

Satisfacción de los usuarios en los servicios públicos de odontología en Abancay Perú.

User satisfaction in public dental services in Abancay - Perú

M.R. Valenzuela Ramos*, C. Soto Carrión**, R. Damián Paniagua***, F.E. Tataje Napuri****, N.K. Medina Valera*****, P.M. Dias Monteiro*****

RESUMEN

Objetivo: Evaluar de la satisfacción de los usuarios en los servicios públicos de odontología en Abancay. Los objetivos específicos relacionaban la satisfacción de acuerdo con el sexo, edad, nivel de estudios, tipo de seguro y tipo de paciente durante su atención.

Material y métodos: Se trata de un estudio transversal. Realizado en la provincia de Abancay ubicado en la sierra sur del Perú. La muestra estuvo compuesta por 686 usuarios entre los 18 y 41 años, que fueron atendidos en diversos servicios públicos odontológicos de la provincia de Abancay. El cuestionario aplicado a los participantes fue tomado de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo" RM N° 527-2011/MINSA proporcionado por el gobierno peruano, el cual fue distribuido en diferentes redes sociales con el fin de llegar a la mayor cantidad de participantes potenciales y facilitar el acceso al cuestionario desde diferentes dispositivos y ubicaciones. Lo que permitió obtener una muestra más diversa y representativa para el estudio.

Resultados: Los resultados obtenidos en el presente estudio revelan que la población de Abancay en general tiene una expectativa de 5.24 y la percepción de 4.93 lo que es estadísticamente significativo.

Conclusiones: Los resultados obtenidos indican que la población de Abancay en general no se encuentra satisfecho con los servicios de odontología en su región. Para obtener una comprensión más completa y precisa de estos resultados, se requiere un análisis más detallado y específico del contexto local y las características de los servicios odontológicos disponibles en la zona

PALABRAS CLAVE: Satisfacción, servicios públicos, odontología, usuarios.

ABSTRACT

Aim: To evaluate user satisfaction in public dental services in Abancay. The specific objectives related to satisfaction according to sex, age, educational level, type of insurance and type of patient during their care. This is a cross-sectional study. Made in the province of Abancay located in the southern mountains of Peru. The sample was made up of 686 users between 18 and 41 years old, who were treated in various public dental services in the province of Abancay. The questionnaire applied to the participants was taken from the Technical Guide for the Evaluation of External User Satisfaction in Establishments and Support Medical Services" RM N° 527-2011/MINSA provided by the Peruvian government, which was distributed in different networks. socials networks in order to reach the largest number of potential participants and facilitate access to the questionnaire from different devices and locations. This allowed us to obtain a more

* 0000-0002-1857-3937. rvalenzuelam@utea.edu.pe. Universidad Tecnológica de los Andes.

** 0000-0001-5200-5768. rvalenzuelam@utea.edu.pe. Universidad Tecnológica de los Andes.

*** 0000-0002-2645-0662. rdamianp@utea.edu.pe Universidad Tecnológica de los Andes.

**** 0000-0002-9013-5886. freddy.tataje@unica.edu.pe. Universidad Nacional San Luis Gonzaga.

***** 0009-0001-2411-6724. nicole.medinalvalera@gmail.com. Universidad Nacional de Trujillo.

***** 0000-0003-4561-8480. pmslbenfica@gmail.com. Universidad Tecnológica de los Andes.

diverse and representative sample for the study.

Results: The results obtained in this study reveal that the population of Abancay in general has an expectation of 5.24 and a perception of 4.93, which is statistically significant.

Conclusions: The results obtained indicate that the population of Abancay in general is not satisfied with the dental services in their region. To obtain a more complete and accurate understanding of these results, a more detailed and specific analysis of the local context and the characteristics of the dental services available in the area is required.

KEY WORDS: Satisfaction, public services, dentistry, users.

Fecha de recepción: 17 de mayo de 2024.

Fecha de aceptación: 29 de mayo de 2024

M.R. Valenzuela Ramos, C. Soto Carrión, R. Damián Paniagua, F.E. Tataje Napuri, N.K Medina Valera, P.M. Dias Monteiro. *Satisfacción de los usuarios en los servicios públicos de odontología en Abancay Perú*. Avances en Odontoestomatología 2025; 41 (1): 37-42.

