

CONSTRUCCIÓN DE HERRAMIENTA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA, CUENCA-ECUADOR.

Construction of a Tool to Measure the Level of Satisfaction
with Dental Care in Cuenca, Ecuador.

Saraguro - León Geraldine Alexandra^{*1,2}; Sacoto - Figueroa Fernanda Katherine^{1,3}; Juca - Chuqui Juan José^{1,4}; Bravo - Soria Agata Liliam^{1,5}

¹ Carrera de Odontología, Universidad Católica de Cuenca, 010105 Cuenca, Ecuador.

² <https://orcid.org/0009-0001-0208-9120>

³ <https://orcid.org/0000-0002-5417-0510>

⁴ <https://orcid.org/0009-0004-6747-6545>

⁵ <https://orcid.org/0009-0003-6216-916X>

* gasaraguro71@est.ucacue.edu.ec

RESUMEN

Objetivo: Construir y validar una herramienta para medir el nivel de satisfacción en la atención odontológica. **Materiales y métodos:** Se evaluó el nivel de satisfacción de pacientes durante la atención odontológica mediante la construcción de 10 preguntas cuantitativas las cuales van a tener una respuesta en escala. En el proceso de validación, se compartió un cuestionario con expertos en campos relacionados con las áreas de la salud, evaluaron las preguntas siguiendo cuatro criterios: claridad, coherencia, relevancia y suficiencia. Estos cuatro aspectos propuestos se consideran adecuados para una evaluación completa de la confiabilidad y la validez. **Resultados:** Los expertos analizaron la adhesión de las preguntas de todos los principios mediante la consideración de los cuatro estándares fundamentales. La validez de fiabilidad se obtuvo mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach que fue 0,639 inicialmente con los 10 ítems, pero se decidió eliminar el primer ítem para obtener un alfa de Cronbach 0,790 obteniendo un instrumento fiable. **Conclusión:** Es esencial abordar esta problemática desde la perspectiva del usuario. Aunque la subjetividad de la satisfacción presenta desafíos en su medición, es crucial presentar perspectivas de manera objetiva basadas en investigaciones. Varios autores actuales ofrecen directrices basadas en la satisfacción del usuario, adaptándolas a contextos socioculturales específicos para generar cambios positivos en instituciones, especialmente en la educación.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, Calidad de la atención, Atención, Encuestas de atención de la salud, Atención odontológica.

ABSTRACT

Objective: To construct and validate a tool for measuring the level of satisfaction with dental care. **Materials and Methods:** Patients' satisfaction during dental care will be evaluated using ten quantitative questions with scaled responses. In the validation process, a questionnaire was distributed to experts in fields related to health, who assessed the questions based on four criteria: clarity, coherence, relevance, and sufficiency. These four aspects were considered appropriate for a comprehensive reliability and validity assessment. **Results:** The experts confirmed that the questions adhered to all the principles, considering the four fundamental standards. The reliability validity was determined using Cronbach's alpha coefficient, initially yielding 0.639 with all ten items. However, it was decided to remove the first item, resulting in a Cronbach's alpha of 0.790, thus obtaining a reliable instrument. **Conclusion:** Addressing this issue from the user's perspective is crucial. While the subjectivity of satisfaction poses challenges in measurement, presenting perspectives objectively based on research is essential. Various contemporary authors offer guidelines based on user satisfaction, adapting them to specific sociocultural contexts to generate positive institutional changes, particularly in education.

Keywords: Patient satisfaction, Quality of care, Care, Health care surveys, Dental care.

