

Satisfacción del usuario en la atención odontológica comunitaria en Reynosa, Tamaulipas

User's satisfaction of community dental care in Reynosa, Tamaulipas

Hilda Nelly Morales-Reyes¹,  Carlos Martínez-Vidaurre²,  Netzahualcoyotl Mayek-Pérez³ 

DOI: 10.19136/hs.a22n2.4963

Artículo Original

• Fecha de recibido: 20 de enero de 2022 • Fecha de aceptado: 23 de agosto de 2022 • Fecha de publicación: 28 de abril de 2023

Autor de correspondencia

Netzahualcoyotl Mayek-Pérez. Dirección postal: Unidad Académica Multidisciplinaria Reynosa – Rodhe, Universidad Autónoma de Tamaulipas, Carretera Reynosa - San Fernando, cruce con Canal Rodhe, Col. Arcoiris, C.P. 88779, Reynosa, Tamaulipas, México. Correo electrónico: nmayeklp@yahoo.com.mx

Resumen

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción en la atención recibida por los usuarios de la Clínica Odontológica de la Universidad México Americana del Norte (CO-UMAN) Allende.

Material y método: El estudio fue descriptivo, observacional, transversal y prospectivo; se aplicó una encuesta de opinión a 200 pacientes, seleccionados mediante muestreo por conveniencia en 2019, sobre la estructura, proceso y resultados de la atención; así como bio-demográficos de cada paciente.

Resultados: Predominaron pacientes con edades entre 21 y 60 años (71%), mujeres (63%), casados(as) (45%), empleados(as)/amas de casa (57%) y baja frecuencia de enfermedades concomitantes (10%). A mayor edad hubo mayor frecuencia de enfermedades concomitantes ($r=0.26$; $p<0.05$) y satisfacción en el servicio ($r=0.26$; $p<0.05$); con otras enfermedades concomitantes la satisfacción del paciente fue menor ($r=-0.39$; $p<0.05$). Los pacientes indican que hay más satisfacción (de 2.6 a 5.4 veces) al recibir un servicio adecuado o mejor. La satisfacción del paciente y la calidad de la atención de la clínica se asoció positivamente ($p<0.05$) con los trámites sencillos, trato por parte del odontólogo; confianza en la calidad de los servicios recibidos; relación costo/beneficio; puntualidad en la atención y efectividad del tratamiento odontológico recibido. Los coeficientes canónicos estandarizados indicaron mayor contribución en la satisfacción del usuario: las instalaciones e infraestructura de la clínica (0.479); atención del personal y proceso administrativo (0.543); atención del odontólogo (0.700); confianza en la atención y percepción del servicio recibido (0.660) y pobre relación con edad (0.078), género (0.030), estado civil (-0.040) y ocupación del paciente (0.065).

Conclusión: No obstante que la cantidad y calidad del servicio de la CO-UMAN se ha incrementado y mejorado sustantivamente, es necesario desarrollar un plan de mejora continua para alcanzar estándares de calidad total.

Palabras clave: Clínicas odontológicas; Eficiencia administrativa; Odontología comunitaria; Satisfacción del paciente.

Abstract

Objective: To evaluate the level of satisfaction in the care received by the users of the Dental Clinic of the Universidad México Americana del Norte (DC-UMAN) Allende.

Material and method: The study was descriptive, observational, cross-sectional, and prospective. In 2019, an opinion survey on the structure, proceedings, and results of the care, as well as bio-demographics of each patient was applied to 200 patients selected by convenience sampling.

Results: Patients aged between 21 and 60 years (71%), women (63%), married (45%), employees/housewives (57%) and a low frequency of concomitant diseases (10%) predominated. At an older age, there was a higher frequency of concomitant diseases ($r=0.26$; $p<0.05$) and satisfaction in the service ($r=0.26$; $p<0.05$); with other concomitant diseases, patient satisfaction was lower ($r=-0.39$; $p<0.05$). Patients indicated that there is more satisfaction (from 2.6 to 5.4 times) when receiving an adequate or better service. Patient satisfaction and the quality of clinic care were positively associated ($p<0.05$) with simple procedures, treatment by the dentist, confidence in the quality of the services received, cost-benefit ratio, punctuality in the care and effectiveness of the dental treatment received. The standardized canonical coefficients indicated a greater contribution to user satisfaction from the facilities and infrastructure of the clinic (0.479), staff attention and administrative process (0.543), dental care (0.700), trust in care and perception of the service received (0.660) and poor relationship with age (0.078), gender (0.030), marital status (-0.040), and occupation (0.065) of the patient.

