

03

CUESTIONARIO

PARA MEDIR SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE ESTOMATOLOGÍA GENERAL INTEGRAL
QUESTIONNAIRE TO MEASURE SATISFACTION OF USERS IN GENERAL DENTISTRY SERVICE

Claudia Leticia Cuéllar-González¹

E-mail: letycg930319@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6370-4265>

José Luis Capote-Femenías²

E-mail: luisoao730219@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7942-3094>

¹ Clínica Internacional de Cienfuegos. Cuba.

² Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos. Cuba.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Cuéllar-González, C. L., & Capote-Femenías, J. L. (2022). Cuestionario para medir satisfacción de usuarios en los servicios de Estomatología General Integral. *Revista Transdisciplinaria de Estudios Sociales y Tecnológicos*, 2(1), 26-39.

Fecha de presentación: septiembre, 2021

Fecha de aceptación: noviembre, 2021

Fecha de publicación: enero, 2022

RESUMEN

La satisfacción del paciente con los servicios de salud es considerada como una medida importante de resultado para evaluar la calidad de la atención en salud y está definida como el grado de concordancia entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido. En las últimas décadas se han elaborado cuestionarios para medir la satisfacción de los pacientes en diferentes áreas de salud. Este trabajo tiene como objetivo general validar el cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de Estomatología General Integral. Se realizó un estudio de desarrollo, con diseño descriptivo transversal retrospectivo en el campo de la investigación en servicio de salud, en el municipio de Abreus, provincia de Cienfuegos, desde el año febrero 2017 hasta septiembre de 2018. Se utilizaron métodos científicos del nivel teórico y empíricos. Se realizaron pruebas de validación del instrumento de medición documental objeto de estudio. En la validación de contenido, los resultados de la consulta a expertos, fueron tabulados y los resultados expresados en por ciento. La consistencia interna se calculó a través el coeficiente alfa de Cronbach global con un paquete estadístico SPSS v 22. Para la estabilidad se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. El cuestionario SUSEST es un instrumento adecuado y con criterios apropiados para el uso en el terreno investigativo y en la práctica, de los servicios de Estomatología General Integral. Permite de forma fácil y rápida, obtener datos sobre la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave:

Satisfacción, calidad, cuestionario, validar.

ABSTRACT

The patient's satisfaction with the services of health is considered as an important measure of result to evaluate the quality of the attention in health and it is defined as the grade of agreement between the expectations and the final perception of the received service. In the last decades questionnaires have been elaborated to measure the satisfaction of the patients in different areas of health. The general objective is to validate the questionnaire to measure the level of the users' satisfaction in the General dentistry services. A development study was carried out, with traverse retrospective descriptive design in the field of the investigation in Abreus, Cienfuegos, from the year February 2017 until September of 2018. Scientific methods of the theoretical and empiric level were used. tests of validation of the instrument of mensuration were carried out. In the content validation, the results of the consultation to experts, they were tabulated and the results expressed by percent. The questionnaire SUSEST is an appropriate instrument and with appropriate approaches for the use in the investigative land and in the practice, of the General dentistry services. It allows in an easy and quick way, to obtain data on the satisfaction of the users.

Keywords:

Satisfaction, quality, questionnaire, to validate.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas del siglo XX, las transformaciones sociales y económicas han ocasionado cambios en la salud de la población y, por tanto, en las políticas de prestación de salud a escala mundial. En tales condiciones, se promueve una atención de alta calidad centrada en el usuario o cliente y el profesional.

Se habla de calidad en la atención médica o calidad asistencial cuando se realizan diferentes actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales sumamente buenos y con los recursos disponibles para lograr la satisfacción del usuario con la atención recibida (Donabedian, 2014; Robledo et al., 2016).

Evaluar la calidad de la atención médica es difícil, por su enfoque multidimensional y depende del contexto concreto en que el término vaya a emplearse. Medirla adecuadamente constituye una exigencia actual y requiere del diseño de indicadores (Estrada et al., 2010; Donabedian, 2014; Robledo et al., 2016).

La calidad constituye el éxito de toda institución, se trata de hacer bien las cosas, de que el que recibe el servicio opine igual y esté satisfecho. En sí la calidad es la capacidad de un servicio para influir en la satisfacción de las personas, la calidad aparece como un factor clave en el desarrollo de la sociedad actual.

La satisfacción del paciente con los servicios de salud es considerada como una medida importante de resultado para evaluar la calidad de la atención en salud y está definida como el grado de concordancia (conformidad o discrepancia) entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido. La satisfacción está relacionada con el uso de los servicios y los cambios en el estado de salud de las personas atendidas. Existen instituciones que han implementado sistemas de evaluación de la satisfacción del paciente de forma obligatoria. Una forma de medir la satisfacción de la persona atendida es cuando se utilizan encuestas de opinión, las cuales permiten ver la percepción sobre la atención prestada y así detectar aspectos susceptibles de mejoras, insuficiencias o disconformidades (López & Pérez, 2014).

A través de los cuestionarios de opinión se recoge la valoración, que de los diferentes factores o elementos del servicio, hacen las personas usuarias. La recogida periódica y sistemática de estas opiniones y valoraciones nos da una perspectiva de la calidad del servicio que ofrecemos y cómo ésta va evolucionando. Cuando estas encuestas o cuestionarios son sencillos, son fáciles de desarrollar y de analizar y, por tanto, podemos llevar a cabo internamente, tanto su desarrollo y aplicación como la explotación de los resultados obtenidos. Este es el método más práctico y sencillo, al tiempo que aporta una valiosa y gran

información para plantear mejoras concretas y eficaces en el servicio prestado. Siendo encuestas concretas y cortas, la dedicación de tiempo para su cumplimentación no superará los cinco minutos y podrá ser autocumplimentada, por lo que no es necesario dedicar tiempo a su aplicación. Permite, por tanto, ser aplicado a gran cantidad de usuarios, posibilitando la recogida de una gran cantidad de opiniones (López & Pérez, 2014).

