

Satisfacción percibida por usuarios en clínicas odontológicas de una universidad mexicana

José Guadalupe de la Cruz-Hernández,⁽¹⁾ Manuel Higinio Morales-García,⁽²⁾ Heberto Romeo Priego-Álvarez,⁽³⁾ María Cristina Santiago-Pérez⁽⁴⁾

heberto_priego@hotmail.com

RESUMEN

Introducción. La opinión de los usuarios con relación a los servicios o productos que recibe constituye una fuente de información para la evaluación de los procesos de atención. **Objetivo.** Conocer la satisfacción de los usuarios en las clínicas odontológicas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. **Material y Método.** Se desarrolló una investigación de mercado de tipo descriptivo transversal en usuarios de las clínicas centrales ubicadas en la División Académica de Ciencias de la Salud de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, se aplicó un cuestionario mixto, modificado y previamente validado. La población en estudio se determinó a través de un muestreo aleatorio simple de 156 usuarios atendidos por los estudiantes del 6to. y 8vo. Semestre de odontología entre los meses de abril a mayo del 2018. **Resultados.** El perfil de los usuarios corresponde mayoritariamente a mujeres (59%), entre 21 a 30 años (31.4%), solteras (52.6%), oriundas de Tabasco (79.5%), con estudios de bachillerato y nivel técnico (41.1%). La satisfacción con el tratamiento recibido fue mayor en mujeres (51.28%), en contraste a los hombres (39.10%). La confianza fue reportada en el 72.4% de los pacientes, la satisfacción con la infraestructura (76.2%), con la información sobre el tratamiento proporcionado (66%), los tiempos de espera (63.5%). **Conclusión.** Desde la perspectiva del usuario hay aspectos a mejorar, en los servicios de atención en las clínicas odontológicas, así como, el desarrollo de competencias profesionales, administrativas y de gestión orientadas hacia una auténtica calidad técnica y profesional.

Palabras Claves: *Percepción, Satisfacción, Marketing social, Clínicas Odontológicas.*

SUMMARY

Introduction. The opinion of the users in relation to the services or products they receive constitutes a source of information for the evaluation of the care processes. **Objective.** To know the satisfaction of the users in the dental clinics of the Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. **Material and method.** A cross-sectional descriptive market research was developed in users of the central clinics located in the Academic Division of Health Sciences of the Autonomous Juárez University of Tabasco, a mixed, modified and previously validated questionnaire was applied. The study population was determined through a simple random sampling of 156 users served by 6th grade students. and 8th. Semester of dentistry between the months of April to May 2018. **Results.** The user profile corresponds mainly to women (59%), between 21 and 30 years old (31.4%), single (52.6%), natives of Tabasco (79.5%), with high school and technical level studies (41.1%). Satisfaction with the treatment received was higher in women (51.28%), in contrast to men (39.10%). Confidence was reported in 72.4% of the patients, satisfaction with the infrastructure (76.2%), with the information on the treatment provided (66%), and waiting times (63.5%). **Conclusion.** From the user's perspective, there are aspects to be improved in the care services in dental clinics, as well as the development of professional, administrative and management competencies oriented towards an authentic technical and professional quality.

KeyWords: *Perception, Satisfaction, Social Marketing, Dental Clinics.*

⁽¹⁾ Cirujano Dentista. Maestro en Ciencias en Salud Pública con énfasis en Administración en Salud.

⁽²⁾ Doctor en Ciencias de la Educación. Profesor Investigador. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México

⁽³⁾ Doctor en Ciencias de la Salud. Profesor Investigador. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México

⁽⁴⁾ Cirujano Dentista. Maestra en Ciencias en Salud Pública con énfasis en Administración en Salud. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

INTRODUCCIÓN

Durante años en distintos países se han propuesto investigar acerca de la satisfacción del paciente odontológico, generando información muy útil para mejorar la prestación de los servicios.¹⁻⁶ Durante el ciclo de atención usuario-odontólogo intervienen muchos factores que inducen a la satisfacción o insatisfacción (el factor humano: personal auxiliar, recepcionista, personal de limpieza, el propio dentista; recursos materiales: la sala de espera si se encuentra cómoda o incomoda, el sillón dental, si el material a usar es de última generación, la limpieza del lugar; y los resultados, si se le soluciona el problema, el tiempo en que le fue resuelto el problema, el manejo del dolor, la información que se le proporciona, si regresaría de nueva cuenta o si recomendaría el servicio a otras personas).

