



REVISTA ODONTOLOGÍA

Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud “Lasso”

Satisfaction of dental careusers at “Lasso public health center”

Alexandra Elizabeth Iza Cunalata^{1-a} | Cecilia Belén Molina Jaramillo^{1-b} |
Darwin Vicente Luna Chonata^{1-c} | Fredy Daniel Pauta Herrera^{2-d} |

¹ | ID | Universidad Central del Ecuador, Facultad de Odontología, Carrera de Odontología, Quito, Ecuador

² | ID | Fuerzas Armadas, Dispensario Médico Básico N° 13, Fuerte Militar Atahualpa, Quito, Ecuador

HISTORIAL DEL ARTÍCULO

Recepción: 21-09-2022

Aceptación: 19-04-2023

Publicación: 19-08-2023

PALABRAS CLAVE

Calidad de la Atención de Salud, Odontología, Satisfacción del Paciente.

KEY WORDS

Quality of Health Care, Dentistry, Patient Satisfaction.

ORCID

^a <https://orcid.org/0009-0009-4588-5061>

^b <https://orcid.org/0000-0002-2565-0734>

^c <https://orcid.org/0000-0002-9698-5099>

^d <https://orcid.org/0009-0009-5506-8719>

CORRESPONDENCIA AUTOR

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, FACULTAD DE ODONTOLOGÍA, CARRERA DE ODONTOLOGÍA, QUITO, ECUADOR

E-MAIL: CBMOLINA@UCE.EDU.EC

RESUMEN

Introducción: La satisfacción de los usuarios que reciben atención odontológica en un establecimiento del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, debería ser un indicador medido con regularidad. Sin embargo, las publicaciones de los resultados de dichas indagaciones son escasas en el entorno ecuatoriano. **Objetivo:** determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud de Lasso, provincia de Cotopaxi, en relación con el sexo, edad, nivel de instrucción y tipo de seguro con el que contaban los participantes durante el mes de junio del año 2022. **Materiales y métodos:** El instrumento fue la encuesta SERVQUAL con 22 preguntas de escala tipo Likert, que mide 5 dimensiones, aplicado en dos momentos, antes de la atención odontológica y después de la misma. **Resultados:** los valores obtenidos nos muestran que el 69,99% se encontraba satisfecho con la atención, y al aplicar la prueba estadística de Chi-Cuadrado para identificar la independencia entre las variables sociodemográficas y la satisfacción, hubo significancia estadística únicamente entre la edad y la satisfacción del usuario. **Conclusión:** los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud Lasso están satisfechos en su mayoría con la atención odontológica, siendo la dimensión fiabilidad la única que obtuvo un puntaje global menor al 60%.

ABSTRACT

Introduction: The satisfaction of users who receive dental care in an establishment of the Ministry of Public Health of Ecuador, should be an indicator measured regularly. However, the publications of the results of these investigations are scarce in the Ecuadorian environment. **Objective:** to determine the level of satisfaction of the users of the dental service of the Lasso Health Center, Cotopaxi province, in relation to the sex, age, educational level and type of insurance that the participants had during the month of June 2022. **Materials and methods:** The instrument was the SERVQUAL survey with 22 Likert-type scale questions, which measures 5 dimensions, applied at two moments, before dental care and after it. **Results:** the values obtained show us that 69.99% were satisfied with the care, and when applying the Chi-Square statistical test to identify the independence between the sociodemographic variables and satisfaction, there was statistical significance only between age and user satisfaction. **Conclusion:** the users of the dentistry service of the Lasso Health Center are mostly satisfied with the dental care, the reliability dimension being the only one that obtained an overall score of less than 60%.

INTRODUCCIÓN

El concepto de calidad se acuñó en la revolución industrial (siglo XVIII) para la producción en masa de productos, luego se extendió a otras áreas, incluyendo los servicios de salud, en la que se aplicó a partir del siglo XX (1960), siendo la calidad de la atención en salud una necesidad en base a la preocupación creciente sobre la seguridad del paciente^{1,2}.

Actualmente, la calidad de la atención en salud es considerada el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados para la población, impactando en su calidad de vida^{3,4}, siendo un principio de la prestación de servicios de salud consagrados en la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 32, debiendo ser garantizado en todos los establecimientos del Sistema Nacional de Salud⁵.