INTRODUCCIÓN

La evaluación de los servicios de salud es una necesidad, ya que, a partir de ella se podrá mejorar la calidad de los mismos¹. Toda evaluación tiene como consecuencia una calificación, esta reflejará las expectativas y la percepción del usuario. Esto quiere decir, que la evaluación se enfoca en la experiencia real de la atención y el servicio esperado².

Así, se puede afirmar que la percepción es una interpretación subjetiva de los usuarios con respecto a la atención recibida. Las percepciones tienen su base en varios aspectos como las creencias, los valores, sus propias experiencias, entre otras. Pueden estar influenciados por factores como una atención recibida por el profesional de salud, la efectividad del tratamiento, la seguridad al momento de atender al usuario, la calidad de atención que implica, la amabilidad y sensibilidad del personal, el estado, comodidad y acceso a las instalaciones. Las expectativas son las anticipaciones de los usuarios sobre la atención que van a recibir. Factores como la información recibida por los usuarios, experiencias pasadas, del mismo usuario o un familiar, amigos pueden influir en las expectativas que tienen los usuarios sobre los servicios de salud. Por lo tanto, la suma de todo ello formará parte de la experiencia y expectativas del usuario con relación a los servicios de salud.

La satisfacción del paciente es un indicador clave para evaluar la calidad de la atención médica³. Este aspecto es subjetivo, ya que su evaluación se basa en la percepción y la experiencia individual de cada paciente. La satisfacción del paciente es un criterio objetivo, ya que refleja directamente

la opinión y la percepción del propio paciente⁴. Por lo tanto, es fundamental que los proveedores de atención médica se esfuerzen por brindar una atención de calidad y centrada en el paciente para mejorar la satisfacción del paciente y, en última instancia, mejorar la calidad de la atención médica en general.

Para identificar las fortalezas y debilidades de los servicios de salud es necesario conocer las expectativas y experiencias de los servicios de salud. Así, si las experiencias de los usuarios superan sus expectativas, es probable que estén satisfechos con la atención recibida. Sin embargo, si las experiencias no cumplen con sus expectativas, es probable que los usuarios estén insatisfechos y que se requieran mejoras en la atención.

La investigación que se plantea busca que las autoridades conozcan las áreas de los servicios de odontología que necesitan de mejorar. Asimismo, promover la implementación de medidas pertinentes por parte de las autoridades con el fin de mejorar la calidad de la atención y garantizar la satisfacción de los usuarios.

En este sentido, el presente estudio tiene por objetivo evaluar de la satisfacción de los usuarios en los servicios públicos de odontología en Abancay. Los objetivos específicos relacionaban la satisfacción de acuerdo con el sexo, edad, nivel de estudios, tipo de seguro y tipo de paciente durante su atención.

MATERIAL Y METODOS

Se trata de un estudio de corte transversal. Para

la recolección de datos, fue utilizada las redes sociales como Facebook, Instagram y WhatsApp. Las edades de los encuestados estaban entre los 18 y 41 años quienes aceptaron formar parte del estudio.

Para medir la satisfacción de los usuarios se utilizó un cuestionario, que constaba de dos partes las expectativas y la percepción. El cual fue distribuido junto al consentimiento informado, a través del formulario de Google y estuvo disponible para los participantes desde el 02 de octubre hasta el 30 de noviembre del 2023. La recolección de datos permitió alcanzar una amplia muestra de usuarios y recopilar información relevante sobre sus experiencias y expectativas con relación a los servicios públicos de odontología en Abancay.

El estudio analiza diversas variables que pueden influir en la satisfacción de los usuarios en los servicios públicos de odontología en Abancay. En cuanto a la variable de respuesta, se evalúa la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos. Por otro lado, las variables de exposición incluyen el uso de los servicios públicos de odontología y aspectos como la edad, género, nivel de estudios, tipo de seguro y tipo de atención durante su atención. Asimismo, se identifican variables confusoras como la accesibilidad y la calidad de atención, que pueden afectar tanto la utilización como la satisfacción. Además, se consideran variables modificadoras del efecto como las expectativas y experiencias previas de los usuarios.

