

# NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.

## *Level of satisfaction in patients treated at the Luis Vallejos Santoni Stomatological Clinic of Andina del Cusco University.*

Milagros Natalia Yáñez-Herrera<sup>1 a</sup>

<sup>1</sup> Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú

<sup>a</sup> Cirujano dentista

### RESÚMEN

**Objetivo:** determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco. **Materiales y métodos:** enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel descriptivo y de tipo transversal, con muestreo no probabilístico. **Resultados:** fueron encuestados 80 pacientes entre varones y mujeres de 18 a 61 años. El estudio evidenció que la satisfacción demostrada por los pacientes registró un 77.5%, según la satisfacción asociada al sexo se demostró que los varones estuvieron más satisfechos que las mujeres con porcentajes de 53.7% y 46.3% respectivamente. El estudio también demostró que frente a la atención recibida el rango etario de 18 a 28 años mostró una satisfacción de 23.7%, en el rango de 29 a 39 años un 13.8%, en el rango de 40 a 50 años un 24.5% y finalmente en el rango de 51 a 61 años un 15%, la especialidad con mayor índice de satisfacción por la atención brindada fue la de Cirugía con un 23.8%, seguida de Protopodncia con un 22.5% y Operatoria dental con un 17.5%.

**Conclusión:** Se encontró un nivel de satisfacción global en los pacientes asistentes a la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco.

**Palabras clave:** nivel de satisfacción, satisfacción del paciente, atención dental, calidad de atención. (Decs-Bireme)

### ABSTRACT

**Objective:** determine the level of satisfaction of the patients treated at the Luis Vallejos Santoni Stomatological Clinic of the Andina del Cusco University. **Materials and methods:** quantitative approach, non-experimental design, descriptive level and cross-sectional type, with non-probabilistic sampling. Results: 80 patients between men and women between 18 and 61 years old were surveyed. The study showed that the satisfaction shown by the patients registered 77.5%; according to the satisfaction associated with sex, it was shown that men were more satisfied than women with percentages of 53.7% and 46.3% respectively. The study also showed that in relation to the care received, the age range of 18 to 28 years showed a satisfaction of 23.7%, in the range of 29 to 39 years 13.8%, in the range of 40 to 50 years 24.5% and finally In the range of 51 to 61 years, 15%, the specialty with the highest satisfaction rate for the care provided was Surgery with 23.8%, followed by Prosthodontics with 22.5% and Operative dental with 17.5%.

**Conclusion:** A global satisfaction level was found in patients attending the Luis Vallejos Santoni stomatological clinic of the Andina del Cusco University

**Key words:** satisfaction level, patient satisfaction, dental care, quality of care. (MeSh-NLM)

*Recibido: 31/10/2018 Aceptado: 06/04/2021*

### INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que para demostrar calidad en los servicios de salud deben estar presentes los siguientes atributos: alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente e impacto final en la salud (1, 2).

La evaluación de la calidad en la atención en los servicios de salud resulta relevante, ya que aparte de ofrecer nuevos enfoques y estrategias nos ayuda a entender mejor que

espera el paciente de nuestros servicios (3, 4, 5, 6).

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace este acerca de la calidad de la atención que recibe y está determinada por la percepción que él mismo hace basado en la medida en que se satisfagan sus expectativas de atención (7, 8).

Los pacientes por lo general tienen un conocimiento incompleto de las bases científico-técnicas de la atención odontológica por lo que sus juicios en relación con estos aspectos pueden no ser válidos; en algunos casos

esperan y exigen cosas que sería incorrecto que el profesional proporcionará; no obstante, estas limitaciones no necesariamente restan validez a la satisfacción del paciente como una medida de la calidad de la atención (8, 9, 10). La satisfacción es un concepto multidimensional en el que pueden ser evaluados ítems respecto al cuidado de la salud bucodental, diagnóstico y tratamiento, bienes tangibles, relaciones interpersonales y empatía así como accesibilidad, costos y eficacia de la atención (11, 12).

La clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco viene brindando desde hace 24 años atención bucodental a la comunidad en sus diferentes especialidades mediante atenciones brindadas por los estudiantes del área clínica en estrecha relación con los docentes encargados de su formación profesional por ser esta una clínica dental docente asistencial. Ahora con una nueva ubicación siendo esta en el Campus Universitario de Qollana del distrito de San Jerónimo se perfila como uno de los mejores implementadas del sur del país.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco; los resultados ayudarán a seguir mejorando la calidad de atención para seguir cubriendo las expectativas de los pacientes atendidos.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño experimental, de nivel descriptivo y de tipo transversal. El muestreo fue por conveniencia sujeto a la llegada de cada paciente a la clínica estomatológica para acceder a su cita, siendo 80 pacientes los que aceptaron participar en el estudio. Los datos requeridos para el estudio fueron obtenidos mediante la aplicación de un cuestionario como instrumento y la técnica la encuesta. Inicialmente fue considerado el cuestionario basado en la escala de SERVQUAL, pero al ser presentado a 10 participantes a manera de prueba piloto, indicaron que no entendían y se les hacía muy confuso encontrar y dar la respuesta solicitada, por lo que se decidió cambiar este cuestionario por el cuestionario de satisfacción usado en el estudio de Torres-Gonzales et al. (12) en la Universidad Peruana Cayetano Heredia el 2015; el mismo que fue también usado en el estudio de Agudelo et al. (13). Este cuestionario consignó tanto datos generales como edad, sexo y área de atención y abordó siete dimensiones de satisfacción mediante la respuesta a 15 preguntas construida en escala tipo Likert. Las dimensiones a las que se hace referencia fueron: trato personal, eficacia en la atención, información recibida, accesibilidad y oportunidad, confianza y privacidad, instalaciones, equipos y materiales, atención general. Cada respuesta brindada por cada uno de los cuestionados fue valorada de la siguiente manera: muy satisfecho = 5, satisfecho = 4, indiferente = 3, insatisfecho = 2, muy insatisfecho = 1.

Obtenidos los resultados, se realizó el análisis estadístico de los datos mediante la estadística descriptiva obteniéndose tablas de distribución de frecuencia,

promedios y porcentajes usando el programa SPSS V.15. Se usó SPSS por ser una herramienta formulada para el análisis estadístico de datos, mientras que Excel es utilizado para la entrada de datos y manipulación de datos para almacenar información.

## RESULTADOS

Se encuestaron 43 varones y 37 mujeres entre los 18 a 61 años. Las edades fueron agrupadas en rangos: 18 a 28 años (27 pacientes) equivalente a un 33.8%, 29 a 39 años (16 pacientes) equivalente al 20%, de 40 a 50 años (23 pacientes) equivalente al 28.7% y de 51 a 61 años (14 pacientes) equivalente al 17.5% (Tabla 1). El estudio demostró que frente a la atención recibida el rango etario de 18 a 28 años mostró una satisfacción de 23.7%, en el rango de 29 a 39 años un 13.8%, en el rango de 40 a 50 años un 24.5% y finalmente en el rango de 51 a 61 años un 15% (Tabla 2). La especialidad que demostró una atención con mayor satisfacción expresada por los pacientes fue la de cirugía con un 23.8%, seguido de prostodoncia con un 22.5% y operatoria dental con un 17.5% (Tabla 3). Así mismo un 53.7% de satisfacción lo mostro el sexo masculino frente a un 46.3% correspondiente al sexo femenino (Tabla 4), esta diferencia se da por el número de varones encuestados (43 varones) versus el número de mujeres participantes en la encuesta (37 mujeres). En términos generales, del 100% de la población encuestada (80 pacientes), el 77.5% (62 pacientes) indicó que se siente satisfecha con la atención recibida (Tabla 5). Con respecto a las dimensiones de satisfacción, las dimensiones de trato personal y eficacia demostraron un 70.0% a 80.0% de satisfacción; las dimensiones de información, accesibilidad y oportunidad un 70.0% a 75% de satisfacción, con la salvedad que un 28.8% se sintió insatisfecho con el tiempo de espera para la atención. Con respecto a las instalaciones, equipos y materiales el 76.3% indicó estar satisfecho con las instalaciones, el 75.0% estar satisfecho con los equipos y el 73.8% estar satisfechos con los materiales brindados (Tabla 6).