El Sistema Nacional de Salud Cubano integra los procesos asistencial-docente-investigativo, en cuyo contexto se define el criterio de calidad, que depende tanto del trabajo de la institución hacia sí misma, como proyectada hacia su entorno social. Se encuentra en un momento de transformación y perfeccionamiento, uno de sus principales objetivos es incrementar el estado de salud de la población y su satisfacción con los servicios. El interés por este tema es cada vez mayor, la investigación y socialización de los resultados se evidencia en el aumento considerable de publicaciones en la literatura académica y especializada. Actualmente se continua implementando los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución aprobados en el VII Congreso del Partido Comunista de Cuba (2017), priorizando la consolidación y el avance de las transformaciones necesarias del sector, con el objetivo de mejorar el estado de salud de la población, incrementar la calidad y satisfacción del pueblo por los servicios que se le prestan, hacer eficiente y sostenible el sistema, garantizando su desarrollo. Como primer objetivo del del Ministerio de Salud Pública en Cuba (2018), se encuentra: Incrementar el estado de salud de la población y su satisfacción con los servicios.

En los servicios de Estomatología en Cuba, constituye una prioridad continuar el fortalecimiento las acciones integrales para avanzar en el alcance de los objetivos establecidos en el Programa Nacional de Atención Estomatológica Integral. La calidad de los servicios tiene un carácter multidimensional en su definición, pero la percepción desde el punto de vista y criterio de los usuarios es uno de los principales objetos de estudio. La satisfacción del usuario representa el grado en que la atención brindada cumple sus expectativas, esta dimensión no guarda necesariamente, una relación directa con el nivel de calidad científico-técnica de la atención y viceversa (Sosa et al., 2013; Salas et al., 2014; González & Ramírez, 2017).

Dentro de la calidad percibida, la satisfacción con el servicio desde el criterio de los usuarios, se basa en mediciones con una importante carga variable de subjetividad. Se necesitan instrumentos de medición como las escalas, cuestionarios e índices válidos, reproducibles y fiables que permitan calificar o cuantificar atributos, cualidades y propiedades del constructo, que sería imposible medir de otra forma.

En los servicios de Estomatología, los usuarios tienen características particulares. La mayoría de los pacientes van en busca de aliviar dolores en el aparato estomatognático, pero también con el propósito de obtener una estética, donde se involucra el componente afectivo. La adecuada relación estomatólogo-paciente tiene una singular importancia en el resultado final del tratamiento y en gran medida también con la satisfacción del paciente. Los avances tecnológicos y la introducción de nuevos materiales dentales, así como la actualización de protocolos de tratamiento han producido una mayor resolutivez terapéutica y se dispone de múltiples opciones de tratamiento. Actualmente los usuarios de los servicios de Estomatología tienen expectativas diferentes y son más exigentes respecto a la calidad de atención.

Medir el grado de satisfacción de los usuarios, es una tarea compleja que requiere de instrumentos válidos y confiables. Algunos estudios se refieren al grado de satisfacción de los pacientes. Sin embargo, no se muestra ninguna forma de validación de los instrumentos utilizados (Arocha, et al., 2015; Sarrazola et al., 2016; Lora et al., 2016).

La evaluación de la satisfacción es de vital importancia, si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y tener instituciones de excelencia. Al gestionar la calidad de atención en salud, no se puede omitir el análisis de la satisfacción de los usuarios, la cual debe abordarse de manera conjunta con la de los prestadores, dada la relación entre las mismas. La satisfacción es una dimensión de la gestión de calidad en y su estudio permite identificar problemas y oportunidades de mejora con impacto en la calidad de los servicios que se ofertan (Donabedian, 2014).

En el análisis de las características multidimensionales de la calidad de atención en salud, para las particularidades de nuestro sistema y en específico para los servicios de estomatología en Cuba, hemos considerado explicarlas desde la perspectiva teórica de un enfoque en sistema. En este se utiliza el enfoque clásico de Donabedian (2014), aceptado por la mayoría de los autores, donde se miden esencialmente tres componentes: estructura, procesos y resultados. Siendo la satisfacción de los usuarios uno de los principales indicadores de resultados a tener en cuenta (Castell-Florit et al., 2015; Robledo et al., 2016; Castañeda, et al., 2017; Díaz & Yáñez, 2017).

Tomando en consideración todo lo planteado previamente y que la calidad percibida en los servicios de Estomatología General Integral, se encuentra estrechamente vinculada a la satisfacción de los usuarios y prestadores, donde la gestión continua de la misma, precisa conocer las adecuaciones y las características que se asumen en cada servicio. Se ha definido la necesidad y pertinencia de construir y validar un cuestionario que permita medir el nivel de satisfacción de los usuarios de

servicios en esta especialidad. La realización de estudios encaminados a medir la calidad percibida en servicios asistenciales de Estomatología General desde la satisfacción de usuarios en la literatura no es frecuente encontrarlos. Además, hasta el momento es un tema muy poco abordado por los investigadores locales. En el marco de este contexto se desarrolló un proyecto de investigación institucional de la Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos, donde se diseñó un nuevo instrumento de evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología General Integral de Cienfuegos abordando la dimensión resultados (satisfacción de usuarios) empleándose por primera vez en el territorio.

Por todo esto se plantea como objetivo: Validar el cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de Estomatología General Integral.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio de desarrollo tecnológico en el campo de la investigación en servicio de salud (ISSS), en el municipio de Abreus, provincia de Cienfuegos, en específico en el sub-sistema de atención estomatológica en la especialidad de Estomatología general Integral desde el año febrero 2017 hasta septiembre de 2018.

