



Maestría en

SALUD PÚBLICA

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magíster en Salud Pública

**FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES QUE RECIBEN ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS
ODONTOLÓGICOS EN LA CLÍNICA SERODU EN EL PERÍODO DE
SEPTIEMBRE A OCTUBRE DEL 2024**

AUTOR: Od. Leticia Iza Salazar

TUTOR: Dra. Kathy Bustamante

Certificación de autoría del trabajo de titulación

Yo, Leticia Margarita Iza Salazar, declaro bajo juramento que el trabajo de titulación denominado "Factores que Influyen en el Nivel de Satisfacción de los Pacientes que Reciben Atención en los Servicios Odontológicos en la Clínica SERODU en el Período de septiembre a octubre del 2024" es de mi autoría y de mi exclusiva responsabilidad académica y legal; y que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional. En su elaboración, se han citado las fuentes y se han respetado las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

Leticia Iza Salazar

C. I.: 1719221309

Correo electrónico: letyhoney@hotmail.com / leizasa@uide.edu.ec

Yo, Kathy Bustamante Paredes, declaro que he tutorizado el trabajo de titulación denominado "Factores que Influyen en el Nivel de Satisfacción de los Pacientes que Reciben Atención en los Servicios Odontológicos en la Clínica SERODU en el Período de septiembre a octubre del 2024" " de la maestrante, quien es autora exclusiva de la presente investigación, que es original y auténtica.

C.I. 1103924898

Tutor del trabajo de titulación

Mgt. Kathy Bustamante

Autorización de derechos de propiedad intelectual

Yo, Leticia Iza Salazar, en calidad de autor/a del trabajo de titulación denominado “Factores que Influyen en el Nivel de Satisfacción de los Pacientes que Reciben Atención en los Servicios Odontológicos en la Clínica SERODU en el Período de septiembre a octubre del 2024”, autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que abarca esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autor me corresponden, según lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento en Ecuador.

D. M. de Quito, de 2024

Leticia Iza Salazar

C. I.: 1719221309

Correo electrónico: letyhoney@hotmail.com / leizasa@uide.edu.ec

Dedicatoria

*A Gabriel, mi esposo, mi compañero y padre de mi hijo, gracias por creer en mí siempre.
Este trabajo de titulación es un tributo a la colaboración, paciencia y comprensión que me
has brindado a lo largo de este proceso académico.*

*A mi pequeño Francisco, mi mayor tesoro. Tus risas llenan mi corazón de alegría y tu amor
me motiva a ser mejor cada día.*

A mis padres, quienes con su esfuerzo y dedicación han construido el cimiento de mi futuro.

*A mis seis hermanas, quienes, con su alegría y apoyo incondicional, han hecho de mi vida
una aventura inolvidable.*

Agradecimiento

*A mi Padre celestial, mi refugio seguro, por guiarme en cada paso de este viaje académico y
hacerme partícipe de sus bendiciones.*

*A la Dra. Kathy Bustamante, tutora de la investigación, por su destacada contribución a este
estudio. Su orientación y asesoramiento añadieron una dimensión enriquecedora a mi
investigación.*

*A mis profesores de la Maestría de Salud Pública, cuyas valiosas enseñanzas han sido el
cimiento de este trabajo de titulación.*

*A cada uno de los participantes mi más sincero agradecimiento por compartir su tiempo y
sus perspectivas. Su contribución ha sido invaluable para este estudio.*

Índice

Resumen.....	1
Abstract.....	3
1. Introducción.....	5
2. Justificación	7
3. Planteamiento del problema.....	8
3.1 Formulación.....	8
3.2 Sistematización	8
4. Objetivos de investigación	10
4.1 Objetivo general	10
4.2 Objetivos específicos	10
5. Marco teórico y conceptual	11
5.1. Antecedentes	11
5.2. Referente conceptual	14
6. Metodología y diseño de la investigación	18
7. Resultados	28
8. Discusión	41
5. Recomendaciones	48
6. Referencias bibliográficas.....	50

7. Anexos	53
Anexo 1. Encuesta de satisfacción de pacientes de la clínica de servicios odontológica UTE	53
Anexo 2 Consentimiento informado	59

Índice de tablas

Tabla 1. Variables del Estudio	24
Tabla 2. Distribución Frecuencias Edades	29
Tabla 3. Resultados Aplicación Dental Satisfaction Questionnaire	33
Tabla 4. Resultado del índice de Satisfacción Dental	35
Tabla 5. Porcentaje obtenido del factor Calidad	35
Tabla 6. Porcentaje obtenido del factor Costo	36
Tabla 7. Porcentaje obtenido del factor Manejo Dolor	37
Tabla 8. Porcentaje obtenido del factor Acceso al servicio odontológico.....	38
Tabla 9. Porcentaje obtenido del factor Disponibilidad de los servicios	39

Índice de figuras

Figura 1. Histograma Frecuencia Edades	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2. Distribución de género	30
Figura 3. Servicio odontológico recibido.....	31
Figura 4. Distribución niveles estudiantes	32
Figura 5. Porcentaje de los Factores del nivel de satisfacción clínica SERODU	40

Resumen

Objetivo: El objetivo del estudio fue identificar los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica SERODU durante septiembre y octubre de 2024. Se analizaron cinco dimensiones: calidad de atención, costo, manejo del dolor, acceso al servicio odontológico y disponibilidad de los servicios.

Metodología: La metodología empleada fue cuantitativa, descriptiva y transversal, con una muestra no probabilística de 165 pacientes que habían asistido al menos a tres citas en la clínica. Se utilizó la versión en español del Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ), compuesto por 19 ítems, para evaluar las áreas clave. Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva, y la satisfacción se clasificó en cuatro niveles: muy poco satisfecho, poco satisfecho, satisfecho y muy satisfecho.

Resultados: El índice de satisfacción dental fue de 69.06 puntos, ubicándose en la categoría de "Satisfechos". La dimensión mejor valorada fue la calidad de atención, con un 81.42% del puntaje máximo, destacando aspectos como el profesionalismo, respeto y capacidad de resolver problemas dentales. Le siguieron el costo y la disponibilidad del servicio, con puntajes de 70.5% y 70.1%, respectivamente, considerados adecuados.

Por el contrario, los factores menos valorados fueron el acceso al servicio odontológico, con un 67.9%, influido por tiempos de espera prolongados y dificultad para obtener citas, y el manejo del dolor, con un 63.3%, asociado a incomodidad durante los procedimientos y una necesidad de mejorar las técnicas de control del dolor.

Conclusiones: En conclusión, los pacientes manifestaron altos niveles de satisfacción en aspectos relacionados con el trato interpersonal, la explicación de procedimientos y la

profesionalidad de los estudiantes. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora en la prevención de problemas dentales y en el manejo del dolor, que afectan significativamente la experiencia del paciente y su disposición para continuar con los tratamientos.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, calidad odontológica, manejo del dolor, acceso al servicio, Clínica SERODU, Dental Satisfaction Questionnaire.

Abstract

Objective: The study aimed to identify the factors influencing patient satisfaction levels at the SERODU Clinic during September and October 2024. Five dimensions were analyzed: quality of care, cost, pain management, access to dental services, and service availability.

Methodology: The methodology used was quantitative, descriptive, and cross-sectional, with a non-probabilistic sample of 165 patients who had attended at least three appointments at the clinic. The Spanish version of the Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ), consisting of 19 items, was used to evaluate key areas. Data were analyzed using descriptive statistics, and satisfaction was categorized into four levels: very dissatisfied, dissatisfied, satisfied, and very satisfied.

Results: The dental satisfaction index was 69.06 points, falling into the "Satisfied" category. The highest-rated dimension was quality of care, with 81.42% of the maximum score, highlighting professionalism, respect, and the ability to resolve dental issues. Cost and service availability followed, with scores of 70.5% and 70.1%, respectively, considered adequate.

Conversely, the lowest-rated factors were access to dental services, with a score of 67.9%, influenced by prolonged waiting times and difficulty obtaining appointments, and pain management, with 63.3%, reflecting discomfort during procedures and the need to improve pain control techniques.

Conclusions: In conclusion, patients reported high satisfaction levels in aspects related to interpersonal treatment, detailed explanations of procedures, and the professionalism of students. However, areas for improvement were identified in the prevention of dental problems and pain management, which significantly impact the patient experience and willingness to continue treatments.

Keywords: Patient satisfaction, dental quality, pain management, service access, SERODU Clinic, Dental Satisfaction Questionnaire.

1. Introducción

En el sector sanitario, la satisfacción del paciente es un parámetro clave que determina de forma imparcial la calidad de atención que se está proporcionando a los pacientes en los distintos servicios. Avedis Donabedian fue el pionero en alcanzar un acuerdo, tanto en el contexto académico como en el de la provisión de servicios, para llevar a cabo la valoración de la calidad del cuidado (1). Por lo tanto, en 1966 publica un documento que establece los fundamentos de la evaluación sistémica de la calidad en la atención sanitaria (2) y argumenta que “el objetivo de la evaluación de la calidad es mantener un monitoreo constante para que cualquier desviación de las normas pueda ser identificada y rectificada” (1).

Nuestra capacidad para juzgar la efectividad y eficiencia de los tratamientos médicos está directamente ligada a nuestro conocimiento científico previo. Sin esta base sólida, nuestras opiniones sobre la calidad de la atención son poco confiables y pueden variar. De acuerdo a Avedis Donabedian, al evaluar la calidad, es esencial considerar tanto los aspectos técnicos de la atención, como la relación entre el personal de salud y los pacientes (3). Además, es crucial analizar los costos involucrados y buscar formas de maximizar los beneficios para los pacientes y la sociedad en general, sin comprometer la dedicación de cada profesional hacia el bienestar de sus pacientes (2).

En la clínica de Servicios Odontológicos de la UTE (SERODU) que es una clínica de práctica odontológica de pregrado, no se ha realizado el control de calidad, por lo que es de gran interés llevarlo a cabo para poder mejorar de manera continua la calidad de atención odontológica por parte de los estudiantes y docentes que brindan la atención a

gran cantidad de usuarios de la Parroquia de Calderón. Al identificar los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes podremos implementar estrategias para mejorar la atención de manera efectiva y oportuna (3). De esta manera la satisfacción del paciente contribuirá a la buena reputación de la clínica y de la universidad.

