



## **TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

En vista de la obtención del grado de  
**LICENCIATURA EN ODONTOLOGÍA**

Otorgado por  
**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA**

**Presentado y defendido por**

Fiorella Agostini Martínez B60077

Marialaura Cabezas Quesada B61276

Wendoly Michelle Castillo Arrieta B41525

Evelyn Paola Coto Alcázar A81995

Amanda Lucía Zamora Chavarría B47777

**El día**

Martes 13 de diciembre de 2022

**Título**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN ALGUNOS  
EXTERNADOS CLÍNICOS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD  
DE COSTA RICA DURANTE EL AÑO 2022**

**Comité Asesor**

Dra. Natalia Gutiérrez Marín (Directora)

Dra. Isabel Ferreto Gutiérrez (Asesora)

Dra. Andrea López Soto (Asesora)

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio Brenes, San José, Costa Rica



# HOJA DE APROBACIÓN DE LA MEMORIA PARA LA DEFENSA PÚBLICA

## TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

### Nombre del Proyecto

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN ALGUNOS EXTERNADOS CLÍNICOS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA DURANTE EL AÑO 2022**

### Sustentantes

Nombre	Número de Carné	Firma
Fiorella Agostini Martínez	B60077	
Marialaura Cabezas Qusada	B61276	
Wendoly Castillo Arrieta	B41525	
Evelyn Paola Coto Alcázar	A81995	
Amanda Lucía Zamora Chavarría	B47777	

### Miembros del Comité Asesor

Nombre	Firma
Dra. Natalia Gutiérrez Marín (Directora)	
Dra. Isabel Ferreto Gutiérrez (Asesora)	
Dra. Andrea López Soto (Asesora)	



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SEDE RODRIGO FACIO BRENES
FACULTAD DE ODONTOLÓGIA

Acta de Defensa Pública, modalidad Seminario de Graduación

Se informa que la estudiante Agostini Martínez Fiorella, carné No. B60077, postulante a obtener el grado de Licenciatura en Odontología, ha realizado la Defensa Pública de su Trabajo Final de Investigación titulado: " Satisfacción del usuario en el servicio de odontología en algunos externados clínicos de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica durante el año 2022." el día 13 de diciembre de 2022.

El resultado de dicha defensa fue:

Aprobado [X]

No aprobado

Se le concede aprobación con distinción

Nombre: Agostini Martínez Fiorella
Firma: [Signature]
No. Cédula: 117160460
Sustentante

TRIBUNAL EXAMINADOR

Dra. Natalia Gutiérrez Marín
Directora
Firma: [Signature]
No. Cédula: 109260464

Dra. Isabel Ferreto Gutiérrez
Asesora
Firma: [Signature]
No. Cédula: 1872759

Dra. Andrea López Soto
Asesora
Firma: [Signature]
No. Cédula: 1-1305-0149

M.Sc. Jacqueline Castillo Rivas
Representante Externa
Firma: [Signature]
No. Cédula: 601880507

Dr. Francisco Jiménez Bolaños
Vicedecano
Firma: [Signature]
No. Cédula: 110730252



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SEDE RODRIGO FACIO BRENES
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

Acta de Defensa Pública, modalidad Seminario de Graduación

Se informa que la estudiante Cabezas Quesada Marialaura, carné No. B61276, postulante a obtener el grado de Licenciatura en Odontología, ha realizado la Defensa Pública de su Trabajo Final de Investigación titulado: " Satisfacción del usuario en el servicio de odontología en algunos externados clínicos de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica durante el año 2022." el día 13 de diciembre de 2022.

El resultado de dicha defensa fue:

Aprobado X

No aprobado

Se le concede aprobación con distinción

Nombre Cabezas Quesada Marialaura
Firma [Signature]
No. Cédula 305050671
Sustentante

TRIBUNAL EXAMINADOR

Dra. Natalia Gutiérrez Marín
Directora [Signature] 109260464

Dra. Isabel Ferreto Gutiérrez
Asesora [Signature] 108720759

Dra. Andrea López Soto
Asesora [Signature] 1-1305-0149

M.Sc. Jacqueline Castillo Rivas
Representante Externa [Signature] 601880507

Dr. Francisco Jiménez Bolaños
Vicedecano [Signature] 110730252



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
SEDE RODRIGO FACIO BRENES  
FACULTAD DE ODONTOLÓGÍA

Acta de Defensa Pública, modalidad Seminario de Graduación

Se informa que la estudiante **Castillo Arrieta Wendoly**, carné No. **B41525**, postulante a obtener el grado de Licenciatura en Odontología, ha realizado la Defensa Pública de su Trabajo Final de Investigación titulado: "*Satisfacción del usuario en el servicio de odontología en algunos externados clínicos de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica durante el año 2022.*" el día 13 de diciembre de 2022.

El resultado de dicha defensa fue:

Aprobado

No aprobado

Se le concede aprobación con distinción

Nombre	Firma	No. Cédula
Castillo Arrieta Wendoly Sustentante		115720650

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

Dra. Natalia Gutiérrez Marín <b>Directora</b>		109260464
Dra. Isabel Ferreto Gutiérrez <b>Asesora</b>		108720759
Dra. Andrea López Soto <b>Asesora</b>		1-1305-0149
M.Sc. Jacqueline Castillo Rivas <b>Representante Externa</b>		601880507
Dr. Francisco Jiménez Bolaños <b>Vicedecano</b>		110730252



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SEDE RODRIGO FACIO BRENES
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

Acta de Defensa Pública, modalidad Seminario de Graduación

Se informa que la estudiante Coto Alcázar Evelyn Paola, carné No. A81995, postulante a obtener el grado de Licenciatura en Odontología, ha realizado la Defensa Pública de su Trabajo Final de Investigación titulado: " Satisfacción del usuario en el servicio de odontología en algunos externados clínicos de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica durante el año 2022." el día 13 de diciembre de 2022.

El resultado de dicha defensa fue:

Aprobado [X]

No aprobado

Se le concede aprobación con distinción

Nombre

Firma

No. Cédula

Coto Alcázar Evelyn Paola

[Handwritten signature]

30445 205

Sustentante

TRIBUNAL EXAMINADOR

Dra. Natalia Gutiérrez Marín

[Handwritten signature]

109260464

Directora

Dra. Isabel Ferreto Gutiérrez

[Handwritten signature]

108720759

Asesora

Dra. Andrea López Soto

[Handwritten signature]

1-1308-0149

Asesora

M.Sc. Jacqueline Castillo Rivas

[Handwritten signature]

601880507

Representante Externa

Dr. Francisco Jiménez Bolaños

[Handwritten signature]

110730252

Vicedecano



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
SEDE RODRIGO FACIO BRENES  
FACULTAD DE ODONTOLÓGÍA

Acta de Defensa Pública, modalidad Seminario de Graduación

Se informa que la estudiante **Zamora Chavarría Amanda Lucía**, carné No. **B47777**, postulante a obtener el grado de Licenciatura en Odontología, ha realizado la Defensa Pública de su Trabajo Final de Investigación titulado: "*Satisfacción del usuario en el servicio de odontología en algunos externados clínicos de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica durante el año 2022.*" el día **13 de diciembre de 2022**.

El resultado de dicha defensa fue:

Aprobado

No aprobado

Se le concede aprobación con distinción

Nombre	Firma	No. Cédula
Zamora Chavarría Amanda Lucía Sustentante		116360614

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

Dra. Natalia Gutiérrez Marín Directora		109260464
Dra. Isabel Ferreto Gutiérrez Asesora		108720759
Dra. Andrea López Soto Asesora		1-1305-0149
M.Sc. Jacqueline Castillo Rivas Representante Externa		601880507
Dr. Francisco Jiménez Bolaños Vicedecano		110730252



Universidad de Costa Rica
Vicerrectoría de Investigación
Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI)

Autorización para la digitalización, inclusión y publicación de Trabajos Finales de Graduación (TFG) en el Repositorio Kérwá y Repositorio SIBDI-UCR.

Los abajo firmantes, en su condición de personas autoras del TFG titulado:

Satisfacción del usuario de odontología en algunos externados clínicos de la facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica durante el año 2022

presentado para optar por el grado académico de licenciatura.

AUTORIZA de forma gratuita al SIBDI a incluir en su colección el o los ejemplares físicos del informe final del TFG y a digitalizar e incluir dicho TFG en su acervo digital y publicarlo a través de la página web u otro medio electrónico, para el acceso público, según lo que el SIBDI defina para su consulta y/o divulgación.

Dicho texto se publicará en formato PDF, o en el formato que en su momento se establezca, de tal forma que el acceso al mismo sea libre y gratuito, permitiendo su consulta e impresión, pero no su modificación.

Los abajo firmantes establecen las condiciones de uso según el licenciamiento de Creative Commons, bajo las siguientes opciones:

Table with 4 columns and 3 rows of Creative Commons license options. Each row contains a radio button, an icon, a text description of the license, and another radio button with an icon. The selected option is the second row, second column: Attribution-NonCommercial-ShareAlike (CC BY-NC-SA).

- Tomado de:
https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/cr/deed.es\_ES
https://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/cr/deed.es\_ES
https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/cr/deed.es\_ES
https://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/cr/deed.es\_ES
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/cr/deed.es\_ES
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/cr/deed.es\_ES

Las personas autoras, garantizan al SIBDI-UCR que el TFG que sirvió para la obtención de su grado es un trabajo original, que no infringe ni violenta los derechos de propiedad intelectual de terceros.


Firma: [Handwritten signature]

Nombre completo de la persona autora: Fiorello Agostini Martínez

Número cédula: 117160460 Fecha: 13/12/2022






Firma: 


Nombre completo de la persona autora: Mariana Lobato Quezada

Número cédula: 305050671 Fecha: 13/12/2022

Firma: 


Nombre completo de la persona autora: Wendoly Castillo Arrieta

Número cédula: 115720650 Fecha: 13/12/2022

Firma: 

Nombre completo de la persona autora: Evelyn Paola Coto Alcázar

Número cédula: 3-445-205 Fecha: 13/12/2022

Firma: 

Nombre completo de la persona autora: Amanda Lucia Zamora Novarris

Número cédula: 1-1636-0614 Fecha: 13/12/2022

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre completo de la persona autora: \_\_\_\_\_

Número cédula: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Para uso interno	
Número de TFG:	Año:

## DEDICATORIA

Esto es para Dios, mi padre y madre, mi familia y amigos, a todas las personas que de alguna u otra manera han sido parte de este proceso, me apoyaron y me dieron aliento en los días de desánimo. Agradezco a cada uno de los instructores que me han enseñado y formado a lo largo de la carrera y especialmente agradezco a las instructoras del Comité Asesor de este trabajo, que han hecho, con su esfuerzo, guía y apoyo, todo esto posible.

Fiorella Agostini Martínez

A Dios por la vida que me presta, por brindarme unos padres que me han dado su amor y me han motivado a seguir adelante, gracias a ustedes he logrado culminar esta gran meta. A mis amigos por su apoyo incondicional, por las risas y llantos que hemos compartido. A todos mis instructores, de los cuales, a lo largo de todos estos años, he tenido el privilegio de aprender y así convertirme en una mejor profesional. Finalmente, a la vida, porque somos la suma de todo lo que hemos vivido hasta el día de hoy.

Marialaura Cabezas Quesada

Le dedico totalmente este logro primero a Dios y luego a mis padres, porque el esfuerzo y culminar esta etapa ha sido en conjunto, por apoyarme en los días de tristeza y felicidad, por haberme permitido soñar con tener una carrera universitaria y darme alas para todo lo que está por venir. Un gran agradecimiento a las tutoras de nuestro trabajo por su ardua labor y a todas aquellas personas que de una u otra forma fueron parte de este proceso.

Wendoly Michelle Castillo Arrieta

Agradezco al padre celestial, a mi familia, amigos, pareja e instructores por apoyarme y creer en mí, incluso en los días en que perdí la fe en mí misma, pero que, aun así, siempre me motivaron para no desfallecer.

Evelyn Paola Coto Alcázar

Agradezco primeramente a Dios, mi familia y amigos por todo el apoyo incondicional, amor y guía que me brindaron para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos, también a los instructores con los que tuve la oportunidad de compartir y aprender todos los conocimientos necesarios por los cuales logré cumplir mi meta, por su gran dedicación y paciencia a lo largo de la carrera. Finalmente, un gran agradecimiento a las tutoras a cargo del trabajo por ser una gran guía y apoyo en todo momento.

Amanda Zamora Chavarría



## RECONOCIMIENTOS O PREMIOS OTORGADOS POR EL TRABAJO

Primer lugar, categoría estudiante, del Premio Nacional de Investigación del Colegio de Cirujanos Dentistas de Costa Rica 2022

## CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA

San Pedro, 12 de noviembre de 2022

Universidad de Costa Rica  
Facultad de Odontología

Respetables señores:

Leí y di sugerencias filológicas en la Memoria titulada: **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN ALGUNOS EXTERNADOS CLÍNICOS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA DURANTE EL AÑO 2022”**. Elaborada por Fiorella Agostini Martínez, Marialaura Cabezas Quesada, Wendoly Castillo Arrieta Evelyn Paola Coto Alcázar y Amanda Zamora Chavarría. Corregí aspectos como construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan al escrito, ortografía puntuación y otros relacionados con el campo filológico. Considero que está lista para ser presentada como Trabajo Final Graduación para optar por el grado y título de Licenciatura en Odontología.