INTRODUCCIÓN

La atención primaria de la salud (APS), está basada en cumplir y respetar las funciones estructurales con dirección a los valores de solidaridad y equidad social integrando principalmente el derecho de todos los seres humanos que es gozar en plenitud de la salud, cuyo derecho no debe hacer distinciones ya sea por el medio social, cultural o fisiológico de cada persona.^{1,2}

Dentro de los servicios odontológicos es de gran importancia conocer el nivel de satisfacción de los pacientes durante la consulta, ya que nos permite evaluar la calidad de atención que es brindada, con el objeto de mejorar como un plan a nivel nacional priorizando la calidad de atención y así proporcionar información a los profesionales cuyo fin sea el mejorar con la atención odontológica cumpliendo con la problemática de investigación del estudio.^{1,3}

La cantidad y la calidad de servicios prestados a una persona nos refleja el tipo de atención que fue brindada para ello es importante evaluar el nivel de satisfacción del paciente. Un sistema de calidad de los servicios de salud debe enfocarse principal y únicamente en asegurar a cada paciente que reciba un plan de diagnóstico y tratamiento adecuado, para lograr una atención sanitaria óptima; haciendo énfasis en los conocimientos del paciente y factores de servicio con lo cual se alcanzará un nivel de satisfacción máximo del paciente.^{1,2}

Lograr la calidad de atención de un paciente se puede obtener mediante el nivel de satisfacción que el paciente obtuvo durante la consulta odontológica, entiéndase que este se basa en la objetividad apoyadas a experiencias vividas las cuales hayan intentado cumplir sus expectativas.^{1,3}

La satisfacción no es un fenómeno abstracto por el contrario está relacionado a los aspectos en función objetiva que afectan en base a la percepción del usuario, por lo que entiéndase a satisfacción como "El sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda". Según Bucchi, La satisfacción se describe como el grado en el cual los expertos en salud son capaces de satisfacer las necesidades y las anticipaciones de los usuarios.^{1,3}

La naturaleza de la satisfacción conlleva a una amplia variabilidad en los resultados, dependiendo de las diferentes dimensiones que el paciente perciba. A lo largo del tiempo, se han tenido en cuenta múltiples aspectos.

Por ejemplo, se consideran aspectos como: 1) El entorno clínico; 2) El proceso de tratamiento; 3) Los resultados obtenidos en la atención; 4) La calidad de la interacción personal; 5) Los costos involucrados; 6) La comunicación; 7) Las creencias sobre el tratamiento recibido; 8) La accesibilidad al servicio dental; 9) La habilidad técnica demostrada del profesional; 10) Las citas otorgadas y, 11) La relación odontólogo paciente. Por otro lado, los elementos sociodemográficos se consideran factores que podrían influir o generar cierta confusión, debido a las conexiones no siempre coherentes que se han establecido.^{3,4}

Entonces, el nivel de satisfacción debe ser medido acorde a la calidad de atención que fue brindado al paciente desde el punto de experiencia vivida del mismo, para poder medir estas dimensiones se necesita utilizar un instrumento o herramienta la cual nos otorgue valores basados en la satisfacción del paciente durante la consulta odontológica.^{1,3-5}

Existe la necesidad de construir y validar un instrumento para poder determinar el nivel de satisfacción de paciente en la atención odontológica. Esto nos ayudará a encaminar con la construcción de sistemas organizacionales; con la única finalidad de buscar el bienestar de los pacientes ya que la nueva visión es incorporar a las personas como un todo, y no solo basarse en problemas bucales.^{4,6}

MATERIALES Y MÉTODOS

En un inicio se realizó una revisión bibliográfica para definir la problemática y el constructo de la investigación. La construcción de las preguntas cuantitativas se realizó mediante la búsqueda de información en la base de datos PubMed, Scielo, Redalyc y Medigraphic con las palabras claves y operadores booleanos. La construcción de las preguntas se realizó con los criterios de Moriyama y cuya respuesta tiene una escala de 0 insatisfecho a 4 muy satisfecho.^{4,5-8} Las preguntas consideraron diferentes momentos de la atención frente al usuario o paciente.

