



**Percepción de satisfacción frente a los servicios odontológicos de
la Universidad Antonio Nariño-sede Bucaramanga, 2021-1**

María Camila Flórez Plata

Codigo:20571715791

María Paula Rentería Sarmiento

Codigo:20571714522

Universidad Antonio Nariño

Facultad de Odontología

Bucaramanga

2021

**Percepción de satisfacción frente a los servicios odontológicos de
la Universidad Antonio Nariño-sede Bucaramanga, 2021-1**

**María Camila Flórez Plata
María Paula Rentería Sarmiento**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
Odontólogo

Asesor temático y metodológico
Dra. Juana Patricia Sánchez Villamil, PhD, MSc

Línea de investigación:
Ciencias básicas aplicadas a la clínica

**Universidad Antonio Nariño
Facultad de Odontología
Bucaramanga
2021**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del coordinador programa de Odontología sede Bucaramanga

Firma Jurado

Firma Jurado

Bucaramanga, 07 de octubre 2021

Bucaramanga, 28 de septiembre de 2021.

Doctores

Comité de Investigación

Facultad de Odontología

Universidad Antonio Nariño

Sede Bucaramanga

Cordial saludo,

Yo, Profesora JUANA PATRICIA SÁNCHEZ VILLAMIL como tutora temática y metodológica del trabajo de grado titulado: “Percepción de satisfacción frente a los servicios odontológicos de la Universidad Antonio Nariño-sede Bucaramanga, 2021-1”, realizado por los estudiantes: María Camila Flórez Plata y María Paula Rentería Sarmiento, certifico que:

He realizado el proceso de revisión de conformidad a los parámetros establecidos por la facultad para trabajos de grado III; y por esta razón, avalo la entrega y presentación de este documento de tesis y su respectivo artículo ante el comité de trabajo de grado para que se le sean asignados los evaluadores correspondientes, dentro del proceso de sustentación y defensa del mismo por parte del (los) autor (es).

Firman en constancia de lo anterior,



Juana Patricia Sánchez V.

Tutor Director de Tesis.

Dedicatoria

A Dios, quien nos regala vida, salud y sabiduría para lograr cada cosa que nos hemos propuesto. A nuestros padres quienes siempre nos han motivado a dar lo mejor de cada una, y a construir un proyecto de vida llena de éxitos profesionales y personales.

Agradecimientos

A la Universidad Antonio Nariño, sede Bucaramanga, Facultad de Odontología, su cuerpo administrativo y docente especializado, por brindarnos los conocimientos necesarios, para el desarrollo intelectual y moral como parte fundamental de la formación académica.

A la profesora Juana Patricia Sánchez Villamil PHD, MSC, directora del trabajo de grado, por su dinamismo e interés en la formación de la nueva generación de futuros profesionales en el área de Odontología y su orientación en el desarrollo de la investigación.

A quienes manifestaron su colaboración y asesoría académica a lo largo de formación profesional que hoy nos permite optar al título de odontólogas.

Contenido

1. Planteamiento del problema	16
1.1 Descripción del Problema.....	16
1.2 Pregunta de Investigación	18
2. Justificación	19
3.1 Objetivo general	20
3.2 Objetivos específicos	20
4. Marco teórico y Antecedentes.....	21
4.1 Calidad en los servicios.....	21
4.3 Calidad en la prestación de los servicios de salud.....	22
4.4 Calidad en la clínica dental	24
4.5 Asepsia y antisepsia en los servicios de salud oral	24
5. Metodología	26
5.1 Tipo de estudio:.....	26
5.2 Población.....	26
5.3 Muestra	26
5.4 Muestreo	26
5.5 Criterios de inclusión.....	26
5.6 Criterios de exclusión	26
5.7 Descripción del procedimiento.....	26
5.8 Variables del estudio.....	27
5.9 Análisis de los datos	28
5.10 Aspectos Éticos de la Investigación	28

6. Resultados	29
6.1 Caracterización de la población de estudio	29
6.2 Descripción de factores determinantes de la percepción de la satisfacción del paciente.	29
7. Discusión	32
8. Conclusiones	36
9. Recomendaciones	37
Apéndices	43
Artículo	47

Lista de tablas

Tabla 1. Resultados encuesta a usuarios del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Antonio Nariño sede Bucaramanga.....	31
---	-----------

Lista de Apéndices

Apéndice 1. Consentimiento Informado	43
Apéndice 2. Formato encuesta a usuarios del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Antonio Nariño sede Bucaramanga.....	45

Resumen

Introducción. La satisfacción en la atención odontológica se relaciona a la actitud del paciente hacia los servicios recibidos por el odontólogo.

Objetivo. Analizar la percepción de los usuarios asistentes a las clínicas odontológicas de la Universidad Antonio Nariño sede Bucaramanga, frente a la satisfacción en la calidad de la atención.

Metodología. Se realizó un estudio observacional de tipo descriptivo transversal, a través de la aplicación de una encuesta a usuarios mayores de 18 años atendidos en el primer semestre de 2021. Se realizó muestreo no probabilístico a conveniencia. Se evaluó satisfacción frente a la presentación del estudiante, competencia profesional y relación interpersonal estudiante-docente a cargo. Los datos se registraron en Excel y allí mismo se analizaron. Se solicitó consentimiento informado y autorización para el tratamiento de datos personales a todos los participantes voluntarios vinculados.

Resultados. Frente al grupo de aspectos relacionados con la presentación del estudiante, imagen y atención a los pacientes, sus fortalezas son calidad de la atención, presentación personal del estudiante, uso de elementos de protección, orden del instrumental y de cubículo de trabajo y adecuado uso del uniforme. Dos de cada 10 usuarios (20%) perciben como negativo que los estudiantes comparten material de trabajo, 3 de cada 10 usuarios (34%) no se sienten satisfechos con el hecho que el estudiante conteste o manipule su celular mientras le realiza procedimientos.

En cuanto a competencia profesional, forma de expresarse, e información brindada al usuario, los resultados son ampliamente satisfactorios pues el 90% se muestra totalmente de acuerdo. En la seguridad del estudiante durante los procedimientos clínicos, si bien los resultados son

satisfactorios (92%), se generan algunas dudas porque el 8% manifiesta no estar de acuerdo ni en desacuerdo o algo de acuerdo.

Conclusión. La percepción de satisfacción con el servicio de clínicas odontológicas es satisfactoria. Se propone mejorar aspectos como el control del uso del celular y relación estudiante-docente.

Palabras clave: Autopercepción, satisfacción del paciente, calidad de la asistencia sanitaria, servicios odontológicos.

Abstract

Introduction. Satisfaction in dental care is related to the patient's attitude towards the services received by the dentist.

Objective. To analyze the perception of the users attending the dental clinics of the Antonio Nariño University in Bucaramanga, in front of the satisfaction in the quality of care.

Methods. An observational cross-sectional descriptive study was carried out, through the application of a survey to users over 18 years of age attended in the first half of 2021. Non-probabilistic sampling was performed at convenience. Satisfaction was evaluated in front of the presentation of the student, professional competence and interpersonal relationship student-teacher in charge. The data was recorded in Excel and analyzed right there. Informed consent and authorization for the processing of personal data was requested from all linked volunteer participants.

Results. Faced with the group of aspects related to the presentation of the student, image and attention to patients, its strengths are quality of care, personal presentation of the student, use of protection elements, order of instruments and work cubicle and adequate use of the uniform. Two out of 10 users (20%) perceive as negative that students share work material, 3 out of 10 users (34%) are not satisfied with the fact that the student answers or manipulates their cell phone while performing procedures.

In terms of professional competence, way of expressing themselves, and information provided to the user, the results are widely satisfactory as 90% fully agree. Regarding the safety of the student during clinical procedures, although the results are satisfactory (92%), some doubts are generated because 8% state that they do not agree or disagree or somewhat agree.

Conclusion. The quality in the provision of the dentistry service through clinical practice allows to provide a quality service to the community, an aspect perceived satisfactorily by users, since the objective of the clinic as a health institution and as a place of development of professional practices is to provide the best dental service.

Keywords: Self perception, patient satisfaction, quality of health care, dental services.

Introducción

La percepción que tienen los pacientes que acuden a las Facultades de Odontología de diferentes universidades es importante. La atención y calidad del servicio que se les brinda dentro de sus instalaciones, fundamenta la razón del odontólogo hacia el servicio social. Por ello se entiende la integralidad en la formación del estudiante de odontología, esta investigación se fundamentó en estudiar la percepción que tienen los pacientes con relación en la atención brindada por el estudiante de la Facultad de Odontología de la Universidad Antonio Nariño, sede Bucaramanga.