Atentamente.

MSc. Dinorah Sánchez Fallas  
Cédula 105770564  
Incorporada a COLYPRO  
Carné No. 004821  
Filóloga UCR

**DINORAH  
MARIA DE LA  
CONCEPCION  
SANCHEZ  
FALLAS (FIRMA)**

Firmado digitalmente  
por DINORAH MARIA  
DE LA CONCEPCION  
SANCHEZ FALLAS  
(FIRMA)  
Fecha: 2022.11.13  
22:53:24 -06'00'

## ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN DE LA MEMORIA PARA LA DEFENSA PÚBLICA	2
ACTAS DE DEFENSA PÚBLICA	3
DEDICATORIA	10
RECONOCIMIENTOS O PREMIOS OTORGADOS POR EL TRABAJO	12
CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA	13
INDÍCE DE TABLAS	15
RESUMEN	16
ABSTRACT	17
PARTE I: MARCO TEÓRICO/MARCO CONCEPTUAL / ANTECEDENTES	18
1. Satisfacción al Usuario	19
2. Calidad de Servicios	20
3. Cuestionarios de Satisfacción	23
4. Antecedentes Internacionales y Nacionales de Cuestionarios de Satisfacción Dental	27
4. 1. Antecedentes Internacionales	27
4.2 Antecedentes Nacionales	31
5. Externados Clínicos	34
PARTE II: MARCO METODOLÓGICO	38
1. Pregunta de Investigación	39
2. Objetivos	39
2.1. Objetivo General	39
2.2. Objetivos Específicos	39
3. Definición de Variables	40
4. Metodología	41
5. Consideraciones Éticas	44
PARTE III: RESULTADOS	45
1. Discusión	51
2. Conclusiones	58
REFERENCIAS	59
APÉNDICES	67

## INDÍCE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de variables sociodemográficas (N=182)	46
Tabla 2. Promedio y desviación estándar para el DSQ y sus dominios.	47
Tabla 3. Media y desviación estándar del DSQ, aspectos y preguntas del cuestionario.	47
Tabla 4. Valores promedios y desviación estándar para DSQ y dominios según las condiciones sociodemográficas estudiadas	49

## RESUMEN

El objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología en algunos externados clínicos de la Facultad de Odontología de la UCR durante el año 2022, a través de la aplicación de una modificación del Cuestionario de Satisfacción Dental (Dental Satisfaction Questionnaire: DSQ).

La población de estudio fueron 396 pacientes y/o encargados atendidos durante mayo y junio del presente año en la Rotación del Externado Clínico del Recinto de Paraíso, Rotación Sede del Atlántico Turrialba-Guápiles, Rotación Clínica del Externado de San Ramón, Rotación Comunitaria del curso Externado Clínico en la Clínica Dental del Recinto de Grecia y Rotación Clínica Comunitaria de Palmares. Se aplicó un instrumento, de forma física o digital, que incluyó preguntas del DSQ y datos sociodemográficos. Se efectuó análisis descriptivo de todas las variables. Para establecer si existía asociación entre las variables sociodemográficas y el DSQ se utilizaron las pruebas de Kolmogorov-Smirnov, Prueba U de Mann-Whitney, Prueba de Kruskal-Wallis y la prueba post-hoc de test de Bonferroni.

Resultados: la tasa de respuesta fue de 49,32 %. El 89 % de los participantes indicaron estar satisfechos con el servicio de odontología. Hubo diferencia estadísticamente significativa tanto entre la variable de sexo y edad, como entre los dominios de satisfacción, acceso, manejo de dolor, disponibilidad y calidad con los externados.

En conclusión, un gran porcentaje de la población de estudio está satisfecha con el servicio odontológico recibido, no obstante, existen diferencias significativas en los dominios del DSQ entre los distintos externados.

**Palabras Clave.** Satisfacción, externado clínico, calidad, manejo del dolor, acceso, disponibilidad.



## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the satisfaction degree of users at the dental service from some clinical externships of the Faculty of Dentistry of the UCR during 2022, through the application of a modification of the Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ).

The sample population consisted of 396 patients treated during May and June of this year at externships from the “Rotación del Externado Clínico Recinto de Paraíso, Rotación Sede del Atlántico Turrialba-Guápiles, Rotación Clínica del Externado de San Ramón, Rotación Comunitaria del curso Externado Clínico en la Clínica Dental del Recinto de Grecia” and “Rotación Clínica Comunitaria de Palmares.” The instrument used included a modification of the DSQ, and sociodemographic data. The survey was applied physically or digitally according to the needs of each externship. Descriptive analysis of all variables was performed. To establish whether there was an association between the sociodemographic variables and the DSQ, the Kolmogorov-Smirnov tests, the Mann-Whitney U test, the Kruskal-Wallis test, and the post-hoc Bonferroni test were implement.

The response rate was 49.32%; 89% of the participants indicated that they were satisfied with the dental service. There was a statistically significant difference not only between the variable of sex and age, but also between the domains and the different externships.

In conclusion, there is a large percentage of the study population that is satisfied with the dental service received; however, there are differences in the domains of the DSQ and each externship.

**Keywords.** Satisfaction, clinical externship, quality, pain management, access, availability.



## **PARTE I: MARCO TEÓRICO/MARCO CONCEPTUAL / ANTECEDENTES**

## 1. Satisfacción al Usuario

Un “servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” (1). Este conjunto de prestaciones debe resultar en la satisfacción al usuario o en el contexto de servicios de salud del paciente porque ésta se considera un indicador de la calidad del servicio, por ende, del éxito de los profesionales en odontología (2).

La satisfacción del usuario es un concepto amplio y multidimensional (3), se define como la experiencia de una persona con el resultado obtenido en el uso de un servicio o del consumo de un producto, basado en sus expectativas y experiencias previas, abarca factores emocionales, intelectuales y psicológicos (4). En el área psicológica, la satisfacción al usuario ha sido entendida a través de los modelos cognitivo y afectivo. Según la posición cognitiva, la satisfacción es la experiencia resultante de la combinación entre el rendimiento de un servicio o producto y los estándares de calidad de cada persona y en la posición afectiva, la satisfacción también incluye los sentimientos subjetivos, las emociones y estados de ánimo de la persona (5).

En el contexto de servicios de salud, la satisfacción del usuario se define como el resultado de la diferencia entre la percepción del paciente ante el servicio prestado y las expectativas que este tenía antes de recibirlo (6). Estas expectativas son obtenidas de experiencias del paciente previas a acceder al servicio de salud, de experiencias reportadas por otras personas y de los compromisos que el mismo sistema adquiere con el paciente (5). La satisfacción se considera exitosa cuando la percepción del servicio recibido es mayor a las expectativas y se considera un total fracaso cuando las expectativas son mayores que la percepción (6).

En odontología, así como en las demás ramas de la salud, la satisfacción al usuario se encuentra estrechamente relacionada con el vínculo existente entre el profesional y el paciente, el cual se ve

influenciado por la comunicación, principalmente en momentos donde el éxito de los tratamientos bucodentales depende de la cooperación activa del paciente (7). Aparte de la relación profesional - paciente, otros aspectos valorados a la hora de evaluar la satisfacción del paciente con los tratamientos odontológicos recibidos son: la competencia técnica y profesional del dentista, la personalidad del profesional, la organización de la clínica dental, accesibilidad, horarios, costo del tratamiento, cercanía de la clínica dental, tratamiento del dolor, limpieza del instrumental, calidad técnica del equipamiento de la clínica y un ambiente confortable (8).

## 2. Calidad de Servicios

La satisfacción al usuario resultante de los servicios de salud está estrechamente relacionada con la calidad, el concepto de satisfacción como indicador de calidad está influenciado por factores relacionados al paciente, al profesional y al sistema de salud. Entre los factores del paciente se encuentran el estado de salud en el momento de la utilización del servicio, sus experiencias y expectativas como se mencionó anteriormente, la edad, el sexo, la cultura, el lenguaje y el nivel educativo y socioeconómico; a nivel del profesional es relevante el género, la actitud, la comunicación, la empatía, los conocimientos y las habilidades del mismo y a nivel del sistema de salud se incluyen factores de accesibilidad, infraestructura, materiales, instrumentos, limpieza y condición del lugar (4,5).

El concepto de calidad de servicio ha evolucionado por los constantes aportes de investigadores y autores en áreas de salud, económicas, sociales y ha sido definida por distintas instituciones (9). Se define la calidad de servicio en el sector salud como la “efectividad en la mejora del nivel de salud y grado de satisfacción de la población, con los recursos que la sociedad y los individuos han elegido destinar a ello” (10).

El Sistema Sanitario de España utiliza la definición de la Dra. Palmer donde indica que “la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizan los recursos y logran la adhesión y la satisfacción del usuario” (9).

La Organización Panamericana de la Salud establece que no existe una definición de la calidad de servicio universalmente aceptada, sin embargo, se debe escoger aquella que mejor se adecue a las condiciones del entorno en el cual será aplicada (9). La Organización Mundial de Salud (OMS) menciona que: “La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso” (11).

La OMS también establece los requisitos básicos para dar un servicio de calidad, los cuales son (11):

- Eficaz: los servicios de salud deben tener un respaldo científico o evidencia.
- Segura: evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado.
- Centrado en las personas: de acuerdo con sus necesidades, valores y preferencias.
- Oportuna: con tiempos de espera reducidos.
- Equitativa: el servicio brindado no debe variar sin distinción de género, etnia, ubicación geográfica ni la situación socioeconómica del atendido.
- Integrado: brindar una amplia gama de servicios de salud a lo largo del curso de la vida.
- Eficiente: proporcionar un servicio en el cual el uso de recursos disponibles se maximice y en donde se evite su desperdicio.

El concepto de calidad de servicio debe expresarse en términos uniformes y objetivos que permitan realizar comparaciones entre distintas comunidades, instituciones y grupos a lo largo del tiempo con el fin de evaluar posibles cambios (12).

Los indicadores de calidad, por esta razón miden el desempeño de los servicios que brinda un centro de salud o se supone debería brindar, y el éxito alcanzado en el paciente (si se cumplieron o no los objetivos durante el proceso de atención) (13).

Existe un modelo de calidad de atención que maximiza los beneficios de salud sin aumentar los riesgos mediante la aplicación de la ciencia y tecnología médica. Este modelo, además establece tres indicadores importantes, los cuales se detallarán a continuación (14):

- Indicadores de la calidad de estructura: se refiere a los recursos materiales como accesibilidad geográfica y estructura física del centro, los recursos humanos en cuanto a número y clasificación del personal y aspectos gerenciales (organización del personal médico y su evaluación).
- Indicadores de la calidad del proceso: involucran la interacción del paciente con el equipo de salud, el acceso de los pacientes al hospital, la habilidad del personal médico por realizar procedimiento sobre los atendidos y todo lo que el paciente realice para el cuidado de su persona.
- Indicadores de calidad basados en los resultados: es el reflejo real de la atención que se le brindó al paciente, es decir, es el beneficio, daño o cambio final que obtuvo el paciente como consecuencia de la atención recibida.

Otros indicadores básicos que ayudan a medir los servicios de calidad de cualquier área sanitaria son los siguientes (13):

- Adecuación: relación entre los recursos del centro de atención, con la demanda de los usuarios.
- Accesibilidad geográfica y física: disponibilidad geográfica para el acceso del usuario, incluyendo aspectos de seguridad de las instalaciones.

- Comodidad: cuando el centro cumple con las normas arquitectónicas de adecuación física.
- Trato humano: se refiere al manejo que el interno debe tener con el usuario.
- Proceso: las interrelaciones de las actividades administrativas.
- Accesibilidad: procedimientos que garantizan que el usuario obtenga los servicios de salud necesarios.
- Oportunidad: demuestra la capacidad de satisfacción del usuario en el momento de la solicitud del servicio.
- Continuidad: mantener la secuencia lógica y sin interrupciones las acciones necesarias para brindar la atención a un usuario.
- Integralidad: es la promoción de la salud, diagnóstico, tratamiento, limitación del daño y rehabilitación de la enfermedad.
- Suficiencia: atender de manera integral las necesidades de salud.
- Racionalidad lógico-científica: correcto uso del conocimiento en salud y de la tecnología para resolver un problema específico.
- Atención humanizada: respeto a los pacientes según los derechos humanos.
- Eficiencia y eficacia: eficiencia se refiere a la minimización del uso de recursos logrando los objetivos establecidos y la eficacia es la habilidad para lograr objetivos.
- Garantía de la calidad: incrementación de los beneficios y minimización de los riesgos.

### 3. Cuestionarios de Satisfacción

La evaluación de la calidad de atención del usuario ayuda a mejorar los servicios odontológicos brindados, a su vez a valorar los programas de atención médica de los sistemas sanitarios del mundo, de ahí la importancia de la aplicación de los cuestionarios adecuados para obtener dicha información (5).

A nivel mundial, la aplicación de cuestionarios que midan la calidad de la atención de los usuarios en los sistemas sanitarios ha sido de gran relevancia porque permite hacer mejoras en la atención brindada de cara a elevar la calidad.