2. Justificación

La relación odontólogo-paciente se basa en una profunda confianza. Al revelar sus miedos, sus dolencias y sus aspectos más vulnerables, esperan actuemos con la más alta competencia y ética, protegiendo su intimidad y bienestar en todo momento. Es por este motivo que la calidad de la atención en los servicios de salud es de gran interés para los pacientes, los profesionales de la salud y las instituciones sanitarias (4). Al sentir los pacientes conformidad con la atención brindada se induce al cumplimiento en sus citas odontológicas dando lugar al éxito de los tratamientos planificados (5).

De acuerdo con Fabian-Sánchez, en el ámbito odontológico, la satisfacción del paciente es un parámetro clave de la calidad de la atención prestada, en base a los resultados obtenidos se puede proponer mejoras en los aspectos identificados en base a las respuestas de los pacientes encuestados (4).

La Clínica de pregrado SERODU es un establecimiento de práctica estudiantil de la Universidad UTE, brinda atención odontológica en diferentes especialidades: Cirugía Oral, Periodoncia, Endodoncia, Rehabilitación Oral, Operatoria Dental y Odontopediatría. La atención es para todo público, sin restricción de edad, género, clase social, religión, etnia. Sin embargo, no cuenta con registros sobre nivel de satisfacción de los pacientes, información indispensable para realizar cambios en bien de los usuarios y estudiantes (4).

Por lo tanto, la presente investigación busca abordar esta carencia al analizar los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes, para implementar estrategias de mejoría en la calidad de atención de manera oportuna y eficaz (3).

3. Planteamiento del problema

Según Fabian-Sánchez la satisfacción del paciente es un indicador esencial de la calidad en los servicios de salud (4). La Clínica SERODU ubicada en el sector de Calderón – Marianas en Quito, lleva más de una década ofreciendo servicios odontológicos a toda la población, mediante las prácticas estudiantiles de sexto a décimo nivel. Sin embargo, a lo largo de los años que la clínica va trabajando con la colectividad, se desconoce la percepción sobre la calidad de atención de los pacientes que acuden a los diferentes servicios que brinda la institución (6).

Implementar este análisis permitirá mejorar continuamente de manera oportuna y eficaz los servicios, contribuir a la reputación de la clínica y fortalecer la relación con la Universidad UTE, que la gestiona. Además, este estudio proporcionará información clave para ajustar procesos y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Este estudio busca también identificar los factores que influyen en dicha satisfacción o insatisfacción de los pacientes, con el propósito de proponer acciones eleven el nivel de la atención dental.

3.1 Formulación

- a. ¿Cuáles son los factores que determinan el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en los servicios odontológicos en la clínica SERODU en el período de septiembre a octubre del 2024?

3.2 Sistematización

- a. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en los servicios odontológicos en la clínica SERODU en el período de septiembre a octubre del 2024?
- b. ¿Cuáles son los factores que influyen de manera significativa en la satisfacción del paciente?
- c. ¿Qué fortalezas y debilidades tiene la clínica SERODU en relación con la percepción de calidad de la atención odontológica por parte de los pacientes?

4. Objetivos de investigación

4.1 Objetivo general

Establecer los factores que determinan el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en los servicios odontológicos en la clínica SERODU en el período de septiembre a octubre del 2024

4.2 Objetivos específicos

- Medir el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en los servicios odontológicos en la clínica SERODU en el período de septiembre a octubre del 2024
- Identificar los factores que influyen de manera significativa en la satisfacción del paciente
- Identificar las fortalezas y debilidades de la clínica SERODU en relación con la percepción de calidad de la atención odontológica por parte de los pacientes

5. Marco teórico y conceptual

5.1. Antecedentes

A lo largo de la historia, el deseo de garantizar una atención de alta calidad ha existido desde los inicios mismos de la humanidad (7). Desde las primeras civilizaciones, los seres humanos han requerido atención eficaz y eficiente para mantener su bienestar. Los estándares para medir la calidad en la provisión de servicios sanitarios han experimentado una evolución considerable debido a factores sociales, culturales y tecnológicos.

Los servicios sanitarios, ya sean públicos o privados, deben ser evaluados constantemente en términos de calidad de atención para asegurar la satisfacción del paciente (3). Donabedian sostiene que "la búsqueda de la excelencia representa la dimensión ética de la vida laboral". Con ella, cualquier esfuerzo razonable para supervisar la calidad prosperará. Sin ella, el sistema de monitoreo más ingenioso no podrá funcionar (2).

La Satisfacción del Paciente

La satisfacción del paciente es vista como un asunto clave en el campo de la salud, que va más allá de diversas disciplinas y especializaciones. Este principio no solo muestra la excelencia técnica de los servicios ofrecidos, sino también la experiencia completa del usuario a lo largo de todo el proceso de atención. Desde el enfoque teórico de Avedis Donabedian, se comprende como un elemento crucial para valorar la calidad del cuidado, incorporando tres dimensiones principales: la estructura, el procedimiento y los resultados obtenidos (3).

Comprendiendo la relación profesional de salud con el paciente como un proceso. La noción de estructura hace referencia a los componentes tangibles y organizativos que

inciden en la provisión de servicios sanitarios. Al analizar la estructura, el objetivo es establecer si los recursos existentes, tales como el personal de salud, la infraestructura y el equipamiento son suficientes para asegurar un cuidado seguro y eficiente (3).

Si bien el interés inicial de este análisis surge del campo odontológico, es evidente que la satisfacción del paciente abarca todas las áreas de la salud. En consecuencia, la satisfacción del paciente, puede servir como un parámetro transversal de excelencia, analizando los factores que la influyen y las implicaciones para la práctica clínica.

Según Donabedian, los elementos estructurales (infraestructura, tecnología y recursos humanos) y los procesos (interacciones entre pacientes y profesionales, manejo de procedimientos y comunicación) se combinan para producir resultados tangibles, como la mejora en la salud, y subjetivos, como la satisfacción (8).

En odontología, el manejo del dolor y la explicación de los procedimientos son fundamentales, mientras que, en medicina general, el enfoque preventivo y la continuidad del cuidado adquieren mayor relevancia (9).

Más allá de los resultados clínicos, la experiencia del paciente incluye elementos estructurales como la comodidad de las instalaciones y la gestión de citas, así como procesos como la accesibilidad y la calidad de la comunicación (3). Este enfoque holístico, basado en el modelo de Donabedian, permite identificar cómo diferentes dimensiones interactúan para moldear la percepción del usuario (10).

Factores que Influyen en la Satisfacción

La satisfacción del usuario se encuentra condicionada por una compleja interrelación de elementos individuales, culturales y circunstanciales. En el ámbito estructural, la presencia de recursos físicos y tecnológicos juega un papel esencial, dado que impacta en la primera impresión del usuario en cuanto a la calidad de atención brindada (2).

A nivel de procesos, características como la empatía, el respeto y la claridad en la comunicación son esenciales para garantizar interacciones positivas (11).

Los factores individuales, como edad, género y estado de salud, también afectan las expectativas y evaluaciones del paciente. Por ejemplo, los adultos mayores pueden priorizar la accesibilidad y el trato humano, mientras que los jóvenes valoran más la tecnología y la rapidez. Los valores culturales y el contexto institucional (público o privado) influyen en cómo se perciben y valoran la atención odontológica.

Herramientas de Medición desde la Perspectiva de Donabedian

La evaluación de la satisfacción del paciente, según las dimensiones de Donabedian (3), necesita instrumentos que analicen tanto la estructura, como los procesos y los resultados obtenidos. Instrumentos como el utilizado por López-Garví: *Dental Satisfaction Questionnaire* (DSQ) y el *Patient Satisfaction Questionnaire* (12) permiten capturar la percepción de calidad en múltiples dimensiones (13). Por ejemplo, estos cuestionarios evalúan desde la adecuación de las instalaciones y el manejo del dolor (estructura) hasta la empatía del personal y la claridad en la explicación de tratamientos (proceso). Además, los resultados de salud percibidos por el paciente y su disposición a recomendar el servicio reflejan la calidad en términos de resultados. El DSQ ha sido adaptado a múltiples lenguas y empleado en diversas regiones, se ha evaluado su validez y confiabilidad (12).

Donabedian argumentó que la evaluación de la calidad debe comenzar con la estructura, ya que esta condiciona los procesos y, en última instancia, los resultados. Por ello, mejorar la infraestructura y garantizar la capacitación del recurso humano son pasos esenciales para aumentar la satisfacción del paciente. Además, identificar deficiencias

en los procesos, como tiempos de espera prolongados o comunicación inadecuada, permite implementar estrategias específicas para crear una vivencia más positiva (3).

La medición de la satisfacción no solo identifica áreas de mejora, sino que también empodera al paciente al involucrarlo activamente en la evaluación del servicio. Este empoderamiento fortalece la relación médico-paciente, promoviendo confianza y cooperación, elementos esenciales para lograr resultados positivos en salud.

La salud es un concepto multifacético que puede ser abordado desde diferentes ángulos. Una visión reducida se centra en los aspectos biológicos, mientras que una visión más integral incluye la calidad de vida, que abarca tanto lo psicológico como lo social (3).

5.2. Referente conceptual

La calidad de atención

Según la OMS la calidad de la atención se entiende como el grado en que los servicios de salud, tanto para personas como para comunidades, favorecen la obtención de resultados sanitarios esperados y se alinean con conocimientos profesionales respaldados por evidencia científica (14).

La complacencia del paciente en los servicios odontológicos se describe como la visión personal de los usuarios respecto a la calidad del cuidado recibido, evaluada en función de las expectativas satisfechas y vivencias personales. El elevado nivel de satisfacción expresado por los pacientes sugiere una adecuada administración y organización en la institución. Por lo tanto, el beneplácito que expresan los pacientes es tan grande que declararon que volverían al establecimiento y seguirían con los procedimientos (6).

Así pues, la evaluación de la calidad nos brinda la información acerca de la opinión de los pacientes respecto al cuidado recibido, lo que resulta sumamente ventajoso para el profesional, ya sea en odontología o en otras disciplinas, ya que proporciona una mayor precisión tanto de las complicaciones de salud como de los intereses de cada paciente, fundamentando en estas el procedimiento que se implementará para su resolución (4).

