



UNIVERSIDAD VIÑA DEL MAR
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD
ODONTOLOGÍA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN LAS CLÍNICAS
DENTALES UVM**

Autor:

DIEGO SILVA ESCUDERO

**Tesis para optar al título profesional de Cirujano Dentista y al grado académico
de Licenciado en Odontología**

Profesor Guía: Nelson Pardo

Junio, 2020

Viña del Mar, Chile

AGRADECIMIENTOS

Quiero dedicar esta investigación a mis padres, quienes siempre me han apoyado incondicionalmente en todos mis proyectos, ideas y sueños.

A mi hermano, quien fue una pieza clave en esta última etapa, apoyándome durante muchas horas con sus conocimientos.

A mi novia y su familia, quienes han estado conmigo durante este extenso proceso, dándome apoyo constante, levantándome en los momentos malos y pésimos, mostrándome el camino donde los sueños se convierten en realidad, por demostrarme que siempre los objetivos se cumplen sin importar las adversidades.

Diego Silva

ÍNDICE

I. RESUMEN	7
II. INTRODUCCIÓN	9
III. MARCO TEÓRICO	11
3.1 SERVICIO DE SALUD	11
3.2 CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD.....	11
3.3 SATISFACCIÓN	13
3.4 DETERMINANTES DE SATISFACCIÓN EN SALUD	14
3.5 MODELOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO.	17
3.5.1 Modelos de medición de calidad percibida del servicio (PSQM).....	17
3.5.2 Modelo de brechas de la calidad del servicio	18
3.5.3 SERVPERF.....	19
3.6 ESCALA DE EVALUACIÓN TIPO LIKERT.....	20
3.7 NIVEL DE SATISFACCIÓN EN CENTROS DE SALUD EN CHILE Y OTROS PAÍSES	21
3.8 ESTUDIOS SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN CENTROS DE SALUD ODONTOLÓGICOS	23
3.9 ESTUDIOS SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN CLÍNICAS UNIVERSITARIAS ODONTOLÓGICAS EN CHILE Y OTROS PAÍSES.	25
IV. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	29
V. HIPÓTESIS.....	30
VI. OBJETIVOS	31
6.1 OBJETIVO GENERAL.....	31

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	31
VII. MATERIALES Y MÉTODOS.	33
7.1 DISEÑO DE ESTUDIO	33
7.2 POBLACIÓN EN ESTUDIO	33
7.3 SELECCIÓN DE MUESTRA	34
7.3.1 TIPO DE MUESTRA	34
7.3.2 <i>Criterios de inclusión:</i>	34
7.3.3 <i>Criterios de exclusión:</i>	35
7.4 VARIABLES	35
7.4.1 <i>Variables sociodemográficas</i>	35
7.4.2 <i>Variables asociadas a percepción de calidad</i>	36
7.4.3 <i>Definiciones operacionales</i>	37
7.4.4 <i>Definiciones de los criterios del modelo SERVPERF</i>	37
7.5 RECOLECCIÓN DE DATOS	38
7.6 INSTRUMENTO DE MEDIDA	38
7.7 ESTANDARIZACIÓN	39
7.8 ANÁLISIS ESTADÍSTICO	39
7.9 CONSIDERACIONES ÉTICAS	40
7.10 CALIDAD DEL DISEÑO.....	41
7.10.1 <i>Validez externa</i>	41
7.10.2 <i>Confiabilidad</i>	41
VIII. RESULTADOS	42

8.1 VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS	42
8.1.1 Sexo.....	42
8.1.2 Edad.....	44
8.1.3 Tiempo de espera	46
8.2 ENCUESTA SERVPERF	48
8.2.1 Elementos Tangibles.....	48
8.2.2 Fiabilidad.....	50
8.2.3 Capacidad de respuesta	51
8.2.4 Seguridad.....	53
8.2.5 Empatía.....	54
8.2.6 Promedio de dimensiones encuesta SERVPERF	56
IX. DISCUSIÓN	57
X. LIMITACIONES DEL ESTUDIO/SUGERENCIAS	60
9.1 LIMITACIONES	60
9.2 SUGERENCIAS	61
XI. CONCLUSIONES	62
XII. BIBLIOGRAFÍA	64
XIII. ANEXOS.....	72
ANEXO 1: SOLICITUD DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL CEC-UVM.	72
ANEXO 2: CARTA COMPROMISO DEL INVESTIGADOR.	76
ANEXO 3: CARTA INFORME DEL COMITÉ ÉTICO CIENTÍFICO (CEC-UVM).	77

ANEXO 4: CARTA AUTORIZACIÓN PARA UTILIZAR INSTRUMENTO DE MEDIDA SERVPERF.	78
ANEXO 5: DOCUMENTO CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	79
ANEXO 6: ENCUESTA.....	82
ENCUESTA	82

I. RESUMEN

El presente trabajo es una actualización al año 2020 de la investigación que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de la Universidad de Viña del Mar durante los meses de marzo, abril y mayo del año 2019, mediante la aplicación de una encuesta SERVPERF. Este instrumento constó de 22 preguntas separadas en 5 ítems: (tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Cada respuesta está asociada a un valor de 1 a 7 con escala Likert, que permite una cuantificación de las respuestas.

Se realizó un estudio no probabilístico por conveniencia, con datos obtenidos a través de la aplicación de 320 encuestas, las cuales, fueron realizadas a los pacientes que cumplían con los criterios de inclusión.

La encuesta aplicada consta de dos etapas: la primera, con el objetivo de caracterizar a la población a través de sexo, edad y tiempo de espera. La segunda etapa, mide el nivel de satisfacción a través de un cuestionario SERVPERF.

Los usuarios que participaron fueron en su mayoría de sexo femenino (69%), el 70% de los participantes fluctúa entre 31 a 70 años de edad y el 69% indicó haber esperado de 0 a 15 minutos desde el horario de la cita, hasta el ingreso.

El promedio de los 5 ítems fue de 6,76, lo que refleja que existe un alto nivel de satisfacción de parte de los pacientes atendidos durante los meses de marzo, abril y mayo del año 2019 en las clínicas odontológicas.

De los 5 ítems evaluados, el peor calificado fue elementos tangibles, donde los puntos a mejorar están básicamente enfocados a instalación y apariencia de la clínica. Por otra

parte, el ítem de empatía fue calificado por los participantes con el promedio más alto de toda la encuesta realizada durante la investigación, lo que nos indica que los pacientes se encuentran satisfechos con el trato brindado por los estudiantes de odontología UVM.

Palabras Claves: SERVPERF, Satisfacción, Calidad, Servicio, Clínica odontológica.

II. INTRODUCCIÓN

Ante la creciente demanda de la población, en cuanto a la necesidad de tratamiento en salud oral, es que los establecimientos que ofrecen servicios odontológicos han ido en aumento. Debido a esto, se torna necesaria la utilización de instrumentos que proporcionen información objetiva acerca de las necesidades del usuario y de la calidad que poseen los servicios de salud. La prestación de servicios a nivel general, requiere responder a las expectativas que poseen tanto, los usuarios como los entes prestadores de salud. Con respecto a lo mencionado anteriormente, es que se vuelve de suma importancia medir el nivel de satisfacción de los pacientes en los establecimientos, para cumplir las expectativas de los servicios entregados. *Bucchi et al.*, definen la satisfacción como “la medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario”. Por otra parte, *Chang de la Rosa et al.*, mencionaron que el concepto de satisfacción en salud incluye cuatro procesos, entre los que se encuentran: los organizativos, la atención recibida, su repercusión en el estado de la salud de la población y el trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal. (Vásquez et al., 2016)

Existen diversos aspectos que debemos considerar para poder medir la satisfacción por parte del paciente, tales como: la entrega, acceso a salud, tratamiento requerido y las características físicas del lugar de atención. (Muza & Muza, 2010)

Riveros, Bern y López–Portilla et al., explicaron que es fundamental la capacidad de gestión por parte de las instituciones que entregan servicios a la población, tanto en capacidades, compromisos asignados, administración de la información y en la coordinación del servicio, lo que justifica la constante evaluación por personas externas al sistema de atención.(Vásquez et al., 2016)

Este trabajo de investigación, está dirigido a evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de la Universidad Viña del Mar. Esta institución, posee un programa académico que exige una unión teórico-práctica durante el proceso de aprendizaje del alumno, integrando habilidades tanto humanas como científicas, para finalmente, entregar solución ante las necesidades de cada paciente en la atención clínica, destacando que ésta se encuentra estandarizada, tanto para el estudiante como para el docente guía.

Se debe tener en cuenta que en todo momento de la atención clínica se establecen relaciones interpersonales, las que finalmente pueden influir en la satisfacción y calidad del servicio percibido por el usuario.

Para llevar a cabo esta investigación, se hizo uso y aplicación del instrumento de encuesta SERVPERF, ampliamente validado a nivel internacional en servicios de salud, con el fin de obtener resultados y conclusiones de manera objetiva.

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Servicio de Salud

Según lo establecido en la Ley 19.937 de la Autoridad Sanitaria y el Reglamento de los Servicios de Salud (decreto 140 de 2004), los Servicios de Salud en Chile son los encargados de la articulación, gestión y desarrollo de la red asistencial correspondiente para la ejecución de las acciones integradas de fomento, protección, recuperación de la salud, así como también la rehabilitación y cuidados paliativos de las personas enfermas. (Ley 19.937, decreto 140, Servicios de Salud, Ministerio de Salud, Gobierno de Chile, 2004)

3.2 Calidad de servicio en salud

Según la Real academia española, se define como calidad el “conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que el resto de objetos de su especie, de un producto o servicio. En sentido absoluto, buena calidad, superioridad o excelencia”. (“calidad1 | Definición de calidad1 - «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario,” fecha de consulta: junio 2019) A su vez, la Organización mundial de la salud (OMS), la define como: “la situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, y según los factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la

mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción del paciente”. (Bustamante Sandoval, 2015)

La evaluación de la calidad, desde la percepción del usuario es un campo de estudio que ha cobrado mucho interés en las investigaciones de mercado, en la administración sanitaria y dentro del ambiente académico. Dicho esto, es importante señalar que en la literatura no existe un único concepto para medir la calidad de servicio, no obstante, hay dos conceptos transversales: calidad percibida y calidad objetiva. (Gelponi & Gonzalez, 2016)

La calidad percibida es definida como una evaluación efectuada por el usuario de la excelencia general del producto. De este modo, la calidad percibida es una variable evaluativa, en que algunos modelos plantean que el estándar es un ideal o bien una evaluación basada en la experiencia previa con el sistema de salud. Gottlieb, Grewal & Broen, 1994; Pascoe, (1983). (Oliva & Hidalgo, 2004)

La calidad objetiva, mide la calidad como un “ajuste de especificaciones”, basada en el cumplimiento de estándares predeterminados. (Gelponi & Gonzalez, 2016) El inconveniente de este concepto está en que no toma en cuenta la perspectiva del usuario del servicio, ya que, mide la calidad desde el punto de vista de quien entrega el servicio.

3.3 Satisfacción

La Real academia española, define este concepto como: “efecto de la acción o efecto de satisfacer”. (“satisfacción | Definición de satisfacción - «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario,” 2018) Esta definición está enfocada a lo que espera el usuario del servicio otorgado. Considerando que cada individuo presenta diferentes necesidades, es que la satisfacción de los usuarios es de carácter subjetivo. Conocer el grado de satisfacción de los usuarios es fundamental, ya que, a través de sus opiniones, nos ayudan a detectar cuáles son las falencias y fortalezas del servicio brindado, para así poder mejorarlas o potenciarlas con el objetivo de que el usuario reciba una mejor atención.

Existen diferentes formas de definir este concepto; mientras algunos se enfocan en definir la satisfacción del cliente como: el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción de este sobre el servicio que recibió; otros la definen como medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario. (Oliva & Hidalgo, 2004)

Oliva lo define como “satisfacción placentera”, que implica el cumplimiento de “necesidades, deseos” y “objetivos” de manera placentera. Su definición incluye tanto elementos emocionales como de desempeño del producto o servicio, comparando el resultado de la interacción contra sus niveles de placer o no placer (Oliva & Hidalgo, 2004).

Kotler y Keller definen este elemento como la aprobación o decepción al momento de comparar su opinión personal con sus expectativas originales sobre el servicio recibido.(Gelponi & Gonzalez, 2016)

Se ha evidenciado a través del tiempo que la **calidad** de servicio y la **satisfacción** se han relacionado de forma estrecha (Vásquez et al., 2016), dejando en claro que la resolución del problema que presenta el paciente está en franca relación con la satisfacción de éste. (Gelponi & Gonzalez, 2016)

3.4 Determinantes de satisfacción en salud

En la medición de la satisfacción del paciente, se deben tomar en consideración diversos aspectos, tales como:

- Que el usuario tenga acceso a toda la información relacionada con el estado de salud y tratamiento, y pueda tomar decisiones sobre este último. Además, que reciba un trato humano, goce plenamente de todos sus derechos y sin agravios a su dignidad.
- Que el tiempo transcurrido entre la búsqueda de atención y la provisión del servicio no genere riesgos o molestias, además de las que ocasionó la búsqueda de la prestación.
- Que las características físicas de la unidad de servicio, tales como limpieza, disponibilidad de bancos, amplitud e iluminación, sean apropiadas.