Los primeros instrumentos en salud oral a menudo se adaptaron de algunos preexistentes en atención de médica general, como el Cuestionario de Satisfacción Médica y la Encuesta de Satisfacción de la Entrevista Médica, sin embargo, las dimensiones conceptuales eran variables y debido a que a satisfacción del paciente es un concepto multidimensional las pruebas psicométricas en odontología requieren cuestionarios multi-ítem para evaluarla adecuadamente (6).

En la medición de la calidad de los servicios de salud existen algunos inconvenientes, entre los cuales se encuentran la “intangibilidad de los servicios, la heterogeneidad debido a la variabilidad entre clientes, proveedores de servicios y distintas percepciones a lo largo del tiempo y la inseparabilidad de la producción y el consumo”, causando así, que haya una incomparabilidad entre los distintos cuestionarios existentes (6).

En 1999 se realizó una revisión de los estudios de satisfacción del paciente en odontología e identificaron que existía una falta de medidas psicométricamente sólidas para determinar el nivel de satisfacción del paciente con los servicios dentales e identificaron cinco aspectos relevantes para medir la satisfacción dental: competencia técnica, factores interpersonales, conveniencia, costos e instalaciones (15). Mientras que en un análisis realizado por en el 2015, donde revisaron estudios publicados entre 1980 y 2014 se determinó, aunque no se incluyen en todas las encuestas, que las dimensiones que deben evaluarse para medir el nivel de satisfacción dental son más de 15 y están divididas en 5 categorías (3):

- Calidad: competencia técnica, trato recibido, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, competencia profesional del odontólogo y manejo del dolor.



- Interacción: Información, comunicación, comprensión, aceptación, tangibilidad, empatía, personalidad del odontólogo y factores interpersonales.
- Acceso: disponibilidad, accesibilidad, conveniencia y organización.
- Entorno: apariencia del personal, servicios recibidos e instalaciones.
- Costo.

A continuación, se mencionan algunos cuestionarios de satisfacción:

- Skala Kepuasan Interaksi Perubatan – 11: El SKIP-11 es una versión validada y traducida, Malaya de la Escala de Satisfacción con la Entrevista Médica-21 (MISS-21), es un cuestionario válido, confiable y sencillo. Tiene un total de 11 preguntas divididas en tres dominios: en primer lugar, la provisión de información por parte del médico que consta de cuatro preguntas, segundo con también cuatro ítems es la confianza del paciente basándose en la comunicación y el tercero que abarca el resultado de la interacción paciente-médico (16,17). Los ítems son calificados como: 1 totalmente de acuerdo, 2 de acuerdo, 3 indeciso, 4 en desacuerdo y 5 totalmente en desacuerdo (18).
- Escala para Medir la Percepción del Consumidor sobre la Calidad del Servicio: SERVQUAL por sus siglas en inglés, es utilizada en distintas industrias de servicio, fue elaborada por Parasuramany, Zeithaml, y Berry en 1985, basándose en que la calidad es la diferencia entre las expectativas y la percepción del cliente (19). Consta de 30 preguntas que abarcan 5 distintas dimensiones: “intangibilidad (7 ítems), confiabilidad (9 ítems), capacidad de respuesta (6 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (4 ítems)”, al igual que la escala SKIP-11 se califican las preguntas utilizando la escala de Likert de 5 puntos (20).

- Escala SERVPERF (Service Performance): Fue desarrollado en 1992 por Cronin y Taylor ante la disconformidad con el modelo SERVQUAL, este contiene únicamente el componente de percepción del desempeño, no la expectativa, reduciéndolo a la mitad (21). Es una escala más puntual que básicamente es igual que SERVQUAL, pero con un enfoque de evaluación y las preguntas distinto (22).
- Cuestionario de Satisfacción de la Universidad de Kaunas: Elaborado por Skalauskiene et al en el 2005, evalúa la satisfacción dental contemplando la competencia profesional, la personalidad del dentista y la organización de la clínica dental. Además, está compuesto por datos demográficos, última visita al odontólogo, higiene oral, dolor dental y otros aspectos en relación con competencia profesional, personalidad del odontólogo y organización de la clínica (23).
- Escala de Satisfacción Dental (DSS): Se creó a partir de cuestionarios médicos por Shugars et al en 1990, es un cuestionario bastante completo (24) que se desarrolló con el fin de evaluar la satisfacción profesional de los odontólogos, contiene 54 ítems de los cuales 10 ítems evalúan la satisfacción profesional general del profesional y los 44 restantes la satisfacción en 11 dimensiones de facetas laborales específicas: personal, ingresos, relaciones profesionales, tiempo profesional, relaciones con los pacientes, gestión de la consulta, tiempo personal, entorno profesional, respeto, estrés laboral y prestación de atención (25).
- Escala de Satisfacción de Visitas Dentales: Fue creado por Corah et al en 1984, DVSS por sus siglas en inglés, es un cuestionario de 10 ítems que trata de evaluar el nivel de satisfacción del paciente en área de odontología en una visita específica, comprende tres subescalas, la primera es Información-Comunicación que trata sobre qué tanto se informa al paciente sobre su condición dental de manera que pueda comprenderla y conocer cuáles cambios puede esperar a partir de

ahí, la segunda es Comprensión-Aceptación, qué tanto se siente comprendido y aceptado como persona el paciente y por último la Competencia Técnica, en la cual el paciente se siente seguro de que el operador tiene las capacidades motoras e intelectuales para realizarle los procedimientos, además de un buen trato durante el mismo. También se utiliza para los resultados la escala de Likert (18,26).

- Cuestionario de Satisfacción Dental (DSQ): Creado por Allyson Ross Davies y John Ware en 1981, después de llevar a cabo un estudio prospectivo de cuestionarios aplicados anteriormente y determinar los elementos relevantes en los usuarios de los servicios de odontología, recopilando cada uno de ellos en un solo cuestionario, reconocido por evaluar la satisfacción del servicio odontológico desde una perspectiva general, cuya base consta de 19 ítems, tomando en cuenta el acceso, disponibilidad/conveniencia, costo, calidad, dolor y satisfacción del usuario (5,27), sin embargo, este cuestionario fue traducido al español y validado por la Universidad de Valencia (28). El DSQ es un cuestionario estandarizado, al cual se le ha comprobado su fiabilidad basada en un análisis de consistencia interna y validez (29).

#### 4. Antecedentes Internacionales y Nacionales de Cuestionarios de Satisfacción Dental

##### 4. 1. Antecedentes Internacionales

A nivel mundial se han realizado estudios que determinan la satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad de la atención odontológica, brindada tanto por profesionales en odontología como por estudiantes.

Un ejemplo es que en Malasia se realizó una investigación en el año 2021, con el fin de evaluar la satisfacción percibida por los pacientes hacia el tratamiento dental, en este caso realizado por

estudiantes de cuarto y quinto año de pregrado de la carrera de odontología. La muestra fue de 142 pacientes y para la obtención de datos se distribuyó un formulario y se realizaron llamadas telefónicas. Se utilizó un cuestionario de elaboración propia que se dividía en dos partes: la primera antecedentes sociodemográficos del paciente y tratamiento recibido, la segunda parte constaba de 4 dominios: 1. Interacción paciente operador; 2. competencia técnica, que incluía la calidad del tratamiento, manejo de dolor (que incluía la parte curativa y preventiva, no solo aliviar el malestar) y material estéril, 3. eficiencia del sistema/parte administrativa, involucrando tiempos de espera y tratamientos terminados.

4. La configuración de la clínica, que tomaba en cuenta la privacidad y la sala de espera. No se tomó en cuenta el costo de los tratamientos o enfoques de prevención brindados por el estudiantado. El objetivo del estudio fue aumentar la satisfacción de los usuarios del servicio debido a la competencia existente y atraer más pacientes al centro de salud para que los estudiantes puedan practicar más y capacitarse de una mejor forma. Dentro de sus resultados se obtuvo que no hubo diferencia significativa entre el nivel de satisfacción y las variables de edad, sexo, ocupación y año de estudios del operador. Enfatizan la relevancia de realizar monitoreos de forma periódica sobre las fortalezas y debilidades del servicio con el fin de brindar la mejor atención (4).

En la Universidad Nacional de Córdoba, en Argentina durante el 2020, se realizó una investigación que valoraba el nivel de satisfacción de los pacientes que eran atendidos en el centro de salud, respecto a la atención de los estudiantes de odontología, donde se contemplaban las necesidades bucales y expectativas de los usuarios del servicio. La muestra fue de 204 pacientes, utilizaron un cuestionario de elaboración propia, usaron la escala tipo Likert y con tres modelos: modelo sistémico de Donabedian, modelo Dropi y el modelo de gestión de servicios SERVQUAL. Las dimensiones evaluadas fueron: datos sociodemográficos, estructura (recursos físicos, proceso (funcionamiento, organización e

información ofrecida), resultados (percepción de la atención odontológica); elementos tangibles (equipamiento e instalaciones), eficacia de la atención, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y confianza. Concluyeron que a pesar de que el instrumento SERVQUAL es uno de los más utilizados a nivel mundial, los resultados obtenidos posterior a su aplicación no se pueden generalizar, por lo que sugieren llevar a cabo otras investigaciones con otros modelos. Además, identificaron que el género femenino mostró mayor nivel de insatisfacción en general, por lo que hacen referencia a que estas son más exigentes de los tratamientos que reciben, debido a que acuden con mayor frecuencia a consultas médicas (30).

En la facultad de odontología de una de las universidades de Iowa en Estados Unidos en el año 2020, se realizó un estudio con 7827 encuestas, con el objetivo de identificar los factores más importantes que influyen en la satisfacción de los pacientes en una clínica dental universitaria. Tenía como finalidad realizar las correcciones necesarias y reducir la probabilidad de reclamos de los usuarios por negligencias presentes en la atención a los mismos. Se brindaron encuestas a los usuarios del servicio donde incluyeron una parte de opción múltiple y una sección de tres preguntas abiertas. Se le brindó una mayor importancia a la experiencia que tuvo el paciente en la clínica, qué aspectos cambiarían de la misma y se incluyeron sugerencias por parte de los usuarios brindando énfasis de que en estudios anteriores no se considera la perspectiva del paciente de esta forma, por lo que dudan de la validez de los cuestionarios estandarizados. Concluyeron que dentro de los temas más importantes y tomados en cuenta por parte los usuarios se encontraban: el cuidado emocional del paciente donde se brinde una atención personal y que se sientan valorados, la conexión del clínico con el paciente tomado muy en cuenta la empatía, las habilidades del operador al realizar los tratamientos, establecer y mantener una expectativa en el paciente a lo largo de la atención y tratamiento por medio de la comunicación clara del servicio que se le va a ofrecer, así como el espacio y cuidado físico, educación hacia el paciente y trabajo en equipo (2).

Está una tesis realizada en Perú en el 2018 que tuvo como objetivo principal determinar la satisfacción del paciente o usuario en el Centro de Salud Aclas, con respecto a la calidad de atención odontológica recibida por los respectivos profesionales, su percepción sobre la atención que reciben, para con ello tomar medidas correctivas y mejorar la calidad del servicio. La muestra fue de 100 pacientes atendidos durante el mes de julio del año 2018, fue un estudio descriptivo, tipo observacional. Para determinar el grado de satisfacción utilizaron el cuestionario DSQ, evaluaron 4 ejes principales que se mencionaron anteriormente: A. calidad de servicio, B. costo, C. manejo del dolor y D. acceso; le brindaron mucha importancia a la actitud que tenían los pacientes posteriores a la atención que recibieron (31).

Otro estudio realizado en el 2018 en Hong Kong, exploró qué aspectos toman en cuenta los pacientes atendidos en el Hospital Dental Universitario Prince Philip, en el momento de evaluar la satisfacción en el cuidado oral, con el fin de desarrollar instrumentos más eficaces de satisfacción dental. Realizaron una encuesta cuantitativa en 30 pacientes y analizaron los aspectos más favorables y desfavorables, además se les solicitó que proporcionaran sugerencias para mejorar los servicios dentales. Evaluaron los cuatro parámetros principales del DSQ y realizaron una variación agregando dos aspectos más: la actitud tanto del operador como personal de apoyo y el enfoque de prevención de enfermedades percibido por parte del paciente, además se tomaron en consideración las habilidades clínicas del operador y el control de infecciones hospitalarias que se manejó (32).

En la universidad de Toronto en el 2019, se realizó otra tesis que evaluó la satisfacción percibida por los pacientes atendidos, utilizando también como instrumento el DSQ y sus 4 parámetros principales, la muestra fue de 383 usuarios. Usaron otras subescalas para analizar si la satisfacción del paciente se veía afectada directamente por género, educación, salud oral percibida por el paciente, etnia y

expectativas hacia el tratamiento por recibir. Se menciona que varios países han desarrollado sistemas de evaluación para monitorear sus sistemas de salud y le brindan gran relevancia a la experiencia del paciente como un factor crítico para evaluar el nivel de satisfacción y calidad (33).

Al igual que el estudio mencionado anteriormente, en Amman, Jordan en el 2021, se evaluó la satisfacción de los pacientes con respecto a la atención odontológica brindada por estudiantes de pregrado en 94 pacientes, en este caso en específico con el objetivo de mejorar la calidad y enfocar la atención en las necesidades y quejas principales de los pacientes. A diferencia de los otros estudios, se menciona que el mismo se pudo ver afectado porque ocurrió en condiciones de pandemia por el COVID. El instrumento utilizado fue el DSQ modificado, ya que constaba de 14 preguntas, fue traducido al idioma árabe, las preguntas relacionadas a costo y manejo del dolor fueron excluidas y fue incluida una pregunta final sobre la opinión del paciente acerca del tratamiento recibido.