Este estudio tomó como referencia el instrumento que utilizó López-GarvÍ el cuestionario DSQ (12) y la adaptación a una clínica de docencia de López Andrea (5). De acuerdo a López A en su cuestionario validado, se abordan los siguientes aspectos: acceso, costo, manejo del dolor, disponibilidad y calidad (5).

Este estudio, se basa en las siguientes dimensiones:

1. Calidad de atención: Incluye aspectos como la profesionalidad, la empatía y la eficacia de los tratamientos ofrecidos. Es crucial que los pacientes perciban que los tratamientos se realizan con exigentes parámetros técnicos y humanos. Según Donabedian, la calidad de atención busca maximizar un beneficio específico del paciente, teniendo en cuenta un balance entre los beneficios y las posibles limitaciones presentes en cada etapa de la atención (3).
2. Acceso al servicio: Análisis de elementos como la duración de la espera, la accesibilidad para conseguir consultas y los horarios adecuados. Es fundamental la accesibilidad para asegurar que los usuarios puedan obtener la atención de forma correcta. Bajo este enfoque, la calidad del cuidado de la salud no solo se evalúa por los resultados alcanzados por los pacientes, sino también por el grado de igualdad en la disponibilidad de los servicios sanitarios (15). En otras palabras, es necesario valorar si la repartición de la atención dental es justa y asegura que todas las personas tengan la oportunidad de lograr el estado de salud más alto posible (3).

3. Manejo del dolor: Es un aspecto crítico en odontología. Los pacientes valoran positivamente la atención que minimiza el dolor y el malestar durante los procedimientos realizados.
4. Costo y percepción económica: Aunque se ha debatido extensamente sobre la calidad del cuidado de los servicios de salud a partir de una perspectiva moral y técnica, el costo, como elemento crucial en la accesibilidad, frecuentemente ha sido infravalorado. Aunque sería óptimo que todos puedan acceder a todos los servicios sanitarios, la realidad es que los recursos financieros son limitados y esto establece limitaciones en la oferta de servicios (3).

La correlación entre el costo abonado y las ventajas obtenidas es un factor crucial en la satisfacción global del usuario. Así pues, los costos son un elemento crucial en lo requerido para una calidad total y que el usuario se sienta o no complacido con los procedimientos que se le están llevando a cabo en el servicio.

5. Infraestructura y tecnología: Según Donabedian, entre los conceptos que destacó como pilares fundamentales está la estructura para referir a los recursos y condiciones en los que se brinda la atención, como el personal, las instalaciones y el equipamiento, y su evaluación permite determinar si el entorno facilita o dificulta una atención de calidad (3).

La condición de las instalaciones y la presencia de equipos actuales tienen una influencia significativa en la valoración de la calidad.

6. Relación interpersonal: La comunicación clara, la amabilidad y el respeto en el trato fortalecen la confianza del paciente hacia el personal que le brinda el servicio.

Este marco teórico facilitará el análisis exhaustivo de los elementos que inciden en la satisfacción de los pacientes, siendo así el fundamento para sugerir tácticas de optimización en la atención dental en la clínica SERODU.

En odontología, la calidad de atención ha adquirido una importancia considerable en los últimos años, estableciéndose como un elemento clave en los sectores público y privado. Los pacientes que recurren a estos servicios no solo esperan soluciones rápidas y oportunas a sus molestias, sino también un alivio efectivo que les brinde satisfacción y confianza.

Por este motivo, resulta esencial entender cómo los pacientes interpretan la calidad de atención en este sector. Este conocimiento no solo es beneficioso para mejorar la experiencia del paciente, sino que también permite abordar de manera más eficiente las necesidades y los motivos de consulta. Además, garantiza que las expectativas de quienes acuden a estos servicios sean cumplidas, fortaleciendo así la relación entre el usuario y el profesional odontológico, y asegurando un estándar de calidad que promueva la fidelidad y confianza hacia el servicio brindado (4).

6. Metodología y diseño de la investigación

Esta investigación se desarrolló bajo una perspectiva cuantitativa, descriptiva y observacional. Se empleó un cuestionario estructurado, la traducción en español del Dental Satisfaction Questionnaire (12), que es un método efectivo para evaluar la satisfacción de los pacientes en relación con los tratamientos dentales. Este cuestionario consta de 19 puntos y valora tanto la satisfacción global como cinco aspectos concretos: calidad, costo, gestión del dolor, acceso de los pacientes al servicio odontológico y la disponibilidad al servicio (5).

a. Tipo de estudio

Enfoque: Cuantitativo, ya que se empleó datos numéricos para valorar el nivel de satisfacción.

Alcance: Descriptivo, pues buscó caracterizar el nivel de satisfacción de los usuarios y los factores asociados.

Diseño: Observacional y transversal, dado que los datos se recopilaban en un momento específico, sin intervenir en las variables observadas.

b. Área de estudio

La Clínica de Servicios Odontológicos de la UTE (SERODU) ubicada en el sector de Marianitas, entre Carapungo y Calderón, al norte de Quito, en la calle Carlos Mantilla y Pasaje Salamanca, se ha consolidado como un espacio crucial para la formación de odontólogos en la Universidad UTE., SERODU no solo es un centro de aprendizaje, sino también un punto de referencia para la atención odontológica de la comunidad.

Con una capacidad diaria para atender alrededor de 100 pacientes al día, SERODU se ha convertido en el punto trascendental de la formación odontológica en la UTE. Los estudiantes de sexto a décimo nivel, realizan entre 12 y 22 horas semanales de prácticas bajo la supervisión de docentes experimentados.

La clínica también está comprometida con la comunidad, ofreciendo atención a pacientes de todas las edades. Los costos son accesibles, lo que hace que la atención en SERODU sea una opción de calidad para quienes buscan cuidados odontológicos en Quito.

La atención está disponible para la comunidad académica y todos los interesados de lunes a viernes, de 07:00 a 19:00, y los sábados de 07:00 a 18:00. La atención se da de acuerdo a la llegada de los pacientes y la disponibilidad de los estudiantes.

SERODU cuenta con 4 clínicas totalmente equipadas, cada una con diez unidades dentales, 1 mini laboratorio de biomateriales, área de limpieza de instrumental y esterilización, área de compresores, 2 cuartos de rayos X, donde se llevan a cabo radiografías periapicales, los insumos odontológicos, están bien surtidos, garantizando que los estudiantes siempre cuenten con lo necesario para sus prácticas.

La clínica no solo se destaca por su infraestructura, sino también por el efecto beneficioso que genera en la comunidad, no solo beneficia a los estudiantes, sino también a los residentes de Marianitas.

c. Universo y muestra

Población: Pacientes que asistieron a la Clínica SERODU en el transcurso de septiembre a octubre del 2024.

Muestra: muestreo no probabilístico por conveniencia, conformado por 165 pacientes. Se eligió un muestreo no probabilístico por conveniencia ya que permitió trabajar con los pacientes disponibles durante el tiempo de estudio (septiembre-octubre de 2024), lo cual fue práctico debido a restricciones de tiempo, recursos y accesibilidad. Este método posibilitó la recopilación eficaz de datos. Aunque no asegura generalización estadística, este enfoque ofrece una aproximación adecuada para estudios exploratorios o descriptivos, como el presente, que buscan identificar factores de satisfacción en un contexto específico.

d. Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión

- Usuarios que aceptaron de manera totalmente voluntaria participar de la encuesta y firmaron el consentimiento informado.
- Usuarios sin límite de edad
- Usuarios que mostraron bienestar psicológico que les facilitó participar en el estudio.
- Usuarios que han recibido atención en más de tres ocasiones durante el último trimestre, en los diferentes niveles y especialidades: Operatoria dental, rehabilitación oral, odontopediatría, cirugía oral, endodoncia y periodoncia. Realizar la encuesta en pacientes que tengan tres o más citas en adelante, se fundamenta en identificar patrones en la satisfacción del paciente, tener una mayor comprensión de la relación médico-paciente y la evaluación del tratamiento odontológico a largo plazo, evitando sesgos iniciales. Este enfoque permite que las opiniones recogidas sean las más relevantes y útiles para la toma de decisiones.

Exclusión

- Usuarios que no cumplieron con el parámetro de inclusión de participación voluntaria (13).
- Usuarios que no pudieron leer la encuesta presentada para su colaboración, o no alfabetizados (13).
- Usuarios atendidos por primera o segunda ocasión en los diferentes niveles y especialidades: Operatoria dental, rehabilitación oral, odontopediatría, cirugía oral, endodoncia y periodoncia. Se excluyen de la encuesta a los pacientes que tengan una o dos citas debido a que las primeras citas suelen estar influenciadas por factores como la ansiedad ante el diagnóstico o la expectativa de encontrar una pronta solución. Las encuestas posteriores permiten obtener opiniones más objetivas y menos sesgadas.

e. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Instrumento: Se empleó el Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ) adaptado a una clínica de docencia (5). El DSQ es uno de los cuestionarios más empleados por su validez y fiabilidad. Este cuestionario, evalúa el concepto que se pretende medir, abarca todos los elementos vinculados a la satisfacción de manera completa y al mismo tiempo resulta sencillo de entender cada elemento (5).

Aspectos medidos: el cuestionario consta de 19 preguntas y mide tanto la satisfacción global como cinco áreas específicas (12): calidad, costo, manejo del dolor, acceso y disponibilidad. Cada una de estas áreas constan con sus preguntas específicas y el valor en puntos a su equivalente (5).

- Calidad: preguntas 2, 6, 11, 14, 16, 17 y 18 con un puntaje máximo de 35.
- Costo: preguntas 3 y 10 con un puntaje máximo 10.
- Manejo del Dolor: preguntas 4, 8 y 19 con un puntaje máximo de 15.
- Acceso de los pacientes al servicio odontológico: preguntas 5, 13 y 15 con un puntaje máximo de 15
- Disponibilidad del servicio odontológico: preguntas 7 y 9 con un puntaje máximo de 10.