La afluencia de los usuarios en la utilización de los servicios de salud, dependerá de los determinantes sociodemográficos como por ejemplo la edad, el género, la situación económica, ocupación de los usuarios, si cuentan con un seguro médico que ampare lo servicios o en su caso tengan que buscar la atención de los servicios en alguna institución prestadora de servicios de salud a costos más accesibles, por ejemplo como en la investigación de^{2,3,5,7} en donde la mayoría de los usuarios fueron mujeres. Otro punto a mencionar es también el nivel de estudios de los usuarios, es decir a mayor población usuaria con estudios superiores mayor es la prevención y mayor demanda de los servicios odontológicos preventivos.

Para la División Académica de Ciencias de la Salud (DACS) de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT) es de suma importancia prestar servicios odontológicos de calidad que satisfagan las necesidades de los usuarios, así como además de la vinculación del personal humano en formación.⁸ El poder contar con la información del padecimiento y tratamiento el cual es importante para la solución de los problemas que le aquejan y puedan proporcionar los mejores tratamientos en busca de la reintegración de la salud del individuo. Es por ello importante el identificar la percepción de satisfacción de los usuarios en las clínicas odontológicas de la UJAT

MATERIAL Y MÉTODOS

Se desarrolló una investigación de mercado descriptiva de corte transversal en la población usuaria que asistió a demandar los servicios de las clínicas odontológicas centrales ubicadas en la DACS UJAT, mediante la aplicación de un cuestionario previamente validado. El objetivo se centró en conocer la satisfacción de los usuarios en las clínicas odontológicas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

El universo lo constituyeron los pacientes que demandaron

atención en el primer semestre del 2018. La selección muestral se determinó a través de un proceso aleatorio simple atendidos por los estudiantes del 6to. y 8vo. Semestre de la carrera de cirujano dentista entre los meses de abril a mayo del 2018 (n = 156 usuarios). Considerando como criterios de inclusión a las personas que demandaron servicios odontológicos en cualquiera de las clínicas y que voluntariamente aceptaron participar en el estudio.

Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario que incluyó datos de identificación e información sociodemográficas; además de ocho ítems (I1-I8) para obtener datos sobre satisfacción percibida con respecto a los servicios recibidos y que podrían ser resueltos, considerando una escala de Likert de 1 a 5. Los datos obtenidos se registraron en una base de datos y se analizaron las variables de interés mediante el programa estadístico SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versión 15, determinándose frecuencias y significancias mediante la prueba de la Ji-2.

RESULTADOS

Caracterización de la población

La muestra considerada en usuarios de las clínicas odontológicas centrales de la DACS-UJAT fue de 156 pacientes. Los resultados obtenidos nos permitieron caracterizar a los usuarios en su mayoría mujeres (59%), solteras (52.6%), originarias de Tabasco (79.5%), estudiantes (34.6%), con escolaridad a nivel bachillerato o técnico (41.1%). Ver Tabla 1.

Satisfacción percibida por el usuario

Con relación a la infraestructura de las clínicas, considerando el nivel máximo de estudios de los usuarios se determinó que el 26.7% de los encuestados con formación académica de bachillerato estuvo satisfecho, asimismo el 10.3 y 1.3 % con formación de licenciatura y posgrado respectivamente consideraron estar satisfechos con los servicios en las clínicas odontológicas.

Al realizar la comparación de los usuarios satisfechos de acuerdo a su ocupación en relación al tiempo de duración del tratamiento odontológico los estudiantes (29.49%) ocupan la primera posición, siguiéndole las amas de casa (21.15%).

Información del tratamiento y ocupación de los usuarios:

El 15.38% de los usuarios están satisfechos siendo estos amas de casa, el 22.44 % son estudiantes.

Satisfacción percibida por los usuarios:

De las 80 mujeres (54.28%), encuestadas se determinó que están satisfechas y el 39.10%, de los hombres están

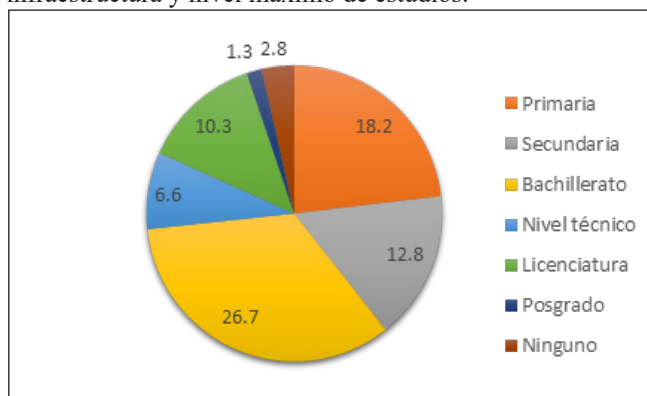
satisfechos, sin embargo existe 15 usuarios insatisfechos representando el 6.62% de la población estudiada.