Se analizó si se le brindó continuidad al tratamiento y la calidad de la atención, se excluyó la parte sobre el costo de los tratamientos porque los mismos eran gratuitos y la del manejo del dolor. Se utilizó al igual que en la mayoría la escala de Likert de 5 puntos como método de medición (34).

#### 4.2 Antecedentes Nacionales

En Costa Rica se han realizado algunos estudios de satisfacción del usuario sobre los servicios de salud, pero pocos se enfocan en el área de la odontología. Dentro de las investigaciones que se orientan hacia otros servicios se encuentran unos ofrecidos por la Caja Costarricense del Seguro Social: en el 2011, Moraga y González realizan un estudio con el fin de valorar la satisfacción al usuario requerida en los exámenes de laboratorio urgentes en el Área de Salud de Cariari; ellos analizaron parámetros como “capacidad de respuesta, accesibilidad, cortesía, confort, comunicación y profesionalismo” en una

muestra de 344 pacientes a través de una entrevista, basados en un instrumento para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario de la Organización Panamericana de la Salud; cuyos principales hallazgos se encuentra las satisfacción en la mayoría de aspectos, exceptuando la disconformidad en los tiempos de espera (35). Asimismo, los autores hacen referencia a otras investigaciones, una de ellas realizada, en 1999, en el Área de Salud de Puriscal cuyo criterio más favorable fue el trato al paciente por parte del personal. por otra parte, en el EBAIS de San Felipe de Alajuelita se critica de forma desfavorable la ubicación del Centro de Salud y los tiempos de espera para recibir la cita de atención médica y para obtener resultados en el expediente (36).

En la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial, el odontólogo forense José Manuel Fernández, llevó a cabo una investigación donde evaluó los servicios ofrecidos por esta entidad, en términos de infraestructura, tiempos de atención y trato recibido.

El cuestionario aplicado fue de elaboración propia e incluyó preguntas cerradas en relación con aspectos sociodemográficos y a las variables anteriormente mencionadas en las que se incluye horarios de atención, trato brindado por los oficiales de seguridad, conocimiento de los pasos por realizarse en los procedimientos que ofrecen; dicho instrumento lo aplicaron a 57 usuarios (37).

Refiriéndose más específicamente a la Facultad de Odontología de la UCR se han realizado pocas investigaciones en relación con el tema de satisfacción al usuario de los servicios. Uno de los ejemplos de estas investigaciones es la de Howard y Jiménez, quienes realizan una encuesta en el año 2009 relacionada con la percepción de los pacientes sobre los servicios ofrecidos por esta facultad, en el que encontraron que la mayoría de los usuarios recomendaría la atención brindada o se realizarían más tratamientos en la Universidad; esta valoración se llevó a cabo como parte de un proceso de



autoevaluación para una acreditación del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (38).

Un artículo elaborado por odontólogos de la Universidad de Costa Rica tuvo como propósito evaluar el nivel de satisfacción de 20 pacientes rehabilitados con prótesis removible en la Facultad entre el 2011 y el 2013, a través de dos formularios (OHIP-49 y OHIP-19 EDENT) sobre encuestas de salud bucodentomaxilar, bajo parámetros de la OMS; el estudio remarca como la necesidad de validar los instrumentos internacionales utilizando pruebas cognitivas y realización de *pre-test* con una pequeña muestra para garantizar una adecuada calibración de los cuestionarios para la población de estudio (39).

Otro estudio se enfocó en 47 pacientes que asisten a la clínica de periodoncia de la Facultad. En este caso utilizaron una encuesta propia diseñada a base de preguntas estructuradas y cerradas, valorando elementos como: el trato, accesibilidad, aseo e infraestructura del lugar, tiempos de espera y competencia técnica para el servicio otorgado.

A pesar de que se obtuvieron resultados positivos en la mayoría de las variables, la investigadora sugirió hacer mejoras en la supervisión del docente, tiempo de espera, ventilación y entretenimiento en la recepción, factores que recibieron menor grado de satisfacción por parte de los usuarios (40).

En el 2021 se desarrollaron 2 estudios en relación con la satisfacción del usuario a nivel odontológico en la Facultad de Odontología (FOD) de la UCR. Uno de ellos tuvo un enfoque particular debido a la pandemia del COVID-19; en el mismo se aplicó un cuestionario, a través de la plataforma *SurveyMonkey*, a 2166 pacientes, para evaluar la aplicación de los protocolos de protección y desinfección de superficies por parte de estudiantes y docentes, para evitar el contagio de esta enfermedad durante la consulta dental, desde el punto de vista de los pacientes atendidos, a ello más del 95 % de los encuestados estimó los protocolos de bioseguridad como seguros para la atención de los pacientes

(41). El otro se orientó en la atención recibida en las clínicas de pregrado y grado, entre abril y septiembre de 2021, en el cual utilizaron preguntas del cuestionario DSQ, junto a algunas variables sociodemográficas; en los resultados se encontraron que la mayoría de usuarios estaban satisfechos y que hubo diferencias estadísticamente significativa entre los dominios de acceso, manejo del dolor, costo y disponibilidad; asimismo, en la frecuencia de visitas y el nivel de satisfacción dental (42).

Partiendo de este principio, en el que se evidencia la carencia de estudios enfocados en medir la satisfacción de los usuarios en los externados clínicos en la FOD de la UCR, es que esta investigación toma relevancia para valorar la calidad de los servicios ofrecidos a algunas comunidades costarricenses y a población universitaria afuera de las instalaciones de la Sede Rodrigo Facio, desde el punto de vista de las personas que reciben la atención dental, por parte de los estudiantes de sexto año de la carrera de Odontología.

## 5. Externados Clínicos

La Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica brinda servicios odontológicos en los externados clínicos a la población costarricense, desempeña así una labor fundamental en la prestación de servicios de salud comunitaria. Los Externados Clínicos de la FOD de la Universidad de Costa Rica, surgen en los años 70's, debido a la poca capacidad que tenía el centro educativo en ese momento para recibir a tantos estudiantes, se toma en cuenta que era la única FOD del país. Fueron y son parte de un curso que en aquel momento fue llamado: Asistencia, Servicio e Investigación, este tenía como objetivo preparar al estudiantado para la realidad nacional costarricense y generar un aprendizaje autónomo, debido a que se llevaba en los últimos años de la carrera (V y VI año) y los docentes solo supervisaban, pero no guiaban el paso a paso del estudiantado, porque en los años anteriores a estos ya

se les habían dado todas las herramientas necesarias para diagnosticar y trabajar adecuadamente solos. (43).

Este curso constaba de tres bloques con una duración de 6 semanas: el bloque comunitario estaba compuesto por las comunidades de Palmares, Atenas, Recinto de Grecia, Recinto del Atlántico y la comunidad de Coronado; el bloque de Clínicas Especiales abarcaba la Escuela Fernando Centeno Güell, Hospital Nacional Geriátrico Blanco Cervantes, Hospital Psiquiátrico Manuel Antonio Chapuí y Torres y la Escuela de la Pitahaya, el bloque Hospitalario incluía el Hospital Monseñor Sanabria, Hospital Tony Facio, Hospital La Anexión en Nicoya y Hospital Calderón Guardia (43).

En la actualidad, este curso se lleva a cabo en el último año de la carrera solamente (VI año), tiene una duración de un semestre y el estudiante rota en dos lugares en los cuales hay externados clínicos activos, donde la población va desde niños, personas con discapacidad o en condición de calle hasta adultos mayores, se trabaja en escuelas, hospitales, centros diurnos o dentro de las mismas sedes y recintos de la Universidad de Costa Rica.

De ellos los representativos para esta investigación son los siguientes: Rotación Clínica Comunitaria Palmares, Rotación Sede del Atlántico: Turrialba-Guápiles, Rotación en Externado Clínico Recinto Paraíso, Rotación Clínica del Externado de San Ramón y Rotación Comunitaria del curso externado clínico en la clínica dental del Recinto de Grecia (43).

En Occidente se encuentra la Rotación Comunitaria del curso externado clínico en la clínica dental del Recinto de Grecia, la cual inició sus labores en 1984 y cuya población meta procede principalmente de la comunidad universitaria, personas estudiantes con categoría de beca 4 y 5 y los niños de las Escuelas de Tareas: Eduardo Pinto, Silvestre Rojas y Cataluña. Los niños de las escuelas mencionadas anteriormente reciben atención gratuita mientras que las personas estudiantes tienen un apoyo por el servicio complementario de odontología desde la Oficina de Becas y Atención

Socioeconómica (OBAS) de 150 mil colones por estudiante al año para los tratamientos que requieran. Se realizan procedimientos clínicos de Odontología Restaurativa, Exodoncia y Cirugía, Periodoncia y Ortodoncia (desde hace 25 años), a excepción de los demás tratamientos, el de Ortodoncia sí se cobra a cada uno de los pacientes, sean niños o estudiantes de la universidad (44).

La Rotación Clínica del Externado de San Ramón se originó como un proyecto de Acción Social, al igual que la Rotación Comunitaria en la clínica dental del Recinto Grecia y Rotación Clínica Comunitaria de Palmares, adscrita a la Vicerrectoría de Acción Social desde 1987, en ese momento se atendía a la comunidad en general, a estudiantes universitarios y funcionarios. Ese mismo año se llegó a un acuerdo con la Vicerrectoría de Vida Estudiantil para brindarles atención odontológica a los estudiantes becados como parte del subsidio en salud que les otorga la Universidad. Actualmente durante el tiempo de ciclo lectivo de la UCR atienden estudiantes becados gracias a la ayuda de OBAS y en los periodos de vacaciones se atienden a los niños de Hogarcitos, Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral, Centro de Cuido y Desarrollo Infantil y a los niños y niñas de dos escuelas de atención prioritaria de San Ramón de forma gratuita.

Los tratamientos que se realizan son de odontología general, profilaxis, operatoria, raspados y curetajes, endodoncias en piezas unirradiculares o birradiculares, exodoncias simples, así como radiografías panorámicas digitales a cada paciente y tomografías en casos necesarios (45).

En Cartago se encuentra la Rotación Sede del Atlántico (Turrialba-Guápiles) que inició labores desde 1995, actualmente brinda atención a estudiantes universitarios beca 4 y 5 (como los mencionados anteriormente). Dentro de los tratamientos realizados están la consulta odontológica, profilaxis, raspados y alisados, resinas, ionómeros, exodoncias y endodoncias en anteriores (46). Posteriormente se creó la Rotación en Externado Clínico Recinto Paraíso en el año 2005 que atiende principalmente estudiantes

con beca 4 y 5 también, pero acá se atienden además funcionarios y personas de la comunidad. Los tratamientos son variados: diagnóstico, operatoria dental, periodoncia, endodoncia, exodoncia y cirugía y ortodoncia. Además de la atención en la clínica, se realizan actividades externas como visitas a escuelas, Centro Diurno de Adultos Mayores, Campos de Trabajo en el cantón de Paraíso y la comunidad indígena Cabecar-Chirripó, en cuyas actividades se realiza la atención clínica por medio de equipos portátiles y labores educativas, como charlas, juegos y otros (47).



## **PARTE II: MARCO METODOLÓGICO**

## 1. Pregunta de Investigación

¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología de algunos externados clínicos de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica durante el año 2022?

## 2. Objetivos

### 2.1. Objetivo General

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología en algunos externados clínicos de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica durante el año 2022, a través de la aplicación de una modificación del Cuestionario de Satisfacción Dental (Dental Satisfaction Questionnaire: DSQ).

### 2.2. Objetivos Específicos

1. Aplicar una modificación del Cuestionario de Satisfacción Dental (Dental Satisfaction Questionnaire: DSQ) a los usuarios que reciben servicio odontológico en los externados clínicos Rotación Clínica Comunitaria Palmares, Rotación Sede del Atlántico (Turrialba-Guápiles), Rotación en Externado Clínico Recinto Paraíso, Rotación Clínica del Externado de San Ramón y Rotación Comunitaria del curso externado clínico en la Clínica Dental del Recinto de Grecia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica durante el año 2022 para determinar su grado de satisfacción.
2. Establecer el grado de satisfacción de los usuarios que reciben servicio odontológico en los externados clínicos de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica durante el año

2022 incluidos en la investigación, en dominios como satisfacción general, calidad, manejo del dolor, acceso y disponibilidad.

3. Determinar si existen diferencias entre el grado de satisfacción de los usuarios que reciben servicio odontológico en los externados clínicos de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica durante el año 2022 incluidos en la investigación y las variables sociodemográficas como edad, sexo, lugar de procedencia (provincia) y nivel educativo.
4. Determinar si existe diferencia del grado de satisfacción de los usuarios que reciben servicio odontológico entre los externados clínicos de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica durante el año 2022 incluidos en la investigación.