En el presente documento encontrará los fundamentos y el estado del arte en los que se basa este trabajo, así como también la metodología utilizada, los resultados y las conclusiones arrojadas, en este estudio.

Este documento sirve como guía determinante en el análisis de factores que generen un ambiente confiable a los pacientes que acuden a la clínica odontológica, también aporta a la Universidad información que pueda utilizarse para fortalecer la capacidad en el mejoramiento continuo del área de Odontología y de esta forman mantener equilibrio entre estudiante, paciente y la Facultad, que a futuro se podrá ver reflejado en la calidad del profesional de Odontología egresado de la Universidad Antonio Nariño, sede Bucaramanga.

1. Planteamiento del problema

1.1 Descripción del Problema

En Colombia, desde la Mesa de Salud Bucal en el marco de un proyecto de gestión de políticas públicas y salud ha dado importantes discusiones, en las que se busca el acercamiento de la academia como espacio para visualizar diferentes experiencias y necesidades en cuanto a formación, educación y seguimiento de acciones y programas concernientes a políticas y planes, programas y servicios, entre otros aspectos (Martínez Herrera E, 2017)

Esta generación de estrategias requiere la participación de estamentos como el académico, los actores del sistema general de seguridad social en salud en Colombia, los representantes de las instituciones prestadoras de servicios de salud, las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales no comprometidas y representantes de las comunidades y otros tipos de asociaciones, con el fin de propiciar una mayor cobertura y calidad en materia de salud bucal (Centro de Estudios y Asesoría en Salud “CEAS”, 2015).

En el marco de esa gestión, la Facultad de Odontología de la Universidad Antonio Nariño, sede Bucaramanga, se encuentra comprometida con la sociedad, a formar odontólogos integrales con presencia crítica y capacidad de emprender transformaciones; a conquistar, fomentar, cultivar, generar y transmitir conocimientos con criterios de excelencia académica; y en la prestación de servicios de calidad que sean respuesta auténtica a sus necesidades concretas, particularmente para el manejo del componente bucal del proceso salud-enfermedad (Universidad Antonio Nariño, 2020).

En el caso particular del servicio de Odontología ofrecido como parte de la formación clínica de los estudiantes, la Universidad Antonio Nariño cuenta con una unidad de servicio en la ciudad de Bucaramanga que ofrece atención en salud oral a la comunidad en general, servicio

que genera gran expectativa por cuanto ofrece atención integral acorde a las necesidades de los pacientes sin distinción de género, raza, cultura o estrato social, servicio que es prestado por estudiantes de pregrado y previo cumplimiento de unos estándares de formación profesional que los cualifica para brindar esta atención en salud oral (Universidad Antonio Nariño, 2020).

La promoción y prevención de la salud bucal lleva implícitos unos conceptos de servicio y calidad del servicio fundamentales para comprender el objeto y las características de los modelos de medición, conceptos que son referidos por autores como Bernuy (2005), Zambrano (2005), Hashim (2005), Flora (2007), Esa & Rajah (2006), Gonzales (2005), Hincapié (2004), Reyes F. (2014) y Arias & Musteiler (2014) quienes consideran que evaluar la calidad del servicio aplica a cortesía de los miembros del equipo de Odontología, empatía, capacidad de respuesta y competencia profesional, estado de conservación o limpieza de las clínicas, aplicación de protocolos de bioseguridad, uniformidad del personal, puntualidad en las consultas, e información recibida por el usuario relacionada con los procedimientos que se desarrollan.

En la percepción de satisfacción del servicio odontológico ofrecido a través de la práctica clínica median tanto la atención que se brinda al usuario desde la primera consulta y la publicidad voz a voz (comentarios de amigos, vecinos, familiares y/o referencias de los mismos pacientes), atención de la que hacen parte profesionales, personal administrativo y estudiantes, ya que deben ir enfocados a la promoción y prevención, tratamiento y recuperación (Universidad Antonio Nariño, 2020).

Por considerar que la satisfacción en la atención odontológica es significativa para mejorar la perspectiva que tiene el paciente respecto al servicio que se ofrece a través de la práctica clínica, se hace necesario evaluar el nivel de agrado de los pacientes respecto de la calidad del servicio brindado por estudiantes de Odontología de la Universidad Antonio Nariño

sede Bucaramanga a fin de diseñar estrategias que promuevan su calidad como factor de posicionamiento y competitividad de la institución educativa.

1.2 Pregunta de Investigación

¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios de la atención que les brindan los estudiantes practicantes de Odontología de la Universidad Antonio Nariño sede Bucaramanga?

2. Justificación

Los resultados de la presente investigación pretenden ser un primer acercamiento a la visión y calidad con la cual se perciben los servicios accesibles y económicos brindados en las prácticas clínicas odontológicas que contribuyan al bienestar de una gran parte de la población, sin dejar de lado una atención óptima y de calidad (Wamala, Merlo, & Boström, 2016)

En este sentido evaluar la calidad del servicio es valioso ya que las Facultades de Odontología juegan un papel importante en la promoción de la atención de la salud. Los procesos de evaluación continua y mejoras en la atención de los pacientes contribuirán a una apertura a mayor ofertamiento de servicios a la comunidad (Sánchez D & Sánchez D., 2006).

Para el usuario, la salud bucal guarda relación con los determinantes sociales y se considera un componente del proceso salud enfermedad, así como el acceso a los mismos servicios, acceso que implica calidad de la atención desde la perspectiva del usuario y a partir de ello, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados a la atención recibida en el servicio que presta la Universidad Antonio Nariño como parte de la formación profesional de los estudiantes de Odontología.

Para los mismos profesionales en formación de la salud (Odontología) que realizan su práctica profesional en la clínica, esta valoración de la percepción del usuario presta especial interés por lo que se representa como herramienta de evaluación y confirmación de la consolidación del conocimiento profesional y la formación clínica en el entorno práctico. Reafirma, además, el compromiso de la Universidad como parte esencial de la sociedad en la formación de odontólogos íntegros, con capacidad de proponer estrategias de intervención para el mejoramiento de la calidad, además de propuestas con base a los resultados obtenidos y así

producir y lograr un efecto positivo en la prestación del servicio (DeSarbo, Huff, Rolandelli, & Jungwhan, 1994).

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Analizar la percepción de los usuarios asistentes a las clínicas odontológicas de la Universidad Antonio Nariño sede Bucaramanga, frente a la calidad de la atención.

3.2 Objetivos específicos

- Identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de atención de los pacientes del servicio de Odontología.
- Detectar posibles falencias en los diferentes momentos durante la atención a los usuarios atendidos en la Universidad Antonio Nariño Sede Bucaramanga.

4. Marco teórico y Antecedentes

El término de calidad se refiere a un conjunto subjetivo de propiedades que están presentes en alguna actividad o cosa, que es apreciada o valorada por quien las recibe (Lopez, 2012). El servicio también corresponde a la satisfacción de las expectativas del cliente, ya que sólo él puede apreciar su calidad, dado que la calidad como la belleza está en el ojo del observador (Bernuy, 2005).

La calidad puede ser lo que cada uno quiere que sea, calidad que se relaciona con la satisfacción del cliente, porque en el mundo de la prestación de servicios una persona satisfecha será un cliente activo para una organización al volver a usar/comprar los servicios y/o productos, además dará una buena opinión, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa (Chandia, 2006).

Una exploración de la literatura acerca de la satisfacción de los usuarios de los servicios odontológicos refleja lo complejo de la temática, por lo que es difícil hablar de un concepto estable de calidad y satisfacción, por tanto, profundizar en los factores que determinan o influyen en dicha satisfacción.

4.1 Calidad en los servicios

En la escala de valoración de la calidad de los servicios, diversos autores han contribuido a señalar los parámetros que priman en dicha valoración, los cuales están relacionados con la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/competencia, empatía y aspectos tangibles. Estas variables dependen de la percepción que se tenga por una parte del servicio brindado y por otra del servicio esperado (Rezael, Kothadiya, Tavasszy, & Kroesen, 2018), (Parasuramam, Zeithaml, & Berry, 1996), (Palacios, 2015).

