



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR

CARRERA DE ODONTOLOGÍA

**CONSTRUCCIÓN DE HERRAMIENTA PARA MEDIR LA
PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA,
CUENCA-ECUADOR.**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE ODONTÓLOGO**

AUTORA: AGATA LILIAM BRAVO SORIA

DIRECTORA: OD. ESP. FERNANDA KATHERINE SACOTO F.

CUENCA-ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR

CARRERA DE ODONTOLOGÍA

CONSTRUCCIÓN DE HERRAMIENTA PARA MEDIR LA
PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA, CUENCA-
ECUADOR.

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE ODONTÓLOGO**

AUTORA: AGATA LILIAM BRAVO SORIA

DIRECTORA: OD. ESP. FERNANDA KATHERINE SACOTO F.

CUENCA-ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

Construcción de herramienta para medir la percepción de la atención odontológica, Cuenca-Ecuador.

Tool Development for Measuring the Perception of Dental Care, Cuenca-Ecuador.

RESUMEN

Objetivo del estudio: El propósito de esta investigación fue construir y validar una herramienta para medir la percepción en la atención odontológica, Cuenca-Ecuador. **Materiales y métodos:** A través del criterio de expertos y según la metodología propuesta por los criterios de Moriyama se realizó la construcción de la encuesta cualitativa. La consistencia interna fue analizada mediante el coeficiente alfa de Cronbach. **Resultados:** La herramienta resultante se configura con un conjunto de 10 preguntas que abarcan los cuatro criterios fundamentales propuestos por Moriyama: claridad, coherencia, relevancia y suficiencia. Una vez completada su construcción, se procedió a medir su confiabilidad a través del test estadístico basado en el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo como resultado la confirmación de su fiabilidad. **Conclusión:** La herramienta generada para medir la percepción de los pacientes frente a la atención odontológica se ajusta a los criterios cualitativos necesarios. Por lo tanto, se concluye que esta herramienta está plenamente preparada para ser implementada con éxito en la evaluación de la percepción de los pacientes en el contexto de la atención odontológica.

Palabras clave: Percepción, atención odontológica, atención, clínicas odontológicas, centros de salud.

ABSTRACT

Objective: This research aimed to develop and validate a tool for measuring perception in dental care in Cuenca, Ecuador. **Materials and Methods:** Qualitative survey development involved expert judgment and followed the methodology proposed by Moriyama's criteria. Internal consistency was analyzed using Cronbach's alpha coefficient. **Results:** The resulting tool comprises 10 questions that cover the four fundamental criteria proposed by Moriyama: clarity, coherence, relevance, and sufficiency. After its development, its reliability was assessed using statistical testing based on Cronbach's alpha coefficient, confirming its veracity. **Conclusion:** The tool developed to measure patients' perception of dental care meets the necessary qualitative criteria. Therefore, it is concluded that this tool is fully prepared for successful implementation in assessing patients' perceptions of dental care.

Keywords: Perception, dental care, assistance, dental clinics, health centers.

INTRODUCCIÓN

Una característica común de los profesionales de la salud es su capacidad para socializar, construir relaciones adecuadas con las personas y confiar en ellas de manera aceptable. No es sumiso, pero tampoco mandón, y necesita ser autosuficiente para tomar sus propias decisiones. Además, poseen la estabilidad intelectual y emocional necesaria para el éxito profesional; son objetivos, reservados y respetuosos; esto puede explicarse por la formación que reciben en su entorno de aprendizaje. El respeto por la dignidad humana es uno de los valores más importantes. En el campo de la salud, los profesionales deben promover continuamente el respeto a la dignidad de los pacientes ⁽¹⁾.

Uno de los mayores retos de los especialistas es brindar la mejor atención, con los recursos que se encuentran en los centros de salud, ya que se debe alcanzar mejores niveles de calidad en los servicios de intereses. En los servicios de odontología la calidad es un concepto básico en el momento de posicionamiento y competitividad, ya que los usuarios pueden expresarse dando un criterio constructivo. Además, los centros de salud en odontología dependen de los usuarios por lo que se vuelve importante comprender sus necesidades actuales como a futuro, para cumplir con sus requisitos o superar las expectativas de cada individuo. La intención es lograr un servicio más confiable, así como una mejor imagen en los centros dentales, conjuntamente con un buen profesional que brinde una buena calidad, accesibilidad, validez y conformidad en el servicio ^(2,4,7).