### 3. Definición de Variables

En este trabajo de investigación, las variables sociodemográficas independientes fueron la edad en rangos de menos de 18 años, entre 18 y 29 años, entre 30 y 39 años, entre 40 y 49 años, entre 50 y 59 años, entre 60 y 69 años y más de 70 años; también se determinó el sexo (hombre y mujer), el lugar de procedencia según provincia (San José, Cartago, Heredia, Alajuela, Guanacaste, Limón y Puntarenas), el nivel educativo (ninguna, escuela, colegio, universidad) y la frecuencia de visitas al odontólogo (ninguno, 1 vez al año, más de 1 vez al año). Otra variable independiente fue el externado clínico, entre los cuales se encuentran los de la Rotación Externado Clínico Paraíso y Rotación Sede del Atlántico (Turrialba-Guápiles) (ambos pertenecientes a la Sede del Atlántico de la Universidad de Costa Rica), Rotación Clínica del Externado de San Ramón y Rotación Clínica del Externado de San Ramón y Rotación Comunitaria del curso externado clínico en la Clínica Dental del Recinto de Grecia (ambos pertenecientes a la Sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica) y finalmente la Rotación Clínica Comunitaria Palmares. La variable dependiente de esta investigación fue la satisfacción del usuario.



#### 4. Metodología

El trabajo corresponde a una investigación con enfoque descriptivo, cuantitativo y transversal.

Los criterios de inclusión fueron personas mayores de edad y/o encargados de los niños que recibieron algún servicio odontológico en el año 2022 en los externados clínicos Rotación Clínica Comunitaria Palmares, Rotación Sede del Atlántico (Turrialba-Guápiles), Rotación en Externado Clínico Recinto Paraíso, Rotación Clínica del Externado de San Ramón y Rotación Comunitaria del curso externado clínico en la Clínica Dental del Recinto de Grecia durante el primer semestre de 2022. Los criterios de exclusión fueron personas con dificultades cognitivas que presentaran problemas a la hora de responder a la encuesta por sí solas, así como también a las personas que contestan la encuesta de manera incompleta.

Se empleó la versión traducida al español por López-Garvía et al (28) del cuestionario DSQ. Se realizaron algunas modificaciones para adaptarlo a una clínica de docencia, por ejemplo, donde se consultaba sobre “el dentista” se cambió a “el estudiante de odontología” y donde se empleaba la palabra “daño” se cambió por “doloroso”, cuando se mencionaba “clínica dental” se cambió por el lugar en específico como “sala de espera” o “Facultad de Odontología”; además, de los 5 dominios del cuestionario (calidad, acceso, disponibilidad, manejo del dolor y costo) se eliminaron dos preguntas sobre el costo del tratamiento debido a que los trabajos realizados en los Externados Clínicos son de acción social (gratuitos) o se trabaja con estudiantes becado subsidiados por la UCR. El cuestionario estaba formado por dos partes: la primera incluyó 17 ítems que correspondían a las preguntas para determinar la satisfacción del usuario y la segunda constó de 5 ítems más que correspondían a los datos sociodemográficos incluidos en este estudio y mencionados anteriormente, como la edad, sexo, nivel educativo, frecuencia de visitas a odontólogo y lugar de procedencia, los cuales se categorizaron en dos

grupos, Gran Área Metropolitana (GAM) donde se abarcan las provincias de San José, Alajuela, Cartago y Heredia.

Fuera de la Gran Área Metropolitana (fuera del GAM) que incluye a Guanacaste, Puntarenas y Limón), frecuencia de visitas al odontólogo, (ninguno, 1 vez al año, más de 1 vez al año) y nivel educativo (ninguno, escolar, bachillerato, universidad).

El DSQ originalmente está conformado por 19 ítems, pero para este estudio en particular se eliminaron las dos preguntas referentes al costo debido a que los tratamientos en estos lugares son gratuitos. Cada pregunta tiene una puntuación del 1 al 5 de acuerdo con una escala tipo Likert, dependiendo del grado de satisfacción del paciente: 1. muy de acuerdo, 2. de acuerdo, 3. no está seguro, 4. en desacuerdo y 5. muy en desacuerdo. El índice de satisfacción dental general se obtiene sumando la calificación de todas las preguntas y puede ir de 17 a 85, pero también se puede obtener el nivel de satisfacción en cada área específica, donde los ítems 2, 5, 9, 12, 14, 15, 16 están relacionadas con calidad (valor máximo 35 puntos), 3, 7 y 17 con manejo del dolor (valor máximo 15 puntos), 4, 11 y 15 con acceso (valor máximo 15 puntos), 6 y 8 con disponibilidad y conveniencia (valor máximo 10 puntos) y finalmente el ítem 1 hace referencia a la satisfacción general. Para que los resultados sean válidos se requiere una recodificación en cuanto a la puntuación y es por ello que en las preguntas 2, 5, 8, 10, 12, 13, 14 y 16 se invierten sus valores con respecto a los demás, lo que quiere decir que 5. muy de acuerdo, 4. de acuerdo, 3. no está seguro, 2. en desacuerdo y 1. muy en desacuerdo (27). Con el fin de analizar los niveles de satisfacción de la muestra se empleó el índice de Satisfacción Dental el cual se obtiene sumando las puntuaciones de cada uno de los ítems del cuestionario DSQ (28) Las puntuaciones se ajustaron según las modificaciones realizadas: muy poco satisfecho (puntuaciones 17 al 34), poco satisfecho (puntuaciones del 35 al 51); satisfecho (puntuaciones 52 al 68) y muy satisfecho (puntuaciones

más de 69). Si estos valores se transforman a una escala de 100 puntos cada categoría corresponde a 20, 40, 60 y 80 respectivamente.

Para recolectar los datos, la encuesta se facilitó a los usuarios participantes de los externados clínicos: Rotación Sede del Atlántico (Turrialba-Guápiles), Rotación en Externado Clínico Recinto Paraíso, Rotación Clínica del Externado de San Ramón y Rotación Comunitaria del curso externado clínico en la Clínica Dental del Recinto de Grecia de forma digital. Para ello, se realizó un listado con los pacientes, sus números telefónicos y sus correos electrónicos institucionales, esto con el fin de enviar las encuestas montadas en la plataforma *SurveyMonkey* vía correo electrónico institucional y *WhatsApp*. La encuesta se envió tres veces en tres tiempos diferentes para obtener la mayor cantidad de respuestas.

En el externado Rotación Clínica Comunitaria Palmares debido al menor acceso a conexión a internet, la encuesta se realizó de manera física por las encargadas del lugar. Todo esto se realizó manteniendo el anonimato de los participantes.

Este estudio forma parte de un proyecto inscrito en la Vicerrectoría de Investigación de la UCR. El instrumento como tal se validó el año pasado con una muestra de 20 personas para detectar dificultades en su interpretación y posterior a la validación, fue aplicado a los pacientes atendidos en las Facultad de Odontología en el 2021 (42).

Para el análisis de los datos, estos se registraron en una hoja de cálculo de Excel (Microsoft, Inc., Redmond, WA, EE. UU.) y se corrigieron las inconsistencias. Los datos se analizaron mediante el programa SPSS versión 25.0 (IBM, New York, USA). Se realizó estadística descriptiva estableciendo la frecuencia absoluta y relativa, así como medidas de tendencia central y variabilidad, según la naturaleza de las variables. La prueba de Kolmogorov-Smirnov fue utilizada en la evaluación de la conformidad de los datos para la distribución normal.

Las relaciones entre las puntuaciones obtenidas del Índice de Satisfacción Dental y las variables sociodemográficas se analizaron mediante las pruebas de Prueba U de Mann-Whitney y la Prueba de Kruskal-Wallis. Se consideró significativo un valor de  $p < 0,05$ , IC 95 %. En caso positivo se empleó la prueba post-hoc de test de Bonferroni.

## 5. Consideraciones Éticas

El trabajo cumple con el reglamento ético científico de la Universidad de Costa Rica para las investigaciones en las que participan seres humanos. La investigación fue aprobada por el Comité Ético Científico (CEC-UCR-658-2019).



## **PARTE III: RESULTADOS**

## Resultados

La encuesta se envió a 396 pacientes y la tasa de respuesta fue del 49,3% (182 pacientes). El 87,4% de los participantes se encontró en un rango de edad entre los 18 y 29 años, el 63,7 % fue del sexo femenino, el 46,7 % fue de la provincia de Alajuela, el 58,2 % refirió tener la secundaria completa y el 73.1% respondió asistir al odontólogo más de 1 vez al año. Se obtuvo el mayor número de respuestas de las personas que recibieron servicios odontológicos en el externado Rotación Comunitaria del curso externado clínico en la Clínica Dental del Recinto de Grecia (42,9 %) y el menor número de respuesta de las personas que recibieron atención en el externado Rotación Clínica Comunitaria Palmares (6,6 %) (Tabla 1).

**Tabla 1.** Distribución de variables sociodemográficas (N=182)

Variable	N	%
<b>Edad</b>		
18 – 29 años	159	87,4
30 – 39 años	17	9,3
40 – 49 años	6	3,3
<b>Sexo</b>		
Masculino	66	36,3
Femenino	116	63,7
<b>Provincia</b>		
San José	5	2,7
Cartago	78	42,9
Heredia	0,0	0,0
Alajuela	85	46,7
Guanacaste	2	1,1
Limón	2	1,1
Puntarenas	10	5,5
<b>Nivel educativo</b>		
Ninguno	3	1,6
Escuela	12	6,6
Colegio	106	58,2
Universidad	61	33,5
<b>Frecuencia de visitas al dentista</b>		
Ninguna	2	1,1
1 vez	47	25,8
Más de 1 vez	133	73,1
<b>Externados</b>		
Recinto de Paraíso	18	9,9
Sede del Atlántico	26	14,3
Recinto de San Ramón	48	26,4
Comunidad de Palmares	12	6,6
Recinto de Grecia	78	42,9

El promedio del Índice de Satisfacción Dental fue de 61,2; un 89% de los participantes resultó estar satisfecho con el servicio odontológico recibido en los externados clínicos de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica. El promedio del DSQ según calidad fue del 31,6, según manejo del dolor de 10,7, según acceso 9,7 y según disponibilidad de 6,9 (Tabla 2).

**Tabla 2.** Promedio y desviación estándar para el Índice de Satisfacción Dental y sus dominios.

Dominios	# Preguntas	Promedio	DS	Valor Máximo	Valor Mínimo
DSQ (85-17) *	Todas	61,2	10,2	82,0	27,0
Calidad (35-7) *	2 / 5 / 9 / 10 / 14 / 15 / 16	31,6	6,0	40,0	10,0
Manejo del Dolor (15-3) *	3 / 7 / 17	10,7	2,8	15,0	3,0
Acceso (15-3) *	4 / 11 / 15	9,7	2,4	15,0	3,0
Disponibilidad (10-2) *	6 / 8	6,9	2,0	10,0	2,0

\*Valor máximo y mínimo posible según escala de Likert

Las preguntas mejor valoradas fueron la 5 (media 4,6; DS 1,0), la 9 (media 4,0; DS 1,0) y la 14 (media 4,0; DS 1,3), referidas todas a aspectos de calidad. Los que obtuvieron puntuaciones más bajas fueron 1 (media 2,7; DS 1,2) y 10 (media 2,9; DS 1,2) referentes a la satisfacción general, además la 11 (media 2,9; DS 1,2) referente al acceso (tabla 3). En la Tabla 3 se presenta primero la pregunta utilizada y en cursiva la traducción original al español (28).

**Tabla 3.** Media y desviación estándar del DSQ, aspectos y preguntas del cuestionario.

DSQ, preguntas y aspectos	Media	DS
1. ¿Hay aspectos del tratamiento dental que recibo que podrían mejorarse? <i>Hay aspectos del tratamiento dental que recibo que podrían mejorarse.</i>	2,7	1,2
2. Los estudiantes de odontología muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes. <i>Los dentistas muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes.</i>	4,5	1,0
3. Algunas veces evito ir al dentista porque es muy doloroso. <i>Algunas veces evito ir al dentista porque hacen mucho daño.</i>	3,7	1,3
4. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera. <i>Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la clínica dental.</i>	3,6	1,2
5. Los estudiantes de odontología siempre tratan a sus pacientes con respeto. <i>Los dentistas siempre tratan a sus pacientes con respeto.</i>	4,6	1,0
6. Hay suficientes dentistas en mi zona. <i>Hay suficientes dentistas en mi zona.</i>	3,4	1,3

7.	Los estudiantes de odontología deben hacer más para disminuir el dolor. <i>Los dentistas deberían hacer más para reducir el dolor.</i>	3,3	1,1
8.	La Facultad de Odontología está en un lugar fácil para llegar. <i>Las consultas de los dentistas están en lugares a los que es muy fácil llegar.</i>	3,5	1,3
9.	Los estudiantes de odontología no son tan exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes como deberían. <i>Los dentistas no son tan exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes como deberían.</i>	4,0	1,0
10.	Me atiende el mismo estudiante de odontología casi siempre que necesito tratamiento dental. <i>Me atiende el mismo dentista casi siempre que necesito tratamiento dental.</i>	2,9	1,2
11.	Es difícil conseguir una consulta con el estudiante de odontología de forma inmediata. <i>Es difícil conseguir una consulta con el dentista de forma inmediata.</i>	2,9	1,2
12.	Los estudiantes de odontología son capaces de aliviar o curar la mayoría de los problemas dentales que los pacientes puedan presentar. <i>Los dentistas son capaces de aliviar o curar la mayoría de problemas dentales que los pacientes le puedan presentar.</i>	3,9	1,1
13.	El horario de atención de los estudiantes de odontología es conveniente para la mayoría de las personas. <i>El horario de atención de los dentistas es conveniente para la mayoría de la gente.</i>	3,7	1,2
14.	Los estudiantes de odontología suelen explicar en qué consistirá el tratamiento y su costo antes de iniciarlo. <i>Los dentistas suelen explicar en qué consistirá el tratamiento y su coste antes de iniciarlo.</i>	4,0	1,3
15.	Los estudiantes de odontología deberían hacer más para evitar que las personas tengan problemas dentales. <i>Los dentistas deberían hacer más para evitar que las personas tengan problemas dentales.</i>	3,2	1,1
16.	Los consultorios de la Facultad de Odontología son modernos y disponen de las últimas tecnologías. <i>Las consultas de los dentistas son muy modernas y disponen de las últimas tecnologías.</i>	3,7	1,1
17.	No tengo miedo a sentir dolor cuando voy al dentista. <i>No tengo miedo a sentir dolor cuando voy al dentista.</i>	3,7	1,3

Para facilitar la interpretación de los resultados a la hora de realizar el análisis bivariado entre el DSQ, sus dominios y cada una de las variables sociodemográficas, tanto el cuestionario DSQ como sus dominios se convirtieron en una escala de ponderación de 1 a 100%. Se encontró diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción y los externados clínicos ( $p=0,001$ ). Esta misma diferencia se mantuvo con el mismo valor en el resto de los dominios. Además, en la variable de sexo hubo diferencia significativa en cuanto a la disponibilidad ( $p=0,035$ ) y en la variable de edad en cuanto al manejo del dolor ( $p=0,047$ ) (Tabla 4). En el segundo apéndice se encuentra una tabla con los valores promedios utilizando la escala original, así como la desviación estándar para DSQ y dominios según las condiciones sociodemográficas estudiadas.



