

**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**

**Karoll Stephanie Badillo Herrera, Isabella Ballesteros Peñaranda, Nicolh Adriana
Chacón Pérez y María Isabel Sepúlveda Santiago**

Trabajo de grado para optar el título de Odontólogo

Director

Ethman Ariel Torres

Magíster en Administración

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División Ciencias de la Salud

Facultad de Odontología

2022

Contenido

Satisfacción en los servicios de odontología en pacientes que acuden a las clínicas de Floridablanca de la Universidad Santo Tomás	8
1. Introducción	8
1.1 Planteamiento del problema	9
1.2 Justificación.....	11
1.3 Objetivos	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
2. Marco referencial	13
2.1 Marco teórico	13
2.1.1 Factores influyentes en satisfacción.....	15
2.1.2 Teorías de satisfacción	16
2.1.3 Revisión de estudios clínicos que miden satisfacción	20
2.1.4 Instrumentos para medir satisfacción.....	23
3. Materiales y método.....	25
3.1 Tipo de estudio	25
3.2 Selección y descripción de los participantes	25
3.2.1 Población.....	26
3.2.2 Muestra	26
3.2.3 Tipo de muestreo.....	26
3.3 Criterios de selección	26
3.3.1 Criterios de inclusión	26

3.3.2 Criterios de exclusión	27
3.4 Variables	27
3.5 Instrumento	27
3.6 Procedimiento	28
3.6.1 Prueba piloto	29
3.7 Plan de análisis estadístico	30
3.7.1 Plan de análisis estadístico invariado	30
3.7.2 Plan de análisis estadístico bivariado	31
3.8 Consideraciones éticas	31
4. Resultados	32
4.1 Descripción de la población estudiada	32
4.2 Análisis multivariado	38
5. Discusión	39
6. Conclusiones	43
7. Recomendaciones	44
Referencias	45
Apéndices	49

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Características sociodemográficas de los participantes</i>	33
Tabla 2. <i>Aspectos relacionados con la satisfacción del paciente</i>	35
Tabla 3. <i>Análisis bivariado</i>	36
Tabla 4. <i>Modelo multivariado</i>	38

Lista de apéndices

Apéndice A. <i>Operacionalización de variables</i>	49
Apéndice B. <i>Instrumento</i>	53
Apéndice C. <i>Plan de análisis estadístico del análisis univariado</i>	55
Apéndice D. <i>Plan de análisis estadístico del análisis bivariado</i>	57
Apéndice E. <i>Consentimiento informado</i>	58

Resumen

Introducción: la satisfacción del paciente sobre el servicio recibido influye en cuanto a la calidad de los resultados como al cuidado de estos, el profesional de la salud deberá tener en cuenta los múltiples determinantes para así mejorar el servicio que presta para que sus pacientes tengan una mejor adherencia a los tratamientos. *Objetivo:* identificar el nivel de satisfacción de pacientes que asisten a la clínica integral odontológica de la Universidad Santo Tomás sede Floridablanca. *Metodología:* estudio observacional analítico de corte transversal. Se aplicó un instrumento tipo cuestionario diseñado por los investigadores adaptado de un estudio previamente realizado en la universidad Santo Tomás de Bucaramanga por residentes de ortodoncia. Se incluyeron variables sociodemográficas y aspectos relacionados con la satisfacción en los servicios de odontología en pacientes atendidos en el segundo periodo del 2021 y primero del 2022. La satisfacción se categorizó en buena, regular y mala de acuerdo con la puntuación obtenida para cada participante. Los datos se registraron en hoja de Microsoft Excel y se exportaron a STATA 14.0 donde se realizó el análisis que incluyó estadística descriptiva, bivariada y multivariada. Valores de p menores a 0,05 se consideraron de significancia estadística. El estudio se acogió a la normatividad ética consignada en la resolución 8430 de 1993. *Resultados:* un total de 275 participantes fueron incluidos donde predominaron las mujeres (56,36%) y estrato socioeconómico 2 (38,55%). *Conclusión:* el 99,27% de los participantes tienen buena satisfacción con los servicios odontológicos recibidos.

Palabras claves: satisfacción del paciente, servicios de salud, atención del paciente, relaciones dentista-paciente, clínicas odontológicas.

Abstract

Introduction: patient satisfaction about the service received influences the quality of the results as well as their care, the health professional must take into account the multiple determinants in order to improve the service provided so that their patients have a better adherence to treatments.

Objective: to identify the level of satisfaction of patients who attend the comprehensive dental clinic of the Santo Tomás University, Floridablanca campus. *Methodology:* cross-sectional analytical observational study. A questionnaire-type instrument designed by the researchers was applied, adapted from a study previously carried out at the university by orthodontic residents. Sociodemographic variables and aspects related to satisfaction in dental services in patients treated in the second period of 2021 and the first of 2022 were included. Satisfaction was categorized as good, fair and poor according to the score obtained for each participant. The data was recorded in a Microsoft Excel sheet and exported to STATA 14.0 where the analysis was performed, including descriptive, bivariate and multivariate statistics. P values less than 0.05 were considered statistically significant. The study adhered to the ethical regulations set forth in resolution 8430 of 1993. *Results:* a total of 275 participants were included, predominantly women (56.36%) and socioeconomic stratum 2 (38.55%). *Conclusion:* 99.27% of the participants have good satisfaction with the dental services received.

Keywords: patient satisfaction, health services, patient care, dentist-patient relationships, dental clinics.

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

1. Introducción

La satisfacción de un paciente según E. Koos y Avedis Donabedian es el resultado medido de la relación desarrollada entre los profesionales de la salud y la persona atendida. La percepción que tiene el paciente frente a la atención y el servicio recibido en un escenario clínico por parte de un profesional de la salud es el fundamento de este concepto. (O'Shea et ál., 1986S).

La satisfacción en los servicios de odontología en pacientes ha sido cuya importancia ha tenido un mayor impacto con el paso de los años, adquiriendo mayor interés por parte de los usuarios de los servicios de salud, en la actualidad la elección de un prestador de servicio no únicamente radica en los resultados clínicos sino toma un papel importante la percepción que tengan del servicio (Stege et ál., 1986); el tener un alto grado de satisfacción influye en la cooperación del paciente con el tratamiento, lo cual ha garantizado mejores resultados en la calidad de la salud (Ahmady et ál., 2015). Así que, es de vital importancia como profesional tener en cuenta los diferentes factores que conllevan a una buena satisfacción para mejorar falencias y aplicar estos conocimientos en el proceso de atención para impactar en la salud y vida de los pacientes que consultan.

Las clínicas de la Universidad Santo Tomás ofrecen servicios de las diferentes especialidades odontológicas a la comunidad general y mantienen una rotación permanente de pacientes de quienes en general, se desconoce la percepción sobre la satisfacción con el servicio recibido. Por consiguiente, se consideró primordial el investigar y tener conocimiento sobre este

aspecto en los pacientes de las clínicas de pregrado con el fin de evaluar y observar la percepción que hay respecto a la atención brindada por parte de odontólogos en formación, considerando que se encuentran en proceso académico en el cual se pueden adquirir nuevas destrezas que puedan beneficiar a los futuros pacientes.

1.1 Planteamiento del problema

Es 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 (Lauro et ál., 2004). Como se mencionó anteriormente las expectativas del paciente, así como las referencias de personas conocidas influyen directamente en generar mayor o menor expectativa y por ende generar un concepto diferente de satisfacción (López et ál., 2012).

A lo largo de los años se ha visto que el grado de satisfacción de un paciente influye en su cooperación con en el tratamiento, lo cual ha garantizado mejores resultados en la calidad de la salud (Ahmady et ál., 2015). No obstante, esta cooperación paciente-odontólogo no siempre ha sido bien evaluada, un estudio asegura que cerca del 46% de los odontólogos encuestados consideraban la insatisfacción del paciente como una razón bastante frecuente para que el paciente cambie de odontólogo (Holt y McHugh, 1997, pp.365-370). Sin embargo, es frecuente que la comunicación tanto de odontólogos como pacientes sea un proceso no exitoso; el odontólogo no informa sobre los procedimientos preventivos, no hace las preguntas sobre los problemas especiales del paciente, ni pregunta cómo se siente, y muchas veces no lo hace de forma en que el

paciente comprenda. Por su parte, el paciente no siempre pregunta lo que no entiende, ni tampoco manifiestan sus inconformidades, es en ese punto donde la problemática se desencadena (Newsome y Wright, 1999).

Es conocido que una evaluación de la satisfacción del paciente es un aspecto de suma importancia, a pesar de ser influenciado por múltiples factores y tener a su vez varias posibilidades de sesgo; dada la importancia del tema se considera que siendo la facultad de odontología de la Universidad Santo Tomás uno de los centros formativos odontológicos más influyentes en el oriente colombiano es de vital importancia conocer el nivel de satisfacción de la población en el campus para tener una referencia de los procesos que puedan requerir un estudio profundo con el fin de implementar estrategias de mejoramiento centradas en lo detectado.

En la actualidad se dispone de información que evalúa la satisfacción de los pacientes respecto a procedimientos de ortodoncia realizados en la universidad Santo Tomás de Bucaramanga en el año 2018, Torres y Delgado; evaluaron por medio de un cuestionario múltiples ítems que comprenden la satisfacción del paciente en ortodoncia; usando un instrumento probado y validado en la universidad de Antioquia y con aplicabilidad a centros de enseñanza; que luego también fue aplicado en centros universitarios del Perú; Los resultados de la satisfacción en el servicio de ortodoncia fueron favorables con deficiencias en el tiempo de espera y accesibilidad a las citas por el periodo de vacaciones ; este trabajo fue referencia para el presente proyecto de investigación. Sin embargo, el enfoque del presente trabajo se centra en los tratamientos en la clínica integral realizados en clínicas odontológicas de Floridablanca por los estudiantes de pregrado; independiente del tipo de procedimiento, por lo que se considera de importancia, posterior a la revisión literaria, la aplicación de un instrumento de medición para determinar el

nivel de la satisfacción de los pacientes que asisten a las clínicas odontológicas de la universidad Santo Tomás de Floridablanca.

Respecto a lo anterior se hizo la pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten a las clínicas odontológicas de la universidad Santo Tomás de Floridablanca con el servicio?

