

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EDADES ENTRE 18 Y 80  
AÑOS ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD  
DEL MAGDALENA EN EL PERÍODO 2012-II**

Dayanis Jurado Carrillo

Diana Paola Núñez

Julio Rodríguez Novoa

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE ODONTOLOGÍA  
SANTA MARTA D.T.C.H

2012

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EDADES ENTRE 18 Y 80  
AÑOS ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD  
DEL MAGDALENA EN EL PERÍODO 2012-II**

Dayanis Jurado Carrillo

Diana Paola Núñez

Julio Rodríguez Novoa

**Trabajo de grado para optar el título como odontólogo**

**Asesor científico**

**Dr. Luis Armando Vila**

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE ODONTOLOGÍA  
SANTA MARTA D.T.C.H

2012

## TABLA DE CONTENIDO

	Pag
Resumen.....	4
Abstract.....	5
Introducción.....	6
Título.....	8
Descripción del proyecto.....	8
1. Planteamiento del problema.....	8
2. Justificación.....	11
3. Objetivos.....	12
4. Referencia teórica.....	13
Diseño metodológico.....	23
1. Tipo de investigación.....	23
2. Diseño de investigación.....	23
3. Enfoque de investigación.....	24
4. Población.....	24
5. Muestra.....	25
6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
7. Impacto esperado.....	26
Resultados.....	27
Conclusión.....	49
Discusión.....	52
Sugerencias.....	55
Anexos.....	56
Bibliografía.....	65

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EDADES ENTRE 18 Y 80 AÑOS  
ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD DEL  
MAGDALENA EN EL PERÍODO 2012-II**

**RESUMEN**

En la odontología son pocas las investigaciones realizadas sobre el nivel de satisfacción de los pacientes, algunos investigadores se han preguntado cuales son los factores que influyen de manera dominante sobre dicha percepción, sin llegar a un consenso sobre el tema. La puntualidad, el aseo y la organización de las instalaciones, las sensaciones de dolor que se presenten, la relación odontólogo-paciente, la presentación personal del profesional y los resultados del tratamiento son algunos de los factores más relacionados con la satisfacción. El propósito del estudio es describir el nivel de satisfacción que refieren los pacientes entre 18 y 80 años atendidos en las clínicas odontológicas de la Universidad del Magdalena en el periodo 2012-II; Los resultados fueron obtenidos mediante un estudio explorativo gracias a la implementación de una encuesta con la que se lograron datos innovadores que servirán como base para futuras investigaciones. Los resultados del estudio demuestran que la mayoría de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena se encuentran satisfechos con los servicios prestados por los estudiantes.

**Palabras claves:** satisfacción, calidad, servicio, oportunidad.

## ABSTRACT

*In dentistry are few research about the level of patient satisfaction, some researchers have wondered what are the factors which influence dominantly on this perception, without arriving at a consensus on this issue. Punctuality, cleanliness and organization of the facility, the pain sensations that arise, the dentist-patient relationship, professional personal presentation and results of treatment are some of the factors related to satisfaction. The purpose of the study is to describe the level of satisfaction reported by patients between 18 and 80 years old who was attended in the dental clinics at the University of Magdalena during the period 2012-II, the results were obtained through an exploratory study by implementing a survey with which were achieved innovative datas that could serve as the basis for future research. Survey results show that most of the patients treated in the dental clinic of the University of Magdalena are satisfied with the services provided by the students.*

**Keywords:** satisfaction, quality, service, oportunity.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción en la odontología es una condición que muchos quisieran conseguir, empezando por el paciente y terminando con el odontólogo, esta es el resultado de una compleja interacción entre varios factores que influyen antes, durante y después del tratamiento odontológico. La cortesía, la credibilidad, la seguridad, la accesibilidad, la bioseguridad, la capacidad de respuesta, la comunicación, el profesionalismo y el resultado del procedimiento son algunos de los ítems que nos pueden llevar a conseguir la satisfacción del paciente, y la falta de lo anterior llevara a una respuesta contraria por parte de este, manifestando total desacuerdo con el odontólogo y con el tratamiento realizado. Por lo tanto esta condición se ha convertido en un punto de análisis frecuente de la mayoría de los odontólogos y clínicas odontológicas; tanto a nivel nacional como mundial, siendo hoy un tema común de las diferentes concepciones de la salud y congresos odontológicos por tal motivo surge el interés en este tema.

En la actualidad la odontología ha tomado gran importancia debido a que muchas veces las personas se sienten alteradas, deprimidas y avergonzadas con su salud oral, y esta profesión les ofrece diversos tratamientos para satisfacer sus necesidades que van desde la estética dental, cirugías de cordales, tratamientos de conductos, obturaciones en resina y amalgama, hasta raspaje y alisado radicular, por tal motivo el estudiante de odontología y profesional deben saber cómo llenar de satisfacción al paciente en la consulta.

Este estudio se llevo a cabo a través de la intervención directa con los adolescentes y adultos entre los 18 y 80 años de edad, para determinar la satisfacción según el género y la edad, con la gran ventaja que el número de

pacientes entre los rangos de edad que manejamos en la población estudiada es muy amplio.

A través de este estudio se determino el nivel de satisfacción de los pacientes en edades entre 18 y 80 años atendidos en la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena en el período 2012-II, estableciendo a su vez el rango de edad y el sexo específico de los pacientes que más acuden a la consulta en las clínicas odontológicas de esta universidad y también la relación del nivel de satisfacción con el semestre del estudiante que brinda la atención odontológica.

Por todo lo anterior, esta investigación pretende que al finalizar pueda servir de base y apoyo para futuras investigaciones que quieran enfocarse en la misma temática, así mismo ser la puerta de entrada para que directivos, docentes, estudiantes y auxiliares de odontología conozcan como poder mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes, contribuyendo de esta forma al mejoramiento de la calidad del servicio odontológico prestado en las clínicas odontológicas de la Universidad del Magdalena.

## **TITULO:**

Nivel de satisfacción de los pacientes en edades entre 18 y 80 años atendidos en la clínica odontológica de la universidad del magdalena en el período 2012-II

## **DESCRIPCION DEL PROYECTO**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

**¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes de 18 a 80 años de edad atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Del Magdalena en el periodo 2012-II?** Este es un interrogante que surge tras observar el flujo de pacientes que visita la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena. Desde los inicios de la odontología se ha relacionado la visita a un consultorio de esta ciencia con la palabra “dolor”, una palabra que abarca un sin número de sensaciones negativas y desagradables. En efecto durante mucho tiempo fue muy común escuchar la expresión “estoy rabiando del diente” como referencia a un dolor agudo en la cavidad oral, sin embargo, a través de los años las investigaciones y avances han hecho que la muy común relación entre la odontología y el dolor poco a poco se vaya desvaneciendo (PEÑARANDA, P. 2005)

La meta de la actual formación académica y profesional es ser un odontólogo integral que esté íntimamente relacionado con la satisfacción y el confort de sus pacientes, brindándoles un servicio de calidad.

Donabedian, A.<sup>1</sup> 1980 y Gronroos, C. 1984 establecen que la calidad en los servicios de salud puede dividirse en dos dimensiones. Una de ellas es la calidad técnica que se refiere a la exactitud del diagnóstico médico y al ajuste a las especificaciones profesionales de los procedimientos aplicados. Y la otra es la calidad funcional que depende de la manera en la cual el servicio es prestado a los usuarios. Aunque Bopp, K. (1990) declara que la percepción de los pacientes sobre la calidad está mediada en mayor medida por lo que “expresa” el proveedor durante el encuentro del servicio, que por el desempeño técnico o profesional observado en este. Según este autor los pacientes tienen más en cuenta la calidad funcional que la técnica.

En Colombia, en el artículo 3 del decreto número 1011 del 2006 se establecen las características del sistema obligatorio de garantía de calidad de atención en salud, definidas como: la accesibilidad, la oportunidad, la seguridad, pertinencia y continuidad, con las cuales se califica tanto el servicio como el desempeño técnico por parte del profesional. Se hace imprescindible entonces averiguar cómo se siente el paciente en todos estos aspectos al acudir a la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena, por tal razón surgen grandes inquietudes entorno a la prestación de servicios odontológicos en la clínica de dicha alma máter que impulsa a los autores de este trabajo a preguntarse ¿Qué motiva a los pacientes a regresar a una entidad prestadora de servicios odontológicos? ¿Qué tan satisfechos se sienten los pacientes atendidos en la clínica? y ¿Quiénes asisten más al odontólogo, los hombres o las mujeres?

---

<sup>1</sup> El Profesor Avedis Donabedian es considerado el pionero de la moderna concepción de la Calidad de la Atención Médica. Sus trabajos abordan todos los aspectos y los campos en que la calidad ha sido desarrollada y tratan de ofrecer modelos que hagan sustentable su práctica en cualquier punto de los sistemas o los servicios de salud.

Otro aspecto que requiere de mucha atención es el hecho de que a muchas personas les produce miedo sentarse en el sillón odontológico de un estudiante de este programa por considerar que no son profesionales por no portar el título, además “no quieren que practiquen con ellos”, este aspecto genera mucho estrés en el paciente y se debe tener en cuenta como un factor agregado a la hora de evaluar la manera como se siente éste en la consulta.

Expuestos los anteriores argumentos nace la motivación para realizar esta investigación acerca de los niveles de satisfacción de los pacientes entre 18 y 80 años atendidos en la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena durante el período 2012-II.

## JUSTIFICACIÓN

Este proyecto se realiza con el fin de conocer cómo perciben los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena los servicios prestados por los estudiantes de dicho programa. Con los resultados de este trabajo se pretende tener una base aproximada del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos, para que en un corto plazo se puedan mejorar todos los aspectos calificados negativamente, y a un largo plazo ganar un mayor reconocimiento por parte de la comunidad Samaria y Magdalenense, además de contribuir a la acreditación del programa de Odontología.

Este objetivo surge de la necesidad de calificar los servicios en esta clínica y conocer las áreas o puntos que es preciso cambiar con el propósito de colocar la clínica al nivel de las mejores entidades de salud de la región y del país, mirando siempre hacia la meta institucional que apunta a lograr todos los certificados de calidad. Entre las razones más importantes para llevar a cabo este proyecto radican la falta de antecedentes relevantes sobre este tema, y por tanto la falta de una base de información acerca de la calidad de las instalaciones y el servicio de la clínica.

Con la ejecución de este proyecto y a través de sus resultados se pretende incentivar las habilidades de comunicación y destrezas profesionales de los estudiantes, el mejoramiento de las instalaciones de la clínica y la atención a los pacientes para alcanzar los objetivos propuestos con este trabajo.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por los estudiantes de Odontología en la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena en el período 2012-II.

### **ESPECÍFICOS**

- ✓ Conocer el rango de edad y el sexo específico de los pacientes que más acuden a la consulta en la clínica odontológica de la universidad del magdalena.
  
- ✓ Relacionar el nivel de satisfacción del paciente con el semestre del estudiante que brinda atención en la clínica odontológica de la universidad del magdalena.
  
- ✓ Identificar las razones específicas por las cuales el paciente continua asistiendo a la clínica odontológica de la universidad del magdalena.

## REFERENCIA TEORICA

Según la vigésima cuarta edición del Diccionario de la lengua española, el termino satisfacción puede definirse como razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Desde hace mucho tiempo en la sociedad se ha vuelto de vital importancia este concepto ya que en cualquier tipo de servicio prestado el cliente siempre busca suplir sus necesidades de un modo eficaz, eficiente y efectivo. Grönroos, C. (1984) refiere que la persona que busca un servicio percibe la satisfacción según el nivel de calidad que esta posea.

Zeithaml, V.<sup>2</sup> (1988) define la calidad como la superioridad o excelencia; por extensión, la calidad percibida se puede entender como el juicio de un consumidor acerca de la excelencia total o superioridad de un producto o servicio.

Desde una perspectiva de la mercadotecnia, existe relativo consenso entre los investigadores acerca de que la concepción de calidad del servicio debe ser personal y subjetiva como lo manifiesta Grönroos, C. en 1984; ósea que se debe considerar la percepción del cliente. Por otra parte <sup>3</sup>Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985), consideran que la calidad en el servicio además de ser un constructo elusivo que puede ser difícil de medir, es el resultado de la

---

<sup>2</sup> Valarie Zeithaml es un pionero reconocido internacionalmente de servicios de marketing. Ha dedicado los últimos 30 años a la investigación, la consultoría y la calidad docente de servicio, gestión de servicios y la equidad del cliente. Ha investigado las expectativas del cliente en más de 40 industrias.

<sup>3</sup> A. Parasuraman: Experto mundial en calidad de servicios de marketing, premiado en 2004 en la "Galería Gurú" por el Chartered Institute of Marketing (Reino Unido) y profesor de marketing de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad de Miami - EE.UU.

comparación de las expectativas o deseos del consumidor frente a un proveedor y sus percepciones con respecto al servicio recibido.

La calidad que conlleva a la satisfacción de usuarios en esta investigación será evaluada con respecto a servicio en salud. Los servicios en salud son los prestados por odontólogos, médicos, enfermeras y el resto del personal de salud de hospitales, consultorios y clínicas, con el propósito de conservar o restablecer la salud. Estos se dividen en dos categorías: los preventivos, destinados a mantener la salud del individuo, y los curativos y de rehabilitación, cuya finalidad es devolver la salud a los enfermos e incapacitados (KERR Y TRANTOW, 1969).