**Tabla 4.** Valores promedios en escala de 1 al 100% y desviación estándar para DSQ y dominios según las condiciones sociodemográficas estudiadas

Variables	Satisfacción			Acceso			Manejo del Dolor			Calidad			Disponibilidad		
	Promedio	DS	p	Promedio	DS	p	Promedio	DS	p	Promedio	DS	p	Promedio	DS	p
<b>Edad</b>			0,259			0,069			0,047			0,937			0,808
18 – 29	72,8	11,2		65,7	16,1		73,0	18,1		91,1	15,4		69,1	19,6	
30 – 39	67,5	15,2		62,0	14,5		65,9	18,7		86,1	23,7		67,6	23,3	
40 – 49	63,3	17,0		50,0	15,1		53,3	23,5		80,0	32,7		65,0	12,2	
<b>Externados</b>			0,001			0,001			0,001			0,001			0,001
Recinto de Paraíso	72,0 <sup>b</sup>	9,0		60,7 <sup>b</sup>	13,5		76,3 <sup>b</sup>	15,7		93,5 <sup>a,b</sup>	9,1		60,0 <sup>a,b</sup>	19,7	
Sede del Atlántico	75,7 <sup>b</sup>	9,2		67,9 <sup>b</sup>	16,0		78,2 <sup>b</sup>	18,3		94,9 <sup>b</sup>	12,3		73,1 <sup>b</sup>	19,3	
Recinto de San Ramón	74,5,3 <sup>b</sup>	8,7		66,9 <sup>b</sup>	15,0		72,6 <sup>b</sup>	18,5		94,1 <sup>b</sup>	11,2		70,4 <sup>b</sup>	17,6	
Comunidad de Palmares	40,4 <sup>a</sup>	6,7		41,7 <sup>a</sup>	12,7		47,8 <sup>a</sup>	16,3		39,8 <sup>a</sup>	8,4		38,3 <sup>a</sup>	19,5	
Recinto de Grecia	74,2 <sup>b</sup>	8,3		66,9 <sup>b</sup>	15,2		71,5 <sup>b</sup>	17,2		93,4 <sup>b</sup>	93,4		73,1 <sup>b</sup>	16,5	
<b>Origen</b>			0,472			0,461			0,746			0,916			0,462
GAM	72,1	12,3		65,0	16,4		71,4	19,0		90,2	17,5		68,9	20,0	
Afuera de la GAM	71,3	6,9		61,9	11,8		74,3	12,2		90,8	12,2		67,1	16,4	
<b>Sexo</b>			0,250			0,591			0,291			0,628			0,035
Masculino	74,4	9,6		66,0	15,7		77,8	16,5		92,9	12,0		73,2	19,2	
Femenino	70,7	12,9		64,1	16,4		70,4	19,7		88,8	19,3		66,3	19,6	
<b>Nivel educativo</b>			0,260			0,073			0,303			0,269			0,584
Ninguno	56,8	20,6		51,1	16,8		62,2	7,7		67,6	33,1		53,3	30,5	
Escuela	64,1	17,5		54,4	16,0		65,6	16,3		78,6	28,7		62,5	22,6	
Colegio	72,4	12,3		66,2	15,8		72,9	18,3		89,9	17,5		70,0	19,7	
Universidad	73,7	8,2		65,0	16,0		71,1	19,9		74,4	9,4		68,7	18,7	
<b>Frecuencia de visitas al dentista</b>			0,071			0,163			0,092			0,086			0,185
Ninguna	74,1	20,0		56,7	23,6		66,7	28,3		92,8	22,2		90,0	14,1	
1 vez al año	69,6	10,9		61,7	14,5		67,5	16,7		87,0	16,0		66,8	17,5	
Más de 1 vez al año	72,9	12,2		66,0	16,5		73,2	19,1		91,4	17,4		69,2	20,4	

Test U de Mann-Whitney y Test Kruskal-Wallis, significativos al nivel  $p < 0,05$ . Corrección de Bonferroni, letras en superíndice indican diferencia estadística, significancia al nivel  $p < 0,001$ . DE: desviación estándar.



## **PARTE IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

## 1. Discusión

La investigación demuestra que la mayoría de los pacientes atendidos en los externados clínicos de la FOD de la UCR se encuentran satisfechos con el servicio recibido, lo que no solo se traduce en éxito para los futuros profesionales en odontología que laboran en estas clínicas, sino también para el centro educativo debido a que la satisfacción es un indicador directo de la calidad de los servicios prestados, la cual es un pilar fundamental de la promoción de la salud del país (3). Es evidente que, la satisfacción de los pacientes tiene una relación directa con los resultados clínicos, por lo que entre mayor satisfacción mejores resultados, tomando en cuenta que también disminuye el riesgo de reclamos por negligencia u otros problemas, genera menos ansiedad y percepción del dolor (16,48,49). Además, la opinión de los pacientes es importante para identificar las fortalezas y debilidades del servicio que se ofrece, conocer si este tipo de cursos están teniendo un impacto positivo en las comunidades y si el programa de enseñanza está funcionando adecuadamente (34).

Entre los externados se obtuvieron diferencias significativas en los dominios satisfacción, calidad, manejo del dolor, accesibilidad y disponibilidad. De acuerdo con la satisfacción en general, la mayoría tuvo un promedio mayor a 60, es el externado Rotación Clínica del Externado de San Ramón el más alto (64,3); seguido por la Rotación Sede del Atlántico (Turrialba-Guápiles) (63,3), Rotación Comunitaria del curso externado clínico en la Clínica Dental del Recinto de Grecia (63.1), Rotación en Externado Clínico Recinto Paraíso (61,2) y por último la Rotación Clínica Comunitaria Palmares (34.3) con una puntuación muy inferior al resto, esto se puede deber a que en el externado de Palmares la atención se da en una unidad móvil, no cuentan con una clínica física como tal. Además, después de la pandemia, la unidad quedó fija en el Beneficio de Zaragoza de la Coopepalmares R.L. porque ya no visitan las escuelas

como lo realizaban anteriormente y esto puede presentar una incomodidad para los padres en cuanto al transporte.

Dentro de los resultados obtenidos, no se encontró diferencia significativa en la satisfacción de acuerdo a la edad, sexo, frecuencia de visitas, ni el lugar de procedencia de los participantes. Esta misma situación también fue reportada en otros estudios donde los tratamientos recibidos eran similares (4,50). Por otro lado, hubo el doble de respuestas a las encuestas por parte de las mujeres (63.7 %) que la de los hombres; situación parecida a la mayoría de los estudios donde la frecuencia de atención de pacientes dentales mujeres fue mayor que la de los pacientes masculinos (40,51), esta situación probablemente se debe a que las mujeres se preocupan más por su apariencia física y estado de salud (34).

En cuanto a la calidad de los servicios brindados, los resultados muestran que los asistentes se encuentran muy conformes, está el promedio en 31.6 de 35 de acuerdo con la escala de Likert, por ende, se puede inferir que la mayoría de los estudiantes de odontología realizan chequeos exhaustivos, logran resolver los problemas dentales presentes y siempre tratan a los pacientes con respeto; además suelen explicar el tratamiento y cuentan con lo último en tecnología. Resultados similares se encontraron en el estudio realizado en la Universidad de Jordan en 2021 (34), donde se obtuvo puntuaciones altas en la escala de calidad.

Con respecto al manejo del dolor, los pacientes que acuden a los externados de la Rotación Externado Clínico Recinto Paraíso y Rotación Sede del Atlántico (Turrialba-Guápiles) reportaron ser los más satisfechos, a diferencia de los pacientes atendidos en Palmares, los cuales fueron los menos satisfechos. Lo anterior puede deberse a que en las clínicas del Recinto de Paraíso y Sede del Atlántico la población atendida son principalmente personas mayores de edad, contrario a la clínica de Palmares, donde la mayor cantidad de pacientes son niños, por lo que la respuesta del manejo del dolor por parte

del encargado es generada de acuerdo con su percepción e interpretación al ver la actitud del menor o lo que este comunica, por tanto, se podría decir que es una respuesta subjetiva.

También se puede tomar en cuenta que los niños tienen particularidades en la manifestación del dolor y miedo (52), por lo que el operador debe controlar su propio comportamiento y actitud de forma rápida y eficaz para poder actuar, las cuales son habilidades que no todos los estudiantes de la Facultad de Odontología han terminado de desarrollar.

Los resultados obtenidos de satisfacción en relación a la accesibilidad fueron altos (9,7 de 15 puntos totales) y coincide con otras investigaciones donde el factor de accesibilidad tuvo una muy buena aprobación tomando en cuenta de la misma forma los tiempos de espera y disponibilidad de citas (53,54). Similar a esta investigación, un estudio realizado para medir la satisfacción de los usuarios en los centros de salud en España, presentó diferencias estadísticas significativas en cuanto el acceso en cada comunidad, se encontró que la satisfacción varía en los centros donde hay mayor cantidad de profesionales disponibles influyendo esto en la reducción de los tiempos de espera y disponibilidad para la atención que requiere el paciente (55), estos resultados son coincidentes con los de esta investigación donde se obtuvo mejor puntaje en los externados donde se cuenta con un mayor número de profesionales atendiendo, tales como la Rotación Sede del Atlántico, de San Ramón y del Recinto de Grecia, donde cuentan con más de 2 sillas en atención y horarios más extendidos.

De manera opuesta, una investigación no coincide con estos resultados porque la mayoría de los usuarios están insatisfechos con el cumplimiento de los horarios del personal y el tiempo que deben esperar para recibir el servicio, por ejemplo, en un estudio del sistema de Salud Pública del Ecuador, del 2018, los pacientes deben aguardar en sala de espera hasta 1 hora u hora y media para su cita (56); en el caso de los externados clínicos, los pacientes sí están satisfechos porque por lo general los tiempos en la

sala de espera no son tan extendidos y se procura respetar los horarios para concluir las jornadas laborales a tiempo.

Al tomar en cuenta la accesibilidad, existen diferencias significativas por factores que influyen en relación con las características de cada externado. Por ejemplo, la Rotación Clínica Comunitaria de Palmares, que fue el que obtuvo el porcentaje más bajo, trabaja con distintas escuelas de la zona, por lo que cada una debe esperar su turno para la atención odontológica, es decir, sólo en caso de una emergencia dental, se altera el orden de secuencia; asimismo, por cuestiones de aforo por del COVID-19 y limitaciones de espacio, se atiende de forma regular con una única silla; por ello se requiere trabajar más rápido para no atrasarse en los tiempos de espera entre pacientes. Por otra parte, la Rotación del Externado Clínico Recinto Paraíso presenta una alta demanda de pacientes para la poca cantidad de mobiliario dental del que disponen, genera que los tiempos de disponibilidad de citas sean más prolongados. Además, es necesario remarcar que en todos los externados clínico son los estudiantes avanzados de Odontología los que atienden a los usuarios (siempre supervisados por odontólogos graduados); por lo que aún están en un proceso formativo de desarrollo de destrezas manuales que les permitan aumentar la velocidad del tiempo de trabajo por cada procedimiento efectuado. Por todos estos factores es que se considera relevante evaluar el acceso entre los indicadores de satisfacción, para garantizar que los pacientes evidencian su sentir en relación con un servicio de salud que reciben (40).

En el manejo del dolor se presentó una diferencia significativa según el rango de edad, situación que difiere del estudio realizado en la Facultad de Odontología de la UCR donde no se presentó esa diferencia, no obstante, se reporta que sí hubo diferencia significativa en el manejo del dolor según la clínica donde se atendía al paciente, es endodoncia la clínica donde menos satisfechos estuvieron los pacientes (57).

