

Competencias interpersonales en estudiantes de Odontología y su incidencia en la satisfacción del paciente.

Nieto, Cristina *

Serrano, Alexandra **

*Odontóloga, Msc Docencia Universitaria

**Psicóloga, Msc Docencia Universitaria

RESUMEN:

El objetivo de este estudio fue analizar la posible relación entre las competencias interpersonales de estudiantes de Odontología y la satisfacción de los pacientes atendidos por ellos en la Clínica Universitaria de la Universidad Internacional del Ecuador. Se buscó evidenciar que las competencias interpersonales son competencias laborales específicas de este campo profesional, a pesar de que no se consideran explícitamente en las mallas curriculares. Se trabajó con una muestra de 69 estudiantes de 6º, 8º y 10º semestre de la Universidad Internacional del Ecuador y 207 pacientes atendidos por estos estudiantes en su práctica clínica pre profesional. El nivel académico fue un factor que incidió en la importancia que los estudiantes le atribuyeron a las competencias interpersonales en el trato al paciente. Los pacientes puntuaron altos niveles de satisfacción, siendo los pacientes de nivel socioeconómico alto y medio los que mostraron mayor exigencia hacia los estudiantes. En términos generales, la correlación encontrada no fue significativa, pero la información obtenida constituye un aporte para la realización de futuras investigaciones en este campo.

PALABRAS CLAVE:

Competencias interpersonales, satisfacción del paciente, relación odontólogo-paciente, evaluación de competencias.

ABSTRACT:

The aim of this study was to analyze the possible relationship between student's interpersonal skills and satisfaction of patients seen by them in a University clinic. We sought evidence that interpersonal skills are specific skills of this professional field, although they are not explicitly considered in the curriculum. We worked with a sample of 69 students in 6th, 8th and 10th level of International University of Ecuador and 207 patients seen by these students in their clinical practice. The academic level was a factor that influenced the importance students attributed to interpersonal skills in treating the patient. Patients rated high levels of satisfaction, with patients of high and middle socioeconomic status who showed greater demand towards students. Overall, the correlation found was not significant, but the information obtained is a contribution to the realization of future research in this field.

INTRODUCCIÓN:

La presente investigación tiene como finalidad demostrar la importancia de las competencias interpersonales (ética, comunicación, profesionalismo y empatía) en la formación de profesionales odontólogos de la Universidad Internacional del Ecuador. Así mismo, verificar si las mencionadas competencias inciden y trascienden en la satisfacción de los pacientes atendidos durante su práctica pre profesional.

Los centros de formación y acreditación de profesionales han vuelto su mirada hacia el estudio y desarrollo de las competencias interpersonales en los estudiantes de estas carreras. Como lo señalan (Sandoval, 2011); Las investigaciones sobre el tema indican que las organizaciones educativas y profesionales recomiendan que los atributos humanísticos, se establezcan y evalúen entre los residentes en adiestramiento clínico. Lo anterior no solamente para mejorar la relación médico-paciente sino también para aumentar la calidad de la atención a los pacientes.

Es así que en las últimas décadas se han emprendido numerosas investigaciones sobre la presencia y desarrollo de las competencias interpersonales en los estudiantes de carreras de la salud.

En esta misma línea, diversas asociaciones internacionales en Medicina y Odontología, en sus iniciativas de estandarización de competencias para la educación y práctica sanitaria, consideran el desarrollo de competencias interpersonales como un aspecto nuclear en la formación del futuro profesional.

Teniendo en cuenta que de la visita inicial al odontólogo se desencadenan lazos de confianza con el paciente se cree que estas aptitudes pueden ser desarrolladas en los estudiantes de odontología a lo largo de sus estudios de pregrado.

Es así que, en la evaluación de las competencias interpersonales del estudiante de odontología, la claridad con que transmite la información al paciente, es un elemento clave, que habla, no solo de sus habilidades verbales sino también de su actitud respecto al paciente y su padecimiento.