En Colombia, el decreto 1011 de 2006 define la atención en salud como los servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población (LOSADA M. Y RODRÍGUEZ A. 2007).

Teniendo en cuenta las definiciones de calidad y atención en salud lograremos conceptualizar y establecer criterios de medición con respecto a la calidad del servicio en salud. Sobre esto se ha abordado por lo menos, dos enfoques: el primero nace con los trabajos de Donabedian, A.<sup>4</sup> (1980-1988), quien define la calidad en servicios de salud como la habilidad de alcanzar objetivos deseables haciendo uso de medios legítimos. Esta definición tiene una perspectiva técnica, y en ella los objetivos deseables se refieren a un apropiado estado de salud, y

---

<sup>4</sup> El Profesor Avedis Donabedian es considerado el pionero de la moderna concepción de la Calidad de la Atención Médica. Sus trabajos abordan todos los aspectos y los campos en que la calidad ha sido desarrollada y tratan de ofrecer modelos que hagan sustentable su práctica en cualquier punto de los sistemas o los servicios de salud.

relega a un plano inferior la perspectiva de los pacientes en cuanto al servicio que se les presta.

El segundo enfoque sostiene que la percepción de un paciente sobre la prestación del servicio determina, en forma definitiva, su nivel de calidad. Esta definición es consecuente con la reportada en la literatura sobre calidad del servicio y vincula una visión personal y subjetiva de ella (GRONROOS, C. 1984; VANDAMME, R. Y LEUNIS, J. 1993).

En Colombia después de la constitución de 1991, el gasto en salud publica crece sustancialmente pero la efectividad y la calidad del sistema de salud es cuestionada, ya que si bien es cierto se incrementa la cobertura, persisten problemas de equidad, eficiencia y, sobre todo, resultados (CARDONA, J. ET AL., 2005)

La ley 100 de 1993, en su artículo 153 sobre el tema de la calidad, prevé que el SGSS<sup>5</sup> debe establecer mecanismos de control de los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en la práctica profesional.

A pesar de lo anterior, un estudio sobre La oportunidad, satisfacción y razones de uso de los servicios de salud en Colombia revela que el 64,7% de las personas identificadas como enfermas por causa crónica o no crónica, que no usan los servicios de atención medica, mencionan razones para no hacerlo asociadas con problemas en la calidad (VELANDIA, F., ARDON, N., CARDONA, J., JARA, M. Y PEREZ, N. 2001).

---

<sup>5</sup> Sistema General de Seguridad Social en Salud.

El boletín 018 de marzo de 2007 de la procuraduría general de la nación presenta las preocupantes conclusiones de un estudio del ministerio público sobre la gestión de las empresas promotoras de salud (EPS) en Colombia. Trato inhumano, discriminación, exigencias desbordadas e inconsistencias en informaciones son algunas de las irregularidades que identifica el estudio. El problema requiere acciones urgentes, y es de tal magnitud que según la revista Dinero, en su edición No. 275, entre octubre de 2002 y noviembre de 2006, el Ministerio De La Protección Social ha sancionado a mas de 2.400 prestadores de servicio de salud en Colombia, y anualmente los usuarios presentan entre 80.000 y 90.000 acciones de tutela para conseguir servicios por parte de los proveedores (LOSADA, M. Y RODRÍGUEZ, A. 2007).

Existen diversos trabajos teóricos y empíricos acerca de cómo evaluar la calidad en servicios de salud estableciendo múltiples dimensiones; no obstante, falta consenso respecto a sus dimensiones constitutivas (GIL, I. 1995).

Parasuraman, A. et al. (1985), identifica diez dimensiones que representan los criterios que utilizan los consumidores en el proceso de evaluación de la calidad en cualquier tipo de servicio: elementos tangibles, fiabilidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, capacidad de respuesta, comunicación, comprensión del cliente, profesionalidad. Luego este mismo autor en 1988 reagrupa los criterios de forma que solo quedan cinco dimensiones: elementos tangibles (aparición física de las instalaciones, personal, equipos, etc.) fiabilidad (habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa desde la primera vez), capacidad de respuesta (disposición de ayudar y servir rápidamente a los clientes), seguridad (habilidad y conocimiento de los empleados para inspirar credibilidad y confianza) y empatía (atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes).

Cronin, J. y Taylor, S. (1992) y Babakus, E. y Mangold, W. (1992) cuestionan las dimensiones de Parasuraman y sugieren que mientras para algunos servicios la composición del constructo<sup>6</sup> puede ser compleja y multidimensional y para otros puede ser simple y unidimensional. Carman, J. (1990) y Babakus, E. y boller, G. (1992) consideran que la cantidad y la naturaleza de las dimensiones de la calidad del servicio tienen relación directa con el contexto analizado, lo cual hace necesario desarrollar metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa, que descubran las dimensiones particulares para cada contexto.

Donabedian, A. 1980 y Gronroos, C.<sup>7</sup> 1984 establecen que la calidad en los servicios de salud puede dividirse en dos dimensiones. Una de ellas es la calidad técnica que se refiere a la exactitud del diagnóstico médico y al ajuste a las especificaciones profesionales de los procedimientos aplicados. Y la otra es la calidad funcional que depende de la manera en la cual el servicio es prestado a los usuarios. Aunque Bopp, K. (1990) declara que la percepción de los pacientes sobre la calidad está mediada en mayor medida por lo que “expresa” el proveedor durante el encuentro del servicio, que por el desempeño técnico o profesional observado en este. Según este autor los pacientes tienen más en cuenta la calidad funcional que la técnica.

Bowers, M., Swan, J. y Koehler, W. (1994) señalan la empatía, la confiabilidad, la urgencia en la prestación del servicio, la comunicación y el cuidado como determinantes de la calidad y la satisfacción de los pacientes. Jun, M., Peterson, R. y Zsidisin, G. (1998) argumentan la existencia de once dimensiones de calidad del servicio en el cuidado de la salud: elementos tangibles, confiabilidad,

---

<sup>6</sup> CONSTRUCTO: Se usa en psicología para referirse a algo que no es observable, pero que literalmente es construido por el investigador para resumir o explicar las regularidades o relaciones que él observa en la conducta (Yadira Corral, 2008).

<sup>7</sup> Dr. Christian Grönroos: Catedrático de servicio y marketing relacional en Hanken School of Economics Finlandia e iniciador y ex presidente de la junta directiva del centro de investigación y el conocimiento CERS centro de marketing relacional y gestión de servicios de negocio de esta Universidad.

responsabilidad, competencia, cortesía, comunicación, accesibilidad, cuidado del paciente, resultados de los procedimientos, comprensión entre paciente medico y colaboración sinérgica entre los elementos internos y externos del hospital para la prestación del servicio.

En Colombia, el decreto número 2174 del 28 de noviembre de 1996 se establecen las dimensiones principales de la calidad de la atención en salud, siendo las siguientes: la accesibilidad, la oportunidad, la seguridad y la racionalidad técnica, la idoneidad y la competencia profesional, la disponibilidad y suficiencia de recursos, la eficacia, la integridad, la continuidad, la atención humanizada y la satisfacción del usuario con la atención recibida. (KERGUELEN C. 2008).

En el ámbito odontológico la calidad de la atención se convierte en un tema muy común y exigido debido al hecho de que anteriormente el paciente llegaba a una consulta y el profesional trataba de curar la molestia o la patología sin pensar muchas veces en los sentimientos del paciente con respecto a la cita, mientras que en estos momentos la mayoría de las personas buscan ser tratados como seres humanos y con la mejor calidad ofrecida en el mercado odontológico. Sin embargo, estimar el nivel de satisfacción de los pacientes depende de diversas variables como por ejemplo el país, el estrato, las experiencias anteriores y la persona en sí, la duración del tratamiento, el tipo de servicio prestado y los costos, entre otros. Un ejemplo claro de esta cuestión se visualiza en una investigación realizada en una entidad pública prestadora del servicio de salud en Venezuela, Carrillo y Romero (2007) en su artículo afirman que “el modelo de atención que predomina en los servicios odontológicos, continua estando caracterizado por ser curativo y mutilador e inequitativo”; mientras en contraste, en Colombia Betín, A. *et* (2009) en su publicación obtuvieron resultados del 89% de satisfacción con respecto a la atención recibida y un 85% afirma que regresaría a una consulta

odontológica realizada en las instalaciones del servicio odontológico de una Universidad pública.

Bleich, S. Özaltın, E. y Murray, C. (2009) realizaron un estudio en 21 países de la Unión Europea acerca de la satisfacción con los servicios de salud usando como instrumento la encuesta mundial de salud publicada por la OMS<sup>8</sup>, y se observaron resultados tan variados incluso en países con sistemas de salud tan parecidos como España y Austria donde el 10.8% y 70.4% respectivamente, dicen estar muy satisfechos con los servicios de salud, incluso se determinó que en Eslovenia solo el 1.3% de los pacientes se encuentra muy satisfecho. En esta medida los autores concluyeron que la satisfacción con los servicios de salud está relacionada con muchos más factores que solo la experiencia personal.

Dentro de la investigación de servicios de salud se han llevado a cabo numerosos estudios de evaluación, encaminados a determinar cuáles son los factores que inciden en el comportamiento de la calidad de los servicios. Entre los enfoques más utilizados para el estudio sobre este tema, destaca el de Donabedian, A. (1968) que propone un modelo que clasifica dichos factores en tres categorías: estructura, proceso y resultado, como un marco que permite organizar los diversos componentes de la atención para identificar indicadores útiles, así como fijar estándares contra los cuales comparar los hallazgos de la investigación empírica. Para este autor la relación existente entre estas tres categorías permite suponer que las características de la estructura (recursos materiales, financieros y humanos disponibles) y los procesos mismos de la atención (desempeño, utilización apropiada de los recursos, apego a normas técnicas), son responsables en gran medida de los resultados de la misma en términos de eficacia, e impacto. Estas categorías, sin embargo, destacan las características de los proveedores de

---

<sup>8</sup> OMS: Organización Mundial de la Salud.

la atención, es decir, hacen hincapié en analizar aspectos tales como la disponibilidad, eficiencia y productividad de los servicios, el apego a estándares que determina la calidad técnica de la atención y sus resultados e impacto. Por otro lado, para este mismo autor, una medida aunque no directa de la calidad de la atención se encuentra en lo que él llama los aspectos psicológicos y mentales que involucran las percepciones de los pacientes quienes son, en última instancia, los receptores del proceso.

Este tipo de factores se traducen en sentimientos e incluyen malestar, dolor, miedo, ansiedad, o sus opuestos en términos de satisfacción. La medición de factores como los mencionados es posible a través de diferentes métodos, entre ellos los estudios de opinión que exploran diversos aspectos como la accesibilidad, uso, continuidad e integridad de la atención, comunicación con los proveedores y confianza en los mismos, efectividad percibida como resolución de un problema y calidad humana (Donabedian, A. 1990). Este tipo de indicadores de evaluación enfatizan el punto de vista de los usuarios.

Stufflebeam, W. (1980), propone una clasificación de los diversos estudios de evaluación de servicios, dieron una importancia especial a aquéllos centrados en el punto de vista consumidor. Estos últimos hacen hincapié en valores y necesidades percibidas por los usuarios y tienen la ventaja de reportar una visión independiente de la que sustentan los proveedores. Para Scriven, M. (1974) los estudios que toman la opinión de los consumidores tienen una alta credibilidad, puesto que no están involucrados en sus juicios los puntos de vista de los operadores del programa sino los de aquéllos afectados por éste. La visión de los pacientes hacia los servicios de salud ha sido, desde hace aproximadamente veinte años, motivo de interés, por lo que se han producido estudios sistemáticos al respecto. En el caso de la atención odontológica, destaca el clásico llevado a cabo en 1977 por la Universidad de Londres, mediante un cuestionario aplicado a

las personas que recibieron tratamiento, en un programa especial, en el lapso de ese año y en el cual se exploraba la satisfacción con la duración de las citas, el tiempo de espera, la confianza en los operadores, así como sus conocimientos y opiniones sobre cada cuanto conviene visitar al dentista y porqué, además de indagar factores de riesgo odontológico percibidos por los mismos pacientes (ALLRED, H. 1977).

Otros estudios sobre percepciones de la población con los servicios dentales, han encontrado diferencias entre la valoración que hace el profesional sobre la importancia de algunos tratamientos versus las expectativas de los pacientes atendidos o potencialmente usuarios. La satisfacción de los pacientes, está basada en actitudes y sentimientos acerca del proveedor y la atención obtenida. Esas actitudes se forman como resultado de la interacción paciente-profesional o son transmitidas a la persona por otros, generalmente familiares y amigos (HU, T. 1981).

Honing, C. y Massagli, M. (1979), plantean que los pacientes tienen dos objetivos cuando buscan atención odontológica. El primero, es obtener un buen diagnóstico y un apropiado tratamiento. El segundo es tener confianza en el dentista respecto al manejo del miedo y la ansiedad que tanto el procedimiento como el tratamiento dental implican. Casi nunca, dicen estos autores, el paciente está en capacidad de valorar objetivamente la competencia técnica del dentista, por lo que se enfoca más a valorar la relación humana con el profesional.

En algunos estudios, en los que se preguntó a pacientes qué era para ellos un buen dentista, se encontró que, en la perspectiva de éstos, un factor crítico era la personalidad así como la habilidad para reducir el miedo y la ansiedad; seguía a estas características la capacidad técnica del dentista (Mc KEITHEN, E. 1966; KRONFIELD, J.