1.2 Justificación

En el siglo XXI la calidad de los servicios en salud ha sido un tema de suma importancia pero que ha tenido un enfoque un poco diferente, diversas investigaciones sugieren que la atención al paciente puede ser un punto de quiebre donde se pueda valorar la calidad del servicio dado y recibido, de lo cual se pueda determinar la calidad del servicio en clínicas u hospitales. Un ejemplo de ello se evidencia en la investigación realizada por Torres-González & León-Manco donde se buscaba medir el nivel de satisfacción de los pacientes en una clínica dental del Perú, dicha investigación permitió determinar factores asociados al contento o descontento de las personas y como esta afectaba la calificación del servicio, mostrando un juicio un poco arbitrario de los demás elementos que integraba la clínica (Torres et ál., 2015).

Otra investigación para resaltar en este campo es la realizada por Afrashtehfar (2020), donde concluye que es escasa la comprensión de las expectativas y percepciones de satisfacción de los médicos y odontólogos a los pacientes. Las investigaciones han hecho énfasis en que la satisfacción debe ser un tema del común donde las clínicas y hospitales deben hablar este mismo idioma y abordar factores que puedan ser los causantes de malas referencias o percepciones por parte de los pacientes para así solucionarlos y mejorar más la calidad del servicio haciéndolas más competitivas (Afrashtehfar, 2020).

Aunque se ha demostrado que la atención al paciente es de suma importancia y que ya clínicas y hospitales repliquen esta voz, poco son los casos que muestran el interés en investigar este tema y llevarlo a áreas de salud más específicas y aplicadas, este es el caso de los servicios odontológicos que poco material investigativo se tiene en el país y del cual no se ha realizado plenamente en la universidad Santo Tomás y sus clínicas.

Por ello, se pretende realizar este proyecto de investigación, que permita conocer los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los pacientes a través de su atención, en clínicas odontológicas de la universidad Santo Tomás de la ciudad de Floridablanca, dicha atención al paciente y su satisfacción serán medidas o evaluadas apuntando a la interacción con el profesional y se espera que la universidad se beneficie de dicha investigación como un aporte para evaluar la calidad de sus servicios odontológicos y le permita seguir mejorando en este campo y futuras investigaciones.

También se espera que, como investigadoras, el proyecto ayude a fortalecer ciertas destrezas en el área de la investigación, tales como la formulación de cuestionarios y su aplicación, consolidación de bases de datos, análisis de datos y por último lectura crítica de literatura científica; además esta investigación dará conocimiento y experiencia que favorecerá en un futuro a las investigadoras en su práctica profesional, para concluir tanto las investigadoras como la universidad serán beneficiarias directos del proyecto de investigación; las investigadoras podrán saber qué factores mejorar a la hora de atender un paciente en su ámbito profesional y a las clínicas de la universidad Santo Tomás mejorar sus instalaciones para brindar mayor bienestar a sus pacientes.

El trabajo hace parte del grupo de investigación; Sistema Integral Bucal, S.I.B, de la facultad de odontología de la USTA; y busca conocer datos reales que permitan establecer

protocolos y guías de manejo que favorezcan la atención y calidad de pacientes; de igual modo en vista del traslado a las nuevas instalaciones del Hospital Internacional; es necesario conocer y mejorar todos los aspectos relacionados con la búsqueda de satisfacción en los pacientes.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten a la clínica integral odontológica de la Universidad Santo Tomás sede Floridablanca del segundo periodo académico 2021 y primer periodo 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Realizar una caracterización sociodemográfica de los participantes del estudio.
- Identificar el servicio o especialidad con mejor satisfacción y menor satisfacción por parte de los encuestados.
- Establecer los aspectos que más afectan la satisfacción del paciente.

2. Marco referencial

2.1 Marco teórico

Una constante de la historia humana ha sido el cambio, la salud ha experimentado innumerables transformaciones, desde Hipócrates hasta hoy nuevas cosas surgen y algunas antiguas resurgen, inclusive aspectos quizá lógicos como la importancia de la opinión del paciente necesitaron una revolución (Newsome y Wright, 1999). Fue precisamente en la segunda mitad del

siglo XX donde la revolución del consumidor comienza a abordar las páginas de la literatura y toma relevancia en todas las áreas relacionadas o no con la salud. (Newsome et ál.,1999).

El concepto de satisfacción del paciente o consumidor plasma a través de letras o palabras, la relación que existe entre las expectativas del paciente y los resultados finales obtenidos; entre más cerca esté la expectativa con el producto final mayor satisfacción tendrá el paciente (Afrashtehfar, 2020).

La satisfacción según (Afrashtehfar, 2020) es un concepto que carece de descripción universal y por ende puede ser malinterpretado o confundido sino se aborda de la manera adecuada; sin embargo, para tener una definición aproximada sobre la satisfacción Corbella et a la cataloga como una valoración subjetiva del éxito alcanzado en una intervención realizada (Corbella et ál., 1990).

“En síntesis, se convierte en un indicador que depende principalmente de la percepción y actitud del usuario frente al servicio recibido por parte de un trabajador en salud” (Ósea et ál., 1986).

Los servicios de salud dental están muy relacionados con la opinión y satisfacción del paciente, tanto así que la importancia que recae sobre este tema se ve reflejada en estudios que indican que cerca del 46% de pacientes que cambian de odontólogo lo hacen por la insatisfacción con la forma en que el odontólogo los trataba. Casi la mitad de los pacientes eligen su prestador de servicio no en base a sus conocimientos, resultados basados en la evidencia o buenas prácticas clínicas, sino en base a su percepción del servicio (Stege et ál., 1986S).

No se puede saber el nivel actual de un proceso sin realizarle una evaluación, de igual forma la calidad de un servicio sanitario prestado puede mejorarse por medio de una evaluación, detectando los procesos que requieren corrección y manteniendo aquellos que operen

efectivamente. En la salud bucal, el aspecto que marca la diferencia en este tema es el evaluador, ya que depende de su opinión y pensamiento el concepto de un servicio puede cambiar drásticamente y no en todas las ocasiones refleja la realidad de este (Gopalakrishna y Mummalaneni, 1993. pp.16-12).

2.1.1 Factores influyentes en satisfacción

Newsome en su búsqueda literaria sobre la satisfacción de un paciente odontológico describen algunos factores importantes que influyen en el concepto de satisfacción del paciente (Newsome y Wright, 1999).

- Edad: La salud bucal del paciente más joven suele ser mejor que la de personas mayores, lo que puede conducir a mejores experiencias; esto se ve reflejado en la satisfacción. A pesar de ello los pacientes mayores refirieron estar menos satisfechos con el proceso de comunicación sobre su condición (Gopalakrishna y Mummalaneni, 1993 pp.16-22).
- Género: Se describió que las mujeres expresaron mayores niveles de satisfacción con el cuidado dental que los hombres, debido a su mayor exposición a los servicios dentales, esto hace que sus expectativas sean más reales, así, es más probable que se cumplan (Lahti et ál., 1996).
- Estatus económico: Se ha demostrado que las personas de bajos ingresos tienen actitudes muy diferentes y satisfacción con la atención médica, mostrando percepciones más negativas de la atención y menores intenciones de buscar atención (Lahti et ál., 1996).
- Experiencias dentales previas: “La satisfacción con el cuidado dental está fuertemente influenciada por experiencias previas” (Davies y Ware, 1981, pp.751-760).

- Los odontólogos que se habían desempeñado bien de manera consistente en el pasado podrían soportar un desempeño deficiente ocasional porque los pacientes atribuían cualquier deficiencia a elementos incontrolables o esporádicos.
- Factores interpersonales: Algunos autores señalaron que, aunque los pacientes no tienen las competencias técnicas para evaluar los procedimientos odontológicos probablemente responderán o interpretarán esa competencia en base a factores interpersonales como la "comunicación", el "cuidado" y el "suministro de información" (Gopalakrishna y Mummalaneni, 1993 pp.16-22).

2.1.2 Teorías de satisfacción

Para comprender mejor cómo funciona el proceso de satisfacción del paciente, se han generado teorías a partir de observaciones e investigaciones cuyo fin va dirigido a comprender mejor esta temática; fue Afrashtehfar quienes en su trabajo recopilaron las teorías expuestas más importantes hasta el momento (Afrashtehfar, 2020).

- Teoría de la atribución: Intenta esclarecer el fundamento de la discordancia entre las expectativas y las experiencias. Se relaciona la insatisfacción como el resultado de expectativas no satisfechas. A pesar de que pueda existir explicaciones o justificaciones para esta insatisfacción por parte del proveedor, esta teoría descifra principalmente la comprensión de los eventos por parte de los pacientes únicamente (Newsome y Wright, 1999).
- Teoría de la discrepancia: “Explica la satisfacción explicada en la relación entre el resultado de una terapia y las expectativas del consumidor. Si los resultados

satisfactorios fuerzan las expectativas positivas o de lo contrario las expectativas negativas, esto se traduce en satisfacción” (Afrashtehfar, 2020).

- “El sesgo principal de las teorías basadas en expectativas es que carecen del concepto multidimensional de satisfacción” (Newsome y Wright, 1999).
- Teoría de la des confirmación: “La satisfacción tiene una asociación inversa con cualquier diferencia de la expectativa, entre mayor sea la diferencia, menor será la satisfacción” (Linder, 1982).
- Teoría económica: Establece que los pacientes esperan recibir servicios sanitarios de calidad equivalente o mejor en relación con la tarifa cobrada por el servicio prestado. Sin embargo, factores como la condición socioeconómica del paciente influyen en su percepción de la tarifa y sus expectativas (Crow et ál., 2002).
- Teoría de la equidad: “Se basa en la percepción del paciente sobre si los sacrificios realizados (dinero, tiempo, dolor) son razonables con el producto obtenido (mejoría en salud), si esta percepción es razonable habrá mayor satisfacción” (Williams, 1994).
- Teoría de múltiples modelos: “Se ha dado a conocer modelos recientes de satisfacción del paciente en los que varios factores dan forma a los conceptos de satisfacción” (Sitzia y Wood, 1997).

En este punto influyen las características psicosociales, los objetivos de salud que tiene cada paciente y la parte emocional y afectiva que maneje cada uno, todos estos factores confluyen en un concepto diferente de satisfacción (Sitzia y Wood, 1997)

Teoría de la necesidad: Propone que las necesidades de los pacientes son equivalentes a las expectativas de los pacientes. Entre más se satisfacen las necesidades psicofísicas de un paciente,

más satisfecho queda el paciente, de nuevo esta característica varía de un paciente a otro (Hills y Kitchen, 2007 pp.243-254).

Según el Decreto 1011 Artículo 3° el Sistema General de Seguridad Social en Salud, que adopta como uno de sus principios fundamentales la calidad en la prestación de los servicios para la eficiencia de la gestión; deberá cumplir los siguientes atributos para poder evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud:

- Accesibilidad: posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud.
- Oportunidad: posibilidad del usuario de obtener los servicios requeridos sin retrasos que coloque en riesgo su vida y/o salud.
- Seguridad: disminución o mitigación de riesgo a sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud.
- Pertinencia: grado del usuario de obtener los servicios.
- Continuidad: grado del usuario en recibir intervenciones requeridas. (Quñones,

2017).

