



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
MAESTRÍA EN ALTA GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD

“PREFERENCIAS DEL PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO
ODONTOLÓGICO PRIVADO RESPECTO A LOS RECURSOS
HUMANOS Y FÍSICOS DEL CONSULTORIO DENTAL”

Tesis para optar el título de:

Maestro en Alta Gerencia de Servicios de Salud

Presentado por:

Jaime Ignacio Otero Injoque (0000-0001-9139-7733)

Asesor:

Luis Ernesto Arriola Guillén: (0000-0003-0010-5948)

Lima – Perú

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 04 de Diciembre de 2020

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente: Mg. Luis Enrique Medrano García	<input type="checkbox"/>
Miembro: Mg. Frank Roger Mayta Tovalino	
Miembro: Mg. Mariana Ríos Burranca	

Se reúnen para evaluar la tesis titulada: Preferencias del paciente que acude al servicio odontológico privado respecto a los recursos humanos y físicos del consultorio dental

Presentada por el Cirujano Dentista: Jaime Ignacio Otero Injoque

Para optar el Grado de Magister en Alta Gerencia de Servicios de Salud

Asesorada por: Dr. Luis Ernesto Arriola Guillén

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño del egresado de la Maestría en Alta Gerencia de Servicios de Salud en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesis: Jaime Ignacio Otero Injoque			Nota (en letras):
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

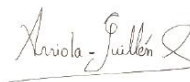
Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



Mg. Luis Medrano García
Presidente(a) del Jurado



Mg. Frank Mayta Tovalino
Miembro 1



Dr. Luis Ernesto Arriola Guillen
Asesor(a)



Mg. Mariana Ríos Burranca
Miembro 2

Resumen

Objetivo: Determinar las preferencias del paciente respecto a los recursos físicos y humanos de un centro dental privado en Lima Perú. **Materiales y métodos:** Se realizó un estudio cuantitativo descriptivo con carácter retrospectivo sobre una base de datos con información previamente recolectada empleando encuestas anónimas a una población de pacientes con fines de gestión. Dichas encuestas se recabaron en su momento en el lapso de dos años y fueron aplicadas de modo incidental en el Centro Odontológico Americano Las Gardenias. Se solicitó el permiso a la institución y se contó con la aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Científica del Sur. Se realizó el análisis estadístico con el que se encontró las frecuencias y porcentajes de cada preferencia, se determinó el grado de asociación entre las variables con el test Chi cuadrado con nivel de significancia de $P < 0.05$ y se realizó una regresión logística para medir la influencia de la edad y el género del paciente sobre sus preferencias. **Resultados:** La información de 618 encuestas evidenció un nivel promedio de manifestación de preferencias de 80,91%, siendo que el horario para la cita, la delegación de funciones en el personal asistente y la privacidad de los ambientes fueron las preferencias que evidenciaron mayores frecuencias con valores de 91,75%, 89% y 89% respectivamente. La regresión logística identificó que la edad del paciente podría ser un factor que influye sobre las preferencias del día de la semana a ser atendido. **Conclusiones:** Los pacientes que requieren atención odontológica evidencian un alto grado de preferencias en relación a los recursos físicos y humanos del centro dental.

Palabras clave: Comercialización de los Servicios de Salud, Citas y Horarios, Prioridad del Paciente, Atención Odontológica.

Summary

Objective: To determine the patient's preferences regarding the physical and human resources of a private dental center in Lima Perú. **Materials and methods:** A retrospective descriptive quantitative study was carried out on a database with information previously collected using anonymous surveys of a patient population for management purposes. Said surveys were collected at the time in the span of two years and were applied incidentally at the Las Gardenias American Dental Center. Permission was requested from the institution and it was approved by the Institutional Committee of Research Ethics of the Southern Scientific University. The statistical analysis was carried out with which the frequencies and percentages of each preference were found, the degree of association between the variables was determined with the Chi square test with a significance level of $P < 0.05$ and a logistic regression was performed to measure the influence of the patient's age and gender on their preferences. **Results:** The information from 618 surveys showed an average level of manifestation of preferences of 80.91%, being that the time for the appointment, the delegation of functions in the assistant personnel and the privacy of the environments were the preferences that showed the highest frequencies with values of 91.75%, 89% and 89% respectively. The logistic regression identified that the age of the patient could be a factor that influences the preferences of the day of the week to be attended. **Conclusions:** Patients who require dental care show a high degree of preferences in relation to the physical and human resources of the dental center.

