

# UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

FACULTAD DE CIENCIAS ODONTOLÓGICAS Y SALUD  
PÚBLICA

TESIS

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A CONSULTA  
ODONTOLÓGICA EN LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ODONTOLÓGICAS Y SALUD PÚBLICA DE LA UNICACH

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

CIRUJANO DENTISTA

PRESENTA

**HERRERA ESCOBAR ADRIANA PAOLA**

**PAREDES CABRERA YURIKO VANESSA**

ASESORES:

**MTRO. JOSE DE JESÚS OCHOA MARTÍNEZ**

**ESP. CARLOS ALBERTO ALTAMIRANO INTERIANO**

**ESP. PAOLA YADIRA MALDONADO GÓMEZ**



Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; 30 de abril de 2024.



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS  
DIRECCION DE SERVICIOS ESCOLARES  
DEPARTAMENTO DE CERTIFICACION ESCOLAR

Autorización de Impresión

Lugar y Fecha: Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; 08 de Mayo de 2024

C. YURIKO VANESSA PAREDES CABRERA

Pasante del Programa Educativo de: Cirujano Dentista

Realizado el análisis y revisión correspondiente a su trabajo recepcional denominado:

**Satisfacción de los Pacientes que Acuden a Consulta Odontológica en la Clínicas de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH**

En la modalidad de: Tesis Profesional

Nos permitimos hacer de su conocimiento que esta Comisión Revisora considera que dicho documento reúne los requisitos y méritos necesarios para que proceda a la impresión correspondiente y de esta manera se encuentre en condiciones de proceder con el trámite que le permita sustentar su Examen Profesional.

ATENTAMENTE

Revisores

Firmas

Mtro. José de Jesús Ochoa Martínez

Esp. Carlos Alberto Altamirano Altamirano

Esp. Paola Yadira Maldonado Gómez

  
FACULTAD DE CIENCIAS ODONTOLÓGICAS Y SALUD PÚBLICA

Cop. Expediente



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

# ÍNDICE

AGRADECIMIENTO .....	1
INTRODUCCIÓN .....	2
JUSTIFICACIÓN .....	4
OBJETIVOS .....	6
General .....	6
Específicos .....	6
ANTECEDENTES .....	7
MATERIALES Y MÉTODOS .....	11
METODOLOGÍA .....	11
TIPO DE ESTUDIO Y ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	11
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	12
PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECIÓN DE DATOS .....	13
CRITERIOS DE SELECCIÓN .....	13
Criterios de inclusión: .....	13
Criterios de exclusión: .....	13
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	13
ANÁLISIS ESTADÍSTICOS: .....	14
VARIABLES .....	14
ALCANCES Y METAS .....	15
RESULTADOS EN TABLAS Y GRÁFICAS .....	17
RESULTADOS .....	38
DISCUSIÓN .....	41
SUGERENCIAS .....	44
CONCLUSIÓN .....	46
ANEXOS .....	47
ANEXO 1 CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A CONSULTA ODONTOLOGICA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ODONTOLOGICAS Y SALUD PÚBLICA DE LA UNICACH. ....	47
ANEXO 2 OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ODONTOLOGICAS Y SALUD PÚBLICA DE LA UNICACH. ....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	51

# AGRADECIMIENTO

En primer lugar, les agradezco a mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades. También son los que me han brindado el soporte material y económico para poder concentrarme en los estudios y nunca abandonarlos.

Yuriko Vanessa Paredes Cabrera.

Primero quiero dedicar esta tesis a Dios y a la virgen de Guadalupe, por ser mi guía espiritual en este largo camino. Gracias por escuchar mis plegarias e iluminarme en las situaciones difíciles, su bendición fue fundamental.

A mis padres y hermana, por su amor incondicional y por creer en mi desde el primer día, son los principales motores de mis sueños. Sus sacrificios y su apoyo constante han sido la clave de mi éxito.

Gracias por enseñarme el valor de la educación y la importancia de luchar por mis sueños. Espero se sientan orgullosos de todo lo que hemos logrado juntos y que esto sea el comienzo de un futuro brillante y lleno de Bendiciones.

