Descargado el: 19-11-2026 ISSN 1727-897X

ARTÍCULO ORIGINAL

Construcción y validación del cuestionario Satisfacción de los usuarios en servicios de Estomatología. Cienfuegos, 2018

Construction and validation of the questionnaire Satisfaction of users in Dentistry services. Cienfuegos, 2018

José Luis Capote Femenías[1] Amalia Peña Rosell[2] Teresita Barrios Pedraza[3] Gretchen LLanes Bugallo[4] Neylin Lopez Ramil[4]

[1] Policlínico Área VII, Cienfuegos, Cienfuegos, Cuba
[2] Policlínico de Palmira, Palmira, Cienfuegos, Cuba
[3] Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos, Cuba
[4] Municipio de Abreus, Abreus, Cienfuegos, Cuba

Cómo citar este artículo:
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 2026 Nov 19]; 17(1):[aprox. 10 p.]. Disponible en: https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3955

Resumen

Fundamento: Actualmente los usuarios de los servicios estomatológicos 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.
Objetivo: validar un instrumento que permita evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Estomatología General Integral.
Métodos: estudio de innovación tecnológica, en el sub-sistema de atención estomatológica en la especialidad de Estomatología General Integral, en Cienfuegos. A través del criterio de expertos y según la metodología propuesta por Moriyama se realizó la construcción del cuestionario. Para determinar la confiabilidad se utilizó el método de text-retext, y se calculó el coeficiente de correlación de Spearman. La consistencia interna fue analizada mediante el coeficiente alfa de Cronbach. El contenido fue validado mediante la consulta a un segundo grupo de expertos. Para realizar la validación de construcción se utilizó el método de grupos extremos y se aplicó una prueba de comparación de medias en muestras independientes, con un intervalo de confianza de 0,05.
Resultados: el cuestionario quedó definido como unidimensional, con cuatro categorías y diez ítems seleccionados. Los resultados de las pruebas de confiabilidad y validez fueron satisfactorios.
Conclusión: el cuestionario Satisfacción de los usuarios en servicios de Estomatología es un instrumento adecuado y con criterios apropiados para el uso en el terreno investigativo, así como en la práctica de dichos servicios, ya que permite obtener datos sobre la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, investigación en servicios de salud, calidad de la atención de salud, atención odontológica, encuestas y cuestionarios, estudios de validación como asunto

Abstract

Foundation: Currently, users of dental services have different expectations about dental services and are more demanding in relation to the quality of the service. To measure the level of satisfaction of users is a complex task which requires valid and reliable instruments.
Objective: to validate an instrument that allows the assessment of the level of users´ satisfaction of the Comprehensive General Dentistry service.
Methods: Study of technological Innovation, in the sub-system of dental service in the Comprehensive General Dentistry Specialty. The construction of this questionnaire was done by means of expert criteria and the methodology proposed by Moriyama. Its reliability was determined by the use of text-retext method, and Spearmen coefficient was calculated. Internal consistency was analyzed by alpha coefficient of Cronbach. The content was validated by consulting a second group of experts. For the validation of this construction the method of extreme groups was used and the test of measurement comparison of independent samples was used with an confidence interval of 0,05.
Results: the questionnaire was defined as unidimensional with four categories and 10 selected items. The results of the reliability test and validity were satisfactory.
Conclusion: the satisfaction questionnaire in Dentistry services is an adequate instrument and with appropriate criteria for its use in the research field, so as in the practice of these services, since it allows to obtain data about users' satisfaction.