Keywords: Marketing of Health Services, Appointments and Schedules, Patient preference, Dental Care (DeCS)

Introducción

El aumento en el número de odontólogos, la mayor participación femenina en el gremio dental, el creciente nivel de especialización de los Cirujanos Dentistas (1) y el progresivo desarrollo en la estructuración de los consultorios y centros odontológicos (2) vienen incrementando el nivel de competitividad empresarial del rubro dental y la aplicación de herramientas empresariales. Siendo que la elección del odontólogo, la aceptación y culminación del tratamiento dental integral y la satisfacción del paciente odontológico se constituyen como variables multifactoriales que impactan sobre el estado de salud de la población (3) y sobre los resultados de los emprendimientos odontológicos, es importante valorar las preferencias de los pacientes sobre todo en relación a aquellos factores internos que el consultorio dental podría modular en aras del establecimiento de relaciones de mutuo beneficio con la comunidad (4).

Buscando entender las preferencias de los pacientes odontológicos, se encuentra en la literatura que las investigaciones por lo general se vinculan con esfuerzos exploratorios y descriptivos realizados en diferentes realidades particulares (5). Así mismo, se observa que no necesariamente se han encontrado respuestas definitivas para explicar cuáles son las preferencias del paciente dental, existiendo a la vez distintos factores sobre los que no se ha indagado (6).

El Marketing establece que la sostenibilidad empresarial implica tanto la capacidad de reconocer el poder que tiene el consumidor, como la voluntad de orientar los productos y servicios directamente hacia la satisfacción de las necesidades y deseos específicos del público objetivo (7). Por ello, se ha investigado en el entorno de la prestación de servicios de salud cómo se expresa desde la perspectiva del paciente la deseabilidad que tiene una opción sobre otra y en qué medida esto influye sobre la toma de decisiones clínicas (8).

La manifestación de estas preferencias son resultado de la interacción de diferentes factores, que provienen tanto del paciente (edad, género, nivel socioeconómico, nivel educativo, enfermedad, cuadro clínico, entre otras) como también de la oferta de servicios de salud (8). Y se hace tangible multidimensionalmente tanto a la hora de elegir al médico o centro de salud al que se acude, como al evaluar la satisfacción sobre el servicio sanitario recibido, la disposición de pago y el seguimiento de las recomendaciones terapéuticas (9).

El propósito de la presente investigación fue establecer las preferencias del paciente que acude al servicio odontológico privado respecto a los recursos humanos y físicos del consultorio dental.

Materiales y métodos

Se realizó una investigación cuantitativa descriptiva con carácter retrospectivo, sobre información previamente recolectada con fines de gestión en el Centro Odontológico Americano Las Gardenias de Lima Metropolitana. La base de datos fue recabada a través de encuestas anónimas aplicadas a los pacientes de modo incidental, según los usuarios del servicio dental acudieron a dicho establecimiento en el lapso de dos años. Se solicitó el respectivo permiso a la entidad y se realizó el correspondiente compromiso de confidencialidad para el debido manejo de los datos. A su vez, la investigación contó con la aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Científica del Sur (N°40-CIEI-Científica-2020).

Se consideró como criterios de inclusión que las encuestas hayan sido respondidas por personas mayores de dieciocho años de edad y que contaran con la totalidad de las respuestas completas, siendo que se tenía para cada caso la edad y el género del

encuestado y la expresión de sus preferencias en torno a los siguientes nueve aspectos (Tabla 1): conformación del equipo humano del consultorio, género y edad del profesional de la salud bucal, tamaño del centro dental, grado de delegación de funciones en el personal asistente, privacidad de los ambientes donde se da la atención y día, hora y duración de la cita. Las encuestas fueron administradas por el personal del centro y fueron completadas de modo voluntario por los usuarios en un formato impreso contando con el espacio y el tiempo necesarios para su llenado.

