

**Satisfacción de los pacientes atendidos en las Clínicas Odontológicas de Pregrado de la
Universidad Santo Tomás Campus Bucaramanga**

Heider Gabriel Olivares Villalobos y José Miguel Flórez Rueda

Trabajo de grado para optar el título de Odontólogo

Director

Andrea Johanna Almario Barrera

Magíster en Odontología

Codirector

Yeny Zulay Castellanos Domínguez

Magíster en Epidemiología

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias de la Salud

Facultad de Odontología

2023

Contenido

Satisfacción de los pacientes atendidos en las Clínicas Odontológicas de Pregrado de la Universidad Santo Tomás Campus Bucaramanga.....	7
1. Introducción	7
1.1 Planteamiento del problema.....	8
1.2 Justificación.....	10
2. Marco teórico	12
2.1 Satisfacción	12
2.1.1 Satisfacción en la atención odontológica	12
3. Objetivos	21
3.1 Objetivo general.....	21
3.2 Objetivos específicos.....	22
4. Materiales y método.....	22
4.1 Tipo de estudio	22
4.2 Selección y descripción de los participantes	23
4.2.1 Población	23
5. Resultados	29
6. Discusión.....	36
6.1 Conclusiones.....	38
7. Acerca de las referencias bibliográficas (de su trabajo)	¡Error! Marcador no definido.
8. Acerca de los apéndices	¡Error! Marcador no definido.
Referencias.....	40
Apéndices.....	45

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Características sociodemográficas de los participantes</i>	29
Tabla 2. <i>Percepción de la satisfacción de los participantes sobre los servicios odontológicos sede Bucaramanga</i>	30
Tabla 3. <i>Análisis bivariado entre el nivel de satisfacción y variables sociodemográficas</i>	32
Tabla 4. <i>Comparación características sociodemográficas de participantes de los estudios evaluados de satisfacción Floridablanca 2022 y Bucaramanga 2023</i>	33
Tabla 5. <i>Comparación de aspectos relacionados con la satisfacción del paciente</i>	35

Lista de apéndices

Apéndice A. <i>Operacionalización de variables</i>	45
Apéndice B. <i>Instrumento</i>	51
Apéndice C. <i>Plan de análisis estadístico del análisis univariado</i>	53
Apéndice D. <i>Plan de análisis estadístico del análisis bivariado</i>	55
Apéndice E. <i>Consentimiento informado</i>	56

Resumen

Introducción. Los usuarios que asisten a una institución de salud se convierten en un reto para el profesional que los atiende, dado que el propósito es lograr que el usuario esté satisfecho con los tratamientos y la atención que recibió. El nivel de satisfacción del usuario de odontología está influenciado por expectativas que dependen de varios factores. **Objetivo.** Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten a la clínica de odontología de la Universidad Santo Tomás en el campus de Bucaramanga. **Metodología.** estudio analítico tipo panel, se aplicó cuestionario autodiligenciado a pacientes en la seccional Bucaramanga, en el segundo semestre de 2022. El cuestionario constó de preguntas sociodemográficas (7) y sobre percepción de satisfacción con el servicio (13). Los datos obtenidos se compararon con los del estudio realizado en la sede de Floridablanca en 2021. Los datos fueron digitados en Microsoft Excel y analizados en STATA 14.2. La investigación fue aprobada por el comité de investigaciones de la Facultad de Odontología. **Resultados:** Este estudio contó con 100 participantes, con predominio de mujeres (62,0%), estrato socioeconómico 2 (38%) y estado civil soltero (41%), encontrándose una satisfacción general buena (81%), los costos del tratamiento no fueron bien percibidos (21%). En cuanto a la comparación de la satisfacción, la información y el trato recibido fueron mejor percibidos por los participantes de Floridablanca. Por el contrario, la accesibilidad y condiciones de las instalaciones fueron mejor percibidas por los de Bucaramanga ($p < 0,05$). **Conclusiones.** En general, la satisfacción de los pacientes que asisten a las clínicas odontológicas en la sede de Bucaramanga es alta. No obstante, para los aspectos relacionados con los costos del tratamiento, es posible mejorar indicadores de satisfacción en cuanto al presupuesto se refiere notificando de manera anticipada el valor del tratamiento completo al momento de la valoración inicial.

Palabras clave: satisfacción, calidad, atención en salud, clínicas de odontología, docencia-servicio.

Abstract

Introduction. Users who attend a health institution become a challenge for the professional who attends them, since the purpose is to ensure that the user is satisfied with the treatments and care they received. The level of satisfaction of the dental user is influenced by expectations that depend on several factors. **Aim.** To evaluate the level of satisfaction of the patients who attend the dental clinic of the Santo Tomás University on the Bucaramanga campus. **Methodology.** In a panel-type analytical study, a self-filled questionnaire was applied to patients in the Bucaramanga section, in the second semester of 2022. The questionnaire consisted of sociodemographic questions (7) and on perception of satisfaction with the service (13). The data obtained were compared with those of the study carried out at the Floridablanca headquarters in 2021. The data was entered in Microsoft Excel and analyzed in STATA 14.2. The research was approved by the research committee of the Faculty of Dentistry. **Results:** This study had 100 participants, with a predominance of women (62.0%), socioeconomic stratum 2 (38%) and single marital status (41%), finding good general satisfaction (81%), treatment costs they were not well perceived (21%). Regarding the comparison of satisfaction, the information and the treatment received were better perceived by the Floridablanca participants. On the contrary, the accessibility and conditions of the facilities were better perceived by those from Bucaramanga ($p < 0.05$). **conclusions.** In general, the satisfaction of patients who attend dental clinics at the Bucaramanga headquarters is high. However, for aspects related to treatment costs, it is possible to improve satisfaction indicators in terms of the budget by notifying in advance the value of the entire treatment at the time of the initial assessment.

Keywords: satisfaction, quality, health care, dental clinics, teaching-service.

**Satisfacción de los pacientes atendidos en las Clínicas Odontológicas de pregrado de la
Universidad Santo Tomás Campus Bucaramanga**

1. Introducción

Los usuarios que asisten a una institución de salud se convierten en un reto para el profesional que los va a atender, porque el principal propósito de este es lograr que el usuario esté satisfecho con los tratamientos y la atención que recibió. La Universidad Santo Tomás ofrece diferentes tratamientos de odontología en la clínica de Bucaramanga, que son realizados por los estudiantes de sexto semestre donde se cuenta con el apoyo de docentes con diferentes especialidades que son los encargados de orientar y supervisar el buen manejo de las prácticas con los pacientes (Fernández Rubio, 2015).

Los estudiantes antes de finalizar su proceso de formación de pregrado deben cumplir con una serie de actividades en donde su principal objetivo es llevar a la práctica clínica todo el conocimiento adquirido desde el inicio de su carrera, lo que les va a permitir adquirir mayor destreza para realizar de la mejor manera cualquier procedimiento en el área de la odontología (García Parada, 2016).

Es importante resaltar que hay requisitos que se deben cumplir como el diligenciamiento de la historia clínica odontológica mediante la modalidad docencia-servicio que se encuentra regida por el decreto 2376 de 2010, lo que puede influir en el nivel de satisfacción del usuario que va a iniciar un tratamiento en la clínica dado el tiempo que el cumplimiento de dichos protocolos conlleva. Cada tratamiento se espera que sea exitoso, pero hay casos en donde este pronóstico favorable no depende solo del estudiante que está realizando el procedimiento sino también del compromiso del paciente (Fernández Rubio, 2015).

El nivel de satisfacción del usuario de odontología está influenciado por expectativas que dependen de factores como el trato que recibe, tiempo de espera, bioseguridad, diagnóstico e infraestructura de la clínica, entre otros. Esta sensación de complacencia por parte del paciente es importante para la clínica de odontología porque permite que el paciente esté a gusto con cada procedimiento que se le realiza y también garantiza una mejor adherencia a los procedimientos o protocolos clínicos (García Parada, 2016).

La finalidad de este estudio es conocer, desde la visión de cada paciente, las oportunidades de mejora, lo que lo motiva a asistir a la clínica de odontología de la universidad y su nivel de complacencia frente a cada servicio ofrecido, buscando que cada uno se encuentre satisfecho al iniciar o finalizar un tratamiento que ha sido realizado por el estudiante de pregrado (Lobo Pallares, 2021).

En el capítulo se describen los siguientes apartados; el planteamiento del problema, justificación, marco teórico objetivos general y específicos, materiales y métodos, también se encuentran los resultados, discusión, conclusiones y por ultimo las recomendaciones.

1.1 Planteamiento del problema

La satisfacción de los pacientes se interpreta como una reacción de aprobación que surge al entrar en contacto con una instalación de odontología, se operacionaliza como el nivel de complacencia o agrado que el paciente experimenta en relación con la atención que recibe y se refiere a la reacción positiva en la clínica odontológica (Sanin Posada y Salanova Soria, 2014).