En la mayoría de los currículos odontológicos el componente de la ética es enseñado en forma tradicional mediante una clase expositiva. Ozar notó que hace tiempo existía la inquietud por realizar innovación de la enseñanza de la ética en odontología y se estaba buscando la forma de hacerla más práctica y entretenida. (Ozar, 1994)

Entonces, la incorporación de la ética en el currículum, debería estar orientada a desarrollar en los estudiantes habilidades que les permitan desempeñarse como profesionales

moralmente responsables y minimizando debilidades y haciéndolos sensiblemente éticos y de una opinión moral bien argumentada. (Ozar, 1994)

La empatía, la ética, la comunicación y el profesionalismo, así como la habilidad en el manejo del instrumental y el conocimiento de las patologías y métodos de intervención y diagnóstico, son competencias indispensables para que el odontólogo pueda ejercer su profesión. No se trata solamente de “ser amable” o ser un odontólogo “agradable con los pacientes”, sino que el desarrollo de estas competencias va más allá de las habilidades sociales, por así decirlo, estándar. Estas competencias son en sí herramientas para el ejercicio profesional. Un odontólogo que no haya desarrollado estos ámbitos, ciertamente tendrá serios vacíos al momento de relacionarse con el paciente, objeto principal de su trabajo.

La importancia de integrar de manera explícita el desarrollo de esta competencia en el currículum de pregrado, ha sido considerada desde hace varios años por distintas asociaciones internacionales como la AAMC (2008) y WFME (2004) en medicina y la ADEA (2011) en odontología.

Se concluye que existen tres factores que podrían explicar la falta de atención que se presta a la formación de estas competencias durante el pregrado:

- La creencia de que las competencias interpersonales son una característica personal que no puede ser influenciada significativamente por el aprendizaje.
- La creencia difundida de que las competencias interpersonales son un factor transversal e inherente de la práctica clínica.
- La sobreestimación de las competencias técnicas por sobre las competencias interpersonales por parte de docentes y estudiantes.

Con los antecedentes descritos, se puede concluir que las competencias interpersonales son competencias laborales específicas del odontólogo. En este sentido, no se puede dejar el desarrollo de estas competencias al azar o considerarlas rasgos de personalidad de cada estudiante que no pueden ser influenciadas significativamente por el aprendizaje. Al contrario, al igual que las competencias técnicas y científicas, las competencias interpersonales pueden y deben desarrollarse durante la formación de pregrado mediante programas microcurriculares específicos.

Por otro lado, se evaluó la satisfacción del paciente en función de cuatro dimensiones: comunicación, competencia técnica, actitud profesional y clima de confianza.

Esta investigación se realizó con los estudiantes de 6º, 8º y 10º semestre de Odontología de la Universidad Internacional del Ecuador matriculados para el segundo semestre del año lectivo 2012 -2013.

Los pacientes evaluados fueron los atendidos en la Clínica de Especialidades Odontológicas de la UIDE en el segundo semestre del año lectivo 2012 -2013.

Se realizaron 2 tipos de evaluaciones para poder medir las variables, una para estudiantes y otra para pacientes. Para realizar estas evaluaciones realizamos rúbricas de evaluación las cuales son matrices autoaplicadas que validadas estadísticamente y por expertos dieron resultados que sustentan el problema planteado y que generan un aporte significativo para la malla curricular de las Facultades de Odontología para nuestro país.

El presente artículo describe brevemente el trabajo de investigación realizado durante 1 año en la Clínica de Especialidades de la Universidad Internacional del Ecuador, incluye la metodología empleada, los resultados obtenidos, así como las conclusiones y recomendaciones realizadas por las investigadoras.