Para la investigación, se consideró a todas las variables que se habían incluido previamente en las encuestas y en la base de datos. El análisis estadístico fue realizado utilizando el software para Windows de SPSS (versión 19.0; IBM, Armonk, NY), con el que se encontró las frecuencias y los porcentajes de cada preferencia de los pacientes y se determinó el grado de asociación entre las variables con el test Chi cuadrado considerando el nivel de significancia para $P < 0.05$ para todas las pruebas. Adicionalmente, se realizó una regresión logística para medir la influencia de la edad y el género del paciente sobre sus preferencias respecto a ciertos factores de la atención dental.

Resultados

Se seleccionó de la base de datos consultada, la información proveniente de 618 encuestas que cumplían con los criterios de inclusión, siendo que correspondían a 61,17% mujeres y 38,83% hombres y que mostraban una edad promedio de 32,58 años.

De manera general, se constató que el 80,91% de las respuestas evidenciaron preferencias específicas respecto a los factores considerados. Como se observa en el Gráfico 1, los tres factores en los que se manifestaron en mayor medida las preferencias fueron: el momento del día (horario) para la cita, la delegación de funciones en el personal asistente y la

privacidad de los ambientes en los que se da la atención, con valores de 91,75%, 89% y 89% respectivamente. En contraste, se tuvo que la duración de las citas (74,92%), el tamaño del centro dental (72,33%) y el género del odontólogo (60,03%) fueron los tres aspectos donde se verificó una menor proporción de preferencias.

Dentro del acápite relacionado a las preferencias del paciente sobre con los recursos humanos en odontología, como se muestra en la Tabla 2 se encontró que el 56,47% prefirió que el personal que brinda la atención dental esté conformado por 1 odontólogo y 1 asistente dental, categoría que supera al 14,08% que señaló no tener preferencias y a los que manifestaron su preferencia por una conformación basada en varios odontólogos con varios asistentes dentales, el odontólogo trabajando solo o el odontólogo laborando con varios asistentes dentales, las que expresaron el 12,3%, 12,3% y 4,85% de los encuestados respectivamente.

Al indagar sobre las preferencias en cuanto al grado de delegación de funciones en la atención, se encontró que el 79,13% expresó que prefería que el odontólogo realice todo el tratamiento, mientras que 9,87% expresó su predilección vinculada a que el personal asistente realice los procedimientos simples y el 11% restante señaló que “le daba igual”.

En cuanto a las preferencias sobre el género del odontólogo tratante, se identificó que el 44,5% de los encuestados manifestó preferir ser atendidos por profesionales de la salud bucal de género femenino, seguido de un 39,97% que no señaló preferencias para dicho acápite y de un 15,53% que prefirió específicamente a los odontólogos varones. Dicha preferencia guarda una relación estadísticamente significativa con la edad del paciente, encontrándose que los encuestados menores de 30 años expresan una mayor preferencia por las odontólogas ($p=0.029$).

En relación a la edad del cirujano dentista tratante, se evidenció que el 55,34% manifestó preferir un odontólogo ubicado en el rango de 30 a 50 años de edad y que el 21,36% prefirió odontólogos menores de 30 años. A su vez, el 20,87% no manifestó preferencias en cuanto al género del profesional tratante y tan solo el 2,43% seleccionó la opción de los odontólogos mayores de 50 años de edad. Se observó una diferencia estadísticamente significativa con la edad del encuestado, siendo que los encuestados mayores de 30 años de edad evidenciaron una mayor preferencia por odontólogos ubicados en el rango etéreo de 30 a 50 años ($p=0.005$).

Por otro lado, cuando se examinaron las predilecciones en relación a los recursos físicos del centro dental, como se detalla en la Tabla 3, se observó que el 40,94% de encuestados prefieren un establecimiento mediano de 2 a 3 sillones, sobre la opción de uno pequeño de un sillón (17,96%) o uno grande con más de 3 sillones (13,43%). Y al medir las preferencias en cuanto a la privacidad de los ambientes clínicos en los que se da la atención, se observa que el 80,10% de los encuestados declara preferir un ambiente privado, que el 8,9% prefiere un espacio compartido y que al 11% le da igual.

Finalmente, en la Tabla 4 se resumen las preferencias respecto al manejo del tiempo en cuanto a la programación y a la duración de las citas. Al respecto, se encontró que un número similar de encuestados (38,83%) prefiere ser atendido de lunes a viernes que los sábados (38,35%), siendo que el 8,9% prefirió el día domingo y que al 13,92% no manifestó ninguna predilección. Complementariamente, se encontró que los pacientes mayores de 30 años de edad evidenciaron una predilección estadísticamente significativa por ser atendidos de lunes a viernes ($p= 0.002$). Como se observa en la Tabla 5, la regresión logística realizada evidenció que a mayor edad del paciente se da un menor nivel de preferencias respecto al día de la semana de la cita dental con un valor B de la variable edad de 0,971.

