**“Satisfacción de los Asistentes de las II Jornadas Científicas Santiago Ramón y Cajal 2015”**

Katleen Argentina Aguirre de Rodríguez1, Ruth Fernández de Quezada2, Wendy Yesenia Escobar3

1Investigadora/Asesora Académica de FOUES

2Investigadora/Directora del Centro de Investigación FOUES

3Investigadora/Asesora Académica de FOUES.

**Resumen**

Uno de los compromisos de Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, es promover e incentivar la educación continua de los profesionales salvadoreños, dado este compromiso la organización y gestión de actividades científicas es una de su prioridades; sin embargo, no existe evidencia del grado de satisfacción, respecto a los diversos eventos organizados a la fecha. Con el objetivo de evidenciar el grado de satisfacción de los asistentes respecto a las temáticas y organización de las II Jornadas Científicas Santiago Ramón y Cajal. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, en donde la selección de la muestra fue a través de Muestreo Aleatorio Simple, dicha muestra estuvo conformada por 102 asistentes entre Docentes, Estudiantes y Profesionales no Docentes, a quienes se les dirigió una encuestra. Los resultados reflejan que el 97.1% de los encuestados manifestó su satisfacción por las temáticas desarrolladas, el 97.1% considera que los temas expuestos son de utilidad para su crecimiento profesional. El abordaje de los expositores fue calificado por un 48.0% como muy bueno. Con relación a la organización el 44.1% indicó que fue Muy bueno; 98 de los asistentes encuestados reflejó satisfacción alta, 3 encuestados entre ellos estudiantes y docentes indicaron satisfacción media, mientras que 1 de los asistentes estudiante indicó satisfacción baja. Las II Jornadas han sido bien valoradas, tanto en la organización como en el desarrollo de las temáticas propuestas en cada una de las conferencias.

**Palabras Clave:** Satisfacción, Jornadas Científicas.

**Abstract**

One of the commitments of Faculty of Dentistry of the University of El Salvador, is to promote and encourage continuing education for Salvadoran professionals, given this commitment to the Organization and management of scientific activities is one of its priorities; However, there is evidence of the degree of satisfaction with respect to the various events organized to date. In order to demonstrate the level of satisfaction of participants with respect to issues and organization of the second scientific conference Santiago Ramón y Cajal. A descriptive study of cross section, where the selection of the sample was through Simple random sampling, the sample was comprised 102 attendees between teachers, students and professionals not teachers, who headed a survey. Results reflect that the 97.1% of respondents welcomed the developed topics, the 97.1% consider that the issues discussed are useful for your professional growth. The approach of the exhibitors was qualified by a 48.0% as very good. In relation to the Organization the 44.1% indicated that it was very good; 98 of surveyed attendees reflected high satisfaction, 3 respondents including students and teachers indicated average satisfaction, whereas 1 attending student indicated low satisfaction. The second Conference were well valued, both in the Organization and in the development of the themes proposed in each of the conferences.

**Keywords:** Satisfaction, Scientific Conference

**Introducción**

Fomentar la formación científica a través del desarrollo de actividades que ofrezcan la generación de actualizaciones integrales, tanto de la rama Médica como Odontológica, implica la organización y planeación minuciosa del evento. Inmerso en este proceso, es importante, considerar la diversidad de profesionales asistentes al evento científico, esto con el propósito de generar temáticas atractivas del interés de los profesionales en salud.

Sin embargo, la valoración de los resultados y medición de la satisfacción de los asistentes al evento representa para los organizadores, el impacto y aceptación que logró el evento y las sugerencias de cómo mejorar futuras actividades.

Originalmente, por años los estudios de satisfacción han sido orientados a la evaluación del usuario o cliente respecto a servicios o productos adquiridos. Este tipo de investigaciones se han orientados a ramas como el Marketing, Servicios de atención al cliente, entre otros 1,2,3,4,5

El concepto de “Satisfacción del usuario” inicia a partir de diferentes modelos económicos, en administración y en la aplicación de la gestión de la calidad total. En donde el término “usuario o cliente” se utiliza indistintamente para verificar la satisfacción de los mismos ante un servicio.1 En este sentido, la utilización del término “usuario” representa a la persona o grupo de personas que tiene la necesidad de información y que hace uso de recursos o servicios para cubrir esa carencia. 6 Partiendo de ésta definición el término usuario podría ser aplicado a todos aquellos profesionales, que requieren actualización científica y recurren a conferencias, jornadas, programas de formación, entre otros para cubrir esa necesidad de conocimiento.