En este sentido, se vuelve importante medir la percepción de los usuarios sobre la calidad de un servicio de salud, para supervisar e impulsar la mejora continua de los procesos en los estable-

cimientos de salud, en base a datos precisos y oportunos, siendo requerida la atención a la generación y aprendizaje del conocimiento³.

En el año 2010 el Ministerio de Salud Pública (MSP) emitió un documento para medir la calidad en los servicios de salud odontológica mediante 7 estándares, que incluyen: insumos y equipamiento, prevención y recuperación, promoción y educación y sobre satisfacción del paciente con la atención recibida⁶, sin embargo, a pesar de la búsqueda exhaustiva de información respecto a calidad del servicio de odontología en la Red Pública Integral de Salud (RPIS) del Ecuador, existe información limitada.

Cabe recalcar que la calidad de la atención en salud es una apreciación subjetiva, donde el paciente o usuario percibe el servicio como un satisfactor de sus necesidades, entonces, la satisfacción resulta de la percepción íntima que experimenta un sujeto respecto de un servicio que alcanza y supera las expectativas⁷. Es así como los instrumentos creados para medir la satisfacción incluyen expectativas del usuario previa a la atención y percepciones posterior a la misma.

El presente estudio se enfocó en la satisfacción del paciente, basado en la metodología SERVQUAL con el diseño mencionado, para evaluar expectativas y percepciones de usuarios sobre la fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, metodología que se ha venido aplicando por muchos años, en varios países y varios idiomas⁸.

De esta forma se analiza ¿cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en odontología del Centro de Salud tipo "C" Lasso?, como parte de la RPIS, con el instrumento aplicado en junio de 2022. Se planteó la hipótesis de investigación que el nivel global de satisfacción de estos pacientes es superior al 60%

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio fue observacional y transversal; para el cálculo de la muestra se identificó 232 atenciones registradas en la Plataforma de Registro de Atención en Salud (PRAS) del MSP en junio de 2021, ya que la recolección se iba a realizar en junio de 2022, siendo ese el universo. Se aplicó la fórmula para cálculo muestral en población finita, con valor alfa de 0,05 la muestra mínima requerida fueron 145 usuarios. El objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud de Lasso, provincia de Coto-

paxi, en relación con el sexo, edad, nivel de instrucción y tipo de seguro con el que contaban los participantes durante el mes de junio del año 2022

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Tipo C de Lasso (CSC Lasso), se utilizó la metodología SERVQUAL, que es un cuestionario para evaluar 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, diseñado para aplicarse en 2 partes: 22 preguntas para la calidad esperada antes de recibir la atención odontológica y 22 preguntas para la calidad percibida después de recibir la atención.

El proyecto fue aprobado por la Comisión de Investigación de la Facultad de Odontología (COIF) y el Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos de la Universidad Central del Ecuador (CEISH-UCE), con código número 012-FO-G-2022 de 17 de mayo de 2022.

Se incluyó usuarios agendados en odontología del CSC Lasso, mayores de 18 años y que firmaron el consentimiento informado durante los días laborales de junio de 2022. Se excluyó a quienes desistieron, los que indicaron analfabetismo o vulnerabilidad (personas con discapacidad, embarazadas, tercera edad, etc.). Se recolectaron los datos indicándoles llenar las primeras 22 preguntas previo a la atención odontológica y luego de salir, completaron las 22 preguntas siguientes.

Anonimizamos la información, tabulamos en una matriz de Microsoft Excel 2016, elaboramos tablas de frecuencia del nivel de satisfacción global y desagregado según variables, para aplicar la prueba de Chi-Cuadrado en "IBM SPSS Statistics", versión 23, verificando la independencia de la satisfacción con las variables: sexo, edad, nivel de instrucción y tipo de seguro.

RESULTADOS

Cada pregunta de la encuesta tuvo una escala de Likert de 1 a 7 puntos, donde 1 significa menor satisfacción y 7 mayor satisfacción. Para identificar el porcentaje de pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Lasso según su condición de usuario o acompañante, sexo, edad, nivel de instrucción y tipo de seguro, se obtuvieron los siguientes resultados:

Como se aprecia en la Tabla 1, de 145 encuestados en el área de odontología del Centro de Salud de Lasso, el 78,62% fueron usuarios/pacientes directos, mientras que el 21,38% fueron acompañantes.

Tabla 1. Número y porcentaje de pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Lasso durante el mes de junio del 2022, según su condición de encuestado.