Estos dominios o factores fueron identificados y definidos por grupos de expertos por la OMS, con el fin explícito de integrar los aspectos más relevantes de la relación de los usuarios con el sistema de salud. (Muza & Muza, 2010)

La satisfacción de los usuarios depende tanto de la atención brindada como de la percepción del individuo acerca de los servicios recibidos, tiene relación con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento y el estado de salud del individuo. Por otra parte, en la percepción de la calidad, influyen todos los signos, verbales o no, que acompañan al servicio, los cuales juegan un papel fundamental en este sentido: mirar al cliente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa el placer que produce verlo, llamarlo por su nombre. (Bustamante Sandoval, 2015)

Es importante destacar que mientras más complejo e intangible sea un servicio, más se cerrará el usuario a criterios inmediatamente ponderables. Comúnmente, estos criterios se evidencian de la siguiente manera:

- La apariencia física del lugar y de las personas. Se suele juzgar la competencia de un médico por su sala de espera.
- El precio. La exigencia de calidad aumenta en relación directa con el precio.
- El riesgo percibido. El cliente que recibe inicialmente poca información y poca ayuda, o que tengan que comprar sin garantías, encontrará que el servicio es de menor calidad, incluso, aunque ello sea objetivamente falso. (Bustamante Sandoval, 2015)

Otros estudios atribuyen la satisfacción, con respecto a un servicio, a los aspectos humanitarios de la relación médico-paciente, cantidad y calidad de información recibida, solución a su motivo de consulta, disponibilidad de insumos, medicamentos, entre otros. (Esperidião & Trad, 2006)

Se han hallado dos grandes factores relacionados con la satisfacción: uno relacionado con el prestador del servicio; el otro hace referencia inherente a los propios usuarios. (Esperidião & Trad, 2006)

Algunas variables a considerar son: edad, que se refiere a grupos etarios por los niveles de expectativas que podrían tener y estados anímicos. También se considera la variable género, y se concluye que las mujeres son más propensas a criticar los servicios. Además, el nivel de escolaridad donde el segmento más popular se encontraría más satisfecho con un servicio más básico en comparación a otros estratos sociales. (Esperidião & Trad, 2006)

Existen estudios que reportan que la satisfacción con respecto a la atención odontológica se encuentra fuertemente influenciada por las experiencias previas, la importancia de la comunicación y la entrega de información a los pacientes.

Está demostrado que los pacientes ansiosos están más propensos a quedar insatisfechos con la atención dental. (Muza & Muza, 2010)

3.5 Modelos de medición de calidad de servicio.

En las investigaciones realizadas en las últimas dos décadas en torno a la calidad del servicio, han predominado dos modelos; el modelo de la calidad percibida del servicio (PSQM) y el modelo del análisis de brechas del servicio (SERVQUAL). Algunos autores, las han diferenciado como dos escuelas de pensamiento en torno a la calidad del servicio, ambas con el mismo objetivo pero con diferentes metodologías. (Mora Contreras, 2011) Sin embargo, algunos autores plantean que este último no presenta mucho apoyo teórico y evidencia empírica, motivo por el cual, se crea una herramienta más concisa llamada SERVPERF, que significa, *service of performance*. (Ramírez Carvajal, 2017)

3.5.1 Modelos de medición de calidad percibida del servicio (PSQM)

Es también conocido como “Modelo de Imagen”, corresponde a la metodología de la Escuela Nórdica. Este modelo formulado por Grönroos hace énfasis en la importancia de entender lo que el usuario busca realmente y lo que éste evalúa se basa en la relación de la calidad con la imagen corporativa a través de dos dimensiones integradas; calidad técnica, donde se valora correctamente lo que el cliente quiere y calidad funcional, que tiene que ver con cómo el consumidor recibe el servicio otorgado. Es llamado "modelo de la imagen", porque la evaluación del servicio se fundamenta en la brecha existente entre la imagen que el consumidor se crea antes de

experimentar el servicio (expectativas) y la imagen que se genera con la experiencia obtenida una vez recibido éste (experiencias). (Duque, 2005; Mora Contreras, 2011)

3.5.2 Modelo de brechas de la calidad del servicio

Este modelo, corresponde a la metodología americana de Parasuraman *et al.* y se ha denominado SERVQUAL, que significa *service of quality*. También es conocido como "modelo de discrepancia", debido a que evalúa las diferencias existentes entre la percepción del prestador del servicio y la expectativa del cliente para medir el nivel de satisfacción y calidad percibida. (Duque, 2005) Este instrumento, permite cuantificar la calidad de servicio, evaluando las expectativas y percepciones. Se aplica a través de dos encuestas compuestas de 22 preguntas cada una, la primera, mide percepciones y, la segunda, expectativas a partir de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Calixto-Olalde et al., 2011)

Para calcular los resultados obtenidos se utilizó la siguiente fórmula; calidad percibida del servicio es igual a percepciones menos expectativas, es decir, $Q_p = \text{Percepción} - \text{Expectativas}$. La puntuación va desde 22 a 154 puntos. Mientras más alta sea la puntuación, mejor será la evaluación del servicio. (Ramírez Carvajal, 2017)

3.5.3 SERVPERF

Debido a que algunos autores consideraban que la herramienta SERVQUAL carecía de apoyo teórico y evidencia empírica para medir la calidad a través de la percepción, (Duque, 2005) *Cronin y Taylor* desarrollaron un nuevo instrumento de medición llamado SERVPERF (*service performance*), el cual propone un método para evaluar la calidad del servicio percibida y la significancia de las relaciones entre calidad del servicio y calidad del paciente. (Ramírez Carvajal, 2017)

Para implementar esta herramienta, se basaron en diferentes cuestionarios y diferenciaron la medición de la calidad a través de la discrepancia de expectativas y percepciones de los clientes/usuarios o actitudes de éstos. (Ramírez Carvajal, 2017)

Este instrumento consta de 22 preguntas separadas en 5 ítems pertenecientes al modelo SERVQUAL; tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. A diferencia del modelo SERVQUAL, en el modelo SERVPERF se utilizan solo las preguntas relacionadas con percepción, eliminando así las relacionadas a expectativas. En consecuencia, el número de preguntas se disminuye a la mitad. (Ramírez Carvajal, 2017)

Para calcular el resultado de la percepción de calidad, se deben sumar las percepciones y sus puntuaciones, mientras más alta sea la suma, mayor será el resultado de la calidad percibida.

$$\text{SERVPERF} = \sum P_j$$

De esta manera, SERVPERF tendrá una mejor aceptación, debido a que su medición es exclusivamente de percepción del desempeño, por lo que refleja con mayor

exactitud la realidad del servicio prestado. Además, ya que sus preguntas se encuentran reducidas a la mitad, se requiere menos tiempo para aplicar el cuestionario. Por otra parte, también será más sencillo realizar los trabajos de interpretación y análisis. (Ramirez Carvajal, 2017)

La mayoría de los estudios de satisfacción usuaria en Chile, calculan sus resultados en promedios; y puesto que el SERVPERF es una variable cualitativa ordinal, por lo tanto, debe ser analizado en medianas. (Gelponi & Gonzalez, 2016)

3.6 Escala de evaluación tipo Likert

En toda investigación, la fase de recolección de datos resulta esencial para un correcto desarrollo, para ello existen diversos métodos de recopilación.

Uno de los más conocidos en ciencias sociales y humanas es la escala de Likert, que funciona a través de un interrogatorio mediante distintas técnicas (sesiones de grupo, encuestas, entrevistas personales o de grupo, entre otras). (Echauri, Minami, & Sandoval, 2014)

Sierra distingue entre el cuestionario simple, el cuestionario de la entrevista y las escalas socio-métricas, donde la escala de Likert correspondería a una escala sociométrica, ya que, cada respuesta tiene asociado un valor numérico, que permite una cuantificación de las respuestas obtenidas. A su vez, está compuesta por una serie de ítems donde se solicita al interrogado que otorgue una puntuación favorable o desfavorable. Finalmente, la suma algebraica de las puntuaciones por ítem es la que da el puntaje final. (Echauri et al., 2014)

3.7 Nivel de satisfacción en centros de salud en Chile y otros países

Es de amplio conocimiento que la aplicación de encuestas para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a un determinado servicio de salud se ha convertido en una herramienta cada vez más útil para conseguir y determinar este propósito.

Durante el proceso de investigación, se puede evidenciar que los estudios de satisfacción usuaria que se han aplicado en el servicio público y privado, en Chile, han entregado información valiosa acerca de la opinión de los usuarios con respecto al servicio de salud entregado.

En un estudio realizado en el año 2010 sobre derechos ciudadanos, pedían a los encuestados evaluar los servicios públicos a los que concurrían. La valoración de los consultorios y hospitales son los que aparecen con la evaluación más baja con un 29% de notas 6 y 7, seguido de los hospitales con un 47%, situación que cambia cuando estas personas acuden a establecimientos privados de salud donde el nivel de satisfacción supera el 76%. Específicamente en nuestra ciudad (Viña del Mar), el hospital Gustavo Fricke obtuvo una puntuación de 74,3% de satisfacción.

(N. Donoso, M. Díaz, J.C. Peralta, 2009)

En el 2011, debido a la preocupación de las autoridades de salud por la satisfacción usuaria en consultorios y hospitales, se propone crear un instrumento que permita medir satisfacción y calidad percibida en la atención de salud con el fin de identificar las

necesidades, conocer la concordancia entre expectativas, su satisfacción y, sobre todo, contribuir al mejoramiento de la atención en los consultorios públicos.

De este modo, se realizó la propuesta metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos.(Superintendencia de Salud, 2015) Para esto, se realizó una encuesta compuesta por 12 preguntas que son parte de cinco dimensiones: acceso, trato al usuario, recomendación, expectativas y satisfacción global. (Superintendencia de Salud, 2015)

En el estudio Satisfacción Población Usuaría Hospitales, realizada por el Minsal (ministerio de salud) en enero 2012, se determinó que la mayor puntuación de satisfacción fue obtenida de “Buena atención/la atendieron bien/amables”, mientras que la peor puntuación fue obtenida por los excesivos tiempos de espera. (*Satisfacción Población Usuaría Hospitales, 2012*)

En el año 2019, se realizó una investigación que tuvo por objetivo, analizar la relación entre calidad percibida por la atención brindada y satisfacción del cliente, en el centro de diagnóstico por imágenes del Hospital de niños Dr. Roberto Elizalde, Guayaquil, Ecuador. Dicho estudio, tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Se aplicó una encuesta de satisfacción con el modelo SERVPERF a 383 pacientes. Se concluyó finalmente, que los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida, destacando que señalaban tener mucha confianza en el personal de salud, no obstante, sienten que la atención no es personalizada y los tiempos de espera son importantes. (Coppiano, 2019)

3.8 Estudios sobre el nivel de satisfacción en centros de salud odontológicos

Landa-Mora *et al.* realizaron un cuestionario de 6 preguntas a 3.322 usuarios, donde evaluaban el grado de satisfacción en el servicio de estomatología del Instituto Mexicano del Servicio Social de Veracruz. Se pudo determinar que el 82% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio recibido por parte del dentista y que este porcentaje podría ser aún mayor si disminuyeran los tiempos de espera para la atención. (Sustraído de-medigraphic, 2007)

En el hospital de Rancagua, Chile, 2010. Se evaluó el nivel de satisfacción en 238 pacientes de sexo femenino, mayores de 15 años, que recibieron atención dental al menos dos veces en tres especialidades dentales: odontopediatría, periodoncia y cirugía oral. Se aplicó un cuestionario de 10 preguntas, y se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción de los pacientes fue moderadamente excelente. El área que recibió la mejor satisfacción de las pacientes fue la “competencia técnica del dentista”; a su vez, las “explicaciones del dentista acerca del tratamiento dental” y “acceso al tratamiento dental” fueron calificadas como regularmente satisfechas. Lo peor evaluado fue “disponibilidad de baño”. Las áreas identificadas con necesidad de mejoramiento incluyen: “comunicación dentista–paciente”, “sistema de citación”, “tiempo de espera para acceder al dentista”.(Muza & Muza, 2010)

En Talcahuano, año 2012, se realizó un estudio de corte transversal, donde se aplicó un formulario estandarizado de 12 preguntas a 305 pacientes que requerían atención

de urgencia odontológica GES, en 5 centros de Atención Primaria en Salud ubicados en la ciudad de Temuco en el año 2011. Se obtuvo un porcentaje final de satisfacción de un 90,5%, los parámetros mejor evaluados el trato al paciente (99%) y el tiempo de examen (83,6%), mientras que 64,6% considera que no hay suficientes dentistas. (Bucchi, Sepúlveda, Monsalves, & Bustos, 2012)