En la satisfacción de usuarios se involucra inicialmente la necesidad de un servicio o producto, ésta necesidad es general mentalmente, luego se establece un vínculo entre el usuario y el producto o servicio y posteriormente evalúa la interacción bajo criterios o normas.1 Implica generar de forma consciente o inconsciente una imagen, concepto o necesidad de algo en el individuo (hambre, viajar, poseer algo, etc.) posteriormente se busca establecer la relación entre el sujeto y esta necesidad, logrando satisfacer esa sensación de ausencia; finalmente la satisfacción se obtiene obedeciendo a reglas o normas que regulan la relación sujeto-necesidad, pudiendo ser éstas, la moral, el buen juicio, etc.

Según lo define, Hernández S, 6 satisfacer significar complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo. Calva González7 menciona respecto a la satisfacción, que enmarcada dentro de la teoría de las necesidades de información, es entendida como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno, y que fue lo que provocó una necesidad de información.

Sin embargo, para que esta complacencia sea una verdad se requiere medirla. El interés por medir la satisfacción de los usuarios ha estado en la mente de los profesionales, no sólo a nivel personal sino a nivel de gremios de profesionales. Recientemente la utilización de encuestas para medir la satisfacción de pacientes, servicios bibliotecarios y la evaluación de Jornadas y eventos científicos resulta una herramienta útil para la obtención de información con respecto a la aceptación o cumplimiento de las expectativas de los usuarios o asistentes. 2,8

Mampaso A,9 en estudio de resultados de la Jornada de divulgación IV Semana de la Ciencia, Madrid 2006, refleja la utilización de cuestionarios valorativos de las Jornadas. Según su ocupación el 63,7% que asistieron erán estudiantes y el resto (36,28%) profesionales. La muestra de la población fue de 157 asistentes. El cuestionario incluía tres apartados generales cada uno de ellos incluía cuatro items valorativos entre ellos: mucho, bastante, algo, nada o Muy buena, buena, suficiente y mala. Más del 50%de los participantes valoró con la máxima puntuación (Mucho) la totalidad del evento, siendo la segunda opción más elegida la siguiente puntuación más alta (Bastante) por la que optaron el 40,9%. La opción Nada no fue elegida por ningún participante. Con respecto a la organización del mismo, la mayoría opto por calificarla como Buena (54,5%) y Muy buena el 36,4%; por el contrario un 9,1% la valoró simplemente como Suficiente. Con respecto a si vieron sus expectativas satisfechas el 46% de los

participantes optó por Bastante y un

relevante 41%, por Mucho; por el contrario un pequeño porcentaje lo calificó con Algo (8,9%) y un 4,1% optó por Nada.

Los resultados de un estudio de satisfacción posterior a un evento científico, permiten obtener la percepción de los asistentes y con ello generar cambios importantes para el mejoramiento de prácticas, búsqueda de información, organización, entre otros aspectos.

**Materiales y Métodos**

El estudio es descriptivo, de corte Tranvesal. La población estaba conformada por 189 invitados, entre los cuales estaban profesionales de distintas Instituciones Gubernamentales, tales como: Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), Ministerio de Salud, Hospital Rosales, Consejo Superior de Salud Pública, Sociedad Dental, Docentes de las distintas áreas de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, estudiantes de distintos ciclos; además de estudiantes de la Facultad de Medicina de la Universidad de San Carlos Guatemala. La selección de la muestra se realizó a través de un Muestreo Aleatorio Simple, la muestra estuvo conformada por 102 asistentes a las Jornadas, a quienes se les dirigió una encuesta indicando hacer entrega del documento luego de complementar las preguntas. La obtención de los datos se realizó en la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador en las instalaciones del Auditórium de dicha Facultad, durante la realización de las II Jornadas Científicas Santiago Ramón y Cajal, Abril 2015. Posteriormente se realizó el vaciado de la información en una base de Datos y la Codificación de los mismos se generó en el Programa SPSS. Se utilizarón tablas de contingencia y gráficas de Barra para presentación de datos.