Dentro de estas dimensiones la confiabilidad se asume como capacidad que se tiene para brindar servicio acorde a las expectativas del cliente; la capacidad de respuesta, como la disposición logística y temporal para dispensar el servicio de acuerdo a sus necesidades o expectativas; la seguridad, como la capacidad técnica/operativa para generar confianza en el usuario; la empatía, como la capacidad para reconocer y ofrecer el servicio personalizado que el cliente requiere; y los aspectos tangibles relacionados con el valor agregado que lleva implícito el servicio que se presta, como por ejemplo, horarios de atención, servicio personalizado, servicio postventa, etc., disponibilidad de personal operativo, servicio al cliente, entre otros.

4.3 Calidad en la prestación de los servicios de salud

La calidad en la prestación de servicios de salud depende de una parte fundamental para la garantía de la atención de la que hacen parte, tanto las instituciones como el recurso humano de las mismas, atención que debe ser segura, oportuna, confiable, idónea, ética y con trato humanizado (Restrepo, Silva, Andrade, & VHDover, 2014), (Agudelo, Cardona, Ortega, & Martínez, 2011).

En concreto, la calidad consiste en satisfacer o superar las expectativas de los pacientes de manera congruente, es el enjuiciamiento de una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas, de allí que siempre se requiere de un estándar básico de referencia y un indicador para verificar si fue cumplido o no (Bernuy, 2005).

Sin embargo, para evaluar la calidad, las actividades pertinentes pueden encarar una o más variables como competencia profesional, acceso a los servicios, eficacia, satisfacción del cliente, aceptabilidad de los servicios, eficiencia, continuidad, seguridad o comodidades.

Tener en cuenta que la complejidad de los fenómenos de salud que se encuentra ligada a las complejas estructuras organizaciones de las entidades prestadoras de servicios de salud y de

aquellas que controlan la actividad humana, social, económica y ambiental, se debe buscar métodos integradores para identificar y manipular las interrelaciones del hombre con su salud, respecto de factores subjetivos y objetivos (DeSarbo, Huff, Rolandelli, & Jungwhan, 1994).

La calidad subjetiva con aspectos como cortesía, empatía, capacidad de respuesta y competencia profesional, dado que los ítems que lo integran hacen referencia a aspectos totalmente subjetivos, difíciles de evaluar externamente y que sólo se basan en la opinión del paciente (González, 2002)

De la calidad objetiva, hacen parte aspectos tangibles de la estancia hospitalaria, el estado de conservación o limpieza de las habitaciones, la uniformidad del personal, la puntualidad en las consultas o la información que se facilita al paciente o familiares.

La medida de la calidad puede abordarse desde diferentes perspectivas se tienen multitud de posibles soluciones, razón por la que al hablar de calidad objetiva, se hace referencia a especificaciones cómo forma de evaluación y calidad deseada, y si se puede alcanzar, es sencillo enfocar estos pasos a los objetivos que se persiguen (criterios de calidad), formas para conocer si se alcanzan dichos objetivos (índice numérico que indica como se halla el indicador) y, por último, el rango dentro del cual el nivel de calidad es aceptable y en el que se debe mover (estándar de calidad) (Osada & Rodríguez).

En síntesis, toda la atención en salud debe estar enmarcada en unos parámetros de calidad, respeto, conformidad, asociación, eficacia y seguridad, para que el usuario perciba una identidad institucional en la que puede encontrar la satisfacción de sus necesidades, además de la atención, empatía, respeto y trato humanizado (Guix, 2005).

4.4 Calidad en la clínica dental

Cuando se analiza el concepto de calidad en salud oral se debe conocer e identificar como es proporcionado el servicio a los pacientes que llegan a la clínica de la Universidad y como son atendidos por los estudiantes (Bernuy, 2005).

Estudios demuestran que lo más relevante para un paciente durante la consulta es la bioseguridad, pero existen otros aspectos que también se tienen en cuenta como infraestructura, efectividad del tratamiento, aceptabilidad, y costo del tratamiento (Lara A., 2016).

En otro estudio realizado se encontró que los factores sociodemográficos que influyen en la percepción de la calidad son lugar de procedencia, grado de instrucción, edad. En términos generales el nivel de calidad objetiva y subjetiva fue regular, el cual la edad, el grado de instrucción y los factores sociodemográficos fueron los que más influyeron, encontrándose en ambos una asociación (Tintaya V., 2017).

Todos estos aspectos relacionados anteriormente llevan a considerar que la calidad que se aplica en los servicios es compleja, y abarca desde la confección de manuales, protocolos, capacitación del personal en todas las áreas y cargos funcionales, verificación de procesos de trabajos, seguimiento, auditorias, implementación, la infraestructura, el cliente corporativo y el cliente personal.

4.5 Asepsia y antisepsia en los servicios de salud oral

Asepsia y antisepsia corresponden a un grupo de elementos, factores y procedimientos que además de implicar una obligación ética y moral, respecto al cuidado de la salud de los pacientes, hacen posible el establecimiento de barreras protectoras entre el paciente y el entorno médico, con el fin de mitigar factores de riesgo, disminuir la presencia de microorganismos y evitar su proliferación (Arreguín & Macías, 2012).

La minimización de factores de riesgo es fundamental en todos los procedimientos de salud, pero especialmente en los servicios de salud oral ya que una infección sitúa en riesgo la condición de salud de la persona y por ende el estado y las funciones de sus órganos, eventos que se pueden prevenir mediante procedimientos de asepsia y antisepsia en la práctica odontológica.

Las funciones de asepsia y antisepsia implican la activación de protocolos, primero en lo relacionado con el acomodamiento y perfilado del ambiente laboral; segundo mediante las acciones del personal que interviene en dichos procesos mediante la aplicación de procedimientos asépticos y antisépticos, y tercero mediante un adecuado control post procedimiento para evaluar la condición del usuario-paciente. (Forero, Moreno, Herrera, Gonzalez, & Castro, 1997).

La aplicación de los distintos protocolos y/o procedimientos generan un conjunto de conocimientos que obra como memorias aprendidas a través de experiencias o del aprendizaje que fortalecen las capacidades institucionales y del recurso humano para propender por la salud del recurso humano en primera instancia y del paciente como objetivo único de los servicios de salud (Rodríguez C., 1981).

5. Metodología

5.1 Tipo de estudio:

Observacional de tipo descriptivo transversal.

5.2 Población

Usuarios atendidos en el servicio de Odontología de la Universidad Antonio Nariño de la Ciudad de Bucaramanga durante el primer semestre de 2021.

5.3 Muestra

50 usuarios atendidos en el servicio de Odontología de la Universidad Antonio Nariño de la Ciudad de Bucaramanga durante el primer semestre de 2021.

5.4 Muestreo

Se realizó muestreo no probabilístico a conveniencia, disponibles por los estudiantes al momento del reclutamiento.

5.5 Criterios de inclusión

Usuarios mayores de 18 años atendidos en el servicio de Odontología de la Universidad Antonio Nariño sede Bucaramanga durante el primer semestre de 2021, a quienes se les realizó procedimientos odontológicos luego de la atención de apertura de procedimiento y diagnóstico de su estado de salud oral, que aceptaran y firmaran el consentimiento informado.

5.6 Criterios de exclusión

- Pacientes quienes no diligenciaron de manera completa la encuesta realizada.

5.7 Descripción del procedimiento

A continuación, se describen los pasos ejecutados para el desarrollo del presente trabajo:

- a) Se captaron todos los pacientes que asistieron durante el primer semestre del 2021 a la Universidad Antonio Nariño sede Bucaramanga y recibieron atención en las clínicas

odontológicas. Se realizó un primer acercamiento donde se explicó el objetivo del trabajo y a cerca de las preguntas que se les iba a realizar y el tiempo a disponer para tal motivo.

Paciente que voluntariamente aceptaran se procedió a la toma de la firma de consentimiento informado (Apéndice 1).

- b) Se procedió a aplicar el cuestionario (Apéndice 2), en el cual se interrogaron aspectos puntuales como: cortesía de los miembros del equipo de Odontología, empatía, capacidad de respuesta y competencia profesional, estado de conservación o limpieza de las clínicas, aplicación de los protocolos de bioseguridad, uniformidad del personal, puntualidad en las consultas y los procedimientos que se desarrollan. Los datos se consignaron posteriormente en un formato de Excel.

5.8 Variables del estudio

Los datos recolectados del estudio se agruparon en dos categorías, para el posterior análisis.

- Preguntas relacionadas a la percepción de la calidad técnico científica
- Preguntas relacionadas a la calidad de atención al usuario

Las variables se clasificaron como:

- Cuantitativas: edad, variable de tipo discreta.
- Cualitativas: sexo, nivel educativo, la percepción de calidad en términos de empatía, responsabilidad, seguridad y protocolos de bioseguridad. Variables de tipo ordinal, ya que se obtuvo datos de ellas de acuerdo a la escala de Likert.