1979). En el caso de la atención a niños, los padres refirieron como una cualidad positiva el hecho de que el dentista les hablara y explicara lo que les iba a hacer de modo tal que los niños pudieran entenderlo (JENNY, J. FRAZIER, P. 1973). Los aspectos mencionados se traducen en lo que se ha llamado el grado de satisfacción-insatisfacción de los usuarios. Éste, como ya se mencionó, mide de manera colateral una parte importante de la calidad de la atención: la calidad humana. Es frecuente encontrar en estos servicios, tanto a nivel público como privado, el problema de la deserción, muchas veces atribuida solamente a factores de tipo económico o bien achacado a la mala educación odontológica de la población, sin tomar en consideración los aspectos relacionados con experiencias previas de los pacientes o sus familiares ante tratamientos recibidos o bien con los que en la actualidad están recibiendo.

Para los profesionales del campo odontológico, así como para los estudiantes en formación es muy importante el conocimiento de los diversos factores que intervienen en la calidad de la atención, pero deben ser incluidos también, aquellos que permiten identificar las expectativas de los pacientes y la comunidad ya que en gran medida estos factores intervienen en los patrones de uso de los servicios, especialmente cuando se trata del primer contacto con el servicio, así como también de la permanencia y apego a planes de tratamiento instaurados por el odontólogo.

## DISEÑO METODOLOGICO

**Tipo de investigación:** Explorativa.

Se observa que el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto al tratamiento odontológico que imparten los estudiantes de odontología en universidades ha sido un tema poco estudiado a nivel regional y departamental. Siendo la Universidad del Magdalena una universidad pública y promotora de excelencia académica, constituye un factor de responsabilidad y acreditación que los estudiantes desarrollen procesos clínicos odontológicos que impliquen la complacencia de los pacientes.

La investigación explorativa permitirá obtener datos innovadores que puedan ser pilares de objetividad en las hipótesis planteadas y deja una gran cabida a las conclusiones que se obtendrán de acuerdo a lo indagado. Además es el tipo de investigación que nos ayudara a observar puntos diferentes que no se hayan analizado y que fundamenten toda la investigación sin cambiar el rumbo y la esencia del objeto de estudio; que no es otro que el de estudiar el nivel de satisfacción de los pacientes en edades entre 18 y 80 años atendidos en la clínica odontológica de la universidad del magdalena en el período 2012-II.

**Diseño de Investigación:** De Cohorte – Transversal

Se examino un determinado fenómeno en el curso del tiempo, recurriendo a una particular sub población (por lo general un grupo de población o cohorte de determinadas edades). Además se implica la recolección de datos en un solo corte

de tiempo 2012-II en las clínicas odontológicas de la Universidad del Magdalena en el horario de atención disponible.

**Enfoque de investigación:** cualitativos con rasgos Cuantitativo

Los rasgos cualitativos se establecieron por las manifestaciones de la población en estudio. Además buscamos comprender el fenómeno de estudio en su ambiente usual (en la consulta odontológica de la Unimagdalena<sup>9</sup>) teniendo en cuenta sus experiencias personales.

Se utilizó la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y confiamos en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en la población. Utilizamos encuestas con preguntas cerradas donde se estudio el nivel de satisfacción, por lo que el estudio se limitó a la recolección de datos y a la obtención de conclusiones con respecto al porcentaje de los resultados.

**Población:**

Pacientes en edades entre 18 y 80 años de ambos géneros atendidos en la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena en el período 2012-II.

Ya que el periodo 2012-II no había terminado se tomó como referencia el total de pacientes atendidos en los periodos 2011-I, 2011-II y 2012-I (Datos que nos otorgó la contadora de la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena plasmados en el anexo 1) y se realizó el promedio de la cantidad de pacientes

---

<sup>9</sup> Universidad del Magdalena

atendidos en los tres periodos dándonos como resultado 804 pacientes para nuestra población.

### **Muestra:**

El cálculo de muestra fue realizado con el software de estadística MACSTAT 2.5 beta con una proporción de probabilidad del 0,5 y con un nivel de confianza del 95%, dándonos como resultado un total de 260 pacientes.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:**

Para obtener la información se implemento la técnica de:

- La encuesta

Esta investigación fue apropiada para la identificación de la satisfacción de un servicio de salud y para la resolución de la pregunta problema. Los medios materiales que se utilizaron fueron las fichas de encuestas las cuales tenían 13 preguntas con respuestas cerradas (Anexo 2). Cada respuesta obtenía un valor numérico de uno (1) a cuatro (4), siendo este ultimo la valoración positiva.

El proceso de validación de este instrumento fue a través de una prueba piloto (Anexo 3) en 26 pacientes (10% de la muestra). Luego los pares al evaluar constructo y contenido conceptualizaron en modificar preguntas 7 y 8 que tenían respuestas dicotómicas por respuestas múltiples y las preguntas 9 y 13 por la manera en que se encontraban formuladas.

El alfa de cronbach fue de 0.88, teniendo así la validez total de nuestro instrumento de investigación.

**Impacto Esperado:**

La expectativa más valiosa con el presente trabajo de investigación es que la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena sea reconocida a nivel local, departamental y regional por sus servicios en salud oral. Se espera la concientización de los estudiantes que brindan el servicio en esta entidad para poder mejorar los aspectos negativos que puedan arrojar los resultados. Los docentes, auxiliares y el área administrativa identifiquen con evidencia física y porcentajes de evaluación los requerimientos necesarios para el mejoramiento en la atención de la clínica odontológica de esta universidad.

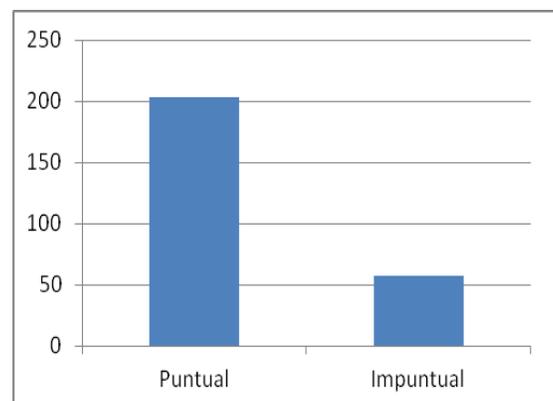
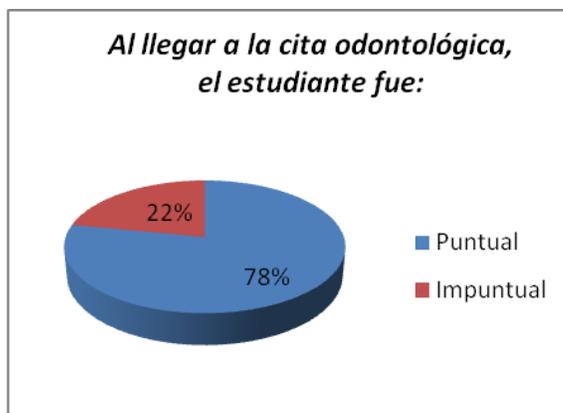
## RESULTADOS

El estudio se realizó con una muestra de 260 pacientes en edades entre 18 y 80 años atendidos en la clínica odontológica de la universidad del magdalena en el período 2012-II por estudiantes de VII, VIII y IX semestre; en el cual se practico una encuesta que contaba de 13 preguntas (Anexo 4) y donde los pacientes aceptaron participar voluntariamente.

Las encuestas se realizaron en el mes de septiembre del año 2012 y con la debida autorización de las directivas de la facultad de odontología de la universidad del magdalena.

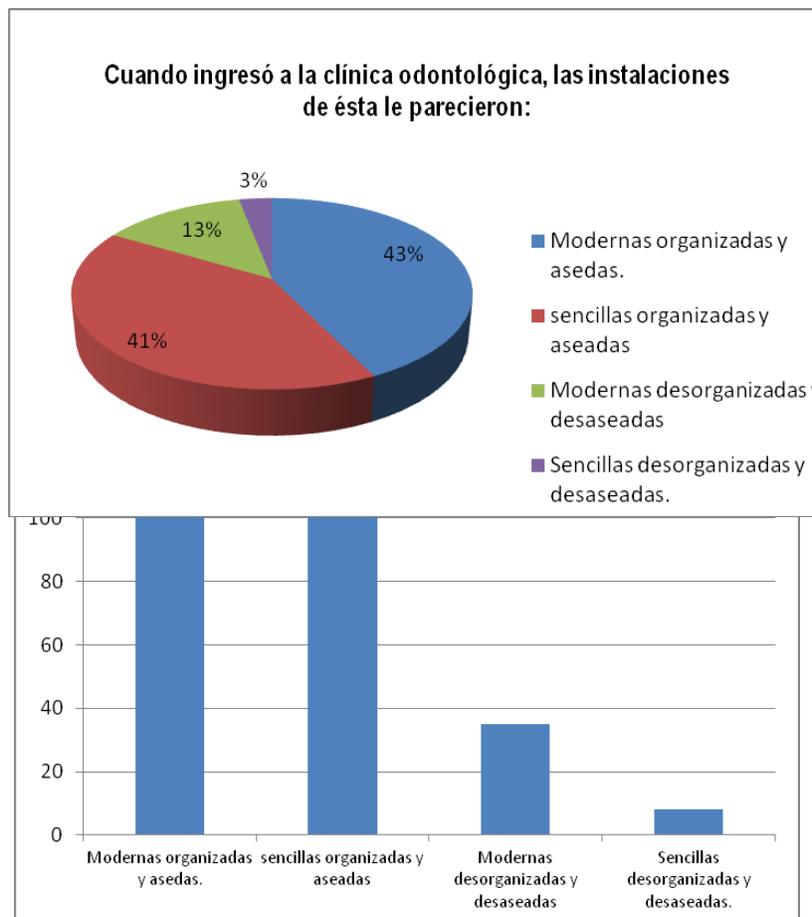
Los resultados se presentaran de dos maneras; con gráficos circulares exponiéndose los resultados en forma de porcentaje y con gráficos de barras exponiendo los resultados de manera numérica.

- 1- A la pregunta **al llegar a la cita odontológica en la universidad del magdalena el estudiante fue:** estos fueron los resultados arrojados por las encuestas.



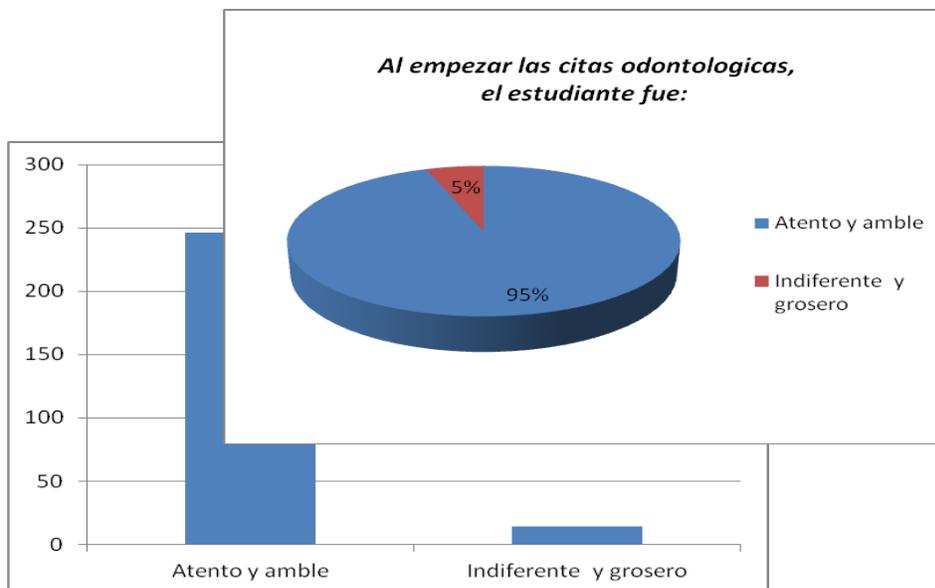
El 78% de los encuestados es decir 203 pacientes respondieron que al llegar a la cita odontológica en la universidad del magdalena el estudiante fue puntual, mientras que un 22% es decir 57 pacientes respondieron que el estudiante fue impuntual, esto significa que los pacientes se encuentran en su gran mayoría satisfechos con respecto a la puntualidad de los estudiantes y del tiempo que divide la llegada del paciente a la atención dentro de la clínica.

2- A la pregunta **cuando ingresó a las clínicas odontológicas, las instalaciones de éstas le parecieron:** estos fueron los resultados arrojados por las encuestas.



El 43% de los encuestados es decir 111 pacientes respondieron que cuando ingresaron a las clínicas odontológicas, las instalaciones de éstas le parecieron modernas, organizadas y aseadas. Mientras que un 41% es decir 106 pacientes respondieron sencillas, organizadas y aseadas. El 13% es decir 35 pacientes respondieron modernas, desorganizadas y desaseadas y el 3% ósea 8 pacientes respondieron sencillas, desorganizadas y desaseadas. Esto significa que el 84% de los pacientes se encuentran satisfechos con respecto a la infraestructura, organización y aseo de la clínica odontológica de la universidad del magdalena.