**Resultados**

**Tabla 1. Frecuencia de Asistentes**

| **Usted asistió al evento en calidad de:** | | |
| --- | --- | --- |
|  | Frecuencia | Porcentaje |
| Instituciones/  Organizaciones | 25 | 24.5 |
| Estudiante | 55 | 53.9 |
| Docente | 19 | 18.6 |
| Docente/  Investigador | 3 | 3.0 |
| Total | 102 | 100.0 |

**Gráfico 1. Frecuencia de Asistentes**

De un total de 102 asistentes encuestados el 53.9% fue representado por estudiantes de la Facultad de Odontología, 24.5% odontólogos representantes de organizaciones e instituciones, el 18.6% representado por docentes de la Facultad y el 3.0% docentes investigadores.

**Objetivo 1: Satisfacción de los asistentes respecto a las temáticas de las conferencias**

**Tabla 2. Satisfacción respecto al Interés de temáticas de las Jornadas**

| ¿Le parecieron interesantes las temáticas de la Jornada? | | |
| --- | --- | --- |
|  | Frecuencia | Porcentaje |
| Si | 99 | 97.1 |
| No | 2 | 2.0 |
| No contesto | 1 | 1.0 |
| Total | 102 | 100.0 |

**Gráfico 2. Satisfacción respecto al Interés de temáticas de las Jornadas**

De un total de 102 asistentes, el 97.1% de los asistentes consideró interesantes las temáticas desarrolladas, el 2% indicó lo contrario. mientras que el 1.0% no contestó.

**Tabla 3. Opinión respecto si considera de utilidad las temáticas abordadas en las Jornadas.**

| ¿Considera que le serán de utilidad para su crecimiento profesional? | | |
| --- | --- | --- |
|  | Frecuencia | Porcentaje |
| Si | 99 | 97.1 |
| No | 2 | 2.0 |
| No contesto | 1 | 1.0 |
| Total | 102 | 100.0 |

**Gráfico 3. Opinión respecto si considera de utilidad las temáticas abordadas en las Jornadas.**

El 97.1% de los asistentes consideró útil para su crecimiento profesional, el 2.0% indicó lo contrario, mientras que el 1.0% no contestó.

**Tabla 4.** **Opinión respecto al abordaje de las temáticas por parte de los expositores.**

| ¿Cómo calificaría el abordaje de las temáticas por parte de los expositores | | |
| --- | --- | --- |
|  | Frecuencia | Porcentaje |
| Excelente | 49 | 48.0 |
| Muy bueno | 42 | 41.2 |
| Bueno | 9 | 8.8 |
| Regular | 1 | 1.0 |
| No contesto | 1 | 1.0 |
| Total | 102 | 100.0 |

**Gráfico 4. Opinión respecto al abordaje de las temáticas por parte de los expositores.**

El 48.0% de los asistentes consideró Excelente el abordaje de las temáticas por parte de los expositores, el 41.2% lo consideró Muy Bueno, el 8.8% indicó que fue Bueno, el 1.0% Regular y el 1.0% no contesto.

**Tabla 5. Valoración del material de apoyo utilizado por los expositores.**

| ¿Cómo calificaría el material de apoyo (presentación) de los expositores? | | |
| --- | --- | --- |
|  | Frecuencia | Porcentaje |
| Excelente | 42 | 41.2 |
| Muy bueno | 46 | 45.1 |
| Bueno | 11 | 10.8 |
| Regular | 2 | 2.0 |
| No contesto | 1 | 1.0 |
| Total | 102 | 100.0 |

**Gráfico 5. Valoración del material de apoyo utilizado por los expositores.**

El 45.1% de los asistentes consideró Muy Bueno el material de apoyo de los expositores, el 41.2% lo consideró Excelente, el 10.8% indicó que fue Bueno, el 2.0% Regular y el 1.0% no contesto

**Objetivo 2: Satisfacción de los asistentes respecto a la Organización**

**Tabla 6. Valoración de la Organización del evento.**

| ¿Cómo calificaría la organización del evento? | | |
| --- | --- | --- |
|  | Frecuencia | Porcentaje |
| Excelente | 39 | 38.2 |
| Muy bueno | 45 | 44.1 |
| Bueno | 15 | 14.7 |
| Regular | 3 | 2.9 |
| Total | 102 | 100.0 |

**Gráfico 6. Valoración de la Organización del evento.**

El 44.1% de los asistentes calificó la organización del evento como Muy Bueno, el 38.2% consideró que fue Excelente, el 14.7% lo calificó como Bueno, mientras que el 2.9% indicó que fue Regular.