En el año 2014, se realizó un estudio de tipo descriptivo transversal en el CESFAM Rosita Renard, ubicado en la comuna de Ñuñoa, Santiago-Chile. El objetivo de esta investigación, fue evaluar el nivel de satisfacción de pacientes adultos que recibieron o se encuentren recibiendo tratamiento odontológico en la Institución. Para esto, se diseñó una encuesta de satisfacción usuaria que constaba básicamente de 3 preguntas de selección y 11 ítems con escalas de preferencias: infraestructura, información, trato del personal, acceso a la atención, tiempo de espera, calidad de la atención del equipo de salud, comunicación con el profesional y comprensión de la información, comodidad del usuario, evaluación final, expectativas y percepción usuaria del establecimiento. Finalmente, se concluyó que el grado de satisfacción usuaria es alto, ya que todos los ítems fueron evaluados dentro del rango “satisfecho”. Los ítems que obtuvieron mejor evaluación fueron: “Calidad de la atención” y “Evaluación final”; mientras que los ítems que obtuvieron peor evaluación fueron: “Información y acceso a la atención”. Además, sociodemográficamente se concluyó que el mayor porcentaje de pacientes corresponde a mujeres, y que, a mayor edad mayor es el nivel de satisfacción. (Nallar, 2014)

En el año 2019, se realizó una investigación de tipo descriptivo y prospectivo mediante una encuesta de satisfacción usuaria a 200 pacientes seleccionados al azar que asistieron a una de las unidades médicas del servicio odontológico de un sistema local de salud en el Estado de Nuevo León, México. Se determinó la percepción del servicio recibido, en cuanto a las dimensiones de estructura, proceso y resultados. Concluyeron que el 90% de los encuestados, refirieron recibir un trato amable; el 67% recibió una explicación certera acerca de su tratamiento, el 74,5% mencionó haber recibido educación para mejorar su salud bucal y el 36,5% evaluó como “excelente” el tiempo de espera, al ser menor a 20 minutos, seguido del 44,5% que lo calificó como “bueno” por ser menor a 40 minutos. (Gonzalez R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga MA, Palomares P, Tijerina LS. 2019)

3.9 Estudios sobre el nivel de satisfacción en Clínicas Universitarias Odontológicas en Chile y otros países.

El año 2014, Bustamante y Sandoval realizaron una investigación descriptiva y de corte transversal, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Esta investigación se realizó con 169 usuarios que asistieron a la clínica universitaria por atención odontológica, durante el periodo de marzo a julio de 2014. Los resultados demostraron que existe alta satisfacción de parte de los usuarios, lo que indica que predominan fortalezas más que debilidades en

cuanto al servicio prestado por la clínica odontológica universitaria. (Bustamante Sandoval, 2015)

El año 2015 González y Ruiz realizaron un estudio descriptivo de corte transversal para determinar el nivel de satisfacción usuaria en relación a la atención odontológica prestada por estudiantes de pregrado en el campo clínico Macul en la Universidad Finis Terrae, en Santiago, Chile. Para esto, se aplicó un cuestionario a 51 pacientes mayores de 18 años que estuvieran en tratamiento de la mención de clínica del adolescente y adultos. Obteniendo como resultado que el 78% de los usuarios calificó la atención con nota máxima (muy satisfechos) y un 22% con la segunda mejor calificación (satisfecho). Cabe destacar que no se registraron respuestas indiferentes y/o negativas respecto a la atención brindada por los estudiantes y que el 94% de los usuarios calificó que sí valió la pena el servicio otorgado. Por otra parte, los participantes del estudio manifestaron que existía lentitud en el inicio de los tratamientos, pero hay que considerar que la atención es brindada por alumnos de pregrado que se encuentran en proceso de aprendizaje y evaluación. (Gonzalez Rivas & Ruiz Ojeda, 2018)

Por otro lado, se evaluó el nivel de calidad y satisfacción percibida por los usuarios de la clínica universitaria de la Escuela de Odontología de la Universidad del Sinú Elías Bechara Zainúm, seccional Cartagena, Colombia. Por medio de un estudio descriptivo de corte transversal en 277 pacientes. La recolección de información se realizó a través de una encuesta y se concluyó finalmente, que el nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios odontológicos se perciben satisfactoriamente por los usuarios;

sin embargo, esto no es suficiente evidencia de la existencia de tal calidad, lo que obliga a la Institución a realizar un seguimiento de la satisfacción de los usuarios, dado que en algunos indicadores como el recurso humano existe evidencia de disconformidad. (Lora-Salgado, Tirado-Amador, Montoya-Mendoza, & Simancas-Pallares, 2019)

En el año 2019, se realizó un estudio de tipo observacional, analítico y de corte transversal a 124 pacientes seleccionados por conveniencia y que asistieron a la clínica odontológica de la Universidad del Desarrollo, Santiago, Chile, atendidos por alumnos de pregrado. Los datos fueron recopilados a través de una encuesta de satisfacción usuaria. Finalmente, concluyeron que el 92,8% de los pacientes que asistieron a la clínica universitaria se encuentran satisfechos con la atención brindada, sin embargo, destacan que solo el 50% de los participantes se encontró satisfecho con el tiempo de espera. (Jerez y Maturana, 2019)

En el año 2019, se realizó una investigación de tipo no experimental, observacional, transversal de tipo correlacional en el servicio de ortodoncia y ortopedia maxilar de la clínica docente asistencial en la Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. Aplicaron un cuestionario de satisfacción a 100 pacientes que asistieron a la clínica universitaria, y concluyeron que: existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción usuaria y la calidad del servicio brindado. Señalaron que el ítem peor evaluado fue el de información entregada por el personal y letreros informativos, lo que ayudó también

a mejorar la privacidad en la que el alumno entrega la información al paciente. (Nieto & Yllú, 2019)

A través de estos estudios, se puede evidenciar como factor común que los usuarios de los servicios se sienten satisfechos con la atención que reciben en las distintas clínicas, ya sea, atendido por profesionales de la salud o por alumnos que cursen alguna carrera referente a esta área. No obstante, lo que provoca más insatisfacción a los pacientes son los largos tiempos de espera antes de ser atendido. Además de esto, en el área pública también se manifiesta una marcada disconformidad con la infraestructura de Hospitales y consultorios. (Cristian Soto Lecaros & González Márquez, 2014)

La presente investigación permitirá identificar los puntos críticos en cuanto a tiempo de espera, tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el proceso de atención de pacientes que acuden a la clínica odontológica UVM, encontrando en éstos, una oportunidad de mejora. Es importante destacar que, si bien existen estudios locales sobre nivel de satisfacción en clínicas odontológicas universitarias, aún no existe ninguno aplicado en la Universidad Viña del Mar, dando la posibilidad de contribuir al área metodológica, ya que más adelante podrá ser comparada con nuevas investigaciones.

IV. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.

¿Los servicios odontológicos entregados por la clínica odontológica UVM, durante los meses de marzo, abril y mayo del año 2019 fueron satisfactorios?

V. HIPÓTESIS

Los servicios odontológicos entregados en la clínica odontológica UVM durante los meses de marzo, abril y mayo del año 2019, generan una respuesta satisfactoria en los pacientes.

VI. OBJETIVOS

6.1 Objetivo general

Determinar nivel de satisfacción de los pacientes atendidos durante los meses de marzo, abril y mayo del año 2019 en clínica odontológica UVM, carrera de Odontología, Universidad Viña del Mar.

6.2 Objetivos específicos

1. Caracterizar a la población según sexo, edad.
2. Precisar el nivel de satisfacción de los pacientes según tiempo de espera con otros estudios realizados.
3. Determinar el grado de satisfacción de pacientes respecto a la tangibilidad en clínica odontológica UVM.
4. Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la confiabilidad en la clínica odontológica UVM.

5. Determinar el grado de satisfacción de pacientes respecto a la capacidad de respuesta otorgada por la clínica odontológica UVM.

6. Determinar el grado de empatía del personal con los pacientes de la clínica odontológica UVM.

7. Determinar el grado de seguridad del personal con los pacientes de la clínica odontológica UVM.

VII. MATERIALES Y MÉTODOS

7.1 Diseño de estudio

Este trabajo de investigación es de tipo **no experimental observacional**, debido a que no existe manipulación deliberada de las variables y solo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Es **transversal** porque solo se recopilan datos de un momento único y **descriptivo**, ya que busca especificar características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se está analizando. Describe tendencias de un grupo o población. (Hernandez, Roberto; Fernandez, 2001)

7.2 Población en estudio

Se aplicó una encuesta a pacientes mayores de 18 años, de ambos géneros, que se encuentren en la sala de espera y que hayan sido atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Viña del Mar, durante los meses de marzo, abril y mayo del año 2019, mediante un muestreo no probabilístico.

7.3 Selección de muestra

7.3.1 Tipo de muestra

El universo de este estudio fueron los pacientes que ingresaron a la clínica odontológica de la Universidad Viña del Mar, durante los meses de marzo, abril y mayo del año 2019.

Según los datos proporcionados por el jefe clínico de la institución, el total de los pacientes ingresados durante el año 2018 fue de 1.900 personas, aproximadamente.

El tipo de muestra de este estudio es no probabilístico, por conveniencia, donde los sujetos encuestados dependen de ciertas características, criterios de exclusión e inclusión, proximidad y accesibilidad para los investigadores. De este modo, no se garantiza que cada sujeto represente a la población total, debido a que el número íntegro proporcionado de la población no es certero. Esto impide una generalización de los datos con precisión estadística. (Otzen & Manterola, 2017)

7.3.2 Criterios de inclusión:

1. Pacientes mayores de 18 años de edad que acuden a atención en clínica odontológica UVM.
2. Pacientes atendidos por estudiantes de pregrado que cursan Clínica Adulto I y II.
3. Pacientes que hayan decidido participar voluntariamente del estudio.

- Pacientes que han sido atendidos al menos dos veces en el año 2019 o que ya han sido tratados en años anteriores.

7.3.3 Criterios de exclusión:

- Pacientes que no deseen participar en el estudio.
- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes que presenten alguna alteración cognitiva que les impida completar la encuesta.
- Pacientes que acudieron solamente a examen radiológico y/o sean pacientes de ingreso.

7.4 Variables

7.4.1 Variables sociodemográficas

Variable	Tipo de variable	Escala de medición	Valores de las variables	Instrumento de medición
Edad	Cuantitativa	Discreta	Unidad: años (>18)	Encuesta
Género	Cualitativa	Nominal dicotómica	I.Femenino II.Masculino	Encuesta
Tiempo de espera	Cuantitativa	Continua de razón	en horas/minutos	Encuesta

Tabla nº1: Variables sociodemográficas

7.4.2 Variables asociadas a percepción de calidad

La encuesta SERVPERF evalúa 5 elementos como variables cualitativas, las cuales, permiten evaluar la percepción de calidad de atención por parte de los pacientes.

Variable	Tipo de variable	Escala de medición	Valores de las variables	Instrumento de medición
Tangibilidad	Cualitativa	Ordinal	Escala de Likert 1 al 7	Encuesta SERVPERF
Fiabilidad	Cualitativa	Ordinal	Escala de Likert 1 al 7	Encuesta SERVPERF
Capacidad de respuesta	Cualitativa	Ordinal	Escala de Likert 1 al 7	Encuesta SERVPERF
Seguridad	Cualitativa	Ordinal	Escala de Likert 1 al 7	Encuesta SERVPERF
Empatía	Cualitativa	Ordinal	Escala de Likert 1 al 7	Encuesta SERVPERF

Tabla nº2: Variables asociadas a la percepción de calidad

7.4.3 Definiciones operacionales

1. **Edad:** Tiempo que ha vivido una persona, en este caso corresponde a los años cumplidos del paciente en estudio
2. **Género:** Sexo al que pertenece el individuo encuestado.
3. **Tiempo de espera:** Cantidad de tiempo transcurrido en horas/minutos desde que el paciente señala que llega a la sala de espera y comienza la atención con el estudiante tratante.

7.4.4 Definiciones de los criterios del modelo SERVPERF

1. **Tangibilidad:** Evalúa la apariencia física de las instalaciones, personal, equipos, materiales, etc.
2. **Confiabilidad:** Realización del servicio prometido de manera fiable.
3. **Capacidad de respuesta:** Disposición de los estudiantes y personal de CDO para ayudar a los usuarios, por lo tanto, otorgar un servicio más rápido.
4. **Seguridad:** Se basa en las habilidades que tienen los estudiantes y el personal de la clínica para inspirar credibilidad y confianza.
5. **Empatía:** Se refiere a la atención individualizada desde el estudiante hacia el paciente.

7.5 Recolección de datos

Este cuestionario fue aplicado a los pacientes que se encontraron en la sala de espera de la clínica ubicada en Av. Libertad 1348, los días asignados para la recopilación de datos, donde se les consultó a los usuarios si deseaban responder a solas o apoyados por uno de los encuestadores.

La información fue recogida a través de un formulario completado por el paciente, de forma voluntaria (anexo 5) en la sala de espera de la clínica odontológica de la UVM, entre los meses de marzo, abril y mayo del año 2019.

7.6 Instrumento de medida

El cuestionario consta de dos ítems; el primero consta de 3 preguntas de clasificación sexo, edad y tiempo de espera promedio, desde que fue ingresado al sistema, en recepción, hasta que fue llamado por el alumno. El segundo ítem, corresponde al cuestionario adaptado de la escala SERVPERF, validado y modificado por Gelponi y González. En este formato, los términos “organización” y “empleados” fueron reemplazados por “clínica” y “estudiantes tratantes”, respectivamente, para representar las particularidades de la clínica odontológica UVM.

El cuestionario consta de 22 preguntas cualitativas, con calificaciones del 1 al 7.