Conclusion: Although the quantity and quality of the DC-UMAN service has increased and improved substantially, it is necessary to develop a continuous improvement plan to achieve total quality standards.

Key words: Dental clinics; Administrative efficiency; Community dentistry; Patient satisfaction.

¹ Contador Público Auditor, Profesora de la Escuela de Contaduría y Administración. Universidad México Americana del Norte AC. Reynosa, Tamaulipas, México.

² Cirujano Dentista. Escuela de Odontología. Universidad México Americana del Norte AC. Reynosa, Tamaulipas, México.

³ Doctor en Ciencias. Unidad Académica Multidisciplinaria Reynosa – Rodhe, Universidad Autónoma de Tamaulipas, Reynosa, Tamaulipas, México.



Introducción

Las Universidades en América Latina retoman el concepto educativo basado en el modelo europeo que se implantó desde la época colonial. Los estudiantes y docentes llevan a cabo actividades académicas y científicas, de gestión y vinculación; donde se enfatiza la formación de recursos humanos que enfrenen la realidad a través del ejercicio profesional y al impacto positivo que ejerzan en su entorno social¹. La Universidad México Americana del Norte (UMAN), asociación civil instituida en 1982 en Reynosa, Tamaulipas tiene como misión, además de proporcionar servicios educativos de excelencia, el apoyar a la comunidad reynosense más vulnerable ofertando servicios en salud de calidad. Por ejemplo, a inicios del 2022 se presentó oficialmente el Centro Especializado en Diabetes y Metabolismo (CEDIAMET) en la Escuela de Medicina (<http://cediamet.org/index.html>; https://www.facebook.com/umansemejor/photos/pcb.43429206657570_17/4342842075764876). La Escuela de Odontología coordinó la Clínica Odontológica, primero en la Unidad Michoacán con 13 unidades dentales equipadas, lo que en 2018 dio paso a la Unidad Allende y sus 31 unidades dentales, incrementando en más de 2.5 veces la capacidad de atención, de alrededor de 8,500 tratamientos entre expedientes clínicos, extracciones, endodoncia, etc. a más de 15,000 hasta el 2019, antes de la pandemia por Covid-19, con énfasis en la calidad en el servicio y costos accesibles. En la clínica se refuerza la formación de los alumnos de la carrera de Médico Cirujano Dentista de la institución (Figura 1).

No solo se debe ofrecer servicios a bajo costo y de calidad. La clínica debe cubrir satisfactoriamente las expectativas del paciente. La satisfacción del usuario es la “medida en que los profesionales de la salud cumplen con las necesidades y expectativas del usuario”¹. La medición del grado de satisfacción de los usuarios es una parte fundamental de la evaluación de la calidad de los servicios de salud bucal; sus resultados permiten orientar la dirección de los esfuerzos y las acciones para el mejoramiento continuo en los servicios públicos de salud^{2,3}. La percepción del paciente sobre la calidad de la atención odontológica que recibe, depende de la diferencia entre sus expectativas y los resultados que obtiene². Por ello, los sistemas de salud públicos, privados o universitarios deberán invertir en el desarrollo y actualización de su infraestructura, la capacitación y organización de su personal odontológico, para ofrecer un servicio con la mayor calidad y equidad^{1,2,3}. Esto es importante en nuestro país, considerando que los servicios odontológicos privados no están al alcance de la mayoría de la población mexicana.

En México y otros países el grado de satisfacción en general de los usuarios con el servicio de salud bucal suele calificarse alto (>80%), mientras que, en países de otros continentes, la satisfacción es menor del 80%^{2,3,4}. Las calificaciones más

altas se observan, generalmente, con un servicio eficiente y rápido, nivel de atención y servicio; mientras que las peores calificaciones se obtienen en rubros como el costo de los tratamientos; procesos administrativos, infraestructura de la clínica (equipamiento, instalaciones) o los servicios de bienestar suministrados^{4,5,6,7,8,9}. Las condiciones del consultorio dental influyen sobre la satisfacción del usuario; dichas condiciones incluyen el mantenimiento de las áreas: si las superficies, el equipo y mobiliario se limpian diariamente; si se da regularmente mantenimiento a los equipos de aire acondicionado y/o ventiladores; las condiciones de pintura de techos y paredes^{4,5,6}. La satisfacción del usuario también se asocia con sus características sociodemográficas, tales como edad, género, nivel educativo y económico, si pertenece o no a una etnia, entre otros^{5,6}. Por ejemplo, a mayor edad se expresa mayor satisfacción con la atención, dado que suelen ser usuarios frecuentes de los servicios públicos de salud y desarrollan cierta tolerancia hacia la forma en que se proporcionan en México⁸.