La calidad en salud se relaciona fundamentalmente con dos aspectos como lo es lo que se espera recibir y lo que se recibe por parte del usuario y el prestador, teniendo en cuenta que mientras estén más unidos y estructurados, mejor será la calidad. Es por esta razón, que medir la calidad en la salud se ha convertido en la base de la evaluación y en uno de los fundamentos para la mejoría en la calidad de la atención clínica debido a que impulsan al proveedor de la atención a ofrecer un excelente servicio, a realizar ajustes, todo con el fin de ofrecer bienestar y confianza.

Existen múltiples indicadores en la salud que finalmente ayudarán a evaluar y analizar el comportamiento del servicio y así mismo, mostrarán las fallas en su calidad. Generalmente el

indicador se diseña para identificar las áreas de mejoramiento y muchas veces muestren situaciones no deseables, aunque siempre sea para bien. (Duarte, 2019)

Uno de los autores de teorías administrativas sobre la calidad en salud es Avedis Donabedian considerado padre de la calidad de la atención en salud, define a la calidad en salud como: "el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención"

Este autor propone 3 puntos de vista:

- Calidad absoluta: se basa en el concepto de salud-enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología
- Calidad individualizada: el usuario es el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrán sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los riesgos que existen.
- Calidad social: se debe valorar la utilidad para toda una población, el modo de distribución del beneficio y procurar producir, al menor costo.

Otro de los autores es la Dra. Heather Palmer la cual define la calidad como "la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario".

También se puede encontrar autores como Benito Narey Ramos Dominguez y Carlos Alfonso Kerguelen quien es un doctor colombiano el cual escribió el libro calidad en salud en Colombia.

Existen Los indicadores de gestión odontológica, que son herramientas de medida gerencial que permiten medir y evaluar el desempeño de las actividades, objetivos, estrategias y responsabilidades del servicio que se presta. Esto permitirá detectar posibles anomalías y aplicar las medidas correctoras necesarias. (Garza, 2016)

Un buen indicador se caracteriza por:

- Validez: Se dice que un indicador es válido cuando consistentemente mide lo que debe medir.
- Confiabilidad: Su medición repetida en condiciones similares produce los mismos resultados
- Especificidad: Mide solamente los fenómenos que se quieren medir y no otros.
- Costo -Efectividad: Que los resultados justifiquen la inversión en tiempo y en recursos.
- Sensibilidad: Reflejan los cambios ocurridos en una determinada situación (Ortiz, 2019)

2.1.3 Revisión de estudios clínicos que miden satisfacción

Dentro de los estudios clínicos revisados que evaluaron la satisfacción en pacientes odontológicos, es de resaltar que un porcentaje significativo de ellos fue realizado en Sudamérica.

En Perú (Torres y León, 2015), realizó un estudio descriptivo, observacional, prospectivo. Tomaron 249 personas y los asignaron en 2 sedes; realizaron una encuesta a pacientes mayores de 12 años dentro de los cuales se evaluaron siete dimensiones como: Trato personal, Eficacia en la atención, Información recibida, tiempo de espera y horarios de atención, seguridad y privacidad, Instalaciones, equipos y materiales y Atención general. Una forma similar se realizó en los demás estudios, teniendo en cuenta que variaron el número de centros en los cuales fue realizada la evaluación y también la cantidad de pacientes incluidos. Particularmente en Medellín, Colombia la población evaluada fueron estudiantes universitarios únicamente (Agudelo et ál., 2008). mientras que en los otros centros se incluyeron pacientes inclusive desde 12 años en adelante, sin límite de edad.

En todos los estudios se utilizaron instrumentos de medición que fueron diseñados o escogidos por los investigadores, los cuales incluyeron de una forma y otra las dimensiones previamente señaladas. En todos los casos la suma de todas las dimensiones de satisfacción dio como resultado la satisfacción global del paciente.

Los resultados de los estudios fueron varios; respecto al género, en Perú el 70,5% de los pacientes encuestados fueron, concluyendo que las mujeres se preocupan más por su apariencia física y salud por lo que acceden más a tratamientos dentales que los hombres. Estos datos concuerdan con un estudio realizado en Jordania donde se evaluó el nivel de satisfacción de pacientes post tratamiento de ortodoncia encontrando que la proporción de hombres era menor que la de mujeres en una relación 2:3. (Al-Omiri y Alhaija, 2006). Estos valores que a su vez son concordantes con los registrados en Medellín por Agudelo donde casi el 60% de los pacientes encuestados en el periodo de tiempo específico eran mujeres (Agudelo et ál., 2008).

Evaluando ítems como la información brindada al paciente, en Perú se encontró que el 83,5% de pacientes manifestaron estar muy satisfechos, con la forma en la que se les comunicó todo el servicio de salud, solo el 0,5% refirió estar muy insatisfecho (Torres y León, 2015), en Medellín por su parte, encontraron que sólo el 3,1% de la población estaba insatisfecha con la comunicación e información brindada. Siendo la comunicación un punto importante en la encuesta, no se evidenciaron altas tasas de insatisfacción, lo cual, si fue reportado en el ítem relacionado con el tiempo de espera y horario de atención, en este casi el 34% de los pacientes señalaron la atención como muy pobre según el estudio realizado por Al-Mudaf y col (Al-Mudaf et ál., 2003). Por el contrario, esto no fue la realidad del estudio en Perú donde solo el 11% demostraban algún grado de insatisfacción, datos concordantes con el estudio realizado en Colombia (Corah et ál., 1984 pp.367-373).

En su tesis doctoral el Dr. Vargas (Vargas Ramos, 2012), evaluó de fondo la satisfacción respecto a instalaciones, equipos y materiales y encontró que fue solo del 15,2%. Porcentaje bajo en comparación con otro estudio realizado en dos centros en el mismo país donde el nivel de satisfacción con respecto a las instalaciones, equipos y materiales fue 73% y 83% respectivamente. Múltiples factores socioeconómicos propios del lugar de atención pueden influir, por lo que este ítem puede variar drásticamente. Variables como edad, educación y nivel socioeconómico no mostraron diferencias significativas en cuanto a los registros de satisfacción.

El nivel que resume todo fue la satisfacción global de los usuarios y tuvo cambios, pero siempre fue positiva, osciló entre el 97,2% de satisfacción (Vargas, 2012), hasta el 84% (Torres y León, 2015). La insatisfacción de los pacientes por su parte varió entre el 1% y 2% lo cual demostró un componente global de satisfacción de los pacientes con los servicios odontológicos. A pesar del número de estudios que se han realizado evaluando este ítem, sigue siendo un reto poder darles objetividad a los resultados encontrados ya que los estudios fueron realizados en clínicas con características diferentes, personal diferente, ruta de atención diferente y muchos factores no fueron similares lo cual influía en la opinión del paciente.

Estudios como el de Medellín (Torres y León, 2015), inclusive registraron la percepción de atención por parte del odontólogo donde ellos perciben la satisfacción de sus pacientes por los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas por la IPS y por el buzón de sugerencias. Mientras que los pacientes basan su concepto en el trato recibido, su formación, aptitudes, actitudes, calidad humana y en los tratamientos.

Dentro de la búsqueda literaria, un artículo requiere una atención especial dada la cercanía con nuestro estudio. Fue realizado en la ciudad de Bucaramanga en el año 2018, consistió en un estudio observacional descriptivo de corte transversal cuya población estuvo conformada por 87

pacientes que habían finalizado su tratamiento de ortodoncia en las Clínicas de Ortodoncia de la Universidad Santo Tomás, seccional Bucaramanga durante un poco más de un año. Se evaluó la satisfacción de los pacientes por medio de un cuestionario de satisfacción creado por Agudelo en la Universidad de Antioquía. Las ocho dimensiones evaluadas previamente mencionadas fueron aplicadas. (Torres y Delgado, 2020).

Dentro de los resultados resaltan datos sociodemográficos como una prevalencia mayor de pacientes femeninas evaluadas (73,1%), el promedio de la edad fue 21,4 años. Por otra parte, en términos de satisfacción se evidencia que 38,8% de pacientes estuvieron “muy satisfechos” en todos los ítems del cuestionario. Ningún ítem fue registrado como “muy insatisfecho” (Torres y Delgado, 2020)

Al profundizar en los ítems, el 74,6% de pacientes se encontraban “Muy satisfechos” con el trato personal recibido siendo el ítem con la mayor proporción de satisfacción. Mientras que la accesibilidad y oportunidad relacionado con la asignación de citas obtuvo la mayor proporción de “insatisfechos”. Al evaluar la satisfacción general, encontraron que el 64,2% de los pacientes estaba “satisfecho” resaltando la confianza técnica y profesional del personal de la institución como factor importante en el logro de ese resultado, también sugiere que algunos factores a mejorar se relacionan con la privacidad y la oportunidad (Torres y Delgado, 2020)

2.1.4 Instrumentos para medir satisfacción

La satisfacción o insatisfacción de un paciente respecto a un servicio prestado termina siendo un concepto subjetivo sujeto a múltiples sesgos; y con el fin de ser más objetivos en la medición de este aspecto se han desarrollado herramientas para la medición de la satisfacción del paciente de forma convincente. Surgieron escalas aceptadas mundialmente como el Dental

Satisfaction Questionnaire (DSQ). (Davies y Ware, 1981 p.751-760), y la Dental Visit Satisfaction Scale (DVSS) (Corah et ál., 1984 pp.367-373).

El DSQ es una encuesta que contiene 19 ítems los cuales miden la satisfacción con la asistencia sanitaria o de un tratamiento, los ítems que evalúa giran en torno a manejo del dolor, calidad de atención, costo, disponibilidad, accesibilidad. Esta encuesta fue inicialmente aplicada a finales del siglo pasado y ha sido base para múltiples cuestionarios que se realizan hoy. Por su parte, el DVSS fue un documento creado también a finales del siglo XX el cual valora las visitas al odontólogo con 10 ítems. Fue diseñada para evaluar la satisfacción del paciente con el odontólogo en el contexto de una visita específica; por lo que proporciona información en un momento específico en 3 niveles: información-comunicación, comprensión-aceptación y competencia técnica (Corah et ál., 1984 pp.367-373).