En cuanto al mejor horario para programar una cita, se tuvo que los tres turnos predilectos fueron: de 9 a 12 horas (29,13%), de 15 a 18 horas (28,64%) y después de las 18 horas (25,57%). A la vez, se encontró que al 8,25% le daba igual cualquier horario, mientras que el 5,34% y 3,07% expresaron preferencias por los turnos de 12 a 15 horas y de 6 a 9 horas. Finalmente, al indagar sobre la predilección sobre la duración de las citas, se encontró preferencias por las citas cortas en un 63,1% y por las citas largas en un 11,8% de los casos.

Discusión

Los resultados encontrados al analizar la base de datos utilizada en la presente investigación confirman la manifestación de preferencias específicas de los pacientes dentales respecto a la estructuración de los recursos humanos (10) y físicos del centro odontológico y al manejo de la programación de las citas (11). A la vez, se establece que son variados los factores a través de los cuales se expresan dichas preferencias (12). Dado que en la literatura no se encuentran estudios sobre la relevancia específica de alguno de dichos factores en relación a los demás y sobre la base de la naturaleza de la presente investigación, se aporta hacia el establecimiento de nuevas hipótesis para seguir profundizando la comprensión de las percepciones y preferencias del paciente dental sobre los aspectos específicos planteados.

Es interesante anotar la relevancia que tiene para la mayoría de los pacientes los aspectos referidos al manejo del tiempo, en cuanto a la programación del día y la hora de las citas y a la duración de las mismas (13) En dicho espacio, se hacen evidentes las preferencias por ciertos turnos específicos de atención que se adapten al horario personal específico de cada quien y a la vez, que conforme aumenta la edad del paciente, se reducen las

preferencias por un día de la semana específico para la visita al consultorio dental. Todo ello genera un reto para la gestión del centro odontológico, en función de la consecuente necesidad de organizar el trabajo de forma tal que se logre manejar un sistema eficiente de citas que se adapte a las preferencias de los pacientes. Concretamente en este trabajo se observa una alta predilección por el turno del sábado por la mañana, la que se equipara con las preferencias combinadas de los pacientes que prefieren ser vistos de lunes a viernes en diferentes horarios.

En segunda instancia y según se encuentra en la literatura consultada (14), se debe resaltar la importancia que tiene para el paciente el servicio odontológico prestado directamente por el facultativo y la disponibilidad de ambientes de atención dental privados, lo que evidencia considerablemente la predilección del usuario de los servicios odontológicos hacia la óptima relación odontólogo – paciente, la confidencialidad y la reserva del caso. Complementariamente, queda clara la predilección de los pacientes por una atención odontológica eficiente que se brinde con el apoyo y la participación indirecta del personal asistente y contando con una infraestructura mediana o grande con varios sillones dentales. Los resultados evidencian que la menor parte de los encuestados prefiere directamente la atención del odontólogo que labora solo (sin personal asistente) en un consultorio dental con un solo sillón odontológico.

Al revisar las respuestas acerca de las preferencias en cuanto al género del cirujano dentista, se destaca que dicha categoría es la que comparativamente muestra el menor nivel de preferencias de los encuestados. Y que dentro de los que sí manifiestan una predilección específica, se encuentra la preferencia por ser atendidos por profesionales de la salud bucal de género femenino, lo que coincide con algunos estudios encontrados en la literatura (15,16) que establecen que el dentista de género femenino se asocia con mejores habilidades de comunicación y que los pacientes que son atendidos por dentistas

mujeres tienden a tener mejores hábitos de autocuidado oral. Caber señalar que dicho factor podría a su vez influir en el nivel de continuidad del paciente con el mismo profesional, siendo que los pacientes tienen a cambiar más al haber sido atendidos por odontólogos del género femenino (17).

Se confirma la preferencia del paciente por profesionales jóvenes, la que había sido reportada por Furnham y Swami (3) y por Brenan y colaboradores al señalar que los odontólogos jóvenes evidencian mayores niveles de servicio de diagnóstico y prevención que los odontólogos mayores (18). Estos hallazgos, sugieren la conveniencia de estructurar en el centro dental a través de equipos de profesionales con predominio de facultativos de edad media y género femenino.