Se utilizaron diferentes fuentes de datos y métodos de valoración para cada variable de interés. La variable de respuesta, que es la satisfacción de los usuarios en los servicios públicos de odontología en Abancay, se obtuvo a través de un cuestionario en línea distribuido en redes sociales como Facebook, Instagram y WhatsApp. Los participantes completaron el cuestionario y expresaron su nivel de satisfacción en una escala de Likert, que iba desde "Muy insatisfecho" con un puntaje de 1 hasta "Muy satisfecho" con un puntaje de 7. En cuanto a las variables de exposición, se recopiló información sobre el uso de los servicios públicos de odontología a través del mismo cuestionario en línea. Los participantes indicaron si habían utilizado o no estos servicios. Además, se solicitó la edad de los participantes mediante la introducción de su fecha de nacimiento. El género se recopiló a través del cuestionario, proporcionando opciones

para seleccionar el género. Asimismo, se solicitó el nivel educativo, tipo de seguro y tipo de atención durante la atención.

Para la variable de experiencia previa, se incluyó una pregunta en el cuestionario en línea donde los participantes indicaron si habían tenido experiencias previas con los servicios públicos de odontología en Abancay. En cuanto a las variables confusoras, la percepción de accesibilidad a los servicios públicos de odontología se evaluó en el cuestionario en línea. Los participantes expresaron su percepción sobre la facilidad de acceso a estos servicios. La percepción de la calidad de atención recibida también se obtuvo a través del cuestionario en línea, donde los participantes evaluaron la calidad de atención mediante preguntas específicas. Estos métodos de valoración y fuentes de datos permitieron obtener información relevante y representativa sobre las variables de interés con relación a la satisfacción de los usuarios en los servicios públicos de odontología en Abancay.

Se adoptaron diferentes medidas para afrontar las fuentes potenciales de sesgo en este estudio. Se utilizó una escala de Likert con opciones equilibradas para minimizar el sesgo de respuesta en la variable de satisfacción de los usuarios. Se incluyeron preguntas específicas para recopilar información sobre el uso de los servicios públicos de odontología y la experiencia previa. Además, se proporcionaron opciones equilibradas para seleccionar el género, nivel educativo. Se evaluó la percepción de accesibilidad y calidad de atención a través del cuestionario en línea, con opciones equilibradas para seleccionar la percepción y se aseguró la confidencialidad de las respuestas de los participantes para minimizar el sesgo de deseabilidad social. Estas medidas permitieron obtener información relevante y representativa sobre las variables de interés con relación a la satisfacción de los usuarios en los servicios públicos de odontología en Abancay.

Se seleccionó una muestra de conveniencia compuesta por 686 usuarios con edades comprendidas entre los 18 y 41 años. El cuestionario aplicado a los participantes fue tomado de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo" RM N° 527-2011/MINSA proporcionado por el gobierno peruano, el cual fue distribuido en diferentes redes sociales con el fin

Tabla 1. Características sociodemográficas de usuarios externos en los servicios de odontología de los establecimientos de salud pública de Abancay – 2023.

Variables		Frecuencia	Porcentaje (%)
Sexo	Femenino	366	53.4
	Masculino	320	46.6
Edad	18-31 años	662	96.5
	32 - 46 años	24	3.5
Nivel educativo	Analfabeto	7	1.0
	Primaria	4	0.6
	Secundaria	70	10.2
	Superior Técnico	117	17.1
	Superior Universitario	488	71.1
Tipo de seguro	Ninguno	94	13.7
	SIS	370	53.9
	SOAT/ Otro	222	32.4
Tipo de usuario	Continuador	337	49.1
	Nuevo	349	50.9

Elaboración propia

Tabla 2. Satisfacción general de las expectativas y percepciones de usuarios externos en los servicios de odontología de los establecimientos de salud pública de Abancay – 2023.

Variables	Expectativas	Percepciones	p-valor 1/
Media (DE)	5.246 (1.31)	4.937 (1.27)	0.000 *
Rango Intercuartilico	2.191	2.045	

1 / Prueba de diferencia medias; * significativo p < 0.05.