Este sentimiento de complacencia del paciente es una evaluación importante dentro de una institución de salud, porque permite conocer si los servicios o productos que se ofrecen en clínica cumplen, superan o no cumplen con las expectativas de los usuarios, teniendo en cuenta que

muchas de las personas que son atendidas no quedan satisfechas con los tratamientos que reciben, es importante valorar este aspecto y a partir de este aplicar estrategias de mejora para optimizar el servicio en la clínica de odontología (Bombard et ál., 2018).

En un estudio realizado en la Universidad del Altiplano en Perú donde se evaluó la satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas, se evidenciaron resultados poco alentadores con un 20,4% de satisfacción alta de los usuarios atendidos en estas instalaciones (Monzón Tapia, 2020).

En estudios nacionales como el realizado en la Universidad de Cartagena donde se determinó la percepción de la satisfacción de los pacientes en las clínicas odontológicas, evaluó este aspecto desde el ingreso, hasta su salida de la instalación. El resultado general de este estudio fue favorable dado que el 99,3% de los usuarios dijo estar satisfecho con los servicios prestados, para este estudio de satisfacción también se tuvieron en cuenta indicadores como, recursos humanos, infraestructura, bioseguridad, tiempo de tratamiento e información, entre otros (Lora-Salgado et ál., 2016).

A la fecha en la Universidad Santo Tomás campus Bucaramanga se ha publicado un trabajo de grado donde se mide la validez y confiabilidad de un instrumento para evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes en las clínicas de posgrado de ortodoncia (Alfaro Vanegas et al., 2017). En el primer semestre de 2022 un grupo de estudiantes de pregrado de la facultad de odontología realizó una investigación del nivel de satisfacción los pacientes que son atendidos en las clínicas odontológicas del campus de Floridablanca. En este estudio, se destaca un alto nivel de satisfacción referido por los participantes y se establecieron dos factores predictores para el nivel de satisfacción: el semestre académico del estudiante que realiza el procedimiento y el nivel educativo del paciente (Sepúlveda et ál, 2022).

Teniendo en cuenta que la universidad tiene dos campus donde presta servicios odontológicos al público (Floridablanca y Bucaramanga) pero los resultados antes descritos están limitados a la percepción de quienes han sido atendidos en la sede de Floridablanca, se hace pertinente conocer la satisfacción en Bucaramanga. Por lo anterior se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de pregrado del campus de Bucaramanga de la Universidad Santo Tomás ante el servicio prestado?

1.2 Justificación

La práctica odontológica se basa en la evidencia científica y en los últimos años se han empezado a tener en cuenta aspectos que no se consideraban muy importantes anteriormente; uno de estos aspectos está directamente relacionado con la percepción de los pacientes. La importancia de lo que piensan los usuarios en salud, su visión, lo que han experimentado y lo que han sentido con los sistemas de bioseguridad y tratamientos que se aplican en la clínica, comienza con la relación estudiante-paciente. Hace algunos años se utilizaban modelos donde la decisión de cualquier tema relacionado con el paciente era tomada únicamente por el estudiante y el docente. En la actualidad, la decisión es compartida y el paciente cobra protagonismo. Estos han ayudado a las variaciones en las prácticas clínicas y mejorar la escala de evidencia disponible en odontología (Villar López et ál, 2009).

Este estudio se realiza con la finalidad de conocer la satisfacción que tienen los pacientes al momento de empezar un tratamiento en las clínicas odontológicas de la Universidad Santo

Tomás, porque se conoce que los resultados de los tratamientos están íntimamente relacionados con la satisfacción que sienten, un paciente satisfecho seguirá cualquier indicación dada por el estudiante de odontología, además será muy cumplido con cada cita, sin embargo, un paciente que no esté satisfecho abandonara o postergara el tratamiento. Los usuarios atendidos en las clínicas comentarán su percepción de la atención que recibieron, por esto es muy importante que la atención se realice de la mejor manera para generar la promoción de los servicios debido a los comentarios positivos, que pueden influenciar en futuros pacientes, la satisfacción de la que hablará cada paciente se basa en su propia experiencia (Paredes Reategui, 2021).

Es importante destacar que este proyecto va a permitir conocer esos aspectos por los cuales los pacientes se sienten satisfechos o insatisfechos, también permitirá a la Clínica de la Universidad conocer oportunidades de mejora, asimismo, el resultado obtenido puede ser tenido en cuenta por otras instituciones donde se prestan servicios de salud, para así mejorar el servicio que se ofrece; por otra parte significa un gran aporte para las instituciones donde se presta el servicio de odontología, entre los que se encuentran odontólogos y estudiantes para corregir esas falencias que se presentan en la atención y así poder mejorar el servicio que se ha ofrecido. Con esta investigación también tiene como beneficiario los pacientes, porque ellos como usuarios recibirán un mejor servicio, de acuerdo con los resultados derivados de la investigación (Paredes Reategui, 2021).

Este trabajo va a permitir completar el proceso de formación de pregrado de odontología a los investigadores, con lo cual se fortalecerán competencias en el área de investigación tales como diseño de instrumentos de recolección y tabulación de datos, análisis de información, entre otros; además permite adquirir conocimientos nuevos, ampliación de los conocimientos existentes y

solucionar problemas que se presentan en la teoría o la práctica por medio de actividades metódicas o reducibles (Buele Nugra & Vidueira Mera, 2018).

2. Marco teórico

A continuación, se definen algunos conceptos que permiten contextualizar la problemática de la investigación.

2.1 Satisfacción

La satisfacción se define como la respuesta positiva por parte de la paciente dada por el buen servicio recibido (en función de sus expectativas) y las condiciones en las cuales fue atendido (infraestructura de la clínica odontológica). Esta se divide en tres grupos:

- Satisfacción completa: se cumple con todas las expectativas del paciente
- Satisfacción intermedia: se cumple con algunas, pero no todas las expectativas del paciente.
- Insatisfacción: No se cumple con ninguna de las expectativas del paciente (Castro Prieto et al, 2003).

2.1.1 Satisfacción en la atención odontológica

La satisfacción en la atención odontológica se relaciona con el momento en el que el paciente llega y tiene una intuición cuando entra a la consulta y el ambiente en el que se encuentra, él toma una percepción que es de mucha importancia porque permite dar respuesta en qué condiciones se encuentra el servicio al momento de la atención y la infraestructura en la cual está (Ruut Veenhoven, 1994).

La atención odontológica brindada debe ser muy integral, donde el paciente sienta el confort, porque de esto dependerá la decisión del paciente para continuar con un tratamiento. El odontólogo debe brindar una atención de calidad donde se preste el servicio, si el usuario se encuentra con mala atención en el servicio de odontología, asistirá con poca frecuencia a las citas para su atención en odontología, lo conduce a tener resultados negativos en los desenlaces en salud y en la calidad del servicio prestado. El odontólogo deberá ser un profesional competente, con ética y tener como propósito el bienestar del paciente. Así mismo, conocer los principios éticos y mejorar el buen trato aplicando actitudes y prácticas que nos ayuden a mejorar los indicadores de salud bucal (Ruut Veenhoven, 1994).

Evaluar el nivel de satisfacción adquirido en los servicios odontológicos es importante, porque permite conocer la manera como se está llevando una atención, da respuesta en qué medida está la atención en el servicio, este indicativo también está centrado en conocer la realidad, ya que posterior a ello se podrá realizar reformas que permitan implementar medidas que sean de ayuda para mejorar la calidad de los servicios brindados (Ruut Veenhoven, 1994).

Para poder medir este sentimiento de complacencia se deben considerar varios factores que indiquen como determinarla y tener en cuenta en que tipos de pacientes se pueden hacer estas evaluaciones, por eso es importante:

1. Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios de salud que ofrece la Universidad
2. Identificar cuáles elementos de la atención determinan si los usuarios están satisfechos o insatisfechos (Massip Pérez et al., 2008).

La satisfacción de los pacientes en odontología no sólo es un indicador de excelencia, es un indicador para llegar al estado normal mediante la calidad y para tener en cuenta todo esto se debe saber lo siguiente:

1. Las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas de una institución de ellas derivadas.
2. La orientación del comportamiento de la institución e individual en la consideración de la satisfacción.
3. La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes niveles de satisfacción de una manera científica, profesional y útil.
4. Una herramienta importante para dar salida a tal objetivo es el análisis de encuestas porque proporciona información sobre el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto al trato recibido (Massip Pérez et al., 2008).

2.1.2 Aspectos legales

El Ministerio de la Protección Social de Colombia en el decreto número 1011 de 2006 establece el sistema obligatorio de garantías de calidad en la atención del sistema general de seguridad social en salud, mediante el cual define la calidad como el conjunto de propiedades individuales y colectivos que tienen los usuarios de acceder al servicio de salud, a través de niveles profesionales óptimos, con el objetivo de lograr la satisfacción de dichos usuarios (Decreto Número 1011 de 2006, 2006).