Siguiendo a López-Garví, se empleó la escala de Likert para valorar las respuestas en cinco categorías, con las siguientes puntuaciones:

- muy de acuerdo = 1
- de acuerdo = 2
- no está seguro = 3
- en desacuerdo = 4
- muy en desacuerdo = 5

La interpretación de los datos se efectuó considerando la necesidad de garantizar la coherencia en la interpretación de las respuestas. Para ello, se invirtieron los valores de respuesta en las preguntas 2, 6, 7, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 18 y 19. Este procedimiento consistió en transformar las calificaciones originales de las respuestas (donde 5 representaba " Muy en desacuerdo" y 1 " Muy de acuerdo") a un formato inverso, de manera que 5 indicara " Muy de acuerdo" y 1 " Muy en desacuerdo" (12).

Este ajuste permitió alinear todas las respuestas en una misma dirección interpretativa, es decir, que los valores altos reflejaran una percepción positiva y los valores bajos, una percepción negativa. Este paso es fundamental para facilitar el análisis estadístico posterior, ya que asegura que la suma y las comparaciones de

las puntuaciones reflejen de manera consistente la complacencia o descontento de los pacientes respecto a los distintos aspectos evaluados en el cuestionario. La inversión de los valores también minimizó posibles malentendidos en la comprensión de los resultados obtenidos, aportando mayor claridad y precisión al análisis global de la satisfacción del paciente (12).

La puntuación más baja posible es de 19 puntos y la más alta es de 95. El conteo total de todas las contestaciones posibilitó establecer el índice de Satisfacción Dental en una escala de cuatro categorías.

- Muy poco satisfecho: puntuaciones de 19 a 37
- Poco satisfecho: puntuaciones del 38 al 56
- Satisfecho: puntuaciones de 57 al 75
- Muy satisfecho: puntuaciones de 76 al 95

Aplicación de encuestas:

- El instrumento fue aplicado a pacientes que fueron atendidos por más de tres ocasiones en la clínica de SERODU.
- La aplicación fue presencial, fuera de clínica

f. Consideraciones Éticas:

- Consentimiento informado (16).

Se garantizó la voluntariedad de los participantes a través de la firma de un consentimiento informado el cual firmaron todos los participantes, en el caso de menores de edad el asentimiento informado fue firmado por sus representantes legales (ver Anexo 2).

- Confidencialidad: Los datos personales fueron protegidos en cumplimiento de las normativas éticas e institucionales aplicables.

- Transparencia: Se informó a los pacientes sobre el propósito del estudio y el uso de la información.

g. Plan de tabulación y análisis

Los datos recopilados fueron procesados mediante herramientas estadísticas y funciones lógicas (Función SI) para:

Describir los niveles de satisfacción.

Determinar tendencias y vínculos entre las variables.

Crear gráficos y tablas que faciliten una comprensión clara de los resultados.

h. Sistema de variables

Tabla 1. Variables del estudio

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Escala	Fuente
Índice de satisfacción dental	Medida global del grado de satisfacción del paciente respecto a los servicios odontológicos recibidos.	Nivel de satisfacción	Sumatoria de las respuestas obtenidas a través del cuestionario Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ)	Likert (1-5)	Encuesta a pacientes
Edad	Cantidad de años cumplidos a la fecha de la encuesta		Porcentaje de pacientes en cada rango de edad	4- 14 14,1- 24 24,1- 34 34,1 - 44 44,1 - 54 54,1 - 64	

				64,1 - 74 74,1 -84	
Género	Género que declara la persona encuestada		Porcentaje de pacientes en cada categoría de género	Hombre Mujer	Encuesta a pacientes
Nivel del estudiante	Grado de conocimiento que poseen los estudiantes que brindan el servicio		Porcentaje y frecuencia de estudiantes en cada nivel	De sexto nivel a décimo nivel	
Especialidad del servicio	Servicio de la clínica de acuerdo a la necesidad del paciente		Porcentaje de estudiantes en cada especialidad	Operatoria dental Rehabilitación oral Odontopediatría Cirugía oral Endodoncia Periodoncia.	
Costo	Percepción del paciente sobre los precios de los servicios odontológicos en relación con su capacidad de pago y los beneficios recibidos.	Accesibilidad económica	Porcentaje de pacientes que consideran el costo accesible	Likert (1-5)	Encuesta a pacientes

Calidad de atención	Evaluación del paciente sobre la profesionalidad, amabilidad y empatía del personal odontológico.	Trato al paciente	Porcentaje de pacientes que se sienten satisfechos con el trato recibido durante la atención.	Likert (1-5)	Encuesta a pacientes
		Resolución del problema	Porcentaje de percepción del paciente sobre la eficacia del tratamiento recibido	Likert (1-5)	Encuesta a pacientes
Manejo del dolor	Opinión del paciente sobre la efectividad de las técnicas utilizadas para minimizar el dolor durante el tratamiento.	Control del dolor	Porcentaje de pacientes que consideran que el manejo del dolor fue adecuado.	Likert (1-5)	Encuesta a pacientes
Acceso de los pacientes al servicio odontológico	Evaluación de la facilidad para acceder a los servicios odontológicos, incluyendo horarios, ubicación y tiempos de espera.	Tiempo de espera	Porcentaje de la percepción del paciente sobre el tiempo necesario para obtener una cita o ser atendido.	Likert (1-5)	Encuesta a pacientes

		Facilidad de acceso	Porcentaje de la opinión sobre la facilidad para llegar a la clínica y la adecuación de horarios de atención	Likert (1-5)	Encuesta a pacientes
Disponibilidad del servicio odontológico	Percepción del paciente sobre la capacidad de la clínica para ofrecer atención oportuna en cuanto a personal, insumos y equipos disponibles	Disponibilidad de personal	Porcentaje de la opinión sobre la disponibilidad de personal para atender al paciente	Likert (1-5)	Encuesta a pacientes
		Disponibilidad de recursos	Porcentaje de la percepción sobre la existencia de los insumos y equipos necesarios para la atención	Likert (1-5)	Encuesta a pacientes

Fuente: Encuesta *Elaboración:* propia con base en López-Garví

7. Resultados

Se empleó como referencia el instrumento realizado por López-Garví, la encuesta Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ) (12) y la adaptación a una clínica de odontológica de docencia de López Andrea (5), aplicando un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se obtuvieron 165 respuestas al cuestionario, con los siguientes resultados que permiten identificar los principales factores relacionados con la satisfacción de los pacientes en las diferentes especialidades odontológicas de SERODU.

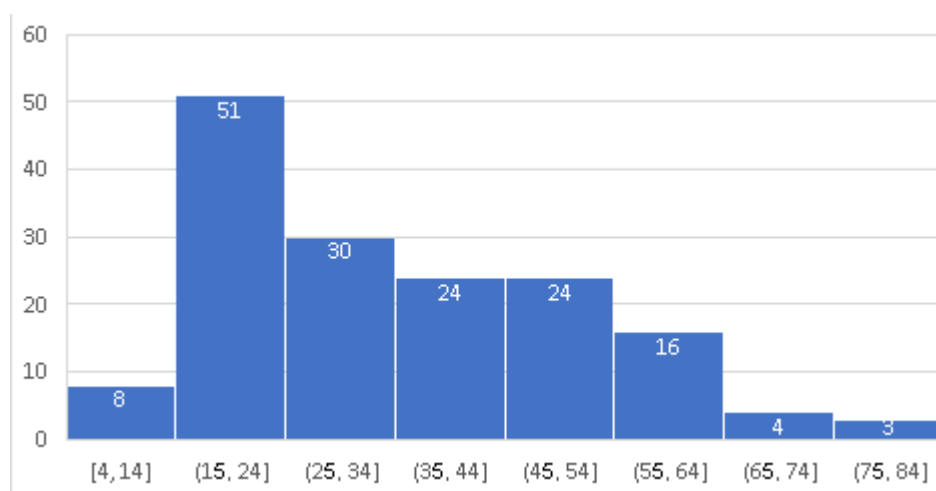
En relación a los rangos de edad de los pacientes, se identificó que el valor máximo registrado fue de 80 años y el mínimo de 4 años. Para analizar la distribución de las edades, se agruparon los datos en intervalos, obteniéndose las frecuencias presentadas en la Tabla 2 y figura 1. La mayoría de pacientes se concentró en el intervalo de 14 a 24 años, mientras que los rangos superiores a 64 años representaron una proporción menor. Esta distribución refleja una mayor afluencia de pacientes jóvenes en comparación con los pacientes mayores, lo que podría estar relacionado con las características del servicio, la población atendida, o a su vez la disponibilidad en el acceso para el grupo de tercera edad.

Tabla 2. Distribución Frecuencias Edades

Intervalos (Edad)	Frecuencia	Porcentaje de pacientes en cada rango de edad
4- 14	8	5%
15- 24	51	32%
25- 34	30	19%
35 - 44	24	15%
45 - 54	24	15%
55 - 64	16	10%
65 - 74	4	3%
75 -84	3	2%

Fuente: Encuesta *Elaboración:* propia con base en López-Garví

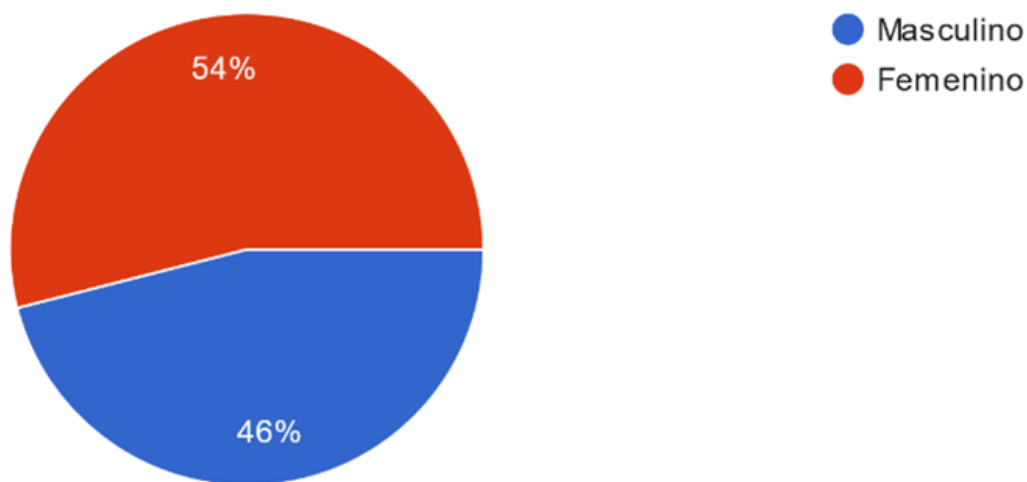
Figura 1. Frecuencia de edades de los encuestados



Fuente: Encuesta *Elaboración:* propia con base en López-Garví

En relación con la distribución por género, en la muestra de 165 pacientes se observó que el 54% eran mujeres y el 46% hombres, se evidencia en la figura 2. Esto indica una ligera predominancia del género femenino entre los pacientes atendidos, lo cual muestra más disposición de mujeres que acudieron a los servicios odontológicos en el período de estudio.