En México, generalmente los servicios de salud no destacan por desarrollar y aplicar la planeación estratégica para orientar su desarrollo. Sin esto, sus actividades y planes de negocios probablemente sufrirán de situaciones que difícilmente podrán controlar, debido posiblemente a sus competidores. En general, la preparación académica del médico cirujano dentista en universidades públicas mexicanas, deja en un segundo plano temas como la administración, enfocándose exclusivamente en los conocimientos propios de la profesión. La generación de interés, dominio y valoración por parte del empresario odontólogo en la implementación de la planeación estratégica, permitirá lograr cada vez mejores lugares en el mercado y, además, garantizar una oferta en salud efectiva y con costos accesibles a la comunidad¹.

El objetivo de este estudio fue conocer el nivel de satisfacción de los pacientes usuarios de la Clínica Odontológica de la UMAN en Reynosa, Tamaulipas para evaluar el avance en la atención al paciente.

Materiales y Métodos

El estudio fue descriptivo, observacional, transversal, prospectivo; tipo encuesta de opinión, a partir de la selección de pacientes que acudieron a consulta dental durante el 2019 en la Clínica Odontológica de la Universidad México Americana del Norte (UMAN) ubicada en la Unidad Allende de Reynosa, Tamaulipas. A partir del listado de citas programadas diarias se seleccionaron, mediante muestreo por conveniencia, pacientes hasta completar diez al día. Los pacientes aceptaron participar en el estudio y, entonces, se les explicó brevemente el motivo del estudio. Una vez otorgado por cada uno de ellos el consentimiento informado, se les solicitó contestar un cuestionario sobre su percepción y

opiniones sobre la atención recibida en la clínica y su grado de satisfacción. La muestra global alcanzó los 200 pacientes, atendidos en la Unidad Allende.

El cuestionario se basó en el descrito por Bucchi *et al.*¹⁰, mismo que incluye preguntas de opinión, favorable o desfavorable, que cubren las dimensiones relativas a la estructura (opinión sobre las instalaciones e infraestructura física, el nivel de comodidad de las mismas y la organización del servicio); el proceso (acciones y procedimientos que se llevan a cabo antes, durante y después de la consulta) y los resultados (opinión sobre el cambio en el estado de salud, así como la percepción en general sobre la atención recibida)^{11,12} del servicio odontológico provisto a cada paciente. La percepción del usuario se evaluó desde un punto de vista integral sobre la atención odontológica recibida, misma que cada paciente evaluó con una escala de 1 a 5, donde 1=Nada satisfecho a 5=Totalmente satisfecho. Las calificaciones se clasificaron en la escala bivariada de ‘pacientes satisfechos’ (calificaciones 4-5) y ‘pacientes insatisfechos (calificaciones 1-3). En el cuestionario también se incluyeron preguntas relativas a los datos bio-demográficos de cada paciente entrevistado: edad, género, procedencia u origen, ocupación, estado civil, afecciones adicionales a las odontológicas, etc.).

La información de cada cuestionario se capturó en Excel© y luego se analizó estadísticamente con apoyo del programa GraphPad Prism© (www.graphpad.com/demos/). Primero se calcularon frecuencias y porcentajes de ocurrencia de pacientes clasificados con base en criterios sociodemográficos. También, se evaluó la asociación entre la percepción y el grado de satisfacción en el servicio mediante el desarrollo de tablas de contingencia y la prueba de significancia estadística de chi cuadrada, así como la medida del efecto con el cálculo de la razón de productos cruzados (‘Odds-ratio’ u OR)¹³ Para evaluar la relación entre las variables sociodemográficas y la evaluación general del servicio odontológico recibido por cada paciente, se calcularon los coeficientes de correlación de Spearman y luego, para asociar la satisfacción en el servicio con la opinión en cuatro rubros: instalaciones e infraestructura de la clínica; atención del personal y proceso administrativo en general; atención del odontólogo; confianza en la atención y percepción del servicio recibido se efectuó un análisis de correlación canónica, para estimar la cantidad de varianza compartida además de las posibles asociaciones entre rubros¹⁴.