Elaboración propia

Tabla 3. Evaluación de las expectativas y percepciones de usuarios externos en los servicios de odontología de los establecimientos de salud pública de Abancay – 2023.

Variables		Expectativas	Percepciones	p-valor 1/
Sexo	Femenino	5.3	5.0	0.7306 ns
	Masculino	5.1	4.9	0.6587 ns
Edad	18-31 años	5.2	4.9	0.7331 ns
	32 - 46 años	5.5	4.9	0.7031 ns
Nivel educativo	Analfabeto	4.2	4.3	0.6379 ns
	Primaria	3.1	3.2	0.6356 ns
	Secundaria	4.7	4.6	0.6646 ns
	Superior Técnico	5.7	5.3	0.6755 ns
	Superior Universitario	5.3	4.9	0.8392 ns
Tipo de seguro	Ninguno	5.0	4.7	0.6014 ns
	SIS	5.3	5.1	0.6288 ns
	SOAT/ Otro	5.2	4.8	0.8398 ns
Tipo de usuario	Continuador	5.2	5.0	0.6590 ns
	Nuevo	5.2	4.9	0.7336 ns

1 / Prueba de proporciones; ns no significativo p > 0.05.

Elaboración propia

de llegar a la mayor cantidad de participantes potenciales y facilitar el acceso al cuestionario desde diferentes dispositivos y ubicaciones. Lo que permitió obtener una muestra más diversa y representativa para el estudio

RESULTADOS

En las características sociodemográficas de usuarios externos se tiene que el 53.4% son mujeres y el sexo masculino representa el 46.6%; la edad en la muestra están entre 18 a 31 años en 96.5% y en edad de 32 a 46 años con el 3.5%; el nivel educativo de los usuarios es superior universitario con el 71.1%; superior técnicos con 17.1%, secundaria con el 10.2%; primaria el 0.6%, analfabeto con el 1%; los usuarios se asisten con el Seguro Integral de salud con el 53.9%, Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito con el 32.4%, ningún seguro con el 13.7%; los usuarios son nuevos en 50.9%, mientras que son continuadores con el 49.1% (Tabla 1)

Las expectativas del usuario de los servicios externos de estomatología en media es 5.246 (1.31) frente a las percepciones que es 4.937 (1.27) con un p-valor 0.000 lo que significa que las expectativas son mayores a las percepciones siendo estadísticamente significativo. (Tabla 2)

Con la evaluación de las respuestas entre las expectativas y las percepciones, se aprecia para todas las variables sexo, edad, nivel educativo, tipo de seguro y tipo de usuario las calificaciones son similares, lo que implica que tanto las respuestas en los dos momentos son iguales. (Tabla 3)

DISCUSIÓN

En el 2014 fue realizado en el Perú la “Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2014”, los resultados obtenidos demostraron que un 70.1% tuvieron aceptación de los usuarios de los servicios de salud⁵. Los aspectos evaluados en la encuesta fueron las citas médicas, la calidad de las atenciones, el acceso a los medicamentos. Esta encuesta se realizó con el fin de reorientar las estrategias dirigidas a prevenir la vulneración de los derechos de los usuarios de servicios de salud en Lima y otras regiones.

Algunos estudios^{1,3,6,7,8,9} realizados en Brasil han demostrado la alta aceptación de la población hacia los servicios odontológicos públicos. Los autores advierten que es necesario tomar con precaución los resultados obtenidos, ya que los usuarios brasileños tienden a expresar conformidad con los servicios de salud y presentan una baja propensión a la crítica. Además, tienen la percepción

de que el cuidado de la salud es un beneficio y no tienen plena conciencia de que es un derecho fundamental. Los resultados obtenidos en el presente estudio revelan que la población de Abancay en general tiene una expectativa de 5.24 y la percepción de 4.93 lo que es estadísticamente significativo. Esto quiere decir, que si las expectativas superan a las percepciones los pacientes no se encuentran muy satisfechos.