Figura 1. Distribución de género

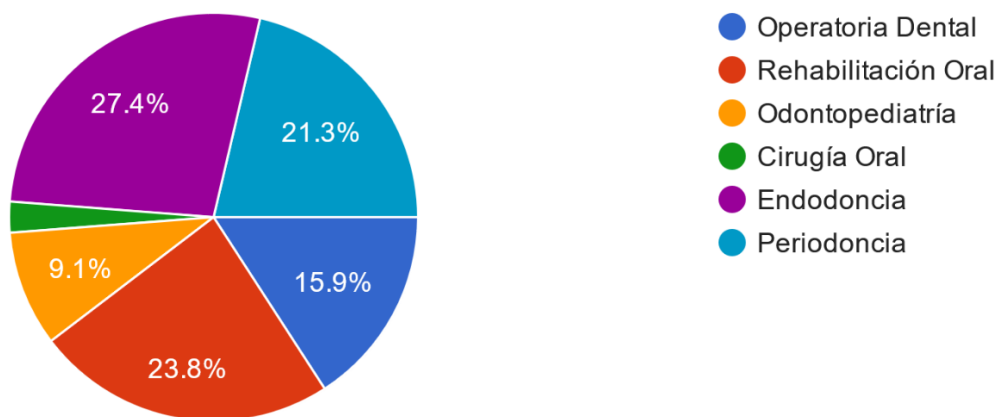


Fuente: Encuesta Elaboración: propia con base en López-Garví

Respecto a los servicios odontológicos recibidos por los pacientes, se observó la siguiente distribución: Endodoncia: 27,4%, Rehabilitación Oral: 23,8%, Periodoncia: 21,3%, Operatoria Dental: 15,9%, Odontopediatria: 9,1%, Cirugía Oral: 2,4%. (Ver figura 3)

Estos resultados indican que los tratamientos de Endodoncia fueron los más demandados, seguidos de Rehabilitación Oral y Periodoncia, que en conjunto abarcan más del 70% de los servicios realizados. Por otro lado, los procedimientos de Cirugía Oral y Odontopediatria tuvieron menor representación en la muestra, lo que refleja una menor necesidad o frecuencia de estos servicios entre los pacientes atendidos.

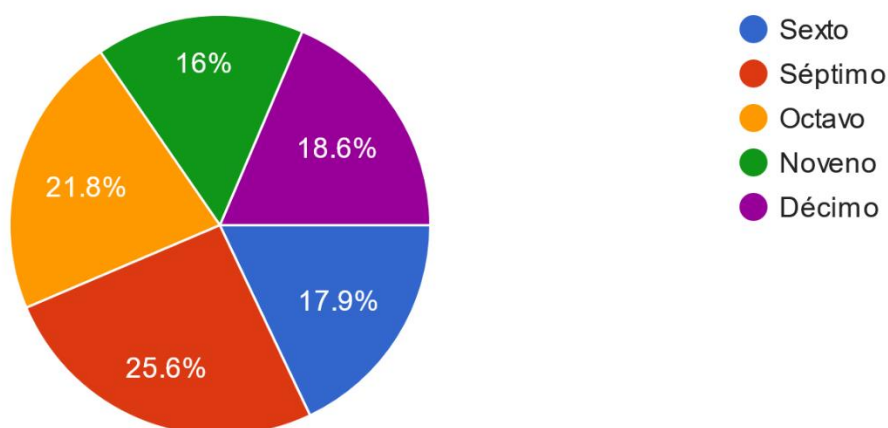
Figura 2. Servicio odontológico recibido



Fuente: Encuesta Elaboración: propia con base en López-Garvi

En relación con el nivel del estudiante que brindó la atención odontológica, se observó la siguiente distribución: Séptimo semestre: 25,6%, Octavo semestre: 21,8%, Décimo semestre: 18,6%, Sexto semestre: 17,9%, Noveno semestre: 16%. Estos hallazgos muestran que el mayor porcentaje de los pacientes fueron atendidos por estudiantes de Séptimo y Octavo semestre, lo que sugiere una participación significativa de los estudiantes en etapas intermedias de su formación. La atención proporcionada por estudiantes de semestres superiores (Décimo, Noveno y Sexto) también es notable, aunque en menor proporción.

Figura 3. Distribución niveles estudiantes



Fuente: Encuesta *Elaboración:* propia con base en López-Garví

Conforme a la metodología descrita en el capítulo 6, numeral e, se valoraron las 19 preguntas del Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ) utilizando la escala de Likert (Muy de acuerdo = 1, De acuerdo = 2, No está seguro = 3, En desacuerdo = 4, Muy en desacuerdo = 5). Para garantizar la coherencia en la interpretación de las respuestas, se invirtieron los valores de respuesta en las preguntas 2, 6, 7, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 18 y 19, transformando las calificaciones originales de manera que 5 indicara "Muy de acuerdo" y 1 "Muy en desacuerdo" (12).

Se generó un promedio de las puntuaciones, utilizando una hoja de cálculo y aplicando funciones **SI** para evaluar las respuestas de la escala de Likert. Estas funciones permitieron una evaluación sistemática y coherente de las respuestas, facilitando el cálculo de promedios y el análisis de los datos obtenidos.

Ejemplo Función SI para las Preguntas 1,3,4,5,8,11,13,17

=SI([@[¿Hay algunos aspectos que podrían mejorarse?]]="Muy de acuerdo";1;SI([@[¿Hay algunos aspectos que podrían mejorarse?]]="De acuerdo";2;SI([@[¿Hay algunos aspectos que podrían mejorarse?]]="No está seguro";3;SI([@[¿Hay algunos aspectos que podrían

mejorarse?]]="En desacuerdo";4;SI([@[¿Hay algunos aspectos que podrían mejorarse?]]="Muy en desacuerdo";5;FALSO))))))

Ejemplo Función SI para las Preguntas 2,6,7,9,10,12,14,15,16,18,19

=SI([@[¿Los estudiantes de odontología muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes?]]="Muy de acuerdo";5;SI([@[¿Los estudiantes de odontología muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes?]]="De acuerdo";4;SI([@[¿Los estudiantes de odontología muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes?]]="No está seguro";3;SI([@[¿Los estudiantes de odontología muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes?]]="En desacuerdo";2;SI([@[¿Los estudiantes de odontología muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes?]]="Muy en desacuerdo";1;FALSO))))))

Tabla 3. Resultados Aplicación Dental Satisfaction Questionnaire

Nº	Pregunta	Promedio
1	¿Hay algunos aspectos que podrían mejorarse?	2,37
2	¿Los estudiantes de odontología muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes?	4,81
3	¿La Clínica SERODU cobra precios demasiado elevados?	2,91
4	¿Algunas veces evito ir al dentista porque es muy doloroso?	2,73
5	¿Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera?	3,16
6	¿Los estudiantes de odontología siempre tratan a sus pacientes con respeto?	4,84
7	¿Hay suficientes dentistas en mi zona?	3,69
8	¿Los estudiantes de odontología deben hacer más para reducir el dolor?	3,08

9	¿La Clínica SERODU está en un lugar fácil para llegar?	3,32
10	¿Los estudiantes de odontología siempre evitan a sus pacientes gastos innecesarios?	4,14
11	¿Los estudiantes de odontología no son tan exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes como deberían?	3,53
12	¿Me atiende el mismo estudiante de odontología casi siempre que necesito tratamiento dental?	4,44
13	¿Es difícil conseguir una consulta con el estudiante de odontología de forma inmediata?	3,28
14	¿Los estudiantes de odontología son capaces de aliviar o curar la mayoría de los problemas dentales que los pacientes puedan presentar?	4,44
15	¿El horario de atención de los estudiantes de odontología es conveniente para la mayoría de las personas?	3,74
16	¿Los estudiantes de odontología suelen explicar en qué consistirá el tratamiento y su costo antes de iniciarlo?	4,61
17	¿Los estudiantes de odontología deberían hacer más para evitar que las personas tengan problemas dentales?	2,61
18	¿Los consultorios de la Clínica SERODU son modernos y disponen de las últimas tecnologías?	3,66
19	¿No tengo miedo a sentir dolor cuando voy al dentista?	3,68
TOTAL		69,06

Fuente: Encuesta *Elaboración:* propia con base en López-Garví

Conforme lo descrito en el estudio de López-Garví del cuestionario DSQ (12) y la adaptación a una clínica de docencia de López Andrea (5), el conteo total de contestaciones posibilitó establecer el Índice de Satisfacción Dental dentro de cuatro categorías. Como se evidencia en la Tabla 4, con una puntuación de **69,06**, el nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en los servicios odontológicos en la clínica SERODU durante los meses de

septiembre a octubre del 2024, se clasifica como "**Satisfecho**" según la escala del índice de satisfacción dental utilizada en esta investigación.

Tabla 4. Resultado del índice de Satisfacción Dental

Categoría	Rango de puntuación	Puntuación Obtenida
Muy poco satisfecho	19 a 37	
Poco satisfecho	38 a 56	
Satisfecho	57 a 75	69,06
Muy satisfecho	76 a 95	

Fuente: Encuesta *Elaboración:* propia con base en López-Garví

Respecto a los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los pacientes que recibieron atención en los servicios odontológicos en la clínica SERODU durante los meses de septiembre a octubre del 2024, como se observa en la Tabla 5, se destaca con mayor porcentaje al factor de Calidad, con un puntaje de 28,5 sobre 35 puntos posibles, es decir el 81,42% del valor máximo.

