

---

# FACTORES QUE CONDICIONAN LA DESERCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN EN EL AÑO 2017

---

## FACTORS THAT CONDITION THE DESERTION OF PATIENTS IN THE STOMATOLOGICAL CLINIC OF THE LORD OF SIPAN UNIVERSITY IN THE YEAR 2017

Johanny Sugey Rubio Yanovich<sup>1</sup>  
Paola Beatriz La Serna Solari<sup>2</sup>

### RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo: Determinar los factores que condicionan la deserción de los pacientes en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017. Para analizar la situación se aplicó una metodología de tipo observacional, transversal, prospectiva y descriptiva bajo un enfoque cuantitativo. Se tuvo una población de 110 pacientes que desertaron en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017 y una muestra de 71 pacientes. El instrumento de recolección de datos fue una encuesta modificada de la asociación dental mexicana la cual fue validada por cinco expertos. Se ubicó a los pacientes en sus respectivas casas, donde se les evaluó teniendo un tiempo de 20 minutos para completarla. La encuesta se medirá de acuerdo con sus valores finales 49 - 60 puntos que son totalmente en de acuerdo, 37 - 48 puntos en de acuerdo, 25 - 36 puntos indiferentes, 13 - 24 puntos en desacuerdo. La información obtenida se analizó y se procesó mediante el programa estadístico IBM® SPSS® Statistics 22. Dando como resultado que el 42.25 % de los pacientes que acuden a la clínica estomatología de la Universidad Señor de Sipán desertan por los factores económicos; el 28.17% por el tiempo de espera, 22,54% por la calidad de servicio y solo el 7.04% deserta por factores emocionales. Se concluye que los factores de tiempo, calidad de servicio, factores emocionales, situación económica son factores que condicionan la deserción.

Palabras clave: abandono, economía en odontología, emoción.

### ABSTRACT

The objective of this research study was to: Determine the factors that condition the desertion of patients in the stomatological clinic of the Lord of Sipan University in the year 2017. To analyze the situation, a quantitative methodology of the observational, transversal, prospective and descriptive type was applied. There was a population consisting of 110 patients who deserted in the stomatological clinic and a sample of 71 patients. The data collection instrument was a modified survey of the Mexican dental association which was validated by five experts. The patients were placed in their respective homes, where they were evaluated taking 20 minutes to complete. The survey will be measured according to its final values 49-60 points that are totally in agreement, 37-48 points in agreement, 25-36 indifferent points, and 13-24 points in disagreement. The information obtained was analyzed and processed through the IBM® SPSS® Statistics 22 statistical program. As a result, 42.25% of the patients who goes to the stomatological clinic of the Lord of Sipan University deserted by economic factor; the 28.17% by the wait time factor, 22.54% for the quality of service and only 7.04% deserted by emotional factors. It is concluded that the factors of time, quality service, emotional factors and economic situation are factors that condition the desertion.

Key words: abandonment, economics in dentistry, emotion.

<sup>1</sup> Bachiller en estomatología, egresada de la Universidad Señor de Sipán. Mail: [yarubiojo@crece.uss.edu.pe](mailto:yarubiojo@crece.uss.edu.pe)

<sup>2</sup> Docente a tiempo completo de la Escuela de Estomatología de la Universidad Señor de Sipán. Mail: [solaripb@crece.uss.edu.pe](mailto:solaripb@crece.uss.edu.pe)

---

## INTRODUCCION

Uno de los problemas de las entidades prestadoras de servicio de salud oral, es el abandono o deserción de los pacientes, esto genera pérdida económica para las empresas, instituciones universitarias y alumnado de los centros preclínicos y clínicos de las escuelas de estomatología. Éstos últimos, tienen que cubrir gastos de un tratamiento que no se llega a culminar; por tanto requiere volver a iniciar un caso nuevo con nuevos gastos. Por otro lado, los pacientes que desertan no culminan con su tratamiento y persisten con el problema oral sin solucionar (1).