Resultados

Los encuestados tenían entre 21 y 60 años (71%), mujeres (63%), casados(as) (45%), empleados(as) o amas de casa (57%) y con poca frecuencia de enfermedades concomitantes (Diabetes, Hipertensión Arterial, HTA, principalmente) (10%) (Tabla 1). El análisis de correlación indicó

asociaciones bajas entre variables sociodemográficas y la evaluación del servicio odontológico. Por ejemplo, a mayor edad, los pacientes padecieron más enfermedades crónico-degenerativas ($r = 0.34$; $p < 0.05$). Hubo asociación positiva intermedia ($r = 0.26$; $p < 0.05$) entre edad y mayor satisfacción en el servicio; mientras que a medida que el paciente indicó que padecía más enfermedades crónico-degenerativas como diabetes o HTA su satisfacción por el servicio recibido en la clínica odontológica fue menor ($r = -0.39$; $p < 0.05$).

Entre los 200 pacientes, se opinó desde 2.6 (trato respetuoso y amable por parte del personal administrativo de la clínica) hasta 5.4 veces (confianza en la calidad de los servicios ofrecidos por la clínica), más posibilidades de que el paciente esté satisfecho cuando se le ofrece un servicio adecuado o favorable en la clínica o atención y trato personal y especializado. No obstante, se detectaron asociaciones positivas y significativas entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención de la clínica en cuanto al trámite de citas, pagos u horarios de labores ($p < 0.02$); trato respetuoso y amable por parte del odontólogo ($p < 0.04$); confianza en la calidad de los servicios recibidos ($p < 0.02$) y en la percepción de la relación entre el costo del servicio y los resultados o beneficios recibidos ($p < 0.03$). Estas asociaciones fueron aún mayores en el caso de la satisfacción del paciente y la puntualidad en la atención ($p < 0.01$) y la percepción en la efectividad del tratamiento odontológico recibido ($p < 0.01$) (Tabla 2).

La primera correlación canónica tuvo un valor de 0.59 (varianza del 77%), valor de $\chi^2 = 171.87$, $p < 0.0001$. Los coeficientes canónicos estandarizados indicaron mayor contribución (> 0.479) positiva entre la satisfacción del usuario y los rubros instalaciones e infraestructura de la clínica; atención del personal y proceso administrativo en general; atención del odontólogo; confianza en la atención y percepción del servicio recibido. La satisfacción del usuario y las variables sociodemográficas edad, género, estado civil y ocupación tuvieron coeficientes muy bajos (< 0.08) (Figura 2).

Discusión

La nueva CO-UMAN duplicó el servicio y mejoró sustantivamente su provisión. Este impulso institucional debe mantenerse financieramente y, al observar sus resultados, reforzar las actividades para impactar positivamente en la formación académica del alumnado para redundar en beneficios sociales y en la mejora y ampliación de la atención odontológica a la comunidad. Los pacientes que acuden a la CO-UMAN son predominantemente personas con edades intermedias, mujeres, casados, empleados y amas de casa, con baja frecuencia de enfermedades concomitantes. Un problema al que se enfrentan los investigadores al realizar

Tabla 1. Variables sociodemográficas en pacientes que acuden a la Clínica Odontológica UMAN. 2019.

Variable	Dimensión	N	(%)	Variable	Dimensión	N	(%)
Rango etario	0-20 años	31	16	Ocupación	Empleado (a)	73	37
	21-40	70	35		Estudiante	33	16
	41-60	73	36		Ama de casa	39	20
	>60	26	13		Otro	55	27
Género	Femenino	126	63	Otras enfermedades	Diabetes mellitus	10	5
	Masculino	74	37		Hipertensión arterial	9	5
					Otras	6	3
Estado civil	Soltero(a)	82	41				
	Casado(a)	90	45				
	Otro	28	14				

Fuente: Elaboración propia.

estudios de satisfacción es al alto grado de subjetividad en la opinión sobre el servicio, ya que los resultados que se obtienen son derivados de la percepción personal de cada individuo, y que puede estar influenciada por diversos factores¹⁵.