Dentro de los resultados obtenidos en el dominio de disponibilidad de acuerdo con el sexo, se obtuvo un puntaje menor por parte de las pacientes femeninas. De manera opuesta, una investigación realizada en Taiwán no obtuvo diferencias según el sexo, sino que la mayoría de los usuarios le brindaron mayor importancia a variables tales como las habilidades del operador y los tratamientos en sí (58).

En cuanto a este mismo dominio, disponibilidad, los resultados mostraron que hay diferencias estadísticamente significativas entre los externados. La Rotación Clínica Comunitaria de Palmares tiene una diferencia significativa con la Rotación Sede del Atlántico (Turrialba-Guápiles), Rotación Clínica del Externado de San Ramón y Rotación Comunitaria del Recinto Grecia y estos últimos no tienen diferencia entre ellos. Por otro lado, la Rotación Externado Clínico Recinto de Paraíso no presenta diferencia significativa con ninguno de los externados anteriormente mencionados. Los externados de San Ramón, Grecia y Sede del Atlántico tuvieron un mejor porcentaje en la variable de disponibilidad (7,04 %, 7,3 %, 7,3 % respectivamente). Esto posiblemente se debe a que las clínicas de atención odontológica se encuentran dentro de los recintos universitarios, a diferencia del externado de Comunitaria de Palmares, donde el servicio odontológico se brinda en una unidad móvil ubicada en una zona de difícil acceso. Finalmente, cabe recalcar que la posible razón por la cual la Rotación Externado Clínico Recinto de Paraíso no mostró diferencias entre ninguno de los externados, puede ser a que, a pesar de ser un recinto, la clínica se encuentra ubicada a 1,5 km del recinto, de manera temporal por remodelaciones de la sede.

Uno de los indicadores básicos de calidad es el trato al paciente (40) y en esta investigación, la pregunta con mayor puntuación fue: “¿Los estudiantes de odontología siempre tratan a sus pacientes con respeto?”. Esta situación también ocurrió en otro estudio realizado en la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica en el que se muestra que los pacientes consideran el trato de los estudiantes

de odontología respetuoso (42) y en la Facultad de Odontología de la Universidad de Jordan (34) se obtuvieron los mismos resultados.

La literatura muestra que la satisfacción de los pacientes con el trato brindado en las clínicas donde trabajan estudiantes se encuentra mayormente en el lado positivo de la escala, con sólo unos pocos encontrados como insatisfactorios (34). Esto demuestra que una interacción positiva entre el profesional y el paciente genera un mayor rango de satisfacción, por ende, un mejor compromiso e interés del paciente, generando mayor adherencia y resultados en el tratamiento dental final (5).

La pregunta que obtuvo menor puntuación fue: “¿Hay aspectos del tratamiento dental que recibo que podrían mejorarse?”. En los resultados se menciona que el mayor porcentaje de personas encuestadas está satisfecho con el servicio de odontología de los externados (89 %), por lo que se puede establecer que la mayoría considera innecesario o poco necesario el mejoramiento de aspectos del tratamiento dental recibido. Esto demuestra una vez más la alta satisfacción de los usuarios porque esta pregunta en específico está redactada de manera negativa, haciendo que los menores valores signifiquen mayor satisfacción que los mayores. Resultados similares se muestran en la Clínica Odontológica de la Universidad de Salamanca (59), donde el 86 % de los participantes de un estudio se encuentran muy satisfechos y satisfechos con el servicio recibido. En este estudio de Salamanca se determina que la ausencia de secuelas y complicaciones posteriores en los tratamientos influyen en la satisfacción de los pacientes en 6.2 %. La satisfacción y esta ausencia de complicaciones resultan en que casi no existan aspectos determinados por los pacientes que se deban mejorar, lo que demuestra la alta calidad de los servicios de los externados que se evaluaron en este estudio.

Una de las fortalezas de esta investigación es que constituye el primer estudio donde se mide la satisfacción de los usuarios en algunos externados clínicos de la Facultad de Odontología. Los datos



obtenidos servirán a la Unidad Académica como base para establecer estrategias a corto y mediano plazo para seguir garantizando una atención de calidad a todos los usuarios.

Dentro de las limitaciones de este estudio se identificó que algunas de las personas participantes tuvieron dificultades para manipular y acceder al cuestionario para contestar la encuesta, sin embargo, parte del equipo de trabajo dio soporte y guía a través de la plataforma WhatsApp. Otra limitación fue que hubo algunas encuestas que se realizaron de manera física y se entregaron de forma incompleta por lo que tuvieron que ser descartadas, se redujo así el número de participantes en la Móvil de Palmares

Otra dificultad fue el bajo volumen de participación en el primer envío de la encuesta, por lo que fue necesario enviarla 2 veces más, incluyendo mensajes de recordatorio para mejorar la cantidad de respuestas, además, debido a la situación actual por la pandemia del COVID-19, algunos de los externados tenían reducida la cantidad de pacientes por turnos o sillas para la atención, por lo que el listado inicial de paciente fue menor a la cantidad usual de usuarios.

La principal recomendación de este estudio investigativo es la posibilidad de dar seguimiento a este tipo de estudios, con el fin de valorar si la calidad de los servicios de odontología ofrecidos se mantiene o requiere estrategias de mejora, idealmente aplicando el cuestionario durante distintos periodos del año, para mejorar el volumen de participación e indagar las razones por las cuales hay diferencias entre los externados clínicos.

## 2. Conclusiones

- Un alto porcentaje de los usuarios del servicio de odontología de los externados clínicos de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica están satisfechos con los servicios brindados.



- No hubo diferencias estadísticamente significativas en el grado de satisfacción a los usuarios que reciben servicio odontológico con respecto a las variables sociodemográficas, a excepción del dominio disponibilidad con respecto al sexo.
- Sí hubo diferencias estadísticamente significativas en el grado de satisfacción a los usuarios que reciben servicio odontológico en los distintos externados clínicos estudiados, de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica.

## REFERENCIAS

1. Horovitz J. La satisfacción total del cliente. Mc. Graw-Hill. Colombia; 1994.
2. Klaassen H, Dukes K, Marchini L. Patient satisfaction with dental treatment at a university dental clinic: A qualitative analysis. *Journal of dental education*. 2021; 85(3):311–321. <https://doi.org/10.1002/jdd.12428>
3. Ahmady A., Pakkhesal M., Zafarmand A., Lando H. Patient Satisfaction Surveys in Dental School Clinics: A Review and Comparison. *Journal of dental education*. 2015; 79(4):388–93. <https://doi.org/10.1002/j.0022-0337.2015.79.4.tb05895.x>
4. Zahid D, Jaafar A, Mursyidah H, Razain M, Suhada W, Mokhtar W. Evaluation of patient's perceived satisfaction towards dental treatment received from USIMS's undergraduates. *University Sains Islam Malaysia*. 2021. Disponible en : <https://oarep.usim.edu.my/jspui/handle/123456789/14277>
5. Manríquez J, Pereira K. Satisfaction with dental care. A review of the literature. *International Journal of Medical and Surgical Sciences*. 2018; 5(1):32–7. <https://doi.org/10.32457/ijmss.2018.009>
6. Nair R, Ishaque S, Spencer A, Luzzi L, Giang Do L. CriticaNair R., Ishaque S., Spencer A., Luzzi L., & Giang Do, L. Critical review of the validity of patient satisfaction questionnaires pertaining to oral health care. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*. 2018; 46(4), 369-375. <https://doi.org/10.1111/cdoe.12377>
7. Muza R, Muza P. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. *Revista Chilena de Salud Pública*. 2008; 12(1): 12–7. Disponible en: <https://revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/view/1775>
8. Dewi F, Oesman Y, Sudjana G. Patient satisfaction analysis on service quality of dental health

- care based on empathy and responsiveness. *Dental Research Journal*. 2011; 8(4):172.  
<https://doi.org/10.4103/1735-3327.86032>
9. Sánchez Y. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud*. INFODIR. 2019; 30. Disponible en:  
<https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624/884>
  10. Medina, M. Evaluación de la calidad asistencial en Servicios Sociales. 1996; 5(14), 23-42.  
Disponible en: <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/1996/vol2/arti2.htm>
  11. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. 2020. Acceso 27/12/2022  
Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
  12. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2004; 30(1), 17-36. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000100004&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004&lng=es).
  13. Periajulca, R. Calidad de Atención según la Percepción del Paciente y del Proveedor del Servicio en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener Duran en Periodo Setiembre-Diciembre. Tesis. 2011. Disponible en:  
<https://www.cop.org.pe/bib/tesis/ISRAELROBERTPARIJULCAFERNANDEZ.pdf>
  14. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*. 2005; 83(4), 691. <https://doi.org/1111/j.1468-0009.2005.00397.x>
  15. Newsome PR., Wright GH. A review of patient satisfaction: 2. Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature. *British dental journal*. 1999. 186(4), 166-170.  
<https://doi.org/10.1038/sj.bdj.4800053>
  16. Yong A, Mohamad N, Saddki N, Ahmad W. Patient satisfaction towards dentist-patient interaction among patients attending outpatient dental clinic hospital universiti Sains Malaysia. *Pesqui Bras*

- Odontopediatria Clinica Integrada. 2021, 21: 1–9. <https://doi.org/10.1590/pboci.2021.041>
17. Norhayati M, Masseni A, Azlina I. Patient satisfaction with doctor-patient interaction and its association with modifiable cardiovascular risk factors among moderately-high risk patients in primary healthcare. *PeerJ*. 2017; (2):1–12. <https://doi.org/10.7717/peerj.2983>
  18. Stouthard M, Hartman C, Hoogstraten J. Development of a Dutch version of the Dental Visit Satisfaction Scale. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*. 1992. 20(6), 351-353. <https://doi.org/10.1111/j.1600-0528.1992.tb00697.x>
  19. Izquierdo J, Anastacio C. Calidad de servicios en Instituciones Privadas y Públicas: Revisión sistemática. *Revista TZHOECOEN*. 2021; 13(2): 84–93. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
  20. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini S. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dental Research Journal*. 2018; 15(6): 430. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6243813/>
  21. Sohail S, Hasan M. Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives*. 2021;17(1):54–66. <https://doi.org/10.1108/LTHE-08-2020-0016>
  22. Duque E, Diosa Y. Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior. *SUME NEG*. 2014; 5(12): 180–191. [https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70040-0](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70040-0)
  23. López A, Montiel J, Almerich J. Cross-cultural adaptation, validity and psychometric properties of the Spanish version of the dental satisfaction questionnaire. *Community Dent Health*. 2014; 31(1): 44–49. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24741893/>
  24. Dang, M., Kim, J., Yang, Y., & Lee, D. Dentist Job Satisfaction: A Systematic Review and Meta-analysis. *International Dental Journal*. Elsevier. 2021; 71(5), 369-377.

<https://doi.org/10.1016/j.identj.2020.12.018>

25. Rabiner D, Shugars D, Hays R. A short-form measure of dentists' job satisfaction. *Evaluation and Program Planning*. 1994; 17(3), 271-275. [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(94\)90005-1](https://doi.org/10.1016/0149-7189(94)90005-1)
26. Mussard J, Farrah A, Newton T, Kendall N, Crayford T. What do you think of your dentist? A dental practice assessment questionnaire. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*. 2008; 14(2): 181–184. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2753.2006.00826.x>
27. Ross A, Ware J. Measuring patient satisfaction with dental care. *Science & Medicine. Part A: Medical Psychology & Medical Sociology*. 1981, 15:751–760. [https://doi.org/10.1016/0271-7123\(81\)90019-5](https://doi.org/10.1016/0271-7123(81)90019-5)
28. López-Garvía AJ. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “dental satisfaction questionnaire.”. Tesis. 2012. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/71007112.pdf>
29. Skaret E, Berg E, Raadal M, Kvale G. Reliability and validity of the Dental Satisfaction Questionnaire in a population of 23- years- old in Norway. *Community Dent Oral Epidemiology*. 2004, 32(1): 25–30. <https://doi.org/10.1111/j.1600-0528.2004.00118.x>
30. Palmieri M, Sánchez D. Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC. *Revista de la Facultad de Odontología*. 2020; 30(1), 26-35. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/download/28015/29269/84071>
31. Pacheco Y. Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud “Aclas Huancan.” Universidad Católica de los Angeles Chimbote. Tesis. 2018. Disponible en: <http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl/vufind/Record/oai:localhost:123456789-1526541>
32. Luo J, Liu P, Wong M. Patients' satisfaction with dental care: A qualitative study to develop a