5.9 Análisis de los datos

Los datos fueron digitados y analizados en una base de datos de Excel. Datos que fueron organizados en una tabla de frecuencia en los que se describió el porcentaje y opinión reportada por los usuarios respecto a cada aspecto evaluado en la escala de Likert.

5.10 Aspectos Éticos de la Investigación

Conforme la Resolución 8430 de 1993, Artículo 11 (RESOLUCION-8430-DE-1993, s.f.) el presente trabajo se clasifica como una “Investigación sin riesgo” No se realizará ningún tipo de intervención clínica odontológica y por tanto no representará ningún riesgo para la salud del paciente.

De acuerdo a los principios de respeto por las personas y autonomía se solicitó diligenciamiento del consentimiento informado (previamente aprobado por el Comité de Ética). Por medio de este, los participantes recibirán información acerca del objeto y alcances de la investigación, se les aclaró todas sus dudas, recordándoles que su participación es voluntaria y confidencial ya que solo será utilizada por los autores de la investigación para dar cumplimiento a los objetivos propuestos, y que podrán retirarse del proyecto en el momento que lo deseen sin que ello les genere alguna implicación.

El segundo aspecto a tener en cuenta corresponde a la protección de datos personales en Colombia (Ley 1581 de 2012, s.f.), tenidos en cuenta para la selección de la muestra con base en los criterios de inclusión. Finalmente se tendrá en cuenta el Código Deontológico de la Federación Odontológica Colombiana aplicable a todos los procesos de investigación que se desarrolle por parte de instituciones, profesionales docentes, egresados y profesionales en formación (estudiantes).

6. Resultados

6.1 Caracterización de la población de estudio

La información se obtuvo en un total de 50 usuarios, de los cuales el 54% eran hombres. El rango de edad de la muestra de estudio osciló entre los 30 y 65 años de edad con una media de 43 años.

6.2 Descripción de factores determinantes de la percepción de la satisfacción del paciente.

Los resultados acerca de la percepción de la satisfacción frente a la calidad de la atención se analizaron de acuerdo a tres grandes componentes: presentación del estudiante, competencia profesional y relación interpersonal estudiante-docente a cargo. Los resultados de estos aspectos permitieron el análisis de los anteriores tres componentes que se encuentran consignados en la tabla 1 y se distribuyeron de la siguiente manera: Aspectos del 2 al 9 - presentación del estudiante; Aspectos del 10, al 13 - competencia profesional; Aspecto 14 - relación interpersonal estudiante-docente a cargo. Los aspectos 1 y 15 corresponden a una percepción general de los demás aspectos y de las instalaciones de clínicas de la sede, respectivamente.

Frente al grupo de aspectos relacionados a la presentación del estudiante, en donde se evalúa la percepción en general de su imagen y atención frente a los pacientes, se pudo observar cómo fortalezas la calidad de la atención, la presentación personal del estudiante, el uso de elementos de protección bioseguridad, el orden del instrumental y de su cubículo de trabajo y adecuado uso del uniforme. Sin embargo, se pudo observar que 2 de cada 10 usuarios (20%) no están de acuerdo que se comparta el material de trabajo y así mismo, 3 de cada 10 usuarios (34%) no se sienten satisfechos en que el estudiante conteste o manipule el celular mientras le realiza procedimientos. Ver tabla 1, filas 2 a la 9.

Respecto a la percepción de su competencia profesional, forma de expresarse, e información brindada al usuario (Tabla 1, filas 10-13), los resultados son ampliamente satisfactorios pues el 100% está de acuerdo. En la seguridad del estudiante en los procedimientos clínicos, se observa como fortalezas que el estudiante realiza la explicación adecuada a la hora de realizar un procedimiento y brinda la información completa al usuario, lo cual genera en este confianza y tranquilidad al momento de la consulta.

La relación profesor estudiante muestra algunas dificultades (62%), que dieron como resultado como el usuario percibe algunos aspectos en la interacción del estudiante con su docente. Sería importante revisar o indagar en algún estudio posterior todos los factores que influyen en la cooperación y entendimiento que debe reinar entre docente y estudiante, con el fin de poder mejorar este aspecto y así brindarle un ambiente que propicie aprendizaje y por tanto la confianza al usuario de clínicas odontológicas.

La encuesta se cierra con la percepción que tienen los usuarios de las instalaciones de la clínica, la cual es calificada positivamente por el 90% de los usuarios.

Tabla 1. Factores de percepción de la satisfacción frente al servicio de clínicas odontológicas

Factor de evaluación	Calificación (%)				Totalmente de acuerdo
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	
1 Calidad atención	-	-	-	24	76
2 Satisfacción con el estudiante	-	-	-	20	80
3 Presentación personal del estudiante	-	-	-	12	88
4 Protección bioseguridad del estudiante	-	-	-	4	96
5 Orden instrumental y cubículo trabajo	-	-	-	20	80
6 Calidad de los instrumentos y equipos	-	-	4	70	26
7 Adecuado uso del uniforme	-	-	-	10	90
8 Prestar instrumental a compañeros	2	2	16	40	40
9 Contestar celular mientras atiende al usuario	10	8	16	16	50
10 Explicación procedimiento a realizar	-	-	-	10	90
11 Forma expresarse estudiante al usuario	-	-	-	28	72
12 Seguridad estudiante procedimientos clínicos	-	4	4	28	64
13 Información brindada al usuario	-	-	-	10	90
14 Relación profesor/estudiante	2	4	6	26	62
15 Satisfacción con las instalaciones	2	2	6	30	60

Fuente: Autor

7. Discusión

Con el presente trabajo se tuvo como objetivo poder tener conocimiento de la percepción del servicio de clínicas odontológicas por parte de los usuarios. Comprendió tres grandes aspectos como lo fueron, el aspecto o presentación del estudiante, como perciben su desempeño o competencia profesional y la relación interpersonal estudiante-docente. Como refiere Giugni, la satisfacción del usuario se entiende como uno de los atributos de la calidad, ya que comprende varios aspectos como la relación con el personal administrativo y asistencial, la infraestructura administrativa, la oportunidad, las capacidades, los conocimientos o habilidades del personal asistencial y las condiciones de la infraestructura y de la dotación técnica (Giugni 2009).

En primera instancia, respecto a la presentación personal del estudiante, los resultados indicaron que el estudiante cuida su aspecto personal, cuida la imagen institucional y por tanto la de su paciente, lo cual genera confianza. Comparado con otro estudio realizado en la Universidad del Magdalena, nuestros resultados superan este aspecto, pues sus autores hallaron que un poco menos de la mitad de los encuestados calificaron de adecuada la presentación personal del estudiante de Odontología (Carrillo, 2012). Latinovic, Almazán del Castillo, & Herrera-Castillo (2017) refieren que la primera impresión que una persona genera en otra impacta, comunica y, en la mayoría de los casos, crea en nuestra mente una idea preconcebida sobre la persona que tenemos a delante (idea que en ocasiones es totalmente errónea). Aquí entra en juego la importancia de la imagen física, una de las grandes protagonistas de esta primera impresión, la presentación personal juega con elementos como la vestimenta-uniforme, accesorios, comportamientos, formas de hablar y hasta de moverse, aspectos que se unen para crear un concepto general que lleva a formar la presentación personal ante la sociedad, empresa, clientes, familia y hasta grupos sociales.

Se evaluó también el adecuado uso de elementos de protección y bioseguridad por parte del estudiante. Este es un aspecto importante dentro de los servicios de salud y más hoy en día en tiempos de pandemia. Los resultados fueron realmente positivos reportándose una alta calificación por parte de los usuarios. En este sentido, se demuestra que se llevan a cabo los protocolos de bioseguridad en Odontología y un adecuado desarrollo de los métodos de desinfección y esterilización requeridos para el manejo y seguridad de los pacientes y profesional odontológico, los cuales son de vital importancia como medida de control y prevención de focos de infección en el consultorio odontológico.

Respecto a la organización y orden del estudiante en el cubículo de trabajo, en otros estudios en clínicas universitarias como en Cartagena, casi el total de participantes de allí manifestó satisfacción y conformidad respecto a la higiene del instrumental y la organización del lugar de trabajo (Lora-Salgado IM, 2016). Nuestros resultados también son positivos en este aspecto.