Como se observa, el presente campo de estudio ofrece múltiples preguntas de investigación adicionales y a la vez, brinda un espacio interesante para la aplicación de técnicas de investigación cualitativa que permitan profundizar hacia un mejor nivel de entendimiento de cómo surgen y se manifiestan las preferencias descritas en el presente artículo. Sobre todo, porque las preferencias del paciente que acude a la consulta dental influyen sobre su disposición de pago por el servicio odontológico, su nivel de continuidad y culminación de los tratamientos odontológicos integrales e impactan sobre la salud bucal y la salud general de la población (19).

Es conveniente potencializar la realización de diferentes ejercicios de investigación comercial al interior de la clientela específica del centro dental, para poder tener un mejor entendimiento de las preferencias específicas de los pacientes odontológicos respecto a las variables incluidas en la presente investigación y a otros factores que modulan las expectativas y la satisfacción de los usuarios del servicio odontológico, como ser: profesionalismo del odontólogo (20), duración y manejo del tiempo de espera en el centro dental (21), control del dolor durante la atención dental y nivel de las tarifas odontológicas

(22), nivel de participación del usuario en la toma de decisiones (23), entre otros factores. Dicho conocimiento le brinda al odontólogo y al gerente odontológico las bases para la toma inteligente de decisiones y la eficiente asignación de recursos al administrar la empresa odontológica (24), sobre todo en el marco de los mercados odontológicos con sobreoferta de profesionales (25).

Conclusiones

Los pacientes que acuden al centro odontológico evidencian un alto grado de preferencias en relación a los recursos físicos y humanos del centro dental. Estos hallazgos deberían ser corroborados en investigaciones con otras poblaciones.

Referencias bibliográficas

1. Sistema de Gestión Administrativa del Colegio Odontológico del Perú [Internet]. Colegio Odontológico del Perú. 2020. Disponible en: <https://www.cop.org.pe/>
2. Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud RENIPRESS [Internet]. Superintendencia Nacional de Salud. 2020. Disponible en: <https://www.gob.pe/susalud/>
3. Furnham A, Swami V. Patient preferences for dentists. *Psychol Health Med*. 2009;14(2):143-149.
4. Ungureanu M, Mocean F. What do patients take into account when they choose their dentist? Implications for quality improvement. *Patient Preference & Adherence*. 2015; 9:1715-1720.
5. Habib SR, Ramalingam S, Al Beladi A, Al Habib A. Patient's satisfaction with the dental care provided by dental students. *J Ayub Med Coll Abbottabad*. 2014; 26(3):353-356.
6. Fukai K, Yoshino K, Ohyama A, Takaesu Y. Dental patient preferences and choice in clinical decision-making. *Bull Tokyo Dent Coll*. 2012;53(2):59-66.
7. Kotler P, Kartajaya H, Setiawan I. *Marketing 3.0*. Madrid: LID Editorial Empresarial; 2013.
8. Hazlewood GS. Measuring Patient Preferences: An Overview of Methods with a Focus on Discrete Choice Experiments. *Rheum Dis Clin North Am*. 2018 May;44(2):337-347.
9. Williams N, Fleming C, Doubleday A. Patient and provider perspectives on shared decision making: a systematic review of the peer-reviewed literature. *J Comp Eff Res*. 2017 Nov;6(8):683-692.