Tabla 1. Características sociodemográficas de la población estudiada.

Característica	n=156 (f)	Porcentaje (%)
Genero		
Hombre	64	41
Mujer	92	59
Nivel máximo de estudio		
Primaria	34	21.8
Secundaria	27	17.3
Bachillerato	50	32.1
Nivel técnico	14	9.0
Licenciatura	23	14.7
Posgrado	2	1.3
Ninguno	6	3.8
Ocupación		
Campesino	1	0.6
Empleado	30	19.2
Obrero	12	7.7
Ama de casa	41	26.3
Estudiante	54	34.6
Profesionista	14	9.0
Otro	4	2.6

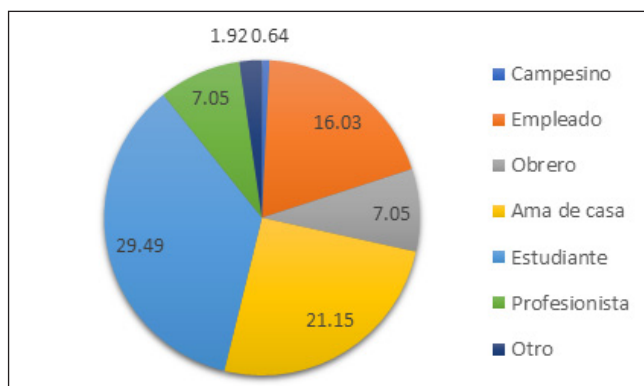
Fuente: Encuesta de percepción de satisfacción en usuarios de las clínicas centrales de la DACS-UJAT.

Grafica 1. Distribución porcentual de usuarios satisfechos durante la consulta odontológica con relación a la infraestructura y nivel máximo de estudios.



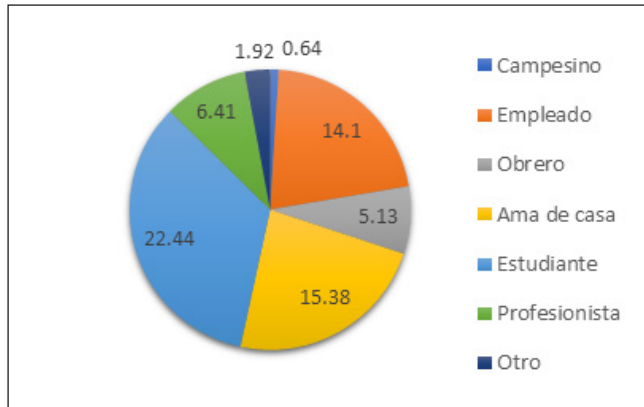
Fuente: Encuesta de percepción de satisfacción en usuarios de las clínicas centrales de la DACS-UJAT.

Grafica 2. Porcentaje total de usuarios satisfechos en relación al tiempo de duración del tratamiento odontológico.



Fuente: Encuesta de percepción de satisfacción en usuarios de las clínicas centrales de la DACS-UJAT.

Gráfica 3. Porcentaje total de Amas de casa satisfechas en relación a la información del tratamiento odontológico.



Fuente: Encuesta de percepción de satisfacción en usuarios de las clínicas centrales de la DACS-UJAT.

DISCUSIÓN

El estudio se centró en conocer la percepción de satisfacción de los usuarios de las clínicas odontológicas centrales de la DACS-UJAT, obteniendo que el 90.3% se encuentran satisfechos. Estos resultados son similares a los encontrados en estudios de satisfacción realizado en Costa Rica³ (94%), Perú^{9, 10, 6} y en Chile¹ (90%).

