

## NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2016

Ruiz Cárdenas Jorge Leonidas<sup>1,a</sup>

### RESUMEN

**Objetivo.** La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque en el año 2016. **Material y Método.** El diseño de la presente investigación fue de tipo descriptivo, la muestra estuvo conformada por un grupo de 177 pacientes durante el periodo de abril a mayo del 2016, de los cuales 79 fueron del género masculino y 98 del género femenino. Se aplicó un instrumento que fue validado por juicio de expertos, que mostró buena confiabilidad (alfa de Cronbach = 0.82) para evaluar la calidad del servicio y la opinión de los pacientes sobre la atención prestada. Los valores obtenidos fueron analizados mediante estadística descriptiva. **Resultados.** Los resultados del estudio evidenciaron un porcentaje de satisfacción de nivel malo de 37%, un nivel de satisfacción regular de 34% y un nivel de satisfacción bueno de 28%. El género que presentó mayor porcentaje de nivel de satisfacción malo fue en el sexo femenino con un 40%. **Conclusiones.** Se evidenció que el nivel de satisfacción malo es el de mayor porcentaje por parte de los pacientes, principalmente en el género femenino.

**Palabras clave:** Satisfacción del paciente; Atención odontológica; Calidad de la atención de salud. (Fuente: DeCS- BIREME).

## LEVEL OF SATISFACTION OF EXTERNAL USER ASSISTED IN THE SERVICE OF DENTISTRY OF LAMBAYEQUE REGIONAL HOSPITAL OF 2016.

### ABSTRACT

**Objective.** The purpose of this research was to determine the level of satisfaction of external user assisted in the service of Dentistry of Lambayeque Regional Hospital of 2016. **Material and Methods.** The design of this research was descriptive; the population consisted of a group of 177 patients during the period from April to May 2016, of which 79 were male and 98 female. It was applied an instrument validated by an experts judgment, that showed good confiability (Cronbach's alpha = 0.82) and was used to assess the quality of the service and the patients opinion on the attention given. The values obtained were analyzed using descriptive statistic. **Results.** The study results showed a bad satisfaction level of 37%, a regular satisfaction level of 34% and a good level of satisfaction of 28%. The gender with the highest percentage of bad satisfaction level was in females with 40%. **Conclusions.** It was shown that the level of bad satisfaction is the highest, especially in the gender female.

**Keywords:** Patients satisfaction; Dental care; Quality health care. (Source: MeSH-NLM).

### INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública; siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud.

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es considerada válida solo si es percibida por el propio usuario, razón por la cual es importante evaluar la satisfacción del usuario externo periódicamente.

Por tanto, la percepción del usuario respecto a la calidad de atención se desprende del análisis de la satisfacción de los usuarios y es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio.

Es por ello que el objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden por atención odontológica al Hospital Regional Lambayeque durante los meses de Abril a Mayo 2016.

<sup>1</sup> Servicio de Odontología. Hospital Regional Lambayeque. Chiclayo, Perú.

<sup>a</sup> Cirujano Dentista HRL. Magíster en Educación con mención en Docencia. Maestro en Estomatología.

## MATERIAL Y MÉTODOS

La población estuvo constituida por todos los pacientes que acudieron por consultorio externo de Odontología del Hospital Regional Lambayeque en el periodo de abril a mayo del 2016.

### Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se realizó una prueba piloto y se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{d^2 * (N - 1) + p * q * Z^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población de 500 pacientes, a razón de 250 atenciones mensuales en promedio, dato proporcionado por el área de Estadística del Hospital y que acuden a consultorio externo de Odontología desde abril hasta mayo 2016.

p = 0.77 Proporción de pacientes satisfechos obtenidos de una prueba piloto para determinar la muestra.

q = 1-p = 0.23

Z = Límite de confianza (95%), 1.96

d = Nivel de precisión, 0.05

$$n = \frac{(500)(0.77)(0.23)(1.96)^2}{(500 - 1)(0.05)^2 + (0.77)(0.23)(1.96)^2}$$

$$n = 177$$

El tamaño mínimo de la muestra sería un total de 177 pacientes que acudirán a la consulta externa del Servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque durante el periodo de abril a mayo del 2016.

### Método de selección:

Muestreo Aleatorio Simple.

### Método:

Encuesta

### Instrumento.

Se elaboró un cuestionario que consta de dos partes la primera con datos generales como edad, sexo y nivel educativo; para la segunda parte se confeccionó 18 preguntas cerradas de acuerdo a cada una de las dimensiones consideradas en el presente estudio. Este cuestionario ha sido tomado en cuenta del estudio realizado por Bustamante<sup>4</sup> y modificado para los propósitos del presente estudio.