Para comprender mejor esta situación, es necesario considerar diversos factores que podrían influir en estos resultados. En primer lugar, es importante tener en cuenta la percepción subjetiva de los encuestados. Cada individuo puede tener diferentes expectativas y criterios para evaluar la calidad de los servicios odontológicos, lo que puede llevar a respuestas neutrales en lugar de una clara satisfacción o insatisfacción¹⁰. Además, la falta de información adecuada podría ser un factor determinante. Es posible que la población de Abancay no esté completamente informada sobre los estándares de calidad de los servicios odontológicos, lo que dificulta su capacidad para evaluarlos de manera precisa y emitir una opinión firme. Las experiencias previas también pueden influir en la percepción general de satisfacción. Algunos encuestados pueden haber tenido experiencias positivas con los servicios odontológicos, mientras que otros pueden haber tenido experiencias negativas. Estas experiencias individuales pueden equilibrarse y resultar en una respuesta neutral promedio en la población. Es importante tener en cuenta las limitaciones del estudio en sí. El tamaño de la muestra, la representatividad de la población encuestada y la metodología utilizada son aspectos que deben considerarse. Estas limitaciones podrían afectar los resultados y la percepción general de satisfacción de la población de Abancay.

Varios estudios han demostrado que las personas de mayor edad tienden a estar más satisfechas con los servicios de salud en comparación con las personas más jóvenes^{11, 9, 12, 7}. Esto puede deberse a que las personas mayores tienden a tener más problemas de salud y, por lo tanto, utilizan más los servicios de salud. Debido a esto, pueden tener más oportunidades para interactuar con el sistema de salud y desarrollar relaciones más sólidas con los proveedores de atención médica. Es con la relación más estrecha puede aumentar la satisfacción con los servicios de salud. Las personas mayores suelen tener más experiencia y conocimiento sobre los servicios de salud y su

funcionamiento. Han tenido más tiempo para interactuar con el sistema de salud y han desarrollado una comprensión más clara de sus necesidades y expectativas. Esto les permite ser más realistas en sus evaluaciones y menos propensos a tener expectativas poco realistas. Otro factor que puede influir en la satisfacción de las personas mayores con los servicios de salud es la calidad de la atención. Los proveedores de atención médica pueden tener más experiencia en el cuidado de pacientes mayores y pueden estar mejor capacitados para atender sus necesidades específicas. Además, los pacientes mayores pueden ser más propensos a recibir un trato más personalizado y respetuoso por parte del personal médico. Por último, las personas mayores pueden tener una perspectiva diferente sobre la vida y la salud en comparación con las personas más jóvenes. Pueden valorar más la atención médica debido a su experiencia y conocimiento sobre la importancia de la salud en la calidad de vida. Además, pueden estar menos preocupados por los aspectos superficiales del cuidado de la salud, como la apariencia física, lo que puede influir en su nivel de satisfacción.

Además, es importante destacar que también se han encontrado estudios en los que los adultos mayores se encuentran insatisfechos con los servicios de salud¹³. Estas situaciones de insatisfacción suelen estar asociadas a factores como la falta de accesibilidad a servicios de salud adecuados puede ser un factor determinante en la insatisfacción de los adultos mayores. Esto puede incluir la falta de acceso a servicios especializados, largos tiempos de espera para recibir atención médica y dificultades para desplazarse hasta los centros de salud. Estas barreras pueden generar frustración y descontento en esta población. Además, los adultos mayores pueden enfrentar desafíos adicionales en términos de comunicación y comprensión de la información médica. La falta de una comunicación clara y efectiva por parte de los proveedores de atención médica puede llevar a malentendidos y a una percepción de falta de atención o consideración hacia sus necesidades. Otro factor que puede contribuir a la insatisfacción es la falta de enfoque en la atención integral y el manejo adecuado de las condiciones crónicas. Los adultos mayores suelen tener múltiples condiciones médicas y requerir un enfoque holístico para su atención. La falta de coordinación entre diferentes especialistas y la fragmentación en la atención pueden generar insatisfacción y una sensación de falta de continuidad en la atención. Así también, las barreras socioeconómicas también pueden influir en la in-

satisfacción de los adultos mayores con los servicios de salud. Los altos costos de los medicamentos, los tratamientos y los seguros médicos pueden limitar el acceso a una atención de calidad, lo que puede generar insatisfacción y preocupación por la capacidad de recibir la atención necesaria.