A mi Abuelo Carlos que agradezco profundamente su presencia en mi vida y a mis abuelitas que, aunque hoy no estén presente físicamente siento su presencia y guía desde el cielo. Gracias a los 3 por siempre llenarme de amor y creer en mí.

A Ulises por tu apoyo incondicional, paciencia y amor. Gracias por enseñarme que, aunque las cosas se pongan difícil, siempre existe una solución y no debo rendirme, siempre debo llegar a la meta. Te amo.

Adriana Paola Herrera Escobar

# INTRODUCCIÓN

La percepción del grado de satisfacción de los servicios de salud brindados y la calidad de atención por parte de los pacientes, es un tema de suma importancia, que preocupa a la salud pública y a las instituciones que conforman los servicios de salud, tanto públicos, como particulares, siendo la primera que nos concierne pues además de ser una institución, es formadora de profesionistas cuyos principios éticos y hábitos profesionales serán la clave al momento de integrarse en la vida profesional, el realizar mediciones apropiadas en la satisfacción de los pacientes es fundamental pues de ello depende la detección de áreas de oportunidad y mejoramiento en la aplicación de recursos, humanos, materiales e instalaciones; una vez analizados estos factores se pueden desarrollar y ejecutar diferentes protocolos para alcanzar altos estándares de eficiencia, eficacia y calidad.

La satisfacción se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de la salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio.

Según la NOM-005-SSA3-2010 la consulta dental, es un servicio que brindan los profesionales de la salud, en donde realizan funciones como la promoción, educación, prevención y el diagnóstico para su previo tratamiento. La clínica dental debe contar con áreas para el sillón dental y sus accesorios, asegurando los espacios necesarios para circular con facilidad, seguridad, así como para la preparación y esterilización de materiales.

Por lo tanto, conocer el grado de satisfacción es de suma importancia, ya que nos permite saber si el servicio brindado es de calidad, si el paciente se va satisfecho y entender las necesidades de cada paciente que acude a consulta, obteniendo el resultado de las carencias del servicio brindado, para mejorar como institución y/o personal de la salud.

De ahí surge la necesidad de conocer la satisfacción de los pacientes que acuden a consulta odontológica en las clínicas de la Licenciatura Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH, por lo que juega un papel muy importante para nosotros como institución pública, así bien, proporcionando una atención de calidad, logrando un buen grado de satisfacción y ofreciendo servicios accesibles contribuyendo al bienestar de los pacientes, sin dejar a un lado el brindar una atención de calidad.

## JUSTIFICACIÓN

Este estudio nos permitirá conocer el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a consulta odontológica en las 6 clínicas de la Licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH y comprender las carencias en los servicios que influye en la insatisfacción de los usuarios.

La medición del grado de satisfacción de los usuarios es un punto fundamental para evaluar la calidad de los servicios de salud bucal. En la actualidad existen muchas Universidades que cuentan con una Clínica Odontológica, por ello es importante evaluar y mejorar el tipo de atención que brinda la Licenciatura Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH, ya que cuenta con 6 clínicas de turno matutino y vespertino en un horario de 7:00 am a 9:00 pm.

Los pacientes que acuden a consulta en las instalaciones de la Facultad lo hacen por diversos motivos, es por ello que es necesario que este, se sienta satisfecho con la atención brindada desde que ingresa a las instalaciones hasta que culmina con todos sus tratamientos, también es preciso que el paciente tenga el deseo de volver cuando él lo requiera.

La presente investigación es viable ya que se cuenta con los recursos económicos, humanos y de diversas fuentes de información necesaria para llevarla a cabo. La población beneficiada de este estudio de investigación será la institución, a través de las encuestas realizadas a los pacientes, se espera obtener un resultado confiable y preciso que nos permitirá tomar decisiones correctas para contribuir en el mejoramiento de la calidad del servicio brindado en la licenciatura de cirujano dentista.