Posterior a la elaboración de las 10 preguntas que forman el instrumento se procedió a enviar a 10 expertos para su validación, los expertos son un grupo de profesionales con experiencia en el área de la salud y atención al paciente. Luego que los expertos dieron su consentimiento de participación, se les solicitó que dieran su valoración basados en los criterios de validez del contenido los cuales proponen cuatro criterios básicos: claridad, coherencia, relevancia y suficiencia, estas diferentes pautas son idóneas para evaluar en su totalidad la confiabilidad y la validez desde la valoración de un experto.^{4,8-10}

RESULTADOS

La construcción del instrumento permitió obtener como resultado la elaboración de 10 preguntas para medir el nivel de satisfacción de la atención odontológica (Tabla 1).

Tabla 1. Construcción de preguntas cuantitativas para medir el nivel de satisfacción en la consulta odontológica.

1. ¿Qué tan satisfecho está con la puntualidad del odontólogo?
2. ¿Qué tan satisfecho está con la información brindada por el odontólogo?
3. ¿Cuán satisfecho está con el lenguaje utilizado por el odontólogo?
4. ¿Cuán satisfecho está con el trato del odontólogo?
5. ¿Cuán satisfecho está con las medidas de bioseguridad brindadas por el odontólogo?
6. ¿Cuán satisfecho está con la limpieza y la organización del consultorio donde se le atendió?

7. ¿Cuán satisfecho está con la comodidad del centro de atención?
8. ¿Cuán satisfecho está con el tiempo de duración de la cita?
9. ¿Qué grado de satisfacción tiene al finalizar el tratamiento?
10. ¿Cuán satisfecho está con la cantidad de tiempo que esperó para ser atendido por el odontólogo?

En el proceso de valoración de expertos cada pregunta se evaluó según los criterios otorgados de claridad, coherencia, relevancia y suficiencia, permitiendo cuantificar y evaluar su respuesta (Tabla 2). Esto permitió el análisis estadístico de fiabilidad a través del alfa de Cronbach, donde se obtuvo 0,639; este valor al ser menor a 0,750 nos indica que no es fiable la herramienta, sin embargo, en el análisis desglosado de cada pregunta se encontró que la pregunta 1 es la que disminuye la fiabilidad y al eliminarla el alfa de Cronbach es 0,790 alcanzando la fiabilidad de la encuesta con las 9 preguntas restantes (Tabla 3).

Tabla 2. Valoración de expertos por pregunta.

Pregunta 1	Escala	4	3	2	1	Total expertos
¿Qué tan satisfecho está con la puntualidad del odontólogo?	claridad	9	0	1	0	10
	coherencia	8	0	2	0	10
	relevancia	8	1	1	0	10
	suficiencia	8	1	1	0	10
Pregunta 2	Escala	4	3	2	1	Total expertos
¿Qué tan satisfecho está con la información brindada por el odontólogo?	claridad	10	0	0	0	10
	coherencia	9	1	0	0	10
	relevancia	9	0	1	0	10
	suficiencia	7	3	0	0	10
Pregunta 3	Escala	4	3	2	1	Total expertos
¿Cuán satisfecho está con el lenguaje utilizado por el odontólogo?	claridad	8	2	0	0	10
	coherencia	9	1	0	0	10
	relevancia	7	2	1	0	10
	suficiencia	7	3	0	0	10
Pregunta 4	Escala	4	3	2	1	Total expertos
¿Cuán satisfecho está con el trato del odontólogo?	claridad	10	0	0	0	10
	coherencia	10	0	0	0	10
	relevancia	8	1	1	0	10
	suficiencia	7	3	0	0	10