Key words: Patient satisfaction, health services research, quality of health care, dental care, surveys and questionnaires, validation studies as topic

Aprobado: 2019-01-21 12:02:23

Correspondencia: José Luis Capote Femenías. Policlínico Área VII. Cienfuegos joseluiscf@jagua.cfg.sld.cu

INTRODUCCIÓN

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 de su proyección hacia el entorno social. Se encuentra en una etapa de transformación y perfeccionamiento, y 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.[1]

Para los servicios de Estomatología en particular, constituye una prioridad continuar fortaleciendo las acciones integrales para alcanzar los objetivos establecidos en el Programa Nacional de Atención Estomatológica Integral. La calidad de los servicios tiene un carácter multidimensional en su definición, y la percepción y criterio de los usuarios es uno de sus principales objetos de estudio. La satisfacción del usuario representa el grado en que la atención brindada cumple sus expectativas, lo cual no guarda una relación directa con el nivel de calidad científico-técnica de la atención, y viceversa.[2]

Como parte 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. Instrumentos de medición como las escalas, cuestionarios e índices válidos, reproducibles y fiables, resultan muy útiles, ya que permitan calificar o cuantificar atributos, cualidades y propiedades del constructo.

La mayoría de los pacientes que demandan servicios de atención estomatológica, van en busca de aliviar dolores en el aparato estomatognático, pero también con el propósito de obtener una estética determinada, 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 dado lugar a una mayor resolutividad terapéutica, se dispone de múltiples opciones de tratamiento. Actualmente, los usuarios de estos servicios 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. Los autores de este trabajo no hemos encontrado en la literatura revisada referencias a ningún cuestionario validado en el contexto cubano. Algunos estudios se refieren al grado de satisfacción de los pacientes, sin embargo, no se muestra ninguna forma de validación de los instrumentos utilizados.[3,4]

Díaz Fernández[5] utiliza el método SERVPERF para evaluar el nivel de satisfacción por cinco dimensiones, pero este no es extrapolable al escenario que ocupa a esta investigación. Curbelo Martínez, en su estudio *Evaluación de la calidad percibida de servicios estomatológicos de Cienfuegos*, propone un instrumento multidimensional, pero finalmente no valida el modelo.[6] Tampoco es factible utilizar cuestionarios validados en otro sistema de salud, pues los enfoques teóricos serían diferentes, así como las variables objeto de estudio.

Teniendo en cuenta el estado actual de la temática y la necesidad de disponer de un instrumento confiable, válido y de fácil aplicación en el contexto cubano, este trabajo tiene como objetivo la construcción y validación de un cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Estomatología General Integral. Dicho cuestionario forma parte de los instrumentos que conformarán la metodología para la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología, proyecto de investigación institucional de la Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos.

MÉTODOS

Se realizó un estudio de desarrollo tecnológico, en el campo de la investigación en servicios de salud, específicamente en el sub-sistema de atención estomatológica en la especialidad de Estomatología General Integral, en Cienfuegos. El proceso de construcción y validación del cuestionario se realizó desde febrero hasta abril de 2018.

Construcción: Inicialmente se procedió a realizar una revisión bibliográfica para definir las perspectivas teóricas y la definición del constructo. Se realizó una búsqueda en bases de

datos digitales de sistemas referativos (Scielo, Medline y EBSCO), para las cuales se trabajó con tres descriptores: satisfacción del paciente, calidad de la atención de salud, atención odontológica, encuestas y cuestionarios, estudios de validación como asunto. Los límites de la búsqueda fueron: publicaciones a texto completo, sólo de idioma español y de los últimos cinco años. También se revisaron programas del MINSAP disponibles en Infomed, así como textos impresos existentes en la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos. Se obtuvieron de la búsqueda primaria, 114 fuentes documentales. Para refinar la selección inicial, se tomó como criterio la actualidad, relevancia y pertinencia respecto al objeto de investigación. Se tomó una muestra de 49 documentos. El tratamiento de los datos se realizó mediante el análisis directo de contenido.

Para la selección del grupo de expertos, se empleó el método de criterios de competencia demostrada en el tema. El grupo de 12 expertos (GE-1) fue integrado por directivos de servicios de Estomatología, especialistas en administración de salud, psicólogos y especialistas en Estomatología General Integral. Se realizó un taller metodológico donde se presentaron las propuestas teóricas; se definió la dimensión del constructo objeto de estudio; se precisaron las categorías y se presentó una propuesta inicial de 14 ítems. Estas preguntas fueron elaboradas con un lenguaje claro y sencillo, teniendo en cuenta el amplio espectro sociocultural de los usuarios del servicio.