10. Wyatt KD, Branda ME, Inselman JW, Ting HH, Hess EP, Montori VM. Genders of patients and clinicians and their effect on shared decision making: a participant-level meta-analysis. *BMC Med Inform Decis Mak.* 2014 Sep;(2):14-81.
11. Zimmerman RS. The dental appointment and patient behavior. Differences in patient and practitioner preferences, patient satisfaction, and adherence. *Med Care.* 1988 Apr;26(4):403-414.
12. Brennan DS, Spencer AJ. Dentist preferences for patients: dimensions and associations with provider, practice, and service characteristics. *Int J Behav Med.* 2006;13(1):69-78.
13. Huraib SB, Nahas NA, Al-Balbeesi HO, Abu-Aljaday FM, Vellappally S, Sukumaran A. Patient preferences in selecting a dentist: survey results from the urban population of Riyadh, Saudi Arabia. *J Contemp Dent Pract.* 2015;16(3):201-204.
14. Kfoury MDG, Moysés ST, Gabardo MCL, Nascimento AC, Rosa SVD, Moysés SJ. The feminization of dentistry and the perceptions of public service users about gender issues in oral health. *Cien Saude Colet.* 2019 Oct 28;24(11):4285-4296.
15. Chung S, Johns N, Zhao B. Clocks Moving at Different Speeds: Cultural Variation in the Satisfaction With Wait Time for Outpatient Care. *Med Care.* 2016;54(3):269-276.
16. Takeuchi K, Noguchi Y, Nakai Y, Ojima T, Yamashita Y. Dentist gender-related differences in patients' oral health behaviour. *J Oral Sci.* 2020;62(1):32-35.
17. Lucarotti PS, Burke FJ. Factors influencing patients' continuing attendance at a given dentist. *Br Dent J.* 2015 Mar;218(6):E13.
18. Brennan DS, Chrisopoulos S, Luzzi L, Teusner DN. Dental services provided by dentists in Australia. *Aust Dent J.* 2020 Mar;65(1):90-95.

19. Barber S, Pavitt S, Khambay B, Bekker H, Meads D. Eliciting Preferences in Dentistry with Multiattribute Stated Preference Methods: A Systematic Review. *JDR Clin Trans Res*. 2018;3(4):326-335.
20. Taibah SM. Dental professionalism and influencing factors: patients' perception. *Patient Prefer Adherence*. 2018 Sep 3;(12):1649-1658.
21. Inglehart MR, Lee AH, Koltuniak KG, Morton TA, Wheaton JM. Do Waiting Times in Dental Offices Affect Patient Satisfaction and Evaluations of Patient-Provider Relationships? A Quasi-experimental Study. *J Dent Hyg*. 2016 Jun;90(3):203-211.
22. Luo JYN, Liu PP, Wong MCM. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health*. 2018 Jan 30;(18):1-15.
23. Faggion CM, Pachur T, Giannakopoulos NN. Patients' Values in Clinical Decision-Making. *J Evid Based Dent Pract*. 2017 Sep;17(3):177-183.
24. Lupu IC. The importance of control elements in dental office management. *Rev Med Chir Soc Med Nat Iasi*. 2014 Apr-Jun;118(2):520-523.
25. Moraes DA, Maluf F, Tauil PL, Portillo JAC. Precarisation of dentistry in private healthcare: bioethical analysis. *Cien Saude Colet*. 2019 Mar;24(3):705-714.

Tablas, gráficos y figuras

Tabla 1
Resumen de las variables y categorías

Día de la semana	Tamaño del centro dental
Lunes a viernes	Pequeño (1 sillón)
Sábado	Mediano (2-3 sillones)
Domingo	Grande (más de 3 sillones)
Le da igual	Le da igual
Momento del día	Personal del consultorio
6:00 a 9:00 horas	Solamente odontólogo(a)
9:00 a 12:00 horas	1 odontólogo(a) y 1 asistente
12:00 a 15:00 horas	1 odontólogo(a) y varios(as) asistentes
15:00 a 18:00 horas	Varios odontólogos(as) y varios(as) asistentes
Después de las 18:00 horas	Le da igual
Le da igual	Duración de las citas
Género del odontólogo(a)	Cortas
Odontólogo	Largas
Odontóloga	Le da igual
Le da igual	Delegación de funciones
Edad del odontólogo(a)	Que todo el tratamiento lo realice el odontólogo(a)
Menor de 30 años	Que los procedimientos sencillos los realice el asistente
De 30 a 50 años	Le da igual
Mayor de 50 años	Privacidad
Le da igual	Espacio privado
	Ambiente común con varios sillones
	Le da igual

Tabla 2
Preferencias de los encuestados sobre los recursos humanos del centro dental, según género y rango etáreo