Se asignó un valor numérico a las proposiciones de 5 a 1, usando la escala de Likert:

5= Totalmente de acuerdo

4= De acuerdo

3= Indiferente

2= En desacuerdo

1= Totalmente en desacuerdo

Así tenemos:

**Totalmente de acuerdo:** Cuando es de su completo agrado porque cubre todas sus necesidades o expectativas como persona y paciente.

**De acuerdo:** Cuando no es de su total agrado, pero tampoco considera que esté mal porque de todas maneras éste cubre sus necesidades y expectativas como paciente.

**Indiferente:** Cuando le permite cubrir solo sus necesidades prioritarias (necesidades fisiológicas, de seguridad y pertenencia) y expectativas como persona y paciente.

**En desacuerdo:** Cuando no es de su agrado porque no cubre sus necesidades primordiales y expectativas como persona y paciente.

**Totalmente en desacuerdo:** Cuando es de su total desagrado, porque no le permite cubrir todas sus necesidades y expectativas como persona y paciente. Para las puntuaciones finales de niveles de satisfacción del usuario, se utilizó escalas valorativas en cada dimensión y valores finales que a continuación se detalla:

NIVELES	Confort	Accesibilidad	Empatía	Manejo del dolor	Eficacia y Resultados	Infraestructura	Satisfacción
Bueno	14-15	14-15	14-15	14-15	14-15	14-15	80 a 90
Regular	11-13	11-13	11-13	11-13	11-13	11-13	77-79
Malo	3-10	3-10	3-10	3-10	3-10	3-10	18-76

### Validez del instrumento

Fue dada a través del juicio de ocho expertos debidamente seleccionados, acreditados a nivel académico y que tengan la experiencia en el tema.

### Confiabilidad del instrumento

En cuanto a la confiabilidad se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach.

### Recolección de datos

Los usuarios fueron captados afuera del consultorio externo del Servicio de Odontología, después de haber recibido la atención. A cada usuario se le proporcionó un lapicero, se le entregó una hoja informativa donde se les explicó los objetivos de la investigación y la obtención de su consentimiento informado. Posteriormente, se les entregó una encuesta, teniendo en cuenta que el tiempo para el llenado de cada encuesta fue de 8 a 10 minutos. Una vez finalizada la participación, se preguntó a cada paciente si existiera alguna duda, inquietud o problema durante el desarrollo de la encuesta.

### Método de análisis de datos

Los datos fueron procesados utilizando Microsoft Excel XP y el Programa Estadístico SPSS 22.0 los cuáles fueron organizados y resumidos; para ello se utilizó la escala de rubros fraseados en forma de escala de Likert.

El conjunto de datos fue obtenido a partir del cuestionario aplicado e indicados en porcentajes y promedios que fueron presentados en forma de tablas, las cuales se analizaron por medio de clasificaciones y cálculos usándose cuadros estadísticos que incluyeron las diferentes dimensiones del estudio con sus ítems respectivos.

### Aplicación de principios éticos

Para la ejecución de la presente investigación, se consideró las recomendaciones establecidas en la declaración de Helsinki II, adaptada por la 18° Asamblea Médica Mundial Helsinki, Finlandia, junio 1964 y enmendada por la 59° Asamblea General (Corea, 2008).

La investigación médica incluyó la investigación del material humano o de información identificable. Por lo tanto, la presente investigación se desarrolló respetando los diversos principios jurídicos y éticos, como los derechos de autor y la confidencialidad de la información. Asimismo, el uso de consentimiento informado previo al estudio.

Se cumplió con la presentación de datos fiables y validos que fueron codificados y protegidos. La validez y fiabilidad internas de los datos fueron presentadas al utilizar instrumentos validados y confiables. Los resultados podrán ser aplicados por otros estudios cumpliendo así los criterios de validez externa.

### RESULTADOS

Esta investigación se realizó con 177 pacientes que acudieron a consulta externa por atención odontológica, durante el periodo de abril a mayo del 2016, de los cuales 79 fueron del género masculino y 98 del género femenino. Además se encontró que la edad promedio de la muestra fue de  $44.9 \pm 17.6$  años de edad. Para el sexo masculino fue de  $45 \pm 17.9$  años de edad en promedio, y para el sexo femenino fue de  $44.8 \pm 17.4$  años de edad en promedio.

**Tabla 1:** Nivel de Satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque, Abril a Mayo - 2016.

Nivel de Satisfacción del Usuario Externo	n	%
Bueno	50	28
Regular	61	34
Malo	66	37
TOTAL	177	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios eternos del servicio de Odontología HRL de Abril a Mayo 2016.

**Tabla 2:** Nivel de Satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Odontología según Género del Hospital Regional Lambayeque, Abril a Mayo - 2016.