La calidad de los instrumentos a utilizar es de gran importante en la prestación del servicio de Odontología que se brinda en la clínica, aspecto a destacar porque por parte de la Universidad donde se denota el esfuerzo por permitir a los estudiantes contar con equipos e instrumental de alta calidad para procurar un excelente servicio. Sin embargo, se observó que los pacientes no están de acuerdo con que los estudiantes se presten entre ellos instrumental, por qué se debe tener en cuenta que el instrumental debe cumplir con unos protocolos de asepsia, y cada estudiante debe contar con lo adecuado para realizar su práctica clínica.

Otros aspectos como prestar toda la atención al paciente y evitar contestar el celular o realizar actividades diferentes mientras se realiza la atención al usuario, también deben ser mejorados. Ya previos estudios han demostrado que instrumentos electrónicos como los celulares

son portadores de bacterias patógenas (Muñoz Escobedo, 2012) que se puede propagar entre el profesional de Odontología, portar a su casa o propagar a los pacientes. Se hace necesario la restricción del uso de celular, siempre y cuando no sea indispensable dentro del contexto de la atención al usuario. Entonces, se hace oportuno que, dentro de la comunicación con el paciente, se le explique que de ser necesario en algunas oportunidades se requiere el uso de dispositivos celulares para dejar evidencias documentales de procedimientos o datos en la historia clínica. Esto podría reducir la observación de este hecho como factor negativo.

Al tener en cuenta la competencia profesional, la cual engloba factores como información brindada al usuario, expresión del estudiante hacia el usuario, el presente estudio arrojó datos favorables y similares a los de un estudio realizado en la Universidad del Magdalena donde la interacción del estudiante corresponde al trato amigable, gentil y respetuoso durante la atención y la satisfacción que presenta el usuario por la atención recibida hasta la fecha de realización de la encuesta. (Díaz-Cárdenas S, 2021)

Los usuarios encuestados recibieron información necesaria respecto al tratamiento realizado lo cual dieron como resultado una calificación positiva, lo que demuestra el interés del estudiante por su paciente, que considera el trato como persona y no como sujeto sobre el cual simplemente realiza un procedimiento. Así mismo, su vocabulario es amable y por tanto los usuarios resaltan la calidad humana con la que fueron atendidos por los estudiantes y docentes como una de las principales fortalezas que tiene este servicio. La empatía, cortesía, amabilidad, tranquilidad, forma de expresarse y comunicación, se adquieren durante el desarrollo del tratamiento del paciente (Izondo-Elizondo J, 2011).

Al tener en cuenta la relación interpersonal estudiante-docente, la cual es fundamental dentro del proceso de aprendizaje y enseñanza, se observa que es un aspecto también que requiere profundización y manejo para que sea mejorado.

Finalmente, la percepción general de las instalaciones de clínicas fue satisfactorio. Por lo general los estudios en sitios de prácticas se reportan como favorables como el estudio en Cartagena; (Carrillo, 2012). La calidad de las instalaciones transmite credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Estos resultados motivan a mejorar cada día y también nos dieron cuenta de aspectos a trabajar, con el ánimo de lograr la calidad total y la satisfacción total de del usuario, quien es la razón de existir de cualquier actividad productiva (Verján & Ruiz, 2010) y por el cual las organizaciones dirigen sus políticas, productos, servicios y procedimientos a la satisfacción de sus expectativas (Vicente, 2009).

8. Conclusiones

Del análisis de datos se pudo concluir que:

Los factores que influyen de forma positiva en la percepción de satisfacción de calidad de atención de los pacientes en el servicio de Odontología, están relacionados a la presentación del estudiante, trato personal con el usuario y también sobre su desempeño o competencia profesional.

Se detectaron percepciones negativas frente al préstamo de material entre los estudiantes, la relación interpersonal estudiante-docente y el uso de celular durante la atención del usuario.

9. Recomendaciones

Se requiere continuar con el reforzamiento de la adecuada presentación personal, uso de lenguaje amable y cordial, organización y desarrollo adecuado de protocolos de bioseguridad con el fin de mantener la excelente imagen y percepción de calidad de las clínicas odontológicas de nuestra Universidad Antonio Nariño Sede Bucaramanga.

Dado que en algunos indicadores como el uso de celulares y el préstamo de instrumental reducen la percepción de satisfacción frente al servicio, se recomienda reforzar las restricciones de uso donde los procedimientos estrictamente no lo requieran.

También se recomienda realizar profundización en varios criterios de relación estudiante-docente, de manera que indiquen los aspectos a mejorar.

Referencias

- Agudelo, C., Cardona, J., Ortega, J., & Martínez, R. (2011). Sistema de salud en Colombia: 20 años de logros y problemas. *Ciência & Saúde Coletiva*, 16, 2817-28. Obtenido de <https://www.scielo.br/pdf/csc/v16n6/20.pdf>
- Álvarez Loureiro Licet*, G. V. (6 de marzo 2011). ¿Cómo aprenden los estudiantes de odontología que cursan el último año de carrera?
- Alzate, D. A. (s.f.). Procedimiento de bioseguridad en el marco de la pandemia por sarscov2.
- Arias, H. R., & Musteiler, D. G. (2014). Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. Scielo.
- Arreguín, V., & Macías, J. (2012). Asepsia, uno de los grandes logros del pensamiento. *Revista Digital Universitaria*, 13(8).
- Bernuy, A. (2005). Calidad de la atención de la clínica central de la Facultad de Odontología en el año 2004.
- Betin. (2009). Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. *Duazary Med*, 95-101.
- Carrillo, D. J. (2012). Nivel de satisfacción de los pacientes en edades entre 18 y 80.
- Centro de Estudios y Asesoría en Salud "CEAS". (2015). Informe alternativo sobre la salud en América Latina. Observatorio Latinoamericano de Salud.
- Chandia, Y. (2006). Introducción de la Calidad de Salud.
- DeSarbo, W. S., Huff, L., Rolandelli, M. M., & Jungwhan, C. (1994). On the Measurement of Perceived Service Quality. A Conjoint Analysis Approach. In: *Service Quality. New Directions in Theory and Practice* . 201-222.
- Díaz-Cárdenas S, R.-R. A.-Á.-G.-T. (18 de abril de 2021). Percepción de los pacientes frente a la atención odontológica ofrecida por estudiantes en una universidad pública colombiana. Obtenido de

<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/4073/2980>:
<http://doi.org/10.21676/2389783X.4073>

- Esa, R., & Rajah, P. (2006). Satisfaction with the oral health services. A qualitative study among Non- Commissioned officers in the Malaysian Armed Forces. *Community Dent Health*, 23(1): 15 - 20.
- Flora, E. (2007). Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. *Rev. Med. Inst. Mex. Seguro Soc*, 45(2): 149 - 155.
- Forero, M., Moreno, I., Herrera, S., Gonzalez, A., & Castro, J. (1997). Conductas básicas en Bioseguridad: Manejo Integral. Protocolo básico para el equipo de salud.
- Giugni, P. (2009). Calidad de la atención en salud: Percepción de los usuarios. Obtenido de <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp106/>
- Gonzales, H. (2005). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UNMSM.
- González, U. (2002). El concepto de calidad de vida y la evolución de los paradigmas de las ciencias de la salud. *Rev Cubana Salud Pública*, 28(2). Obtenido de http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol28_2_02/spu06202.htm
- Guix, J. (2005). Calidad en salud pública. *Gac Sanit.*, 19(4), :325-32. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/ga/v19n4/opinion.pdf>
- Hashim, R. (2005). Patient satisfaction with dental services at Ajman University. 11(5-6): 913.
- Hincapié, A. y. (2004). Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención en el programa de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquía. *Rev Fac Odont Univ Ant.*, 15(2):5 – 11.
- Lara A., J. (2016). Grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la Clínica Odontologica Especializada PNP-Angamos. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/549>