El segundo aspecto a considerar es el género en nuestro estudio el que más asistió a demandar los servicios odontológicos de las clínicas de la DACS-UJAT fue el femenino (59%) concordando con otros estudios reportados en Latinoamérica: Perú (62.5%)¹¹ Colombia (63.2%)¹² y México (70%). Esto se da probablemente por la importancia que las mujeres le atribuyen a la estética. También se menciona que las mujeres pueden disponer de mayor tiempo en relación con los hombres, por no estar vinculadas a un tipo de ocupación con horarios rígidos que comprometan su asistencia a demandar los servicios odontológicos.

En cuanto a los tratamientos, los usuarios demandaron más aspectos de Exodoncia, Prostodoncia, Preventiva y Periodoncia (35%, 27%, 22%, 12% respectivamente), concordando con Bucchi,¹ estudio que se realizó en Chile en 2012 donde el 63.3% de los usuarios asistieron fueron por motivo de Exodoncia. Así mismo Rocha¹⁰ en Colombia coincide que los servicios de operatoria dental y preventivos son los más demandados por los usuarios (61%).

Con relación a la demanda de servicios odontológicos los usuarios con nivel de estudios de bachillerato fueron los que solicitaron los servicios odontológicos con mayor frecuencia (32%) concordando con Salazar Luna estudio que se realizó en Perú en 2006 reportando el 93.3%, y lo expuesto por Bucchi en Chile en 2012 donde el 50.2 % tenían estudios de

bachillerato, a diferencia de la información 23.5% de Espejo Loyola en el año 2018, 54% expresado por Tintaya Velásquez en el año 2017, 51.5 % de Bustamante Sandoval en el año 2015 estudios que se realizaron en Perú reportan que los usuarios tienen nivel superior esto apoya la información de Miranda Ortiz en México en 2014 el cual reporto que el 28% de los usuarios tenían licenciatura, además con lo reportado en estudios similares realizados por García Zavaleta en Perú donde reporta que el 49.1 % (2010) que los usuarios que más asistieron fueron con nivel de estudios de secundaria.

En cuanto a la ocupación de los usuarios que asistieron a solicitar los servicios odontológicos en nuestro estudio los estudiantes el 34.6% fueron los que asistieron más que las amas de casa, Elizondo en México en 2008 reporta en su estudio que la población usuaria fueron las amas de casa las que más requirieron el servicio odontológico, concordando con el 35% de González Chong en Ecuador en el año 2014, a diferencia de los datos proporcionados por el estudio de Morales García en México (2013) donde reporta que los empleados son los que asistieron más a consulta (46.1%) y el 19% reportado por Tintaya Velásquez en Perú (2017) que los usuarios son trabajadores independientes los que asistieron a demandar los servicios odontológicos.

En nuestro estudio se encontró que de manera general el 63.46% de los usuarios que asistieron a las clínicas odontológicas están satisfechos con el tiempo esperado para recibir la atención por parte del odontólogo comparado con González Chong en Ecuador (2014) donde reporta que el 87% está de acuerdo con el tiempo de espera así con Reyes Fernández en México (2015) donde reporta que el 80% de los encuestados le pareció corto el tiempo para ser atendidos por el odontólogo, Bucchi en Chile (2012) reporta en su estudio que el 50.5% los usuarios esta satisfechos, Córdova Sotomayor en Perú reporta el 58.3.

En este estudio se determinó que el 66.03% de los usuarios están satisfechos con la información del tratamiento concordando con la información propuesta por Bucchi que realizo estudio en Chile (2012), reportando el 73.3%, así como el 84% reportado por Torres Gonzales (2015), de igual manera el 56.2% de Bustamante Sandoval (2015) estudios que se realizaron en Perú, y el 100% expresado por González Chong en Ecuador (2014) cifra que está por encima de lo reportado en nuestro estudio.

El 72.44% de los usuarios refirió encontrarse en un ambiente de confianza en el área de espera siendo este muy importante para la adquisición de los servicios odontológicos.

Por último al referirnos a la satisfacción de los usuarios con respecto a la infraestructura en en este estudio el 76.92% de los usuarios están satisfechos con la infraestructura y el estado de las instalaciones de la clínica concordando con el 79.3% del estudio que realizo Bucchi en Chile (2012), y el 72% reportado por Córdova Sotomayor en Perú (2016),

no así con la información del 95% reportado por Torres González 2015, al igual del 44.97% de Bustamante Sandoval en (2015) ambos estudios realizados en Perú.