7.7 Estandarización

Una vez establecido el instrumento de medida, se realizó una reunión entre los miembros del equipo encuestador, con el fin de unificar criterios y estandarizar una posición definida frente a las aclaraciones que se pueden realizar a los encuestados en caso de ser requeridas. Estas se hicieron al final de la encuesta para evitar cierta influencia o interferencia en las respuestas.

Inicialmente, se explicaba brevemente en forma verbal a los individuos participantes los aspectos más relevantes del consentimiento informado, invitándolos a participar en el proyecto de investigación, para luego, entregar presencialmente el documento que sería firmado por los pacientes y, posterior a ello, dar indicaciones acerca de cómo contestar la encuesta.

7.8 Análisis estadístico

Se realizó un análisis descriptivo para resumir la información recabada.

Debido a que la encuesta SERVPERF se mide mediante escala Likert, una variable cualitativa ordinal, ésta se analizó en relación a la mediana.

La base de datos fue ingresada al programa Excel, donde posteriormente se hizo un ordenamiento de la información y, finalmente, el análisis estadístico se realizó en la misma plataforma Excel.

7.9 Consideraciones éticas

El presente estudio, considera la entrega, explicación y aplicación de un consentimiento informado (anexo 5), con el fin de respetar las normas éticas establecidas para el trato de pacientes.

Se explica al encuestado la razón de esta investigación y el objetivo del uso de los datos proporcionados por los participantes del estudio, donde única y exclusivamente tendrán acceso a ellos los titulares de la investigación. De esta manera, no se afectará la atención recibida por parte del alumno tratante, quien desconocerá totalmente los datos entregados en la encuesta.

Por otro lado, nuestra investigación brindará un beneficio social para nuestros actuales y futuros pacientes de las clínicas odontológicas UVM, evidenciando a través de los resultados las fortalezas y debilidades en la atención odontológica de nuestras clínicas, con el fin de mejorar estos aspectos y brindar un mejor servicio a la población.

En cuanto a la realización del estudio, éste sí contó con validez científica, ya que, los datos proporcionados por los participantes del estudio fueron recolectados y analizados estadísticamente, donde, además, se garantizó que la información y los resultados entregados serían fidedignos y totalmente comprobables, puesto que las encuestas realizadas se mantuvieron bajo custodia y con la posibilidad de ser analizadas por una comisión externa si se requiriera.

Además, se respetó la opción de que el sujeto pudiera cambiar de opinión y aceptar o abandonar antes, durante o después del proceso sin sanción. Por último, se respetó la

información proporcionada por los participantes, ya que, las encuestas fueron anónimas.

7.10 Calidad del diseño

7.10.1 Validez externa

Las encuestas realizadas a los pacientes atendidos en clínica odontológica UVM serán archivadas y entregadas a un Comité de Ética en caso de ser requeridas.

7.10.2 Confiabilidad

El instrumento a utilizar (anexo 2) ha sido adaptado de la escala SERVPERF por González y Gelponi, donde estas preguntas fueron sometidas a crítica de expertos en salud pública, quienes evaluaron cada una ellas y las que obtuvieran puntuación menor o igual a 4 (en escala de 1 a 5) se corrigieron con las recomendaciones de los evaluadores. Para utilizar el instrumento, se solicitó autorización a González y Gelponi. (anexo 4)

VIII. RESULTADOS

La muestra para este estudio fue de 320 pacientes, a los que se les aplicó el instrumento de medida (encuesta) en la recepción de la Clínica odontológica UVM, ubicada en Av. Libertad 1348, durante los meses de marzo, abril y mayo del año 2019.

Una vez recolectados los datos de cada uno de los usuarios encuestados, se estableció el porcentaje de satisfacción por cada pregunta perteneciente a la encuesta.

8.1 Variables sociodemográficas

8.1.1 Sexo

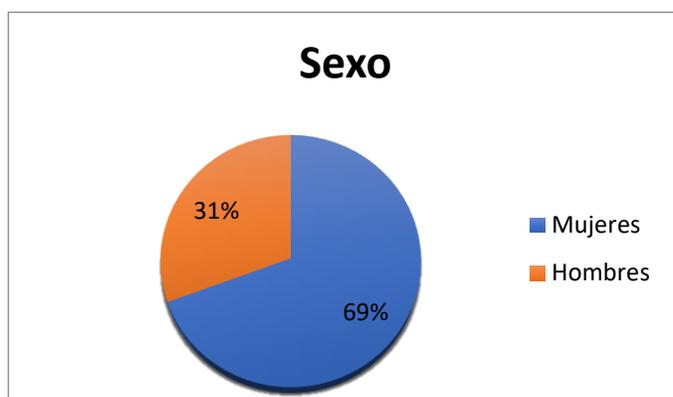


Gráfico n°1: Porcentaje de género entre encuestados

¿Cuál es el género del paciente?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia abs. Acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Femenino	222	222	0,69	0,69
Masculino	98	320	0,31	1,00
Total	320		1	

Tabla n°3: tabla de frecuencias con respecto a la variable género.

Del gráfico n° 1 y de la tabla n° 3, se puede extraer que: de las 320 encuestas realizadas, 222 fueron contestadas por pacientes de sexo femenino, lo que corresponde a un 69.4 % de la muestra y 98 encuestados corresponden al sexo masculino, lo que corresponde a un 30.6 %.

Debido a que es un estudio no probabilístico y que el tamaño del universo no es un número fidedigno, es que no podremos determinar si estos datos son representativos y/o estadísticamente significativos.

8.1.2 Edad

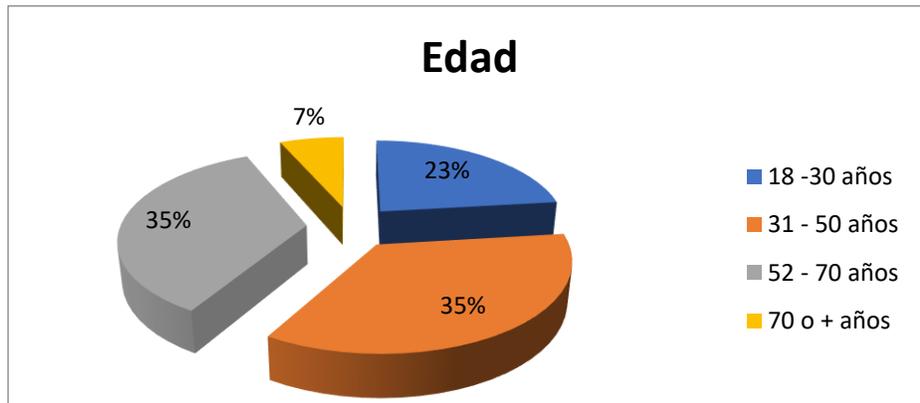


Gráfico n°2: Porcentaje de encuestados según rango etario

¿Qué edad tiene el paciente?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia a relativa	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia relativa acumulada
Entre 19 a 30 años	74	0,23	74	0,23125
Entre 31 a 50 años	113	0,35	187	0,584375
Entre 50 a 70 años	112	0,35	299	0,934375
Entre 70 a 90 años	21	0,07	320	1
Total	320	1,00	320	

Tabla n°4: Frecuencias según variable edad

Para analizar los resultados, las edades fueron separadas por intervalos

- La "Moda" se encuentra en los rangos etarios entre 31 a 50 años, con un total de 113 de los 320 encuestados, equivalente al 35%. Seguido del rango etario entre 50 a 70 años, con un total de 112 de los 320 participantes.
- La menor concentración de pacientes se encuentra en el rango etario de los 70 a 90 años, con un total de 21 de los 320 encuestados, equivalente al 6,5% del total.
- Desviación estándar es de 15,45
- El promedio de edad de todos los pacientes encuestados equivale a 45 años.
- El 25% de las personas encuestadas tienen una edad de 32 años o menos.
- El 50% de las personas encuestadas tienen una edad de 46 años o menos.
- El 75% de las personas encuestadas tienen una edad de 56 años o menos.

8.1.3 Tiempo de espera

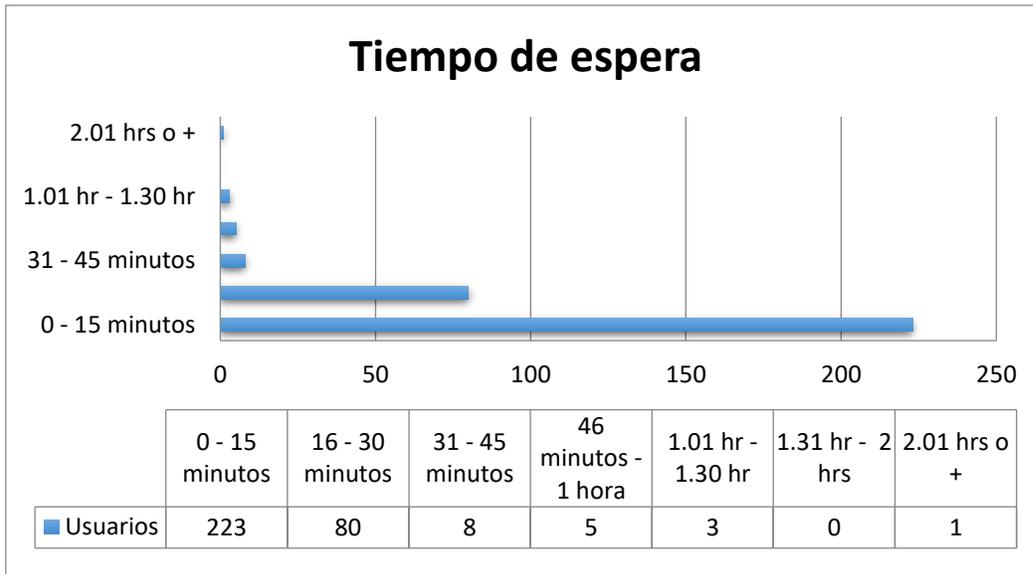


Gráfico n°3: Tiempo de espera en intervalos

¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido(a)?	Frecuencia	Frecuencia acumulada
0 a 15 minutos	223	223
16 a 30 minutos	80	303
31 a 45 minutos	8	311
46 a 60 minutos	5	316
Una hora a una hora y media	3	319
Una hora y media a dos horas	0	319
Más de dos horas	1	320
Total	320	

Tabla n°5: tabla de frecuencias según variable tiempo de espera

El tiempo de espera se organizó en intervalos de 15 minutos y cada 30 minutos en caso de que el tiempo de espera haya sido de 1 hora o más para poder ser analizados posteriormente.

De la tabla N°5 se evidencia que:

1. La mayor cantidad de encuestados tuvo un tiempo de espera de 0 a 15 minutos, correspondiendo al 69% del total, seguido del tiempo de espera de 16 a 30 minutos con un 25% del total de encuestados.
2. Sólo 1 persona esperó más de 2 horas, correspondiendo al 0,3% del total de participantes.

8.2 Encuesta SERVPERF

8.2.1 Elementos Tangibles

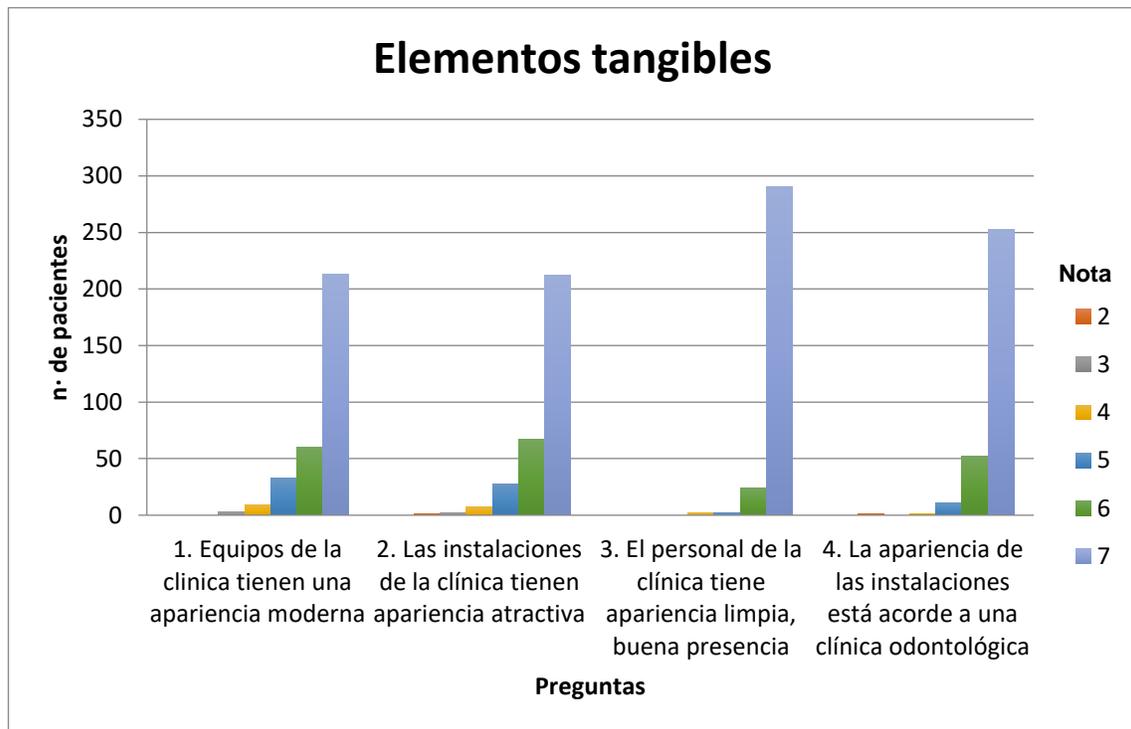


Gráfico nº4: Ítem elementos tangibles

Del gráfico N°4 de elementos tangibles se puede extraer que:

1. El promedio de la pregunta 1 fue 6,48. El 67% de las personas respondió con nota 7.

2. El promedio de la pregunta 2 fue 6,50. El 67% de las personas respondió con nota 7.
3. El promedio de la pregunta 3 fue 6,89. El 91% de las personas respondió con nota 7.
4. El promedio de la pregunta 4 fue 6,74. El 80% de las personas respondió con nota 7.
5. La nota que más se repite en todas las preguntas es 7.
6. Ningún participante contestó con nota 1.
7. El promedio de nota de los elementos tangibles es de 6,66.
8. Tanto para los cuartiles 25, 50 y 75% el valor es 7, ya que, en todas se repite que los datos son menores o iguales a 7.