- Latinovic, L., Almazán del Castillo, R., & Herrera-Castillo, I. (2017). Manual de Mercadotecnia Social en Salud. Primera Versión. Obtenido de https://www.uv.mx/cendhiu/files/2018/02/Manual_Mercadotecnia.pdf
- Ley 1581 de 2012. (s.f.). Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html
- lizondo-Elizondo J, Q.-G. M.-G.-G. (1 de diciembre de 2011). La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. *Revista Salud Pública y Nutrición*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=29820>
- Lopez, J. (2012). Estudio de la satisfacción del paciente en Odontología mediante cuestionarios de Salud: Adaptacion al español del Cuestionario:"Dental satisfaccion Questionarie.
- López, O., Cerezo, M., & Paz, A. (2018). ariables relaciona-das con la satisfacción del paciente de los ser-vicios odontológicos. 124-136.
- Lora-Salgado IM, T.-A. L.-M.-P. (23 de diciembre de 2016). Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Rev Nac Odontol* . Obtenido de <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378>:
<https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>
- Maroto, O. (2011). Docencia de clínicas de Odontología: un acercamiento hacia el perfil de sus docentes. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4995/499550297009.pdf>
- Martínez Herrera E, A. S. (2017). Alcances y limitaciones del flúor dentro de la política pública en salud bucal en Colombia. *Rev. Gerenc Polit Salud*, 6(13), 34-44.
- Muñoz Escobedo, J. J. (2012). Bacterias patógenas aisladas de teléfonos celulares del personal y alumnos de la Clínica Multidisciplinaria. *Archivos Venezolanos de farmacologia y terapeutica* , 31.
- Osada, M., & Rodríguez, A. (s.f.). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración*, 20(34), 237-258. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205/20503411>

- Palacios, L. (2015). Revisión y crítica del papel de las expectativas en las escalas para medir la calidad percibida del servicio. *Ethaodos. Revista de ciencias sociales*, 59-71.
- Parasuramam, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.
- Resolucion-8430-De-1993. (s.f.). Obtenido de www.minsalud.gov.co:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
- Restrepo, J., Silva, C., Andrade, F., & VHDover, R. (2014). Acceso a servicios de salud: análisis de barreras y estrategias en el caso de Medellín, Colombia. *Rev. Gerenc. Polít. Salud*, 13(27), 242-265. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v13n27/v13n27a15.pdf>
- Reyes F., e. a. (2014). La autoeficacia, el control de la acción y el apoyo social explican los cambios en la actividad física entre los adultos mayores costarricenses. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/261736374_Self-Efficacy_Action_Control_and_Social_Support_Explain_Physical_Activity_Changes_Among_Costa_Rican_Older_Adults
- Rezael, J., Kothadiya, O., Tavasszy, L., & Kroesen, M. (2018). Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM. *Tourism Management*, 66, 85-93.
- Rodríguez C., F. (1981). Lo cognoscitivo y psicosocial como factores de riesgo en salud. (e. Rodriguez CF, Ed.) Primera ed.
- Sánchez D, E., & Sánchez D., M. (2006). Odontología comunitaria: una estrategia de atención de la salud bucal. *Rev Fac Cienc Med. (Córdoba)*; 63(supl.2), 23-29.
- Sosa Rosales, M. (2009). Cómo lograr la calidad en la clínica dental? *Gaceta Dental*. Obtenido de <https://gacetadental.com/2009/05/cmo-lograr-la-calidad-en-la-clnica-dental-30949/>
- Tintaya V., Z. (2017). Factores sociodemográficos que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Universidad Antonio Nariño. (2020). Facultad de Odontología. Obtenido de <https://www.uan.edu.co/facultad-de-odontologia-servicios>

Verján, R., & Ruiz, J. (2010). Las variables que inciden en la mercadotecnia de servicios: En *La Mercadotecnia en las organizaciones*.

Vicente, A. (2009). *Marketing y competitividad nuevos enfoques para nuevas realidades*. 364.

Wamala, S., Merlo, J., & Boström, M. (2016). Inequity in access to dental care services explains current socioeconomic disparities in oral health: The Swedish National Surveys of Public Health 2004–2005. *J Epidemiol. Community Health*, 60:1.027-1.033.

Zambrano, F. (2005). El grado de satisfacción del usuario en la atención odontológica en una ciudad médica de primer nivel de atención de un sistema local de salud en Monterrey Nuevo León. *Revista de Salud Pública y Nutrición*. Ed especial (7).

Apéndices

Apéndice 1. Consentimiento Informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO INSTITUCIONAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL PROYECTO

Yo, _____ Identificado con C.C () CE ()
 No. _____ con residencia en _____ teléfono _____
 de _____ años de edad manifiesto que he sido informado del estudio que la Facultad de _____, del grupo de investigación en Salud Oral de la Universidad Antonio Nariño va a realizar y que tengo conocimiento de los objetivos y fases del estudio, así como de los beneficios de participar en el Proyecto.

Fui informado verbalmente y leído el objetivo de este proyecto el cual es **“identificar la percepción que tienen los usuarios de la atención que les brindan los estudiantes practicantes de Odontología de la Universidad Antonio Nariño sede Bucaramanga”**. Así mismo, manifiesto haber obtenido respuesta a todos mis interrogantes y dudas al respecto. Estoy informado que mi participación en el proyecto es libre y voluntaria y puedo desistir de ella en cualquier momento, al igual que solicitar información adicional de los avances de la Investigación.

Estoy informado que se me realizará una encuesta y que los datos recopilados serán de uso exclusivo con los fines anteriormente mencionados. Del mismo modo, tengo conocimiento de la

importancia de participar en esta investigación ya que se podrá evaluar el nivel de satisfacción de pacientes, así como las falencias y mejoras que a su lugar se den.

Así mismo, entiendo que los datos aquí consignados son confidenciales. La encuesta realizada será de carácter netamente académico e investigativo y los datos quedarán en poder de la Unidad de Investigación, Ciencia y tecnología-UDCI de la sede Bucaramanga.

Acepto participar libre y voluntariamente en el estudio mencionado.

Firma _____

Firma: _____

Nombre(s), Apellido(s) del Participante

Nombre(s), Apellido(s) del

C.C o CE

Investigador Principal

Huella

C.C

TP

Firma _____

Nombre (s), Apellido(s) Testigo

CC

Dirección

Teléfono

Parentesco:

Apéndice 2. Formato encuesta a usuarios del servicio de la Clínica Odontológica de la
Universidad Antonio Nariño sede Bucaramanga



Fecha:	Edad:	Sexo:	Nivel educativo:
--------	-------	-------	------------------

Responda según corresponda de 1 a 5, donde:

5 = Muy de acuerdo

4= De acuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2= Algo en desacuerdo

1= En desacuerdo

Cuestionario	1	2	3	4	5
1. ¿Es excelente la atención que usted recibe en la Facultad de Odontología?					
2. ¿Calificaría de manera general como Excelente la relación entre el profesor y el estudiante?					
3. ¿Usted posee una buena percepción en relación a la atención brindada por el estudiante?					
4. ¿Está de acuerdo con la presentación personal del estudiante al momento de ser atendido por este?					
5. ¿Usa el estudiante de Odontología la protección de bioseguridad al momento de atenderlo (careta, gafas, guantes, bata, tapabocas)?					
6. ¿El estudiante mantiene en orden el instrumental y el cubículo donde trabaja?					
7. ¿Los instrumentos y los equipos que son utilizados en su atención son de buena calidad?					

Cuestionario	1	2	3	4	5
8. ¿El estudiante porta su uniforme de forma adecuada?					
9. ¿Está de acuerdo con que el estudiante preste instrumental a algún compañero durante la consulta?					
10. ¿El estudiante contestó el celular o realizó otra actividad diferente a atenderlo, con los guantes puestos?					
11. ¿Se encuentra satisfecho con las instalaciones del sitio de prácticas?					
12. ¿Es correcta la forma de expresarse (amabilidad y vocabulario) del estudiante hacia usted cómo paciente?					
13. ¿Notó usted al estudiante de Odontología seguro durante el procedimiento que le estuvo realizando mientras estaba solo?					
14. ¿El estudiante le explica sobre procedimiento o tratamiento antes de realizarlo?					
15. ¿La información que le brindaron es completa acerca de procedimientos, diagnósticos y tratamiento referido a su caso?					

¿Tiene alguna sugerencia, inquietud o recomendación para que mejore la atención brindada por el estudiante de Odontología?