Estudios internacionales afirman que existen factores que condicionan la deserción de los pacientes, el 78 % de los casos de deserción se relaciona con el estrato socioeconómico bajo, un 22% por factores psicológicos, tiempo largo de espera; condiciones de calidad de servicios, falta de empatía, confianza y respaldo con el operador (2) (3). Por otro lado, los estudios nacionales, indican que la falta de tiempo y motivación son los problemas principales para la deserción; dada la situación actual, los profesionales de la salud deben tratar de mejorar y tener buen trato para cuidar a las personas que asistan a la clínica odontológica de la universidad Señor de Sipán, es por ello que los estudiantes deben tener una base sólida de conocimientos sobre los factores que condicionan la deserción lo cual es esencial para su desarrollo como odontólogo adoptando medidas apropiadas durante la práctica clínica; lo que permitirá tener confianza en su propia capacidad para diagnosticar y luego tener un tratamiento correcto. Si bien el estudiante de odontología ejerce esta labor podría ser realizada en conjunto con otros miembros de la institución educativa de la escuela de Estomatología de la Universidad Señor de Sipán, teniendo un plan estratégico para la mejorar continua de los procesos administrativos, clínicos, actitudinales y motivacionales para el paciente desde el momento que llega a la sala de espera de la clínica y el trato frente al paciente para facilitar muchas veces a que estos estudiantes terminen su tratamiento y cumplan con las exigencias solicitadas por la Universidad.

**Objetivo:** Determinar los factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán.

## MATERIAL Y METODOS

**Población y Muestra:** La población para el presente trabajo de investigación son todos los pacientes que hayan desertado en la clínica de estomatología en el año 2017 y según las historias clínicas los pacientes desertados sus tratamientos fueron 110. Fuente dada por clínica de estomatología de la USS, la muestra de 71 pacientes, se obtuvo a través de un muestreo simple de proporción conocidas; el diseño de la investigación fue observacional, transversal, prospectiva y

---

descriptiva.

Para la determinación de los factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán, se utilizó una encuesta que constó de aspectos en los que el paciente colocó los factores que condicionan la deserción, según dimensiones de la variable de estudio en la Clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán. El instrumento que se utilizó es de mi autoría siguiendo las normas y principios de la asociación dental mexicana sobre los factores que influyen en la utilización de los servicios odontológicos lo cual lo tomamos de referencia para medir la deserción a través de la escala Likert, la cual estuvo conformada por cinco items, la cuales van desde totalmente en desacuerdo (con valor 1), en desacuerdo (con valor 2), indiferente (con valor de 3), de acuerdo (con valor de 4) y totalmente de acuerdo (con valor 5). La validez del instrumento se obtuvo a través de un juicio de expertos y la confiabilidad a través de un estudio piloto, cuyo alfa de Crombach fue de 0.947.

## RESULTADOS

**Tabla N° 1**

*Determinar los factores que condicionan la deserción de los pacientes en la Clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017*

<b>Factores que condicionan la deserción</b>	<b>DESERCIÓN</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>
Tiempo de espera	20	28.17%
Calidad de servicio	16	22.54%
Principales factores emocionales	5	7.04%
Situación económica	30	42.25%
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta factores que condicionan la deserción

En la tabla 1 se tiene como resultado que el mayor porcentaje de factores que condicionan la deserción de los pacientes en la Clínica de estomatología es la situación económica con un 42.25%; y en menor porcentaje fueron los factores emocionales como estrés, miedo y ansiedad con un 7.04%.

**Tabla N° 2**

*Determinar si el tiempo de espera es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la Clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017*

	<b>Tiempo de espera</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>
1. Totalmente en desacuerdo.	0.5	2.5%
2. En desacuerdo.	0.5	2.5%
3. Indiferente	1	5%
4. De acuerdo	3	15%
5. Totalmente de acuerdo.	15	75%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta factores que condicionan la deserción

En la tabla 2 se tiene como resultado que el 75 % de los pacientes que acuden a la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán están totalmente de acuerdo que el tiempo de espera es un factor de deserción, y solo un 0.5% está en total desacuerdo.

**Tabla N° 3**

*Determinar si la calidad de servicio es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la Clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017*

	<b>Calidad de servicio</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>
1. Totalmente en desacuerdo.	0.5	3.125
2. En desacuerdo.	0.5	3.125
3. Indiferente	1	6.25
4. De acuerdo	2	12.50
5. Totalmente de acuerdo.	12	75.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta factores que condicionan la deserción

En la tabla 3 se tiene como resultado que el 75 % de los pacientes que acuden a la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán están totalmente de acuerdo que la calidad de servicio es un factor de deserción, y solo un 3.125% está en total desacuerdo.