Conformación del equipo humano	Género del encuestado				Rango etáreo del encuestado				Total	
	Masculino		Femenino		Menor de 30 años		Mayor de 30 años		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Solamente odontólogo(a)	36	15,00%	40	10,58%	50	10,59%	26	17,81%	76	12,30%
1 odontólogo(a) y 1 asistente	127	52,92%	222	58,73%	265	56,14%	84	57,53%	349	56,47%
1 odontólogo(a) y varios(as) asistentes	13	5,42%	17	4,50%	26	5,51%	4	2,74%	30	4,85%
Varios odontólogos(as) y varios(as) asistentes	28	11,67%	48	12,70%	64	13,56%	12	8,22%	76	12,30%
Le da igual	36	15,00%	51	13,49%	67	14,19%	20	13,70%	87	14,08%
Total	240	100,00%	378	100,00%	472	100,00%	146	100,00%	618	100,00%
Valor p	0,312				0,058					

Grado de delegación de funciones	Género del encuestado				Rango etáreo del encuestado				Total	
	Masculino		Femenino		Menor de 30 años		Mayor de 30 años		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Que todo el tratamiento lo haga el odontólogo	184	76,67%	305	80,69%	371	78,60%	118	80,82%	489	79,13%
Que los procedimientos sencillos los realice el asistente	27	11,25%	34	8,99%	51	10,81%	10	6,85%	61	9,87%
Le da igual	29	12,08%	39	10,32%	50	10,59%	18	12,33%	68	11,00%
Total	240	100,00%	378	100,00%	472	100,00%	146	100,00%	618	100,0%
Valor p	0,479				0,343					

Género del odontólogo	Género del encuestado				Rango etáreo del encuestado				Total	
	Masculino		Femenino		Menor de 30 años		Mayor de 30 años		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Masculino	41	17,08%	55	14,55%	69	14,62%	27	18,49%	96	15,53%
Femenino	100	41,67%	175	46,30%	224	47,46%	51	34,93%	275	44,50%
Le da igual	99	41,25%	148	39,15%	179	37,92%	68	46,58%	247	39,97%
Total	240	100,00%	378	100,00%	472	100,00%	146	100,00%	618	100,0%
Valor p	0,270				0,029					

Edad del odontólogo	Género del encuestado				Rango etáreo del encuestado				Total	
	Masculino		Femenino		Menor de 30 años		Mayor de 30 años		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Menor de 30 años	59	24,58%	73	19,31%	114	24,15%	18	12,33%	132	21,36%
De 30 a 50 años	123	51,25%	219	57,94%	255	54,03%	87	59,59%	342	55,34%
Mayor de 50 años	9	3,75%	6	1,59%	8	1,69%	7	4,79%	15	2,43%
Le da igual	49	20,42%	80	21,16%	95	20,13%	34	23,29%	129	20,87%
Total	240	100,00%	378	100,00%	472	100,00%	146	100,00%	618	100,00%
Valor p	0,113				0,005					

Tabla 3
Preferencias de los encuestados sobre los recursos físicos del centro dental, según género y rango etáreo

Tamaño del centro dental	Género del encuestado				Rango etáreo del encuestado				Total	
	Masculino		Femenino		Menor de 30 años		Mayor de 30 años			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Pequeño (1 sillón)	42	17,50%	69	18,25%	80	16,95%	31	21,23%	111	17,96%
Mediano (2-3 sillones)	96	40,00%	157	41,53%	196	41,53%	57	39,04%	253	40,94%
Grande (más de 3 sillones)	33	13,75%	50	13,23%	69	14,62%	14	9,59%	83	13,43%
Le da igual	69	28,75%	102	26,98%	127	26,91%	44	30,14%	171	27,67%
Total	240	100,00%	378	100,00%	472	100,00%	146	100,00%	618	100,00%
	0,955				0,281					

Privacidad	Género del encuestado				Rango etáreo del encuestado				Total	
	Masculino		Femenino		Menor de 30 años		Mayor de 30 años			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Espacio privado	185	77,08%	310	82,01%	378	80,08%	117	80,14%	495	80,1%
Espacio compartido	23	9,58%	32	8,47%	42	8,90%	13	8,90%	55	8,9%
Le da igual	32	13,33%	36	9,52%	52	11,02%	16	10,96%	68	11,0%
Total	240	100,00%	378	100,00%	472	100,00%	146	100,00%	618	100,0%
Valor p	0,274				1,000					

Tabla 4
Preferencias de los encuestados sobre la programación y duración de las citas, según género y rango etáreo