A partir de estas encuestas pioneras múltiples estudios clínicos han desarrollado instrumentos de medición los cuales se han ajustado para facilitar la resolución de este, evitar las confusiones y sintetizar el contenido; sin embargo, el contenido de los mismos contiene la gran mayoría de los aspectos que se cuestionaron décadas atrás. Un ejemplo particular de ello es la encuesta realizada en Medellín, Colombia por Agudelo en los cuales los ítems evaluados fueron subdivididos con el fin que fuesen comprensibles y claros de responder. Ellos evaluaron el trato del personal, eficacia del tratamiento, información, accesibilidad, oportunidad, seguridad, planta física y atención en general; su encuesta fue creada por entes investigadores asociados y validada en su población con los estudios respectivos. (Agudelo et ál., 2008). Proceso que fue replicado en dos estudios clínicos en Perú (Vargas, 2012).

Se han descrito los conceptos fundamentales, teorías iniciales y métodos evaluativos acerca de la satisfacción del paciente. Este tema tiene la particularidad que depende de múltiples factores

para una sola respuesta, esa quizá ha sido una de las mayores dificultades para estandarizar un instrumento, o establecer ítems específicos de evaluación.

Cada comunidad alrededor del mundo e inclusive dentro de un mismo país y departamento cuenta con un servicio odontológico totalmente diferente, en accesibilidad, en recursos tecnológicos, humanos, e inclusive en educación básica; sin embargo, con esta limitante aquellos estudios clínicos que se han conducido han demostrado que la satisfacción de estos pacientes es superior al 87 %. (Torres y León, 2015).

3. Materiales y método

3.1 Tipo de estudio

El presente estudio es observacional analítico de corte transversal. Observacional, debido a que no se realizó una intervención directa por parte de los investigadores si no que se limitó a medir determinadas variables. Analítico ya que se estableció la asociación que hay entre la variable de salida que es el nivel de satisfacción frente a un conjunto de variables relacionadas con el paciente las cuales son las características sociodemográficas y características de los estudiantes, adicionalmente se propuso un modelo multivariado que permite predecir la satisfacción del paciente. De corte transversal, porque se evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes en un momento del tiempo determinado. (Pita, 2021).

3.2 Selección y descripción de los participantes

3.2.1 Población

Comprende a 1.917 pacientes que asisten a los servicios de la clínica odontológica de pregrado de la Universidad Santo Tomás, seccional Floridablanca, que reciben distintos

tratamientos odontológicos; con el fin de establecer el nivel de satisfacción de los pacientes con el servicio.

3.2.2 Muestra

Se calculó el tamaño de la muestra a través de la aplicación Epi Info™, teniendo en cuenta un total de 1.917 pacientes que asisten a los servicios de la clínica odontológica de pregrado de la Universidad Santo Tomás, seccional Floridablanca, que se encuentran registrados en el segundo periodo del 2021 y primer periodo 2022, con una proporción esperada de satisfacción del 50 % de acuerdo con lo referido en la literatura (Torres et ál., 2020, p.1-18). Un nivel de confianza del 95%, un efecto de diseño 1%, y una precisión del 5%, la muestra calculada es de 320 participantes para la realización del estudio.

3.2.3 Tipo de muestreo

Se realizó un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia debido a que la muestra está compuesta por aquellos participantes que aceptaron participar en el estudio.

3.3 Criterios de selección

3.3.1 Criterios de inclusión

- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes que se encuentren registrados y asistan a los servicios durante el segundo periodo del 2021 y primer periodo del 2022 en la clínica odontológica de pregrado de la Universidad Santo Tomás, seccional Floridablanca.

3.3.2 Criterios de exclusión

- Pacientes que tengan alguna limitación física y/o cognitiva que le impida a la respuesta de la encuesta.
- Pacientes que respondan de forma incompleta la encuesta.
- Pacientes que no diligencien el consentimiento informado.

3.4 Variables

Para la realización del presente proyecto se tuvo en cuenta las características de la población a estudiar tales como edad, sexo, estado civil, zona de procedencia, municipio de residencia, nivel educativo y estrato socioeconómico. Además, se tendrán en cuenta variables orientadas a conocer la satisfacción de los pacientes que participarán en la presente investigación las cuales se describen en el apéndice A. (Ver apéndice A).

3.5 Instrumento

Se realizó un instrumento tipo cuestionario que trata sobre el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten a las clínicas de la Universidad Santo Tomás. Este cuestionario está diseñado para registrar la información que se obtuvo durante el proceso de recolección de datos. El instrumento constó de 10 preguntas sociodemográficas y de 12 preguntas cerradas para un total de 22 preguntas. Las opciones de respuesta son: 1. Bueno / 2. Regular / 3. Malo. (Ver apéndice B).

3.6 Procedimiento

Para el desarrollo de esta investigación se ha diseñado una encuesta adaptada de un estudio previo realizado en la universidad por los estudiantes de la especialidad de ortodoncia, esta encuesta cuenta con preguntas puntuales para poder evaluar la satisfacción de los pacientes sobre los tratamientos desarrollados en las clínicas odontológicas de la universidad Santo Tomás sede Floridablanca, dicha encuesta se desarrolló dentro de las instalaciones de la universidad en las clínicas de la facultad de odontología o en la sala de espera. Se conto con todas las medidas de protección y bioseguridad usando elementos de protección personal, asimismo los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud para evitar contagios por Covid-19 en el desarrollo de esta investigación en tiempos de pandemia.

Cada uno de los evaluadores tiene conocimiento del objetivo del estudio y de la estructura de la encuesta a desarrollar, con el fin de poderla realizar de manera satisfactoria. La encuesta contó con una escala de medición de satisfacción de uno a tres; donde 1 significa bueno, 2 regular, y 3 malo.

El tamaño de la muestra es de 275 personas, para la prueba piloto se aplicó la encuesta de satisfacción al 10% del total de la muestra, siendo en este caso 32 personas que fueron seleccionadas de manera aleatoria en las instalaciones de la universidad Santo Tomás y que hayan iniciado un tratamiento en las clínicas odontológicas. La encuesta es desarrollada una vez finalizo el tratamiento en la sala de espera de las clínicas odontológicas, antes de aplicar la encuesta el investigador habló con el paciente y le indicó que la información es tratada de manera confidencial y solo se utilizará con fines de investigación. También, se le pregunta si está de acuerdo y desea participar del estudio, haciéndosele firmar el consentimiento informado en el caso del paciente que quiere participar. Para poder acceder a la población objeto del estudio se solicitó un permiso a

nivel administrativo para poder desarrollar la encuesta a los pacientes que asisten a las clínicas odontológicas de la universidad.

Los formatos son agrupados y organizados por semanas para así mantener un orden al momento de sistematizar la información. La información es sistematizada en una base de datos desarrollada en Microsoft Excel, esta información es diligenciada por dos evaluadores en tiempos y lugares diferentes para posteriormente correlacionar e identificar errores en la digitación garantizando calidad al estudio. La base de datos validada se exporto al paquete estadístico STATA 14 para su procesamiento y análisis, se dieron los resultados, conclusiones y recomendaciones del estudio.

Por ultimo los datos de las respuestas son delimitados por temas estadísticos, a la hora de medir la satisfacción de los encuestados, estos pueden responder según sea su nivel de satisfacción como bueno, regular o malo. Esto con el fin de administrar de forma óptima el análisis de los datos obtenidos.

3.6.1 Prueba piloto

Se llevó a cabo la prueba piloto del cuestionario del trabajo de grado “Satisfacción en los servicios de odontología en pacientes que acuden a las clínicas de Floridablanca de la universidad Santo Tomás”, eligiendo de manera aleatoria a 32 personas en las instalaciones de la universidad Santo Tomás y que hayan iniciado un tratamiento en las clínicas odontológicas. El cuestionario se realizó de manera presencial por medio de un formulario en físico en la sala de espera de cada piso de las clínicas odontológicas, Este formulario consta de 23 preguntas, siendo 8 de datos personales y 12 sobre su percepción en cuanto a los servicios recibidos en las clínicas teniendo como respuestas: bueno, regular o malo.

La estrategia de contacto para la aplicación del instrumento para los pacientes fue a través de las salas de espera de cada piso de las clínicas, en el que los participantes lo realizaron después de ser atendidos por el estudiante. Con anterioridad se solicitó una autorización por parte de Comité de Investigación de la facultad y Comité de Calidad de los Servicios de Salud. El diligenciamiento del cuestionario tiene un tiempo estimado de 5 a 10 minutos.

Antes de la aplicación del instrumento el investigador habla con el paciente y le indica que la información será tratada de manera confidencial y solo se utilizará con fines de investigación. También, se le preguntó si está de acuerdo y desea participar del estudio, haciéndole firmar el consentimiento informado en el caso del paciente que quiera participar. Se les solicitó a los pacientes que realicen el diligenciamiento del instrumento de manera consciente.

Las encuestas diligenciadas son tabuladas en una base de datos desarrollada en Microsoft Excel realizándose un chequeo para obtener una base de datos validada, seguidamente se procede a exportar al paquete estadístico STATA 14 para su procesamiento y análisis de los datos. La base de datos es resguardada en el correo institucional de una de las investigadoras.

3.7 Plan de análisis estadístico

3.7.1 Plan de análisis estadístico univariado

El análisis estadístico se realizó en el paquete estadístico Stata/MP versión 14.0. Se ejecuto un análisis invariado donde se calculó frecuencias absolutas y porcentajes para las variables cualitativas tales como: sexo, estrato socioeconómico, nivel educativo, calidad de información recibida, municipio de residencia, accesibilidad para ingresar a la clínica, etc., y medidas de tendencia central junto con medidas de dispersión (media y desviación estándar o mediana y rango

intercuartílico) para las variables cuantitativas tales como: años cumplidos, dependiendo la distribución establecida por la prueba de Shapiro Wilk (Ver apéndice C).

3.7.2 Plan de análisis estadístico bivariado

El análisis bivariado evaluó la variable de salida (dependiente) que es el nivel de satisfacción (percepción), la cual fue categorizada de acuerdo a la suma del puntaje a la encuesta en: bueno, malo y regular, con el propósito de facilitar la comprensión de los resultados; al relacionar la variable de salida con las variables cualitativas como: sexo, años cumplidos, estrato socioeconómico, nivel educativo, estado civil, municipio de residencia, se utilizó la prueba: exacto de Fisher o Chi cuadrado (Ver apéndice D).

3.8 Consideraciones éticas

El presente proyecto de investigación se realizó de acuerdo con los principios establecidos de la resolución 08430 de octubre 4 de 1993 mediante la cual se dictan las normas científicas técnicas y administrativas para la investigación en salud. La presente investigación cumplió con todos los principios éticos establecidos que garantizan el respeto a la dignidad y protección de los derechos y bienestar a los individuos participantes (Resolución 8430, 1993).