Se solicitó a los expertos que emitieran sus valoraciones en cuanto a si existía una diferenciación clara de las categorías a través de los ítems, y si en estos se cumplían los principios básicos (expuestos por Moriyama)[7] para la construcción de instrumentos:

- 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.

Los expertos evaluaron el cumplimiento de cada uno de estos principios según la escala ordinal: mucho, poco, nada. Tomando en cuenta las valoraciones realizadas, se hicieron las modificaciones en los ítems y se eliminaron aquellos que fueron evaluados en la categoría “mucho”, por menos del 70 % de ellos.

Validación: Para la validación del instrumento, primero se evaluó su confiabilidad y consistencia interna, y posteriormente se procedió a evaluar la validez: de contenido y de construcción.

Para determinar la confiabilidad, se utilizó el método de prueba y nueva prueba, y se calculó el coeficiente de correlación de Spearman. En la interpretación del coeficiente se consideró la intensidad de asociación; ello mostró la concordancia entre los resultados del test al ser evaluada la misma muestra (20 pacientes pertenecientes al área VII de Salud del municipio de Cienfuegos) por el mismo evaluador, en dos momentos diferentes; e indicó la estabilidad temporal del resultado. La toma de datos se realizó con diez días de diferencia entre el primer y segundo momento.

La consistencia interna, referida al grado en que los ítems se correlacionan entre ellos, se calculó mediante el coeficiente alfa de Cronbach global, con un paquete estadístico SPSS v 22. Los resultados inferiores a 0,60 se consideraron indicativos de una pobre correlación entre los ítems, y aquellos por encima de 0,95, de una redundancia o duplicación de ítems.[8]

La validez de contenido fue medida mediante la consulta a un segundo grupo de 11 expertos (GE-2), para cuya selección se tuvo en cuenta que fueran profesionales (estomatólogos o psicólogos); que tuviesen título de máster o de doctor en ciencias; que presentaran desempeño y conocimientos demostrados en relación al tema abordado. Luego de dar su consentimiento de participación, se les solicitó que emitieran su valoración sobre los criterios de validez de contenido por juicios de expertos, propuestos por Escobar Pérez y Cuervo-Martínez, quienes proponen cuatro criterios básicos: claridad: el ítem se comprende fácilmente; coherencia: el ítem guarda relación con lo que se pretende evaluar; relevancia: el ítem es esencial para evaluar lo que se pretende; y suficiencia: los ítems propuestos son suficientes para evaluar en

su totalidad lo que se pretende.

Esta categoría evaluó la prueba en su totalidad y no para cada ítem específico. La calificación de cada criterio se expresó en una puntuación con cuatro alternativas:[9] no cumple con el criterio, bajo nivel, moderado nivel, y alto nivel.

Validez de construcción: Se evaluó mediante el método de los grupos extremos, para lo cual se utilizó la prueba de comparación de medias en muestras independientes, prueba t de Student, con un intervalo de confianza (IC) de 0,05. El primer grupo estuvo compuesto por pacientes de una comunidad periférica y con tratamiento terminado en el área VII de Salud, departamento que presenta un notable deterioro de su infraestructura, unidades dentales e inmobiliario clínico. El segundo grupo fue del Área IV de Salud, donde existe una excelente infraestructura y confort. Esta prueba estadística de contraste de hipótesis permitió comprobar la existencia de diferencias significativas entre los puntajes promedios en el instrumento, obtenidos por individuos de dos grupos. Entre ambos se tomó una muestra de 50 pacientes, en dos áreas de salud del municipio de Cienfuegos.