**Tabla N° 4**

*Determinar si los principales factores emocionales es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la Clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017*

	<b>Factores emocionales</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>
1. Totalmente en desacuerdo.	2	40.00
2. En desacuerdo.	1	20.00
3. Indiferente	1	20.00
4. De acuerdo	0.5	10.00
5. Totalmente de acuerdo.	0.5	10.00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta factores que condicionan la deserción

En la tabla 4 se tiene como resultado que el 40 % de los pacientes que acuden a la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán están totalmente en desacuerdo que los factores emocionales no es un factor de deserción, y solo un 10% está en totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 5**

*Determinar si la situación económica es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la Clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017*

	<b>Situación económica</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>
1. Totalmente en desacuerdo.	0	0.000
2. En desacuerdo.	0	0.000
3. Indiferente	0	0.00
4. De acuerdo	1	3.33
5. Totalmente de acuerdo.	29	96.67
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta factores que condicionan la deserción

---

En la tabla 5 se tiene como resultado que el 96.67 % de los pacientes que acuden a la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán están totalmente en de acuerdo que la situación económica es un factor de deserción, y que ningún paciente está en desacuerdo.

## **DISCUSIÓN**

De los resultados obtenidos en este proyecto, muestran que después de haberse aplicado la encuesta de deserción, efectivamente aceptamos la hipótesis planteada: El tiempo de espera, calidad de servicio, principales factores emocionales y la situación económica si son los factores que condicionan la deserción de los pacientes de la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017. Por otro lado, se comprueba que el tiempo de espera y la situación económica tienen mayor significación para la deserción.

De acuerdo con nuestros resultados los factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017 son el tiempo de espera con un 42.25 %, calidad de servicio con un 22.54%, factores emocionales con un 7.04% y que el factor económico con un 42.25% se pueden sustentar debido a que la gran mayoría de los estudiantes de la clínica se preocupa por incrementar y captar paciente sin tener conocimientos sobre las medidas de económicas, factores conductuales, el tiempo de espera, calidad de servicio; estos resultados son semejantes a lo manifestado por (4); quienes en su estudio encontraron datos basados a factores conductuales como son falta de tiempo, horarios institucionales, falta de apoyo económico familiar con un 55.9%, mientras un 34.1% problemas emocionales, miedo al consultorio odontológico, temor, ansiedad y un 10%, donde nos indica que es por la falta de capacitaciones y medidas para estrategias de cómo tratar a un paciente y cuáles son los factores que debemos mejorar para evitar la deserción durante su fase de pre grado.

Mientras estos resultados difieren con (5) que nos indica que el 70.4 % de desertados son por los factores estéticos y funcionales, los pacientes abandonan a la mitad de tratamiento a los odontólogos, mientras que solo 29.6% aspectos psicológicos, sociales esto podría deberse a la población de Bucaramanga es una población basada en estereotipos de belleza y que el factor económico no es tan importante por lo que la universidad está basada en un sistema capitalista. Debemos tener en cuenta que podríamos implementar en la currícula una asignatura basado en los factores que influyen en la utilización de los servicios estomatológicos y así no habría abandono o deserción en las escuelas dentales del Perú, ya que ese aspecto es deficiente debido a que se imparte solo la parte teórica y práctica de cómo hacer tratamientos en cuatro meses, siendo muchas veces abandonado estos tratamientos porque el alumno de las universidades no tienen en cuenta ningún factor de la deserción, lo