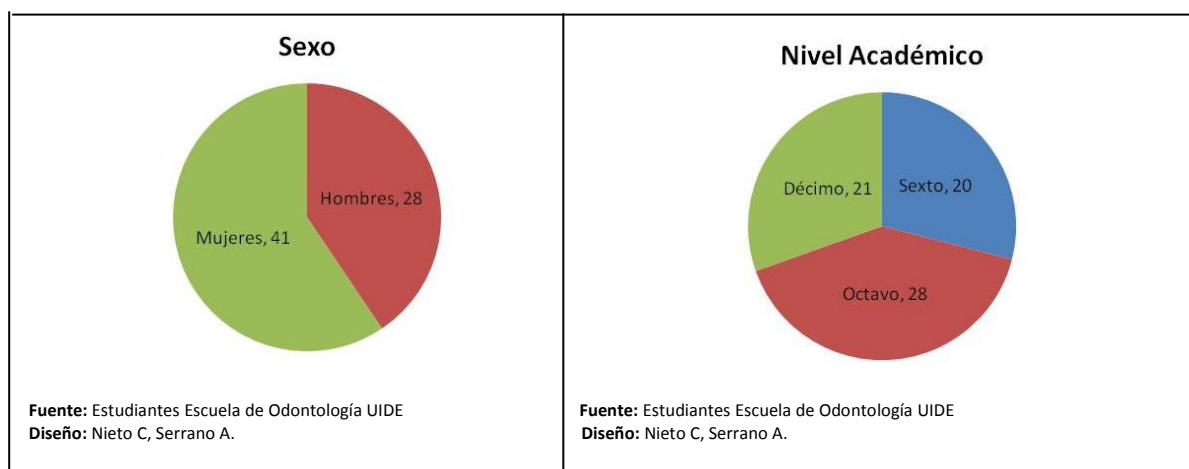
METODOLOGÍA

1. Participantes:

La población para esta investigación correspondió a los estudiantes de 6º, 8º y 10º semestre de Odontología de la UIDE matriculados en el segundo semestre del año lectivo 2012 - 2013 y a los pacientes atendidos en la Clínica de Especialidades Odontológicas de la UIDE en el segundo semestre del año lectivo 2012 -2013.

La muestra de estudiantes fue equivalente a la población y se compuso por 69 sujetos. (Gráfico 1)