Según la anterior resolución, previamente referida en el presente trabajo, se clasificó como una investigación sin riesgo, debido a que no se realizó ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participaron en el estudio. La herramienta que se utilizó para la recolección de datos fue una encuesta, en la cual se buscó conocer el nivel de satisfacción que presentan los pacientes que asisten a las clínicas Odontológicas de Floridablanca de la universidad Santo Tomas en el segundo

periodo del 2021 y en el primer periodo 2022. La participación fue de carácter voluntario y con libre decisión de continuar o retirarse del proceso cuando la persona lo vea conveniente. La investigación enviada a al comité de ética de la universidad Santo Tomás (Resolución 8430, 1993).

En la presente investigación prima los principios de autonomía en los cuales el participante toma la decisión de aceptar o rechazar su inclusión en el estudio teniendo en cuenta que este proyecto investigativo es cobijado bajo la ley 1581 que alude a la protección de los datos personales en la cual no surge ningún vínculo con el que se permita la transferencia de información a terceros. Esta información permanece en manos de los investigadores quienes realizaron la pertinente recolección de datos con el fin de cumplir con el objetivo de investigación. (Ley 1581, 2012).

Adicionalmente quienes participaron en este proyecto investigativo no recibieron ninguna remuneración económica, tampoco fueron excluidos por ningún aspecto relacionado con condición social, economía, raza, etnia o género.

4. Resultados

4.1 Descripción de la población estudiada

Un total de 275 pacientes atendidos en las Clínicas odontológicas de la sede de Floridablanca de la universidad Santo Tomás fueron incluidos en el estudio, en el que se observa que predominó la participación de las mujeres con un 56,36% mujeres, la mediana de la edad fue de 46 años, el estrato socioeconómico más frecuente fue el dos con un 38,55%, y el estado civil casado con un 42,55%. Un 49,45% de los pacientes residen en Bucaramanga (Ver tabla 1).

En cuanto al semestre académico cursado por el estudiante de pregrado que realizó los procedimientos clínicos durante la estancia del paciente, se destaca el predominio de decimo semestre en un 44,36% una duración del tratamiento de cinco meses en un 24,36%, y un motivo de consulta de estética en un 56,73%. Ver detalle de las características sociodemográficas en tabla 1.

Tabla 1. *Características sociodemográficas de los participantes*

Variable	N°	Porcentaje
Sexo		
Femenino	155	56,36
Masculino	120	43,64
Edad (años)	46*	33-59**
Variable	N°	Porcentaje
Estado civil		
Casado	117	42,55
Soltero	112	40,73
Viudo	11	4,00
Divorciado	18	6,55
Unión libre	17	6,18
Estrato socioeconómico		
1	60	21,82
2	106	38,55
3	69	25,09
4	33	12,00
5	7	2,55
Procedencia		
Urbana	275	100,00
Municipio de residencia		
Floridablanca	94	34,18
Bucaramanga	136	49,45
Piedecuesta	14	5,09
Girón	25	9,09
Otro	6	2,18

Nivel educativo del paciente		
Preescolar	1	0,36
Primaria	56	20,36
Secundaria	116	42,18
Técnico	32	11,64
Educación superior	70	25,45
Semestre académico del estudiante que atendió al participante		
Octavo	40	14,55
Noveno	113	41,09
Decimo	122	44,36
Motivo de consulta		
Urgencia	9	3,27
Estética	156	56,73
Control	110	40,00
Duración del tratamiento		
Un mes	57	20,73
Dos meses	44	16,00
Tres meses	40	14,55
Cuatro meses	2	0,73
Cinco meses	67	24,36
Otro	65	23,64

Nota: *mediana; **rango intercuartílico.

Con respecto a los aspectos relacionados con la satisfacción de los pacientes el 99,27% consideran como buena la información recibida sobre el tratamiento y/o procedimiento a realizar por parte del estudiante, un 68,36% estiman bueno la accesibilidad para ingresar a la clínica, la asesoría del docente al estudiante lo consideran bueno un 93,45%. En cuanto al trato personal dado por el estudiante un 99,27% de los pacientes lo califican como bueno, un 86,18% les parece bueno el tiempo del tratamiento, un 99,64% opinan que el servicio otorgado es bueno y al 98,91% le parece bueno los resultados del tratamiento. Un 76,36% estiman bueno el horario de atención brindado en la clínica, un 69,45% es calificado como bueno el tiempo de espera en sala, el 85,45% de la privacidad en la atención se califica como bueno y en cuanto a las instalaciones el 55,27%

de los pacientes estiman que es bueno la condición de las instalaciones y equipos de la clínica. Ver detalle de los aspectos relacionados con la satisfacción en Tabla 2.

Tabla 2. Aspectos relacionados con la satisfacción del paciente

Nombre	N°	Porcentaje
Percepción general de satisfacción		
Malo	10	3,64
Regular	50	18,18
Bueno	215	78,18
Información recibida sobre el tratamiento y/o procedimiento a realizar		
Regular	2	0,73
Bueno	273	99,27
Accesibilidad ingreso desde la portería a la clínica		
Malo	34	12,36
Regular	53	19,27
Bueno	188	68,36
Asesoría dada del docente al estudiante		
Malo	2	0,73
Regular	16	5,82
Bueno	257	93,45
Trato personal del estudiante		
Regular	2	0,73
Bueno	273	99,27
Tiempo del tratamiento		
Malo	4	1,45
Regular	34	12,36
Bueno	237	86,18
Servicio recibido		
Regular	1	0,36
Bueno	274	99,64
Resultados del tratamiento		
Regular	3	1,09
Bueno	272	98,91
Horario de atención		

Malo	13	4,73
Regular	52	18,91
Bueno	210	76,36
Tiempo de espera en sala		
Malo	8	2,91
Regular	76	27,64
Bueno	191	69,45
Privacidad en la atención odontológica		
Malo	5	1,82
Regular	35	12,73
Bueno	235	85,45
Condición de las instalaciones y equipos de la clínica		
Malo	34	12,36
Nombre	N°	Porcentaje
Percepción general de satisfacción		
Malo	10	3,64
Regular	50	18,18
Bueno	215	78,18
Regular	89	32,36
Bueno	152	55,27

Nota: se puede evidenciar el análisis en valores de cada resultado.

Se hizo un análisis para evidenciar que características sociodemográficas de los participantes se relacionaban con la percepción de la satisfacción y en los resultados se pueden resaltar casos donde las variables mostraron asociación, es decir, $p < 0.05$. En la característica de estado civil podemos observar que el valor es de $p = 0,002$, que indica una alta asociación. en semestre que cursa el estudiante el valor es de $p < 0.0001$ que según el análisis completo de la tabla es la característica con más asociación, acompañado de estrato socioeconómico que también tiene un valor de $p < 0.0001$. y, como asociación final, la acompaña nivel educativo con un valor de $p = 0.022$ (Ver tabla 3).

57 y más	1 (1,19)	21 (25,00)	62(73,81)
Estado civil			
Casado	3 (2,56)	14 (11,97)	100 (85,47)
Soltero	6 (5,36)	19 (16,96)	87 (77,68)
18-38	6 (5,83)	12(11,65)	85(82,52)
39-56	3 (3,41)	17(19,32)	68(77,27)

Tabla 3. Análisis bivariado

Variable	Nivel de satisfacción (%)			Valor de P
	Malo n (%)	Regular n (%)	Bueno n (%)	
Sexo				
Femenino	5 (3,23)	32(20,65)	118(76,13)	0,463
Masculino	5 (4,17)	18(15,00)	97(80,83)	
Edad (años cumplidos)				
Viudo	0(0,00)	8 (72,73)	3 (27,27)	0,094 0,002*
Divorciado	0 (0,00)	5 (27,78)	13 (72,22)	
Unión libre	1 (5,88)	4 (23,53)	12 (70,59)	
Semestre que cursa el estudiante				
8	0 (0,00)	3 (7,50)	37 (92,50)	<0,0001*
9	2 (1,77)	12 (10,62)	99 (87,61)	
10	8 (6,56)	35 (28,69)	79 (64,75)	
Estrato socioeconómico				
1	0 (0,00)	5 (8,33)	55 (91,67)	<0,0001*
2	2 (1,89)	13 (12,26)	91 (85,85)	
3	2 (2,90)	16 (23,19)	51 (73,91)	
4	6 (18,18)	11 (33,33)	16 (48,48)	
5	0 (0,00)	5 (71,43)	2 (28,57)	
Municipio de residencia				
Floridablanca	6 (6,38)	14 (14,89)	74 (78,72)	
Bucaramanga	2 (1,47)	28 (20,59)	106 (77,94)	

Piedecuesta	1 (7,14)	3 (21,43)	10 (71,43)	0,502
	1 (4,00)	4 (16,00)	20 (80,00)	
Otro	0 (0,00)	1 (16,67)	5 (83,33)	
Nivel educativo				
Preescolar	0 (0,00)	0 (0,00)	1 (100,00)	0,022*
Básica primaria	1 (1,19)	11 (19,64)	44 (78,57)	
Básica secundaria	2 (1,72)	24 (20,69)	90 (77,59)	
Técnico	0 (0,00)	1 (3,12)	31 (96,88)	
Educación superior	7 (10,00)	14 (20,00)	49 (70,00)	
Duración del tratamiento				
1 mes	3 (5,26)	15 (26,32)	39 (68,42)	0,068
2 meses	0 (0,00)	6 (13,64)	38 (86,36)	
3 meses	2 (5,00)	5 (12,50)	33 (82,50)	
4 meses	0 (0,00)	0 (0,00)	2 (100,00)	
5 meses	2 (2,99)	6 (8,96)	59 (88,06)	
más de 5 meses	3 (4,62)	18 (27,69)	44 (67,69)	

Variable	Nivel de satisfacción (%)			Valor de P
	Malo n(%)	Regular n(%)	Bueno n(%)	
Motivo de consulta				
Urgencia	0 (0,00)	5 (55,56)	4 (44,44)	0,107
Estética	6 (3,85)	28 (17,95)	122 (78,21)	
Control	4 (3,64)	17 (15,45)	89 (80,91)	

*Valores de p menores de 0,05 se consideran de significancia estadística

4.2 Análisis multivariado

Para realizar el análisis multivariado la variable nivel de satisfacción se dicotomizó considerando que estaban realmente satisfechos aquellos sujetos con 30 o más puntos y no lo estaban quienes tenían un puntaje igual o menor a 29. Se incluyeron en el modelo aquellas variables que en el análisis bivariado presentaron valores de p menores o iguales a 0,2; dichas variables fueron: estrato socioeconómico, el semestre académico del estudiante que atendió al paciente, la duración del tratamiento, el estado civil y el nivel educativo de participante.