8.2.2 Fiabilidad

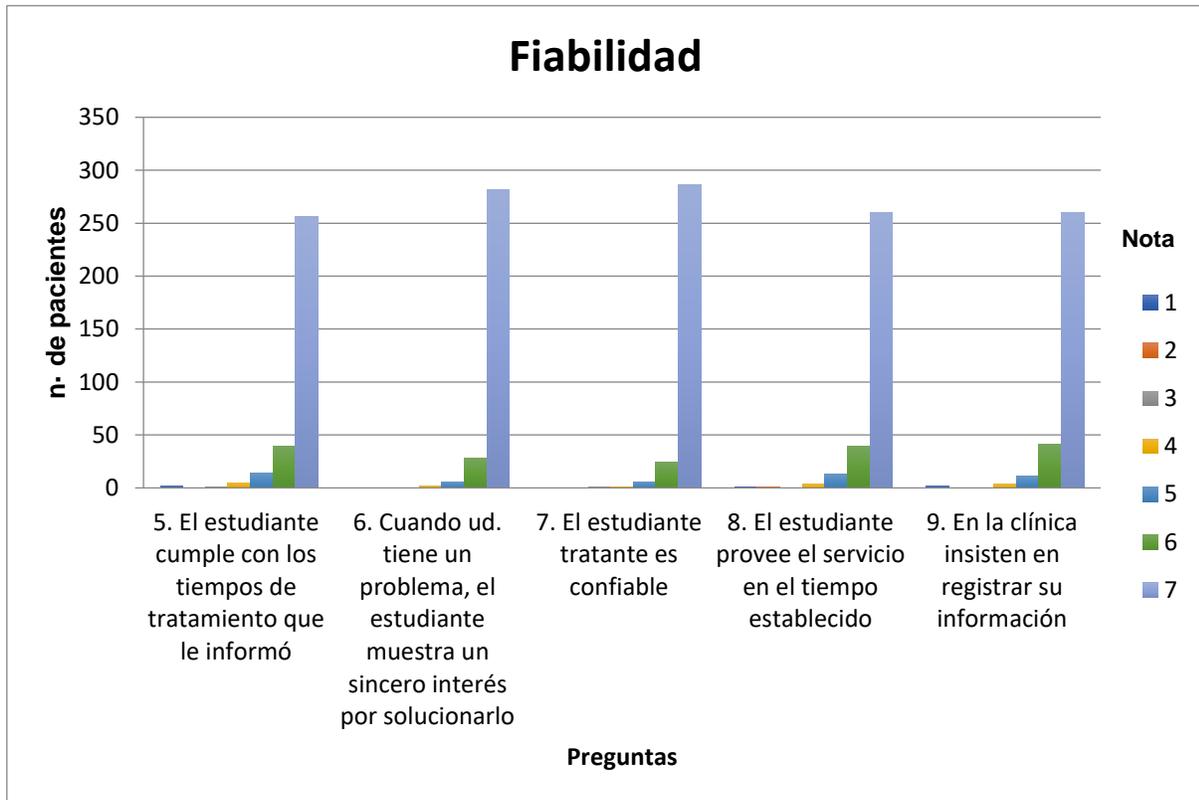


Gráfico nº5: ítem fiabilidad

Del Gráfico nº 5, de fiabilidad se obtiene que:

1. El promedio de la pregunta 5 es 6,69. El 81% respondió con nota 7. 2 personas respondieron con nota 1.
2. El promedio de la pregunta 6 es 6,86. El 89% respondió con nota 7.
3. El promedio de la pregunta 7 es 6,86. El 90% respondió con nota 7.
4. El promedio de la pregunta 8 es 6,72. El 82% respondió con nota 7.
5. El promedio de la pregunta 9 es 6,73. El 82% respondió con nota 7.

6. El promedio en nota del ítem fiabilidad es 6,77.
7. La nota que más se repite en todas las preguntas es 7.
8. Tanto para los cuartiles 25, 50 y 75% el valor es 7, ya que, en todas se repite que los datos son menores o iguales a 7.

8.2.3 Capacidad de respuesta

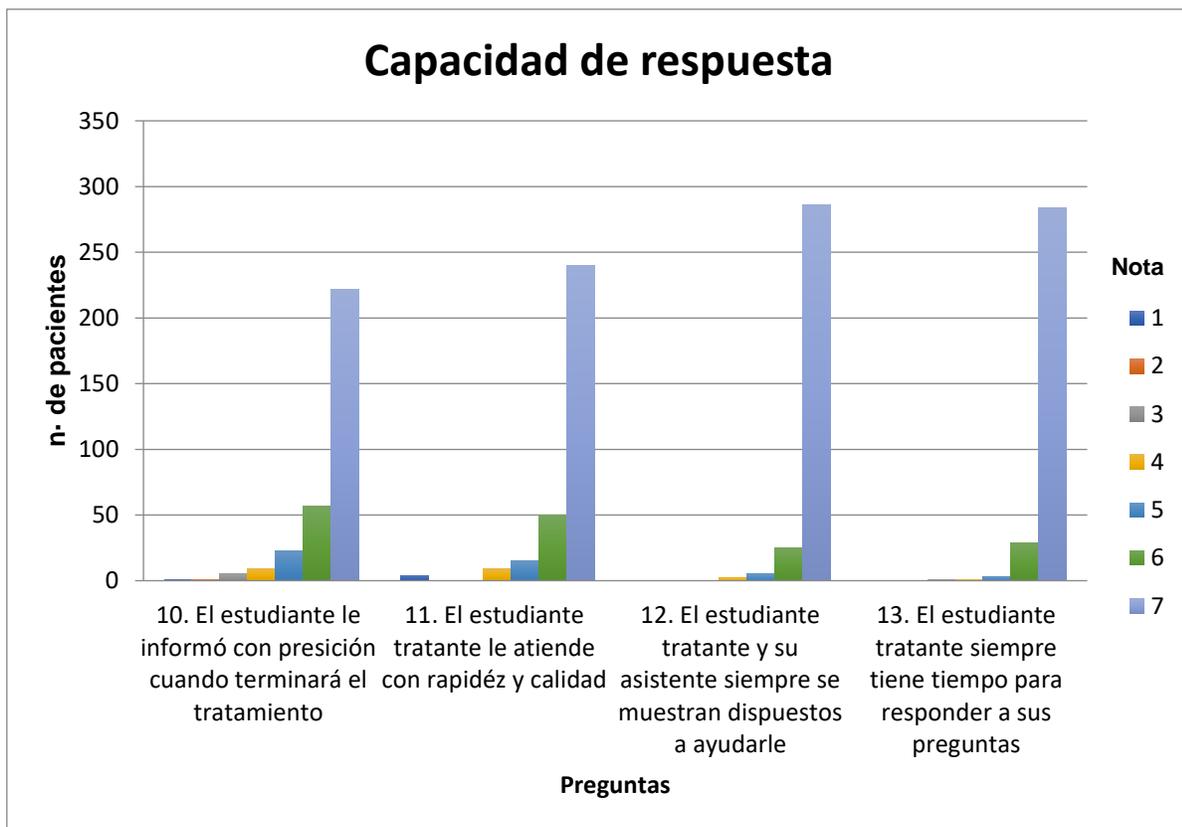


Gráfico nº6: ítem capacidad de respuesta

Del gráfico n°6, se puede obtener que:

1. El promedio de la pregunta 10 es 6,49. El 70% de las personas contestó con nota 7. 1 persona contestó con nota 1.
2. El promedio de la pregunta 11 es 6,59. El 75% de las personas contestó con nota 7. 4 personas contestaron con nota 1.
3. El promedio de la pregunta 12 es 6,87. El 90% de las personas contestó con nota 7.
4. El promedio de la pregunta 13 es 6,87. El 89% de las personas contestó con nota 7.
5. La nota que más se repite es la nota 7.
6. El promedio en nota del ítem capacidad de respuesta es 6,71.
7. Tanto para los cuartiles 25, 50 y 75% el valor es 7, ya que, en todas se repite que los datos son menores o iguales a 7.

8.2.4 Seguridad

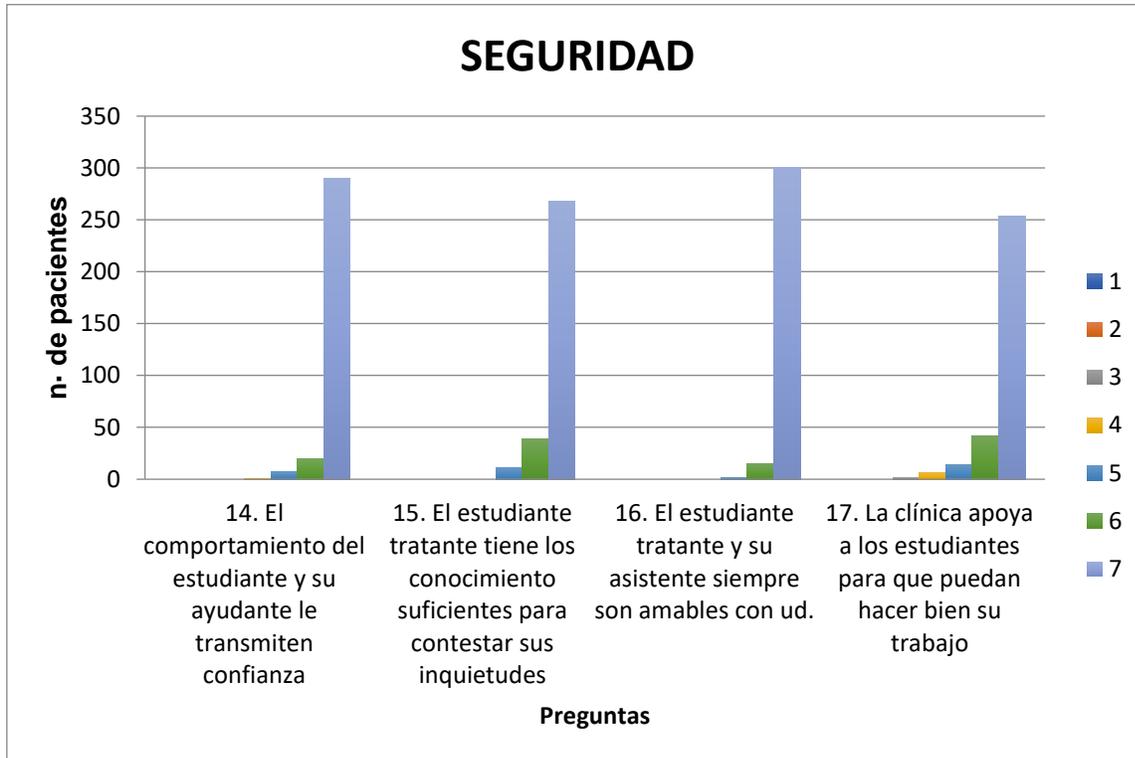


Gráfico n°7: ítem seguridad

Del gráfico n°7, se puede obtener la siguiente información:

1. El promedio de la pregunta 14 fue 6,88. El 91% de las personas respondió con nota 7.
2. El promedio de la pregunta 15 fue 6,81. El 84% de las personas respondió con nota 7.
3. El promedio de la pregunta 16 fue 6,94. El 95% respondió con nota 7
4. El promedio de la pregunta 17 fue 6,70. El 80% respondió con nota 7.
5. Ninguna persona respondió con nota 1

6. El promedio del ítem seguridad es 6,83.
7. La nota que más se repite es 7.
8. Tanto para los cuartiles 25, 50 y 75% el valor es 7, ya que, en todas se repite que los datos son menores o iguales a 7.