Gráfico 1.- Muestra de Estudiantes

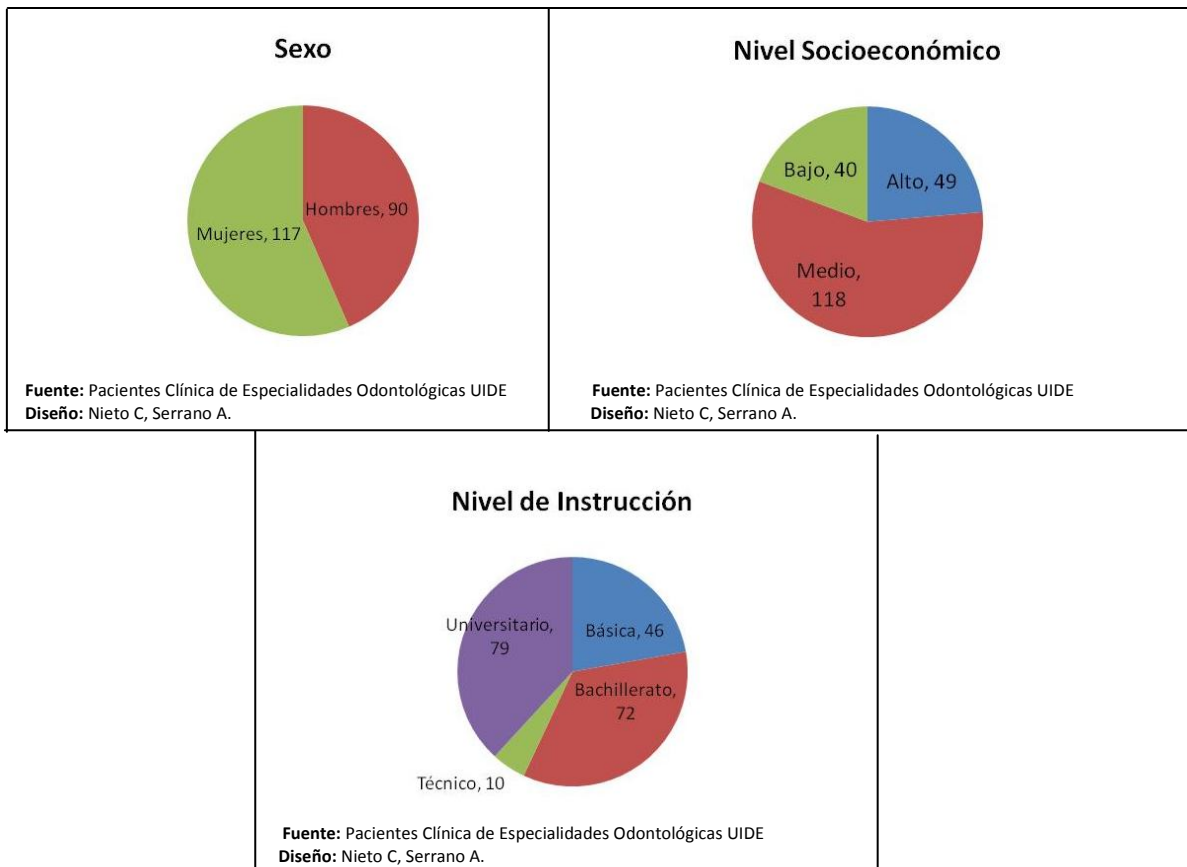


Los criterios de inclusión para la muestra de estudiantes fueron: estudiantes de Odontología matriculados durante el segundo semestre del año lectivo 2012-2013, que tomen créditos

de Prácticas Preprofesionales y que hayan atendido por lo menos tres pacientes durante el período académico señalado.

La muestra de pacientes estuvo conformada por 207 pacientes seleccionados de manera aleatoria dentro de la base de datos de pacientes atendidos por cada estudiante. (Gráfico 2)

Gráfico 2.- Muestra de Pacientes



2. Instrumentos:

2.1 Rúbrica de Evaluación de Competencias Interpersonales del Estudiante de la carrera de Odontología

Matriz autoaplicada compuesta por 33 ítems para la valoración cualitativa de las cuatro competencias interpersonales: Empatía, Comunicación, Ética y Profesionalismo. Las preguntas estuvieron referidas a situaciones de la relación con el paciente y se evaluaron mediante una escala de Likert de 5 puntos, siendo 1 el límite inferior con la categoría “Nunca” y 5 el límite superior con la categoría “Siempre”.

Para la validación se realizó una aplicación piloto de un borrador compuesto por 55 preguntas a una muestra de 47 estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Esta muestra fue seleccionada con los mismos criterios de inclusión, incluyendo el nivel académico, que la muestra del estudio.

Las preguntas de esta rúbrica piloto estaban referidas a los factores evaluados así: respecto a Empatía los ítems 1 al 16, a Comunicación los ítems 17 al 31, a Ética los ítems 32 al 41 y a Profesionalismo los ítems 42 al 55.

Posteriormente se realizó la validación mediante la aplicación de la Prueba t para dos muestras suponiendo varianzas desiguales con un alfa de 0.05, para los cuartiles 1 y 4 de la muestra. Adicionalmente se realizó un análisis de correlación para cada uno de los 55 ítems con el índice total resultando 38 ítems.

Los 38 ítems restantes fueron sometidos a la evaluación de dos expertas. Tras este proceso se eliminaron algunos ítems que no fueron considerarlos representativos para la medición de los factores. De este modo se obtuvieron los 33 ítems de la rúbrica aplicada.