El Ministerio de la Protección Social de Colombia en el decreto 2376 de 2010 lo define como: Estrategia pedagógica planificada y organizada desde una institución educativa que busca integrar la formación académica con la prestación de servicios de salud, con el propósito de

fortalecer y generar competencias, capacidades y nuevos conocimientos en los estudiantes y docentes de los programas de formación en salud, en un marco que promueve la calidad de la atención y el ejercicio profesional autónomo, responsable y ético de la profesión (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).

2.2 Servicios que se prestan en la clínica odontológica USTA

La clínica de odontología de la universidad Santo Tomás se encuentra bajo la modalidad docencia-servicio, está dotada con todos los equipos y espacios necesarios para la realización de las practicas odontológicas, como son: unidades de odontología, equipos de radiografía digital, lavadoras ultrasónicas, áreas de esterilización, área de yesos y espacios para radiología digital (Universidad Santo Tomás, s.f.).

La Universidad se encuentra bajo la modalidad docencia-servicio se define como la unión funcional que se logra entre el docente de una institución educativa y el estudiante de esa institución, con el objetivo de formar talento humano en salud. (Jaramillo et al., 2020).

Los servicios que se prestan son:

Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad

Son todas las acciones encaminadas a modificar algunas condiciones en lo económico, social y ambiental, teniendo como propósito el mejor resultado en salud para cada persona y la población en general. En la prevención se tienen en cuenta el conjunto de medidas dirigidas a evitar el desarrollo de la enfermedad, por esto se dice que para la prevención de la enfermedad es necesario promover la salud (Moya Sáenz, 2018).

Las enfermedades en cavidad oral son problemas que afecta a todos sin distinción de sexo, edad o nivel socioeconómico. Estas lesiones se presentan con mayor frecuencia en los primeros años de vida, se manifiestan como lesiones de caries o infecciones, lo que produce un efecto

adverso en la cavidad oral y genera alteraciones funcionales, sistémicas y estéticas, lo que hace necesario la prevención de la enfermedad y la promoción de la salud desde temprana edad, por eso dentro de este servicio se incluye (Cárdenas Güiza et ál, 2014).

- Educación en salud oral
- Profilaxis dental
- Detartraje supragingival
- Control de placa
- Aplicación de flúor

Operatoria

Es una disciplina de la odontología que se encarga dar un diagnóstico, prevenir y restaurar las lesiones, defectos o alteraciones dentales para devolverles la estética, la forma y función (Kanzow et al., 2018). La operatoria dental se usa con mayor frecuencia en lesiones ocasionadas por caries dental, la organización mundial de la salud ha definido la caries dental como “proceso localizado de origen multifactorial que se inicia después de la erupción dentaria, determinando el reblandecimiento de tejido duro del diente y que evoluciona hasta la formación de una cavidad”(Palomer R, 2006).

Endodoncia

Es una disciplina de la odontología que se encarga de estudiar la forma y la función de los conductos radiculares del diente. El tratamiento consiste en retirar la pulpa del diente, que es un tejido que se encuentra dentro de la cámara pulpar y el conducto radicular. Cuando hay necrosis pulpar o se ha presentado alguna enfermedad, se retira; se limpia el espacio que queda, se le vuelve a dar forma usando limas y se rellena con material de obturación. El principal objetivo de la endodoncia es prevenir lesiones periodontales, pulpares y dar tratamiento a las lesiones ya

presentes. En el programa de pregrado de odontología de la Universidad Santo Tomás se ofrecen los servicios de:

- Endodoncia uni y birradicular
- Retratamiento endodóntico uni y birradicular
- Desobturación de conductos con fines protésicos
- Selle de perforaciones
- Pulpectomía
- Atención de trauma alveolar(Rodríguez-Niklitschek & Oporto V, 2014).

Cirugía oral

Es la disciplina que se encarga del diagnóstico, tratamiento y estudio de las enfermedades que se presentan en la cavidad bucal. En esta área se presenta con mayor frecuencia las exodoncias que pueden ser simples o quirúrgicas, en la exodoncia simple se extrae el diente del alveolo con la menor afectación de los tejidos donde se encuentra el diente, en la exodoncia quirúrgica se realiza la extracción del diente o resto radicular de una manera no convencional debido a que se tiene que eliminar de una forma muy deliberada tejido óseo (Rivera Villamizar et al., 2017).

- Exodoncia simple de dientes permanentes y temporales
- Exodoncia quirúrgica
- Toma de biopsia
- Alargamiento de corona clínica por diente o colgajo posicionado apicalmente

Periodoncia

Es la rama de la odontología que se encarga de la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades de las encías y del hueso que sostiene al diente. Las enfermedades más frecuentes son la gingivitis y la periodontitis, en las que se presenta sangrado, recesiones gingivales o

movilidad, estas enfermedades pueden iniciar con la formación de cálculo dental, donde después se produce la inflamación de la encía, esta inflamación hace que la encía se separe del diente y se produzca una bolsa, donde está a su vez va a ocasionar pérdida de hueso. Esta enfermedad puede tener un buen pronóstico es tratada a tiempo (Caffesse & Echeverría, 2019).

- Tratamiento y mantenimiento periodontal
- Detartraje supragingival
- Raspaje y alisado radicular a campo abierto y cerrado
- Frenillectomías

Rehabilitación oral

Es la rama de la odontología que se encarga de devolverle la función, la armonía y la estética a la cavidad oral, busca solucionar problemas estéticos y de oclusión mediante prótesis que remplazaran dientes o estructuras perdidas, además contribuye a la salud en general porque ayuda en funciones básicas como la alimentación y el poder hablar. Para la rehabilitación oral se debe realizar un correcto diagnóstico y una correcta ejecución del plan de tratamiento para alcanzar los objetivos propuestos (Scheller et al., 2009).

- Aclaramientos dentales
- Tratamientos en áreas de prótesis fija, total, removible y de complementación
- Tratamiento de alteraciones temporomandibulares – ATM

Odontopediatría

Es la rama de la odontología que se encarga de prevenir, diagnosticar y tratar las enfermedades en la cavidad oral de los bebés, niños y adolescentes. Esta área abarca también un componente psicológico por parte de los estudiantes que trabajan en esta área, se debe conocer sus necesidades, sus temores y su desarrollo (Hirose López et al., n.d.).

- Coronas de acero
- Ionómero de vidrio
- Forma plástica (corona en policarboxilato)
- Resina fotocurado simple y compuesta
- Resina compleja con borde incisal
- Pulpectomía dientes anteriores y posteriores
- Pulpotomía
- Exodoncia dientes temporales

2.3 Métodos utilizados para medir la satisfacción

El propósito de cualquier institución debe ser siempre saber si los usuarios que usan sus servicios están satisfechos con la atención que se presta. Las instituciones que no lo hacen no crecen y se quedan estancadas, por esto es bueno siempre utilizar métodos para medir su nivel de satisfacción (Yamilé Amaya Rodríguez, 2010).

Hay algunos métodos diseñados para medir la satisfacción de los usuarios que hacen parte de una entidad, en esta ocasión se tienen en cuenta algunos métodos que se pueden implementar para medir la satisfacción de los pacientes en la clínica de odontología (Yamilé Amaya Rodríguez, 2010).

Encuestas de satisfacción del paciente

Este es el método más usado para medir la satisfacción del paciente. Consiste en preguntarle a los pacientes si están satisfechos con el servicio odontológico que se presta. Podemos usar tres tipos de encuesta:

- Encuestas por aplicaciones

- Encuestas después de la atención
- Encuestas por correo electrónico (Boyer et al., 2006).

Encuestas por aplicaciones: Es un tipo de encuesta muy fácil de utilizar porque se hace mediante una aplicación o página web. Se usan preguntas cortas y fáciles de entender, este tipo de encuesta se realiza en el momento que el paciente se encuentra en la clínica odontológica (Al-Abri & Al-Balushi, 2014).

Encuestas después de la atención: esta encuesta se realiza inmediatamente se presta el servicio, puede realizarse mediante un enlace o correo electrónico, esta encuesta también puede realizarse por via chat o via telefónica (Al-Abri & Al-Balushi, 2014).

Encuestas por correo electrónico: Estas encuestas se realiza mediante un enlace que a sido enviado al correo del paciente, permite que cada persona resuelva varias preguntas desde su casa. Para esta encuesta se puede usar herramientas como Google forms (Al-Abri & Al-Balushi, 2014).

Índice de satisfacción del paciente

Es un método muy utilizado para medir la satisfacción del usuario con el servicio que se ofrece, se realiza por medio de una puntuación con números en oscilan entre 1-3, 1-5, 1-10. No es recomendable que haya más números, porque puede haber confusiones por parte de los pacientes a la hora de hacer la clasificación (Rosenbusch et al., 2018).

Una desventaja, es que la satisfacción suele ser compleja de estimar incluso para el usuario, pues está relacionada con un sentimiento fugaz y que depende del estado de ánimo (Rosenbusch et al., 2018).