Condición del encuestado	n	%
Usuarios	114	78,62%
Acompañantes	31	21,38%
Total	145	100%

Fuente: Alexandra Iza

En relación al género de los encuestados, los porcentajes se pueden apreciar en la tabla siendo el femenino el más frecuente.

Tabla 2. Número y porcentaje de pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Lasso durante el mes de junio del 2022, según género.

Sexo	N	%
Masculino	50	34,48%
Femenino	95	65,52%
Total	145	100%

Fuente: Alexandra Iza

Por grupos etáreos, los porcentajes pueden apreciarse en la Tabla 3.

Tabla 3. Número y porcentaje de pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Lasso durante el mes de junio del 2022 según edad.

Edad	n	%
18-29 años	53	36,55%
30-41 años	47	32,41%
42-53 años	39	26,90%
54-64 años	6	4,14%
Total	145	100%

Fuente: Alexandra Iza

En cuanto al nivel de instrucción, del total de encuestados, los datos están representados en la Tabla 4.

Tabla 4. Número y porcentaje de pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Lasso durante el mes de junio del 2022, según nivel de instrucción.

Nivel de instrucción	n	%
Básica	43	29,65%
Bachillerato	67	46,21%
Superior	35	24,14%
Total	145	100%

Fuente: Alexandra Iza

Los resultados acerca de las expectativas de los pacientes antes de la atención con las percepciones una vez concluido el servicio en el área de odontología del CSC Lasso, aplicando la encuesta SERVQUAL para obtener el nivel de satisfacción, pueden verse en la Tabla 5.

Tabla 5. Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Lasso durante el mes de junio del 2022, según instrumento SERVQUAL.

Nivel de satisfacción: Dimensión	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
Fiabilidad	52	35,86	93	64,14
Capacidad de respuesta	100	68,97	45	31,03
Seguridad	114	78,62	31	21,38
Empatía	111	76,55	34	23,45
Elementos tangibles	100	68,97	45	31,03
Total:	101	69,66	44	30,34

Fuente: Alexandra Iza

Por niveles de satisfacción y su relación con los grupos etáreos, sus resultados están representados en la Tabla 6.

Tabla 6. Número y porcentaje de pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Lasso durante el mes de junio del 2022 acorde a las dimensiones del instrumento SERVQUA según: edad.

Nivel de satisfacción: Edad	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	N	%
18-29 años	38	26,21	15	10,34
30-41 años	35	24,14	12	8,27
42-53 años	23	15,86	16	11,03
54-64 años	5	3,45	1	0,69
Total	101	69,66	44	30,34

Fuente: Alexandra Iza

Los niveles de satisfacción por género están resumidos en la Tabla 7.

Tabla 7. Número y porcentaje de pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Lasso durante el mes de junio del 2022 acorde a las dimensiones del instrumento SERVQUA según: sexo.

Nivel de satisfacción: Sexo	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	N	%
Masculino	37	25,52	13	8,96
Femenino	64	44,14	31	21,38
Total	101	69,66	44	30,34

Fuente: Alexandra Iza

En cuanto a el nivel de escolaridad y su relación con la variable medida, sus resultados expresados en porcentajes se pueden ver en la Tabla 8.

Tabla 8. Número y porcentaje de pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Lasso durante el mes de junio del 2022 acorde a las dimensiones del instrumento SERVQUA según: nivel de instrucción.

Nivel de satisfacción: Nivel de Instrucción	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	N	%
Básica	26	17,94	17	11,72
Bachillerato	50	34,48	17	11,72
Tercer nivel	25	17,24	10	6,9
Total	101	69,66	44	30,34

Fuente: Alexandra Iza

El 15,17% de usuarios del CSC Lasso, que pertenecen al seguro social en el IESS estuvieron satisfechos y el 8,97% insatisfechos. Ver Tabla 9.

Tabla 9. Número y porcentaje de pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Lasso durante el mes de junio del 2022 acorde a las dimensiones del instrumento SERVQUA según: seguro.

Tipo de seguro	N	%	n	%
IESS	22	15,17	13	8,97
ISSFA	2	1,38	2	1,38
Ninguno	77	53,1	29	20
Total	101	69,66	44	30,33

Fuente: Alexandra Iza

Estadística inferencial

Al aplicar la prueba estadística de Chi-cuadrado entre las variables sociodemográficas y la satisfacción, se observó que únicamente la edad tuvo significancia estadística con un valor $p=0,00$. Ver tabla 10.