Pregunta 5	Escala	4	3	2	1	Total expertos
¿Cuán satisfecho está con las medidas de bioseguridad brindadas por el odontólogo?	claridad	8	1	1	0	10
	coherencia	10	0	0	0	10
	relevancia	9	1	0	0	10
	suficiencia	8	2	0	0	10
Pregunta 6	Escala	4	3	2	1	Total expertos
¿Cuán satisfecho está con la limpieza y la organización del consultorio donde se le atendió?	claridad	9	0	0	1	10
	coherencia	9	1	0	0	10
	relevancia	9	0	1	0	10
	suficiencia	7	3	0	0	10
Pregunta 7	Escala	4	3	2	1	Total expertos
¿Cuán satisfecho está con la comodidad del centro de atención?	claridad	6	3	1	0	10
	coherencia	6	3	1	0	10
	relevancia	5	4	1	0	10
	suficiencia	6	3	1	0	10
Pregunta 8	Escala	4	3	2	1	Total expertos
¿Cuán satisfecho está con el tiempo de duración de la cita?	claridad	8	0	2	0	10
	coherencia	8	0	2	0	10
	relevancia	8	0	2	0	10
	suficiencia	7	1	2	0	10
Pregunta 9	Escala	4	3	2	1	Total expertos
¿Qué grado de satisfacción tiene al finalizar el tratamiento?	claridad	7	3	0	0	10
	coherencia	7	3	0	0	10
	relevancia	8	2	0	0	10
	suficiencia	5	4	0	1	10
Pregunta 10	Escala	4	3	2	1	Total expertos
¿Cuán satisfecho está con la cantidad de tiempo que esperó para ser atendido por el odontólogo?	claridad	9	1	0	0	10
	coherencia	9	1	0	0	10
	relevancia	8	2	0	0	10
	suficiencia	7	3	0	0	10

Tabla 3. Resultados de la validación de los expertos

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,639	,855	10

Tabla 4. Test estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Pregunta 1	136,10	75,656	-,319	.	,790
Pregunta 2	135,80	56,178	,747	.	,565
Pregunta 3	136,10	56,767	,582	.	,578
Pregunta 4	136,00	56,000	,687	.	,567
Pregunta 5	135,70	56,011	,765	.	,563
Pregunta 6	135,80	56,178	,747	.	,565
Pregunta 7	137,30	53,122	,209	.	,659
Pregunta 8	136,40	54,711	,188	.	,661
Pregunta 9	136,90	47,433	,650	.	,525
Pregunta 10	135,60	60,933	,628	.	,600

DISCUSIÓN

En el presente estudio, es claro que existe la necesidad de desarrollar herramientas que sean aplicables en diversos procesos en las diferentes esferas de la sociedad. En esta coyuntura, donde el papel del usuario es esencial en el funcionamiento del sistema, se puede observar la ausencia de métodos de evaluación que definan de manera clara la situación actual, no solamente en los ámbitos de atención médica, sino también en las clínicas asociadas a instituciones académicas. Esta carencia restringe el progreso en la calidad del servicio brindado, tanto para el paciente como para el estudiante, es decir, para los integrantes del sistema.

Es de suma importancia abordar la problemática identificada desde una perspectiva distinta, específicamente desde la del usuario del servicio. En relación al concepto de satisfacción, surge la necesidad de considerar la naturaleza subjetiva del tema, lo cual a su vez plantea desafíos en cuanto a la posibilidad de convertir las diversas impresiones de los usuarios en una realidad tangible, factible y viable. No obstante, resulta esencial intentar representar las distintas perspectivas en datos de carácter más objetivo, respaldados por investigaciones científicas que respalden adecuadamente la implementación o modificación de los diferentes elementos e involucrados en una institución que provee un servicio.^{7,9}

Varios autores contemporáneos se basan en estos mismos principios y crean diferentes directrices basadas en la satisfacción del usuario. La aplicación de estas ideas

y su adaptación a un contexto socio-cultural específico son dependientes del entorno, y buscan crear una herramienta pertinente a las necesidades existentes. Esto, a su vez, contribuye a instaurar cambios positivos en la institución, particularmente en el ámbito educativo en este caso.

Diversos autores proponen diferentes enfoques para desarrollar y validar herramientas de evaluación en el ámbito de la salud.^{2,8} Capote, en su examen exhaustivo del tema, presenta los enfoques y análisis estadísticos más prevalentes.^{1,3} En una línea similar, Vásquez presenta una metodología afín, pero con un énfasis más detallado en lo concerniente a la validación y adaptación de escalas de medición.^{1,4} En última instancia, la elección de los métodos y análisis estadísticos dependerá en parte de los recursos disponibles para los investigadores.