Índice de puntuación neta del promotor

Este método mide que tan probable es que el usuario recomiende a otra persona el servicio y la fidelidad que tiene el usuario. Se le pregunta al paciente la probabilidad de recomendar la Clínica en una escala del 1 al 10 (Ferreira et al., 2020).

Una ventaja de este método es que no se pregunta sobre una emoción, sino sobre una intención, lo que hace que sea más fácil responder (Ferreira et al., 2020).

Monitoreo de redes sociales

Las redes sociales tienen un impacto importante en la sociedad por eso se considera una de las mejores formas de llegar a cada persona y saber si se siente satisfecha con el servicio que se le ofrece. La experiencia con los servicios ofrecidos podría ser compartida con los familiares cercanos y amigos, pero hoy en día las redes sociales ofrecen unas plataformas que puede llegar potencialmente a muchas personas.

Debido a esto, son el lugar perfecto para realizar una encuesta en los pacientes podría ser esta. Lo que se debe tener son las herramientas adecuadas para realizar este proceso. Una plataforma muy útil sería Microsoft forms, entre muchas otras que se pueden usar (Avery, 2017).

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten a la clínica de Odontología de pregrado de la Universidad Santo Tomás en el Campus de Bucaramanga en el año 2022, por medio de un cuestionario autodiligenciado.

3.2 *Objetivos específicos*

- Caracterizar la población de estudio según variables sociodemográficas
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de las clínicas de Bucaramanga ante el servicio prestado por los estudiantes, por medio de un cuestionario diseñado por los investigadores para tal fin.
- Identificar oportunidades de mejora relacionadas con la atención de los pacientes.
- Establecer los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica con los servicios odontológicos.
- Comparar los resultados de satisfacción con los del estudio realizado en los pacientes atendidos en la sede de Floridablanca en 2022.

4. Materiales y método

4.1 Tipo de estudio

Estudio analítico tipo panel, teniendo en cuenta que se realizó un análisis comparativo entre los datos recopilados de manera transversal en los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de Bucaramanga en 2022, con los de pacientes que se evaluaron previamente en un estudio en las clínicas de Floridablanca de la Universidad Santo Tomás. Se relacionó la satisfacción con variables sociodemográficas y no se realizó seguimiento a los participantes (Donis, 2013).

4.2 Selección y descripción de los participantes

4.2.1 Población

Esta población comprende 160 pacientes de las Clínicas de Pregrado de sexto semestre durante el segundo semestre del año 2022, que asisten a las Prestaciones de Servicios Odontológicos de la Universidad.

4.2.2 Muestra y tipo de muestreo. El cálculo de tamaño de muestra para esta investigación se realizó por medio del programa Epidat, asumiendo una población 160 pacientes que asisten a las clínicas de odontología en el 2022- 2. Se estima una satisfacción esperada del 99,27%, que corresponde al resultado obtenido de satisfacción de las Clínicas de Odontología del Campus de Floridablanca (Sepúlveda, 2022), con un margen de error aceptable de 5%, un efecto de diseño de 1,0, dando como resultado una muestra de 100 participantes.

El tipo de muestreo fue no probabilístico a conveniencia.

4.2.3. Criterios de Selección

4.2.3.1 Criterios de inclusión

- Ser paciente de la clínica de odontología de Universidad Santo Tomás, Campus Bucaramanga.
- Ser mayor de edad.
- Estar en un tratamiento en el periodo vigente 2022-2.
- Firmar consentimiento informado.

4.2.3.2 Criterios de exclusión

- Tener alguna enfermedad que le impida diligenciar el formulario.

- No saber leer, porque impide leer las preguntas que se hacen.
- Cuestionarios diligenciados de forma incompleta o con enmendaduras.

4.3 Variables

Para la realización de esta investigación se tuvieron en cuenta características de la población a estudiar tales como edad, sexo, estado civil, lugar de procedencia, lugar 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 (ver Apéndice A).

4.4 Instrumento

El instrumento utilizado para medir la satisfacción de los pacientes de la clínica de odontología de la Universidad Santo Tomás Bucaramanga es un cuestionario autodiligenciado diseñado por los investigadores, que consta de 20 preguntas, en las que se encuentran incluidas 7 preguntas sobre variables sociodemográficas y 13 preguntas con múltiples opciones de respuesta, que varían según el tipo de pregunta, cada variable asume un valor siendo 0. Bueno, 1. Regular y 2. Malo, que se definían con la sumatoria de cada una, además se encuentra una casilla adicional en la que el participante puede colocar, su apreciación de su satisfacción, si así lo desea (Ver Apéndice B).

4.5 Procedimiento

Para la realización de esta encuesta, se tuvieron en cuenta a los pacientes que actualmente asisten a la clínica de odontología de Bucaramanga, el tamaño de la muestra se obtuvo utilizando el programa Epidat 4.2.

Inicialmente se solicitó permiso a la coordinación académica y administrativa de las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás para poder realizar el estudio propuesto con los pacientes atendidos en las Clínicas del Campus de Bucaramanga.

Para esta investigación se utilizó una encuesta que fue diligenciada por cada participante, este cuestionario estuvo compuesto por preguntas dieciocho cerradas y dos abiertas para la evaluación de la satisfacción de los pacientes que asisten a las clínicas de odontología en el campus de Bucaramanga, este cuestionario se desarrolló en la sala de espera de la clínica.

Una vez cada paciente accedió a realizar el cuestionario se les dio a conocer las recomendaciones que están dadas en el consentimiento informado y de esta manera la firma del mismo para autorizar a los investigadores hacer uso de los datos suministrados para la investigación. Los datos fueron recopilados, digitados por duplicado de manera independiente por los dos investigadores del grupo y guardados en un formato de Excel, para después ser analizados en el programa STATA 14, que posteriormente están presentadas en tablas y gráficas.

Para finalizar se dieron resultados, conclusiones y recomendaciones.

4.5.1 Prueba piloto

Se realizó una prueba piloto del instrumento del proyecto de investigación “Satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de pregrado de la Universidad Santo Tomás campus Bucaramanga”, donde se eligieron aleatoriamente 10 participantes de entre los

pacientes que asistieron a la clínica, esta prueba se llevó a cabo de forma presencial por medio de un cuestionario físico.

Este cuestionario se realizó en la sala de espera, antes de que el paciente fuera atendido por el estudiante de odontología, en donde se le explicó todo el procedimiento a realizar, en la que se hizo lectura del consentimiento informado para la autorización del uso de la información recolectada y se dieron las respectivas recomendaciones para empezar el diligenciamiento del cuestionario.

Cada participante duró un tiempo aproximado en el diligenciamiento del cuestionario de entre 10 y 15 minutos, tiempo en el que se pudo leer de manera clara el consentimiento informado y el cuestionario, por esto el grupo de investigación decidió seguir con esta metodología.

Luego del diligenciamiento de este cuestionario, la información recolectada fue tabulada en una base de datos en el programa Microsoft Excel; como paso a seguir, se procedió a exportar al paquete estadístico STATA 14 para su procesamiento y análisis de los datos. La base de datos es resguardada en un Drive institucional.

4.6 Plan de análisis estadístico

4.6.1 Plan de análisis estadístico univariado

El análisis estadístico se realizó en el paquete estadístico Stata/MP versión 14.0. Se llevó a cabo un análisis univariado, en el cual se calcularon para todas las variables medidas tales como de frecuencias absolutas y porcentajes para las variables cualitativas tales como: sexo, estrato socioeconómico, lugar de procedencia, nivel educativo, calidad de información recibida, etc., y las variables cuantitativas tales como: edad, dependiendo la distribución establecida por la prueba de

Shapiro Wilk se calcularán medidas de tendencia central (media o mediana) y medidas de dispersión (Desviación estándar o Rangos intercuartílicos (ver Apéndice C).

4.6.2 Plan de análisis estadístico bivariado

En el análisis estadístico bivariado se evaluó la variable de salida (dependiente) que es el nivel de satisfacción, la cual fue categorizada siguiendo la suma del puntaje en la encuesta, donde el valor que asumía cada variable era bueno, regular y malo, con el objetivo de facilitar la comprensión de los resultados; al relacionar la variable de salida, la cual es una variable de naturaleza cualitativa con las variables sociodemográficas tales como: sexo, estrato socioeconómico, nivel educativo, estado civil, lugar de residencia, se utilizó la prueba test exacto de Fisher o χ^2 en la que se consideraba significancia estadística en los valores $p < 0,05$. Adicionalmente, para comparar los datos del presente estudio con los del trabajo de Sepúlveda y colaboradores 2022 en el que se evaluó la satisfacción de los pacientes atendidos en la sede de Floridablanca en 2022, se aplicó un análisis de inferencia de proporciones o medias en dos poblaciones independientes con el estadístico Z. Este análisis de comparación se realizó con el programa Epidat 4.2 (ver Apéndice D).