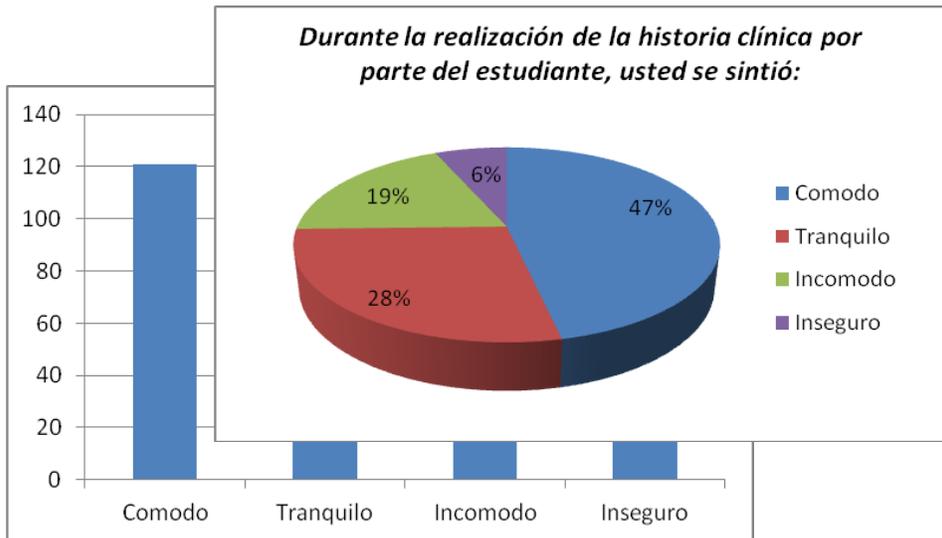
3- A la pregunta **al empezar las citas odontológicas, el estudiante fue:** estos fueron los resultados arrojados por las encuestas.



El 95% de los encuestados es decir 246 pacientes respondieron que al empezar las citas odontológicas, el estudiante fue atento y amable, mientras que solo un 5% la gran minoría es decir 14 pacientes respondieron que el estudiante fue

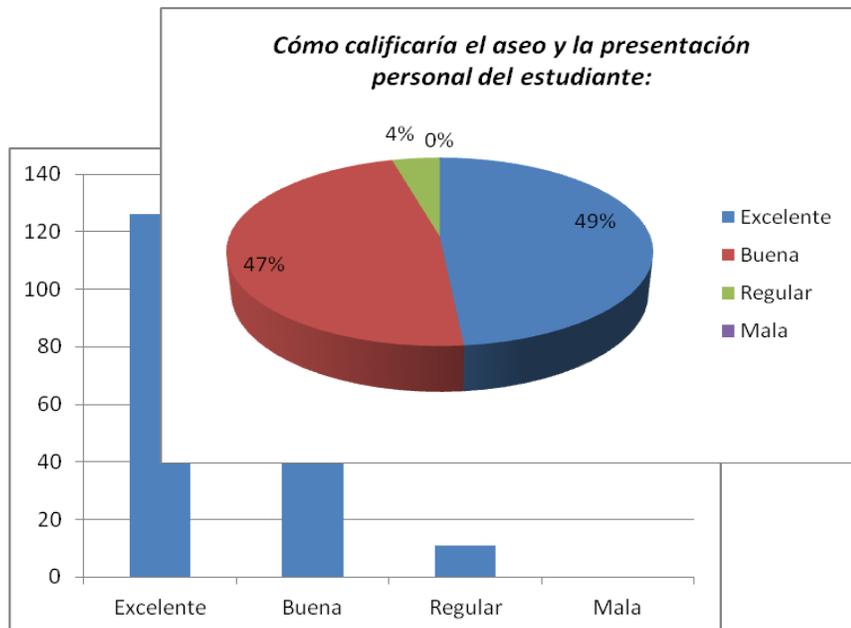
indiferente y grosero, esto representa claramente que los pacientes se encuentran muy satisfechos con la atención y la amabilidad de los estudiantes de odontología de las clínicas odontológicas de la universidad del magdalena.

- 4- A la pregunta **durante la realización de la historia clínica por parte del estudiante, usted se sintió:** estos fueron los resultados arrojados por las encuestas.



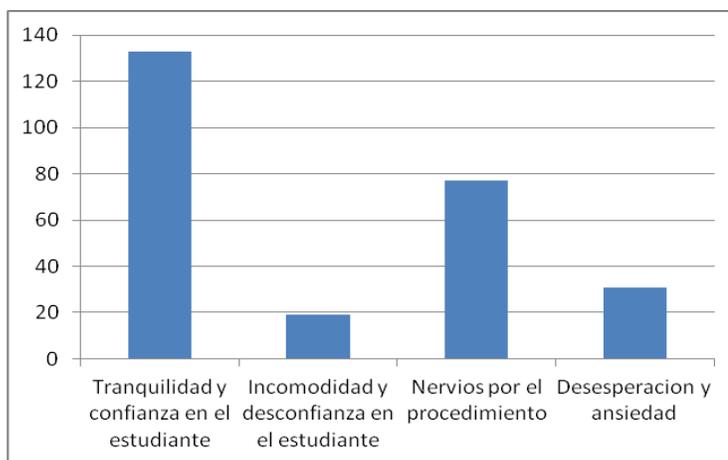
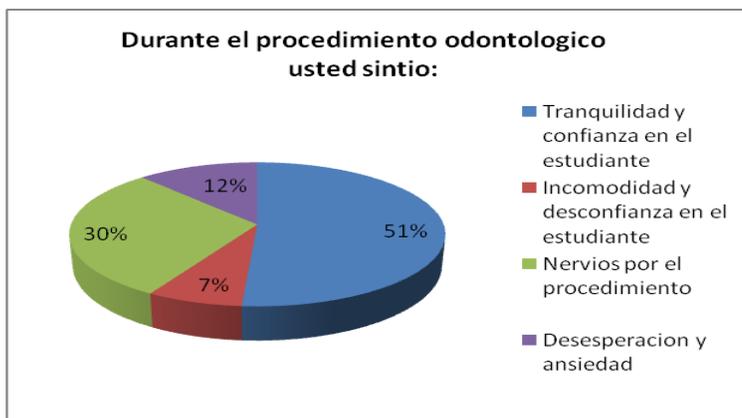
El 47% de los encuestados es decir 121 pacientes respondieron que durante la realización de la historia clínica por parte del estudiante ellos se sintieron cómodos, el 28% es decir 73 pacientes respondieron sentirse tranquilos, el 19% es decir 49 respondieron sentirse incómodos y por último el 6% ósea 17 de los encuestados respondieron sentirse inseguros. Esto representa que el 75% de los encuestados dicen sentirse cómodos y tranquilos, podría decirse que se encuentran satisfechos con la forma y metodología de la realización de la historia clínica por parte de los estudiantes de odontología de las clínicas odontológicas de la universidad del magdalena.

- 5- A la pregunta **cómo calificaría el aseo y la presentación personal del estudiante de odontología:** estos fueron los resultados arrojados por las encuestas.



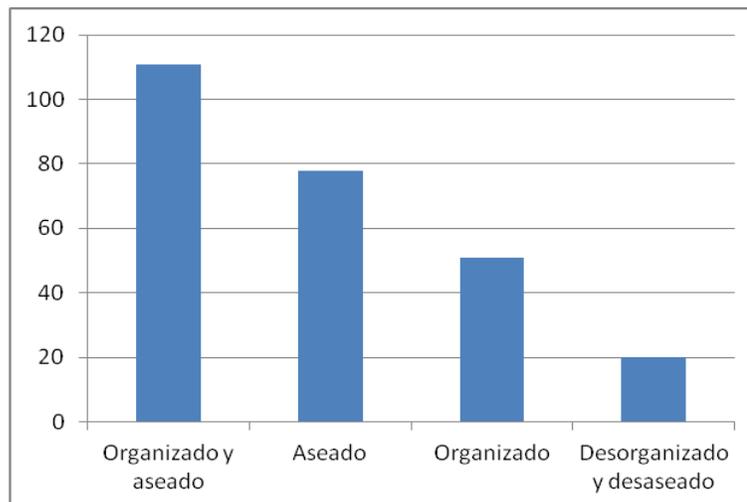
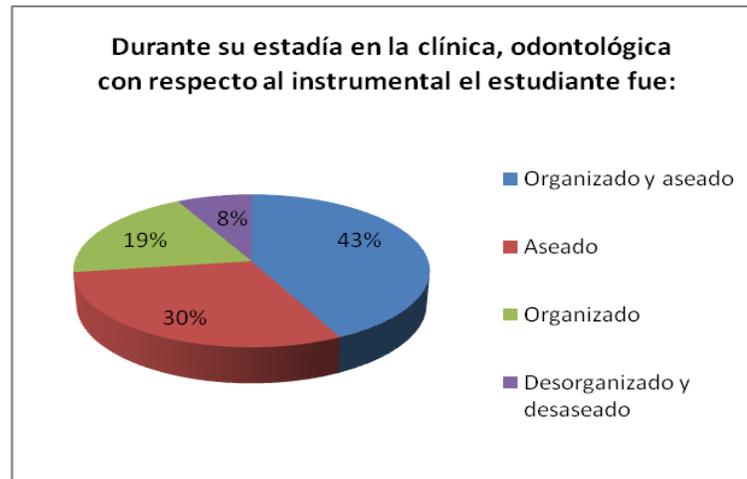
El 49% de los encuestados es decir 126 pacientes respondieron que calificarían el aseo y la presentación personal del estudiante de odontología como excelente, el 47% es decir 123 pacientes respondieron que era buena, el 4% es decir 11 encuestados respondieron regular y por último ningún paciente respondió mala. Esto representa claramente que un 96% de los pacientes se encuentran satisfechos con el aseo y la presentación personal del estudiante de odontología de la universidad del magdalena.

- 6- A la pregunta **durante el procedimiento odontológico usted sintió:** estos fueron los resultados arrojados por las encuestas.



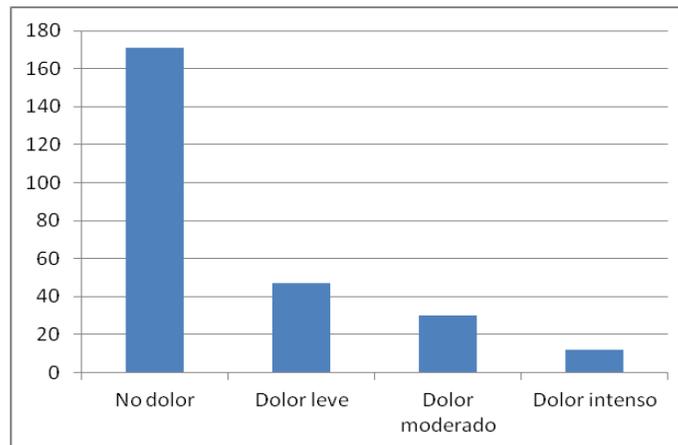
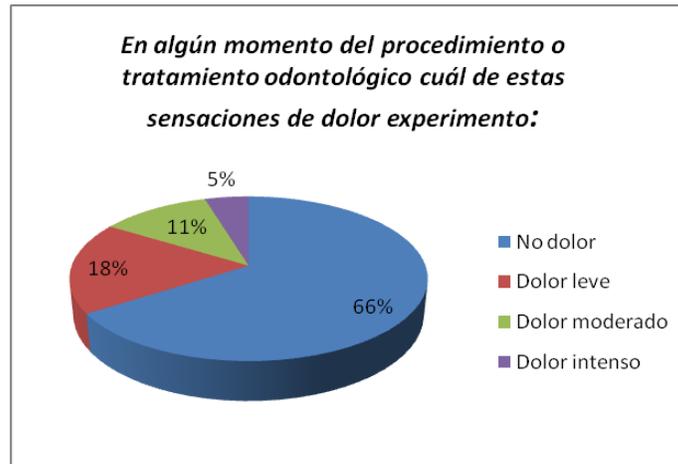
El 51% de los encuestados es decir 133 pacientes respondieron que durante el procedimiento odontológico sintieron tranquilidad y confianza en el estudiante, el 30% es decir 77 pacientes respondieron sentirse nerviosos por el procedimiento, el 12% es decir 31 respondieron sentir desesperación y ansiedad y por último el 7% ósea 19 de los encuestados respondieron sentir incomodidad y desconfianza en el estudiante. Observamos que en su gran mayoría los pacientes se sienten satisfechos ósea tranquilos y confiados en el estudiante que incómodos y desconfiados. Nerviosos y desesperados es tomado como normal por los pacientes por desconocer el tratamiento y su realización.

7- A la pregunta **durante su estadía en la clínica, odontológica con respecto al instrumental el estudiante fue:** Estos fueron los resultados obtenidos en las encuestas.