El estrato socioeconómico y el semestre del estudiante que atiende al paciente son variables que predicen la satisfacción del paciente (Ver tabla 4). El modelo propuesto se evaluó con la prueba de bondad de ajuste (Hosmer-Lemeshow) y se obtuvo una $p = 0,784$. Lo anterior indica que el modelo ajusta bien los datos.

Tabla 4. *Modelo multivariado*

Variable	OR	Valor de P	Intervalo de confianza 95%
Estrato socioeconómico			
3-4	4,0	>0,001	2,09-7,68
>=5	21,2	0,003	2,92-153,72
Semestre académico del estudiante que atendió al paciente			
IX	2,52	0,199	0,61-10,3
X	8,88	0,001	2,32-33,85

5. Discusión

Este estudio evaluó la satisfacción de los pacientes en los servicios de odontología teniendo en cuenta la asesoría, el proceso de tratamiento, las instalaciones, el semestre que cursa el estudiante, entre otros. A partir de lo anterior con una muestra de 275 participantes, se encontró que el nivel de satisfacción bueno con un 99,27%.

Estos hallazgos son consistentes con los resultados encontrados por Fernández quien en su estudio midió variables como el tiempo, trato recibido, infraestructura del servicio de salud de la unidad de odontología de la Universidad Estatal de Costa Rica. De 57 pacientes, el autor encontró que los pacientes presentaron satisfacción en cuanto a la espera un 98,83%, en la explicación un 100%, infraestructura un 99,4%, y en el trato por el personal un 99,15%, datos que al compararlos son similares a los nuestros, con la diferencia de que en este analizaron y tuvieron en cuenta la percepción del usuario, es decir, se les preguntó sobre sus expectativas acerca del servicio, y se realizó una comparación con los resultados obtenidos, por lo que los resultados de satisfacción y calidad del servicio son más confiables (Fernández, 2020).

Cabe resaltar que dicho estudio fue realizado por estudiantes de últimos semestres (noveno y décimo semestre), debido a que los pacientes muestran mayor satisfacción o calificaron dicha atención como buena, dicha medida se fundamenta en estudios realizados para medir la satisfacción de los pacientes frente a la atención por parte de estudiantes. Dichos estudios como el realizado por (Rodríguez et ál., 2020) , donde la confianza de los pacientes casi siempre es buena a los estudiantes de medicina pero que esta varía según el nivel académico y el dominio del tema que el estudiante muestra como también es un factor determinante la edad del paciente y su escepticismo a estudiantes que son aparentemente contemporáneos al paciente, así podemos

establecer que los pacientes se sienten más tranquilos al estar con estudiantes que hayan tenido mayor recorrido y que manejen su disciplina con autoridad.

Otro estudio titulado Estudiantes de medicina en la percepción de pacientes, realizado por (Berwanger et ál., 2015), la conclusión sigue siendo la misma donde se pudo evidenciar que de los 200 pacientes que se entrevistaron dieron su consentimiento al ser tratados por estudiantes, donde el 98% manifestó su satisfacción pero en un extremo opuesto una pequeña proporción reporto abordaje inadecuado e insatisfacción de que el estudiante no mostraba el suficiente dominio y o no reflejaba confianza.

En cuanto a la satisfacción en la prestación del servicio, dice que “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 de este” (Fernández, 2020). Se puede considerar que el servicio de salud prestado por los estudiantes y docentes del área de odontología de la Universidad Santo Tomás fue adecuado teniendo en cuenta que el 88,91% de los pacientes calificaron como bueno el resultado del servicio. Sin embargo, en cuanto al tiempo de espera y las instalaciones de las clínicas hubo un porcentaje importante de pacientes que consideraron que el tiempo de espera fue mucho, y que las instalaciones no fueron muy buenas, lo que afecta a la calidad del servicio. De acuerdo con Lara y otros, estos factores son determinantes a la hora de estimar la satisfacción del usuario en un servicio de salud, y por lo tanto la calidad del servicio. En el estudio realizado por Lara y colaboradores evaluaron la satisfacción de los usuarios en varios aspectos como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad del servicio, empatía, e infraestructura de la unidad odontológica del hospital de Lima; donde encontraron que había porcentajes similares entre satisfacción e insatisfacción por lo que se consideró que el servicio prestado por la institución no es de buena calidad, ya que solo al menos un 50% de la población encuestada está satisfecho

con el servicio y por lo tanto el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio es estándar (medio) (Lara, 2020). Por lo tanto, según lo anterior nuestros resultados en cuanto a satisfacción fueron mejores que los de Lara, ya que en todos los aspectos evaluados se obtuvo más del 80% de satisfacción por parte de los usuarios.

Un 33% de los pacientes encuestados tenían una edad de 46 años, datos similares a los encontrados por Fernández y Lara. En cuanto a factores socioeconómicos como el estrato y el nivel educativo, la mayoría eran personas de estrato socioeconómico número 2, y con educación secundaria, lo que teniendo en cuenta la edad promedio de los encuestados (46) de alguna forma puede influir en la percepción del servicio, ya que el trato recibido por los estudiantes pudo no ser captado de la misma forma por los usuarios de estas edades.

Adicionalmente se puede decir que la calidad de la atención brindada por el personal de odontología de la Universidad Santo Tomás es buena debido a que el grado de satisfacción del usuario se centra en el trato amable que el usuario reciba por parte del personal durante la atención, también se debe tener en cuenta que el tiempo y la forma en la que se explica el procedimiento, por lo que los resultados en este aspecto son favorables, ya que un 86,18% de los usuarios aseguraron que la atención fue buena. Por lo que, según González, si la explicación de los procedimientos se realiza de manera adecuada, hay más cultura del cuidado de la salud bucal en los pacientes y se puede evitar que asista de forma más regular al consultorio, y la calidad del servicio de atención será más alta (González, 2020).

El estudio muestra los factores que los pacientes reportaron como regular; el 19.27% de los encuestados reporto tener problemas de accesibilidad a las clínicas; este es un factor importante ya que un buen servicio debe brindar una manera eficiente de ingreso y dar las indicaciones necesarias al usuario; un 27.64% contesto que el tiempo de espera era de satisfacción regular; eso

nos está indicando los horarios no se están cuadrando de manera adecuada y el estudiante no sabe organizar sus citas; esto es importante a reevaluar ya que el paciente muestra gran exigencia en este punto, de igual modo un 32.36 de los pacientes considero las instalaciones y equipo de las clínicas como regulares; lo que nos indica si era necesario el paciente evidenciara una mejor tecnología y equipos, punto que sin duda se lograra corregir cuando el servicio se ofrezca en la nueva sede del hospital internacional.

La fortaleza del estudio está en la participación de un grupo de pacientes que no habían sido objeto de investigaciones anteriores, permitiendo que expresaran observaciones sobre la institución y los diferentes tratamientos que realiza la Facultad hacia la comunidad como parte de la extensión universitaria. Durante el desarrollo del estudio se incluyeron instrumentos de datos y metodología que facilitó la deducción y el análisis de resultados como métrica para explicar las variables de satisfacción de los clientes, permitiendo profundizar las diferentes percepciones acerca de la satisfacción en la muestra estudiada, identificando la disparidad que existe entre variables y factores que la determinan. Así mismo, los procedimientos de recolección de datos fueron estandarizados por medio de pruebas piloto y sus resultados fueron previamente analizados a través de métodos eficientes.

- La validez y confiabilidad del instrumento resultaron altas, sin embargo, su sensibilidad depende de la identificación de los procesos del servicio a evaluar.
- Una de las limitaciones de observancia la representa la correcta identificación de las características de los procesos de cada servicio, ya que de ello depende la efectividad de la elaboración del constructo con cualquiera de las metodologías.

En cuanto a las limitaciones, se identificó la inexistencia de una base de datos que permitiera contactar a los pacientes pertenecientes a la cohorte de estudiantes. Otros estudios

complementarios deberían incluir otras personas que intervienen en la calidad de la atención recibida como los docentes; estudiar la misma percepción de los estudiantes y cómo se relaciona con el grado de satisfacción de los pacientes; explorar las percepciones de auxiliares y recepcionistas, entre otros y por último obtener información de otras clínicas de la facultad.

Finalmente, la utilidad de trabajo radica en establecer unos planes de mejora que logren mejorar los aspectos que los pacientes calificaron como regular; ya que, aunque se logró en algunos criterios muy buenos resultados existen otros donde es necesario la creación de protocolos y la socialización de todas las personas que tienen que ver con el funcionamiento de las clínicas; directivos, docentes y estudiantes.

6. Conclusiones

Se encontró que de los 275 participantes predominó el sexo femenino (56,36 %), el estado civil casado (42,55%), el estrato socioeconómico 2 (38,55%) y nivel educativo básica secundaria (42,18%). El resultado de las encuestas mostró que el nivel de satisfacción es bueno con un 78,18%. El servicio de control es el motivo de consulta con mayor satisfacción donde el (80,91 %) de los encuestados seleccionaron bueno. y el de menor satisfacción es estética en donde (3,85%) de los participantes reportaron una satisfacción mala.

Los criterios de accesibilidad (19,27%); horario de atención (18,7%) tiempo de espera (27,64%) privacidad (12,73) e instalaciones equipos (32,36%) fueron evaluados como de calidad regular por parte de los usuarios, por lo que es necesario establecer planes de mejora que favorezcan la satisfacción en estos criterios.

El estrato socioeconómico y el semestre del estudiante son dos variables que se asociaron con un alto nivel de satisfacción en el análisis multivariado con valores de p menores a (0,05).

7. Recomendaciones

Se recomienda que esta misma herramienta de evaluación de la satisfacción se realice a los pacientes que asisten a la clínica odontológica de la sede de Bucaramanga y también a los pacientes de los estudiantes que cursan las clínicas del adulto I y II.

Se recomienda los resultados de trabajo sean socializados con las directivas y docentes de la facultad para establecer unos planes que favorezcan la satisfacción en los criterios se consideran como regulares.

Se recomienda la evaluación periódica y de manera rutinaria en cuanto a la satisfacción de los pacientes que asisten a la clínica; la meta debe ser 100% satisfacción en todos los criterios evaluados.

Se recomienda la adopción de guías y protocolos para un mejor manejo de horarios, tiempo de espera y accesibilidad a los pacientes que asisten a las clínicas de la USTA.