CONCLUSIONES

En conclusión, los resultados obtenidos indican que la población de Abancay en general no se encuentra satisfecho con los servicios de odontología en su región. Para obtener una comprensión más completa y precisa de estos resultados, se requiere un análisis más detallado y específico del contexto local y las características de los servicios odontológicos disponibles en la zona.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bordin D, Fadel CB, Moimaz SAS, Garbin CAS, Saliba NA. Comparative study of satisfaction of users and health professionals with the public dental service. Cienc Saude Coletiva. enero de 2017;22(1):151-60.
2. Abbasi AF, Noor N, Malik S, Kamran MF. Satisfaction Level Of Patients With Services Provided In Dental Outpatient Department Of Rawal Institute Of Health Sciences, Islamabad. J Ayub Med Coll Abbottabad JAMC. 2021;33(3):467-70.
3. Sobreira PGP, Vasconcellos MTL de, Portela MC. Avaliação do processo de aconselhamento pré-teste nos Centros de Testagem e Aconselhamento (CTA) no Estado do Rio de Janeiro: a percepção dos usuários e profissionais de saúde. Ciênc Saúde Coletiva [Internet]. noviembre de 2012 [citado 19 de octubre de 2023];17:3099-113. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/csc/a/C6wQ5KDZHDhF4SBNwzGRWfJ/>
4. Raftopoulos V. A grounded theory for patients' satisfaction with quality of hospital care. 2005 [citado 19 de octubre de 2023];(22). Disponible en: <https://ktisis.cut.ac.cy/handle/20.500.14279/2002>
5. MINSA P. SUSALUD realiza encuesta nacional para medir satisfacción en servicios de salud [Internet]. 2014 [citado 27 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/31798-susalud-realiza-encuesta-nacional-para-medir-satisfaccion-en-servicios-de-salud>
6. Perez LG, Sheridan JD, Nicholls AY, Mues KE, Saleme PS, Resende JC, et al. Professional and community satisfaction with the Brazilian family health strategy. Rev Saude Publica. abril de 2013;47(2):403-13.
7. Macarevich A, Pilotto LM, Hilgert JB, Celeste RK. User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. Cad Saúde Pública [Internet]. 19 de febrero de 2018 [citado 27 de octubre de 2023];34:e00110716. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/csp/a/dPhFsjcSqMjrjHjHcFV7dgc/?lang=en>
8. Amaral JHL do, Vasconcelos M, Gomes VE, Werneck MAF, Gaspar G da S, Lopes AL, et al. User satisfaction with the secondary dental care services: Is there an association between structure and work process? Community Dent Oral Epidemiol. febrero de 2022;50(1):27-37.
9. da Silva NB, Martiniano SG, Cardoso AMR, Cavalcanti YW, Figueiredo N, Padilha WWN. User satisfaction with Dental Specialty Centers in Brazil: Proposal of satisfaction index and associated factors. Community Dent Oral Epidemiol. febrero de 2022;50(1):67-73.
10. Baumgarten A, Veiga RSD, Bulgarelli PT, Diesel VM, Bulgarelli AF. Perceptions of primary health care service users regarding dental team practices in Brazil. Prim Health Care Res Dev [Internet]. mayo de 2018 [citado 27 de octubre de 2023];19(3):309-15. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6452959/>
11. Ayala-Luis J, Johansson V, Sampogna F, Axtelius B, Söderfeldt B. A multivariable analysis of patient dental satisfaction and oral health-related quality-of-life. A cross-sectional study based on DVSS and OHIP-14. Acta Odontol Scand. abril de 2014;72(3):187-93.
12. Amorim L de P, Senna MIB, Alencar GP, Rodrigues LG, de Paula JS, Ferreira RC. User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. BMC Oral Health. 25 de junio de 2019;19(1):126.
13. Martins AME de BL, Jardim LA, Souza JGS, Rodrigues CAQ, Ferreira RC, Pordeus IA. Is the negative evaluation of dental services among the Brazilian elderly population associated with the type of service? Rev Bras Epidemiol Braz J Epidemiol. 2014;17(1):71-90.