8.2.5 Empatía

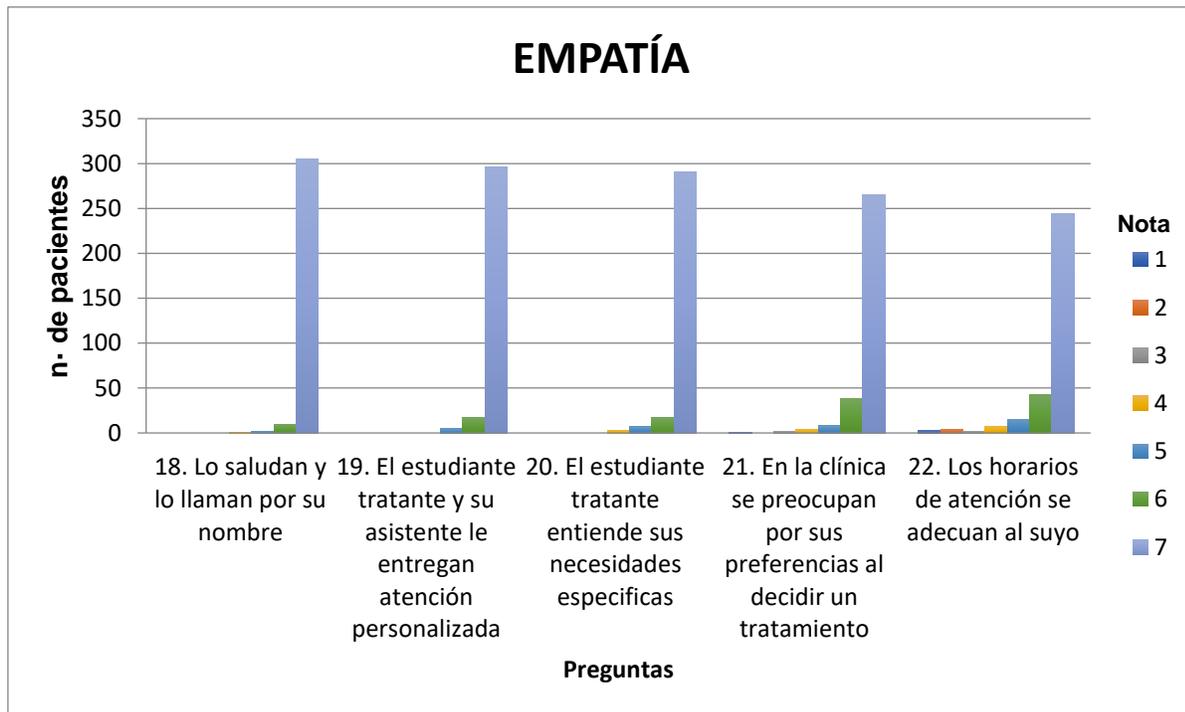


Gráfico n°8: ítem empatía

Del Gráfico nº 8, podemos obtener la siguiente información:

1. El promedio de la pregunta 18 fue 6,95. El 96% de las personas respondió con nota 7.
2. El promedio de la pregunta 19 fue 6,92. El 93% de las personas respondió con nota 7.
3. El promedio de la pregunta 20 fue 6,87. El 92% de las personas respondió con nota 7.
4. El promedio de la pregunta 21 fue 6,75. El 83% de las personas respondió con nota 7. 1 persona respondió con nota 1.
5. El promedio de la pregunta 22 fue 6,56. El 77% de las personas respondió con nota 7. 3 personas respondieron con nota 1.
6. El promedio del ítem empatía es 6,81.
7. Tanto para los cuartiles 25, 50 y 75% el valor es 7, ya que, en todas se repite que los datos son menores o iguales a 7.

8.2.6 Promedio de dimensiones encuesta SERVPERF

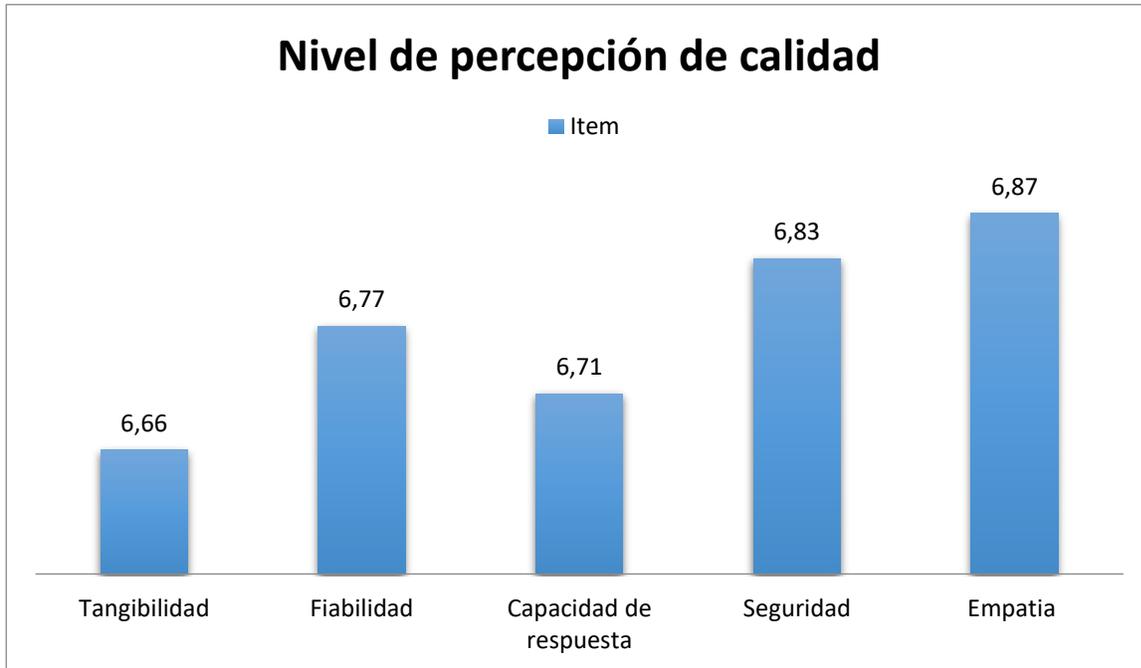


Gráfico nº9: promedio de evaluaciones según cada ítem

Del Gráfico nº 9, podemos obtener la siguiente información

1. El ítem mejor evaluado fue empatía
2. El ítem peor calificado fue elementos tangibles

IX. DISCUSIÓN

Este estudio se realizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por alumnos de pregrado en las clínicas dentales UVM. Para esto, se realizaron 320 encuestas, donde se obtuvo que el nivel de satisfacción promedio total es de 6,76, cifra comparada con otro estudio de similares características realizado en una clínica universitaria de la quinta región, como el de Gelponi y Gonzalez, donde se obtuvo un promedio total de satisfacción del 6,69. (Gelponi & Gonzalez, 2016) Sin embargo, estos resultados contrastan con otros estudios realizados a nivel país en centros de salud pública, donde el promedio de satisfacción fue inferior, como el efectuado en el CESFAM Paulina Avendaño en Talcahuano, con un promedio total de 5,5. (Araya Vallespir, Bustos Leal, Castillo, Oliva Belmar, & Araya Gozalvo, 2012)

Al evaluar las preguntas de caracterización, se obtuvo que el 69% de los participantes fueron de sexo femenino, concordando con otros estudios realizados, tanto, en universidades como en el servicio público nacional, donde los porcentajes varían entre 54% - 82%. (Renard, Renard, & Renard, n.d.), (Córdova Sotomayor, Fernández Guevara, & Ortiz Guevara, 2016), (Gelponi & Gonzalez, 2016), (Jeannette & Chong, 2014) y la mayor concentración de pacientes se encuentra entre los grupos etarios de 31-50 y 50-70 años, cada uno con un porcentaje de 35%.

En relación al tiempo de espera, el 69% de los encuestados esperó entre 0-15 minutos y el promedio fue de 15 minutos. Según los diferentes estudios, mientras menos tiempo de espera, mayor es la satisfacción. (Patricio Bustamante et al., 2013)

Damghi *et al.* Constataron que los pacientes que esperan menos de 15 minutos, estuvieron más satisfechos que los que esperaron más tiempo. (Damghi et al., 2013) Al igual que Fontova-Almato *et al.* hallaron que los pacientes que percibieron haber esperado muy poco o poco, estaban más satisfechos que el resto. (Fontova-Almató, Juvinyá-Canal, & Suñer-Soler, 2015).

Con respecto a los ítems evaluados con el instrumento SERVPERF utilizado podemos destacar que:

- Elementos tangibles obtuvo un promedio de 6,66, siendo la dimensión con menor calificación obtenida de toda la encuesta. A pesar de esto, hay una pregunta que obtiene una calificación más alta con respecto a las demás, la cual, corresponde a: ¿El personal de la clínica tiene apariencia limpia, buena presencia? Estos resultados concuerdan con otros estudios realizados, tanto en salud pública, como en clínica universitaria (Gelponi & Gonzalez, 2016), (Araya Vallespir et al., 2012), (Fernandez, Lobos, Palma, Oliva, & Araya, 2014). Por lo tanto, podemos destacar que si bien, el ítem de elementos tangibles en general es el peor evaluado de toda la encuesta, este se ve afectado por la apariencia moderna e instalaciones físicas de la clínica y no así por la apariencia del personal.

- En los ítems de Fiabilidad y Capacidad de respuesta, las preguntas con peor evaluación fueron ¿El estudiante tratante cumple con los tiempos de tratamiento que le informó? y ¿El estudiante tratante le informó con precisión cuándo terminará la atención? respectivamente. Podemos determinar que estos valores se deben a que, al ser una clínica enfocada en el aprendizaje del estudiante, los procesos evaluadores ralentizan los tiempos de trabajo clínico. No obstante, en el ejercicio profesional se repite este patrón. (Araya Vallespir et al., 2012), (Gelponi & Gonzalez, 2016), (Fernandez et al., 2014), (Araya Vallespir, Bustos Leal, Merino Escobar, Ulloa Ortega, & Araya, 2014)

- En los ítems de Seguridad y empatía encontramos dos de las preguntas mejor evaluadas, estas son; ¿El estudiante tratante y su asistente son siempre amables con usted? y ¿lo saludan y llaman por su nombre? esto coincide con los resultados de la investigación realizada por Gelponi y Gonzalez (Gelponi & Gonzalez, 2016). A su vez, el estudio realizado por Walsh *et al.* indica que el nivel de satisfacción por parte de los pacientes presenta correlación positiva frente a una actitud empática por parte del clínico. (Walsh, O'Neill, Hannigan, & Harmon, 2019) Al igual que lo menciona Redhead, donde indica una correlación directa y significativa en los conceptos anteriormente nombrados. (Redhead, 2013)

X. LIMITACIONES DEL ESTUDIO/SUGERENCIAS

10.1 Limitaciones

-Las limitaciones encontradas en el estudio fueron dadas por el tamaño del universo, ya que, se encontraba sobrestimado. Al revisar la base de datos, algunos estaban registrados en más de una asignatura (clínica adulto I, cirugía e implantología, electivo profesional, entre otros), considerándose como pacientes distintos. De este modo, dificulta la interpretación de los datos obtenidos en si son representativos o no.

-Tiempo de los encuestadores para llevar cabo la investigación. Ya que, se contaba con un solo día a la semana para realizar encuestas, limitando el número de la muestra.

-La fecha en el que se realizó el estudio, ya que, los alumnos se encuentran ingresando pacientes hasta el mes de noviembre que no eran incluidos, limitando aún más la cantidad de encuestados.

- Al ser un estudio no probabilístico, por conveniencia, nuestros resultados corresponden solo a nuestra muestra y no pueden ser extrapolados a la población total.

- Poca cantidad de estudios realizados en universidades y clínicas odontológicas, relacionadas con el tema, ya que, la gran cantidad de ellos utilizaba diferentes instrumentos de medidas no comparables con el nuestro.

- El espacio (sala de espera) donde se aplica el instrumento, podría influenciar en las buenas calificaciones obtenidas, donde eventualmente existe la posibilidad de que el encuestado sienta presión por contestar de mejor manera.

10.2 Sugerencias

- Generar bases de datos para la realización de futuras tesis relacionadas con el tema, por ejemplo, que se maneje número exacto del total de pacientes por asignatura clínica, para poder así, obtener una muestra representativa y extrapolable a la población de estudio.

-Para próximos estudios, sería de gran ayuda caracterizar más a los pacientes, por ejemplo, registrando previsión y procedencia.

- Establecer un instrumento estandarizado que permita la realización de más estudios similares.

XI. CONCLUSIONES

La satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas UVM, alcanzó un promedio total de 6,76, cifra superior a otros estudios realizados en Chile, tanto en servicio público, como privado. Indicando que el nivel de percepción total de parte de los usuarios es alto, ya que, se aproxima a la calificación máxima.

La mayor cantidad de usuarios en este y otros estudios son de sexo femenino, un estudio determinó que la razón sería que el sexo femenino es más preocupado de su salud y estética. (Araya Vallespir et al., 2012)

El rango de edad de pacientes que participaron en el estudio es amplio, ya que, los intervalos 31-50 años y 51-70 años alcanzaron valores de 35,3 % y 35 % respectivamente, representando juntos un 70,3 % del total de la muestra. Tan sólo el 6 % corresponde a pacientes de edad avanzada, esto podría deberse a que a mayor edad se dificulta el traslado e incluso algunos pacientes necesitarían ser acompañados.

El 70 % de los pacientes atendidos señalaron esperar de 0 a 15 minutos desde la hora de la cita hasta ser ingresado por el alumno. Sólo 2 casos refieren haber esperado más de 1.30 horas.