Se utilizaron varios métodos del nivel teórico: Método histórico-lógico y documental en la revisión bibliográfica para definir las perspectivas teóricas del objeto de estudio y la conformación del marco conceptual. Inducción y deducción para el análisis de los propósitos y pasos lógicos de la investigación. Análisis y síntesis, este método nos permitió abordar los diferentes enfoques en sistema utilizados en la construcción y validación del instrumento. Análisis de contenido de tipo directo, para la realizar la síntesis de la información. Análisis estadístico, permite establecer pruebas de hipótesis y índices de correlación. Entre los métodos empíricos utilizados se encontraron el diseño y construcción de cuestionario y el método de observación directa, donde se incluyó una guía de observación.

Primera etapa. Revisión bibliográfica de literatura con actualidad, relevancia y pertinencia respecto al objeto de investigación.

Segunda etapa. Validación de contenido. En trabajos anteriores se definieron las dimensiones y categorías relacionadas para nuestro estudio con la satisfacción de los usuarios del servicio de Estomatología General Integral (Anexo 1), aplicándose una prueba de campo de la versión inicial del instrumento para evaluar su funcionamiento y factibilidad. Los resultados fueron satisfactorios. La validez de contenido se trata de someter el cuestionario a la valoración de investigadores y expertos, que deben juzgar la capacidad de éste para evaluar la dimensión que deseamos medir. Tomándose como criterios de inclusión

la experiencia por más de 10 años en el desarrollo de programas, sistemas o servicios dentro de salud, participación en trabajos anteriores de calidad, publicaciones realizadas y relación directa con la actividad. Como consideraciones éticas del estudio se les solicitó por escrito su consentimiento de participación (Anexo 2).

Se realizaron dos aplicaciones del instrumento en el municipio de Abreus entre los meses de junio y julio de 2018. De un universo de 114 pacientes con atención concluida en el mes de marzo de 2018 se seleccionó una muestra aleatoria simple de 25 pacientes. Se visitaron los usuarios del servicio con atención concluida, aplicándose el cuestionario a las mismas personas en dos momentos con 10 días de diferencia y por el mismo investigador. Los datos resultantes fueron utilizados para analizar la confiabilidad del instrumento objeto de estudio.

Para el procesamiento de los datos se elaboró una base Excel mediante el paquete de Microsoft Office en Sistema Windows 10, que permitió refinar la búsqueda inicial. En la validación de contenido, los resultados de la consulta a expertos, fueron tabulados y los resultados expresados en por ciento. La consistencia interna se calculó a través el coeficiente alfa de Cronbach global con un paquete estadístico SPSS v 22. Para la estabilidad se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Fueron utilizados tablas y gráficos.

- La consistencia interna, refiere al grado en que los ítems se correlacionan. Se puede calcular para escala con patrón de respuesta dicotómico y para aquellas con opciones de repuesta politómica. Se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach global a través de un paquete estadístico SPSS v 22. Se consideró que los resultados inferiores a 0.70 indican pobre correlación y por encima de 0.95 indican redundancia o duplicación de ítems.
- Para medir estabilidad se utilizó el método de test-retest. Se calculó el coeficiente de correlación de Spearman. En la interpretación del coeficiente se consideró la intensidad de asociación. Este muestra la concordancia obtenida entre los resultados del test al ser evaluada la misma muestra por el mismo evaluador en dos momentos diferentes y nos indica que el resultado de la medida de estabilidad temporal.

Consideraciones éticas. La investigación tuvo como objetivo el aspecto puramente científico, sin afectaciones para instituciones del SNS ni profesionales sanitarios. Se solicitó autorización de la dirección del Policlínico "Mario Muñoz Monroy" del Municipio de Abreus, provincia de Cienfuegos como Institución Ejecutora Principal de la investigación (Anexo 3), y el consentimiento informado de los usuarios (Anexo 4). Se garantiza la confidencialidad de la información obtenida durante el estudio.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se analizaron las perspectivas desde el enfoque sistémico de la calidad percibida y en específico de la satisfacción de los usuarios respecto a la atención en salud. Se valoraron los fundamentos teóricos relacionados con la validación de contenidos y la validación de confiabilidad y estabilidad de un instrumento de medición en salud. Quedando definidos como unidimensional, cuatro categorías y 10 ítems seleccionados (tabla 1).

Tabla 1. Relación de las dimensiones con los ítems.

| Categorías | Ítems |
|----------------------------------|---|
| 1-Accesibilidad | 1- Usted obtuvo los turnos mediante |
| | 2- La información recibida al llegar al servicio fue |
| 2-Disponibilidad de Recursos | 3- Al recibir el servicio. ¿Cómo usted se encontró en el centro de salud? |
| | 4- Al recibir el servicio. ¿Cómo usted se encontró en el sillón dental? |
| | 5-¿Estuvieron disponibles para su atención los instrumentos, materiales dentales y medicamentos? |
| 3-Relación estomatólogo-paciente | 6- En el periodo en qué transcurrió la atención. ¿Existió cambio del turno y se demoró su atención? |
| | 7- Sobre el tratamiento realizado Finalmente. |
| | 8- En relación al trato recibido, seleccione uno, según su opinión. |
| 4-Satisfacción del paciente | 9- ¿Ha presentado dificultades, hasta el momento, con alguno de los tratamientos recibidos? |
| | 10- ¿Cómo se ha sentido usted con el servicio que se le brindó? |

En el proceso de validación de contenido los expertos evaluaron según criterios de Escobar Pérez y Cuervo-Martínez, la metodología presenta cuatro criterios y cuatro posibles resultados. Se consideró aceptar hasta el 80% del total por ítems en la respuesta (alto nivel) como válido. La mayoría de los expertos dieron opinión sobre el criterio básico: claridad del ítem. Se sugirió reformular las preguntas 1 y 7. Se les solicitó a los expertos volver a emitir su juicio de valor sobre las modificaciones realizadas. A continuación se muestra la reformulación aprobada (Tabla 2).