4.7 Consideraciones éticas

El presente proyecto de investigación se realizó siguiendo los lineamientos establecidos por la resolución 08430 del 4 de octubre de 1993 en la cual se establecen las normas científicas técnicas y administrativas para la investigación en salud. Esta investigación cumple con todos los

principios éticos que se establecen para garantizar el respeto a la dignidad y la protección de los derechos y bienestar de cada individuo que acepta ser participante.

Según la anterior resolución (08430 del 4 de octubre de 1993) en el título II, artículo 11, el presente trabajo de investigación se clasifica en la categoría sin riesgo, debido a que no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participaron en el estudio.

En esta investigación, por ser un estudio analítico de corte transversal, cuya muestra de investigación no requiere intervención a seres humanos, el principio ético fundamental es la justicia, de tal manera, que permite que los artículos incluidos dentro de la investigación posean las mismas características, permitiendo un proceso de recolección de datos igualitario y equitativo en todos los participantes y busca conocer el nivel de satisfacción que presentan los pacientes que asisten a las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás en la sede de Bucaramanga.

La participación de cada individuo fue de carácter voluntario, la investigación fue enviada al comité de ética de la Universidad Santo Tomás. En la presente investigación priman 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 permanecerá en manos de los investigadores quienes realizarán la pertinente recolección de datos con el fin de cumplir con el objetivo de investigación (Ley 1581, 2012). Adicionalmente quienes participaran en este proyecto de investigación no recibieron ninguna remuneración económica, tampoco fueron excluidos por ningún aspecto relacionado con condición social, economía, raza, etnia o género y

se contó con un consentimiento informado para que los participantes autorizaran el uso de sus datos en la presente investigación (ver Apéndice E).

5. Resultados

5.1 Análisis descriptivo de la población de estudio

Un total de cien (n=100) participantes hicieron parte del presente estudio realizado en la Universidad Santo Tomás sede Bucaramanga. En cuanto a las características sociodemográficas, se observó predominio del sexo femenino con un 62,0%, una mayor participación de personas de estrato socioeconómico 2 (38%) y el estado civil soltero (41%). Al momento del estudio el 60,0% de los participantes residían en Bucaramanga, siendo casi todos procedentes de área urbana (90%). Los detalles de esta caracterización sociodemográfica se presentan en la tabla 1.

Tabla 1. Características sociodemográficas de los participantes

Variable	n (%)	IC95%
Sexo		
Masculino	38(38,0)	28,5-48,3
Femenino	62(62,0)	51,7-71,5
Edad	42*	31,5 – 51,5**
Estrato socioeconómico		
1	19(19,0)	11,8-28,1
2	38(38,0)	28,5-48,3
3	31(31,0)	22,1-41,0
4	9(9,0)	4,2-16,4
5	1(1,0)	0,03-5,4
6	2(2,0)	0,2-7,0
Estado civil		
Soltero	41(41,0)	31,3-51,3
Casado	28(28,0)	19,5-37,9
Unión libre	26(26,0)	17,7-35,7
Divorciado	5(5,0)	1,6-11,3
Lugar de residencia		
Bucaramanga	60(60,0)	49,7-69,7

Variable	n (%)	IC95%
Floridablanca	16(16,0)	9,4-24,7
Girón	16(16,0)	9,4-24,7
Piedecuesta	7(7,0)	2,9-13,9
Otro	1(1,0)	0,03-5,4
Lugar de procedencia		
Rural	10(10,0)	4,9-17,6
Urbana	90(90,0)	82,4-95,0
Nivel educativo		
Educación preescolar	1(1,0)	0,03-5,4
Básica primaria	22(22,0)	14,3-31,4
Básica secundaria	50(50,0)	39,8-60,2
Técnico	12(12,0)	6,4-20,0
Educación superior	15(15,0)	8,6-23,5

Nota: *Mediana **Rango intercuartílico.

De acuerdo con la clasificación que se dio a la satisfacción en este estudio (Bueno, Regular, Malo) de acuerdo con la puntuación obtenida se encontró que 91% de los participantes considera que la calidad de la información recibida es buena, así también como el trato recibido y la accesibilidad a la clínica. También se encontró que de acuerdo al motivo de consulta el 15% asiste por urgencia, el 51% por estética y el 34% por control (ver Tabla 2).

Tabla 2. Percepción de la satisfacción de los participantes sobre los servicios odontológicos sede Bucaramanga

Variable	n (%)	IC95%
Calidad de la información recibida		
Bueno	91(91,0)	83,6-95,8
Regular	2(2,0)	0,2-7,0
Malo	7(7,0)	2,9-13,9
Trato recibido		
Bueno	92(92,0)	84,8-96,5
Regular	1(1,0)	0,03-5,4
Malo	7(7,0)	2,9-13,9
Accesibilidad a la clínica		
Bueno	92(92,0)	84,8-96,5
Regular	1(1,0)	0,03-5,4
Malo	7(7,0)	2,9-13,9

Variable	n (%)	IC95%
Privacidad en la atención		
Bueno	92(92,0)	84,8-96,5
Regular	2(2,0)	0,2-7,0
Malo	6(6,0)	2,2-12,6
Duración del tratamiento		
Bueno	93(93,0)	
Regular	1(1,0)	0,03-5,4
Malo	6(6,0)	2,2-12,6
Resultados del tratamiento		
Bueno	92(92,0)	84,8-96,5
Regular	2(2,0)	0,2-7,0
Malo	6(6,0)	2,2-12,6
Tiempo en la sala de espera		
Bueno	91(91,0)	83,6-95,8
Regular	3(3,0)	0,6-8,5
Malo	6(6,0)	2,2-12,6
Instalaciones		
Bueno	91(91,0)	83,6-95,8
Regular	2(2,0)	0,2-7,0
Malo	7(7,0)	2,9-13,9
Equipos odontológicos		
Bueno	91(91,0)	83,6-95,8
Regular	4(4,0)	1,1-9,9
Malo	5(5,0)	1,6-11,3
Horarios de la atención		
Bueno	90(90,0)	82,4-95,0
Regular	5(5,0)	1,6-11,3
Malo	5(5,0)	1,6-11,3
Servicio recibido		
Bueno	92(92,0)	84,8-96,5
Regular	2(2,0)	0,2-7,0
Malo	6(6,0)	2,2-12,6
Motivo de consulta		
Urgencia	15(15,0)	8,6-23,5
Estética	51(51,0)	40,8-61,1
Control	34(34,0)	24,8-44,2
Costos del tratamiento		
Bueno	79(79,0)	69,7-86,5
Regular	11(11,0)	5,6-18,8
Malo	10(10,0)	4,9-17,6

5.2 Análisis bivariado

El análisis bivariado consideró como variable de salida el nivel de satisfacción el cual se clasificó conforme a la puntuación obtenida, donde de 0 a 2 puntos indicó que la satisfacción del participante fue buena y 3 o más puntos indicó que era mala. Este análisis identificó que la única variable sociodemográfica que se asoció fue el estrato socioeconómico ($p < 0,05$, ver Tabla 3).

Tabla 3. Análisis bivariado entre el nivel de satisfacción y variables sociodemográficas

Variable	Buena	Mala	P
Edad			
Menor de 42	42(86)	7(14,2)	0,239¥
Mayor o igual a 42	39(76,5)	12(23,5)	
Sexo			
Masculino	30(79)	8(21,0)	0,682¥
Femenino	51(82,3)	11(17,8)	
Estrato			
Alto	2(66,7)	1(33,3)	0,002₹ *
Bajo	53(93)	4(7,0)	
Medio	26(65,0)	14(35,0)	
Estado civil			
Con pareja	46(85,2)	8(14,8)	0,248¥
Sin pareja	35(76,0)	11(24)	
Lugar de residencia			
Bucaramanga	53(88,3)	7(11,7)	0,144₹
Floridablanca	11(69)	5(31,3)	
Girón	12(75)	4(25)	
Piedecuesta	4(57,1)	3(43)	
Otro	1(100)	0(0,0)	
Lugar de procedencia			
Rural	7(70,0)	3(30,0)	0,350₹
Urbana	74(82,2)	16(18)	
Nivel educativo			
Superior técnico	18(66,7)	9(33,3)	0,073₹
Primaria	19(83)	4(17,4)	
Bachiller	44(88,0)	6(12,0)	

Nota: ¥ Prueba Chi cuadrado ₹ Test exacto de Fisher *Valor p estadísticamente significativo

5.3 Análisis multivariado

Se realizó un modelo de regresión para identificar variables predictoras de satisfacción con los servicios odontológicos en la sede Bucaramanga, para ello fueron incluidas todas las variables cuyo valor de p en el análisis bivariado era menor o igual a 0,20 las cuales fueron estrato socioeconómico, estado civil, lugar de residencia y el nivel educativo. No obstante, ninguna de las variables antes descritas se mantuvo en el modelo.