**Tabla 1:** Distribución de los pacientes según rango etario, atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco.

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Edad</b>		
De 18 a 28 años	27	33.8%
De 29 a 39 años	16	20.00%
De 40 a 50 años	23	28.70%
De 51 a 61 años	14	17.50%
<b>Total</b>	80	100.00%

**Tabla 2:** Nivel de satisfacción en cuanto a atención recibida y servicios prestados en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco, semestre 2017 II según dimensiones de satisfacción.

	Nivel de satisfacción					Total N(%)
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	
de 18 a 28 años	0 (0%)	3 (3.8%)	2 (2.5%)	19 (23.7%)	3 (3.8%)	27 (33.8%)
de 29 a 39 años	2 (2.5%)	0 (0%)	0 (0%)	11 (13.8%)	3 (3.7%)	16 (20.0%)
de 40 a 50 años	0 (0%)	0 (0%)	1 (1.3%)	20 (24.5%)	2 (2.5%)	23 (28.7%)
de 51 a 61 años	0 (0%)	2 (2.5%)	0 (0%)	12 (15.0%)	0 (0%)	14 (17.5%)

**Tabla 3:** Distribución de los pacientes según especialidad de atención, atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco.

Áreas de atención	Frecuencia	Porcentaje
Cirugía	19	23,8%
Operatoria	14	17,5%
Endodoncia	12	15,0%
Periodoncia	13	16,3%
Prostodoncia	18	22,5%
Odontopediatría	0	0,0%
Ortodoncia	0	0,0%
Diagnostico por rx	4	5,0%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>

**Tabla 4:** Distribución de los pacientes según sexo, atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	43	53,7%
Femenino	37	46,3%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>

**Tabla 5:** Nivel de satisfacción del paciente atendido en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco.

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	2,5%
Insatisfecho	5	6,3%
Indiferente	3	3,8%
Satisfecho	62	77,5%
Muy satisfecho	8	10,0%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

**Tabla 6:** Nivel de satisfacción del paciente atendido en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco, según dimensiones.

DIMENSIONES	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>1. Trato personal</b>										
¿Cómo se siente con la atención recibida de parte del servicio de admisión?	2	2.5	2	2.5	13	16.3	56	70.0	7	8.8
¿Cómo se siente con la asesoría que brinda el docente al estudiante que lo atendió?	4	5.0	4	5.0	2	2.5	62	77.5	8	10.0
¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del estudiante que lo viene atendiendo?	3	3.8	4	5.0	3	3.8	62	77.5	8	10.0
<b>2. Eficacia</b>										
¿Cómo se siente con respecto al tiempo de duración de la atención recibida?	2	2.5	4	5.0	10	12.5	59	73.8	5	6.3
¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?	2	2.5	6	7.5	2	2.5	64	80.0	6	7.52
<b>3. Información</b>										
¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?	2	2.5	2	2.5	14	17.5	56	70	6	7.5
¿Se siente satisfecho con las indicaciones recibidas después de la atención?	3	3.8	0	0	11	13.8	60	75	6	7.5
<b>4. Accesibilidad y oportunidad</b>										
¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?	4	5.0	0	0	15	18.8	56	70.0	5	6.3
¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de espera para la atención?	6	7.5	23	28.8	3	3.8	43	53.8	5	6.3
<b>5. Seguridad y privacidad</b>										
¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?	2	2.5	0	0	12	15.0	60	75.0	6	7.5
¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?	2	2.5	1	1.3	15	18.8	57	71.3	5	6.3
<b>6. Instalaciones, equipos y materiales</b>										
¿Se siente satisfecho con las instalaciones de la clínica?	2	2.5	0	0	10	12.5	61	76.3	7	8.8
¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?	2	2.5	1	1.3	10	12.5	60	75.0	7	8.8
¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?	2	2.5	0	0	13	16.3	59	73.8	6	7.5
<b>7. Atención general</b>										
En términos generales, ¿cómo se siente con la atención recibida y los servicios prestados??	2	2.5	5	6.3	3	3.8	62	77.5	8	10.0

## DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación demuestran que un 77.5% de los encuestados indicó que están satisfechos con la atención recibida en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni de la UAC. Cifuentes (10) indica que la valoración que hace cada individuo del grado en que se satisface su necesidad de salud en cada momento está influida en primer lugar por su propia experiencia como usuario del servicio; y esta experiencia valora fundamentalmente la calidad de la relación que se establece con el odontólogo sea este docente y/o estudiante como paciente o como familiar del paciente. Esta relación puede tener como marco la clínica y la satisfacción generada en su integridad, desde una función social (salud pública), una función profiláctica y dinamizadora de las conductas generadoras de salud y una función terapéutica (criterio y actividad profesional).