Tabla 2. Reformulación de ítems según criterios de Escobar Pérez y Cuervo-Martínez.

| Ítems inicial | Ítems reformulado |
|------------------------------------|--|
| 1-Usted obtuvo los turnos mediante | 1- ¿De qué forma usted obtuvo el turno para comenzar su tratamiento? |

| | |
|--|--|
| 7- Sobre el tratamiento realizado Finalmente | 7- Marque una respuesta sobre las posibles variantes para decidir su tratamiento |
|--|--|

Posteriormente, se confeccionó la escala de calificación que quedó establecida de la siguiente forma: Total de puntuación 50 puntos, de 50 a 38 puntos (satisfecho) menos de 38 puntos (insatisfecho) (Tabla 3).

Tabla 3. Escala de calificación del cuestionario de satisfacción de usuarios en servicios de Estomatología. Relación de ítems y posibles respuestas.

| Ítems | Respuesta 1 (5 puntos) | Respuesta 2 (4 puntos) | Respuesta 3 (3 puntos) | Respuesta 4 (2 puntos) | Respuesta 5 (1 punto) |
|-------|-------------------------------------|--|--------------------------------------|------------------------------|--|
| P1 | Solicitud del servicio en admisión | Visita del estomatólogo al hogar | Por medio de otro paciente | Por gestión personal | Otra vía |
| P2 | Muy buena | Buena | Insuficiente | No informan | No se encuentra |
| P3 | Muy cómodo | Cómodo | Poco cómodo | Incómodo | Muy incómodo |
| P4 | Muy cómodo | Cómodo | Poco cómodo | Incómodo | Muy incómodo |
| P5 | Todos disponibles | Faltaron materiales dentales | Faltó instrumental necesario | Muy poca disponibilidad | Ninguna disponibilidad |
| P6 | Nunca ocurrió | Sólo una vez | Más de una vez | Casi siempre | No terminé la atención |
| P7 | Fue el que Ud. Inicialmente deseaba | Propuesto por el estomatólogo y aceptado por usted | Propuesto por el estomatólogo | Decidido por el estomatólogo | Una sola opción impuesta por el estomatólogo |
| P8 | Excelente | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo |
| P9 | Ninguna dificultad | Algunas molestias | Varios empastes caídos o fracturados | He empeorado | He vuelto a acudir a repetir el tratamiento |
| P10 | Muy satisfecho | Satisfecho | Poco satisfecho | Insatisfecho | Muy insatisfecho |

Para el análisis de consistencia interna se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, la muestra de datos utilizados corresponde con la muestra de 25 pacientes encuestados en la primera visita (Tabla 4).

Tabla 4. Resultados del coeficiente alfa de Cronbach por categorías e ítems.

| Categorías | Ítems | Alfa de Cronbach si se elimina un elemento |
|----------------------------------|-------|--|
| 1-Accesibilidad | P1 | 0.617 |
| | P2 | 0.776 |
| 2-Disponibilidad de recursos | P3 | 0.764 |
| | P4 | 0.695 |
| | P5 | 0.651 |
| 3-Relación estomatólogo-paciente | P6 | 0.696 |
| | P7 | 0.841 |
| | P8 | 0.812 |
| 4-Satisfacción del paciente | P9 | 0,801 |
| | P10 | 0,694 |
| Alfa de Cronbach global 0.732 | | |

Se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach global de 0.732, que habla a favor de una aceptable homogeneidad intrínseca del instrumento. Se asume que los ítems del cuestionario se correlacionan entre ellos y miden el constructo con una adecuada consistencia interna.

Respecto a la validación de confiabilidad, el resultado del coeficiente de Spearman fue de 0.922, con la muestra seleccionada de 25 pacientes, los dos momentos del cuestionario presentaron con 10 días de diferencia. El instrumento

resultó confiable ya que se obtuvo un coeficiente de correlación mayor de 0,8, valor que se corresponde con el prefijado como indicador de buena confiabilidad del test (Tabla 5).

Tabla 5. Resultados de la prueba estadística correlación de Spearman. Correlaciones.

| | | | prueba2 | prueba1 |
|-----------------|---------|----------------------------|----------|----------|
| Rho de Spearman | prueba2 | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,922(**) |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 25 | 25 |
| | prueba1 | Coeficiente de correlación | ,922(**) | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 25 | 25 |

Luego de todo el proceso de construcción y validación realizado, nombramos el instrumento para medir la satisfacción de los usuarios en los servicios de Estomatología General Integral, como cuestionario SUSEST. Seguidamente mostramos una versión del mismo (anexo 5). Los autores de este trabajo realizamos la confección de una guía de aplicación y de observación para la aplicación del instrumento (anexo 6).

La calidad percibida aplicada a los servicios de salud, se ha convertido en una estrategia prioritaria; el proceso evaluativo desde la dimensión de la satisfacción de usuarios es de vital importancia, lo que implica contribuir a este con la aplicación de los más avanzados de los procedimientos empleados para su evaluación en el sector salud (López González et al., 2018). Es coincidente que los autores destacados en el tema, utilizan un enfoque en sistema para el análisis de las variabilidades multidimensionales de la calidad de atención en salud y casi todos son coincidentes en resaltar la importancia de la dimensión satisfacción de los usuarios del servicio (Robledo et al., 2016; Silberman et al., 2016; Gil, 2017).