Se recomienda a los estudiantes que retomen el presente proyecto agreguen un patrón de referencia y fichas de indicaciones de gestión que sirvan de base para desarrollar una evaluación objetiva y específica y así poder implementar planes de mejora continua.

Referencias

- Afrashtehfar, K. (2020, 29 diciembre). *Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. International Journal of Dentistry*, Volume 2020, Article ID 6621848, 10 pages.
<https://www.hindawi.com/journals/ijd/2020/6621848/>
- Agudelo Suárez A. A., Valencia L.L. Y., Oullón H.E., Betancur G.L. G., & 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-Mudaf, B. A., Moussa, M. A. A., Al-Terky, M. A., Al-Dakhil, G. D., El-Farargy, A. E., & AlOuzairi, S. S. (2003). *Patient satisfaction with three dental speciality services: A centre-based study. Medical Principles and Practice*, 12(1), 39-43.
<https://doi.org/10.1159/000068160>
- Al-Omiri, M. K., & Alhaija, E. S. A. (2006). *Factors affecting patient satisfaction after orthodontic treatment. Angle Orthodontist*, 76(3), 2-3.
[https://doi.org/10.1043/00033219\(2006\)076\[0422:FAPSAO\]2.0.CO;2](https://doi.org/10.1043/00033219(2006)076[0422:FAPSAO]2.0.CO;2)
- Berwanger, J., Denti De Geroni, G., & Bonamigo, E. L. (2015). *Estudiantes de medicina en la percepción de pacientes. Rev. Bioét. (Impr.)*, 23(3), 555-565.
<https://doi.org/10.1590/1983-80422015233092>
- Corah, N. L., O’Shea, R. M., Pace, L. F., & Seyrek, S. K. (1984). *Development of a patient measure of satisfaction with the dentist: The Dental Visit Satisfaction Scale. Journal of Behavioral Medicine*, 7(4), 367-373. <https://doi.org/10.1007/BF00845270>
- Corbella A, Saturno P. (1990) *La garantía de la calidad en atención primaria de salud*. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General, 1990:397-9.

- Crow, R., Gage, H., Hampson, S., Hart, J., Kimber, A., Storey, L., & Thomas, H. (2002b). *The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. Health Technology Assessment*, 6(32).
<https://doi.org/10.3310/hta6320>
- Davies, A. R., & Ware, J. E. (1981b). *Measuring patient satisfaction with dental care. Social Science & Medicine. Part A: Medical Psychology & Medical Sociology*, 15(6), 751–760.
[https://doi.org/10.1016/0271-7123\(81\)90019-5](https://doi.org/10.1016/0271-7123(81)90019-5)
- Duarte Aunta, A. (2019). *identificación y análisis de indicadores de calidad en los servicios de salud bucal en colombia 1993 – 2017. revisión temática de la literatura . medicina.bogota.unal.edu.co. recuperado el 16 de mayo de 2022, de*
<https://medicina.bogota.unal.edu.co/component/phocadownload/category/65-repositorioestudiantes?download=1228:2018-duarte-aunta>.
- Ebn Ahmady, A., Pakkhesal, M., Zafarmand, A. H., & Lando, H. A. (2015). *Patient satisfaction surveys in dental school clinics: a review and comparison. Journal of dental education*, 79(4), 388–393.
- Fernández Chaves, José Manuel. (2020). 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. *Medicina Legal de Costa Rica*, 37 (1), 162-178. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140900152020000100162&lng=en&tlng=es.
- Gopalakrishna, P., & Mummalaneni, V. (1993). *Influencing satisfaction for dental services. Journal of Health Care Marketing*, 13(1), 16–22.
<http://europepmc.org/article/med/10126026>

- Hills, R., & Kitchen, S. (2007). *Toward a theory of patient satisfaction with physiotherapy: Exploring the concept of satisfaction. Physiotherapy Theory and Practice*, 23(5), 243–254.
<https://doi.org/10.1080/09593980701209394>
- Holt, V. P., & McHugh, K. (1997). *Factors influencing patient loyalty to dentist and dental practice. British Dental Journal*, 183(10), 365–370.
<https://doi.org/10.1038/sj.bdj.4809512>
- Newsome, P. R., & Wright, G. H. (1999). *A review of patient satisfaction: 2. Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature. British dental journal*, 186(4 Spec No), 166–170. <https://doi.org/10.1038/sj.bdj.4800053>
- Ortiz, F. C. A. (2019, 18 mayo). *Indicadores básicos, de las prestaciones odontológicas en la División de Odontología del Hospital Nacional de la Policía, Enero 2016 - Diciembre 2016. Universidad San Pedro.*
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/6458>
- O’Shea, R. M., Corah, N. L., Ayer, W. A. (1986). *Why patients change dentists: practitioners’ views. The Journal of the American Dental Association*, 112(6), 851–854. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.14219/jada.archive.1986.0098>
- Quñones, E.M., Pantoja, G.T., Zambrano, M.H., & Meneses, E.C. (2017). *Atributos de la calidad en la atención integral a pacientes domiciliarios de la IPS San Miguel S.A.S. del Municipio de Pasto en el primer semestre del 2016.*
- Sitzia, J., Wood, N. (1997). *Patient satisfaction: A review of issues and concepts. Social Science and Medicine*, 45(12), 1829–1843. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(97\)00128-7](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(97)00128-7)
- Stegé, P. M., Handelman, S. L., Baric, J. M., Espeland, M. (1986). *Satisfaction of the older Patient with dental care. Gerodontics*, 2(5), 171–174.

- Torres-González, Grecia Consuelo, & León-Manco, Roberto Antonio. (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=S1019-43552015000200005&lng=es&tlng=es.
- Rodríguez, M., Aldana, M., Coronel, A., Redondo, Y., & Peñaranda, m. (07 de 2020). Uninorte. Obtenido de percepción de los pacientes de los servicios ambulatorios sobre el rol de los estudiantes de medicina en la consulta externa del hospital universidad del norte: <https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/9600/1047499233.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Urita GARZA, D., 2016. Los Diferentes Conceptos de Calidad en Salud. CONEXION EXAN.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>
- 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*. Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2928>
- Williams, B. (1994). Patient satisfaction: A valid concept? *Social Science & Medicine*, 38(4), 509–516. DOI: [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(94\)90247-X](https://doi.org/10.1016/0277-9536(94)90247-X)

Apéndices

Apéndice A. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual - diccionario	Definición operativa	Naturaleza	Escala medición	Valores que asume la variable	
Municipio de Politómica	División territorial y una entidad administrativa de nivel local, y poderes públicos	Municipio de	Cualitativa	Floridablanca = 0	Bucaramanga = 1	
		Santander en el cual				
		residencia constituida por territorio, población el entrevistado reside				
		en el momento de llenar la encuesta		Otro= escribir cual	Girón = 3	
Estado civil 2	individuos de otro sexo o de su mismo sexo, con quien creará lazos que serán reconocidos jurídicamente, aunque el mismo no sea un pariente o familiar directo	Condición particular que sus vínculos personales con El estado civil	Cualitativa	Casado = 0	caracteriza a una persona en lo que	Soltero = 1 hace a
		reportado por los				
		encuesta			Nominal	Divorciado = 3 Viudo =
		mismo sexo, con quien creará lazos	pacientes mediante la	Politómica	Unión libre= 4	
				Cualitativa	Urbana = 0	

Zona de procedencia	condiciones ecológicas suficientemente uniformes en la que se encuentran fuentes semilleras o rodales que presentan características fenotípicas o genéticas parecidas	Si el paciente vive en la ciudad o en un pueblo u campo	Dicotómica	Nominal	Rural = 1
Zona o el grupo de zonas sujetas a					
Sexo	Conjunto de seres pertenecientes a un mismo sexo	Condición biológica referida por el entrevistado	Cualitativa dicotómica	Nominal	Femenino = 0 Masculino = 1
Sexo masculino femenino					
Variable	Definición conceptual - diccionario	Definición operativa	Naturaleza	Escala medición	Valores que asume la variable
Años cumplidos participante	Tiempo que ha vivido una persona	Es el tiempo que ha vivido una persona al día de realizar el estudio	Discreta	Cuantitativa	Edad que reporta el
Estrato	Grupo de personas diferenciado de	Categoría del estrato social en la que se ubica la persona	Cualitativa	Razón	Estrato 1 Estrato: 2 Estrato: 3

socioeconómico	otros en una sociedad por su nivel	Ordinal	obtenida en la escala según la puntuación	Estrato 4Estrato 5 socioeconómico	Politómica	Estrato 6
Nivel educativo	Período medido en años escolares que una persona ha permanecido en el sistema educativo formal	Ordinal	Graffar Identificación que hace el sujeto de su nivel educativo	Cualitativa	Ordinal	Educación preescolar = 0
Calidad de la información recibida	Conocimientos Comunicados Adquiridos mediante una información	Ordinal	una de las siguientes etapas del sistema educativo: educación primaria, bachiller, técnica especializada o universitaria	Politómica	Ordinal	Básica secundaria = 2 Técnico = 3 Educación superior = 4
		Ordinal	Información recibida por parte del estudiante sobre el tratamiento y sus cuidados	Cualitativa	Ordinal	Bueno = 0 Regular = 1 Malo = 2
		Ordinal	alcanzado, al marcar			Básica primaria = 1
Semestre que cursa	en el que se encuentra el estudiante que	Ordinal	Periodo universitario	Cualitativa	Ordinal	Séptimo = 0
		Ordinal	Noveno = 2 Octavo = 1		Ordinal	de seis meses el
		Ordinal	atiende al paciente		Ordinal	Decimo = 3
recibido	con otra u otras	Ordinal			Ordinal	Regular = 1
Trato personal	Forma de interactuar una persona	Ordinal		Cualitativa	Ordinal	Bueno = 0