Es importante conocer y estar abiertos a cualquier tipo de personas, dado que los pacientes que acuden a consulta son diversos y cada individuo tiene sus propias necesidades, ideologías, expectativas, carácter y estilo de vida.

No existen estudios previos de la satisfacción de los pacientes en el servicio odontológico de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH, lo cual será de gran utilidad para que en un futuro se puedan seguir realizando nuevas investigaciones o actualizaciones, las cuales sean comparadas y analizadas.

El estudio se realizó con el propósito de conocer la satisfacción de los usuarios basada en la experiencia vivida en los servicios que se brindan en las 6 clínicas de la Licenciatura de Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH; en el periodo de Agosto-Diciembre del año 2023.

# OBJETIVOS

## General

- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios basado en la experiencia vivida en los servicios que brindan las 6 clínicas de la Licenciatura en Cirujano dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH en el periodo Agosto- Diciembre del año 2023.

## Específicos

- Realizar un instrumento de estudio de satisfacción para evaluar los servicios que brindan las 6 clínicas de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH.
- Aplicar la encuesta de satisfacción de los servicios que brindan las 6 clínicas de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH de 18 a 77 años.
- Analizar los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de satisfacción
- Plantear sugerencias de mejora para el servicio que brindan las 6 clínicas de la licenciatura de cirujano dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH.

## ANTECEDENTES

Para comenzar a indagar acerca de la satisfacción de los pacientes que acuden a consulta odontológica, ha sido necesario reconocer que existe información previa que permite un panorama amplio sobre lo que implica conocer la satisfacción de cada paciente, de tal forma en este apartado se recopila estudios, hallazgos y reflexiones de autores que han construido el acervo que se tiene sobre la temática propuesta para este trabajo.

Según Arocha et al, (2015) menciona que la calidad tiene diversas fases solidas en la satisfacción del usuario que en ciertos lugares es la piedra angular para medirla, es importante que las instituciones lleven a cabo un estudio que nos ayude a evaluar los servicios que brindamos a los usuarios, los aspectos que debemos de tomar en cuenta son diversos, por lo que cada usuario crea sus propias expectativas del servicio. Un aspecto alarmante es la disminución de la calidad por un mal servicio pues es el usuario quien determina la calidad del servicio con su satisfacción.

En complemento, Mora et al, (2007) refiere que la satisfacción de los usuarios depende tanto de la atención brindada como de la impresión del individuo acerca de los servicios recibidos y que existe un vínculo con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento y el estado de salud del individuo.

Así mismo, se han encontrado artículos sobre estudios que se realizaron en instituciones con atención odontológica, donde su objetivo es conocer la satisfacción de los usuarios.

Betin et al, (2009) realizo un estudio en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena para determinar el grado de satisfacción de pacientes respecto a la calidad de la atención brindada por estudiantes de la licenciatura de odontología, donde el estudio es de tipo descriptivo con abordaje cuantitativo, la muestra fue de 292 historias clínicas seleccionadas de manera aleatoria entre los

años 2004 y 2006. La recolección de datos se elaboró mediante una encuesta y los datos se examinaron por frecuencias, el resultado que se logro fue que el 89% de los pacientes dicen estar satisfechos con los servicios recibidos, por otra parte, el 94% considero los servicios económicos en relación a otras instituciones y el 88% demostró que la duración de los tratamientos es considerada normal. Como conclusión se analizó que los pacientes atendidos en la institución están satisfechos con el servicio brindado, respecto a eso la mayoría de los encuestados volvería para recibir atención odontológica.

Dentro de este marco en la ciudad de Lima, Perú, Fabián et al, (2022) evaluó la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a una cadena de clínicas odontológicas, este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo y transversal. Donde se aplicó dos encuestas una de calidad y la otra de satisfacción a 150 usuarios, dando como resultado la primera encuesta que el 93,30% dice ser un servicio de alta calidad, el 3,30% evidenciaron su inconformidad con la calidad. En la segunda encuesta el 96,70% de los pacientes muestran estar satisfechos con la atención recibida y el 3,30% estuvieron insatisfechos. Por lo tanto, esta comparativa de calidad y satisfacción nos lleva a la conclusión que existe relación directa como significativa entre calidad de atención y la satisfacción del paciente.