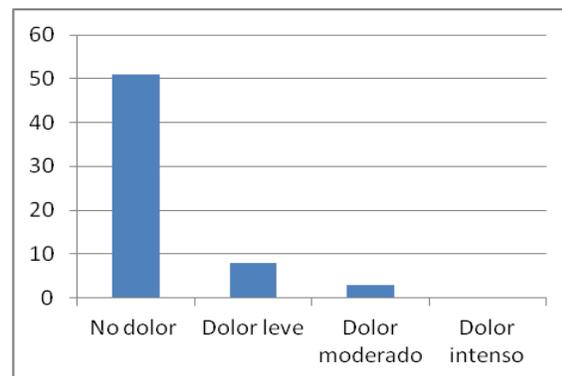
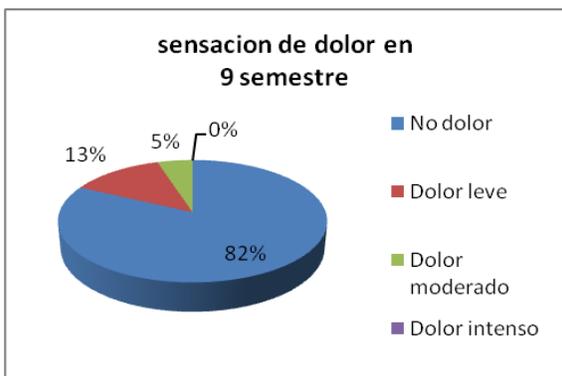
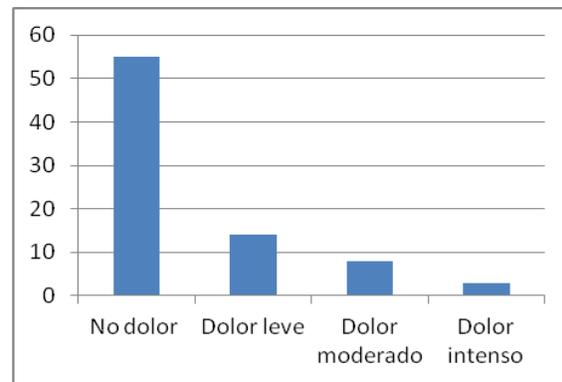
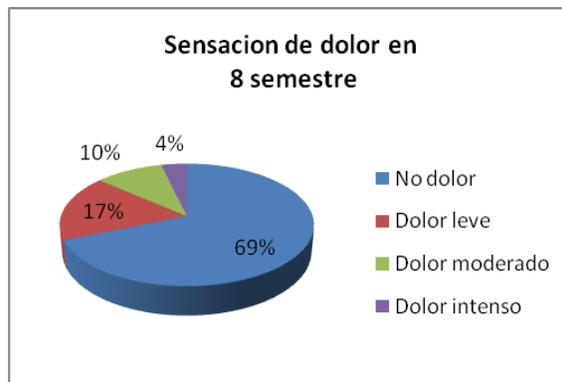
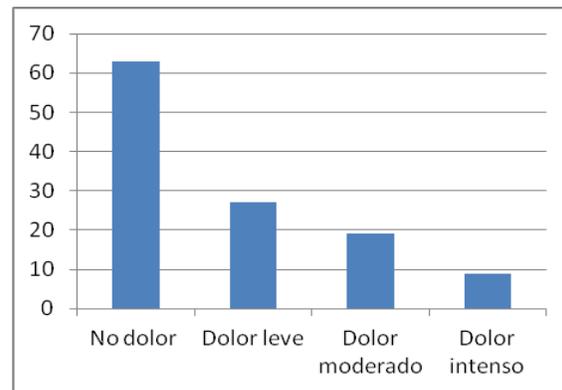
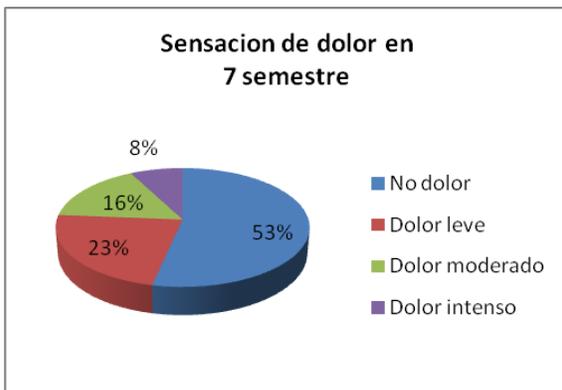
El 43% de los encuestados es decir 111 pacientes respondieron que durante su estadía en la clínica odontológica con respecto al instrumental el estudiante fue organizado y aseado, el 30% es decir 78 pacientes respondieron aseado, el 19% es decir 51 respondieron organizado y por último el 8% ósea 20 de los encuestados respondieron desorganizado y desaseado. Podemos asumir que el 92% de los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de la universidad del magdalena están de alguna manera satisfechos con respecto al instrumental.

8- A la pregunta **en algún momento del procedimiento o tratamiento odontológico cuál de estas sensaciones de dolor experimento:** Estos fueron los resultados obtenidos con las encuestas.



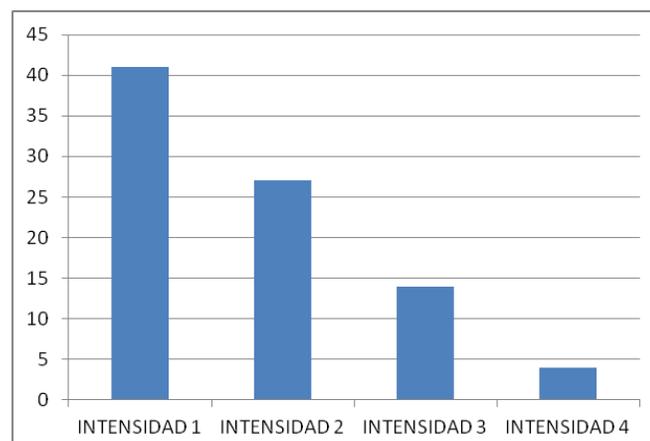
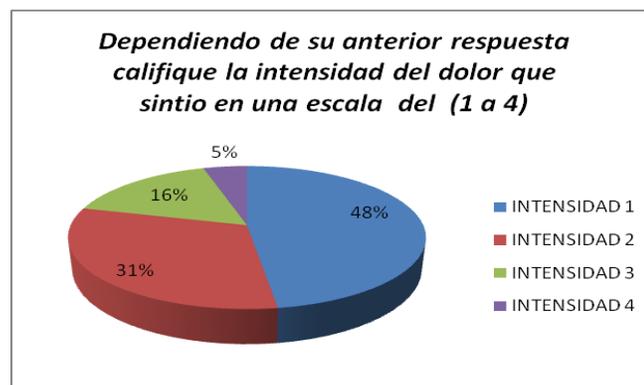
El 66% de los encuestados es decir 171 pacientes respondieron que en ningún momento del procedimiento o tratamiento odontológico sintieron dolor. El 18% es decir 47 pacientes respondieron que habían sentido un dolor leve, el 11% es decir 30 respondieron que sintieron un dolor moderado y por último el 5% ó sea 12 de los encuestados respondieron que sintieron un dolor intenso. Se deben buscar mecanismos que ayuden a disminuir los niveles de dolor que refieren los pacientes en el momento de la atención.

De la anterior pregunta también podemos conocer **cuáles fueron los diferentes valores observados en cada semestre con respecto a las sensaciones de dolor** que experimentaron los pacientes.



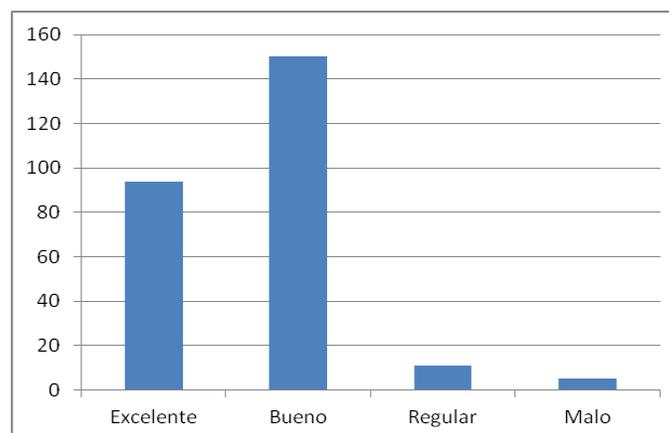
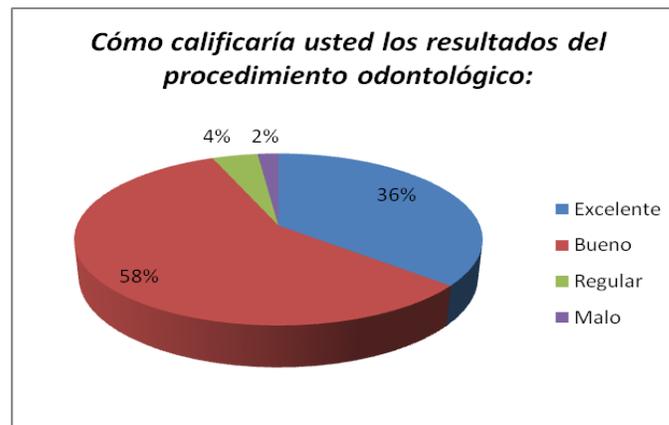
Podemos analizar que los mejores resultados se encuentran en 9 semestre debido que el 82% de los encuestados dijo no sentir dolor en ningún momento del tratamiento, el 13% afirmo sentir dolor leve, mientras solo el 5% dijo sentir dolor moderado, mientras que los peores resultados están en 7 semestre, debido que solo el 53% de los pacientes respondieron no sentir dolor durante el tratamiento odontológico y 8% respondió dolor intenso, mientras en el 8 semestre el 69% de los pacientes respondieron no sentir dolor durante el tratamiento y solo el 4% respondió sentir dolor intenso.

- 9- A la pregunta **dependiendo de su anterior respuesta califique la intensidad del dolor que sintió en una escala del (1 al 4)**: Estos fueron los resultados obtenidos con las encuestas.



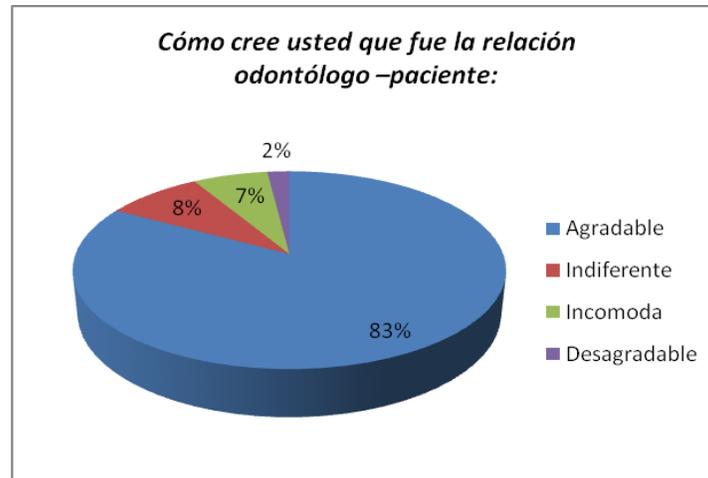
El 48% ósea 41 pacientes de los encuestados que respondieron haber sentido algún tipo de dolor manifestaron que este lo categorizaban con una intensidad de 1. El 31% es decir 27 pacientes respondieron intensidad 2, el 16% es decir 14 respondieron intensidad 3 y por último el 5% ósea 4 de los encuestados respondieron intensidad 4. En esta interpretación los pacientes respondieron en su gran mayoría que su dolor tenía una intensidad 1 que lo categorizan como normal o una ligera-leve molestia.

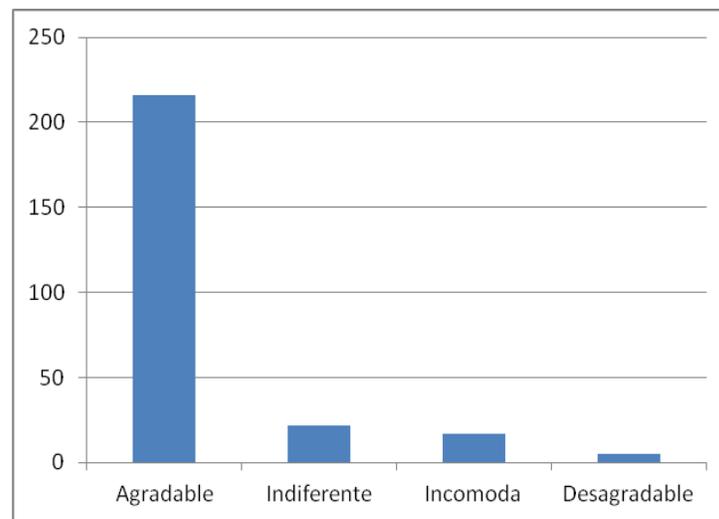
10- A la pregunta **cómo calificaría usted los resultados del procedimiento odontológico:** los resultados de las encuestas fueron.



El 36% de los encuestados es decir 94 pacientes respondieron que calificarían los resultados de los procedimientos odontológicos brindados en la clínica odontológica de la universidad del magdalena como excelentes, El 58% es decir 150 pacientes respondieron que eran buenos, el 4% es decir 11 encuestados respondieron regular y por último el 2% solo 5 de los pacientes respondieron que los resultados eran malos. Esto representa claramente que un 94% de los pacientes se encuentran satisfechos con los resultados obtenidos en las clínicas odontológicas de la universidad del magdalena, pero deberíamos enfatizar en elevar el número de los pacientes que respondieron excelente debido que la gran mayoría de los pacientes dicen que son buenos los resultados.