CONCLUSIÓN

El conocimiento de la percepción que tienen los usuarios de los servicios odontológicos, permite determinar las fortalezas, áreas de oportunidades, debilidades y las amenazas que influyen en el proceso de atención. Hay aspectos a mejorar desde la perspectiva del usuario, por tal razón, es necesario mantener de manera constante elementos de evaluación y monitorización del servicio que permitan a los administradores identificar las necesidades de los usuarios y la satisfacción, que permitan establecer las estrategias de innovación y transformación, así como, el desarrollo de competencias profesionales, administrativas y de gestión orientadas hacia una auténtica calidad técnica y profesional.

REFERENCIAS

1. Bucchi Cristina, Sepúlveda Constanza, Monsalves María José, Bustos Luis. Descripción de la Satisfacción Usaria de Pacientes que Reciben Atención de Urgencia Dental en Cinco Establecimientos de Atención Primaria de Salud. *Int. J. Odontostomat.* [Internet]. 2012 [Citado 2019 Jul 20]; 6(3): 275-280. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2012000300005&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2012000300005>.
2. Elizondo Elizondo J. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la U.A.N.L. [Tesis doctoral en Internet]. [Granada]: Universidad de Granada; 2008 [Citado 2019 Jul 25]. Disponible en: <https://hera.ugr.es/tesisugr/17686982.pdf>
3. Espejo Loyola D. F. Atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el 2017. [Tesis licenciatura en Internet]. [Perú]: Universidad Peruana Cayetano Heradio; 2018 [Citado 2019 Jul 25]. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. García Zavaleta C., Chenguayen Guevara M., Mormontoy Laurel w. Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores socio- demográficos asociados. *MPA e-Journal Med. Fam. & At. Prim. Int.* 2010 4(1): 7-13. Disponible en: http://www.idefiperu.org/MPANRO4/41_P7-13%20Orig1Garcia.pdf
5. Gonzales, H. Satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. [Tesis licenciatura en Internet]. [Perú]: Universidad Privada Antenor Orrego; 216 [Citado 2019 Jul 25]. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1904/1/RE_ESTO_HEIDI.GONZALES_PACIENTES-ATENDIDOS_DATOS.pdf
6. Miranda Ortiz J. C., Guzmán León R., Morales García M. H. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U. J. A. T. Hor San [Internet] 2014 [Citado 2019 jul 25]; 13(2): 207-215. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/Horizontesanitario/2014/vol13/no2/5.pdf>
7. Morales García M., Priego Álvarez, H., Ávalos García, MI. Aspectos técnico-afectivos de la práctica odontológica valorados por el usuario en el proceso de atención. *Sal Qui Roo* [Internet] 2013 [Citado 2019 Jul 22] 6(24), 11-16. Disponible en: <https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/24/2.pdf>
8. Santiago Pérez M. C., Morales García M. H., Priego Álvarez H. R., Avalos García M. I. Percepción de la calidad en las clínicas odontológicas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. *Panorama Actual de Salud en Tabasco*. Primera edición. Tabasco: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco; 2017. 75-82
9. Reyes-Fernández Salvador, Paredes-Solís Sergio, Legorreta-Soberanis José, Romero-Castro Norma Samanta, Flores Moreno Miguel, Andersson Neil. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Rev Cubana Estomatol* [Internet]. 2015 Sep [citado 2019 Ago 30]; 52(3): 255-267. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003&lng=es.
10. Rocha-Buelvas A, Arsenio Hidalgo T, Hidalgo-Eraso A. Determinantes de la utilización de los servicios de salud bucal en estudiantes universitarios del municipio de Pasto, 2011. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública* [Internet] 2013; 31(3): 359-371. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/279860974_Determinantes_de_la_utilizacion_de_los_servicios_de_salud_bucal_en_estudiantes_universitarios_del_municipio_de_Pasto_2011
11. Torres, G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una clínica dental peruana, 2015;. 25 (2),122-132. Disponible en <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/REH/article/view/2458/2393>
12. Camacho, N. Satisfacción del usuario del servicio odontológico de la clínica de Periodoncia de la Facultad de odontología de la Universidad de Costa Rica en el periodo de abril-mayo del 2016) (Citado Febrero 2017) Disponible en: <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1655/1/Satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20del%20servicio%20odontol%C3%B3gico%20de%20la%20C1%C3%ADnica%20de%20Periodoncia%20de%20la%20Facultad%20de%20Odontolog%C3%ADa%20de%20la%20Universidad%20de%20Costa%20Rica.pdf>