5.4. Análisis de comparación con el estudio de satisfacción en pacientes en la sede Floridablanca

Se llevó a cabo un análisis de inferencia de parámetros con el estudio del 2022 donde se evaluó la satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas evaluados en la sede de Floridablanca para compararlos con la presente investigación. Para el caso de las variables de tipo sociodemográfico, se encontró que el sexo masculino predominó en los atendidos en la sede Floridablanca (56,36% vs 38 %; $p=0,002$), así como el estado civil casado (42,54% vs 28%; $p=0,011$), ser residente de Floridablanca (34,18% vs 16%; $p=0,001$) y un nivel de educación superior (25,46% vs 15%; $p=0,032$), tal como se detalla en la tabla 4.

Tabla 4. Comparación características sociodemográficas de participantes de los estudios evaluados de satisfacción Floridablanca 2022 y Bucaramanga 2023

Variable	Floridablanca 2022 (n=275)	Bucaramanga 2023 (n=100)	Valor p
Sexo			
Femenino	155(56,36)	62(62)	0,002*
Masculino	120(43,64)	38(38)	
Edad	46*(33-59)	42*(31,5-51,5)	0,002*
Estrato			
1	60(21,82)	19(19)	0,554

Variable	Floridablanca 2022 (n=275)	Bucaramanga 2023 (n=100)	Valor p
2	106(38,54)	38(38)	0,923
3	69(25,1)	31(31)	0,253
4	33(12)	9(9)	0,415
5	7(2,54)	1(1)	0,360
6	-	2(2)	-
Estado civil			
Soltero	112(40,73)	41(41)	0,962
Casado	117(42,54)	28(28)	0,011*
Unión libre	17(6,18)	26(26)	<0,001*
Divorciado	18	5	0,581
Viudo	11	-	-
Lugar de residencia			
Bucaramanga	136(49,46)	60(60)	0,071
Floridablanca	94(34,18)	16(16)	0,001*
Girón	25(9,09)	16(16)	0,058
Piedecuesta	14(5,09)	7(7)	0,477
Otro	6(2,18)	1(1)	0,455
Lugar de procedencia			
Rural	-	10	-
Urbano	275(100)	90(90)	
Nivel educativo			
Preescolar	1(0,36)	1(1)	0,454
Primaria	56(20,36)	22(22)	0,730
Secundaria	116(42,18)	50(50)	0,178
Técnico	32(11,64)	12(12)	0,923
Educación superior	70(25,46)	15(15)	0,032*

Nota: *Valores de p estadísticamente significativos

En cuanto a la comparación de la percepción de satisfacción, en general no hubo diferencias entre los pacientes atendidos en Floridablanca y Bucaramanga. No obstante, al analizar cada uno de los parámetros de calidad, se encontraron diferencias estadísticamente significativas. La información recibida, el trato recibido, el tiempo del tratamiento, el servicio recibido y el resultado del tratamiento fueron mejor valorados por parte de los pacientes atendidos en Floridablanca (valores $p < 0,05$). Por su parte, la accesibilidad, el horario de atención, el tiempo en la sala de

espera, la privacidad y las condiciones de las instalaciones fueron mejor evaluadas por parte de los usuarios que fueron atendidos en la sede de Bucaramanga (valores $p < 0,05$) Ver tabla 5.

Tabla 5. Comparación de aspectos relacionados con la satisfacción del paciente

Variable	Floridablanca 2022 (n=275)	Bucaramanga 2023 (n=100)	Valor p
Percepción general de satisfacción			
Malo	10(3,64)	8(8)	0,080
Regular	50(18,18)	11(11)	0,096
Bueno	215(78,18)	81(81)	0,554
Información recibida			
Malo	-	7(7)	-
Regular	2(0,73)	2(2)	0,289
Bueno	273(99,27)	91(91)	<0,001*
Accesibilidad			
Malo	34(12,36)	7(7)	0,141
Regular	53(19,27)	1(1)	<0,001*
Bueno	188(68,36)	92(92)	<0,001*
Trato recibido			
Malo	-	7(7)	-
Regular	2(0,73)	1(1)	0,793
Bueno	273(99,27)	92(92)	<0,001*
Tiempo del tratamiento			
Malo	4(1,46)	6(6)	0,016*
Regular	34(12,36)	1(1)	0,001*
Bueno	237(99,27)	93(93)	<0,001*
Servicio recibido			
Malo	-	6(6)	-
Regular	1(0,36)	2(2)	0,116
Bueno	274(99,64)	92(92)	<0,001*
Resultados del tratamiento			
Malo	-	6(6)	-
Regular	3(1,09)	2(2)	0,497
Bueno	272(98,91)	92(92)	<0,001*
Horario de atención			
Malo	13(4,73)	5(5)	0,913
Regular	52(18,91)	5(5)	0,001*
Bueno	210(76,36)	90(90)	0,004*

Variable	Floridablanca 2022 (n=275)	Bucaramanga 2023 (n=100)	Valor p
Tiempo de espera en sala			
Malo	8(2,90)	6(6)	0,163
Regular	76(27,64)	3(3)	<0,001*
Bueno	191(69,46)	91(91)	<0,001*
Privacidad en la atención			
Malo	5(1,82)	6(6)	0,034*
Regular	35(12,73)	2(2)	0,002*
Bueno	235(85,46)	92(92)	0,093
Condición de las instalaciones			
Malo	34(12,36)	7(7)	0,141
Regular	89(32,36)	2(2)	<0,001*
Bueno	152(55,27)	91(91)	<0,001*

Nota: *Valores de p estadísticamente significativos

6. Discusión

En el presente estudio se evaluó la satisfacción de los pacientes mayores de edad que asisten a la clínica de odontología de sexto semestre de la Universidad Santo Tomás Bucaramanga, en la que se pudo evidenciar un promedio de la edad de 42 años, en donde los participantes con el estado civil con pareja tuvieron una satisfacción buena del 85,2%, en la que se tuvieron en cuenta aspectos como los horarios de la atención, el trato recibido, costos del tratamiento, entre otros. Este estudio se encontró una satisfacción general buena de 81%.

Estos hallazgos son consistentes con lo previamente reportado por Sepúlveda y colaboradores en 2022 en donde la percepción de satisfacción de los usuarios atendidos en la sede de Floridablanca fue de 99,27%. Aunque se trata de pacientes que asisten con interés similares, esta investigación encontró que predominó la participación de pacientes de sexo femenino, con mayor edad y estado civil casado en Floridablanca ($p<0,005$) (Sepúlveda, 2022).

Cabe destacar que, en cuanto a la información recibida, el trato recibido y los resultados del tratamiento en general fueron mejor percibidos por parte de los atendidos en Floridablanca

comparado con los atendidos en Bucaramanga. Esto podría explicarse porque en la sede de Floridablanca se encuentran realizando las prácticas los estudiantes de los semestres más avanzados, con ello tienen mayor experticia y mejor manejo del paciente (García-Huidobro et al., 2022).

Este estudio indagó sobre la percepción de los costos de los procedimientos. Llama la atención, que en general los pacientes perciben una gran satisfacción con los costos asumidos. Esto podría explicarse, como lo documentaron previamente Cortés y colaboradores, a que en la mayoría de las ocasiones son los estudiantes los que deciden pagar los tratamientos debido a la situación económica de los pacientes, a que los pacientes se demoran en hacer los pagos y principalmente porque los estudiantes deben cumplir con los requisitos de las respectivas actividades académicas prácticas (Cortés et al., 2020).

Los resultados de este estudio tienen consistencia con los que obtuvo Fernández en la investigación que realizó en Costa Rica en 2018, en la que evaluó la satisfacción de los usuarios que son atendidos en la Unidad de Odontología Forense, en la que se tuvieron en cuenta aspectos como infraestructura, el tiempo y el trato recibido; los participantes dijeron estar muy satisfechos con el trato recibido (99,53%) y tiempo en sala de espera (83,62%) (Fernández, 2018).

También se hizo una comparación con el estudio realizado por Hermoza y colaboradores en un hospital de Lima en Perú, en la que se midió la satisfacción de las personas que asistían al área de odontología, en la que hubo una participación de 702 pacientes a los que se le realizó esta medida con un instrumento SERVQUAL modificado. Se tuvieron en cuenta aspectos como fiabilidad, seguridad, empatía y otras, en este caso se obtuvo una insatisfacción de 88,6% que equivale a 622 participantes de 702 ($p=0,000$) (Lara-Alvarez et al., 2020). Esto podría explicarse porque en el contexto en que son atendidos los pacientes es diferente. En la universidad los

pacientes saben que están siendo atendidos por odontólogos en formación y en el contexto hospitalario saben que son atendidos por profesionales de la salud.

Como fortaleza se puede decir que este estudio le sirve como sustrato a la administración de clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás para identificar oportunidades de mejora, teniendo en cuenta que pudimos identificar variables en la que los pacientes no están satisfechos y conociendo estos aspectos se podría garantizar que los pacientes queden plenamente satisfechos.