En cuanto a los 5 ítems evaluados, podemos rescatar que el ítem con peor calificación fue, Elementos Tangibles, donde los puntos a mejorar están básicamente enfocados a instalación y apariencia de la clínica. No así la apariencia del personal y su buena presencia, ya que, fue la respuesta con mejor calificación por parte de los usuarios en este ítem.

Por otra parte, el ítem de Empatía fue calificado por los participantes con el promedio más alto de toda la encuesta realizada durante la investigación, lo que nos indica que los pacientes se encuentran satisfechos con el trato brindado por los estudiantes de Odontología UVM.

XII. BIBLIOGRAFÍA

Araya Vallespir, C., Bustos Leal, A., Castillo, F., Oliva Belmar, P., & Araya Gozalvo, J. (2012). Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles: Talcahuano, Chile. *International Journal of Odontostomatology*, 6(3), 349–354. <https://doi.org/10.4067/S0718-381X2012000300018>

Araya Vallespir, C., Bustos Leal, A., Merino Escobar, J. M., Ulloa Ortega, C., & Araya, J. (2014). Calidad del servicio odontológico público basado en percepciones intangibles en paciente sin discapacidad y discapacitados. Talcahuano. Chile. *Odontoestomatología*, 16(23), 4–12. Retrieved from http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-93392014000100002&script=sci_arttext#3

Bucchi, C., Sepúlveda, C., Monsalves, M. J., & Bustos, L. (2012). Descripción de la Satisfacción Usuaria de Pacientes que Reciben Atención de Urgencia Dental en Cinco Establecimientos de Atención Primaria de Salud. *International Journal of Odontostomatology*, 6(3), 275–280. <https://doi.org/10.4067/S0718-381X2012000300005>

Bustamante Sandoval, W. E. (2015). Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo, 2014. Retrieved from <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/320>

calidad1 | Definición de calidad1 - «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. (n.d.). Retrieved June 9, 2019, from <https://dle.rae.es/?id=6nVpk8P>

Calixto-Olalde, M. G., Okino Sawada, N., Hayashida, M., Amélia, I., Mendes, C., Trevizan, M. A., & De Godoy, S. (n.d.). *ESCALA SERVQUAL: VALIDACIÓN EN POBLACIÓN MEXICANA SERVQUAL SCALE: VALIDATION IN THE MEXICAN POPULATION*. Retrieved from <http://www.scielo.br/pdf/tce/v20n3/14.pdf>

Córdova Sotomayor, D., Fernández Guevara, Y., & Ortiz Guevara, R. (2016). Satisfacción de Los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad De San Martin De Porres. Chiclayo, 2015. *Kiru*, 13(2), 133–137.

Coppiano Campoverde. (2019). Calidad percibida de la atención de salud y su influencia en la satisfacción del cliente del centro de diagnóstico por imágenes del hospital de niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde.

Cristian Soto Lecaros, L., & González Márquez, A. (2014). *“Encuesta de satisfacción perioperatoria en pacientes adultos sedados sometidos a cirugía oral”*; (Universidad Andrés Bello). Retrieved from

[http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/1874/Soto_C_Encuesta de satisfacci3n perioperatoria en_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/1874/Soto_C_Encuesta_de_satisfacci3n_perioperatoria_en_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Damghi, N., Belayachi, J., Armel, B., Zekraoui, A., Madani, N., Abidi, K., ... Abouqal, R. (2013). Patient satisfaction in a Moroccan emergency department. *International Archives of Medicine*, 6(1), 20. <https://doi.org/10.1186/1755-7682-6-20>

Echauri, A. M. F., Minami, H., & Sandoval, M. J. I. (2014). La Escala de Likert en la evaluaci3n docente: acercamiento a sus caracter3sticas y principios metodol3gicos. *Perspectivas Docentes*, 0(50). <https://doi.org/10.19136/PD.A0N50.589>

Esperidi3o, M. A., & Trad, L. A. B. (2006). Avalia3o de satisfa3o de usu3rios: considera3es te3rico-conceituais User satisfaction assessment: theoretical and conceptual concerns. *Caderno de Sa3de Publica*, 22(6), 1267–1276.

Fernandez, V., Lobos, C., Palma, C., Oliva, C., & Araya, C. (2014). *Calidad del servicio de salud basado en intangibles, en pacientes sin discapacidad y discapacitados, CESFAM Hualqui*. Concepci3n.

Fontova-Almat3, A., Juviny3-Canal, D., & Su3er-Soler, R. (2015). INFLUENCIA DEL TIEMPO DE ESPERA EN LA SATISFACCI3N DE PACIENTES Y ACOMPA3ANTES. *Rev Calid Asist.*, 30(1), 10–16. Retrieved from <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X1500007X>

Gelponi, S., & Gonzalez, F. (2016). *DETERMINACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNAB VIÑA DEL MAR, CHILE*. .pdf. Universidad Andrés Bello.

Gonzalez Rivas, A., & Ruiz Ojeda, C. (2018). *NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIA EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PRESTADA POR ESTUDIANTES DE PREGRADO EN CAMPO CLÍNICO MACUL, UNIVERSIDAD FINIS TERRAE, AÑO 2015* (UNIVERSIDAD FINIS TERRAE). Retrieved from <http://repositorio.uft.cl/bitstream/handle/20.500.12254/788/GONZALEZ-RUIZ-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzalez R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga MA, Palomares P, Tijerina LS. (2019). Calidad de la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense*, 2019, 4(suppl 1):76-78

Hernandez, Roberto; Fernandez, C. B. M. (2001). *Metodología de la investigación*.

Jeannette, S., & Chong, G. (2014). *No Title*. UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO.

Lora-Salgado, I. M., Tirado-Amador, L. R., Montoya-Mendoza, J. L., & Simancas-Pallares, M. A. (2019). Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios

Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista Nacional de Odontología*, 12(23), 31–40. <https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>

Mora Contreras, C. E. (2011). La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2). <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>

Muza, R., & Muza, P. (2010). Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. *Revista Chilena de Salud Pública*, 12(1), 12–17. <https://doi.org/10.5354/0717-3652.2008.1775>

Nallar, R. (2014). *NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIA DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL CONSULTORIO ROSITA RENARD DE LA COMUNA DE ÑUÑO A* (Universidad Andres Bello). Retrieved from [http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/1890/Nallar_Nivel de satisfacción usuaria de atención odontológica_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/1890/Nallar_Nivel_de_satisfacción_usuaria_de_atención_odontológica_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Nieto, Yllú. (2019). Nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por el usuario externo en el servicio de ortodoncia y ortopedia maxilar de la clínica docente asistencial de la universidad de Norbert Wiener 2018.

Oliva, C., & Hidalgo, C. G. (2004). Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en

Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. *Psykhé (Santiago)*, 13(2), 173–186.
<https://doi.org/10.4067/S0718-22282004000200013>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.
<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Patricio Bustamante, P., Avendaño Cañas, D., Camacho Martín, B., Ochoa Alvarado, E., Alemany González, F. X., Asenjo Romero, M., ... Sánchez Sánchez, M. (2013). Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. *Emergencias*, 25(3), 171–176.

Ramírez Carvajal, A. P. (2017). Servqual o Servperf: ¿otra alternativa? *Sinapsis*, 9(1), 59–63.

Redhead, R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013* (Universidad Nacional de San Marcos). Retrieved from http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf;jsessionid=613DF44B9E4F5EF3D021BED858CED97C?sequence=1

Renard, R., Renard, R., & Renard, C. R. (n.d.). *Nivel de Satisfacción Usuaría en Atención*. (4), 1–8.

Satisfacción | Definición de satisfacción - «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. (2018). Retrieved June 4, 2019, from <https://dle.rae.es/?id=XLJpCxx>

C. Jerez Rojas, V. Maturana Jiménez. (2019). Impacto de los tiempos de espera en la satisfacción usuaria, en pacientes atendidos por alumnos de pregrado de la clínica UDD en el año 2019.

Satisfacción Población Usuaria Hospitales. (2012). Retrieved from <https://www.minsal.cl/portal/url/item/bc401e507f8b72c8e040010165014d8c.pdf>

Servicios de Salud - Ministerio de Salud - Gobierno de Chile. (n.d.). Retrieved June 2, 2019, from <https://www.minsal.cl/servicios-de-salud/>

Superintendencia de Salud. (n.d.). Propuesta Metodológica para medir satisfacción en Usuarios públicos en agosto 2011. *Agosto 2011.* Retrieved from http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-7317_recurso_1.pdf

Sustraídode-medigraphic. (2007). Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. In *Rev Med Inst Mex Seguro Soc* (Vol. 45). Retrieved from <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2007/im072h.pdf>

Departamento de participación social y trato al usuario. (n.d.). SERIE CUADERNOS DE REDES N° 32 S A L U D D E C H I L E A P L I C A C I Ó N 2 0 0 9. Retrieved June 14, 2019, from <http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2016/03/32.pdf>

Vásquez, G., Corsini, G., Silva, M., Fuentes, J., Chahin, M., & Santibáñez, J. D. (2016). Instrumento para Medir Satisfacción de Pacientes sobre Atención Clínica Odontológica. *International Journal of Odontostomatology*. <https://doi.org/10.4067/s0718-381x2016000100020>

Walsh, S., O'Neill, A., Hannigan, A., & Harmon, D. (2019). Patient-rated physician empathy and patient satisfaction during pain clinic consultations. *Irish Journal of Medical Science (1971 -)*. <https://doi.org/10.1007/s11845-019-01999-5>

XIII. ANEXOS

Anexo 1: Solicitud de aprobación de trabajo de investigación por parte del CEC-UVM.



Solicitud aprobación de trabajo de investigación por parte del CEC-UVM.

Fecha: 11/03/2019

Docente Guía: Dr. Nelson Pardo.

Alumnos: Diego Silva Escudero; Loreto Badilla; Victoria Moreno Alcayaga.

Unidad Académica:

Título del estudio: (podría ser modificado)	Determinar el nivel de satisfacción en pacientes atendidos en las clínicas dentales de la UVM.
Docente Investigador/Guía:	Nelson Pardo.
Nivel: (Pregrado/Postgrado)	Pregrado.
Criterios deontológicos:	<p>El presente estudio considera la entrega, explicación y aplicación de un consentimiento informado, con el fin de respetar las normas éticas establecidas para el trato de pacientes.</p> <p>Se explica al encuestado la razón de nuestra investigación y el objetivo del uso de los datos proporcionados por los participantes del estudio, donde única y exclusivamente tendrán acceso a ellos los titulares de la investigación. De esta manera, no se afectará la atención recibida por parte del alumno tratante quien desconocerá totalmente los datos entregados en la encuesta.</p> <p>Por otro lado, nuestra investigación brindará un beneficio social para nuestros actuales y futuros pacientes de las clínicas odontológicas UVM, evidenciando a través de los resultados las fortalezas y debilidades en la atención odontológica de nuestras clínicas, con el fin de mejorar estos aspectos y brindar un mejor servicio a la población.</p> <p>En cuanto a la realización del estudio, éste sí contará con validez científica, ya que, los datos proporcionados por los participantes del estudio serán recolectados y analizados estadísticamente, donde además, garantizamos que la información y los resultados entregados serán fidedignos y totalmente comprobables, manteniendo bajo nuestra custodia las encuestas realizadas y pudiendo ser analizadas por una comisión externa si se requiere.</p> <p>Por último, se respetará la opción de que el sujeto pueda cambiar de opinión y aceptar o abandonar antes, durante o después del proceso sin sanción. Segundo, se respetará la información proporcionada por los participantes, ya que, las encuestas serán anónimas.</p>
Objetivo del estudio: (Señale brevemente el objetivo general de su estudio).	Determinar nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en Clínica Odontológica UVM de la facultad de Ciencias de la salud, sedes Libertad y Sanatorio marítimo, Carrera Odontología, Universidad Viña del Mar.