En relación al estudio anterior, pero con un resultado diferente por las respuestas recibidas de los pacientes, dándonos como enfoque la deficiencia del servicio. Lara et al,(2020) llevaron a cabo un estudio para conocer la satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica en un hospital de Lima, Perú el cual fue observacional, transversal y descriptivo, el número de población fue de 702 pacientes, el instrumento utilizado fue SERVQUAL modificado, se incluyeron pacientes mayores de 18 años, dando como resultado la frecuencia de pacientes insatisfechos, siendo el 88,6% de los pacientes insatisfechos, fue mayor en pacientes con una edad entre 35 - 49 años con un 34,5% y en pacientes que llegan a ser diagnosticados con un 30,9%, en función de lo planteado se llegó a la

conclusión que la mayoría de los pacientes que recibieron atención en el servicio odontológico del hospital de Lima estuvieron insatisfechos con la atención.

De igual forma en la ciudad de Loja, Ecuador se encontró un estudio con el mismo interés de medir el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos, con la diferencia que este dicho estudio evalúa a los estudiantes de odontología que brindan este servicio. Aguilar Campoverde, (2021) realizó un estudio con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de la atención brindada por el estudiante, el nivel de satisfacción de la accesibilidad a las UAO y el nivel de satisfacción en cuanto al ambiente de atención, todo esto recolectado en la Universidad Nacional de Loja (UNL), siendo un estudio cualitativo, cuantitativo y analítico. La población estimada fue de 1,118, la muestra alcanzada fue de 286, teniendo como resultado que el 49.73% de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos con la atención clínica, el 53.58% se encuentran muy satisfechos con la accesibilidad y el 51.20% de los pacientes se encuentran muy satisfechos con respecto al ambiente de la atención, todo esto nos lleva a la conclusión que los pacientes atendidos en las unidades de atención odontológica de la carrera de odontología de la UNL se encuentran satisfechos.

Ahora bien, después de haber revisado estudios de otros países, cabe mencionar que hay interés similar en conocer el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología en diversas ciudades de la república mexicana.

Una de esos estudios es Miranda et al, (2014) elaboró un estudio para medir el nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (U.J.A.T) siendo así un estudio exploratorio, descriptivo, transversal, el cual se llevó a cabo con un instrumento de recolección de datos que se aplicó a 200 usuarios, demostrando como resultado, que el tiempo de espera para ser atendidos, que más se presentó fue de 0 a 15 minutos con un porcentaje de 43%, la higiene de los servicios sanitarios se obtiene un 30.5% de aceptación y el 25.5% están desacuerdo, las

condiciones en las que se encuentran las unidades dentales las consideran adecuadas un 33% y el 29% en desacuerdo, la confianza que le inspiró el dentista fue de 52.5% de acuerdo y el 33.5% totalmente de acuerdo, la amabilidad del cirujano fue el 51.5% de acuerdo y 35.5% totalmente de acuerdo, como promedio final el 61.5% de los pacientes están satisfechos con el resultado de su tratamiento. Se puede concluir que los usuarios del servicio dental de esta clínica, muestran un grado aceptable de los servicios de la clínica, pero están lejos de ser un servicio que satisfaga las necesidades de todos los pacientes, es por ello que se empleará un plan de mejora.

Finalmente se encontró un estudio elaborado en el estado de Nuevo León donde, González et al,(2019) llevo a cabo un estudio para evaluar la calidad de la atención odontológica bajo los aspectos de estructura, procesos y resultados desde el punto de satisfacción de los usuarios en unidades de un sistema local de salud, este fue un estudio descriptivo, prospectivo, por medio de un instrumento de encuesta, donde se seleccionó al azar 200 pacientes que acuden a consulta dental, los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS, obteniendo que el 90% de los encuestados refleja recibir un trato amable, el 67.5% recibió la explicación acerca de su tratamiento, el 74,5% recibió una plática para mejorar su salud bucal, el 36,5% evaluó como excelente el tiempo de espera por ser menor a 20 minutos, llegando a la conclusión que el grado de satisfacción del paciente gira en función del trato amable y el tiempo dedicado en la explicación del procedimiento.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH; atiende a los pacientes brindándoles servicios de admisión y diagnóstico, radiología oral, operatoria dental, prótesis, odontopediatría, periodoncia, endodoncia, exodoncia y cirugía bucal realizando sus servicios en el horario de 7 am a 9 pm.