Como debilidad del presente estudio los autores reconocen la naturaleza metodológica del mismo. Donde, por tratarse de este estudio observacional es susceptible a sesgos de información derivados del participante entre ellos, el sesgo de obsequiosidad, dado que la recolección de la información se realizó en las instituciones donde los pacientes venían realizándose sus procedimientos y podrían responder lo que consideran que los investigadores deseaban escuchar (Manterola y Otzen, 2015).

6.1 Conclusiones

En general, la satisfacción de los pacientes que asisten a las clínicas odontológicas en la sede de Bucaramanga es alta. No obstante, para los aspectos relacionados con los costos del tratamiento, es posible mejorar indicadores de satisfacción en cuanto al presupuesto se refiere notificando de manera anticipada el valor del tratamiento completo al momento de la valoración inicial. Se pudo evidenciar que la satisfacción buena se presenta con un mayor porcentaje en los participantes de sexo femenino, con pareja, con un estrato bajo y con un nivel educativo bachiller.

Por otra parte, estos hallazgos son consistentes con los documentados previamente en las clínicas odontológicas de Floridablanca en 2022, sin embargo, por la mayor experticia académica

de los estudiantes que se encuentran en Floridablanca, se pudo detectar un mejor grado de satisfacción en aspectos relacionados con la percepción de la atención clínica.

6.2 Recomendaciones

- Socializar resultados con administración de las clínicas para trabajar en las oportunidades de mejora en la atención de los pacientes, así mismo con los estudiantes de la facultad para que trabajen de manera articulada en la mejora la atención clínica de los pacientes.
- Realizar periódicamente estas evaluaciones de satisfacción con todos los pacientes de las clínicas odontológicas para mantener la idoneidad de los indicadores de calidad de las clínicas odontológicas.
- Realizar una comparación de la satisfacción de los pacientes de la clínica del adulto con la satisfacción de los acudientes de los niños en la clínica de niño.
- Realizar estudios longitudinales con toma en diferentes momentos de pacientes que son atendidos para tratamientos de larga duración.

Referencias

- Al-Abri, R., y Al-Balushi, A. (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. In *Oman Medical Journal* (Vol. 29, Issue 1). <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Avery, E. J. (2017). Public information officers' social media monitoring during the Zika virus crisis, a global health threat surrounded by public uncertainty. *Public Relations Review*, 43(3). <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.02.018>
- Bombard, Y., Baker, G. R., Orlando, E., Fancott, C., Bhatia, P., Casalino, S., Onate, K., Denis, J. L., & Pomey, M. P. (2018). Engaging patients to improve quality of care: A systematic review. In *Implementation Science* (Vol. 13, Issue 1). <https://doi.org/10.1186/s13012-018-0784-z>
- Boyer, L., Francois, P., Doutre, E., Weil, G., y Labarere, J. (2006). Perception and use of the results of patient satisfaction surveys by care providers in a French teaching hospital. *International Journal for Quality in Health Care*, 18(5). <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzl029>
- Buele Nugra, I. G., y Vidueira Mera, P. (2018). Presupuesto participativo: una revisión de la investigación científica y sus implicaciones democráticas del 2000 al 2016. *Universitas*, 28. <https://doi.org/10.17163/uni.n28.2018.08>
- Caffesse, R. G., y Echeverría, J. J. (2019). Treatment trends in periodontics. *Periodontology 2000*, 79(1), 7–14. <https://doi.org/10.1111/prd.12245>
- Cárdenas Güiza, J. R., Mejía Mejía, M. J., Niño Balaguera, D. C., y Salazar Páez, Y. K. (2014). *Evaluación de la actividad educativa de promoción y prevención desarrollado por los estudiantes de odontología en el instituto la cumbre sede b* [Trabajo de grado, Odontología].

- Universidad Santo Tomás. Repositorio Institucional Universidad Santo Tomás.
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/21625#.Yiu3Xw0Bm7s.mendeley>
- Castro Prieto, M. R., Villagarcía 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).
- 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>
- Donis, J. H. (2013). Tipos de diseños de los estudios clínicos y epidemiológicos. *Av. En Biomed.*, 2(2).
- Fernández. (2018). *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*. Unidad de Odontología Forense, Departamento de Medicina Legal, Organismo de Investigación Judicial.
- Fernández Rubio. (2015). *Nivel de satisfacción de pacientes con prótesis totales elaboradas en la universidad Santo Tomás* [Trabajo de grado, Odontología] Universidad Santo Tomás. Repositorio institucional Universidad Santo Tomás.
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/18919>
- Ferreira, P. L., Raposo, V., y Tavares, A. I. (2020). Primary health care patient satisfaction: Explanatory factors and geographic characteristics. *International Journal for Quality in Health Care*, 32(2). <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzz134>
- García-Huidobro, R., Véliz, C., Cantarutti, C., Mellado, B., García-Huidobro, R., Véliz, C., Cantarutti, C., & Mellado, B. (2022). Transición entre Cursos Preclínicos y Clínicos de Odon

- toología: Análisis de las Dificultades y Recomendaciones. *International Journal of Odontostomatology*, 16(1), 132–139. <https://doi.org/10.4067/S0718-381X2022000100132>
- Hirose López, M., Cerón Candelaria, R., Cruz Chávez, G., y Gayol, M. de la L. (n.d.). *Odontopediatría*. Universidad Autónoma de México.
- Juan Carlos Monzon Tapia. (2020). *Percepción de los pacientes titulares y familiares respecto a la satisfacción de la atención en el servicio de odontología del policlínico sanidad*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Kanzow, P., Wiegand, A., Göstemeyer, G., y Schwendicke, F. (2018). Understanding the management and teaching of dental restoration repair: Systematic review and meta-analysis of surveys. In *Journal of Dentistry* (Vol. 69). <https://doi.org/10.1016/j.jdent.2017.09.010>
- Lara-Alvarez, J. J., Hermoza-Moquillaza, R. V., Arellano-Sacramento, C., Lara-Alvarez, J. J., Hermoza-Moquillaza, R. V., & 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. <https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- 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. Repositorio Institucional Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/34900>
- 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). <https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>

- Manterola, C., y Otzen, T. (2015). Los Sesgos en Investigación Clínica. *International Journal of Morphology*, 33(3), 1156–1164. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022015000300056>
- Marleny Jhoana Garcia Parada, D. D. A. O. (2016). *Traducción y adaptación transcultural de un cuestionario para evaluar la satisfacción en pacientes portadores de prótesis total*. [Trabajo de grado, Odontología] Universidad Santo Tomás. Repositorio Institucional Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/1792>
- 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>
- Decreto número 1011 de 2006, (2006).
- Ministerio de la Protección Social de Colombia. (2010). *Decreto 2376 de 2010*. 1–12.
- Moya Sáenz, O. L. (2018). La seguridad del paciente en atención primaria en salud ¿Una actividad que podría quedar en el olvido? *Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34). <https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.spap>
- Palomer R, L. (2006). Caries dental en el niño: Una enfermedad contagiosa. *Revista Chilena de Pediatría*, 77(1), 56–60. <https://doi.org/10.4067/S0370-41062006000100009>
- Paredes Reategui, A. K. R. C. A. (2021). *Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021*. [Tesis, Cirujano Dentista]. Universidad César Vallejo. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72647>
- Patricia, C., Ángel, J., y Osorio, A. G. (2020). Escenarios de práctica formativa en el modelo de salud colombiano Training practice settings in the Colombia health model. In *Educación Médica Superior* (Vol. 34, Issue 3).

- Rivera Villamizar, M. Y., Ospina Cárdenas, J. E., & Contreras Acosta, K. (2017). *Juicio clínico de los estudiantes de odontología para la toma de decisiones de exodoncia en la universidad Santo Tomás*. https://repository.usta.edu.co/handle/11634/10332#.YjnWG-_4BJY.mendeley
- Rodríguez-Niklitschek, C., y Oporto V, G. H. (2014). Determinación de la Longitud de Trabajo en Endodoncia: Implicancias Clínicas de la Anatomía Radicular y del Sistema de Canales Radiculares. *International Journal of Odontostomatology*, 8(2), 177–183. <https://doi.org/10.4067/S0718-381X2014000200005>
- Rosenbusch, J., Ismail, I. R., y Ringle, C. M. (2018). The agony of choice for medical tourists: a patient satisfaction index model. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 9(3). <https://doi.org/10.1108/JHTT-10-2017-0107>
- Ruut Veenhoven. (1994). *El estudio de la satisfacción con la vida* . 1–30.
- 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. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672014000100009&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Scheller, E. L., Kresbach, P. H., y Kohn, D. H. (2009). Tissue engineering: state of the art in oral rehabilitation. *Journal of Oral Rehabilitation*, 36(5), 368–389. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2842.2009.01939.x>
- 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. Repositorio Institucional Universidad Santo Tomás.
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/44612>