RESULTADOS

Los expertos evaluaron el cumplimiento de cada uno de los principios según la escala ordinal: mucho, poco, nada. Tomando en cuenta las valoraciones realizadas por los expertos a todos los principios de *Moriyama*, se hicieron las modificaciones en 3 *ítems* y se eliminaron 4, los que fueron evaluados en la categoría “mucho”, por menos del 70 % de ellos. En cuanto a la evaluación de los *ítems* por cada una de las cuatro categorías, se tomó como criterio el 80 % de las valoraciones de los expertos para considerar la correspondencia entre las categorías y los *ítems* propuestos para su medición. El cuestionario quedó definido como unidimensional, con 4 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 se sintió al encontrarse en el Centro 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?

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).

Respecto a la validación de confiabilidad, el resultado del coeficiente de Spearman fue de 0,821. El instrumento resultó confiable, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación mayor de 0,8, valor que se correspondió con el prefijado como indicador de buena confiabilidad del test. (Tabla 2).

Tabla 2. Relación de ítems y posibles respuestas

No de 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	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 usted 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 (x)	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

En cuanto a la consistencia interna, el coeficiente Alfa de Cronbach global de 0,732, expresó una aceptable homogeneidad intrínseca del instrumento, o sea, los ítems del cuestionario mostraron correlación entre ellos y midieron el constructo con una adecuada consistencia interna. (Tabla 3).

Tabla 3. Resultados del coeficiente alfa de Cronbach por categorías e ítems

Categorías	Ítems	Alfa de Cronbach si se elimina el 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

La validación de contenido realizada por el GE-2, tuvo como resultado la sugerencia de reformular las preguntas 1 y 7. (Tabla 4).

Tabla 4. *Ítems* reformulados

***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.

La mayoría de los expertos consultados, más del 80 %, respondió que los *ítems* tienen un alto nivel en relación con los criterios medidos. La respuesta "no cumple con el criterio" no se emitió en ningún caso. (Tabla 5).

Tabla 5. Resultados finales de la validación de contenido

Categorías ítems	Criterios de Escobar Pérez y Cuervo Martínez	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
Accesibilidad (*Ítems* 1 y 2)	Claridad	1	1	9
	Coherencia	-	-	11
	Relevancia	-	1	10
	Suficiencia	-	-	11
Disponibilidad de recursos (*ítems* 3, 4 y 5)	Claridad	-	-	11
	Coherencia	-	1	10
	Relevancia	-	-	11
	Suficiencia	1	-	10
Relación estomatólogo-paciente (*ítems* 6, 7 y 8)	Claridad	-	1	10
	Coherencia	-	1	10
	Relevancia	-	-	11
	Suficiencia	-	-	11
Satisfacción del paciente (*ítems* 9 y 10)	Claridad	-	-	11
	Coherencia	-	-	11
	Relevancia	-	-	11
	Suficiencia	-	-	11

La prueba de comparación de medias en muestras independientes, dio como nivel de significación p= 0,01, o sea, diferencia significativa entre las dos muestras. (Tabla 6).

Tabla 6. Resultados de la validación de construcción. Prueba de muestras independientes

	Prueba T para la igualdad de medias			
	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error tipo de la diferencia	IC=95 % Inferior
Se han asumido varianzas iguales	,001	3,680	,878	1,914
No se han asumido varianzas iguales	,001	3,680	,878	1,914

Luego de todo el proceso de construcción y validación realizado, se obtuvo como producto final el instrumento para medir la satisfacción de los usuarios en los servicios de Estomatología General Integral (SUSEST). (Anexo 1).

DISCUSIÓN

Varios autores plantean diversas metodologías para construir y validar instrumentos de medición en salud. Avelar Cruz, en su revisión del tema, expone los métodos y pruebas estadísticas más utilizadas;[10] Arribas, expone una similar metodología, pero es más específico respecto a la validación y adaptación de escalas de medida.[11] Finalmente, la selección de los métodos y análisis estadísticos va a depender, en parte, de la disponibilidad de recursos de los investigadores.