<p>Métodos y protocolos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño • Población/ muestra • Criterios inclusión/ exclusión • Protocolo de trabajo • Análisis y resguardo de datos 	<p>Diseño: Este trabajo de investigación es de tipo no experimental observacional, debido a que no existirá la manipulación deliberada de variables y sólo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, transversal porque solo se recopilan datos de un momento único y descriptivo, ya que, busca especificar características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se está analizando. Describe tendencias de un grupo o población. (10)</p> <p>Población/ muestra: Se realizará la encuesta a pacientes mayores de 18 años, de ambos géneros, que hayan sido atendidos en la Clínica de Odontológica de la Universidad Viña del Mar, sedes Libertad y Sanatorio Marítimo, durante el año 2019, en el período comprendido entre abril y mayo del mismo año. Tipo de muestra No probabilístico, en cuotas.</p> <p>Criterios inclusión/ exclusión:</p> <p>Criterios de inclusión:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pacientes mayores de 18 años de edad que acuden a atención en Clínica Odontológica UVM, Sedes Libertad y Sanatorio Marítimo. 2. Pacientes atendidos por estudiantes de pregrado que cursan Clínica Adultos I y II, Cirugía e implantología I y II. Apoderados de pacientes atendidos en Clínica Adulto I y II, además de docentes asistenciales. 3. Pacientes que hayan decidido participar voluntariamente del estudio. 4. Pacientes que han comenzado su tratamiento dental en el año 2019 o que ya han sido tratados en años anteriores. <p>Criterios de exclusión:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pacientes que no deseen participar en el estudio. 2. Pacientes menores de edad. 3. Pacientes que presenten alguna alteración cognitiva que les impida completar la encuesta. 4. Pacientes que acudieron solamente a examen radiológico y/o se sometieron a una actividad clínica menor a cinco minutos de duración. <p>Protocolo de trabajo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se seleccionaran pacientes que se encuentren y sean atendidos en las clínicas Odontológicas Universidad Viña del Mar, sede libertad y sanatorio maritimo, entre los meses de abril y mayo del año 2019. 2. Se les consultará si quieren formar parte de este trabajo de investigación, informando en que consiste este. 3. Si el paciente accede se entrega consentimiento informado. 4. Se entrega encuesta que consta de dos items: primer item de preguntas de clasificación como sexo, edad y otra pregunta en relación al tiempo de espera desde que fue ingresado al sistema, en recepción, hasta que fue llamado por el alumno. El segundo item, corresponde al cuestionario adaptado de la escala SERVPERF, validado y modificado por Gelponi y González. En este formato, los términos "organización" y
--	---

	<p>"empleados" fueron reemplazados por "clínica" y "estudiantes tratantes", respectivamente, para representar las particularidades de la Clínica Odontológica UVM.</p> <p>5. Finalizada la encuesta, es llevada a una caja sellada. La cual sera manipulada solo por investigadores para obtener los resultados, realizar el análisis estadístico y elaborar las conclusiones del trabajo. (Todas las encuestas serán archivadas y en caso de requerirlo entregadas al comité de ética).</p> <p>Análisis y resguardo de datos Se realizará un análisis descriptivo para resumir la información recabada. Posterior a esto se analizará si los datos obtenidos en la encuesta se ajustaban a lo normalidad, mediante el test de Shapiro Wilk. Para las comparaciones de dos variables se utilizará es test spearman Para la comparación simultánea de parejas de variables dentro de un mismo grupo, se utilizará el test de Tukey. Debido a que la encuesta SERVPERF se mide mediante escala Likert, una variable cualitativa ordinal, se analizará en relación a la mediana. Finalmente se realizará el análisis de alfa de Cronbach, para determinar la confiabilidad del instrumento.</p>
<p>Resultados esperados: (describa brevemente los resultados que se esperan del estudio, y el impacto del mismo en la población y/o pacientes).</p>	<p>Se espera obtener resultados favorables donde los servicios odontológicos entregados en la Clínica UVM, sedes Libertad y Sanatorio marítimo, generan una respuesta satisfactoria en los pacientes. Además esta investigación brindará un beneficio social para nuestros actuales y futuros pacientes de las clínicas odontológicas UVM, evidenciando a través de los resultados las fortalezas y debilidades en la atención odontológica de nuestras clínicas, con el fin de mejorar estos aspectos y brindar un mejor servicio a la población.</p>
<p>Se solicita consentimiento de los participantes. (Adjuntar en los casos necesarios).</p>	<p>Anexado consentimiento informado aplicado a todos los pacientes que participaran en este estudio.</p>
<p>Señale la indexación de la revista enviará el artículo.</p>	

<p>Observaciones Comité de Ética de la UVM. (No rellenar) CÓDIGO</p>	
--	--

DR. NELSON PARDO
CIRUJANO DENTISTA

[Handwritten signature of Nelson Pardo]

Firma tutor o investigador responsable.

Dr. Andres Gallardo N.
Cirujano Dentista
RUT 15.017.689-1

[Handwritten signature of Andres Gallardo]



Firma Jefe de Carrera, unidad responsable.



[Handwritten signature]

Firma Director Unidad responsable.

Anexo 2: Carta compromiso del investigador.

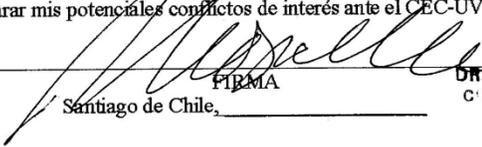


CARTA COMPROMISO INVESTIGADOR

Yo, Nelson Pardo Cruzado, Investigador del proyecto de investigación:

Mediante la firma del presente documento:

1. Declaro que personalmente conduciré o supervisaré este estudio, cumpliendo el protocolo que será aprobado y entregando de él información íntegra y confiable.
2. Me comprometo a:
 - a. Ejecutar este protocolo dando cumplimiento a las normas institucionales y leyes vigentes relacionadas con la protección de los sujetos participantes.
 - b. Obtener aprobación ética antes de hacer cualquier cambio a este proyecto y reportar al Comité cualquier desviación al protocolo
 - c. Hacer llegar un estado de avance del proyecto anual, al finalizar el estudio y según sea requerido
 - d. Informar oportunamente al CEC-UVM de cualquier problema no previsto o de la ocurrencia de eventos adversos. En caso de eventos adversos serios, en un plazo no mayor a 5 días hábiles.
 - e. Comunicar al Comité la suspensión de un estudio, enviando un informe con los resultados obtenidos, las razones de suspensión y el programa de acción en relación con los participantes
 - f. Conducir el proceso de obtención del Consentimiento Informado aprobado por el Comité, de manera de que se garantice la comprensión de los potenciales riesgos y la voluntariedad de la decisión de participar.
 - g. Informar a todos los colaboradores (incluyendo a los estudiantes) que participen en esta investigación, de estas obligaciones.
 - h. Declarar mis potenciales conflictos de interés ante el CEC-UVM


FIRMA
Santiago de Chile,

DR. NELSON PARDO
CIRUJANO DENTISTA

Anexo 3: Carta informe del Comité Ético Científico (CEC-UVM).

CARTA INFORME DEL COMITÉ ÉTICO CIENTÍFICO (CEC-UVM)

Viña del Mar, 10 de mayo de 2019

Señor,
Dr. Nelson Pardo
Carrera de Odontología
Escuela de Ciencias de la salud
Universidad Viña del Mar

Estimado Dr. Pardo,

De acuerdo a documentación enviada por ustedes con fecha 18 de marzo de 2019, a solicitud de revisión y emisión de certificación aprobatoria por parte del Comité Ético Científico, del proyecto de tesis titulado “**Determinar el nivel de satisfacción en pacientes atendidos en clínicas dentales UVM**”; cuyo docente guía es el Dr. Nelson Pardo, y los estudiantes Victoria Moreno, Diego Silva y Loreto Badilla, y una vez que se constituyó el Comité para su evaluación, se sesionó en Comité con fecha 26 de marzo de 2019, en Acta de Sesiones de la Comisión Ética Científica (CEC) N° 02/2019.

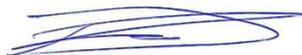
La propuesta se revisó por este Comité y se determinó en sesión, Actas CEC N° 02/2019 y 05/2019, que las observaciones, sugerencias y evaluaciones emitidas por este comité son las siguientes:

- .- La validez científica puede estar determinada por el número de la muestra (resguardar representatividad de la muestra).
- .- Se sugiere utilizar formulario oficial de consentimiento informado (es más completo).

La propuesta, independientemente de la aclaración de la anterior observación y sugerencia, cumple con los requisitos solicitados de aprobación, por lo que ha sido aprobada.

En cuanto al procedimiento ético no hay observaciones.

Sin otro particular, se despide atentamente de usted.



Dr. Francisco Javier González R.
Presidente
COMITÉ DE ÉTICA CIENTÍFICA
UVM

Anexo 4: Carta Autorización para utilizar instrumento de medida SERVPERF.

Estimados,

Según lo conversado, autorizo la utilización de los instrumentos de medida aplicados en el trabajo de investigación "“DETERMINACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNAB. VIÑA DEL MAR, CHILE” del año 2016.

Saludos cordiales,

Dr. Sergio Gelponi

Cirujano Dentista

Anexo 5: Documento Consentimiento Informado.



Documento de Consentimiento Informado

Nombre del Estudio: *“Determinar el nivel de satisfacción en pacientes atendidos en las clínicas dentales de la UVM”*.

Investigadores Responsables:

- Diego Silva (teléfono de contacto: 981879316)
- Loreto Badilla (teléfono de contacto: 930883498)
- Victoria Moreno (teléfono de contacto: 985052360)

Escuela de Ciencias de la Salud, carrera Odontología, Universidad Viña del Mar.

Usted ha sido invitado a la investigación que lleva por título ***“Determinar el nivel de satisfacción en pacientes atendidos en las clínicas dentales de la UVM.”***, la cual, está bajo la tutoría del Dr. Nelson Pardo, docente de la carrera de Odontología Universidad Viña del Mar. Con el objetivo de Determinar nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en Clínica Odontológica UVM de la facultad de Ciencias de la salud, sede Mall y sanatorio marítimo, Carrera Odontología, Universidad Viña del Mar.

Ésta se llevará a cabo por medio de una encuesta, que consta de dos partes. La primera parte, consiste en 3 preguntas relacionadas a datos generales del paciente y la segunda parte, es una evaluación de la satisfacción que usted presenta, con respecto al servicio recibido en las clínicas odontológicas UVM.

Las encuestas serán usadas únicamente para el propósito de esta investigación, son de carácter anónima y de participación voluntaria, puede retirarse en cualquier momento de la investigación y no afectará, ni se negará la atención que usted reciba.

Al completarla, habrá un buzón donde podrá depositarla. El estudiante, profesionales y funcionarios de Clínica odontológica UVM, desconocerán los resultados de ésta. Además, no existen riesgos potenciales para usted.

Si no entiende alguna de las palabras o conceptos, un miembro del equipo de investigación estará disponible para aclarar sus dudas.

Yo _____, he leído el consentimiento con fecha ___/___/___ y declaro entender las condiciones establecidas, aceptando participar en la Investigación "***Determinar el nivel de satisfacción en pacientes atendidos en las clínicas dentales de la UVM***".

Firma

Si tiene preguntas acerca de esta investigación médica, puede contactar o llamar al Dr. Nelson Pardo, Investigador Responsable del estudio, al teléfono 984445702.

Si tiene preguntas acerca de sus derechos como participante en una investigación médica, usted puede llamar al Presidente del Comité Ético Científico de la Universidad Viña del Mar, al teléfono 32 2462690, o enviar un correo electrónico a: consultascec@uvm.cl.

Anexo 6: Encuesta.

Encuesta

Ficha de Recolección de Datos

Para contestar esta encuesta lea detenidamente cada pregunta y su enunciado y conteste la alternativa que considere más apropiada marcando con una X o escribiendo la respuesta correspondiente en el espacio que se le indica. Frente a cualquier duda diríjase al encuestador quien deberá guiarlo.

1. Edad: _____ años cumplidos.

2. Género:

_____ Femenino

_____ Masculino

3. ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido(a) en horas, minutos? Indique en la línea de respuesta el tiempo de espera, desde la hora de su citación hasta que fue atendido, o desde que indicaron que debía esperar a que le llamaran para ser atendido, en el recuadro que corresponda según sean horas y/o minutos.

_____ HORAS _____ MINUTOS

Encuesta SERVPERF

Estimado paciente, las siguientes preguntas se refieren única y exclusivamente a **la atención que usted acaba de recibir** (sesión de este día).

Responda las 22 preguntas, marcando solo una alternativa en cada una de ellas.

		(Muy) en desacuerdo			(Muy) de acuerdo			
Elementos tangibles								
1	Los equipos de la clínica tienen apariencia moderna.	1	2	3	4	5	6	7
2	Las instalaciones físicas de la clínica son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3	El personal de la clínica tiene apariencia limpia, buena presencia.	1	2	3	4	5	6	7
4	La apariencia de las instalaciones está acorde con una clínica odontológica.	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad								
5	El estudiante tratante cumple con los tiempos de tratamiento que le informo.	1	2	3	4	5	6	7
6	Cuando usted tiene un problema, el estudiante tratante muestra un sincero interés por solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7

7	El estudiante tratante es confiable.	1	2	3	4	5	6	7
8	El estudiante tratante provee el servicio en el tiempo establecido.	1	2	3	4	5	6	7
9	En la clínica insisten en registrar su información sin errores.	1	2	3	4	5	6	7
Capacidad de respuesta								
10	El estudiante tratante le informó con precisión cuándo terminará la atención.	1	2	3	4	5	6	7
11	El estudiante tratante le atiende con rapidez.	1	2	3	4	5	6	7
12	El estudiante tratante y su asistente siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.	1	2	3	4	5	6	7
13	El estudiante tratante siempre tiene tiempo para responder a sus preguntas.	1	2	3	4	5	6	7
Seguridad								
14	El comportamiento del estudiante tratante y su asistente le transmite confianza.	1	2	3	4	5	6	7
15	El estudiante tratante tiene conocimientos suficientes para contestar inquietudes.	1	2	3	4	5	6	7
16	El estudiante tratante y su asistente son siempre amables con usted.	1	2	3	4	5	6	7
17	La clínica apoya a los estudiantes tratantes para que puedan hacer bien su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
Empatía								

18	Lo saludan y llaman por su nombre	1	2	3	4	5	6	7
19	El estudiante tratante y su asistente le entregan una atención personalizada.	1	2	3	4	5	6	7
20	El estudiante tratante entiende sus necesidades específicas.	1	2	3	4	5	6	7
21	En la clínica se preocupan por sus preferencias al decidir un tratamiento.	1	2	3	4	5	6	7
22	Los horarios de atención se adecuan al suyo.	1	2	3	4	5	6	7