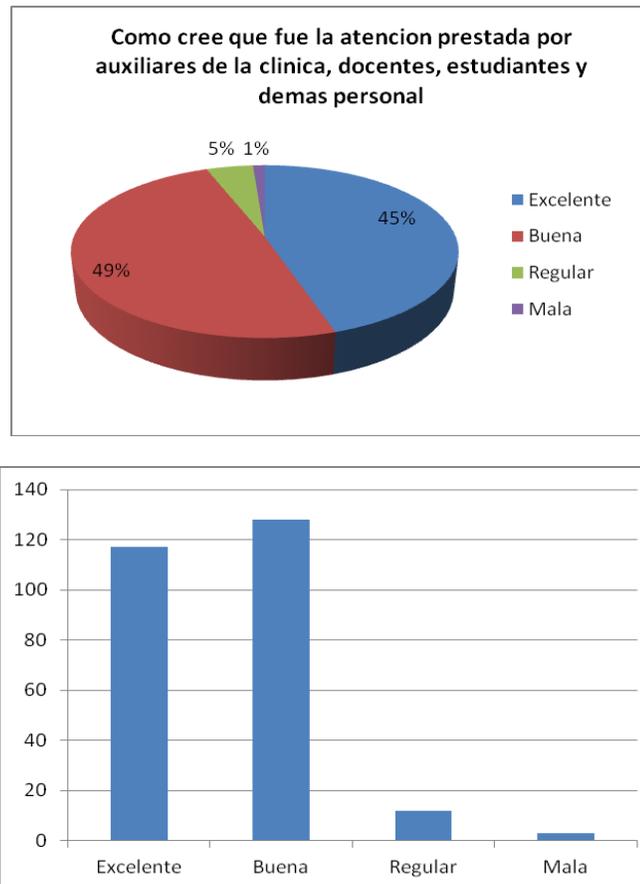
**11-** A la pregunta **Cómo cree usted que fue la relación odontólogo –paciente:** los resultados de las encuestas fueron los siguientes.





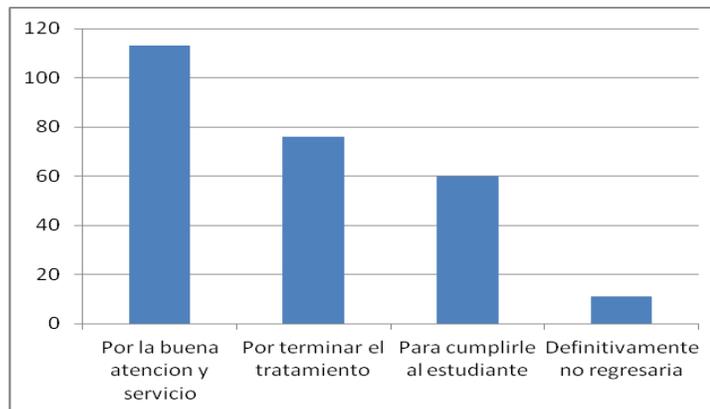
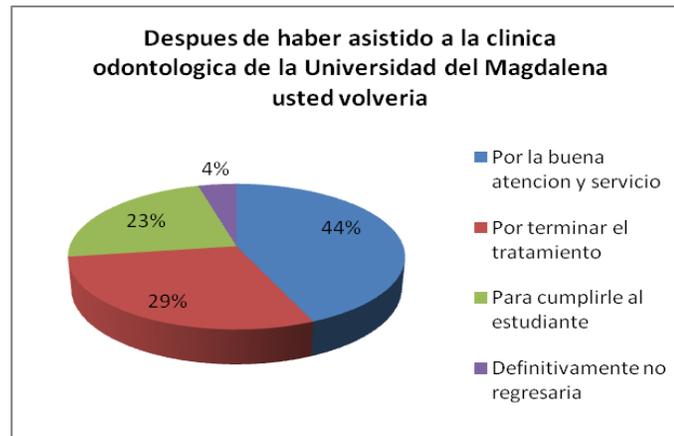
El 83% de los encuestados es decir 216 pacientes respondieron que la relación odontólogo-paciente fue agradable, el 8% es decir 22 pacientes respondieron indiferente, el 7% es decir 17 respondieron incómoda y por último el 2% ósea 5 de los encuestados respondieron que la relación fue desagradable. Esto representa que la gran mayoría de los encuestados dicen que la relación fue agradable por tal motivo se puede deducir que se sienten satisfechos con los estudiantes de odontología de las clínicas odontológicas en su forma de atenderlos y tratarlos.

12- A la pregunta **cómo cree que fue la atención prestada por auxiliares de la clínica, docentes y demás personal**: los encuestados respondieron.



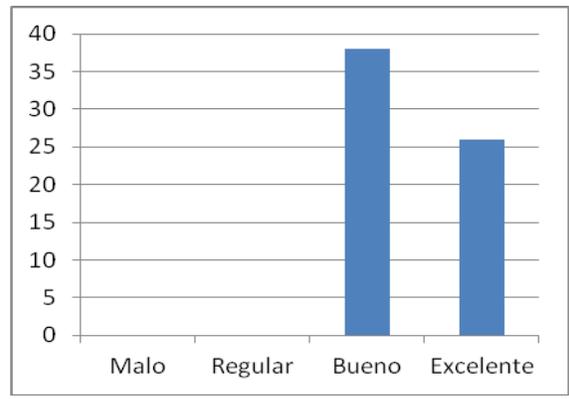
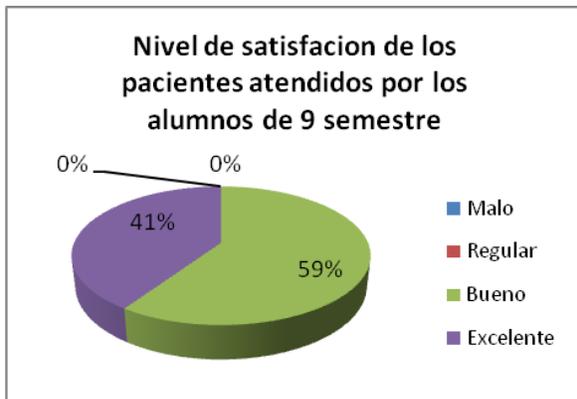
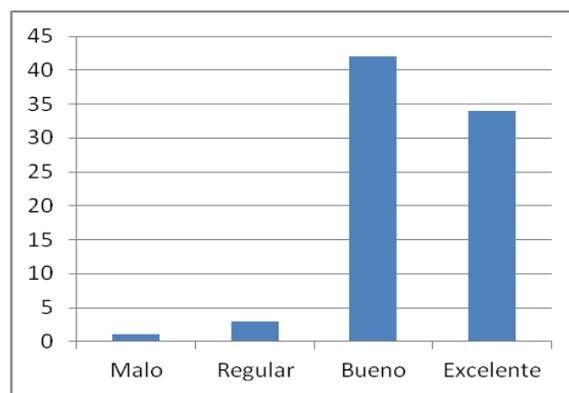
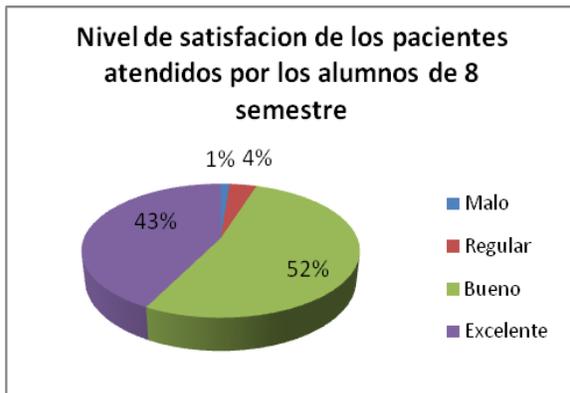
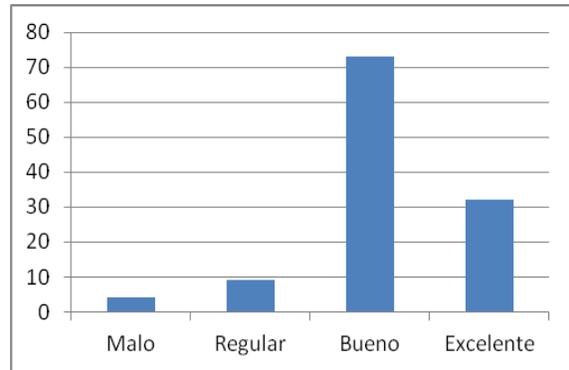
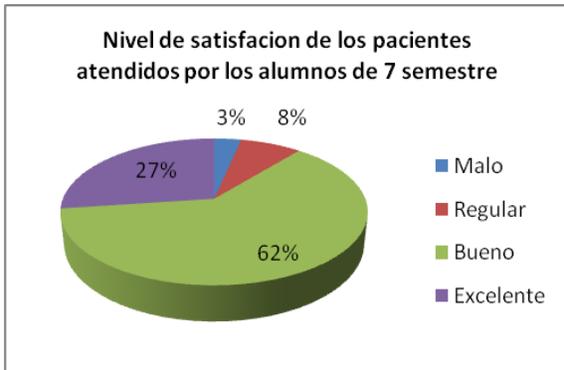
El 45% de los encuestados es decir 117 pacientes respondieron que la atención prestada por auxiliares de la clínica, docentes y demás personal de las clínicas odontológicas fue excelente, El 49% es decir 128 pacientes respondieron que era buena, el 5% es decir 12 encuestados respondieron regular y por último el 1% solo 3 de los pacientes respondieron que la atención prestada era mala. De tal manera que el 85% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención prestada por auxiliares, docentes, estudiantes y demás personal de las clínicas odontológicas de la universidad del magdalena.

13- A la pregunta **después de haber asistido a la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena, usted volvería:** estos son los datos arrojados por las encuestas.



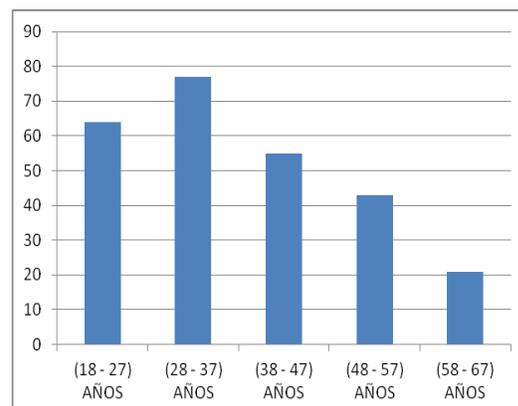
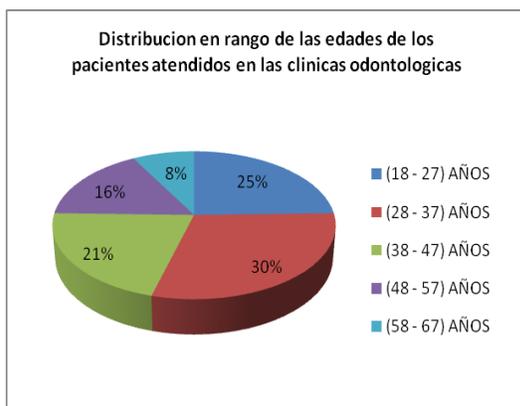
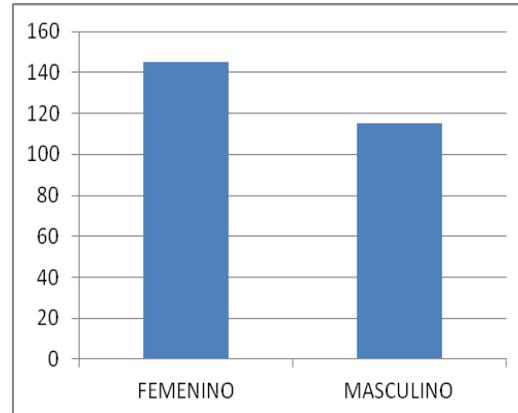
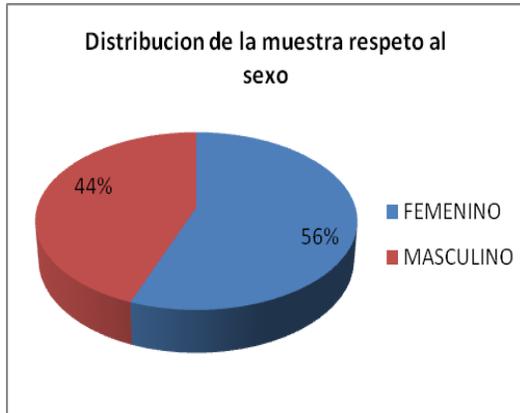
El 44% de los encuestados es decir 113 pacientes respondieron que después de haber asistido a la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena volverían por la buena atención y servicio, El 29% es decir 76 pacientes respondieron por terminar el tratamiento, el 23% es decir 60 respondieron por cumplirle al estudiante y por último el 4% solo 11 de los pacientes respondieron definitivamente no regresarían a las clínicas odontológicas de la universidad del Magdalena. De tal manera que la mayoría de los encuestados se sienten satisfechos con la buena atención y servicio prestado por los estudiantes de las clínicas odontológicas.

**Nivel de satisfacion de los pacientes atendidos en las clinicas odontologicas con respecto al semestre del estudiante que lo atiende.**



En la grafica de 9 semestre se evidencia que todos los pacientes encuestados se encuentran satisfechos con los procedimientos y tratamientos odontológicos, aunque en su mayoría en un 59% dicen su nivel de satisfacción es bueno, En la grafica de 8 semestre se observa que solo un 4% de los pacientes no se encuentran satisfechos, pero la gran mayoría 52% dicen que su nivel de satisfacción es bueno. En la grafica de 7 semestre se evidencia que el 11% de los pacientes no están satisfechos y la mayoría 62% de los pacientes dicen su nivel de satisfacción es bueno. El mayor nivel de satisfacción se encuentra en 9 semestre y el menor nivel de satisfacción se encuentra en 7 semestre.