Las asociaciones con valores mayores fueron la edad con la mayor frecuencia de enfermedades concomitantes y con la satisfacción en el servicio odontológico, aunque a mayor prevalencia de enfermedades concomitantes la satisfacción del paciente fue menor. Los pacientes indican que hay más satisfacción (de 2.6 a 5.4 veces) al recibir un servicio adecuado o mejor. La satisfacción del paciente y la calidad de la atención de la clínica se asocia positiva y significativamente con los trámites sencillos, trato por parte del odontólogo; confianza en la calidad de los servicios recibidos; relación costo/beneficio; puntualidad en la atención y efectividad del tratamiento odontológico recibido ($p < 0.05$).

El nivel de satisfacción del usuario depende primordialmente de un trato amable, del tiempo que el odontólogo destine a explicar los procedimientos que se aplican al paciente, de la opinión del paciente sobre 'cómo le quedó el trabajo', y de qué manera el profesional, durante su consulta, ofrece sus servicios con la ausencia de dolor. Entonces, el usuario define su grado de satisfacción dependiendo de si recibe un trato amable por parte del personal de la clínica odontológica; del tiempo que el odontólogo emplee para explicarle al usuario sobre los procedimientos; además de proveer los servicios sin dolor ni molestias importantes durante la consulta. Finalmente, la satisfacción deriva de los resultados de la intervención (por la percepción sobre el resultado de la intervención). A medida que se facilite la explicación de los procedimientos durante la atención odontológica, se mejora la cultura del cuidado de la salud bucal en los pacientes^{2,3,4,5,6,7,12}. En las clínicas odontológicas de Guerrero, México; se identificó al trato otorgado por el personal de salud como el aspecto que debe mejorarse para incrementar la satisfacción del usuario. Concluyeron que las acciones de mejora continua del servicio

odontológico deben incluir la mejora en el trato al usuario, principalmente por parte de los que integran el equipo de salud bucal: el estomatólogo y la enfermera⁸.

En este trabajo, el grado de satisfacción general fue mayor al 97%, un porcentaje similar a lo consignado en Quito, Ecuador y Cartagena, Colombia^{2,16}. En Guerrero, México, la satisfacción sobre el servicio fue del 88%⁸ y en Temuco, Chile, del 90%¹⁰. Otros autores consignan valores de intermedios a bajos: en trabajos desarrollados en Tabasco, México, se reportan desde el 67% de satisfacción¹¹ hasta 40-50% en hombres-mujeres, respectivamente¹⁷. Por rubros, el grado de satisfacción va del 60% (puntualidad en la atención) hasta el 80% (trato respetuoso y amable del odontólogo). De igual manera, se coincide con la satisfacción en cuanto a las condiciones del consultorio^{2,3,4,5,6,7,8}. Los altos niveles de satisfacción del usuario de la CO-UMAN obedecen a que, en su mayoría, son personas con nivel económico bajo y en consecuencia, sus expectativas y/o exigencias podrían ser menores. En contraste, el paciente que cuenta con los servicios de salud públicos como el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) o el Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) o los servicios privados de la ciudad, cuenta con mejores condiciones socioeconómicas, tienen expectativas más altas y exigen mayor calidad en el servicio en todos sentidos^{2,3}.

La satisfacción del paciente es la principal recompensa que puede tener un profesional de la salud. Nuestros resultados indican que en la CO-UMAN se genera un alto grado de satisfacción en la atención integral brindada y la eficiencia del personal, ratificando las habilidades y destrezas adquiridas por parte del estudiante en su proceso de preparación profesional. Estos resultados son similares a los reportados en clínicas odontológicas universitarias mexicanas y del extranjero^{2,3,4,18,19}. La clínica odontológica universitaria es relativamente distinta a la clínica pública o privada porque cuenta con el personal docente (profesores

Tabla 2. Variables de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica UMAN en la Unidad Allende. 2019.