Día de la semana	Género del encuestado				Rango etáreo del encuestado				Total	
	Masculino		Femenino		Menor de 30 años		Mayor de 30 años		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Lunes a viernes	86	35,83%	154	40,74%	181	38,35%	59	40,41%	240	38,83%
Sábado	91	37,92%	146	38,62%	194	41,10%	43	29,45%	237	38,35%
Domingo	26	10,83%	29	7,67%	44	9,32%	11	7,53%	55	8,90%
Le da igual	37	15,42%	49	12,96%	53	11,23%	33	22,60%	86	13,92%
Total	240	100,00%	378	100,00%	472	100,00%	146	100,00%	618	100,00%
Valor p	0,360				0,002					

Momento del día	Género del encuestado				Rango etáreo del encuestado				Total	
	Masculino		Femenino		Menor de 30 años		Mayor de 30 años		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
6:00 a 9:00 horas	7	2,92%	12	3,17%	15	3,18%	4	2,74%	19	3,07%
9:00 a 12:00 horas	72	30,00%	108	28,57%	142	30,08%	38	26,03%	180	29,13%
12:00 a 15:00 horas	13	5,42%	20	5,29%	27	5,72%	6	4,11%	33	5,34%
15:00 a 18:00 horas	58	24,17%	119	31,48%	130	27,54%	47	32,19%	177	28,64%
después de las 18:00 horas	64	26,67%	94	24,87%	122	25,85%	36	24,66%	158	25,57%
Le da igual	26	10,83%	25	6,61%	36	7,63%	15	10,27%	51	8,25%
Total	240	100,00%	378	100,00%	472	100,00%	146	100,00%	618	100,00%
Valor p	0,284				0,686					

Duración de las citas	Género del encuestado				Rango etáreo del encuestado				Total	
	Masculino		Femenino		Menor de 30 años		Mayor de 30 años		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Cortas	144	60,00%	246	65,08%	303	64,19%	87	59,59%	390	63,1%
Largas	29	12,08%	44	11,64%	49	10,38%	24	16,44%	73	11,8%
Le da igual	67	27,92%	88	23,28%	120	25,42%	35	23,97%	155	25,1%
Total	240	100,00%	378	100,00%	472	100,00%	146	100,00%	618	100,0%
Valor p	0,390				0,140					

Tabla 5
Influencia de la edad y el sexo en la preferencia de la atención odontológica

Variable	p	(B)	I,C, 95% para (B)		R ² de Cox
			Inferior	Superior	
			Preferencia algún día de la semana		
Edad	<0,001*	0,971	0,957	0,985	0,024
Género (Mujer)	0,641	1,119	0,699	1,790	
Constante	<0,001*	16,135			
Prefiere algún momento del día					
Edad	0,238	0,988	0,970	1,008	0,008
Género (Mujer)	0,086	1,659	0,931	2,958	
Constante	<0,0001*	12,401			
Preferencia del género del odontólogo					
Edad	0,140	0,991	0,980	1,003	0,004
Género (Mujer)	0,711	1,065	0,764	1,484	
Constante	0,007*	1,927			
Preferencia de la edad del odontólogo					
Edad	0,804	0,998	0,984	1,012	0,000
Género (Mujer)	0,806	0,951	0,637	1,420	
Constante	<0,001*	4,144			
Preferencia del tamaño del centro odontológico					
Edad	0,616	0,997	0,984	1,010	0,001
Género (Mujer)	0,670	1,082	0,753	1,554	
Constante	<0,001*	2,772			
Preferencia del personal odontológico					
Edad	0,696	1,003	0,987	1,020	0,001
Género (Mujer)	0,575	1,142	0,718	1,815	
Constante	<0,001*	5,054			
Preferencia de la duración de las citas					
Edad	0,612	1,003	0,990	1,017	0,003
Género (Mujer)	0,181	1,289	0,889	1,868	
Constante	0,002*	2,292			
Preferencia sobre la delegación					
Edad	0,999	1,000	0,982	1,019	0,001
Género (Mujer)	0,497	1,195	0,715	1,995	
Constante	<0,001*	7,273			
Preferencia de la privacidad en la consulta odontológica					
Edad	0,900	0,999	0,981	1,017	0,003
Género (Mujer)	0,147	1,457	0,876	2,423	
Constante	<0,001*	6,767			

* significativo

GRÁFICO 1: MANIFESTACIÓN GENERAL DE LAS PREFERENCIAS