En cuanto a la percepción de los pacientes depende inicialmente de la experiencia con un profesional dental, ya que algunos individuos dan mayor valor a las habilidades técnicas, mientras que otros a la capacidad de las relaciones interpersonales. La evaluación sobre la percepción y creencia que tiene el público acerca del dentista pueden proporcionar información relevante para satisfacer las necesidades del paciente. Asimismo, estas evaluaciones pueden ser de gran valor a la hora de medir los resultados de ciertos tratamientos ^(1,5,8).

El propósito de este trabajo se realizó con el fin de conocer la necesidad de medir la percepción de la atención odontológica de los pacientes que son ayudados con los tratamientos que se efectúan en la Universidad Católica de Cuenca, ya que los profesionales deben formarse con valores y buenas acciones. Esta validación es importante para poder mejorar la relación entre el paciente y el profesional dejando de lado los enfoques empíricos, buscando así el bienestar de las personas, incorporando una nueva visión que considere a las personas en su totalidad, y no solo centrarse en los problemas bucales. La validación de este instrumento nos ayudará a encaminar estrategias terapéuticas más efectivas y brindar una atención odontológica que satisfaga las necesidades de las personas en el cantón Cuenca. Por ello, el presente trabajo está enmarcado en construir y validar una herramienta (encuesta cualitativa) para medir así la percepción en la atención odontológica dentro de nuestra ciudad Cuenca-Ecuador.

MATERIALES Y MÉTODOS

Construcción: Para el artículo original sobre la construcción de herramienta para medir la percepción de la atención odontológica, Cuenca-Ecuador. Se realizó una búsqueda de información en las bases de datos como scielo, redalyc, medigraphic, revista vive y revista magdalena se obtuvieron 9 artículos. Además, se utilizaron los operadores booleanos para la respectiva búsqueda de información "AND" y "OR". Se emplearon los siguientes booleanos para la búsqueda avanzada: Construction) AND tool) AND measure) AND perception) AND dental care y construction) OR tool) AND measure) AND perception) AND dental care. En la plataforma de búsqueda de artículo scielo se encontró 28 artículos de los cuales se excluyeron 24 ya que no cumplían con el tema establecido, obteniendo 4 artículos acordes al tema. En la segunda plataforma de búsqueda de artículo redalyc se obtuvieron 1749 de los cuales se descartaron 1747 ya que no abordan el tema correspondiente, adquiriendo 2 artículos. En la tercera plataforma medigraphic se encontró un total de 50 artículos ya que de igual manera no cumplían con el tema establecido 49 artículos, encontrando 1 artículo en total. En la revista vive como la revista magdalena se encontró un artículo de cada uno por lo cual se adquirieron ya que planteaba el tema.

Posteriormente se llevó a cabo la construcción de 10 preguntas cualitativas, con su respectiva escala: muy adecuada, adecuada, parcialmente adecuada e inadecuada. Los límites de la búsqueda fueron: publicaciones a texto completo, de idioma español e inglés de todos los años y artículos acordes al tema.

Validez: Los expertos seleccionados fueron distintos especialistas del área de la salud. Definimos la dimensión del constructo objeto de estudio; se precisaron las categorías y se presentó las 10 preguntas que fueron elaborados de una forma clara y sencilla.

Se solicitó a cada uno de los expertos que emitieron sus valoraciones de acuerdo a cada pregunta si existía claridad, coherencia, relevancia y suficiencia, y si en estos se cumplían los criterios de Moriyama para la respectiva construcción de instrumento:

Razonable y comprensible: comprensión de los diferentes ítems que se evalúan en relación con el fenómeno que se pretende medir.
Sensible a variaciones en el fenómeno que se mide: si del instrumento puede derivarse un índice que diferencie los niveles de satisfacción.
Con suposiciones básicas justificables e intuitivamente razonables: si se justifica la presencia de cada uno de los ítems que se incluyen en el instrumento.
Con componentes definidos: si cada ítem se define claramente.
Derivable de datos factibles de obtener: si es posible obtener la información deseada a partir de las respuestas dadas ante el instrumento.

Tabla 1. Criterios de Moriyama

Los expertos evaluaron el cumplimiento de cada una de las preguntas con un valor (1 al 4) siendo el 1 el puntaje más bajo y 4 el valor más alto.

RESULTADOS

Se construyó 10 preguntas que fueron elaboradas en base a los criterios mencionados en la sección de materiales y métodos, posteriormente fueron enviadas a los expertos seleccionados para validar la confiabilidad del instrumento.