---

cual al momento del abandono no se siente suficientemente capaz de retener al paciente por lo que se retira del curso y así no lograr los objetivos de aprendizaje significativo por parte del estudiante y por ende tener un profesional no capacitado como lo mencionan (6). Con respecto a determinar si el tiempo de espera es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán, se muestra que el grupo de 20 persona, está totalmente de acuerdo con un 75%, esto nos indica que el tiempo en la sala de espera es un factor importantísimo para las personas lo cual el porcentaje deserción aumenta si esperan mucho tiempo como lo menciona (7) en su plan de acción para la reducción de la deserción de pacientes adscritos a la clínica odontológica. Lo que se podría deber que los pacientes que tienen un largo tiempo de horas esperando son los que mayor desertan debido a que los estudiantes de pregrado con el fin de que lleguen temprano lo citan horas antes lo que indica que no son atendidos a la hora establecida y no se adapte a su disponibilidad. Al determinar si la calidad de servicio es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán, que se muestra que el grupo, está totalmente de acuerdo con un 75%; estos resultados son semejantes a lo manifestado por (3) en la cual nos indica que está totalmente de acuerdo con un 75 % con respecto a la valoración del servicio. Pero existen resultados diferentes donde podemos suponer que los pacientes por el tipo de costumbres, necesidades y enfermedades expresan menos preocupación por la calidad de servicio identificándose con mayor porcentaje al factor económico por lo que tienen mayor significancia.

En cuanto a determinar si los principales factores emocionales es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán, el presente estudio mostró que solo el 10% desertan por estrés, miedo y ansiedad. Esto es semejante con el estudio de (8), en la cual encontró que el factor emocional casi no determina la deserción, esto puede deberse a la experiencia y seguridad de los pacientes ya que son pacientes mayores de 18 años. Por último determinar si la situación económica es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán con un 96.67% esto es similar al estudio (9) en la cual encontró que la situación económica tiene mayor porcentaje con respecto a los factores que condicionan la deserción. Esto puede deberse a los diferentes estratos socioeconómico de cada país por lo que los estudiantes de pre grado tienen las responsabilidades legales y económica de ayudar en ese aspecto a los pacientes para cumplir con su record proporcionados en la universidad y poder terminar sus tratamientos para darle una mejor calidad oral y con ello un cambio en su calidad de vida ya que se sentirán bien en su aspecto físico, mental y social. Dentro de los factores críticos con respecto a los resultados del presente estudio, una posible limitación

---

pudo haber sido la falta de evaluación por edades, por sexo, por el tiempo que visita la clínica estomatológica, así podríamos evaluar mucho mejor los factores que condicionan la deserción.

### **AGRADECIMIENTOS**

A mis padres porque con su disciplina he logrado muchas objetivos en la vida.

A los pacientes desertados de la clínica de Estomatología de la USS, por el apoyo y colaboración en la ejecución del trabajo.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

1. Betancourt, J. Tesis: Análisis de la deserción de pacientes en las Clinicas Orthoplan Universidad ICESI Programa De Administración De Empresas Año 2013. Santiago de Calí, 2013 [Tesis para optar el Título de Administración De Empresas].
2. Soto, Tesis: Factores Que condicionan la deserción de pacientes en la clínica dental de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal Año 1998. Perú, 1998 [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista].
3. López, J. Pilataxi, S. Rodríguez, L. “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. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia), 12 (24): 209-225, enero-junio de 2013.
4. Arévalo, J. Tesis: análisis de las determinantes conductuales que influyen en la deserción odontológica de los pacientes que acuden a la unidad metropolitana de salud centro, de la ciudad de quito en el periodo Junio - Septiembre. Ecuador, 2014 [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista].
5. Bautista, M. Causas más frecuentes de deserción de los pacientes a las clínicas odontológicas de la universidad Santo Tomás. [Tesis para optar el Título de cirujano dentista].
6. Montero, A. Evaluar la influencia de los patrones de no visitas dentales y la calidad de vida relacionada con la salud oral de los pacientes que visitan la Clínica Universitaria de Salamanca (España). Journal of Minimum Intervention in Dentistry 2013; 6: 55 - 61
7. Cazorla, J. Análisis de los factores que determinan la deserción de pacientes en la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María. Arequipa. 2015. [Tesis para optar el Título de cirujano dentista].
8. Cardona, G. Rengifo, J. Plan de acción para reducción de la deserción de pacientes adscritos a la clínica odontológica Sonría, Cartago - Valle Del Cauca, Año 2013. [Tesis para optar el Título de especialista de alta gerencia].
9. Fernández O. Calidad en la atención odontológica [Internet]. Scribd. 2008 [cited February 2017].

#### **Correspondencia:**

Johanny Suguey Rubio Yanovich  
yarubiojo@crece.uss.edu.pe  
Fecha de recepción: 18 mayo 2019  
Fecha de aceptación: 28 julio 2019