La construcción y validación de escalas o instrumentos de medición es una práctica habitual de los investigadores en ciencias de la salud. Varios autores plantean diversas metodologías, Cruz (2018), en su revisión del tema expone los métodos y pruebas estadísticas más utilizadas; Arribas (2004), expone una metodología más específica hacia la validación y adaptación de escalas de medida. Finalmente, la selección de los métodos y análisis estadísticos va a depender en parte de la disponibilidad de recursos de los investigadores.

La validez de contenido suele evaluarse a través de un panel o un juicio de expertos, que se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos

cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones. La validez de contenido en el presente estudio se estableció en la medida que los profesionales o expertos emitieron su juicio de valor sobre el contenido de los ítems o aseveraciones, en consecuencia, qué tan adecuado era el instrumento en relación con su juicio.

Para la validación de contenido la metodología propuesta por Escobar Pérez y Cuervo-Martínez es una de las más utilizadas en la construcción y validación de instrumentos de medición en salud (Carrion & Aymerich, 2015; Rivero, 2017; Boluarte & Tamari, 2017).

Finalmente, en el proceso de validación de contenido se reformularon dos ítems, esta es una práctica habitual y coincide con los resultados de otros investigadores que han realizado trabajos relacionados con la construcción y validación de instrumentos de medición en salud. (Rodríguez et al., 2013; Luján & Cardona, 2015; Bayarre et al., 2016; Rivero Nuñez et al., 2017).

El cuestionario construido, suple en alguna medida la carencia existente en el ámbito investigativo cubano de instrumentos razonables, que permitan evaluar de manera rápida y sencilla la satisfacción de los usuarios de servicios de Estomatología General Integral y encaminar la ejecución de investigaciones en este importante tema. Además, permite ofrecer a directivos de Estomatología y responsables del comité auditor de la calidad de los servicios de Estomatología (CACSE), una herramienta metodológica, para evaluar la calidad percibida, más allá del manejo empírico que se obtiene por una encuesta abierta o la simple opinión de los pacientes, la cual muchas veces está sesgada por factores relacionados con el desconocimiento y las variables intangibles relacionadas con la atención en salud y en particular con las características propias de los servicios de estomatología general integral.

El resultado de coeficiente de correlación alfa de Cronbach fue 0.732. Por lo general, se exige que la consistencia interna (alfa de Cronbach) sea superior a 0,8, mientras que la fiabilidad mínima exigida cuando se mide por criterios externos oscila alrededor de 0,55. Teniendo en cuenta que es un cuestionario sobre percepción de satisfacción donde se expresan en ocasiones criterios subjetivos, se considera aceptable este valor. El instrumento presenta una adecuada consistencia interna y por tanto, una excelente propiedad de homogeneidad. Es confiable para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de servicio de Estomatología General Integral. Esto constituye un importante indicador de su valor y una justificación estimable tomada en cuenta en el proceso de validación, pues esta alternativa de validez, permite hacer una valoración crítica del constructo teórico del que se parte y las categorías

que se proponen, las cuales expresan un modo singular de conceptualizar el objeto de estudio.

Al analizar la correspondencia entre las respuestas de los mismos usuarios en dos momentos se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.92. Otros autores coinciden en seleccionar este tipo de prueba cuando alguna de las 2 variables independientes y cuantitativas continuas por correlacionar puede no seguir una distribución normal (Flores, et al., 2017). Los resultados de la prueba de correlación de (rho de Spearman) nos hace inferir que no existen diferencias estadísticamente significativas entre la primera y segunda toma de datos, por lo que se deduce que el instrumento es capaz de medir de forma estable y confiable.

A diferencia de nuestro trabajo, Saltos et al. (2018), estudian la Incidencia de la insatisfacción laboral en la eficiencia de la gestión en una Clínica Estomatológica de la provincia de Matanzas. Utiliza un modelo Servqual modificado, pero no validado para el contexto cubano, otra de las diferencias es que desborda la dimensión de satisfacción y también relaciona variables de los procesos técnicos y organizativos. Finalmente concluye que la insatisfacción laboral en los servicios de estomatología no solo produce mala calidad e insatisfacción de los pacientes, sino que se incrementa el gasto innecesario de costosos recursos, por el aumento de las consultas que se relacionan con la repetición de tratamientos. Arocha et al. (2015), realizan la evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica. En el caso de los usuarios se confecciona una encuesta multidimensional, pero tampoco se valida.

Sixto et al. (2018), realizan un trabajo sobre donde determinan el nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. Utiliza los criterios de medida establecidos en el programa nacional de estomatología en su anexo II, pero tiene que analizar las variables de satisfacción por separado ya que no posee un instrumento validado.

Los resultados nos han permitido inferir que en primer lugar; los resultados de la satisfacción de los usuarios, se relacionan con procesos organizativos (métodos y estilos de dirección). En segundo lugar con la dimensión de infraestructura. Es imposible delimitar cada dimensión, es por ello que al analizar una o parte de una, se involucran el resto de los componentes o variables que caracterizan la calidad de atención en salud y en específico cuando las analizamos desde la perspectiva de las individualidades de los servicios de Estomatología General Integral.

Finalmente y luego de concluidas las pruebas de validación, hemos nombrado el instrumento como SUSEST (satisfacción de usuarios en los servicios de estomatología General Integral), el mismo se muestra en el (Anexo 5).

El cuestionario SUSEST es un instrumento adecuado y con criterios apropiados para el uso en el terreno investigativo y en la práctica, de los servicios de Estomatología General Integral. Permite de forma fácil y rápida, obtener datos sobre la satisfacción de los usuarios en los servicios de Estomatología.