Tabla 10. Prueba estadística Chi cuadrado entre el nivel de satisfacción y edad, sexo, nivel de instrucción y tipo de seguro de los encuestados del Centro de Salud Tipo "C" Lasso en el mes de junio de 2022.

Variables		P valor
Edad	18 a 29 años	0,00
	30 a 41 años	0,00
	42 a 53 años	0,00
	54 a 64 años	0,00
Sexo	Masculino	0.358
	Femenino	0.5124
Nivel de instrucción	Básica	0.1342
	Bachillerato	0,1393
	Tercer Nivel	1
Tipo de seguro	IESS	0.6801
	ISSFA	0,4919
	Ninguno	1

Fuente: Alexandra Iza

DISCUSIÓN

La medición de calidad de los servicios de salud en función a la satisfacción de los pacientes / usuarios es altamente relevante identificando deficiencias y fortalezas durante la atención, ya que una atención sanitaria de calidad debe ser eficaz, segura, centrada en las personas, oportuna, equitativa, integrada y eficiente, considerando que su fin es la satisfacción de los usuarios del servicio^{3,9}.

En ese sentido, se buscó identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de odontología del CSC Lasso, que pertenece al MSP, parte de la RPIS, encontrando que el mayor porcentaje de participantes fueron de sexo femenino, al igual que otras investigaciones^{8,9,10}, por otro lado, el rango de 18 a 29 años fue el grupo con mayor porcentaje de participantes, a diferencia de un estudio en países asiáticos, donde la media fue de 38 años⁸, sin embargo, se encontró la misma tendencia en una investigación en un hospital sudamericano, donde el mayor porcentaje de participantes fue del grupo etario de 21 a 30 años¹⁰.

En relación con el nivel de instrucción, el mayor porcentaje señaló tener bachillerato, igual que un estudio en un centro de salud de Nobol, Ecuador¹¹, pero a diferencia de un estudio en una clínica odontológica en Irán, donde el mayor porcentaje de participantes fue de sexo masculino de 31 a 40 años con títulos académicos¹², además, cabe señalar que un 24,14% de participantes indicó estar afiliados al seguro social ecuatoriano y el 2,75% al

seguro social de las fuerzas armadas, lo que muestra el alcance del servicio de odontología en este CSC Lasso va más allá de únicamente la población que no tiene ningún tipo de seguro.

Se evaluó la satisfacción de los pacientes en las dimensiones mencionadas anteriormente, comprobándose la hipótesis que más del 60% se encontraba satisfecho con la calidad del servicio de odontología del CSC Lasso, siendo 69,66% la satisfacción en general, encontrando que únicamente en fiabilidad hay un porcentaje alto de insatisfacción (64,14%), dimensión que engloba los tiempos de espera, secuencia, continuidad, resolución de problemas, registro de la información, confianza, información y orientación sobre su enfermedad y tratamiento, así como los resultados de salud alcanzados, llegando a ser considerada la más importante de todas las que conforman el SERVQUAL^{8,10}.

Mientras que en las demás dimensiones se presentaron porcentajes de satisfacción entre 68,97% y 78,62%, datos que coinciden con otros estudios de este tipo, como en el estudio del Centro de Salud de Nobol donde el mayor porcentaje de participantes indicó satisfacción en todas las dimensiones evaluadas¹¹.

Por otro lado, en algunos centros de salud de Milagro hubo un alto porcentaje de insatisfacción en el tiempo de espera, cumplimiento de horarios y confianza transmitida,

así como en la solución de quejas y reclamos, con los medicamentos apropiados y comprensión frente a los sentimientos y necesidades del usuario¹³, mientras que, en un hospital en Chiclayo, Perú se observó un mayor porcentaje de insatisfacción en todas las dimensiones evaluadas¹⁴.

Esta investigación tiene como principal fortaleza que evalúa la calidad del servicio de odontología de un establecimiento de salud público en la región sierra del Ecuador, en función de la percepción de los usuarios del servicio, ya sea como pacientes o acompañantes, ya que como se mencionó antes, el tipo de evidencia es muy limitada, no solo a nivel nacional, sino también a nivel regional y mundial^{7,10,12,11,13}, sin embargo, al haber aplicado la encuesta SERVQUAL, existe una gran posibilidad de comparación con estudios previos y se devela la importancia de la evaluación de la satisfacción de los usuarios en establecimientos de salud públicos, como parte del control de la calidad en la atención de salud oral.