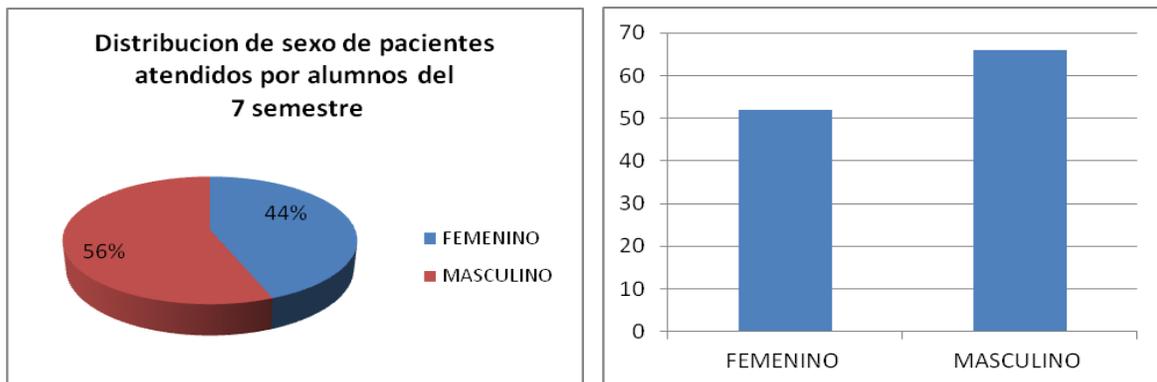
***Rango de edad y sexo específico de los pacientes que más acuden a la consulta en la clínica odontológica de la universidad del magdalena.***

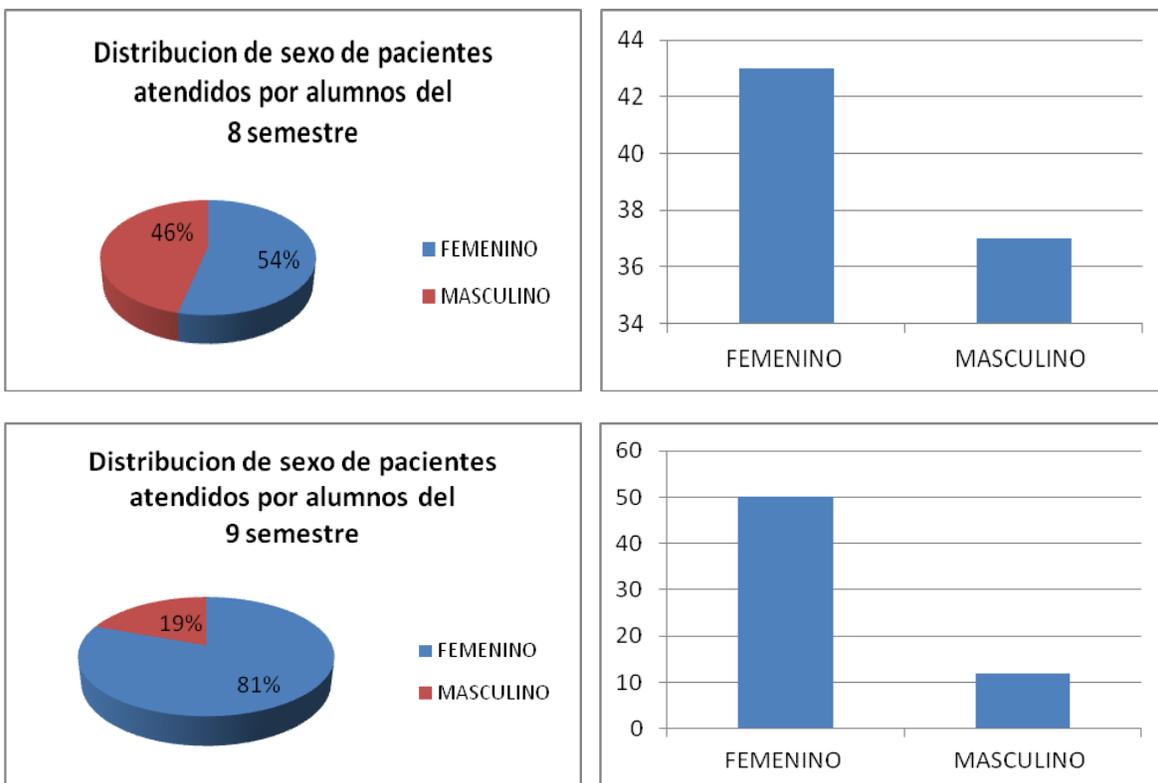


En la realización de las encuestas a los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de la universidad del magdalena encontramos que el mayor género encontrado fue el femenino con un 56% es decir 145 pacientes y el género masculino con 44% es decir 115 pacientes.

En cuanto al rango de las edades de los pacientes encontramos que el mayor grupo se encuentra entre los 28-37 años de edad con un 30% seguido por el grupo entre 18-27 años, en tercer lugar entre 38-47 años, seguido por 48-57 años y la minoría de pacientes se encuentra entre 58-67 años.

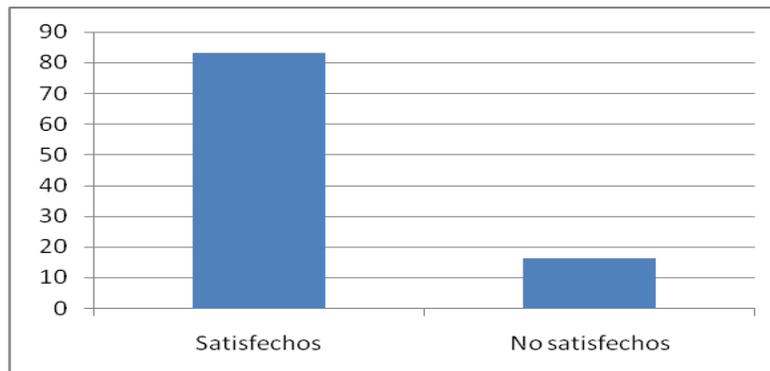
También podemos conocer la **distribución del sexo de los pacientes en los diferentes semestres** de las clínicas odontológicas de la universidad del magdalena.





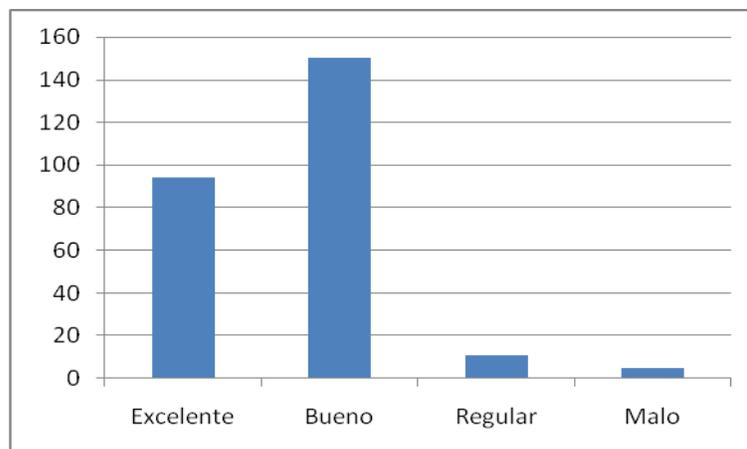
Podemos inferir que el sexo masculino predomina en los pacientes de 7 semestre con 56% es decir 62 pacientes de los 118, en 8 semestre predomina el genero femenino con 54% es decir 43 pacientes de los 80, en 9 semestre se evidencia un amplio predominio del sexo femenino con 81% es decir 50 de los 62 pacientes encuestados.

Podemos tomar los porcentajes de todas las anteriores respuestas y obtener el nivel de satisfacción total de los pacientes en edades entre los 18 y 80 años atendidos en las clínicas odontológicas de la universidad del magdalena.



En el análisis de estas graficas obtenemos que el 84% de los pacientes entre 18 y 80 años de edad atendidos en las clínicas odontológicas de la universidad del magdalena están satisfechos con la puntualidad de los estudiantes, las instalaciones, la atención, el aseo y presentación personal de los estudiantes, con el instrumental, con los procedimientos practicados, con la relación odontólogo-paciente, con las auxiliares, docentes y demás personal, siendo un porcentaje aceptable de satisfacción y solo el 16% expresa no estar satisfechos con la clínica odontológica de la universidad del magdalena.

Un tipo de satisfacción importante que debemos tener en cuenta es el relacionado con los resultados de los procedimientos practicados en las clínicas odontológicas de la universidad del magdalena



En el análisis de estas graficas obtenemos que el 58% de los pacientes entre 18 y 80 años de edad atendidos en las clínicas odontológicas de la universidad del magdalena califican su satisfacción como buena, el 36% califica su satisfacción como excelente y el 6% no están satisfechos con el resultado de los procedimientos odontológicos practicados en las clínicas odontológicas de la universidad del magdalena.

## CONCLUSIONES

En este estudio de nivel de satisfacción de los pacientes en edades entre 18 y 80 años atendidos en las clínicas odontológicas de la universidad del magdalena en el período 2012-II, se examinaron 260 pacientes bajo los criterios de inclusión de edad, sin importar el género del paciente ni semestre del estudiante que atiende.

Según las características generales de la mayoría de los pacientes encuestados en el periodo 2012- II se encontró que el género predominante fue el femenino con un 56% ósea 145 pacientes y el género masculino estaba representado por un 44% ósea 115 pacientes. En cuanto al rango de las edades de los pacientes encontramos que el mayor grupo se encuentra entre los 28-37 años de edad y la minoría de pacientes se encuentra entre 58-67 años.

Con base a la evaluación de la puntualidad de los estudiantes y la forma de ver las instalaciones odontológicas encontramos que para 78% de los encuestados es decir 203 pacientes respondieron que el estudiante fue puntual. En cuanto para la forma de ver las instalaciones el 43% de los encuestados es decir 111 pacientes piensan que las instalaciones de las clínicas odontológicas son modernas, organizadas y aseadas otro grupo importante el 41% es decir 106 pacientes piensan que son sencillas, organizadas y aseadas es decir que el 84% están satisfechos con las instalaciones.

Con respecto a la realización de la historia clínica por parte del estudiante el 47% de los encuestados es decir 121 pacientes expresaron sentirse cómodos otro grupo el 28% es decir 73 pacientes respondieron sentirse tranquilos entonces puede asumirse que el 75% de los pacientes encuestados estaban satisfechos

con la forma y realización de la historia clínica. Además que durante el procedimiento odontológico realizado por el estudiante el 51% de los encuestados es decir 133 pacientes respondieron que sintieron tranquilidad y confianza en el estudiante tan solo 7% ósea 19 de los encuestados respondieron sentir incomodidad y desconfianza en el estudiante.

En relación de saber qué sensación asociada a dolor experimentaban los pacientes durante el tratamiento odontológico el 66% de los encuestados es decir 171 pacientes respondieron que en ningún momento del procedimiento o tratamiento odontológico sintieron dolor y el 18% es decir 47 pacientes respondieron que habían sentido un dolor leve.

Con base a la calidad y calificación de los resultados de los procedimientos el 36% de los encuestados es decir 94 pacientes respondieron que los calificarían como excelentes y el 58% es decir 150 pacientes respondieron que eran buenos, ósea que el 94% de los pacientes están satisfechos con la calidad y los resultados de los procedimientos.

Al momento de conocer cuál sería el motivo más influyente para regresar a las clínicas odontológicas de la universidad del magdalena el 44% de los encuestados es decir 113 pacientes respondieron que después de haber asistido volverían por la buena atención y servicio, el 29% es decir 76 pacientes respondieron por terminar el tratamiento odontológico, el 23% es decir 60 pacientes respondieron por cumplirle al estudiante y por último solo el 4% es decir 11 de los pacientes respondieron definitivamente no regresarían, de esta forma dando a entender que el 96% está satisfecho con la clínica odontológica y a la siguiente oportunidad regresaran.

Encontramos que el 84% de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la universidad del magdalena en el periodo 2012-II se encuentran satisfechos con los servicios en general prestados por esta entidad.

## DISCUSION

Gronroos, C. (1984) refiere que la persona que busca un servicio percibe la satisfacción según el nivel de calidad que esta posea. Según Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985), la calidad en el servicio además de ser un constructo elusivo que puede ser difícil de medir, es el resultado de la comparación de las expectativas o deseos del consumidor frente a un proveedor y sus percepciones con respecto al servicio recibido.

En las investigaciones consultadas encontramos que el nivel de satisfacción de los pacientes fue evaluada por medio de la percepción de estos sobre la calidad del servicio teniendo en cuenta parámetros como la apariencia física de las instalaciones, personal, equipos, etc., la habilidad para ejecutar el servicio, la confianza, la empatía, entre otros aspectos.

Betin, A. et al. (2009) en su estudio realizado en una institución pública de servicios odontológicos en la ciudad de Cartagena Colombia, encontró que el 89% de los encuestados manifestaron encontrarse satisfechos con respecto a la atención brindada y un 85% afirma que regresaría a una consulta odontológica. De igual forma Hincapié, A. et al (2001) arroja un 95,6% de satisfacción de los usuarios como resultado de su investigación en la universidad de Antioquia en el programa de odontología. Con respecto a nuestros resultados encontramos que el 84% de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la universidad del magdalena en el periodo 2012-II se encuentran satisfechos con los servicios en general prestados por esta entidad y que el 96% de los pacientes regresaría por la buena atención y servicio prestado por los estudiantes de 7, 8 y 9 semestre.

La satisfacción que refiere un paciente depende de la calidad del servicio que le brinden. En este sentido al tener satisfacción los pacientes seguirán volviendo a la consulta y por consiguiente es de vital importancia que sea percibida.