Universidad Santo Tomás. (s.f.). *Clínicas de Odontología y Optometría*.
<https://serviciosclinicas.ustabuca.edu.co/index.php/nuestros-servicios/clinicas-floridablanca>

Villar López, J., Lizán Tudela, L., Soto Álvarez, J., y Peiró Moreno, S. (2009). La satisfacción con el tratamiento. *Atención Primaria*, 41(11). <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2008.10.021>

Yamilé Amaya Rodríguez, M. J. O. M. H. T. (2010). *Instrumento para evaluar el nivel de satisfacción en los usuarios de los servicios asistenciales*. [Artículo, Ingeniería Industrial]. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría La Habana, Cuba. Repositorio Institucional Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433569006>

Apéndices

Apéndice A. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Naturaleza	Escala de medición	Valores que asume la variable
Edad	Tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de una persona.	Años cumplidos de la persona en la actualidad.	Cuantitativa	Razón	Edad que reporta el participante.
Sexo	Condición biológica que distingue lo masculino de lo femenino.	Condición biológica que refiere quien se está entrevistando.	Cualitativa	Nominal	Masculino (0) Femenino (1)
Estrato socioeconómico	Clasificación socioeconómica atribuida a los diferentes grupos de la sociedad.	Clasificación socioeconómica en que se encuentra ubicada la persona.	Cualitativa	Politómica ordinal	Estrato 1 Estrato 2 Estrato 3 Estrato 4 Estrato 5 Estrato 6
Estado civil	Situación de las personas determinada por su relación como familia, proveniente de matrimonio o 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 residencia	Lugar en que la persona se encuentra establecido en la actualidad.	Lugar en donde vive el participante (en la ciudad o un municipio cercano)	Cualitativa	Nominal	Bucaramanga (0) Floridablanca (1) Girón (2) Piedecuesta (3) Otro (4)
Lugar de procedencia	Lugar de origen de una persona.	Lugar de donde proviene el paciente.	Cualitativa	Nominal	Rural (0) Urbana (1)
Nivel educativo	Nivel de educación más alto que una	El grado de educación más alto al que el	Cualitativa	Ordinal	Educación preescolar (0)

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Naturaleza	Escala de medición	Valores que asume la variable
	persona alcanzado.	ha paciente accedió.			Básica primaria (1) Básica secundaria (2) Técnico (3) Educación superior (4) Ninguno (5)
Calidad de la información recibida	Nivel de conocimiento que se tiene acerca de una información dada.	Información que le fue suministrada al paciente por parte del estudiante para cada tratamiento.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Trato recibido	Normas de cortesía que se dieron a una persona.	Actitud por parte del estudiante al momento de la atención al paciente.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Accesibilidad a la clínica	Facilidad que se tiene al momento de ingresar a la clínica	Facilidad que se tiene al ingresar a la clínica desde la portería hasta la propia instalación.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Privacidad en la atención	Facultad por parte del estudiante para prevenir la difusión de datos del paciente.	Confidencialidad con la que el estudiante trata los datos del paciente.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Duración del tratamiento	Tiempo que transcurre desde el inicio hasta el final del tratamiento	Tiempo en meses que se ha propuesto terminar el tratamiento.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Resultados del tratamiento	Efecto final que se obtuvo	Satisfacción por parte del	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1)

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Naturaleza	Escala de medición	Valores que asume la variable
	de una acción realizada.	paciente con los resultados obtenidos al final del tratamiento.			Malo (2)
Tiempo en la sala de espera	Tiempo que transcurre desde el inicio hasta que se hace efectivo un proceso.	Tiempo que espera el paciente en la sala para ser atendido.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Instalaciones	Lugar designado con los equipos necesarios para la realización de una actividad.	Condiciones satisfactorias en que se encuentra la clínica de odontología de la universidad.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Equipos odontológicos	Conjunto de elementos que se utilizan para la realización de actividades de odontología.	Satisfacción del paciente con los equipos odontológicos con que cuenta la universidad.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Horario de la atención	Hora asignada para la realización de una actividad.	Hora que se ha asignado para la atención odontológica.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Servicio recibido	Acciones realizadas para satisfacer las necesidades de quien se atendió.	Satisfacción del paciente con la calidad del servicio que se le brindó.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Motivo de consulta	Razón por la cual solicita la atención.	Motivo por el cual solicita la atención por parte del estudiante en odontología.	Cualitativa	Nominal	Urgencia (0) Estética (1) Control (2)

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Naturaleza	Escala de medición	Valores que asume la variable
Costos del tratamiento	Valor monetario que se le da a la operación realizada.	Cantidad de dinero que se debe pagar por el tratamiento recibido.	Cuantitativ	Razón	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)

Apéndice B. Instrumento

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
BUCARAMANGA
VIGILADA MINEDUCACIÓN - SNIES: 1705



Título: Satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de pregrado de la Universidad Santo Tomás campus Bucaramanga.

Objetivo del estudio: Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten a la clínica de odontología de la Universidad Santo Tomás en el campus de Bucaramanga.

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

Edad						
Sexo	Masculino (0)	Femenino (1)				
Estrato socioeconómico	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Estado civil	Soltero (0)	Casado (1)	Unión libre (2)	Divorciado (3)	Viudo (4)	
Lugar de residencia	Bucaramanga (0)	Floridablanca (1)	Girón (2)	Piedecuesta (3)	Otro (4)	
Lugar de procedencia	Rural (0)	Urbana (1)				
Nivel educativo	Educación preescolar (0)	Básica primaria (1)	Básica secundaria (2)	Técnico (3)	Ninguno (5)	
Valor de cada 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)
¿Cómo califica el tiempo en la sala de espera?	(0)	(1)	(2)
¿Cómo califica las instalaciones de odontología?	(0)	(1)	(2)
¿Cómo le parecen los equipos odontológicos?	(0)	(1)	(2)
¿Cómo califica el horario de la atención?	(0)	(1)	(2)
¿Cómo califica el servicio recibido?	(0)	(1)	(2)
Motivo de consulta	Urgencia (0)	Estética (1)	Control (2)
¿Cómo califica el costo de los tratamientos?	(0)	(1)	(2)
Total, de puntos			
Observaciones			

Apéndice C. Plan de análisis estadístico del análisis univariado

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

Variable a tratar	Naturaleza	Prueba estadística
		estándar y rango intercuartílico

Apéndice D. *Plan de análisis estadístico del análisis bivariado*

Variable dependiente	Variable independiente	Prueba estadística
Percepción: Bueno, Malo, Regular	Edad	Exacto de Fisher/ Chi2
Percepción: Bueno, Malo, Regular	Sexo	Exacto de Fisher/ Chi2
Percepción: Bueno, Malo, Regular	Estrato socioeconómico	Exacto de Fisher/ Chi2
Percepción: Bueno, Malo, Regular	Estado civil	Exacto de Fisher/ Chi2
Percepción: Bueno, Malo, Regular	Lugar de procedencia	Exacto de Fisher/ Chi2
Percepción: Bueno, Malo, Regular	Lugar de residencia	Exacto de Fisher/ Chi2
Percepción: Bueno, Malo, Regular	Nivel educativo	Exacto de Fisher/ Chi2

Apéndice E. Consentimiento informado

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
BUCARAMANGA
VIGILADA MINEDUCACIÓN - SNIES: 1705

**DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de pregrado de la Universidad Santo Tomás campus Bucaramanga

José Miguel Flórez Rueda y Heider Gabriel Olivares Villalobos

Santander/Bucaramanga

Inicial del participante _____. Fecha: _____

1. Introducción

Los investigadores José Miguel Flórez Rueda y Heider Gabriel Olivares Villalobos del trabajo de grado “Satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de pregrado de la Universidad Santo Tomás campus Bucaramanga”, estamos 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 estaremos 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.

Pacientes que asistan a las clínicas de odontología en Bucaramanga de la Universidad Santo Tomás.

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 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.

3. Procedimientos de la investigación

La estrategia de contacto para esta investigación será presencial, donde se realizará un cuestionario a cada paciente que asisten a las clínicas de odontología de la universidad Santo Tomas Campus Bucaramanga, siempre y cuando el paciente este de acuerdo en realizarla y firme el consentimiento informado para dar inicio a la encuesta.

La información recolectada será digitada en un Excel donde será resguardada en un archivo de Drive institucional. Ninguna información personal de los participantes será publicada, solo serán publicadas las respuestas del cuestionario proporcionadas por cada participante en la investigación.

3. Riesgos y beneficios

Al realizar esta encuesta, usted como participante no presentará ningún riesgo al brindar su información, por el contrario, su opinión ayudará en el mejoramiento de los servicios que se presta en la clínica de odontología, de este modo, la implementación de nuevas medidas para evolucionar y brindar cada vez más, un mejor servicio a la comunidad.

4. 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 Bucaramanga 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 los investigadores.

José Miguel Flórez Rueda - 3203871038

Heider Gabriel Olivares Villalobos – 3006753536

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 _____