Puede ser utilizado por los directivos de estomatología y miembros del CACSE, para identificar los problemas relacionados con la calidad de los servicios y la toma de decisiones oportunas, basadas en una información confiable. Es imposible pensar en medir de forma objetiva la calidad de servicios y satisfacción de los usuarios cuando no se abordan todas sus dimensiones. Como limitante de su aplicación, informamos que la construcción, así como los estudios de confiabilidad y validez, se han efectuado sólo en el contexto del sistema cubano de salud, lo cual no garantiza que se comporte de igual manera en otro escenario.

CONCLUSIONES

Se realizaron las pruebas de validación del instrumento de medición documental objeto de estudio. El cuestionario SUSEST es un instrumento adecuado y con criterios apropiados para el uso en el terreno investigativo y en la práctica, de los servicios de Estomatología General Integral. Permite de forma fácil y rápida, obtener datos sobre la satisfacción de los usuarios en los servicios de Estomatología. Como limitante de su aplicación, se informa que la construcción, así como los estudios de confiabilidad y validez, se han efectuado sólo en el contexto del sistema cubano de salud, lo cual no garantiza que se comporte de igual manera en otro escenario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arocha, M.M., Márquez, M., Estrada, G.A., & Arocha, A. (2015). Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris". *MEDISAN*, 19(10), 1208-1215.
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas profesión*, 5(17).
- Bayarre Veá, H.D., Álvarez Lauzarique, M.E., Díaz Marro, J.C., Pérez Piñero, J.S., Almenares Rodríguez, K., & Pría Barros, MD. (2016). Instrumento para la evaluación del proceso de atención al adulto mayor en el consultorio del médico y la enfermera de la familia. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 35(1).
- Boluarte Carbajal, A., & Tamari, K. (2017). Validez de contenido y confiabilidad inter-observadores de Escala Integral Calidad de Vida. *Revista de Psicología (PUCP)*, 35(2), 641-666.

- Carrion Carne, S. M., & Aymerich, M. (2015). Analyzing the Validity of the Evaluation Questionnaire Content of Problem-Based Learning: A Qualitative Approach. *Formación universitaria*, 8(1), 13-22.
- Castañeda, M., Pelegrino, G., Ley, L.R., & Ramón, R. (2017). Satisfacción de usuarios y proveedores de un servicio estomatológico de prótesis. *MEDISAN*, 21(10), 3026-3031.
- Castell-Florit, P., Gispert, E.A., & Lozano, A. (2015). Cobertura universal de salud y conciliación de criterios en base a la experiencia cubana. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(1).
- Cruz Avelar, A., & Cruz Peralta, E. (2018). Metodología para la construcción de instrumentos de medición en salud. *Alergia, Asma e Inmunología Pediátricas*, 26(3).
- Cuba. Ministerio de Salud Pública. (2018). Objetivos de trabajo del Ministerio de Salud Pública de Cuba para el año 2018. Ministerio de Salud Pública. MINSAP. <https://instituciones.sld.cu/cimeq/2018/01/24/objetivos-de-trabajo-del-ministerio-de-salud-publica-para-el-ano-2018/>
- Díaz, J.M., & Yáñez, Y. (2017). Nivel de satisfacción multidimensional en pacientes asistidos en el servicio de cirugía maxilofacial. *MEDISAN*, 21(2), 174-180.
- Donabedian, A. (2014). La investigación sobre la calidad de la atención médica. *Salud Pública de México*, 28(3).
- Estrada, V., Hidalgo, R., Expósito, I., & Martín L. (2010). Estrategia de intervención para mejorar la calidad del servicio de urgencias. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 14(4).
- Flores, E., Miranda, M.G., & Villasís, M.Á. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. *Revista alergia México*, 64(3), 364-370.
- Gil, J.A. (2017). Necesidades de aprendizaje en la atención a urgencias en Estomatología. *EDUMECENTRO*, 9(1).
- González, G., & Ramírez, L. (2017). Urgencias estomatológicas en la provincia Sancti Spiritus. 2015. *Gaceta Médica Espirituana*, 19(1).
- López González, E., Cabrera Macías, Y., López Cabrera, E., & Puerto Becerra, A. (2018). Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. *Medisur*, 16(3).
- López, Y., & Pérez, L.M. (2014). Calidad de los servicios de ortodoncia. *Gaceta Médica Espirituana*, 16(3).
- Lora Salgado, I.M., Tirado Amador, L.R., Montoya Mendoza, J.L., & Simancas Pallares, M.Á. (2016). Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista Nacional de Odontología*, 12(23).
- Luján-Tangarife, J.A., & Cardona-Arias, J.A. (2015). Construcción y validación de escalas de medición en salud: revisión de propiedades psicométricas. *Archivos de medicina*, 11(3).
- Partido Comunista de Cuba. (2017) Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2016 – 2021. PCC: <http://www.granma.cu/file/pdf/gaceta/Lineamientos%202016-2021%20Versi%C3%B3n%20Final.pdf>
- Rivero Nuñez, E., González Cárdenas, L.T., & Bayarre Veá, H. (2017). Validación y adaptación lingüística-cultural del Instrumento WorldHealthOrganization Quality of Live Bref (WHOQOL) en mujeres de edad mediana. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(4).
- Robledo, H., Meljem, J., Fajardo, G., & Olvera, D. (2016). De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. *Revista CONAMED*, 17(4).
- Rodríguez, G., López, M.G., & Marrero, M.L. (2013). Confiabilidad test-retest del cuestionario 'índice de capacidad de trabajo' en trabajadores de la salud de servicios hospitalarios de Arroyo Naranjo, La Habana. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 14(2), 45-54.
- Salas Perea, R.S, Díaz Hernández, L., & Pérez Hoz G. (2014). Evaluación y certificación de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud en Cuba. *Educación Médica Superior*, 28(1).
- Salto, J.V., Bravo, C., Ramos, Y., Ramírez, F.D., López, A.I., & Martínez, J. (2018). Incidencia de la insatisfacción laboral en la eficiencia de la gestión. *Caso Clínica Estomatológica. Revista Médica Electrónica*, 40(3), 734-743.
- Sarrazola Moncada, Á.M., Castaño Tabares, M.E., Sánchez Upegui, A., García Moreno, M.A., Arévalo, M., & Peláez Y. (2016). Satisfacción de los pacientes atendidos en una clínica odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia. *Revista Nacional de Odontología*, 12(23).
- Silberman, M.S., Moreno Altamirano, L., Hernández Montoya, D., Martínez González, A., & Díaz López, H.O. (2016). Construcción y validación de un instrumento para medir la satisfacción de los pacientes del primer nivel de atención médica en la Ciudad de México. *Gaceta Médica México*, 152(1).
- Sixto, M.S., Arencibia, E., & Labrador, D.M. (2018). Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. *Revista de Ciencias Médicas*, 22(2), 85-93.
- Sosa, M., Barciela, M.C., García, M., Rojo, M., Morgado, D.E., & Santana, J. (2013). Programa nacional de atención estomatológica integral. DAMPSA, OPS/OMS, MINSAP.