- satisfaction instrument. *BMC Oral Health*. 2018; 18(1), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12903-018-0477-7>
33. Khan P. Patient Satisfaction with Dental Services Provided by Dental Students. Faculty of Dentistry University of Toronto. Tesis. 2019. Disponible en: [https://tspace.library.utoronto.ca/bitstream/1807/98066/1/Khan\\_Palwasha\\_201911\\_MSc\\_thesis.pdf](https://tspace.library.utoronto.ca/bitstream/1807/98066/1/Khan_Palwasha_201911_MSc_thesis.pdf)
34. Ismail N., Alzer H., Algurini A., Alsawalhi D., Hait S., Mahmoud S. Patients Satisfaction With The Dental Treatment Provided At The University of Jordan Students Clinics. 2021. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-1153823/v1>
35. Moraga H, González R. Satisfacción del usuario que requiere exámenes de laboratorio urgentes, Costa Rica. *Revista Costarricense de Salud Pública*. 2011; 20(1): 44-48. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rcsp/v20n1/art7v20n1.pdf>
36. Llorca F. Expectativas Sobre la Calidad en el Servicio de Salud de la CCSS en San Felipe de Alajuelita. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*. 2004; 12(1): 91–5 Disponible en: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-12592004000100011&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12592004000100011&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
37. Fernández J. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. *Revista Medicina Legal de Costa Rica*. 2020, 37:162–78. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152020000100162&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152020000100162&script=sci_arttext)
38. Howard M, Jiménez M. La percepción de los pacientes sobre los servicios clínicos ofrecidos por la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica. *ODOVTOS- International Journal of*

- Dental Sciences. 2009;52–9.
39. Valverde A, Vargas T, Fernández O. Validación de un instrumento para conocer el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis removible. *ODOVTOS - International Journal of Dental Sciences*. 2015; 17(3), 87-94. <http://dx.doi.org/10.15517/ijds.v0i0.22147>
  40. Camacho Y. Satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Clínica de Periodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica en el periodo de abril-mayo del 2016. Universidad Estatal a Distancia. Tesis. 2017. Disponible en: <https://repositorio.uned.ac.cr/handle/120809/1655>
  41. Gutiérrez N. Satisfacción de los pacientes respecto a los protocolos de bioseguridad ante el COVID-19, Facultad de Odontología, Universidad de Costa Rica. *ODOVTOS - International Journal of Dental Sciences*. 2022; 375–383. <http://dx.doi.org/10.15517/ijds.2022.49933>
  42. Gutierrez N, López A. Patients Satisfaction with Dental Service, School of Dentistry, University of Costa Rica. *ODOVTOS - International Journal of Dental Sciences*. 2022; 9:322–333. <https://doi.org/10.15517/ijds.2022.52426>.
  43. Montero P. Entrevista sobre Externados Clínicos de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica.
  44. Chavarría Rodríguez G. Entrevista sobre Rotación Comunitaria del curso Externado Clínico en la Clínica Dental del Recinto de Grecia.
  45. Rojas J. Entrevista sobre Rotación Clínica del Externado de San Ramón.
  46. Meneses Ramírez R. Entrevista sobre Rotación Sede del Atlántico Turrialba-Guápiles.
  47. Barahona Cubillo J. Entrevista sobre Rotación del Externado Clínico del Recinto de Paraíso.
  48. Coolidge T, Tangcharoensiri S, Chan D, Phillips S. Dental school patient preferences for receiving and returning patient satisfaction surveys. *Journal of Dental Education*. 2019; 83(11), 1323-1331.



<https://doi.org/10.21815/JDE.019.129>

49. Rai NK, Tyrrell H, Carey C, Tiwari T. Patient perceptions in quality of care: Report from university veterans clinic. *BMC Oral Health*. 2019; 19(1), 1-7. <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0971-6>
50. Thrasher C, Purc-Stephenson R. Patient satisfaction with nurse practitioner care in emergency departments in Canada. *Journal of the American Academy of Nurse practitioners*. 2008; 20(5), 231-237. <https://doi.org/10.1111/j.1745-7599.2008.00312.x>
51. Torres GC, León RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente Peruana. *Revista Estomatológica Herediana*. 2015. 25(2), 122-132. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552015000200005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005)
52. Faccioli SC, Tacla MTGM, Rossetto EG, Collet N. The management of pediatric pain and the perception of the nursing team in light of the Social Communication Model of Pain. *Brazilian J Pain*. 2020; 3, 37-41. <https://doi.org/10.5935/2595-0118.20200009>
53. Jaime F, García M. La satisfacción y la accesibilidad de los pacientes atendidos en el Servicio Provincial de Drogodependencias de Cádiz. *Trastornos Adictivos*. 2007; 9(2):132-46. [https://doi.org/10.1016/S1575-0973\(07\)75639-8](https://doi.org/10.1016/S1575-0973(07)75639-8)
54. Piña, D., Picazo, M., Martínez, A. (2020). Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: scoping review de los factores determinantes de esta época. *Revista Nacional de Odontología*. 2020; 16(1), 1-18. <https://doi.org/10.16925/2357-4607.2020.01.03>
55. Pérez V, Maciá L, González VM. User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Rev Saude Publica*. 2019; 53:87. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
56. Fariño J, Velasco A, Llimaico M, Vera F, CercadO A, Saldarriaga D. Satisfacción De Usuarios Y

Calidad De Atención En Unidades Primarias De Salud De Milagro. Revista Científica Digital.

INSPILIP. 2018; 2 (2): 1–25. <https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.47.g52>

57. Shulamithi, P; Kulkarni, S; Doshi, D; Padma, M; Srikanth, B. y Srilatha, A. Assessment of dental satisfaction among school teachers in a metropolitan city. Indian Journal of Dental Research. 2020; 31:191–6. [https://doi.org/10.4103/ijdr.IJDR\\_324\\_18](https://doi.org/10.4103/ijdr.IJDR_324_18)
58. Lee K-T, Chen C-M, Huang S-T, Wu Y-M, Lee H-E, Hsu K-J, et al. Patient satisfaction with the quality of dental treatment provided by interns. Journal of Dental Sciences. 2013; 8(2):177–83. <https://doi.org/10.1016/j.jds.2012.05.015>
59. Sánchez Á. Calidad y Satisfacción en la Asistencia Sanitaria de la Clínica Odontológica de la USAL. Universidad De Salamanca. Tesis. 2017. <https://doi.org/10.14201/gredos.137153>



## APÉNDICE

## Apéndice 1. Instrumento



Universidad de Costa Rica  
Facultad de Odontología

### Encuesta de satisfacción al usuario del servicio de Odontología de la Universidad de Costa Rica durante los años 2021 y 2022.

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de Odontología de la Universidad de Costa Rica. **¿Qué se hará?:** para participar en el estudio lo que debe hacer es llenar una encuesta que le tomará 8 minutos completarla. **Riesgos:** la participación en este estudio no involucra algún riesgo para los participantes. **Beneficios:** la participación en este estudio no genera un beneficio directo, sin embargo, el beneficio que se logrará con el estudio es mejorar la atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de Costa Rica. **Voluntariedad:** la participación en esta investigación es voluntaria y la persona puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin ser castigada de ninguna forma por su retiro o falta de participación. **Confidencialidad:** su participación en este estudio y la información obtenida serán manejadas de forma confidencial, los resultados podrían aparecer en una publicación científica o ser divulgados en una reunión científica, pero de una manera anónima. Al continuar, usted entiende de qué trata el proyecto, las condiciones de su participación y accede a participar como sujeto de investigación en este estudio.

*La encargada de esta investigación es la doctora Natalia Gutiérrez Marín, investigadora de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica. Si desea tener más información sobre este proyecto, puede comunicarse con ella al teléfono 25922664 y al correo electrónico natalia.gutierrez@ucr.ac.cr*

#### Instrucciones:

Marque la respuesta que considere se ajusta más a su opinión:

		Muy de acuerdo	De acuerdo	No está seguro	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	¿Hay aspectos del tratamiento dental que recibo que podrían mejorarse?					
2	¿Los estudiantes de odontología muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes?					
3	¿Algunas veces evito ir al dentista porque es muy doloroso?					



4	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.					
5	Los estudiantes de odontología siempre tratan a sus pacientes con respeto.					
6	Hay suficiente dentista en mi zona.					
7	Los estudiantes de odontología deben hacer más para reducir el dolor					
8	Las consultas de los dentistas están en lugares a los que es muy fácil llegar.					
9	Los estudiantes de odontología no son tan detallistas a la hora de examinar a sus pacientes como deberían.					
10	Me atiende el mismo estudiante de odontología casi siempre que necesito tratamiento dental.					
11	Es difícil conseguir una consulta con el dentista de forma inmediata.					
12	Los estudiantes de odontología son capaces de aliviar o curar la mayoría de los problemas dentales que los pacientes le puedan presentar.					
13	El horario de atención de los estudiantes de odontología es conveniente para la mayoría de la gente.					
14	Los estudiantes de odontología suelen explicar en qué consistirá el tratamiento y su costo antes de iniciarlo.					
15	Los dentistas deberían hacer más para evitar que las personas tengan problemas dentales.					
16	Los consultorios de los dentistas son muy modernos y disponen de las últimas tecnologías.					
17	No tengo miedo a sentir dolor cuando voy al dentista.					



### Datos generales

Edad:

1. ( ) Entre 18 y 29 años
2. ( ) Entre 30 y 39 años
3. ( ) Entre 40 y 49 años
4. ( ) Entre 50 y 59 años
5. ( ) Entre 60 y 69 años
6. ( ) Más de 70 años

Sexo:

1. Masculino ( )
2. Femenino ( )

Provincia de procedencia:

1. ( ) San José
2. ( ) Alajuela
3. ( ) Cartago
4. ( ) Guanacaste
5. ( ) Heredia
6. ( ) Limón
7. ( ) Puntarenas

Nivel educativo aprobado

1. ( ) ninguno
2. ( ) escuela
3. ( ) colegio
4. ( ) universitaria

Frecuencia de visitas al dentista

- 1.( ) Ninguna
- 2.( ) 1 vez
- 3.( ) Más de 1 vez

**Apéndice 2.** Valores promedios y desviación estándar para DSQ y dominios según las condiciones sociodemográficas estudiadas

Variables	Satisfacción			Acceso			Manejo del Dolor			Calidad			Disponibilidad		
	Promedio	DS	p	Promedio	DS	p	Promedio	DS	p	Promedio	DS	p	Promedio	DS	p
<b>Edad</b>			0,259			0,069			0,047			0,937			0,808
18 – 29	61,9	9,5		9,8	2,4		10,9	2,7		31,9	5,4		6,9	2,0	
30 – 39	57,4	12,9		9,3	2,2		9,9	2,8		30,1	8,3		6,8	2,3	
40 – 49	53,8	14,4		7,5	2,3		8,0	3,5		28,0	11,4		6,5	1,2	
<b>Externados</b>			0,001			0,001			0,001			0,001			0,001
Recinto de Paraíso	61,2 <sup>b</sup>	7,7		9,1 <sup>b</sup>	2,0		11,4 <sup>b</sup>	2,4		32,7 <sup>a,b</sup>	3,2		6,0 <sup>a,b</sup>	2,0	
Sede del Atlántico	64,3 <sup>b</sup>	7,8		10,2 <sup>b</sup>	2,4		11,7 <sup>b</sup>	2,8		32,2 <sup>b</sup>	4,3		7,3 <sup>b</sup>	1,9	
Recinto de San Ramón	63,3 <sup>b</sup>	7,4		10,0 <sup>b</sup>	2,2		10,9 <sup>b</sup>	2,8		32,9 <sup>b</sup>	3,9		7,04 <sup>b</sup>	1,8	
Comunidad de Palmares	34,3 <sup>a</sup>	5,7		6,3 <sup>a</sup>	1,9		7,2 <sup>a</sup>	7,2		13,9 <sup>a</sup>	2,9		3,8 <sup>a</sup>	1,9	
Recinto de Grecia	63,1 <sup>b</sup>	7,1		10,0 <sup>b</sup>	2,3		10,7 <sup>b</sup>	2,6		32,7 <sup>b</sup>	3,6		7,3 <sup>b</sup>	1,7	
<b>Origen</b>			0,472			0,461			0,746			0,916			0,462
GAM	61,3	10,4		9,8	2,5		10,7	2,9		31,6	6,1		6,9	2,0	
Afuera de la GAM	60,6	5,9		9,3	1,8		11,1	1,8		31,8	4,3		6,7	1,6	
<b>Sexo</b>			0,250			0,591			0,291			0,628			0,035
Masculino	63,3	8,2		9,9	2,4		11,1	2,5		32,5	4,2		7,3	1,9	
Femenino	60,1	11,0		9,6	2,5		10,6	2,9		31,1	6,8		6,6	2,0	
<b>Nivel educativo</b>			0,260			0,073			0,303			0,269			0,584
Ninguno	48,3	17,5		7,7	2,5		9,3	1,2		23,7	11,6		5,3	3,1	
Escuela	54,5	14,9		8,2	2,4		9,8	2,4		27,5	10,0		6,3	2,3	
Colegio	61,5	10,5		9,9	2,4		10,9	2,7		31,5	6,1		7,0	2,0	
Universidad	62,6	7,0		9,8	2,4		10,7	3,0		33,0	3,3		6,9	1,9	
<b>Frecuencia de visitas al dentista</b>			0,071			0,163			0,092			0,086			0,185
Ninguna	63,0	17,0		8,5	3,5		10,0	4,2		32,5	7,8		9,0	1,4	
1 vez al año	59,1	9,3		9,3	2,2		10,1	2,5		30,5	5,6		6,7	1,7	
Más de 1 vez al año	61,9	10,3		9,9	2,5		11,0	2,9		32,0	6,1		6,9	2,0	

Test U de Mann-Whitney y Test Kruskal-Wallis, significativos al nivel  $p < 0,05$ . Corrección de Bonferroni, letras en superíndice indican diferencia estadística, significancia al nivel  $p < 0,001$ . DE: desviación estándar.