Garvín, citado en Evans 1995 ofrece una excelente discusión de las ocho componentes o dimensiones de la calidad que a razón de conocimiento son: desempeño, confiabilidad, durabilidad, facilidad de servicio, estética, características incluidas, calidad percibida y conformidad con los estándares (11).

Por lo indicado anteriormente, se observa que la calidad es en realidad una entidad que incluye varias facetas, por lo tanto; la definición tradicional de calidad se basa en el punto de vista que los productos y los servicios deben cumplir con los requerimientos de quienes lo usan. Los resultados nos demuestran que un 77.5% estuvo satisfecho en términos generales con la atención recibida. Capote et al. (14) en el 2018 en su investigación hacen hincapié en que es necesario la identificación de problemas en los servicios de estomatología los cuales deben ser considerados desde el ámbito académico y administrativo. Cada una de las dimensiones de satisfacción consideradas mostraron alto porcentaje de satisfacción que se evidencia entre un 70% a 80%, resultados similares a los obtenidos con Córdova-Sotomayor et al. (15) en el 2016 que obtuvieron un buen nivel de satisfacción donde el 76.7% de los pacientes están satisfechos con la atención, lo que demuestra las habilidades y destrezas de los estudiantes en la clínica odontológica. Sarrazola-Moncada et al. (16) en su estudio del 2015, demostraron que el 68.1% fueron mujeres mientras que nuestro estudio demostró que el mayor porcentaje fue para varones con el 53.7%, esto debido al número de pacientes varones atendidos en la clínica estomatológica; también se hallaron coincidencias entre ambos estudios ya que demostraron que la especialidad con mayor porcentaje de satisfacción de atención expresada por los pacientes fue la de prostodoncia con un 16.5% para Sarrazola-Moncada et al. mientras para el presente estudio fue de 23.8% para cirugía y 22.5%. Tanto las investigaciones de Torres-Gonzales et al. (12) en el 2015 y López-Portilla et al. (17) en el 2013 encontraron un alto nivel de satisfacción general basando sus estudios en dimensiones evaluables que puedan demostrar cuan satisfechos estuvieron los pacientes con el talento humano y los recursos disponibles, aspectos que fueron considerados también en el presente estudio en el cual también se obtuvo un porcentaje de

satisfacción global equivalente al 77.5 lo que evidencia que la calidad de atención en la clínica estomatológica está cerca de ser consolidada, debiendo subsanarse ciertos aspectos referentes como tiempo de espera de atención para que los pacientes estén satisfechos. Ciertos factores como la preparación académica y la asistencia docente durante el desempeño clínico de los estudiantes, sumado a las instalaciones bien equipadas hacen que los pacientes expresen su satisfacción con respecto a la atención recibida en las diferentes áreas de especialidad. La accesibilidad de los costos también hace que la población tenga como una opción rentable, pero de calidad los servicios ofertados por la clínica estomatológica. Si bien es cierto se ha demostrado que la clínica estomatológica tiene muchos aspectos positivos como los evidenciados en el presente trabajo, tiene otros que deben ser considerados y reformulados como el tiempo de espera para la atención, ya mencionado; y el horario de atención de la clínica; puntos que deberán ser evaluados conjuntamente con la dirección para ampliar el horario y mejorar el sistema de citas con los que trabajan los propios operadores para que estos sean respetados y cumplidos.