ANEXOS

Anexo 1. Dimensiones y categorías del instrumento.



Anexo 2. Aceptación de participación de expertos en el tema.

Estimado (a) colega. Nos encontramos desarrollando un proyecto de investigación relacionado con la Calidad de los Servicios de Estomatología General Integral (EGI). En estos momentos realizamos la tarea de investigación de validar un instrumento para medir la satisfacción de los usuarios en servicios en estomatología General Integral.

Conocemos de su experiencia demostrada en el tema y le solicitamos su colaboración respecto a la emisión de criterios sobre el contenido del cuestionario. Los datos obtenidos sólo se utilizarán con fines investigativos y relacionados con el objeto de investigación.

Le solicitamos a continuación que firme como constancia de aceptación.

Fecha.

Firma del Experto.

Anexo 3. Dictamen del comité de ética de la investigación

Nombre de la Institución: _____

Los miembros del CEIC debajo firmantes, nombrados por la Resolución _____, hemos revisado el proyecto de investigación: _____

_____ de los autores _____ y encontrado que el mismo cumple con:

1. Los elementos esenciales que sustentan el problema científico. S N NP
2. Los objetivos claramente enunciados. S N NP
3. La sustentabilidad económica, social y ambiental. S N NP
4. Descripción de características del producto, equipo o materiales y métodos. S N NP
5. Los anexos, encuestas, cuestionarios y modelos necesarios. S N NP
6. El procedimiento para el consentimiento informado. S N NP
7. La evaluación del procedimiento de selección de los sujetos. S N NP
8. La información sobre el manejo ético de los animales de laboratorio. S N NP
9. La información sobre las pruebas farmacológicas. S N NP
10. La información sobre la toxicidad preclínica y clínica y reacciones adversas. S N NP

11. El correcto diseño experimental y análisis estadístico. S N NP
12. Criterios de diagnóstico, inclusión, exclusión, interrupción del tto. y salida. S N NP
13. La definición y evaluación objetiva de las variables. S N NP
14. La información sobre el balance los beneficios esperados y los riesgos. S N NP
15. La información sobre los recursos necesarios. S N NP
16. La competencia científica de los investigadores. S N NP
17. La bibliografía adecuada. S N NP
18. Las normas de buena práctica clínica S N NP
19. El diseño del proyecto en formato CITMA. S N NP
20. La información sobre el cálculo económico. S N NP
21. La conducta a seguir ante los eventos adversos u otros daños. S N NP

Leyenda: S = Sí, N = No, NP = No procede.

Por lo que se recomienda:

_____ Aprobarlo sin modificaciones

_____ Aprobarlo luego de hacer las modificaciones propuestas por el CEI

_____ Que se reelabore y se vuelva a presentar al CEI

_____ No aprobarlo

En el caso de no aprobarse, colocar una observación en la hoja de notas con el número correspondiente explicando en qué consiste la dificultad.

Dado en _____, a los _____ días del mes de _____ de 200__.

| Nombre del Evaluador | Cargo en el CEI | Firma |
|----------------------|-----------------|-------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Anexo 4. Consentimiento informado de participación a usuarios del servicio:

Por el siguiente medio expreso la voluntariedad de participar en la investigación Cuestionario para medir satisfacción en usuarios en los servicios de Estomatología General Integral. Cienfuegos, 2018. No teniendo ninguna objeción en responder de forma voluntaria las preguntas que se realicen respecto a servicios de Estomatología General Integral recibidos.

Firma y nombre del paciente:

Anexo 5. Cuestionario SUSEST.

El cuestionario es de tipo auto administrado, se debe aplicar sólo a pacientes con tratamiento de Estomatología General Integral concluido, pasados entre 2 y 6 meses. Puede ser aplicado en los servicios de Estomatología o en las actividades de proyección comunitaria.
Evaluación del instrumento: en cada ítems la Respuesta No. 1 (5 puntos), Respuesta No. 2 (4 puntos), Respuesta No. 3 (3 puntos), Respuesta No. 4 (2 puntos), Respuesta No. 5 (1 punto). Calificación. Total de puntos 50. De 50 a 38 (satisfecho) menos de 38 (insatisfecho)

Estimado Usuario. Es muy importante para nosotros, conocer su opinión sobre el servicio que recibió en la consulta de Estomatología. A continuación puede responder 10 preguntas que nos ayudarán a continuar brindándole una atención de calidad. No le tomará mucho tiempo, gracias de antemano por su colaboración.