2.2 Encuesta de Satisfacción del Paciente

Cuestionario autoaplicado para la valoración cualitativa de la satisfacción percibida por el paciente respecto al trato recibido por el estudiante. El cuestionario consta de 14 preguntas relativas a los cuatro indicadores de satisfacción: Comunicación, Actitudes Profesionales, Competencia Técnica y Clima de Confianza.

Las preguntas estuvieron referidas a situaciones específicas de la relación con el estudiante que el paciente debía evaluar mediante una escala de Likert de 5 puntos, siendo 1 el límite inferior con la categoría “Nunca” y 5 el límite superior con la categoría “Siempre”.

3. Análisis y discusión de resultados

Para el análisis de datos se consideró el promedio de los resultados totales obtenidos en la rúbrica. Se consideró el trabajo con índices para que las variables a trabajar se encuentren expresadas en la misma escala de 1-5 puntos. Toda la información fue procesada en el programa Excel 2007.

Evaluación de resultados y discusión:

Se realizó un análisis de los índices agrupados en las cuatro categorías de competencias interpersonales: Empatía, Comunicación, Ética y Profesionalismo, con el objetivo de describir cómo estos factores explican el índice global.

Se observó que la mediana en cada uno de los factores es mayor a la media. Esto sugiere que la muestra presenta un alto desempeño en las competencias interpersonales evaluadas. Por otra parte, los factores analizados explican altamente el índice general, mostrando una correlación superior al 52%. (Tabla 1)

Tabla 1. Resultados de Estudiantes agrupados por factor.

<i>Factor</i>	<i>Media</i>	<i>Mediana</i>	<i>Correlación con Índice global</i>
Empatía	4,249	4,333	0,75791685
Comunicación	4,0869	4,125	0,788518645
Ética	4,0724	4,1666	0,52423614
Profesionalismo	3,9913	4	0,72845424

Fuente: Estudiantes Escuela de Odontología UIDE

Diseño: Nieto C, Serrano A.

En cuanto a los pacientes se encontraron diferencias significativas ($p < 0,05$) entre los pacientes de nivel socioeconómico Bajo en relación a los de nivel Medio y Alto. Este grupo también presenta la media más alta y de un valor superior a la media global, lo que nos indica que este grupo tiende a puntuar más alto su satisfacción con la atención recibida. Las diferencias entre los niveles Alto y Medio no son significativas.

Se aplicó una regresión lineal a los índices de pacientes en relación al índice global de estudiantes y nivel socioeconómico de los pacientes. Esta última variable se escogió porque explica significativamente la variabilidad de resultados, de acuerdo con la Prueba t. (Tabla 2)

Tabla 2. Regresión lineal 1.

	<i>Coefficientes</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>
Constante	5,15	0,00	4,49	5,81
Índice Estudiantes	-0,11	0,16	-0,27	0,05
Nivel Bajo	0,22	0,01	0,06	0,38
Nivel Medio	0,11	0,08	-0,01	0,24

Coefficiente de Determinación: 0,043

Fuente: Pacientes Clínica de Especialidades Odontológicas UIDE

Diseño: Nieto C, Serrano A.

La constante es de 5.15, valor superior al rango máximo de los índices, situación que se explica porque la herramienta utilizada no ha sido diseñada para realizar una regresión sobre intervalos, además se considera que la alta existencia de datos con el rango máximo (5) influye en este resultado, el cual sin embargo, no afecta la comprobación de la hipótesis. La constante se refiere al grupo poblacional ubicado en el nivel socioeconómico Alto, por lo que los resultados nos señalan que este grupo es el que ha obtenido menores puntajes en relación a los otros niveles socioeconómicos, con una diferencia de 0.22 con el nivel Bajo y 0.11 con el nivel Medio, esta última no significativa al 95% de confianza.