Variable	Satisfechos		Insatisfechos		OR	P
	N	%	N	%		
Instalaciones (limpieza, condición)						
• Adecuadas	146	73	4	2		
• Inadecuadas	46	23	4	2	3.2	0.09
Trámites sencillos (citas, pagos, horarios)						
• Adecuadas	139	70	7	3		
• Inadecuadas	46	23	8	4	3.5	0.02
Puntualidad en la atención						
• Puntuales	120	60	8	4		
• Impuntuales	59	29.5	13	6.5	3.3	0.01
Trato respetuoso y amable (administración)						
• Bueno	150	75	4	2		
• Malo	43	21.5	3	1.5	2.6	0.20
Trato respetuoso y amable (odontólogo)						
• Bueno	160	80	3	1.5		
• Malo	34	17	3	1.5	4.7	0.04
Explicación del odontólogo (diagnóstico, tratamiento, costos)						
• Si recibió explicación	156	78	2	1		
• No recibió explicación	40	20	2	1	3.9	0.15
Manejo del dolor (odontólogo)						
• Si recibió manejo del dolor	155	77.5	3	1.5		
• No recibió manejo del dolor	39	19.5	3	1.5	4.0	0.08
Tratamiento efectivo						
• Si fue efectivo	124	62	18	9		
• No fue efectivo	41	20.5	17	8.5	2.9	0.01
Confianza en calidad de servicios						
• Si hay confianza	155	77.5	3	1.5		
• No hay confianza	38	19	4	2	5.4	0.02
Relación costo/resultados						
• Adecuada	151	75.5	5	2.5		
• Inadecuada	39	19.5	5	2.5	3.9	0.03
Calidad de los servicios de la clínica						
• Adecuada	154	77	2	1		
• Inadecuada	42	21	2	1	3.7	0.17
Grado de satisfacción en general						
En términos generales ¿se considera satisfecho con los servicios recibidos?	195	97.5	5	2.5	-	-

Fuente: Elaboración propia.

y/o investigadores) especializados que supervisan, revisan, evalúan y avalan la prestación del servicio por parte del alumno de la carrera asociada. Este elemento posibilita la doble atención al paciente, tanto por el alumno como con la guía del profesor. La 'doble atención' puede incrementar el nivel de satisfacción y la calidad del servicio recibido^{4,19}. Además, el usuario se siente más satisfecho con los costos de los tratamientos aplicados, usualmente mucho menores a los costos por tratamientos similares en la clínica privada.

La percepción de 'similar calidad del servicio a menor costo' le agrega valor a la atención y el servicio que el paciente interpreta a su vez como una mejora en su percepción de la calidad en los servicios, generando una mejor evaluación y mayor satisfacción^{2,8,18,19}.

La mejor evaluación de la satisfacción del usuario es involucrarlo en el proceso para aprender de él, su percepción y opiniones favorables y desfavorables. El usuario demanda un

Figura 2. Modelo conceptual de correlación canónica y coeficientes de la primera correlación respecto a la satisfacción del usuario de la clínica dental UMAN. Reynosa.



Fuente: Elaboración propia.

servicio y, por tanto, es quien mejor conoce sus expectativas, necesidades y aprensiones como “consumidor”²². Atender esas necesidades y exigencias, reducirá las actitudes negativas hacia el tratamiento y las dificultades sobre la prestación del servicio. La no atención y desarrollo de estrategias que mejoren la calidad en el servicio impactarán negativamente en el bienestar del paciente, en la formación académica del estudiante y la labor docente desarrollada^{18,19,20}. Deben identificarse los aspectos asociados con la percepción de satisfacción del usuario que generen, a su vez, la disposición y la buena voluntad para recomendar a otras personas (familiares, conocidos, amigos, compañeros de trabajo) los servicios odontológicos universitarios. También, debe explorarse cómo y cuánto afecta el nivel de satisfacción en la experiencia del paciente sobre el servicio recibido^{16,17,18}. La calidad es un término amplio que debe medirse de acuerdo con los niveles de satisfacción del servicio (expectativas y experiencias) como de la valoración de variables vinculadas con la calidad técnica de los procedimientos clínicos, ya que estos repercuten en la recuperación de la salud del paciente o el abordaje de su enfermedad²¹.

En las clínicas universitarias, las variables que influyen la calidad y satisfacción del usuario dependen principalmente de condiciones asociadas con el talento humano de profesores y alumnos en formación; así como de la infraestructura física disponible y las experiencias subjetivas de cada paciente. Una parte fundamental es el mejorar la calidad de los registros y las bases de datos de los pacientes de las clínicas odontológicas universitarias, además de dar seguimiento y mantenimiento integral de la infraestructura y planta física¹⁸.