El cuestionario SUSEST 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 en los servicios de Estomatología General Integral, y encaminar la ejecución de investigaciones en este sentido. En otros trabajos, al utilizar una metodología similar, obtienen como resultado un instrumento confiable y válido.[12,13]

El instrumento elaborado permite ofrecer a directivos de Estomatología y responsables del comité auditor de la calidad de los servicios de Estomatología (CACSE), una herramienta metodológica capaz de evaluar el comportamiento del paciente más allá del manejo empírico que se obtiene por una encuesta abierta, o la simple opinión del paciente, la cual muchas veces está sesgada por la subjetividad natural del desconocimiento del paciente ante las características del tratamiento estomatológico. Presenta consistencia interna, y por tanto, una adecuada propiedad de homogeneidad. Es confiable para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Estomatología General Integral. Tiene validez de construcción, y esto constituye un importante indicador de su valor y una justificación estimable tenida 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 de las categorías que se proponen, las cuales expresan un modo singular de conceptualizar el objeto de estudio, tal y como se ha expresado en este y en trabajos precedentes.[11-15]

El cuestionario ha sido aplicado a varias muestras de usuarios de servicios de Estomatología en la provincia de Cienfuegos; los datos derivados de esta aplicación se encuentran en proceso de análisis para su posterior publicación. Su funcionalidad también se ha comprobado en la práctica, al ser utilizado para discriminar con diferentes grados de satisfacción, por lo que ha demostrado su validez de criterio.

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, puede decirse que la construcción, así como los estudios de confiabilidad y validez, se han efectuado solo en el contexto del sistema cubano de salud, lo cual no garantiza que su aplicación sea factible en otro escenario.

Conflicto de interés: los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

Contribución de los autores: idea conceptual: José Luis Capote Femenías; análisis estadístico: Teresita Barrios Pedraja; revisión de la literatura: Amalia Peña Rosell; trabajo de campo: Neylin López Ramil, Gretchen LLanes Bugallo; escritura del artículo: Amalia Peña Rosell, Teresita Barrios Pedraja; revisión crítica: José Luis Capote Femenías.

Financiación: Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos.

ANEXOS

Anexo I. Cuestionario SUSEST

Indicaciones para su aplicación: 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 *ítem*, la respuesta 1 (5 puntos), respuesta 2 (4 puntos), respuesta 3 (3 puntos), respuesta 4 (2 puntos), respuesta 5 (1 punto). Calificación: Total de puntos posibles 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 diez 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	Respuestas				
	1	2	3	4	5
1- ¿De qué forma 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 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 que transcurrió la atención. ¿Existió cambio del turno o 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 usted inicialmente deseaba	Propuesto por el estomatólogo	Decidido por el estomatólogo	Una sola opción impuesta por el estomatólogo
8- El trato recibido, en su opinión, fue:	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
9- ¿Ha presentado dificultades, hasta el momento, con alguno de los tratamientos recibidos?	Ninguna dificultad	Ocasionalmente tiene molestias	Frecuentemente tiene molestias y dolor	Tiene molestias y dolor, con mucha frecuencia	Ha vuelto a acudir a repetir el tratamiento
10- ¿Cómo se ha sentido con el servicio que se le brindó?	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho

Volver

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud Pública. Objetivos de trabajo del Ministerio de Salud Pública de Cuba para el año 2018 [Internet]. La Habana: MINSAP; 2018. [cited 20 Abr 2018] Available from: http://files.sld.cu/editorhome/files/2018/01/OBJETIVOS-DE-TRABAJO-DEL-MINISTERIO-DE-SALUD-PÚBLICA-PARA-EL-AÑO-2018.pdf.

2. Sosa M, Barciela MC, García M, Rojo M, Morgado DE, Santana J, et al. Programa nacional de atención estomatológica integral. La Habana: DAMPSA; 2013.

3. Arocha MM, Márquez M, Estrada GA, Arocha A. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris". MEDISAN [revista en Internet]. 2015 [cited 20 Mar 2018] ; 19 (10): [aprox. 8p]. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192015001000005&lng=es.