## CONCLUSIÓN

Los resultados obtenidos en este estudio muestran que los servicios que brinda la clínica estomatológica fueron valorados como satisfactorios en todas las dimensiones consideradas logrando la satisfacción general de los asistentes equivalente al 77.5%. También se puede concluir que el servicio brindado es satisfactorio para tanto el grupo etario más joven (18 a 28 años) como para el grupo etario comprendido entre los 40 a 50 años lo que puede indicar que los servicios estomatológicos brindados son acordes a los requerimientos de cada edad. Con respecto a las especialidades de mayor satisfacción de atención como son cirugía, prostodoncia y operatoria dental se puede concluir que estas a la vez son las más solicitadas por representar las especialidades con mayor necesidad de atención ya que no se cuenta con una educación de prevención de enfermedades bucodentales donde se sugiere se realicen más estudios. Con respecto al sexo, se puede concluir que en nuestra población fueron los varones los que valoraron la calidad de atención prestada por estudiantes y docentes de la clínica, demostrando que pueden ser más perceptivos y discriminativos con la calidad de atención que reciben.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Lara N, López M, Morales S, Cortés E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal, México. *Rev Asoc Den Mex.* 2000
2. Salazar A. (2000) Evaluación de calidad de la atención de caries dental en una clínica de la facultad odontológica de la U.A.Z., México. Monografías [en línea] 00 [fecha de acceso 30 de Diciembre del 2013] URL disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos10/cari/cari.shtml>

3. Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México, D.F: La Prensa Médica Mexicana. 1991
4. Black C, Peterson S, Mansfield J, Thliveris M. Using population-based data to enhance clinical practice guideline development. *Med Care* 1993
5. Sosa M, González R, Gil E. Programa de mejora continua de la calidad de la atención estomatológica y la satisfacción de la población y los prestadores. Ciudad de La Habana, Cuba. 2002
6. Gurnick D, Twan M. Evaluating health care programs and systems. An epidemiologic perspective. *Epidemiology and the delivery of health care services: methods and applications-Chicago*. Rush University. 1997
7. Blumenthal D, Epstein AM. Quality of health care. Part 6: The role of physicians in the future of quality management. 1996
8. Otero J. Generando satisfacción con nuestro servicio odontológico. *Odontología Ejercicio Profesional* 2002 [fecha de acceso 04 de Enero de 2014] URL disponible en: [www.odontomarketing.com](http://www.odontomarketing.com)
9. Hakeberg M, Heidari E, Norinder M, Berggren U. A Swedish version of the Dental Visit Satisfaction Scale. *Acta Odontol Scand*. 2000
10. Cifuentes S. Proyecto Mejoramiento de la calidad de servicios de la Clínica Odontológica de la Universidad San Francisco de Quito {tesis de grado para obtener el título de especialista en Rehabilitación Oral} Quito, Ecuador. 2007
11. Evans J., Lindsay W. Administración y Control de Calidad. Grupo Editorial Iberoamérica. México. 1995
12. Torres-Gonzales G., León-Manco R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatol Herediana*. 2015 Abr-Jun; 25(2):122-132.
13. Agudelo A., Valencia L., Oullon E., Betancur I., Restrepo L., Peláez L. Satisfaction and associated factors in students who use the dental services of the health care institution "IPS Universitaria" *Rev Fac Odontol Univ. Antioq*. 19(2):13-23. 2008
14. Capote-Femenias J., Peña-Rosell A. Estado actual de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología en Cuba. *Medisur* [revista en Internet]. 2018 [citado 2018 Mar 26]; 16(1): [aprox. 9 p.]. Disponible en: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3754>
15. Córdova-Sotomayor D., Fernández-Guevara Y., Ortiz-Guevara R. Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. *Chiclayo*, 2016 *KIRU*. 2016;13(2):133-137.
16. Sarrazola-Moncada ÁM, Castaño-Tabares ME, Sánchez-Upegui A, García-Moreno MA, Arévalo M, Peláez Y. Satisfacción de los pacientes atendidos en una clínica odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia. *Rev Nac Odontol*; 2016; 12(23):57-62. DOI: 10.16925/od.v12i23.1378
17. López-Portilla J., Pilataxi-Sánchez S., Rodríguez-Escobar L., Velásquez-Rivera A., López-Blandón M., Martínez-Delgado M., 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. 2013.
18. Pedamkar P. SPSS vs Excel. EDUCBA 2020. Disponible en <https://www.educba.com/spss-vs-excel/>