**Tabla 7. Satisfacción de asistentes de las II Jornadas Santiago Ramón y Cajal**

| **Satisfacción de asistentes de las II Jornadas Santiago Ramón y Cajal** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Usted asistió al evento  en calidad de: | Satisfacción de las Jornadas Ramón y Cajal | | | Total |
| Alta | Media | Baja |
| Instituciones/  Organizaciones | 25 | 0 | 0 | 25 |
| Estudiante | 52 | 2 | 1 | 55 |
| Docente | 18 | 1 | 0 | 19 |
| Docente/  Investigador | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Total | 98 | 3 | 1 | 102 |

**Gráfica 7. Satisfacción de asistentes de las II Jornadas Santiago Ramón y Cajal**

Según una escala propuesta para medir la satisfacción de los asistentes 98 de ellos reflejó satisfacción alta, 3 de los encuestados entre estudiantes y docentes indicó satisfacción media, mientras que 1 de los asistentes estudiante indicó satisfacción baja.

**Discusión**

Los resultados de la investigación confirman la amplia aceptación y satisfacción de los asistentes a las II Jornadas Científicas Santiago Ramón y Cajal.

En relación a la organización del evento el 44.1% de los asistentes calificó como Muy Bueno, el 38.2% consideró que fue Excelente, el 14.7% lo calificó como Bueno, mientras que el 2.9% indicó que fue Regular. Una de las razones del porque de este resultado, es probablemente que parte del contenido de las temáticas incluían reportes de datos estadísticos y resultados de investigaciones propias del área médica y no odontológica, razón por la cual un porcentaje de la población lo consideró como Muy Bueno.

Según la escala propuesta para medir la satisfacción de los asistentes 98 de ellos reflejó satisfacción alta, 3 de los encuestados entre estudiantes y docentes indicó satisfacción media, mientras que 1 de los asistentes estudiante indicó satisfacción baja. Algunas consideraciones como la falta de acondicionamiento en el Auditórium podría ser la causa de la satisfacción media y baja. Solventar estos inconvenientes mejorará la experiencia de cada actividad que se realice en las instalaciones.

Analizar la percepción de satisfacción de los asistentes respecto a las diferentes temáticas desarrolladas y la organización del evento, permite reconocer la importancia de adaptarse a las necesidades y exigencias del gremio odontológico con el fin de brindar actualización científica a la vanguardia.

De igual forma se recomienda, para futuros eventos, generar la difusión estratégica de documentación informativa, clara, concisa y llamativa (trípticos, Carteles de Difusión, Experiencias de estudiantes de Posgrado de años anteriores etc.) para difusión de los Programas, Diplomados y actividades Científicas que se desarrollan o están próximos a desarrollar como Facultad, esto permitirá generar expectativa e interés para acudir a tales eventos.

**Bibliografía**

1. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica 2000; 114 (Supl 3):26-33.
2. Ocampo P O. Evaluación de la Satisfacción de usuarios de los servicios de la biblioteca de la Universidad Pontíficia de México: Un estudio de Caso. 2011. México.
3. Marzo J, Martínez-Tur V, Ramos J, Peiró J M., La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes. Psicothema 2002. Vol. 14, nº 4, pp. 765-770.
4. Saura G I., Sáchez P M., Berenguer C G., González G M. Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. Cuadernos de Estudios Empresariales, Norteamérica, Ene. 2006. Disponible en: <<http://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/view/10370>>. Fecha de acceso: 12 may. 2015.
5. Martínez-Tur, V., Tordera, N. Comparación de modelos causales sobre satisfacción del usuario. *Estudios sobre consumo*, 1995 Vol. *34*, 13-22.
6. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información, Norteamérica, 34, ago. 2011.Disponible en:<<http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463>>. Fecha de acceso: 16 may. 2015.
7. Calva J. Las necesidades de información: Fundamentos teóricos y prácticos. México: UNAM, 2004. p. 136.
8. Núñez P, Israel A. ¿Cómo evaluar un servicio de alto valor agregado y ajuste a la medida? Primera parte. Ciencias de la información. 1999 Vol. 30, No. 4, dic., p.19.
9. Mampaso, A. Arteterapia, Educación Artística e Inclusión Social: Jornadas de divulgación en la IV Semana de la Ciencia 2006. Arteterapia. Papeles de arteterapia y educación artística para la inclusión social, Norteamérica, 2, oct. 2007. Disponible en: <<http://revistas.ucm.es/index.php/ARTE/article/view/ARTE0707110293A>>. Fecha de acceso: 14 may. 2015.