4. Castañeda M, Pelegrino G, Ley LR, Ramón R. Satisfacción de usuarios y proveedores de un servicio estomatológico de prótesis. MEDISAN [revista en Internet]. 2017 [cited 20 Mar 2018] ; 21 (10): [aprox. 7p]. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017001000005&lng=es.

5. Díaz JM, Yáñez Y. Level of multidimensional satisfaction in patients assisted in a maxillofacial surgery service. MEDISAN [revista en Internet]. 2017 [cited 20 Mar 2018] ; 21 (2): [aprox. 12p]. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017000200007&lng=es.

6. Curbelo D, Cuellar L, Rivero T, Falcón A. Evaluación de la calidad percibida de servicios estomatológicos de Cienfuegos. En: Congreso Internacional de Estomatología [Internet]. La Habana: Universidad de Ciencias Médicas de La Habana; 2015. [cited 16 Feb 2018] Available from: http://www.estomatologia2015.sld.cu/index.php/estomatologia/nov2015/paper/view/985/327.

7. Bayarre HD, Álvarez ME, Díaz JC, Pérez JS, Almenares K, Pría MC. Instrumento para la evaluación del proceso de atención al adulto mayor en el consultorio del médico y la enfermera de la familia. Rev Cubana Med Gen Integr [revista en Internet]. 2016 [cited 18 Mar 2018] ; 35 (1): [aprox. 14p]. Available from: http://www.revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/144/45.

8. Campo A, Oviedo C. Propiedades Psicométricas de una Escala: la Consistencia Interna. Rev Salud Pública [revista en Internet]. 2008 [cited 1 Abr 2018] ; 10 (5): [aprox. 8p]. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642008000500015&lng=en.

9. Escobar J, Cuervo A. Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. Avances en medición [revista en Internet]. 2008 [cited 1 Abr 2018] ; 6 (1): [aprox. 20p]. Available from: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2981181.

10. Avelar A, Cruz E. Metodología para la construcción de instrumentos de medición en salud. Alerg Asma Inmunol Pediatr [revista en Internet]. 2017 [cited 1 Abr 2018] ; 26 (3): [aprox. 8p]. Available from: http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=76977.

11. Arribas M. Diseño y validación de cuestionarios. Matronas profesión [revista en Internet]. 2004 [cited 18 Abr 2018] ; 5 (17): [aprox. 13p]. Available from: http://www.federacion-matronas.org/wp-content/uploads/2018/01/vol5n17pag23-29.pdf.

12. Segredo AM, Pérez J, López P. Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública. Rev Cubana Salud Pública [revista en Internet]. 2015 [cited 18 Mar 2018] ; 41 (4): [aprox. 9p]. Available from: https://www.scielosp.org/article/rcsp/2015.v41n4/o4/.

13. Silberman MS, Moreno L, Hernández D, Martínez A, Díaz HO. 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 [revista en Internet]. 2016 [cited 18 Mar 2018] ; 152 (1): [aprox. 12p]. Available from: https://www.anmm.org.mx/GMM/2016/n1/GMM_152_2016_1_043-050.pdf.

14. Villavicencio AZ, Gómez MA, Ruíz JGS, Cobián JFA. Construcción y validación por juicio de expertos de un instrumento para medir atribuciones causales de las complicaciones crónicas de la diabetes mellitus. RESPYN [revista en Internet]. 2017 [cited 18 Mar 2018] ; 16 (2): [aprox. 10p]. Available from: http://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2017/spn172e.pdf.

15. Martín L, Bayarre HD, Grau JA. Validación del cuestionario MBG (Martín-Bayarre-Grau) para evaluar la adherencia terapéutica en hipertensión arterial. Rev Cubana Salud Pública [revista en Internet]. 2008 [cited 18 Mar 2018] ; 34 (1): [aprox. 10p]. Available from: https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0864-34662008000100012&script=sci_arttext&tlng=.