De acuerdo con Urrutia, argumenta que las métricas tradicionales empleadas en el ámbito de la salud resultan insuficientes para medir adecuadamente la excelencia de los servicios prestados.⁷ En la actualidad, tanto en naciones desarrolladas como en otros contextos, la valoración de la calidad de atención representa un parámetro de suma relevancia al considerar la evaluación de un servicio de salud. En este sentido, la perspectiva del usuario se erige como un indicador de alta prioridad.

En conclusión, el propósito de la construcción y validación de este instrumento de evaluación es ser una herramienta efectiva en su uso, garantizando una medición precisa de los aspectos a analizar y facilitando la captura

de la retroalimentación proporcionada por una de las figuras centrales que son los usuarios. Gracias a la validación realizada por los expertos se logró determinar el nivel de fiabilidad del instrumento mismo que se podrá utilizar para estudios posteriores.

Conflicto de interés: Los autores declaran que no existe conflicto de interés.

Financiamiento: El estudio fue autofinanciado.

Referencias Bibliográficas

- Vásquez G, Corsini G, Silva M, Fuentes J, Chahin M, Santibáñez J.D. Instrument to Measure Patient Satisfaction about Dental Care Clinic. *Int. J. Odontostomat.* 2016 [citado 2023 Ago 29]; 10 (1): 129-134. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2016000100020>
- Saturno P.J. Los métodos de participación del usuario en la evaluación y mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Rev Esp Salud Pública.* 1995 [citado 2023 Ago 29]; 69(2): 163-75. Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/RESP/article/view/1367>
- Lara-Alvarez J, Hermoza-Moquillaza R.V, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev. Estomatol. Herediana.* 2020 Jul [citado 2023 Ago 29]; 30(3): 145-152. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v30n3/1019-4355-reh-30-03-145.pdf>
- Capote-Femenías J. L, Peña-Rosell A, Barrios-Pedraza T, Llanes-Bugallo G, Lopez-Ramil N. Construcción y validación del cuestionario Satisfacción de los usuarios en servicios de Estomatología. 2018 [citado 2023 Ago 29]; 17(1): 84-94. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000100084&lng=es.
- Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Rev Calid Asist.* 2002 [citado 2023 Ago 29]; 17(1):22-9. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.1016/s1134-282x\(02\)77470-8](http://dx.doi.org/10.1016/s1134-282x(02)77470-8)
- Dugas N, Lawrence H, Teplitsky P, Friedman S. Quality of Life and Satisfaction Outcomes of Endodontic Treatment. *J Endod.* 2022 [citado 2023 Ago 29]; 18 (12): 819-827. Disponible en: <https://doi.org/10.1097/00004770-200212000-00007>
- Urrutia M.T, Poupin B.L. Construcción y validación de un instrumento para medir calidad de atención del programa auge cáncer cervicouterino. *Rev. chil. obstet. ginecol.* 2010 [citado 2023 Ago 29]; 75(6): 396-404. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-75262010000600009>
- Morales-Cortés J, Tello-Contreras JM. Construcción y validación de cuestionario para el análisis del miedo al dolor dental en pacientes odontológicos. *Rev ADM.* 2019 [citado 2023 Ago 29]; 76(4):201-207. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2019/od194d.pdf>
- Betin-Portacio A, Guardela-Simancas A, Infante-Franco K, Díaz-Caballero A, Gonzalez-Martine F. D. Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica en una institución pública Universitaria de la ciudad de Cartagena. *Duazary* 2009 [citado 2023 Ago 29]; 6(2):95-101. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=512156325004>
- Revilla-Arias H, González-Mustelie D. Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. *MEDISAN.* 2014 [citado 2023 Ago 29]; 18(6):786-793. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445006005>

Recibido: 06 octubre 2023.

Aceptado: 20 diciembre 2023.