Nivel de satisfacción	Género				Total	
	Masculino		Femenino		n	%
	n	%	n	%		
Bueno	18	23%	32	33%	50	28%
Regular	34	43%	27	28%	61	34%
Malo	27	34%	39	40%	66	37%
TOTAL	79	100%	98	100%	177	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios eternos del Servicio de Odontología HRL de Abril a Mayo 2016.

**Tabla 3:** Nivel de Satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Odontología según Grado de Instrucción, Hospital Regional Lambayeque, Abril a Mayo – 2016

Nivel de satisfacción	Grado de Instrucción						Total	
	Primaria		Secundaria		Superior		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bueno	1	25%	17	24%	32	31%	50	28%
Regular	2	50%	23	33%	36	35%	61	34%
Malo	1	25%	30	43%	35	34%	66	37%
TOTAL	4	100%	70	100%	103	100%	177	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios eternos del Servicio de Odontología HRL de Abril a Mayo 2016.

**Tabla 4:** Nivel de satisfacción sobre el Confort, de los usuarios externos del Servicio de Odontología Hospital Regional Lambayeque, Abril a Mayo - 2016.

Nivel de satisfacción sobre el confort	n	%
Bueno	35	20
Regular	94	53
Malo	48	27
TOTAL	177	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios externos del Servicio de Odontología HRL de Abril a Mayo 2016.

**Tabla 5:** Nivel de satisfacción sobre la Accesibilidad de los usuarios externos al Servicio de Odontología Hospital Regional Lambayeque, Abril a Mayo - 2016.

Nivel de satisfacción sobre la accesibilidad	n	%
Bueno	92	52
Regular	85	48
TOTAL	177	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios externos del Servicio de Odontología HRL de Abril a Mayo 2016.

**Tabla 6:** Nivel de satisfacción sobre el Manejo del dolor en los usuarios externos del Servicio de Odontología Hospital Regional Lambayeque, Abril a Mayo - 2016.

Nivel de satisfacción sobre el manejo del dolor	n	%
Bueno	54	31
Regular	104	59
Malo	19	11
TOTAL	177	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios externos del Servicio de Odontología HRL de Abril a Mayo 2016.

**Tabla 7:** Nivel de satisfacción sobre la Eficacia y Resultados, de los usuarios externos del Servicio de Odontología Hospital Regional Lambayeque, Abril a Mayo - 2016.

Nivel de satisfacción sobre la eficacia y resultados	n	%
Bueno	93	53
Regular	84	47
TOTAL	177	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios externos del servicio de Odontología HRL de Abril a Mayo 2016.

## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en este estudio, nos muestran que a nivel general de la variable satisfacción de los usuarios externos del servicio de Odontología, se determinó que de 177 personas encuestadas, un 37% lo calificó como de un nivel malo. Estos hallazgos difieren con los de Landa<sup>(1)</sup> y Hurtado<sup>(2)</sup> que indican que existe alta satisfacción en cuanto a la percepción de los clientes hacia la calidad de los servicios. Esta diferencia podría estar relacionada en los diferentes sistemas de salud en los que fueron realizados estos estudios, el privado más equipado que el público<sup>(3)</sup>.

Bustamante<sup>(4)</sup> refiere que hubo un alto nivel de aceptación en el sexo femenino con un 64% y Rodríguez<sup>(5)</sup> indica que el 57,3% del género femenino calificó como regular los niveles de satisfacción; mientras que en el presente estudio los pacientes de género femenino presentaron un 33% de nivel de satisfacción bueno. Esta diferencia podría deberse a que el sistema de salud en el estudio de los autores antes mencionados pertenece al sector privado y por ende está mejor implementado en comparación con el lugar donde se realizó este estudio que pertenece al sector público y con ello dando lugar a una mejor aceptación por parte del usuario de dicho género<sup>(6)</sup>.

En cuanto al grado de instrucción, este estudio obtuvo que el porcentaje de satisfacción para los pacientes con estudios de nivel superior fue de un nivel regular con 34%, frente al 43% de nivel de satisfacción mala para el nivel secundaria y 50% de nivel regular para el nivel primaria. No hay datos de antecedentes para la contrastación con nuestros resultados, pero esta diferencia entre los grados de instrucción podría deberse a que a mayor grado de instrucción, niveles más bajos de la percepción de la calidad<sup>(3)</sup>.

En cuanto al confort, este estudio obtuvo que el 27% tuvo un nivel de satisfacción malo. Estos datos son similares a los obtenidos por Bustamante<sup>(4)</sup> donde el 28,2% manifestaron insatisfacción en el confort y por Rodríguez<sup>(5)</sup> con un 25,7% de insatisfacción. Esto se debería al estar influenciado por la falta de personal auxiliar para el reparto de historias clínicas y material, retrasando la pronta atención de los pacientes, ocasionando el incremento del número de pacientes en espera<sup>(3)</sup>.