Se identificó una asociación o diferencia estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y la edad de los participantes, con un valor $p=0,0022$, lo que indica que, a mayor edad del usuario, se espera un mayor nivel de insatisfacción, a diferencia del estudio en Nobol, donde se observó ese tipo de diferencia entre ciertas dimensiones del SERVQUAL (seguridad, empatía y elementos tangibles) con el nivel de instrucción de los usuarios¹¹, mientras que, en un estudio en población militar sobre

su satisfacción en la atención odontológica, se observó una asociación del nivel de satisfacción con el sexo y con la edad¹⁵.

Las limitaciones del presente estudio están ligadas con su transversalidad y el momento, ya que se realizó la recolección de datos por única vez y durante la pandemia por la COVID-19, lo que la vuelve única y de difícil comparación con otros estudios. Por otro lado, se sugiere implementar estrategias para la mejora continua en los aspectos donde se refleja mayor insatisfacción de los usuarios, como el tiempo de espera y demás elementos de la fiabilidad.

CONCLUSIÓN

Existió mayor afluencia del rango etario de 18 a 29 años, predominando el sexo femenino.

Hubo satisfacción en más del 60% de participantes en las dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, mientras que en la dimensión fiabilidad solo el 35,86% indicó satisfacción.

Carta de conflictos de interés: Los autores declararon no tener conflictos de interés.

Contribución de los autores: Alexandra Elizabeth Iza Cunalata concepción de desarrollo de la investigación, Cecilia Belén Molina Jaramillo revisó y supervisó el desarrollo de la investigación, Fredy Daniel Pauta Herrera desarrolló la estadística descriptiva y analítica, Darwin Vicente Luna Chonata revisó y aprobó la versión final del artículo.

REFERENCIAS

1. Íñigo Fernández LE. Breve Historia de la Revolución Industrial Ibáñez Salas JL, López-Ayllón Martínez I, editores. Madrid: Ediciones Nowtilus; 2012.
2. Ministerio de Protección Social. Herramientas para promover la estrategia de la Seguridad del Paciente en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud Gallegos S, editor. Bogotá: Fundación FITEC; 2007.
3. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Online].; 2023 [cited 2023 04 23. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
4. Michel-Crosato , Prócida Raggio , Coloma-Valverde ANJ, López EF, Álvarez-Velasco , Medina MV, et al. Oral health of 12-year-old children in Quito. BMC Oral Health. 2019; 19(184).
5. República del Ecuador. Constitución. 2008..
6. Ministerio de Salud Pública. Estándares, indicadores e instrumentos para medir la calidad de la atención de salud bucal en los servicios odontológicos Quito, Ecuador; 2010.
7. Bustamante MA, Zerda E, Obando F, Tello M. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. Información tecnológica. 2020; 31(1).
8. Jonkisz A, Karniej P, Kras D. The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. Int J Environ Res Public Health. 2022 Junio; 19(13).
9. Sixto Iglesias M, Arencibia García , Labrador Falero DM. Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. Revista de ciencias médicas de Pinar del Río. 2018; 22(2).
10. Suárez Lima GJ, Robles Salguero RE, Serrano Mantilla GL, Serrano Cobos HG, Armijo Ibarra AM, Anchundia Guerrero RE. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. 2019; 38(2).

11. Yépez Rodríguez LB, Gómez R, Martínez R. Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. *The Ecuador Journal of Medicine*. 2020; 2(2).
12. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Mojtaba Hosseini. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dent Res J (Isfahan)*. 2018; 15(6).
13. Fariño Cortez J, Cercado Mancero A, Vera Lorenti E, Valle Flores J, Ocaña Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*. 2018; 39(32).
14. Lamadrid Benites LM. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el Hospital Regional Docente las Mercedes mediante la encuesta servqual modificada Chiclayo 2017. 2019. Tesis de postgrado (Universidad Nacional Pedro Luis Gallo).
15. Amau Chiroque JM, León Marco RA, Ticona Zela J, Estrada Chiroque LM. Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Revista Cubana de Medicina Militar*. 2022; 51(1).

COMO CITAR

Iza Cunalata AE, Molina Jaramillo CB, Luna Chonata DV, Paura Herrera FD. Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud "Lasso". RO [Internet]. 19 de agosto de 2023 [citado 24 de agosto de 2023];25(2):14-21. Disponible en: <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/odontologia/article/view/5290>