De las siguientes preguntas, marque con una (X) en la casilla de la respuesta, seleccione solo una

| Preguntas : | Respuesta 1 | Respuesta 2 | Respuesta 3 | Respuesta 4 | Respuesta 5 |
|---|--|-------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|--|
| 1- ¿De qué forma usted obtuvo el turno para comenzar su tratamiento? | Solicitud del servicio en admisión | Visita del estomatólogo al hogar | Por medio de otro paciente | Por gestión personal | Otra vía |
| 2- La información recibida al llegar al servicio fue | Muy buena | Buena | Insuficiente | No informan | No se encuentra |
| 3- Al recibir el servicio. ¿Cómo usted se encontró en el centro de salud? | Muy cómodo | Cómodo | Poco cómodo | Incómodo | Muy incómodo |
| 4- Al recibir el servicio. ¿Cómo usted se encontró en el centro en el sillón dental? | Muy cómodo | Cómodo | Poco cómodo | Incómodo | Muy incómodo |
| 5-¿Estuvieron disponibles para su atención los instrumentos, materiales dentales y medicamentos? | Todos disponibles | Faltaron materiales dentales | Faltó instrumental necesario | Muy poca disponibilidad | Ninguna disponibilidad |
| 6- En el periodo en qué transcurrió la atención. ¿Existió cambio del turno y se demoró su atención? | Nunca ocurrió | Sólo una vez | Más de una vez | Casi siempre | No terminé la atención |
| 7- Marque una respuesta sobre las posibles variantes para decidir su tratamiento | Propuesto por el estomatólogo y aceptado por usted | Fue el que Ud. Inicialmente deseaba | Propuesto por el estomatólogo | Decidido por el estomatólogo | Una sola opción impuesta por el estomatólogo |
| 8- En relación al trato recibido, seleccione uno, según su opinión. | Excelente | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo |

| | | | | | |
|---|--------------------|--------------------------------|--|---|---|
| 9- ¿Ha presentado dificultades, hasta el momento, con alguno de los tratamientos recibidos? | Ninguna dificultad | Ocasionalmente tengo molestias | Frecuentemente tengo molestias y dolor | Tengo molestias y dolor, con mucha frecuencia | He vuelto a acudir a repetir el tratamiento |
| 10- ¿Cómo se ha sentido usted con el servicio que se le brindó? | Muy satisfecho | Satisfecho | Poco satisfecho | Insatisfecho | Muy insatisfecho |

Anexo 6. Guía de aplicación para los investigadores de campo.

Este trabajo se desarrolla en el marco de un proyecto institucional, relacionado con el desarrollo de una metodología para la evaluación de la calidad de los servicios de estomatología general integral. En estos momentos nos encontramos realizando la tarea de validación de uno de los instrumentos de medición documental. Este se considera AUTOADMINISTRADO, consta de 10 preguntas, las cuales se encuentran estructuradas en una escala tipo Likert de 5 posibles respuestas.

Instrucciones a encuestadores.

Paso no1. Verificar que el paciente coincida con la historia clínica seleccionada y tenga tratamiento concluido de 2 a 6 meses.

Paso no 2. Explicar al paciente la importancia y utilidad del tema para mejorar la calidad de los servicios y añadir que los datos expuestos en la encuesta serán confidenciales.

Paso no 3. Observar como el paciente llena la encuesta y ayudarlo con cualquier duda sin inducir respuestas. En las preguntas abiertas no poner límite de información.

Paso no 4. Despedirse cordialmente.

Definición operacional.

El enfoque en sistema, planteado desde hace años por Donabedian (2014), es aceptado en forma generalizada. De acuerdo con ese enfoque la calidad se estudia y se mide teniendo en cuenta tres componentes esenciales: estructura, proceso y resultados.

Resultados: Es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado de salud, incluye el análisis del nivel de impacto; el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados; la satisfacción de los usuarios, prestadores y decisores.

La satisfacción es una percepción subjetiva e individual producto de una valoración afectiva de las cuando reciben un servicio.

Satisfacción de los usuarios de servicios en salud. Nivel de percepción es multifactorial y subjetivo. Es una dimensión de la gestión de calidad en atención primaria y su estudio permite identificar problemas u oportunidades de mejora con impacto en la calidad de los servicios que se ofertan.

Satisfacción percibida. Se enfoca la respuesta hacia una percepción global sobre la satisfacción. Se consideran varias dimensiones como: Condiciones físicas y/o materiales, dentro de los que se considera el confort que dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los usuarios de servicio se preocupan por la comodidad personal así como el cumplimiento de sus expectativas.

Guía de observación para cuestionario "Satisfacción de usuarios en los servicios de EGI"

Actividad: Instrumento auto administrado y posterior a una explicación del investigador.

Sujetos de estudio: Pacientes con tratamiento de Estomatología General Integral concluido, pasados entre 2 y 6 meses

Objetivos de la Observación:

1. Contribuir al registro anecdótico propio del esquema de investigación de tipo cualitativa, incluido en el proyecto doctoral "Metodología para la evaluación de la calidad en los servicios de estomatología"
2. Reconocer la atención, sensación y percepción de los sujetos de estudio durante la actividad.
3. Captar el punto de vista de los sujetos de estudio sobre el instrumento, su pertinencia y conveniencia, de acuerdo al lenguaje verbal y extra verbal.

Guía de observación:

1. Descripción de las posiciones de las personas, de las actuaciones y actividades buscando la utilización de términos descriptivos.
2. Registro de gestos, comunicaciones no verbales, el tono de voz.
3. Registro de comentarios o frases recogidas de los interlocutores (entre comillados y en cursiva).
4. Registro de los sentimientos y las intuiciones del investigador (entre paréntesis que se tratan de comentarios de los investigadores).

Momentos:

1. Presentación introductoria
2. Autoadministración del instrumento