Nuestros resultados resaltan el avance en la amplitud y calidad del servicio, pero a su vez sugieren la necesidad de desarrollar un plan de mejora continua para alcanzar estándares de calidad total. Entonces, el siguiente paso será diseñar una estrategia de mejora considerando varias vertientes, destacando el diversificar y mejorar la atención médica a la comunidad; la promoción y participación en estrategias de salud pública locales favoreciendo la cultura de la prevención; generar líneas de investigación que ofrezcan

soluciones a problemas de salud pública; entre otros. Se deben considerar variables asociadas con la satisfacción: confianza en la calidad del servicio, trato respetuoso y amable del odontólogo^{1,2,3,4,5,6}, la relación costos/beneficios en el paciente, los trámites sencillos y la puntualidad en la consulta. Las autoridades institucionales deben poner atención en los aspectos indicados, para favorecer el grado de satisfacción del usuario de sus servicios odontológicos y priorizar el trato al paciente por sobre el desarrollo de la infraestructura y el equipamiento¹⁶.

Finalmente, en la CO-UMAN deberá reforzarse la eficiencia económica y administrativa. En este sentido, deberán estructurarse y ponerse en marcha planes de mejora continua (PHVA o ‘Planear, Hacer, Verificar, Actuar’) para alcanzar estándares de calidad total, a través de la aplicación de una planeación estratégica que encause su desarrollo. Igual énfasis deberá ponerse en estrategias mercadotécnicas que potencien y aprovechen las oportunidades y condiciones disponibles, además de los bajos costos y la calidad en el servicio, la explotación de la proximidad con la frontera con EUA, en el marco del llamado ‘turismo médico’^{1,22,23,24}.

Conclusiones

Los pacientes de la CO-UMAN muestran más satisfacción al recibir un servicio adecuado o mejor. La satisfacción del paciente y la calidad de la atención se asocian positivamente con los trámites sencillos; el mejor trato por parte del odontólogo; la confianza en la calidad de los servicios recibidos; la relación costo/beneficio; la puntualidad en la atención y con la efectividad del tratamiento odontológico recibido aunque la cantidad y calidad del servicio de la CO-UMAN se ha incrementado y mejorado, es necesario desarrollar un plan de mejora continua para alcanzar estándares de calidad total.

Conflictos de interés

Los autores declaran no tener ningún conflicto de interés.

Referencias

1. Olivas-Ugalde AG, Macías-Terán CE, Rosiles-López L. La planeación estratégica en las clínicas odontológicas de Mexicali, Baja California, México. *Rev Int Admin Fin.* 2012; 5 (4): 97-106. Disponible en: <https://ssrn.com/abstract=1956131>