1. ¿Considera que el tiempo de espera para la obtención de la cita fue?
2. ¿Considera que al llegar al centro de salud la información obtenida fue?
3. ¿Considera que el tiempo en la sala de espera para su atención fue?
4. ¿En el centro que fue atendido la disponibilidad de material e instrumental fue?
5. ¿Considera que la limpieza y la organización del centro de atención fue?
6. ¿Considera que la información explicada acerca del problema de sus dientes fue?
7. ¿Considera que la explicación del tratamiento que se le realizó fue?
8. ¿Considera que la atención brindada por el odontólogo fue?
9. ¿Considera que la amabilidad del odontólogo fue?
10. Al finalizar la consulta ¿Considera que el servicio que se le brindó fue?

Tabla 2. Preguntas de la encuesta cualitativa

PREGUNTA 1.	ESCALA	4	3	2	1	TOTAL DE EXPERTOS
	Claridad		9	1	0	0
Coherencia		8	2	0	0	10

¿Considera que el tiempo de espera para la obtención de la cita fue?	Relevancia	9	1	0	0	10
	Suficiencia	8	2	0	0	10
PREGUNTA 2. ¿Considera que al llegar al centro de salud la información obtenida fue?	ESCALA	4	3	2	1	TOTAL DE EXPERTOS
	Claridad	8	1	1	0	10
	Coherencia	8	0	2	0	10
	Relevancia	7	2	0	1	10
	Suficiencia	7	1	1	1	10
PREGUNTA 3. ¿Considera que el tiempo en la sala de espera para su atención fue?	ESCALA	4	3	2	1	TOTAL DE EXPERTOS
	Claridad	7	3	0	0	10
	Coherencia	7	3	0	0	10
	Relevancia	9	0	1	0	10
	Suficiencia	8	2	0	0	10
PREGUNTA 4. ¿En el centro que fue atendido la disponibilidad de material e instrumental fue?	ESCALA	4	3	2	1	TOTAL DE EXPERTOS
	Claridad	8	1	1	0	10
	Coherencia	9	1	0	0	10
	Relevancia	8	1	1	0	10
	Suficiencia	9	1	0	0	10
PREGUNTA 5. ¿Considera que la limpieza y la organización del centro de atención fue?	ESCALA	4	3	2	1	TOTAL DE EXPERTOS
	Claridad	9	1	0	0	10
	Coherencia	10	0	0	0	10
	Relevancia	10	0	0	0	10
	Suficiencia	9	1	0	0	10
PREGUNTA 6. ¿Considera que la información explicada acerca del problema de sus dientes fue?	ESCALA	4	3	2	1	TOTAL DE EXPERTOS
	Claridad	10	0	0	0	10
	Coherencia	10	0	0	0	10
	Relevancia	9	1	0	0	10
	Suficiencia	9	1	0	0	10
PREGUNTA 7. ¿Considera que la explicación del tratamiento que se le realizó fue?	ESCALA	4	3	2	1	TOTAL DE EXPERTOS
	Claridad	8	2	0	0	10
	Coherencia	7	3	0	0	10
	Relevancia	8	2	0	0	10
	Suficiencia	8	2	0	0	10
PREGUNTA 8. ¿Considera que la atención brindada por el odontólogo fue?	ESCALA	4	3	2	1	TOTAL DE EXPERTOS
	Claridad	9	0	1	0	10
	Coherencia	8	1	1	0	10
	Relevancia	9	0	1	0	10
	Suficiencia	7	2	1	0	10
PREGUNTA 9. ¿Considera que la amabilidad del odontólogo fue?	ESCALA	4	3	2	1	TOTAL DE EXPERTOS
	Claridad	8	2	0	0	10
	Coherencia	7	3	0	0	10
	Relevancia	7	1	2	0	10
	Suficiencia	7	3	0	0	10
PREGUNTA 10. Al finalizar la consulta ¿Considera que el servicio que se le brindó fue?	ESCALA	4	3	2	1	TOTAL DE EXPERTOS
	Claridad	8	1	1	0	10
	Coherencia	7	1	2	0	10
	Relevancia	8	0	1	1	10
	Suficiencia	7	1	2	0	10

Tabla 3. Valoración de los 10 expertos según criterios Moriyama (escala 1-4)

Se realizó un análisis de fiabilidad en base a las evaluaciones emitidas por los 10 expertos, obteniendo un alfa de Cronbach de 0,836, ya que el valor es superior a 0,70 que es el mínimo aceptado para confiabilidad

se pudo determinar que es fiable la herramienta aplicada, tomando en cuenta que las valoraciones que hicieron los expertos consideraron la claridad, coherencia, relevancia y suficiencia.

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
,836	,862	4

Tabla 4. Resultados del coeficiente alfa de Cronbach

DISCUSIÓN

Construir preguntas efectivas es un paso crítico en la validación y construcción de herramientas para medir cualitativamente la atención odontológica. Estas preguntas permiten recopilar datos precisos, medir resultados, comunicarse eficazmente y mejorar la calidad general de la atención y la investigación en este campo.