Tabla 5. Porcentaje obtenido del factor Calidad

Factor	N°	Pregunta	Puntaje	Porcentaje sobre el valor máximo
Calidad	2	¿Los estudiantes de odontología muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes?	4,81	
	6	¿Los estudiantes de odontología siempre tratan a sus pacientes con respeto?	4,84	

	11	¿Los estudiantes de odontología no son tan exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes como deberían?	3,53	
	14	¿Los estudiantes de odontología son capaces de aliviar o curar la mayoría de los problemas dentales que los pacientes puedan presentar?	4,44	
	16	¿Los estudiantes de odontología suelen explicar en qué consistirá el tratamiento y su costo antes de iniciarlo?	4,61	
	17	¿Los estudiantes de odontología deberían hacer más para evitar que las personas tengan problemas dentales?	2,61	
	18	¿Los consultorios de la Clínica SERODU son modernos y disponen de las últimas tecnologías?	3,66	
TOTAL / 35			28,5	81,42

Fuente: Encuesta *Elaboración:* propia con base en López-Garví

Respecto al Costo de los servicios de la clínica SERODU, se observa en la Tabla 6 que este factor se sitúa en segunda posición, con un puntaje de 7,05 sobre 10 puntos posibles, es decir el 70,5% del valor máximo de este factor.

Tabla 6. Porcentaje obtenido del factor Costo

Factor	Nº	Pregunta	Puntaje	Porcentaje sobre el valor máximo

Costo	3	¿La Clínica SERODU cobra precios demasiado elevados?	2,91	
	10	¿Los estudiantes de odontología siempre evitan a sus pacientes gastos innecesarios?	4,14	
TOTAL /10			7,05	70,5

Fuente: Encuesta *Elaboración:* propia con base en López-Garví

Se evidencia en la Tabla 7, que el Manejo de Dolor presenta un puntaje de 9,49 sobre 15 puntos posibles en el cuestionario DSQ, con un 63,27% respecto al valor máximo de este factor.

Tabla 7. Porcentaje obtenido del factor Manejo Dolor

Factor	Nº	Pregunta	Puntaje	Porcentaje sobre el valor máximo
Dolor	4	¿Algunas veces evito ir al dentista porque es muy doloroso?	2,73	
	8	¿Los estudiantes de odontología deben hacer más para reducir el dolor?	3,08	
	19	¿No tengo miedo a sentir dolor cuando voy al dentista?	3,68	
TOTAL /15			9,49	63,27

Fuente: Encuesta *Elaboración:* propia con base en López-Garví

En relación con el Acceso al servicio odontológico, como se evidencia en la Tabla 8, este presenta un puntaje de 10,18 sobre 15 puntos posibles en el cuestionario DSQ, con un 67,87% respecto al valor máximo de este factor.

Tabla 8. Porcentaje obtenido del factor Acceso al servicio odontológico

Factor	Nº	Pregunta	Puntaje	Porcentaje sobre el valor máximo
Acceso	5	¿Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera?	3,16	
	13	¿Es difícil conseguir una consulta con el estudiante de odontología de forma inmediata?	3,28	
	15	¿El horario de atención de los estudiantes de odontología es conveniente para la mayoría de las personas?	3,74	
TOTAL / 15			10,18	67,87

Fuente: Encuesta *Elaboración:* propia con base en López-Garví

Finalmente, en la Tabla 9 se muestra la Disponibilidad de la clínica SERODU obtuvo un puntaje de 7,01 puntos sobre 10 puntos posibles en el cuestionario DSQ, equivalente al 70,1% respecto al valor máximo de este factor.

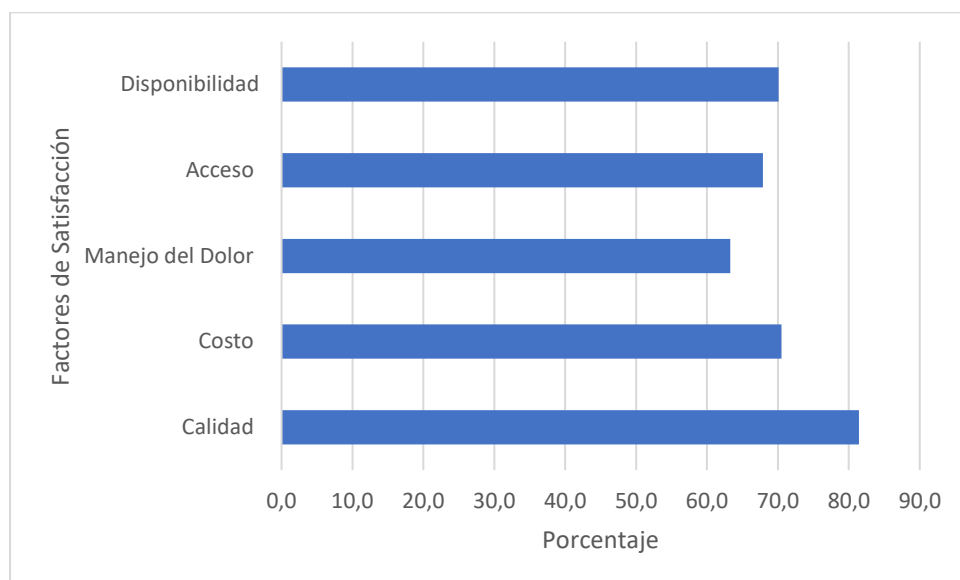
Tabla 9. Porcentaje obtenido del factor Disponibilidad de los servicios

Factor	Nº	Pregunta	Puntaje	Porcentaje sobre el valor máximo
Disponibilidad	7	¿Hay suficientes dentistas en mi zona?	3,69	
	9	¿La Clínica SERODU está en un lugar fácil para llegar?	3,32	
TOTAL / 10			7,01	70,1

Fuente: Encuesta *Elaboración:* propia con base en López-Garví

En resumen, se observa que los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los pacientes que recibieron atención en los servicios odontológicos en la clínica SERODU durante los meses de septiembre a octubre del 2024, presentan la siguiente distribución como se observa en la Figura 5: En primer lugar Calidad con el 81,4%, seguido por Costo con el 70,5%, Disponibilidad con el 70,1%, los factores que presentan la percepción más bajas por parte de los pacientes son Acceso con el 67,9% y finalmente Manejo del Dolor con el 63,3% .

Figura 4. Porcentaje de los Factores del nivel de satisfacción clínica SERODU



Fuente: Encuesta *Elaboración:* propia con base en López-Garví

8. Discusión

El objetivo general del estudio consistió en establecer los factores que determinan el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en los servicios odontológicos en la clínica SERODU en el período de septiembre a octubre del 2024. A través de la metodología aplicada al **Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ)** en español, (5) se obtuvo una percepción detallada de los aspectos valiosos para los usuarios acerca del servicio dental que han recibido. Los resultados revelaron puntos fuertes y debilidades, permitiendo proponer mejoras a la calidad del servicio dental de la clínica.

Al igual que en investigaciones anteriores (12) también evidenciamos una mayor frecuencia de visitas odontológicas en la población femenina 54% que la masculina.

Calidad del Servicio

Las preguntas sobre la calidad del servicio recibieron las calificaciones más altas en el cuestionario. Esta situación también fue reportada por López A., este resultado percibe que los usuarios están satisfechos con la atención brindada en la clínica. En particular, la Pregunta 6, que mide el trato respetuoso hacia los pacientes, obtuvo una puntuación muy alta de 4,84. Esto implica que, en su conjunto, los pacientes sienten que, los estudiantes les brindan un tratamiento adecuado y seguro, y, por ende, les dan la confianza necesaria para someterse a diferentes procedimientos realizados por los estudiantes. Estos resultados fueron similares al estudio efectuado por Mendoza (17).

Por su parte, la Pregunta 2, que consulta sobre el hecho de si los estudiantes de odontología se mostraban cuidado especial al examinar a sus pacientes, obtuvo una puntuación igual de alta de 4.81, a diferencia de lo reportado en los estudios de López-Garví o López A., que obtuvieron resultados bajos. De lo anterior, los pacientes demuestran sentir que los estudiantes y profesores que monitorean sus actividades están interesados y dedicados a la prestación de cuidados

meticulosos y minuciosos, lo que naturalmente se convierte en una percepción positiva del servicio

Otra pregunta de esta categoría también relevante es la Pregunta 14, donde el promedio de alivio o curación de la mayor parte de los problemas dentales que un estudiante de odontología está capacitado para tratar es de 4.44. Aunque la calificación es algo inferior a la obtenida anteriormente, aún indica un alto nivel de satisfacción de los pacientes con las capacidades de los estudiantes en términos de resolver problemas dentales comunes. Todo esto es significativo para la reputación de los servicios y el mantenimiento de la confianza en ellos. El estudio de López-GarvÍ y López A., mostró puntajes más bajos.

En general, todos estos resultados están en línea con la importancia de la interacción personal en la prestación de asistencia médica. Todo esto puede traducirse en una experiencia más agradable para los pacientes y, por lo tanto, tener un efecto significativo en el nivel general de satisfacción de la clínica SERODU.

Sin embargo, la Pregunta 17, que aborda la capacidad de los estudiantes para prevenir problemas dentales, obtuvo una puntuación baja (2,61); al comparar estos resultados con el estudio de López A., que es la adaptación del DSQ en una clínica de docencia, los resultados obtenidos en la clínica SERODU son más bajos. Lo cual es un indicativo de que no se realiza una adecuada prevención de los problemas dentales en la clínica. Este aspecto se puede considerar como crítico, ya que la prevención en odontología puede evitar el desarrollo de enfermedades orales más complicadas. De hecho, la clínica SERODU puede reforzar la educación y la prevención en sus programas de formación de los estudiantes y alentar a los pacientes a adoptar hábitos saludables de cuidado dental.

Costo del Servicio

Respecto al costo de los servicios, la Pregunta 3 sobre la percepción de los precios de la clínica obtuvo una calificación de 2,91, lo que indica que una proporción relativamente grande de los pacientes piensa que los precios son elevados a pesar que la clínica SERODU aporta un gran porcentaje del costo de los tratamientos. Estos resultados son contrarios a los obtenidos por López A. en donde los pacientes se sienten satisfechos con el costo. Nuestros resultados destacan una posible barrera económica para los pacientes y puede afectar la decisión de acudir a la clínica o continuar con los tratamientos. A pesar de la calidad de la atención brindada en SERODU, la alta impresión del costo podría desincentivar la demanda de servicios. El costo se constituye como una barrera en el acceso a los pacientes en general, y es aconsejable llevar a cabo un estudio minucioso de la estructura de precios., así como la determinación de posibles formas de hacer los servicios más accesibles.