En una segunda regresión de resultados se encontró que los factores Comunicación y Ética del estudiante tienen una correlación significativa con la Satisfacción del paciente, a diferencia de Empatía y Profesionalismo que no explican su variabilidad. Esto podría

explicar la compensación, ya que hay dos factores no significativos y dos factores significativos pero que actúan en direcciones opuestas (Tabla 3). De este modo el factor Comunicación tiene una relación directamente proporcional con el Índice de satisfacción mientras que el factor Ética tiene una relación inversamente proporcional. Por otra parte un análisis de las magnitudes indicó que el incremento del Índice de satisfacción es mayor con el incremento del factor Comunicación (0.15 puntos) que con la disminución del factor Ética (0.13 puntos), es decir, que la variación en términos absolutos es mayor con la variación del factor Comunicación. Se considera que el factor Comunicación tiene una mayor incidencia por ser el factor más evidente para el paciente en su relación con el odontólogo y que puede incluir a los otros tres.

Tabla 3. Regresión lineal 2.

	<i>Coefficientes</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>
Constante	5,42	0,00	4,75	6,09
Empatía	-0,04	0,51	-0,17	0,09
Comunicación	0,15	0,03	0,01	0,29
Ética	-0,13	0,03	-0,25	-0,02
Profesionalismo	-0,13	0,06	-0,26	0,00
<i>Coefficiente de determinación</i>		<i>0.05</i>		

Fuente: Pacientes Clínica de Especialidades Odontológicas UIDE / Estudiantes Escuela de Odontología UIDE

Diseño: Nieto C, Serrano A.

Trabajos relacionados

En el ámbito global, las distintas asociaciones internacionales de Medicina y Odontología han visto la importancia de integrar de manera explícita el desarrollo de estas competencias en la formación de pregrado. Sin embargo, en el ámbito nacional, este aspecto ha quedado postergado frente al desarrollo de otras competencias laborales específicas del odontólogo como las habilidades para el diagnóstico y manejo de instrumental y materiales. En base a las observaciones realizadas se encontró que esto podría relacionarse con la creencia tanto de docentes como de estudiantes, de que las competencias interpersonales son una característica personal que no puede ser influenciada significativamente por el aprendizaje, y que por lo tanto son un factor transversal e inherente a la práctica clínica.

Por la naturaleza de la investigación, estos resultados son válidos solamente para la muestra del estudio, pero pueden servir de referencia para otros estudios en muestras similares.

El presente trabajo de investigación aporta información valiosa a tomar en cuenta para investigaciones similares en este campo. De manera especial se recomienda que en futuras investigaciones, se considere el uso de otras herramientas adicionales para medir la VI: Competencias interpersonales de los estudiantes, como por ejemplo listas de observación de tutores o tests estandarizados. Así mismo, se recomienda incluir en la muestra de

pacientes a sujetos que abandonaron el tratamiento; se cree que esto aportaría mayor heterogeneidad a la muestra y mayor variabilidad a los resultados.

Conclusiones y trabajo a futuro

En base a la investigación documental realizada, se encuentra que la formación basada en competencias es un sistema pertinente en Educación Superior, pues facilita el nexo directo con el campo profesional para el cual se prepara a los estudiantes, busca no solo el desarrollo de la pericia técnica, sino también el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas que les permitan enfrentar una amplia gama de potenciales problemáticas en su vida profesional.

Se encuentra una coincidencia generalizada acerca de la importancia de la relación entre odontólogo y paciente para el éxito del tratamiento. La empatía, la ética, la comunicación y el profesionalismo son competencias indispensables para que el odontólogo pueda ejercer su profesión. No se trata solamente de “ser amable” o ser un odontólogo “agradable con los pacientes”, sino que el desarrollo de estas competencias va más allá de las habilidades sociales. Las competencias interpersonales son en sí herramientas para el ejercicio profesional, son competencias laborales específicas. Un odontólogo que no haya desarrollado estos ámbitos, ciertamente tendrá serios vacíos al momento de relacionarse con el paciente, objeto principal de su trabajo.