2. Mena-López V, Lara-Núñez T, Soliz-Aguayo NA. Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador. *Rev Publicando*. 2017; 4 (11): 218-237. Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/561>
3. Alfaro-Ortiz BN. Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. *Crea Ciencia Rev Cient*. 2021. 13 (2): 47–60. Disponible en: <https://www.lamjol.info/index.php/CREACIENCIA/article/view/11821>
4. Tanbakuchi B, Amiri M, Valizadeh S. Level of satisfaction of patients with dental care services provided by Dental Clinic of Shahrekord University. *Int J Epidemiol Res*. 2018; 5(4): 123-127. doi: http://ijer.skums.ac.ir/article_36104_6edb0022924d44811157dbf105091988.pdf
5. Khan AA, Siddiqui AZ, Mohsin SF, Mohamed BA. Sociodemographic characteristics as predictors of satisfaction in public and private dental Clinics. *Pak J Med Sci*. 2018; 34(5): 1152-1157. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6191809/>
6. Balhaddad A, Alshammari A, Alqadi A Nazir M. Patient satisfaction with dental services and associated factors in a Saudi dental institution. *J Clin Diagnostic Res*. 2018. 12 (12): 36-39. DOI: 10.7860/JCDR/2018/38358.12399
7. Akbar FH, Pasinringi S, Awang AH. Factors affecting dental center service quality in Indonesia. *Pesq Bras Odontopediatria Clín Integrada*. 2019. 19: e4269. Available in: <https://www.scielo.br/j/pboci/a/b548PBbsmkpFYcdLzZX9DQj/?lang=en>
8. Reyes-Fernández S, Paredes-Solís S, Legorreta-Soberanis J, Romero-Castro NS, Flores-Moreno M, Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Rev Cub Estomatol*. 2015; 52 (3): 20-28. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003
9. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini SM. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dent Res J*. 2018; 15 (2): 430-436. Available in: www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/journals/1480
10. Bucchi C, Sepúlveda C, Monsalves MJ, Bustos L. Descripción de la satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco establecimientos de atención primaria de salud. *Int J Odontostomatol*. 2012; 6 (3): 275-280. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2012000300005>
11. Miranda-Ortiz JC, Guzmán-León R, Morales-García MH. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. *Horiz Sanit*. 2014; 13 (2): 207-215. Disponible en: <https://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/52/23>
12. González-Meléndez R, Cruz-Palma G, Zambrano-Villarreal L, Quiroga-García MA, Palomares-Gorham PI, Tijerina-González LS. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense*. 2019; 4 (Suplemento 1): 76-78. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmf191z.pdf>
13. Cerda J, Vera C, Rada G. Odds ratio: aspectos teóricos y prácticos. *Rev Méd Chile*. 2013; 141: 1329-1335. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872013001000014>
14. De Los Reyes-Aragón CJ, Olabarieta-Landa L, Caracuel-Romero A, Arango-Lasprilla JC. Relación entre la salud mental y la calidad de vida de cuidadores de personas con trauma de cráneo en Barranquilla, Colombia. *Rev Iberoamer Neuropsicología*. 2019; 2 (1): 18-29. Disponible en: <https://neuropsychologylearning.com/portfolio-item/relacion-salud-mental-calidad-vida-cuidadores-personas-trauma-craneo-ecolombia/>
15. Ning-Luo JY, Pei-Liu P, Mei-Wong MC. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health*. 2018; 2018: 15. DOI: 10.1186/s12903-018-0477-7
16. Lora-Salgado IM, Tirado-Amador LR, Montoya-Mendoza JL, Simancas-Pallares MA. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Rev Nac Odontol*. 2016; 12 (23): 31-40. Disponible en: <https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>
17. De la Cruz-Hernández JG, Morales-García MH, Priego-Álvarez HR, Santiago-Pérez MC. Satisfacción percibida por usuarios en clínicas odontológicas de una universidad mexicana. *Salud Tabasco*. 2020; 26 (1-2): 16-20. Disponible en: https://tabasco.gob.mx/sites/default/files/users/ssaludtabasco/16_0.pdf
18. López-Portilla JE, Pilataxi-Sánchez S, Rodríguez-Escobar LD, Velásquez-Rivera AC, López-Blandón MA, Martínez-Delgado C, Agudelo-Suárez AA. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. *Rev Gerencia Políticas Salud*. 2013; 12 (24): 209-225. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/545/54526806014.pdf>



19. Parra-Esparza E, González-Fuentes AP, Medina-Aguilar S. Satisfacción del servicio odontológico en la Universidad de Guadalajara. *Contexto Odontol.* 2018; 5 (9): 29-33. Disponible en: <https://revistas.uaz.edu.mx/index.php/contextoodontologico/article/view/282>
20. Vahidi J, Takian A, Amini-Rarani M, Moeini M. Attributes related to dissatisfaction with health insurance coverage in patients visiting to dental clinics in Tehran city. *Iran J Health Insur.* 2020; 3 (3): 222-33. Available in: <http://journal.ihio.gov.ir/article-1-151-en.html>
21. Manrique-Guzmán JA, Manrique-Chávez CB, Chávez-Reátegui BC, Manrique-Chávez JE. Technical and perceived quality of dental operative service in a teaching dental clinic. *Rev Estomatol Herediana.* 2018; 28 (3): 185-194. Available in: <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.20453/reh.v28i3.3396>
22. Cobos S, Espinosa LF, Márquez BL, Guzmán DA, Artalejo TL. Inclusión de la mercadotecnia para una mayor satisfacción en servicios odontológicos ofertados. *Rev Mex Med Forense.* 2019; 4 (suppl. 1): 85-87. Disponible en: <https://revmedforense.uv.mx/index.php/RevINMEFO/article/view/2645/4562>
23. Kesar O, Mikulić J. Medical tourist satisfaction and dissatisfaction with dental care services: an exploratory case study. *Tourism Southern Eastern Eur.* 2017; 4 (2): 243-258. Available in: <https://doi.org/10.20867/tosee.04.41>
24. Jaapar M, Musa G, Moghavvemi S, Saub R. Dental tourism: examining tourist profiles, motivation, and satisfaction. *Tourism Manag.* 2017; 61: 538-552. Available in: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517717300511>