Manejo del Dolor

En cuanto al manejo del dolor, la Pregunta 4 que indaga si los pacientes evitaban ir al dentista debido al dolor, obtuvo una puntuación muy baja de 2,73. Este resultado fue similar al evidenciado en el estudio de López A. De hecho, de acuerdo con la Figura 5, el Manejo de Dolor obtuvo el porcentaje más bajo de todos los elementos que afectan el grado de conformidad de los pacientes que recibieron atención en la clínica SERODU. El hecho de que exista una percepción del dolor asociado con las visitas al dentista, implica que es un área crítica a mejorar. La odontología moderna ha avanzado en técnicas para controlar el dolor, y su implementación efectiva debe ser una prioridad en la educación de los alumnos en odontología, así como en los protocolos de atención de la clínica.

Además, la Pregunta 8 también abordó el manejo del dolor, con una puntuación de 3,08; este resultado es menor al obtenido por López A. pero mayor al estudio original de López-GarvÍ.

Este resultado nos revela que los pacientes opinan que los estudiantes que brindan atención en la clínica pueden hacer más para reducir el dolor durante los procedimientos odontológicos. Esto resalta la importancia de optimizar las capacidades en técnicas de anestesia, comunicación y control del dolor para garantizar que los usuarios no solo obtengan una atención adecuada, sino también lo más cómoda posible.

Acceso al Servicio Odontológico

En cuanto al acceso a la atención en SERODU, la Pregunta 5 sobre los tiempos de espera tuvo una puntuación de 3,16, este resultado es menor al obtenido por López A. pero mayor al estudio original de López-Garví. Sugiriendo que, aunque los pacientes no perciben una espera excesiva, existe un margen para optimizar la gestión de los turnos y el tiempo que pasan los pacientes en espera y cobro previo de los tratamientos. La optimización de la agenda de citas y una mayor asignación de estudiantes y personal docente puede mejoraría la experiencia de los pacientes, especialmente en intervalos de mayor afluencia.

Disponibilidad del Servicio

Finalmente, la Pregunta 7, que evalúa la percepción de los pacientes sobre la disponibilidad de dentistas en la zona, recibió una calificación de 3,69, este resultado es mayor al obtenido por López A, lo que señala que, pese a que la casi generalidad de los pacientes no perciben grandes problemas con la disponibilidad de dentistas, algunos podrían estar experimentando dificultades para acceder a servicios odontológicos en su área. Esto sugiere que se podría considerar la posibilidad de expandir los horarios o incrementar la cantidad de profesionales disponibles para optimar el acceso a los servicios odontológicos ofertados por la clínica SERODU.

En resumen, las preguntas con mejores promedios reflejan una alta satisfacción en el trato interpersonal, explicación de procedimientos y ejecución de procedimientos de odontología

general (Preguntas 2,6,14) y en la gestión de costos (Pregunta 10), mientras que la pregunta con el promedio más bajo (Pregunta 17) indica que los pacientes perciben que se debe mejorar la prevención de problemas dentales.

El Manejo del Dolor es el factor que obtuvo el porcentaje más bajo respecto al valor máximo posible, con áreas críticas como la evitación de visitas al dentista debido al dolor (Pregunta 4), lo que sugiere una oportunidad para mejorar la gestión del dolor en los procedimientos odontológicos.

En general, aunque la calidad del servicio y la disponibilidad de los odontólogos son valoradas positivamente, algunas áreas como la disminución de los periodos de espera y la mejora en la prevención y el manejo del dolor deben abordarse para aumentar aún más el grado de complacencia del paciente.

.

9. Conclusiones

1. Los factores que determinaron positivamente el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en los servicios odontológicos en la clínica SERODU, en el período de septiembre a octubre del 2024, son la calidad en la atención que representó el 81.42%, seguido por el costo 70.5% y la disponibilidad del servicio con el 70.1%. Por otra parte, los factores que influyeron negativamente en el nivel de satisfacción son: Acceso con el 67,9% y finalmente Manejo del Dolor con el 63,3%.
2. El nivel de satisfacción de los pacientes en SERODU durante los meses de septiembre a octubre del 2024 es de **69,06 puntos**. Se clasifica como "**Satisfecho**" según la escala del índice de satisfacción dental utilizada por López-GarvÍ y López en sus estudios (12) (5). El estudio fue realizado en una muestra de 165 pacientes atendidos por más de tres ocasiones en diversas especialidades odontológicas. Los tratamientos más demandados fueron Endodoncia, Rehabilitación Oral y Periodoncia, que representaron más del 70% de los servicios. El grupo etario predominante fue el de 14 a 24 años (32% de la muestra), con un 54% mujeres y 46% hombres. La mayoría de los pacientes fueron atendidos por estudiantes de Séptimo (25.6%) y Octavo semestre (21,8%).
3. Se identificó a la calidad de la atención con un 81.42%, como el factor que influye de manera más significativa en la satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica SERODU, en el período de septiembre a octubre del 2024. Los hallazgos del estudio revelaron que los pacientes perciben un alto grado de profesionalismo y respeto por parte de los practicantes de odontología en SERODU. Aspectos como el trato interpersonal, la explicación detallada de los procedimientos y la capacidad de los estudiantes para ejecutar procedimientos de odontología general fueron particularmente

valorados, contribuyendo a una percepción positiva de la atención brindada. Este nivel de satisfacción fortalece la reputación de la clínica y su rol como centro docente.

4. Se identifican como las principales fortalezas de la clínica SERODU el trato interpersonal de los alumnos hacia los pacientes, la resolución de la mayoría de las complicaciones odontológicas que los pacientes presentan, la explicación clara de los procedimientos odontológicos y su costo antes de iniciarlos. Por otra parte, se identifican como las principales debilidades de la clínica, la prevención de problemas dentales y el manejo del dolor durante los procedimientos odontológicos. Estos factores constituyen aspectos críticos que afectan de manera directa la experiencia del paciente, influyendo no solo en su nivel de comodidad, sino también en su disposición para acudir o continuar con los tratamientos en la clínica. Los resultados indican que la clínica SERODU puede reforzar la educación y la prevención en sus programas de formación de los estudiantes y alentar a los pacientes a adoptar hábitos saludables de cuidado dental, así como mejorar las técnicas de anestesia, comunicación y control del dolor para garantizar que los pacientes no solo obtengan una atención eficaz, sino también lo más cómoda posible.

10. Recomendaciones

Reforzar los programas de prevención es clave para pacientes y estudiantes. En primer lugar, a los pacientes se les debería ofrecer talleres de educación cívica sobre hábitos de higiene, atención preventiva, dieta y su relación con la salud bucal. Estos talleres se podrían facilitar dentro de la clínica por los estudiantes, ofreciendo una oportunidad de aprendizaje en servicio y a la vez sirviendo a la comunidad. A los estudiantes se les debería reforzar su formación en prevención mediante cursos y guías prácticas sobre la reducción de incidencia de casos de dolor dental que podría lograrse mediante acción preventiva.

En segundo lugar, la gestión del dolor debe mejorarse. Se les debe dar a los estudiantes capacitación en técnicas de anestesia modernas y protocolos claros con explicaciones detalladas a los pacientes sobre cómo su dolor se controlará durante los procedimientos. La sedación puede convertirse en un recurso valioso en el tratamiento dental, ya que reduce la ansiedad, el dolor y, por lo tanto, el estrés, lo que lleva a una mejor experiencia para el paciente y un procedimiento exitoso para el profesional.

En cuanto al costo de los servicios, se sugiere realizar un análisis costo-beneficio para identificar ajustes que permitan ofrecer precios más accesibles sin comprometer la calidad. Además, sería beneficioso implementar programas de asistencia económica, en colaboración con la universidad, ONGs o el sector público, para garantizar que los servicios sean inclusivos y accesibles para todos los pacientes.

Por otra parte, se recomienda elaborar un plan de prevención y control con respecto al tratamiento de Endodoncia, el cual fue el más demandado. Esto ayudará a reducir la incidencia y la prevalencia de problemas dentales avanzados, como caries no tratadas o lesiones pulpares, que requieren este tipo de intervención.

Finalmente, la gestión de citas y horarios también debe ser optimizada. El sistema de agendamiento en línea, la extensión de horas pico o fines de semana y la disponibilidad de supervisores y estudiantes durante períodos de alta demanda ayudarían a la clínica a disminuir los periodos de espera y brindar una mejor experiencia, mejorando significativamente la satisfacción de los usuarios.

Con estas acciones, la Clínica SERODU podría no solo consolidar su reputación como un centro de excelencia en atención odontológica, sino también elevar los niveles de satisfacción y fidelidad de sus usuarios, mientras fortalece la formación de sus estudiantes.

11. Referencias bibliográficas

1. Donabedian A. La calidad de la atención médica: México: La Prensa Médica Mexicana; 1984.
2. Donabedian A. Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. Salud Pública de México. 1993; 35 (1)(94-97).
3. García E. Recordando a Avedis Donabedian tres lustros después. Calidad de la atención médica. Revista de Medicina e Investigación UAEMéx. 2018: p. 54-58.
4. Fabian- Sánchez A, Podesta L, Ruíz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Horiz Med (Lima). 2022; 22(1).
5. López A, Gutiérrez N. Validez de la versión al español del “Dental Satisfaction Questionnaire” en una población costarricense. Revista iDental, ULACIT-Costa Rica. 2022; 14(1): p. 52-63.
6. Betin A, Guardela A, Infante K. Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Rev. Facul Cienc Salud. 2009.
7. Torres Samuel M, Vásquez Stanescu CL. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium. 2015; 18(35): p. 57-76.