Se localiza que en general los estudiantes han evaluado sus competencias interpersonales con altos puntajes. Aunque se trata de una evaluación de la percepción subjetiva, estos resultados reflejan que los estudiantes reconocen la importancia de mantener un trato cálido y empático con los pacientes. Sin embargo, se encontró que los estudiantes de 10° semestre obtuvieron los puntajes más bajos de todo el grupo. Esto lleva a pensar que la importancia atribuida a las competencias interpersonales tiene relación con las expectativas frente a la práctica clínica, que son mayores entre los estudiantes de 6° que se relacionan con pacientes por primera vez, y que, a medida que los estudiantes adquieren destreza técnica y confianza en el ejercicio profesional, el trato al paciente pasa a un segundo plano.

Del análisis de la muestra de pacientes se observa que los pacientes se encuentran altamente satisfechos con la atención brindada por los estudiantes. En términos generales, no se encontraron diferencias significativas en los resultados obtenidos por los pacientes en función de sus características personales o de los estudiantes que los atendieron. Dada la poca variabilidad de los resultados, nos inclinamos a suponer que los pacientes no valoran de modo específico las competencias interpersonales, sino principalmente la efectividad en el alivio de la dolencia.

Por otro lado, se encontraron diferencias significativas en los resultados obtenidos entre los pacientes de nivel socioeconómico Alto y Medio, en relación a los de nivel Bajo, siendo éstos últimos los que registraron los puntajes más altos. Esto conduce a concluir que los

pacientes de nivel Alto y Medio son más exigentes respecto al trato recibido; esto se debe a que existe la percepción de que las diferencias sociales son menores entre ellos y los estudiantes, lo que no sucede con los pacientes de nivel Bajo. Además se observa que esta variable explica significativamente la variabilidad de los resultados de satisfacción del paciente.

Se observa que la satisfacción del paciente sí mantiene una relación significativa directamente proporcional con el factor Comunicación e inversamente proporcional con el factor Ética, siendo la variación en valor absoluto mayor para el factor Comunicación. Pensamos que esta relación se explica porque el factor Comunicación es más evidente en la relación del paciente con el odontólogo y su evaluación puede incluir a los otros factores, mientras que la Ética es un factor que aparece solamente en situaciones específicas.

Se recomienda a los estudiantes que su actitud positiva frente a los pacientes debe ser permanente desde el inicio hasta el final de su práctica pre profesional y no ir disminuyendo conforme las destrezas clínicas se incrementan.

Finalmente, se concluye que al igual que las otras competencias laborales, las competencias interpersonales deben desarrollarse durante la formación de pregrado mediante programas microcurriculares específicos. Por esta razón, se considera que las escuelas y facultades de Odontología deben incluir de forma explícita el desarrollo de estas competencias en su malla curricular.

Referencias Bibliográficas

- AAMC. (2008). *Recommendations for Clinical Skills Curricula for Undergraduate Medical Education*.
- Freeman. (1999). Barriers to accessing and accepting dental care. *British Dental Journal*, 81-84.
- Hojat. (2001). Empathy in medical education and patient care. *Acad Med*, 669.
- Hottell. (2005). Improvement in the Interpersonal communication Skills of Dental Students. *Journal of Dental Education*, 281-284.
- Lain. (1964). *La relación Médico-enfermo*. Madrid: Ediciones Castilla.
- Lanning, R. W. (2008). Communication Skills, Instruction utilizing interdisciplinary Peer Teachers: Program development and student perceptions. *Journal of Dental Education*, 172-178.
- León, R. F. (2009). Asertividad y autoestima en estudiantes de primer semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad pública de la ciudad de Santa Marta. *Psicología desde el Caribe*, 91-105.

Ozar. (1994). *Dental Ethics al Chairside*. Mosby .

Rivera. (2011). Evaluación del nivel de orientación empática en estudiantes de Odontología. *Salud Uninorte*, 63-72.

Sandoval. (2011). Funcionamiento familiar y empatía en los médicos residentes del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. *Especialidades Médico-Quirúrgicos*, 221-228.