Artículo

***Percepción satisfacción de usuarios del servicio de Clínica Odontológica
Universidad Antonio Nariño, Bucaramanga***

SANCHEZ-VILLAMIL-J.P.*.; FLOREZ-PLATA, M.C** y RENTERÍA-SARMIENTO, M.P.**

mrenteria12@uan.edu.co

mflorez35@uan.edu.co

Resumen

Introducción: La satisfacción en la atención odontológica se relaciona con la actitud que opta el paciente hacia los servicios/tratamientos planificados por parte del estudiante de Odontología. Por ello se pretende evaluar factores de percepción respecto a la calidad del servicio ofrecido, en aspectos como competencia profesional, acceso a los servicios, eficacia, eficiencia, satisfacción del paciente, aceptabilidad de los servicios, infraestructura, con el fin de contribuir en la mejora de la atención brindada. **Metodología:** Estudio observacional descriptivo transversal con usuarios mayores de 18 años atendidos en primer semestre de 2021, mediante encuesta sobre eficacia del servicio, presentación del estudiante, transmisión de conocimientos y relación interpersonal con el estudiante a cargo. Se solicitó consentimiento informado y autorización para tratamiento de datos personales a encuestados. **Resultados:** Los pacientes, son cada vez más exigentes, resultantes de factores como confiabilidad de procesos que realiza (atención odontológica), capacidad del recurso humano (profesores, estudiantes en formación -práctica clínica-) logística (recursos en prestación del servicio), adquirir productos y servicios a la medida de sus necesidades en la gran oferta del mercado, aspectos bien calificados por los encuestados alcanzados valores positivos superiores al 80%. **Conclusión:** La percepción de satisfacción con el servicio de clínicas odontológicas es satisfactorio. Se propone mejorar aspectos como el control del uso del celular y relación estudiante-docente.

Palabras claves: Calidad servicios, Clínica dental, percepción del paciente, satisfacción

Abstract

Introduction: Satisfaction in dental care is related to the attitude that the patient chooses towards the services / treatments planned by the dental student. Therefore, it is intended to evaluate perception factors regarding the quality of the service offered, in aspects such as professional competence, access to services, effectiveness, efficiency, patient satisfaction, acceptability of services, infrastructure, in order to contribute to the improvement of the care provided. **Methodology:** Cross-sectional descriptive observational study with users older than 18 years attended in the first semester of 2021, through a survey on the effectiveness of the service, student presentation, knowledge transmission and interpersonal relationship with the student in charge. Informed consent and authorization for the processing of personal data was requested from respondents. **Results:** Clients are increasingly demanding, resulting from factors such as reliability of the processes carried out (dental care), human resource capacity (teachers, students in training -clinical practice-) logistics (resources in service provision), acquire products and services tailored to your needs in the great offer of the market, aspects that were highly rated by those surveyed, reaching positive values of over 80%. **Conclusion:** The perception of satisfaction with the service of

* Odontóloga, PhD, MSc, docente de la Facultad de Odontología Universidad Antonio Nariño Sede Bucaramanga

** Estudiantes de la Facultad de Odontología Universidad Antonio Nariño Sede Bucaramanga

dental clinics is very satisfactory. It is proposed to improve aspects such as the control of cell phone use and student-teacher relationship.

Key Works: Quality services, dental clinic, patient perception, satisfaction

INTRODUCCIÓN

En Colombia, en el marco del proyecto de gestión de políticas públicas y salud se han dado importantes discusiones, para visualizar experiencias y necesidades (formación, educación, seguimiento de acciones, políticas-planes, programas-servicios) (1), estrategias que requieren la participación de estamentos como academia, actores del sistema, instituciones prestadoras de servicios de salud, partidos políticos, organizaciones gubernamentales, representantes de comunidades, para propiciar mayor cobertura y calidad en materia de salud (2).

Como aporte a esta estrategia, la Universidad ha prestado especial atención a la percepción que tienen los pacientes en relación a la atención que se les brinda a través de las clínicas de práctica profesional como aporte social, responsabilidad surgida de la calidad del conocimiento y capacitación que el profesional en formación ha adquirido a lo largo de su carrera y que de manera conjunta con la práctica diaria, aspecto que debe verse reflejado a la hora de llevar a cabo sus prácticas y en la atención en sus diferentes ámbitos.

En el marco de esa gestión, la Universidad Antonio Nariño, comprometida con la sociedad, a formar profesionales integrales con presencia crítica y capacidad de emprender transformaciones, transmitir conocimientos con criterios de excelencia académica, así como prestación de servicios de calidad, particularmente para el manejo del componente bucal del proceso salud-enfermedad (3), se requiere documentar la percepción de la calidad de la atención que tienen los usuarios que consultan a las clínicas odontológicas en la sede Bucaramanga.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se llevó a cabo en la Clínica Odontológica de la Universidad Antonio Nariño, Sede Bucaramanga, mediante estudio observacional de tipo descriptivo transversal, con 50 usuarios atendidos durante el periodo de primer semestre de 2021, utilizado el muestreo no probabilístico a conveniencia, se contempló como variables calidad científico-técnicas, calidad de los usuarios (sexo, edad, nivel educativo, la percepción de calidad en términos de empatía, responsabilidad, seguridad y protocolos de bioseguridad).

El análisis de datos se llevó a cabo con el paquete estadístico Excel, se tuvo en cuenta los resultados del instrumento de recolección de información, organizándolos en tablas y gráficas, consecuentes con los objetivos a alcanzar, resultados que se presentan en valores absolutos y relativos (porcentaje).

Conforme la Resolución 8430 de 1993, Artículo 11, el presente trabajo se clasifica como una “Investigación sin riesgo”, dado que no se realizó ningún tipo de intervención clínica odontológica y por tanto no representará ningún riesgo para la salud del paciente.

Se tuvo en cuenta los principios de respeto por las personas y autonomía solicitándoles diligenciamiento del consentimiento informado (previamente aprobado por el Comité de Ética). Por medio de este, los participantes recibieron información acerca del objetivo y alcances de la investigación, aclarándoles todas sus dudas, recordándoles que su participación era voluntaria y confidencial ya que solo sería utilizada por los autores de la investigación para dar cumplimiento a los objetivos propuestos, y que podrían retirarse del proyecto en el momento que lo deseen sin que ello les genere alguna implicación.

El segundo aspecto a tener en cuenta corresponde a la protección de datos personales en Colombia (Ley 1581 de 2012), los cuales se tuvieron en cuenta para la selección de la muestra con base en los criterios de inclusión. Finalmente se tuvo en cuenta el Código Deontológico de la Federación Odontológica Colombiana aplicable a todos los procesos de investigación que se desarrolle por parte de instituciones, profesionales docentes, egresados y profesionales en formación (estudiantes).

RESULTADOS

Aplicado el procedimiento de recolección de información en 50 usuarios atendidos en el servicio de Odontología de la Universidad Antonio Nariño de la Ciudad de Bucaramanga durante el primer semestre de 2021, previa firma del consentimiento informado, los resultados dan cuenta que el 54% son hombres y el 46% mujeres, que las edades oscilan entre los 30 y los 65 años de edad con una media de 43 años.

Tabla 2. Resultados encuesta a usuarios del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Antonio Nariño sede Bucaramanga

Factor de evaluación	Calificación (%)				Totalmente de acuerdo
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	
1 Calidad atención	-	-	-	24	76
2 Satisfacción con el estudiante	-	-	-	20	80
3 Presentación personal del estudiante	-	-	-	12	88
4 Protección bioseguridad del estudiante	-	-	-	4	96
5 Orden instrumental y cubículo trabajo	-	-	-	20	80
6 Calidad de los instrumentos y equipos	-	-	4	70	26
7 Adecuado uso del uniforme	-	-	-	10	90
8 Prestar instrumental a compañeros	2	2	16	40	40
9 Contestar celular mientras atiende al usuario	10	8	16	16	50
10 Explicación procedimiento a realizar	-	-	-	10	90
11 Forma expresarse estudiante al usuario	-	-	-	28	72
12 Seguridad estudiante procedimientos clínicos	-	4	4	28	64
13 Información brindada al usuario	-	-	-	10	90
14 Relación profesor-estudiante	2	4	6	26	62
15 Satisfacción con las instalaciones	2	2	6	30	60

Fuente: Autor

La media del estudio indica que entre los que responden de acuerdo es de 14,71, y entre los que se manifiestan totalmente de acuerdo 62,29, la mediana para quienes están de acuerdo es de 20 y 72 para los que están totalmente de acuerdo, desviación estándar arroja entre los que están totalmente de acuerdo 20,31 y quienes se manifiesta de acuerdo del 16,17.

DISCUSIÓN

Con el presente trabajo se tuvo como objetivo poder tener conocimiento de la percepción que del servicio de clínicas odontológicas se tiene por parte de sus usuarios. Comprendió tres grandes aspectos como lo fueron el aspecto o presentación del estudiante, como perciben su desempeño o competencia profesional y la relación interpersonal estudiante-docente. Como refiere Giugni, la satisfacción del usuario se entiende como uno de los atributos de la calidad, ya que comprende varios aspectos como la relación con el personal administrativo y asistencial, la infraestructura administrativa, la oportunidad, las capacidades, los conocimientos o habilidades del personal asistencial y las condiciones de la infraestructura y de la dotación técnica (Giugni 2009).