Variable	Definición conceptual - diccionario	Definición operativa	Naturaleza	Escala medición	Valores que asume la variable
		Actitud con el que el estudiante trata al paciente			Malo = 2
Accesibilidad para ingresar a la clínica desde la portería de la universidad santo tomas	Cualidad de accesible	Facilidad o dificultad con el que el paciente se dirige desde la portería a la clínica odontológica de la Universidad Santo Tomás	Ordinal	Ordinal	Cualitativa Regular = 1
		Bueno = 0			Malo = 2
		Expresión del		Urgencia = 0	
Motivo de consulta	El motivo o razón de consulta por la que solicita atención sanitaria al médico.	solicita atención sanitaria al profesional de salud paciente por la que	dicotómica	Nominal	Control =2
	Cualitativa		Estética = 1	médica es la expresión del paciente	
Privacidad de la atención	Se entiende por información incluye datos como nombre, identificación, edad, género, dirección, correo electrónico y teléfono	Confidencialidad con la que se trata los datos personales del paciente		Bueno = 0 personal aquella suministrada por el Usuario para el registro, la cual	Ordinal
			Regular = 1		Malo = 2

	clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado	estudiante al paciente	Ordinal		Malo = 2
Duración del tratamiento	Tiempo que dura algo o que transcurre entre el comienzo y el fin de un proceso	Tiempo de duración del tratamiento en meses	Cualitativa	Ordinal	1 mes = 0 2 meses = 1 3 meses = 2 4 meses = 3 5 meses = 4 Otro =
Servicio recibido Acción o conjunto de actividades	destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los	Calidad del servicio ofrecido por el	Cualitativa	Ordinal	Bueno = 0 Regular = 1
Variable	Definición conceptual - diccionario	Definición operativa	Naturaleza	Escala medición	Valores que asume la variable
Resultados del proceso o situación de tratamiento	El resultado es el efecto o consecuencia de una acción, Malo = 2	Satisfacción del paciente con los resultados obtenidos	Cualitativa	Regular = 1	Bueno = 0
		Ordinal	Ordinal es aplicable en distintos contextos		del tratamiento
		Satisfacción con la	Cualitativa		Bueno = 0
	Distribución de las horas en que se				

Horario de la atención	realiza una actividad o trabajo o se presta un servicio	hora de atención que le correspondió para Regular = 1		Ordinal	Ordinal
Tiempo de espera en sala	Período durante el que se desarrolla una acción o proceso	la atención clínica Satisfacción con el	Cualitativa	Bueno = 0	Regular = 1 Malo = 2
Instalaciones	Lugar provisto de los medios necesarios para desarrollar una actividad	Satisfacción con el estado en que se encuentran las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás de Floridablanca	Cualitativa	Ordinal	Bueno = 0 Regular = 1 Malo = 2
Equipos	Conjunto de componentes de un dispositivo electrónico	Satisfacción con el estado de los equipos odontológicos ofrecidos por la clínica	Cualitativa	Ordinal	Bueno = 0 Regular = 1 Malo = 2
odontológicos	dispositivo electrónico	ofrecidos por la odontológicos		Ordinal	

Apéndice B. Instrumento

Título: Satisfacción en los servicios de odontología en pacientes que acuden a las clínicas de Floridablanca

Objetivo del estudio: Medir la satisfacción del paciente en los procedimientos de odontología recibidos en la Universidad Santo Tomás sede Floridablanca

Para responder esta encuesta de satisfacción debe tener en cuenta el valor de cada variable, siendo 1. Bueno/ 2. Regular / 3. Malo

Nombre

Nombre del estudiante	Semestre				
Duración de tratamiento:	Un mes	Dos meses	Tres meses	Cinco meses	Otro
Sexo	Femenino	Masculino			
Años cumplidos					
Estado civil	Casado	Soltero	Divorciado	Unión libre	Viudo
Estrato socioeconómico	1	2	3	4	5 y 6
Zona de procedencia	Rural	Urbana			
Municipio de residencia	Floridablanca	Bucaramanga	Girón	Piedecuesta	Otro

Nivel educativo	<u>Educación</u> Preescolar	<u>Básica</u> Primaria	<u>Básica</u> Secundaria	Técnico	<u>Educación</u> Superior
<u>Calidad de la Información recibida</u>	1	2	3		
Accesibilidad para ingresar a la clínica desde la portería	1	2	3		
Motivo de consulta	Urgencia	Estética	Control		
¿Cómo le parece la asesoría que brinda el docente al estudiante que la atendió?	1	2	3		
Trato personal que ha recibido por parte del estudiante	1	2	3		
¿Cómo le parece el tiempo de duración del tratamiento?	1	2	3		
¿Cómo fue el servicio recibido?	1	2	3		
¿Cómo le parecen los resultados del tratamiento?	1	2	3		
Respecto al horario de atención ¿cómo le parece?	1	2	3		

Tiempo de espera en sala	1	2	3
Privacidad en la atención odontológica	1	2	3
Condición de las instalaciones y equipos de la clínica	1	2	3
Total, de puntos			

Apéndice C. Plan de análisis estadístico del análisis univariado

Variable a tratar	Naturaleza	Prueba estadística
Sexo	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Años cumplidos	Cuantitativa	Media o mediana con relación estándar y rango intercuartílico
Municipio de residencia	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Estado civil	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Estrato socioeconómico	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Nivel educativo	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Calidad de información recibida	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Semestre que cursa el estudiante	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Trato personal recibido	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Accesibilidad para ingresar a la clínica desde la portería de la universidad	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Privacidad de la atención	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Duración del tratamiento	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Motivo de consulta	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Privacidad de la atención	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Servicio recibido	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Resultados del tratamiento	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Horario de la atención	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Tiempo de espera en sala	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Instalaciones	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje

Variable a tratar	Naturaleza	Prueba estadística
Equipos odontológicos	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 Malo Regular	Sexo	
	Años cumplidos (Categorizar)	
	Estrato socioeconómico	Exacto de Fisher/ Chi2
	Semestre de atención	
	Nivel educativo	
	Estado civil	
	Municipio de residencia	

Apéndice E. Consentimiento informado**UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS****DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Nivel de satisfacción de los pacientes que son atendidos en las clínicas de Floridablanca de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga

Karoll Badillo Herrera, María Isabel Sepúlveda, Isabella Ballesteros Peñaranda y Nicolh Adriana Chacón Pérez.

Santander/Floridablanca

Inicial del participante _____ **Fecha:** _____

1. Introducción

Las investigadoras Karoll Badillo Herrera, María Isabel Sepúlveda, Isabella Ballesteros Peñaranda y Nicolh Chacón Pérez del trabajo de grado “Satisfacción en los servicios de odontología en pacientes que acuden a las clínicas de Floridablanca de la Universidad Santo Tomás”, estamos desarrollando un proyecto de investigación orientado a los pacientes que son atendidos en las clínicas.

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 las investigadoras estaremos atentas 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.

Pacientes que acuden a las clínicas de Floridablanca de la Universidad Santo Tomás.

Pacientes que sean atendidos por estudiantes que sean de séptimo, octavo, noveno y décimo semestre

Pacientes que sean mayores de edad.

2. Objetivos del estudio

Usted ha sido invitado a participar en este estudio por ser atendido en las clínicas de Floridablanca 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.

3. Procedimientos de la investigación

La estrategia de contacto será presencial, donde las investigadoras asisten a las clínicas de Floridablanca y se solicita al paciente para el diligenciamiento de la encuesta de nivel de satisfacción por parte de los pacientes que estén de acuerdo en realizarla.

Se realizará una breve presentación del proyecto de investigación a los pacientes presentes en las clínicas y se dará a conocer cuál es su objetivo.

Se les solicita a los participantes que diligencien el consentimiento informado.
Se le dará la hoja que contiene la encuesta.

La información recolectada será digitada en un Excel donde se realizará discusión,
conclusión

La base de datos será resguardada en el correo institucional de una de las investigadoras.

4. Riesgos y beneficios

Su beneficio será medir el nivel de satisfacción que se está presentando en los pacientes que son atendidos en las clínicas de Floridablanca de la universidad Santo Tomás

5. Costos y compensaciones

Usted no recibirá ningún tipo de contribución económica ni compensación por el diligenciamiento del instrumento (cuestionario).

6. Confidencialidad de la información

La información que se obtendrá en el presente estudio permanecerá de manera confidencial.

7. Voluntariedad

Su participación en el presente estudio es totalmente voluntaria, usted tiene derecho a no participar o retirarse en el momento que lo considere conveniente.

8. Justificación

En el siguiente instrumento se encuentra de manera detallada una serie de preguntas que buscan identificar el nivel de satisfacción que tiene los pacientes al ser atendidos en las clínicas de

Floridablanca de la universidad, es de vital importancia que la información suministrada sea totalmente veraz.

9. Preguntas

Usted puede realizar cualquier pregunta que considere necesaria, la cual o cuales serán respondidas por las investigadoras.

Karoll Badillo – 3006586378

Isabel Sepúlveda – 3164908596

Isabella Ballesteros – 3202776469

Nicolh Chacón Pérez – 3152280370

Declaración de consentimiento

Se me ha explicado el propósito de esta investigación odontológica, los procedimientos, los beneficios, riesgos y derechos que me asisten y que me puedo retirar de ella en el momento que lo desee.

Firma este documento voluntariamente sin ser forzado a hacerlo.

No estoy renunciando a ningún derecho que me asista.

Tengo en cuenta que mis datos personales serán guardados de manera confidencial.

Nombre del participante _____

Firma del participante _____

Nombre del investigador _____

Firma del investigador _____

Apéndice F. Encuesta



UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS

TITULO	Satisfacción en los servicios de odontología en pacientes que acuden a las clínicas de Floridablanca					
Objetivo del estudio: medir la satisfacción del paciente en los procedimientos de odontología recibidos en la Universidad Santo Tomas sede Floridablanca						
Para responder esta encuesta de satisfacción debe tener en cuenta el valor de cada variable, siendo 3. Bueno/ 2. Regular / 1. Malo						
Nombre						
Nombre del estudiante						Semestre
Duración de tratamiento:	un mes	dos meses	tres meses	cinco meses	otro	
Sexo	Femenino	Masculino				
Años cumplidos						
Estado civil	Casado	Soltero	Divorciado	Unión libre	Viudo	
Estrato socioeconómico	1	2	3	4	5 y 6	
zona de procedencia	Rural	Urbana				
Municipio de residencia	Floridablanca	Bucaramanga	Girón	Piedecuesta	Otro	
Nivel educativo	Educación Preescolar	Básica Primaria	Básica Secundaria	Técnico	Educación Superior	
Calidad de la información recibida	1	2	3			

Accesibilidad para ingresar a la clínica desde la portería	1	2	3	
Motivo de consulta	urgencia	estética	control	
¿cómo le parece la asesoría que brinda el docente al estudiante que la atendió?	1	2	3	
trato personal que ha recibido por parte del estudiante	1	2	3	
¿Cómo le parece el tiempo de duración del tratamiento?	1	2	3	
¿Cómo fue el servicio recibido?	1	2	3	
¿Cómo le parecen los resultados del tratamiento?	1	2	3	
Respecto al horario de atención ¿cómo le parece?	1	2	3	
Tiempo de espera en sala	1	2	3	
Privacidad en la atención odontológica	1	2	3	

Condición de las instalaciones y equipos de la clínica	1	2	3	
Total, de puntos				