La validación con expertos en atención odontológica es esencial para garantizar que las herramientas desarrolladas sean precisas, relevantes, efectivas y aceptadas por la comunidad de profesionales. Su conocimiento y experiencia ayudan a mejorar la calidad de la atención y a impulsar el desarrollo de herramientas avanzadas y útiles.

La construcción de herramientas para valorar la percepción de la atención odontológica tiene que evolucionar de manera conjunta con el cambio generacional, ya que en este proceso cambian las necesidades e intereses de los usuarios o pacientes frente al servicio recibido, coincidiendo con lo mencionado por Mendoza que nos da una línea de partida para el cambio de herramientas según los cambios que muestre la población ⁽⁸⁾. En tal sentido, se debe establecer una guía para poder medir la percepción frente a la atención odontológica por parte de los servicios de salud para mantener activas las alertas que reconozcan las debilidades y fortalezas de manera que estas se puedan mejorar o potenciar según corresponda.

Es esencial considerar para la construcción de la herramienta que el individuo a valorar puede cambiar su percepción dependiendo de la situación de su entorno, razón por la que las variables consideradas deben ser acordes a ello ⁽⁹⁾. El acceso a servicios de salud de calidad es un derecho concebido, de manera que su valoración se debe establecer como norma con resultados que permitirán mejoras o la eliminación de defectos que puedan afectarlo.

Se concluye que la construcción y la validación de herramienta para medir la percepción en la atención odontológica es necesario para mantener un control de la atención recibida por los pacientes. La herramienta presentada obtuvo un nivel de confiabilidad favorable que permite ser aplicada a futuro, sin embargo, es necesario mencionar que no se la establece para ser aplicada de forma indefinida ya que puede estar sujeta a cambios dependiendo del entorno y cambios generacionales de la población a aplicar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Henríquez-Tejo Rocío Belén, Cartes-Velásquez Ricardo Andrés. Percepciones de la población respecto al cirujano dentista. *Odontoestomatología* [Internet]. 2016 Mayo [citado 2023 Abr 21]; 18(27): 16-24. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93392016000100003&lng=es.
2. López-Portilla J. Pilataxi-Sánchez S. Rodríguez-Escobar L. Velásquez-Rivera A. López-Blandón M. Martínez-Delgado C. Agudelo-Suárez A. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. *Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia)*. 2013; 12 (24): 209-225. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rqps/v12n24/v12n24a13.pdf>
3. Capote-Femenías J, Peña-Rosell A, Barrios-Pedraza T, Llanes-Bugallo G, Lopez-Ramil N. Construcción y validación del cuestionario Satisfacción de los usuarios en servicios de Estomatología. Cienfuegos, 2018. *Medisur* [revista en Internet]. 2019 [citado 2022 Dic 7]; 17(1): [aprox. 10 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000100084
4. González-Meléndez. Cruz-Palma. Zambrano-Villarreal. Quiroga-García. Palomares-Gorham. Tijerina-González. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de médico forense*. 2019, 4(suppl 1): 76-78. Disponible en: <https://www.mediagraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmf191z.pdf>
5. Carrillo Tarascio Daphne Y, Romero Uzcátegui Yajaira C. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la Corporación Merideña de Salud en el Municipio Libertador del Estado Mérida. 2005. *Acta odontol. venez* [Internet]. 2007 [citado 2023 Ago 30]; 45(2): 198-203. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652007000200012&lng=es.
6. Morales-García M. H, Romeo-Priego Álvarez H, Avalos-García M. I. Percepción y consumo de servicios de atención odontológica en el municipio de Comalcalco, Tabasco. *Salud en Tabasco* [Internet]. 2014;20(2):48-53. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48735406004>
7. López Rodríguez C, Gómez García A. C. Validez y confiabilidad de un instrumento para medir percepción de atención humanizada en odontología. *Acta Odontológica Colombiana* [Internet]. 2019;9(1):71-83. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582366556007>
8. Mendoza Morales F. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. *revistavive* [Internet]. 1 de enero de 2020 [citado 30 de agosto de 2023];3(7):35-43. Disponible en: <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/40>
9. Díaz-Cárdenas S, Rojano-Rodríguez A, Hernandez Alvarez A, Galarza M, Ardila-Torres A. Percepción de pacientes frente a la atención odontológica ofrecida por estudiantes en una universidad pública colombiana. *Duazary* [Internet]. 25 de mayo de 2021 [citado 30 de agosto de 2023];18(2):163-74. Disponible en: <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/4073>