8. Peralta A. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la Carrera de Odontología de la UNL en el período abril – septiembre 2019. Tesis doctoral. Universidad Nacional de Loja.
9. Cleary P, Edgman-Levitan S. Health care quality: Incorporating consumer perspectives. JAMA. 1997; p. 1608-12.
10. Alejo-Pocoma J, Arias-Urión A. Modelos de medición de la calidad de atención en salud. Rev. Cient. Memoria del Posgrado. 2022; 3(2).
11. Farzianpour F, Byravan R, Amirian S. Evaluation of Patient Satisfaction and Factors Affecting It: A Review of the Literature. Health. 2015; p. 14-60.
12. López-Garvía A, Montiel J, Almerich J. Cross-cultural adaptation, validity and psychometric properties of the Spanish version of the dental satisfaction questionnaire. Community Dental Health. 2014; 31(1): p. 44–49.
13. Viscaino K. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de Las Américas. Trabajo de titulación para el título de Odontóloga. Quito: Universidad de Las Américas; 2016.
14. Salud OMdl. Servicios sanitarios de calidad. [Online].; 2020 [cited 2024 agosto 1]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
15. Ross A, Zeballos J. La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Health. 2000; 8(1).

16. Pública MdS. Anexo 4: Modelo de documento de consentimiento informado para ensayos clínicos. Quito; 2022.
17. Mendoza F. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. *Revista de Investigación en Salud*. 2020; 3(7).
18. Manrique Guzmán J, Manrique Chávez J, Chávez-Reátegui B, Manrique-Chávez C. Evaluación de la calidad de los registros empleando la auditoría odontológica en una clínica dental docente. *Rev Estomatol Herediana*. 2014: p. 17-23.
19. De Canales F, De Alvarado D, Pineda E. Metodología de la Investigación. Manual para el desarrollo de personal de Salud. Segunda ed. Organización Panamericana de la Salud; 1994
20. Gonzáles R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga M. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense*. 2019, 4(1):76-78.

12. Anexos

Anexo 1. Encuesta de satisfacción de pacientes de la clínica de servicios odontológica UTE

Información General

- Edad: _____
- Sexo: ☐ M ☐ F ☐ Otros
- Servicio odontológico recibido:
 - ☐ Operatoria Dental
 - ☐ Rehabilitación Oral
 - ☐ Odontopediatría
 - ☐ Cirugía Oral
 - ☐ Endodoncia
 - ☐ Periodoncia
- Nivel del estudiante que brindó la atención:
 - ☐ Sexto
 - ☐ Séptimo
 - ☐ Octavo
 - ☐ Noveno
 - ☐ Décimo

Nº	Pregunta	Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	No está seguro (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
1	¿Hay algunos aspectos que podrían mejorarse?	[]	[]	[]	[]	[]
2	¿Los estudiantes de odontología muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes?	[]	[]	[]	[]	[]
3	¿La Clínica SERODU cobra precios demasiado elevados?	[]	[]	[]	[]	[]
4	¿Algunas veces evito ir al dentista porque es muy doloroso?	[]	[]	[]	[]	[]
5	¿Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera?	[]	[]	[]	[]	[]
6	¿Los estudiantes de odontología siempre	[]	[]	[]	[]	[]

	tratan a sus pacientes con respeto?					
7	¿Hay suficientes dentistas en mi zona?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	¿Los estudiantes de odontología deben hacer más para reducir el dolor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿La Clínica SERODU está en un lugar fácil para llegar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	¿Los estudiantes de odontología siempre evitan a sus pacientes gastos innecesarios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Los estudiantes de odontología no son tan exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes como deberían?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿Me atiende el mismo estudiante de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	odontología casi siempre que necesito tratamiento dental?					
13	¿Es difícil conseguir una consulta con el estudiante de odontología de forma inmediata?	[]	[]	[]	[]	[]
14	¿Los estudiantes de odontología son capaces de aliviar o curar la mayoría de los problemas dentales que los pacientes puedan presentar?	[]	[]	[]	[]	[]
15	¿El horario de atención de los estudiantes de odontología es conveniente para la mayoría de las personas?	[]	[]	[]	[]	[]
16	¿Los estudiantes de odontología suelen explicar en qué	[]	[]	[]	[]	[]

	consistirá el tratamiento y su costo antes de iniciarlo?					
17	¿Los estudiantes de odontología deberían hacer más para evitar que las personas tengan problemas dentales?	[]	[]	[]	[]	[]
18	¿Los consultorios de la Clínica SERODU son modernos y disponen de las últimas tecnologías?	[]	[]	[]	[]	[]
19	¿No tengo miedo a sentir dolor cuando voy al dentista?	[]	[]	[]	[]	[]

Anexo 2 Consentimiento informado

Consideraciones mínimas para el documento del consentimiento informado (16)

INFORMACIÓN GENERAL DEL ESTUDIO:

Título de la investigación: Factores que influyen en el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en los servicios odontológicos en la clínica SERODU en el período de septiembre a octubre del 2024.

Nombre de investigador principal: Od. Leticia Iza Salazar

Nombre del patrocinador: no aplica

Nombre del Centro o Establecimiento en el que se realizará la investigación: Clínica de Servicios Odontológicos de la UTE (SERODU)

PARTE I: INFORMACIÓN PARA EL PARTICIPANTE

1. INTRODUCCION:

La Clínica de pregrado de Servicios Odontológicos de la UTE (SERODU). Brinda atención en diferentes especialidades odontológicas como: Cirugía Oral, Periodoncia, Endodoncia, Rehabilitación Oral, Operatoria Dental y Odontopediatría. La atención es para todo público, sin restricción de edad, género, clase social, religión, etnia. Es necesario tener registros sobre Nivel de Satisfacción de los pacientes para poder mejorar la calidad de atención.

2. JUSTIFICACION Y OBJETIVO DEL ESTUDIO

El nivel de satisfacción del paciente es un parámetro de la calidad, basándonos en los datos obtenidos se puede proponer estrategias para mejorar los aspectos identificados por los pacientes encuestados.

El objetivo de este estudio es establecer los factores que determinan el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en los servicios odontológicos en la clínica SERODU en el período de septiembre a octubre del 2024

3. DESCRIPCION DE LA METODOLOGIA DE INVESTIGACION

Se aplicará un cuestionario de 19 preguntas para evaluar la satisfacción global en calidad, costo, manejo del dolor, acceso y disponibilidad del servicio odontológico. Participarán voluntariamente pacientes con buena condición mental y atendidos al menos tres veces en diferentes especialidades, excluyendo a quienes no cumplan estos criterios.

4. PROCEDIMIENTO Y PROTOCOLO

Al aceptar participar en este estudio, el paciente autoriza el acceso a su información. Se realiza la encuesta “Factores que influyen en el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en los servicios odontológicos en la clínica SERODU en el período de septiembre a octubre del 2024” de manera presencial o digital. No se interferirá con sus tratamientos odontológicos. El procedimiento consta de un cuestionario de 19 preguntas, que debe llenarse en su totalidad. El tiempo aproximado de duración de la encuesta es de 15 minutos.

5. INFORMACION SOBRE EL PRODUCTO A INVESTIGARSE DEL ENSAYO

No aplica.

6. TRATAMIENTO

No aplica.

7. CONFIDENCIALIDAD

Los datos recopilados serán confidenciales y se utilizarán exclusivamente con fines académicos e investigativos.

8. PARTICIPACION VOLUNTARIA

La participación es totalmente voluntaria, y el participante puede retirarse del estudio en cualquier instante sin que ello afecte negativamente su atención odontológica.

9. NUEVOS DESCUBRIMIENTOS

Si durante el estudio se identifican hallazgos relevantes para los participantes, se comunicarán oportunamente

10. RESPONSABILIDADES DEL INVESTIGADOR

Garantizar la comprensión del consentimiento, responder inquietudes y asegurar la protección de los derechos del participante

11. PREGUNTAS Y CONTACTOS RELATIVOS A LA INVESTIGACION
Dra. _Leticia Iza Salazar _ al número telefónico 0984451447 (Investigador principal)

12. RESPONSABILIDAD DEL PARTICIPANTE
Responder las preguntas del cuestionario de forma honesta y completa

13. SUSPENSIÓN DE LA PARTICIPACION EN EL ENSAYO
El investigador puede interrumpir la participación si considera que no cumple con los criterios de inclusión.

14. CONSIDERACIONES FINANCIERAS
No hay costos adicionales ni remuneraciones asociadas a la participación.

15. REFERENCIA PARA INFORMACIÓN Y EMERGENCIAS
Dirección y teléfono de contacto de la Clínica SERODU: Carlos Mantilla y Pasaje Salamanca, 098 358 04 35.

PARTE II. MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO TOMADO DEL MINISTERIO DE
SALUD PÚBLICA (16)

Declaro que he leído este formulario de consentimiento informado y que su contenido me ha sido explicado. Mis preguntas han sido respondidas. Consiento voluntariamente participar en este estudio.

No estoy participando en otro proyecto de investigación en este momento, ni lo he hecho en los seis meses previos, a la firma de este consentimiento informado.

Al firmar este formulario de consentimiento informado, no renuncio a ninguno de mis derechos legales.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que afecte en ninguna manera mi cuidado médico.

_____ / ____ / ____

Firma del sujeto de investigación

Fecha

Cédula de ciudadanía

Nombre del sujeto de investigación

_____ / ____ / ____

Firma de la persona que explicó el contenido del consentimiento *Fecha*

Nombre de la persona que explicó el consentimiento

Si el participante es analfabeto

Se me ha leído y explicado la información respecto al estudio en el que me proponen participar. He tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Declaro que se me ha leído este formulario de consentimiento informado y que su contenido me ha sido explicado. Mis preguntas han sido respondidas. Consiento voluntariamente a participar en este estudio.

No estoy participando en otro proyecto de investigación en este momento, ni lo he hecho en los seis meses previos a la firma de este consentimiento informado.

Al firmar este formulario de consentimiento informado, no renuncio a ninguno de mis derechos legales.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que afecte en ninguna manera mi cuidado médico.

_____/____/____

Firma del sujeto de investigación

Fecha

Cédula de ciudadanía

Nombre del sujeto de investigación

_____/____/____

Firma de la persona que explicó el consentimiento *Fecha*

Nombre de la persona que explicó el consentimiento

Huella dactilar de participante



_____/____/____

Firma del Testigo

Fecha

Cédula de ciudadanía

Investigador

He dado lectura y he aclarado las dudas generadas por el participante del documento de consentimiento informado. Confirmo que el individuo ha dado consentimiento libre y voluntariamente.

Ha sido proporcionada al participante una copia de este documento de Consentimiento Informado

_____/____/____

Firma del Investigador

Fecha

Cédula de ciudadanía