En primera instancia, respecto a la presentación personal del estudiante, los resultados indicaron que el estudiante cuida su aspecto personal, cuida la imagen institucional y por tanto la de su paciente, lo cual genera así confianza. Comparado con otro estudio realizado en la Universidad del Magdalena, nuestros resultados superan este aspecto, pues sus autores hallaron que un poco menos de la mitad de los encuestados calificaron de adecuada la presentación personal del estudiante de Odontología (Carrillo, 2012). Latinovic, Almazán del Castillo, & Herrera-Castillo (2017) refieren que la primera impresión que una persona genera en otra impacta, comunica y, en la mayoría de los casos, crea en nuestra mente una idea preconcebida sobre la persona que tenemos delante (idea que en ocasiones es totalmente errónea). Aquí entra en juego la importancia de la imagen física, una de las grandes protagonistas de esta primera impresión. presentación personal juega con elementos como la vestimenta-uniforme, accesorios, comportamientos, formas de hablar y hasta de moverse, aspectos que se unen para crear un concepto general que lleva a formar la presentación personal ante la sociedad, empresa, clientes, familia y hasta grupos sociales.

Se evaluó también el adecuado uso de elementos de protección y bioseguridad por parte del

Percepción satisfacción de usuarios del servicio Clínica Odontológica

estudiante. Este es un aspecto importante dentro de los servicios de salud y más hoy en día en tiempos de pandemia. Los resultados fueron positivos reportándose una alta calificación por parte de los usuarios. En este sentido, se demuestra que se llevan a cabo los protocolos de bioseguridad en Odontología y un adecuado desarrollo de los métodos de desinfección y esterilización requeridos para el manejo y seguridad de los pacientes y profesional odontológico, los cuales son de vital importancia como medida de control y prevención de focos de infección en el consultorio odontológico.

Respecto a la organización y orden del estudiante en el cubículo de trabajo, en otros estudios en clínicas universitarias como en Cartagena, casi el total de participantes de allí manifestó satisfacción y conformidad respecto a la higiene del instrumental y la organización del lugar de trabajo (Lora-Salgado IM, 2016). Nuestros resultados también son positivos en este aspecto.

La calidad de los instrumentos a utilizar es de gran importancia en la prestación del servicio de Odontología que se brinda en la clínica, aspecto a destacar porque por parte de la Universidad donde se denota el esfuerzo por permitir a los estudiantes contar con equipos e instrumental de alta calidad para procurar un excelente servicio. Sin embargo, si se observó que los pacientes no están de acuerdo con que se preste el instrumental y material de trabajo, ya que se tiene en cuenta que el instrumental debe cumplir con unos protocolos de asepsia, y cada estudiante debe contar con lo adecuado para realizar su práctica clínica.

Otros aspectos como prestar toda la atención al paciente y evitar contestar el celular o realizar actividad diferente mientras se realiza la atención del usuario, también deben ser mejorados. Ya previos estudios han demostrado que instrumentos electrónicos como los celulares son portadores de bacterias patógenas (Muñoz Escobedo, 2012) que se puede propagar entre el profesional de Odontología, portar a su casa o propagar a los pacientes. Se hace necesario entonces la restricción del uso de celular, siempre y cuando no sea necesario dentro del contexto de la atención al usuario. Entonces, se hace indispensable que, dentro de la comunicación con

el paciente, se le explique que de ser necesario en algunas oportunidades se requiere el uso de dispositivos celulares para dejar evidencias documentales de procedimientos o datos en la historia clínica. Esto podría reducir la observación de este hecho como factor negativo.

Tener en cuenta la competencia profesional, la cual engloba factores como información brindada al usuario, expresión del estudiante hacia el usuario, el presente estudio arrojó datos favorables y similares a los de un estudio realizado en la Universidad del Magdalena donde la interacción del estudiante corresponde al trato amigable, gentil y respetuoso durante la atención y la satisfacción que presenta el usuario por la atención recibida hasta la fecha de realización de la encuesta. (Díaz-Cárdenas S, 2021)

La relación interpersonal estudiante-docente es fundamental dentro del proceso de aprendizaje y enseñanza, se observa que es un aspecto también que requiere profundización y manejo para que sea mejorado.

Finalmente, la percepción general de las instalaciones de clínicas fue satisfactorio. Por lo general los estudios en sitios de prácticas se reporta como favorable como el estudio en Cartagena (Betin, 2009; (Carrillo, 2012). La calidad de las instalaciones transmite credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Estos resultados motivan a continuar en la mejora cada día y también nos dieron cuenta de aspectos a trabajar, con el ánimo de lograr la calidad total y la satisfacción total de del usuario, quien es la razón de existir de cualquier actividad productiva (Verján & Ruiz, 2010) y por el cual las organizaciones dirigen sus políticas, productos, servicios y procedimientos a la satisfacción de sus expectativas (Vicente, 2009).

CONCLUSIONES

Los factores que influyen de forma positiva en la percepción de satisfacción de calidad de atención de los pacientes en el servicio de Odontología, están relacionados a la presentación del

estudiante, trato personal con el usuario y también sobre su desempeño o competencia profesional.

Se detectaron percepciones negativas frente al préstamo de material entre los estudiantes, la relación interpersonal estudiante-docente y el uso de celular durante la atención del usuario.

RECOMENDACIONES

Desarrollar estrategias de mejoramiento continuo con estudiantes en formación y docentes de las clínicas odontológicas de la Universidad Antonio Nariño, dado que en algunos indicadores como relación profesor-docente, uso de celulares mientras se atiende al paciente, prestar instrumental al compañero presentan indicadores de desaprobación; realizar propuestas de investigación con el fin de determinar cuáles serían, a juicio de los usuarios las dimensiones representativas de la calidad de atención, y finalmente realizar estudios periódicos con el objetivo de mantener un adecuado control de la percepción del servicio brindado en las clínicas odontológicas de la Universidad Antonio Nariño sede Bucaramanga.

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos a la Universidad Antonio Nariño, Seccional Bucaramanga, Facultad de Odontología, su cuerpo administrativo y docente especializado, por brindarnos los conocimientos necesarios, para el desarrollo intelectual y moral como parte fundamental de la formación académica, a la profesora Juana Patricia Sánchez Villamil, directora del trabajo de grado, por su dinamismo e interés en la formación de la nueva generación de futuros profesionales en el área de Odontología y su orientación en el desarrollo de la investigación, y a quienes manifestaron su colaboración y asesoría académica a lo largo de formación profesional que hoy nos permite optar al título de Odontólogas.

REFERENCIA

BIBLIOGRÁFICA

1. Martínez Herrera, A.S. (2017). Alcances y limitaciones del flúor dentro de la política pública en salud bucal en Colombia. *Rev. Gerenc Polit Salud*, 6(13), 34-44
2. Centro de estudios y asesoría en salud "CEAS". (2015). Informe alternativo sobre la salud en América Latina. Observatorio Latinoamericano de Salud.
3. Universidad Antonio Nariño. (2020). Facultad de Odontología. From <https://www.uan.edu.co/Facultad-de-odontologia-servicios>
4. parasuramam, a., zeithaml, v., & berry, l. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46
5. Zambrano, F. (2005). El grado de satisfacción del usuario en la atención odontológica en una ciudad médica de primer nivel de atención de un sistema local de salud en Monterrey Nuevo León. *Revista de Salud Pública y Nutrición. Ed especial* (7).
6. Osada, M., & Rodríguez, A. (n.d.). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración*, 20(34), 237-258. From <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205/20503411>
7. Guix, J. (2005). Calidad en salud pública. *Gac Sanit.*, 19(4), :325-32. From <http://scielo.isciii.es/pdf/gsv/v19n4/opinion.pdf>
8. Lora-Salgado IM, T.-A. L.-M.-P. (2016, diciembre 23). *Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol*. From <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378>: <https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>
9. Lizondo-Eizondo J, Q.-G. M.-G.-G. (2011, diciembre 1). *La satisfacción del paciente con la*

Percepción satisfacción de usuarios del servicio Clínica Odontológica

atención técnica del servicio odontológico.
Revista Salud Pública y Nutrición. From
[https://www.medigraphic.com/cgi-](https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=29820)
[bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=29820](https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=29820)

10. Desarbo, W. S., Huff, L., Rolandelli, M. M., & Jungwhan, C. (1994). On the Measurement of Perceived Service Quality. A Conjoint Analysis Approach. In: Service Quality. New Directions in Theory and Practice . 201-222.