Salazar G. (2006) realizó una investigación para conocer la calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana y observó que el 50% de las personas encuestadas fueron mujeres. Este mismo autor hace referencia a otras investigaciones como las de Corcuera G. (2002) quien realiza un estudio en la clínica dental de la universidad mayor de San Marcos, donde encontró que el 67% de los pacientes que acuden a consulta en esta institución son de sexo femenino. De igual forma plantea que en un estudio realizado en Brasil en la Clínica Integrada del curso de Odontología de la Universidad de Sao Paulo por Carnevalli, I. (2003) se encontró que el 67.5% de los pacientes entrevistados eran de sexo femenino. Otras de sus referencias arroja resultados de un 55% con respecto al sexo femenino que acude a la consulta odontológica en un estudio realizado por Skaret, E. (2004) en Noruega.

Los resultados de estos estudios con respecto al sexo que acude con mayor frecuencia a citas odontológicas coinciden con el nuestro, con un porcentaje del 56% otorgado al sexo femenino. Esto lo podemos atribuir a que los pacientes de sexo femenino le dan más importancia a su aspecto físico o simplemente porque disponen de más tiempo en relación con los hombres ya que tal vez no cumplen horarios rígidos de trabajo.

Los resultados en cuanto al rango de las edades de los pacientes, encontramos que el mayor grupo se encuentra entre los 28-37 años de edad con un 30% seguido por el grupo entre 18-27 años, en tercer lugar entre 38-47 años, seguido por 48-57 años y la minoría de pacientes se encuentra entre 58-67 años. En el

estudio realizado por Salazar G. (2006) arrojó los siguientes resultados con respecto a la edad; el 53.3% pertenecía al grupo de 30 a 39 años, el 26.7% pertenecía al grupo de 18 a 29 años, el 16.7% pertenecía al grupo de 40 a 49 años y finalmente el 3.3% pertenecía al grupo de 50 a más años. En las referencias citadas por este autor tenemos que el estudio realizado por Corcuera G. (2002) se encontró que el 30% pertenecían a los intervalos de edad entre 18 y 28 años, mientras que el 29% estaban en el rango de 29 a 39 años, el 20% de 40 a 50 años, el 15.5% de 51 a 61 años y el 5.5% están en el rango de 61 a más años. En cuanto a el estudio realizado en Brasil por Carnevalli, I. (2003) se encontró que el 32.5% están entre 31 a 40 años, el 30% están en el rango de edad entre 21 a 30 años, el 12.5% están en el rango de edad entre 18 a 20 años, el 11% están entre 41 a 50 años, el 9% entre 51 a 60 años, el 4.5% están entre 61 a 70 años y finalmente el 0.5% tiene más de 70 años.

El rango de edad que más prevalece en las distintas investigaciones es de 30 a 40 años, esto se puede deber a que a esta edad las personas comienzan a preocuparse un poco más por su aspecto físico ya que la etapa de su juventud se da por terminada. Además podemos decir que en este rango de edad las personas cuentan con más capacidad económica para realizarse tratamientos más complejos y así satisfacer sus necesidades estéticas para destacarse en el campo laboral.

## **SUGERENCIAS**

Se invita a la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena a diseñar un plan de mejoramiento continuo para mantener los resultados favorables y seguir creciendo.

Teniendo en cuenta esta investigación se recomienda realizar nuevos estudios que relacionen las distintas especialidades que se ejercen en la clínica odontológica de la universidad del magdalena con la satisfacción percibida por los pacientes.

## **ANEXOS**

Toda la información contenida en esta encuesta es estrictamente confidencial con el único propósito de recolectar información que nos permita determinar el NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EDADES ENTRE 18 Y 80 AÑOS ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA EN EL PERÍODO 2012-II, la utilización de esta para fines diferentes de terceros no son autorizados, solo si se cuenta con el previo consentimiento expreso de los integrantes de esta investigación.

### **ANEXO 1**

Certificación del número de pacientes atendidos en los periodos 2011-1, 2011-2 y 2012-1.



Santa Marta D.T.C.H

25 De Septiembre De 2012

Certificación de pacientes entre los 18 y 80 años atendidos en las clínicas odontológicas de la universidad del magdalena en los años 2011 Y 2012.

PERIODOS	NUMERO DE PACIENTES
2011-I	816
2011-II	738
2012-I	860

Contadora clínica odontológica

## ANEXO 2

Ficha de encuesta antes de la validación.

### INSTRUMENTO UTILIZADO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_\_ SEXO \_\_\_\_\_ SEMESTRE DEL ESTUDIANTE QUE ATIENDE \_\_\_\_\_

1- Al llegar a las citas odontológicas, el estudiante fue:

- a) Puntual.
- b) Impuntual.

2- Cuando ingresó a las clínicas odontológicas, las instalaciones de éstas le parecieron:

- a) Modernas - organizada y Aseada
- b) Sencillas - Organizadas y Aseadas
- c) Modernas – Desorganizadas y Desaseadas.
- d) Sencillas – Desorganizadas Y Desaseadas.

3- Al empezar las citas odontológicas, el estudiante fue:

- a) Atento Y Amable.
- b) Indiferente Y Grosero.

4- Durante la realización de la historia clínica por parte del estudiante, usted se sintió:

- a) Cómodo
- b) Tranquilo
- c) Incómodo
- d) Inseguro

5- Cómo calificaría el aseo y la presentación personal del estudiante:

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

6- Durante el procedimiento odontológico usted sintió:

- a) Tranquilidad Y confianza en el estudiante
- b) Incomodidad Y desconfianza en el estudiante.
- c) Nervios por el procedimiento
- d) Desesperación y Ansiedad

7- Marque con una X. Cree usted que durante su estadía en la clínica, el estudiante fue organizado y aseado: SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

8- Sintió dolor durante el procedimiento odontológico: SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

9- Si su anterior respuesta fue SI, califique del uno al diez la intensidad del dolor, siendo uno (1) una leve molestia, y diez (10) un dolor insoportable. CALIFICACIÓN:  
\_\_\_\_\_

10- Cómo calificaría usted los resultados del procedimiento odontológico:

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

11- Cómo cree usted que fue la relación odontólogo –paciente:

- a) Agradable
- b) Indiferente
- c) incomoda
- d) Desagradable

12- Cómo cree que fue la atención en general prestada por auxiliares de la clínica, docentes, estudiantes y demás personal:

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

13- Después de haber asistido a la clínica odontológica de la Universidad, cree usted que volvería: SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_



## Anexo 4

### Instrumento utilizado para la recolección de datos validado.

#### INSTRUMENTO UTILIZADO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_\_ SEXO \_\_\_\_\_ SEMESTRE DEL ESTUDIANTE QUE ATIENDE \_\_\_\_\_

14- Al llegar a las citas odontológicas, el estudiante fue:

- c) Puntual.
- d) Impuntual.

15- Cuando ingresó a las clínicas odontológicas, las instalaciones de éstas le parecieron:

- c) Modernas - organizada y Aseada
- d) Sencillas - Organizadas y Aseadas
- c) Modernas – Desorganizadas y Desaseadas.
- d) Sencillas – Desorganizadas Y Desaseadas.

16- Al empezar las citas odontológicas, el estudiante fue:

- c) Atento Y Amable.
- d) Indiferente Y Grosero.

17- Durante la realización de la historia clínica por parte del estudiante, usted se sintió:

- e) Cómodo
- f) Tranquilo
- g) Incómodo
- h) Inseguro

18- Cómo calificaría el aseo y la presentación personal del estudiante:

- e) Excelente
- f) Buena
- g) Regular
- h) Mala

19- Durante el procedimiento odontológico usted sintió:

- e) Tranquilidad Y confianza en el estudiante
- f) Incomodidad Y desconfianza en el estudiante.
- g) Nervios por el procedimiento
- h) Desesperación y Ansiedad

20- Durante su estadía en la clínica, odontológica con respecto al instrumental el estudiante fue:

- a) Organizado y aseado
- b) Aseado
- c) Organizado
- d) Desorganizado y desaseado

21- En algún momento del procedimiento o tratamiento odontológico cuál de estas sensaciones de dolor experimentó:

- a) No dolor
- b) Dolor Leve
- c) Dolor Moderado
- d) Dolor Intenso

22- Dependiendo de su anterior respuesta califique la intensidad del dolor que sintió en una escala del (1 al 4)

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4

23- Cómo calificaría usted los resultados del procedimiento odontológico:

- e) Excelente
- f) Bueno
- g) Regular
- h) Malo

24- Cómo cree usted que fue la relación odontólogo –paciente:

- e) Agradable
- f) Indiferente
- g) incomoda
- h) Desagradable

25- Cómo cree que fue la atención prestada por auxiliares de la clínica, docentes, estudiantes y demás personal:

- e) Excelente
- f) Buena
- g) Regular
- h) Mala

26- Después de haber asistido a la clínica odontológica de la Universidad del magdalena, usted volvería:

- a) Por la buena atención y servicio.
- b) Por terminar el tratamiento.
- c) Para cumplirle al estudiante.
- d) Definitivamente no regresaría.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Allred, H. (1977). Assesment of the quality of dental care. Experimental dental care proyed. The London Hospital, Medical College.

Babakus, E. and Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24, 253-268.

Babakus, E. and Mangold, W. G. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. *Health services research*, 26, 767-786.

Betín, A. *et al.* (2009). Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria en la ciudad de Cartagena. *Revista de la facultad de Ciencias de la Salud DUAZARY*. Vol. 6 N° 2.

Bleich, S. Özaltinb, E. Murray, C. (2009). How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience? *Bull World Health Organ*. 87: 271–278.

Bopp, K. D. (1990). How patients evaluate the quality of ambulatory medical encounters: a marketing perspective. *Journal of health care marketing*, 19 (1), 6-15.

Cardona , J., Hernandez, A. y Yepes, F. (2005). La reforma a la seguridad social en salud en Colombia: ¿avances reales? *Revista gerencia y políticas de salud*, 4 (9), 81-99.

Carman, J. M. (1990), Consumer perceptions of service quality: An asseessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 66 (1) 33-55.

Carrillo, D. Romero Y. (2007). Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la corporación merideña de salud en el municipio libertador del estado mérida. 2005. Acta Odontológica Venezolana – Volumen 45 N° 2.

Corral, Y. (2008). Validez y confiabilidad de los instrumentos de la investigación para la recolección de datos. Facultad de ciencias económicas y sociales universidad de Carabobo valencia estado Carabobo Venezuela.

Cronin, J. and Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A re- examination and extension. Journal of marketing, 56 (3), 55-68.

Donabedian, A. (1968). Promoting quality trough evaluating process of patient care. Medical Care, Vol. VI, No. 3.

Donabedian, A (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. Ann Arbor, MI: Health Administration press.

Donabedian, A. (1990). Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica: Un texto introductorio. Perspectivas en Salud Pública INSP.

Ekinci, Y. (2001). The validation of the generic service quality dimensions: an alternative approach. Journal of retailing and consumer services, 8 (6), 311-324.

Gil, I. (1995). La conceptualización y evaluación de la calidad de servicio al cliente percibida en el punto de venta. Madrid: Puzzle.

Gronroos, C. (1978). A service-oriented approach to marketing of services. European journal of marketing, 12 (8), 588-601.

Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. European journal of marketing, 18, 36-44.

Hincapie, A. et al. (2001). Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el programa de odontología integral del adolescente y

ortodoncia. Facultad de odontología de la universidad de Antioquia. Rev Fac Odont Univ Ant, 15 (2): 5-11.

Honing, C. Massagli, M. (1979). Primary care physician.s affective orientation toward they patients. J Health Soc Behav; 20, 61-76.

Hu, T. (1981). The demand for dental care. In: Advances in Health Economics and Health Services Research, Vol. II, Scheffier, RM. Ed. Jai Press.

Jenny, J. Frazier, P. (1973). Bagramian RA, Proshe KJ. Patients satisfaction and dissatisfaction with their dentist. J Pub Health Dent, 33, 211-221.

Kerguelen Botero C. (2008). Calidad en salud en Colmbia, Los principios. Ministerio de la proteccion social.

Kerr, M. And Trantow, D. J. (1969). Defining, measuring and assessing the quality of health services. Public health reports, 84 (5), 415-424.

Kronfield, J. (1979). Access to dental care; a comparison of medicine/dentistry and the role of regular source. Med Care; 27, 1000-1011.

Losada M. Y Rodriguez A. 2007. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing.

Mc Keithen, E. (1966). The patients image of the dentist. J Am Con Dent; 33, 87-107.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. And Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. journal of marketing, 49 (4), 41-50.

--- (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of retailing, 64 (1), 12-37.

Peñaranda, P. (2005). Los aportes de la psicología a la odontología: una investigación sobre factores psicosociales en el dolor crónico bucofacial. Publicado por Consejo de Desarrollo Científico y Humanística. Universidad central de Venezuela.. Págs. 57- 60.

Salazar, G. (2006) calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana. Universidad peruana Cayetano Heredia. Facultad de estomatología.

Scriven, M. (1974) Evaluation perspectives and procedures. In: W James P. (ed) Evaluation in education, current applications Berkeley Calif.

Stufflebeam, W. (1980). An analysis of alternative approaches to evaluation. Educational Evaluation and Policy Analysis, 5-20.

Vandamme, R. And Leunis, J. (1993). Development of a multiple-item scale for measuring hospital service quality. International journal of service industry management, 4 (3), 30-40.

Velandia, F., Ardon, N., Cardona, J. M., Jara, M. I., y Perez, N. (2001). Oportunidad, satisfacción y razones de no uso de los servicios de salud en colombia, según la encuesta de calidad de vida del DANE. Revista Colombia Medica, 32 (1), 4-9.

Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. Journal of marketing, 53 (3), 2-22.