En cuanto a la accesibilidad, en el presente estudio se obtuvo que un 52% de los pacientes encuestados tenía un nivel de satisfacción bueno. No hay datos de antecedentes para la contrastación con nuestros resultados. Podría considerarse como una fortaleza que adopta el sistema de salud público<sup>(7)</sup>.

Los estudios realizados en cuanto al manejo del dolor de los operadores, indicaron que el 59% de los encuestados tuvieron un nivel de satisfacción regular. La investigación realizada por López<sup>(8)</sup> donde evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes mediante cuestionarios de salud, en el ítem en donde se especificaba el manejo del dolor de los dentistas, el 31% de los encuestados estuvieron insatisfechos y el 31% se mostraron indecisos. Diferentes resultados se evidenciaron en las realizadas por Bustamante<sup>(4)</sup> donde el 41,42%

estuvieron de acuerdo en que los dentistas realizaban los tratamientos sin ocasionarle dolor. A pesar de que dichos estudios se realizaron en realidades distintas, se comprobó que en nuestro entorno es una prioridad tratar al paciente sin ocasionarle molestia o dolor alguno, para que de esa forma evitemos el temor o ansiedad al cirujano dentista<sup>(6)</sup>.

En cuanto a la eficacia y resultados en el tratamiento brindado, los resultados indicaron que el 53% de los pacientes manifestaron un nivel de satisfacción bueno. Estos resultados son similares a los obtenidos por Elizondo<sup>(9)</sup> y Miranda<sup>(10)</sup> donde el 69,5% y 61,5% respectivamente, se mostraron muy satisfechos en cuanto a eficacia y resultados. Demostrando de esta manera que a pesar de ser realidades distintas, existe una preocupación o interés de parte del personal de clínica como de los operadores en que los servicios brindados sean óptimos en cuanto a la percepción del paciente<sup>(4,7)</sup>.

Al realizar este estudio se logró determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque en el periodo mencionado, con resultados que demuestran una insatisfacción en los usuarios, pero que a la vez indica la existencia de fortalezas y debilidades por igual en cuanto al servicio prestado por el hospital.

Si bien este estudio presenta diversas limitaciones como no poder realizar el seguimiento por un tiempo más prolongado a dicha población y que son propias de un diseño transversal y con un tamaño muestral relativamente pequeño, su gran fortaleza es la base poblacional del estudio, lo que posibilita aportar de manera consistente en evaluar la calidad de los servicios que necesitan mejorar la satisfacción en el servicio de Odontología del mencionado hospital, y así contribuir a con parámetros de calidad para dicho servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Landa E, Méndez G, Muñoz M. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc* 2007; [citado 28 Set 2013] 45 (2):149-55]. Disponible en: [http://edumed.imss.gob.mx/edumed/rev\\_med/pdf/gra\\_art/A80.pdf](http://edumed.imss.gob.mx/edumed/rev_med/pdf/gra_art/A80.pdf)
2. Hurtado S, Vásquez F, Zapata H. Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali, Junio - Agosto 2010. *Rev. Estomat.* 2012; [2013, 20(1):8-15]. Disponible en: <http://revistaestomatologiaysalud.com/ojs/index.php/estysalud/article/viewFile/436/434>.
3. Gutierrez R. La satisfacción del paciente como medida de la evaluación de la calidad percibida. Oficina de atención al usuario. Área de atención al usuario y calidad asistencial SESSCAM. 2009; [En línea] [Citado el: 17 de junio de 2010]. Disponible en: <http://www.uclm.es/area/fae/cursos/paciente/ponencias/Rodrigo%20Gutierrez.pdf>.
4. Bustamante W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo. [Tesis] Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2014.
5. Rodríguez M. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis Magistral]. Lima, Perú, 2012.
6. López J. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario "dental satisfaction questionnaire" [Tesis doctoral]. Valencia: Universidad de Valencia. Facultad de medicina y odontología; 2012.
7. Pariajulca I. Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre - Diciembre [Tesis]. Lima; 2011.
8. López-Portilla J, Pilataxi S, Rodríguez L. 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)*, 2012; 12(24):209-225.
9. Elizondo E, Quiroga G, Palomares I, Martínez I. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. *RESPYN*. 2011 [citado 28 de Set 2013]; 15 (1) : 99 - 104. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn2011/spn111d.pdf>.
  10. Miranda J, Guzmán R, Morales M. Medición de la satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. *Revista Horizonte Sanitario* vol. 13(2) Tabasco. 2014. Disponible en: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/52/825>.

Revisión de pares: Recibido: 02/12/16 Aceptado: 28/12/16