### METODOLOGÍA

El presente instrumento de investigación se llevó a cabo en las 6 clínicas de ambos turnos de la Licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH, durante el ciclo escolar agosto/diciembre 2023.

El número total de población fue de 3500 en donde se consideraron a adultos de 18 a 77 años de edad, utilizando un nivel de confianza del 95%, un margen de error de 3% y así realizar la encuesta a un total de 818 pacientes, al final fueron 820 encuestas aplicadas a los pacientes que acudieron a consulta en ambos turnos de la Licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH

### TIPO DE ESTUDIO Y ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Tipo de estudio: El presente instrumento de investigación es descriptivo cuantitativo transversal, ya que se realizó la encuesta a los pacientes a través de un cuestionario de satisfacción y el análisis de la información recolectada.

# TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

## **Técnica de recolección de datos**

Se aplicó la encuesta a los pacientes atendidos en las 6 clínicas de ambos turnos de la licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH.

## **Instrumentos de recolección de datos**

Se aplicó un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes que acuden a las 6 clínicas de ambos turnos de la Licenciatura de Cirujano Dentista en la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH. El instrumento se incluye en los anexos. (Anexo 1)

En el primer apartado se observa la ficha de identificación donde se pregunta los datos personales del paciente.

El segundo apartado consta de dos preguntas de opción múltiple donde se buscó conocer el tratamiento que se realizó y el número de clínica donde fue atendido.

En el tercer apartado de la pregunta 1 a la 13 y 16 son preguntas cerradas en donde se da dos opciones de respuesta si o no. Las preguntas 14 y 15 son preguntas cerradas en donde se dan como respuesta tres opciones si, no o regular.

En la última pregunta y más importante es la 17, dado que esta nos mide su nivel de satisfacción por medio de la escala de Likert (satisfacción) es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración, es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona. En esta pregunta se mostró 5 opciones de respuesta que son, satisfecho, muy satisfecho, insatisfecho, muy insatisfecho e indiferente.

## PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCION DE DATOS

Se solicitará el permiso a través de un oficio dirigido al director de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública el Dr. José de Jesús Ochoa Martínez para la aplicación del instrumento en el mes de agosto del 2023. (Anexo 2)

Se les proporcionó el cuestionario a los pacientes que acudían a consulta en las 6 clínicas de ambos turnos de la Licenciatura en Cirujano Dentista y se les explicó el correcto llenado del cuestionario. Así mismo se les dio a conocer la importancia del grado de satisfacción para poder mejorar los servicios que brinda la facultad y sea de mejorar calidad.

## CRITERIOS DE SELECCIÓN

Criterios de inclusión:

- Pacientes que quisieron participar en la encuesta de satisfacción
- Pacientes en edad de 18 a 77 años

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no quisieron participar en la encuesta de satisfacción
- Pacientes que por sí mismos no pudieran llenar el cuestionario
- Pacientes menores de 18 años o mayores de 77 años
- Pacientes que tengan parentesco con el alumno practicante.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de investigación que se utilizaron en este estudio de satisfacción facilitaron el acceso y la ampliación de los conocimientos sobre el tema de investigación. Se emplearon las siguientes fuentes de investigación y apoyo:

- Revistas de investigación: Scielo, UNAM, Redalyc
- Artículos científicos
- Sitios web relacionados con la satisfacción de los pacientes que acuden a consulta odontológica.

## ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Se realizó un análisis descriptivo para calcular el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron a las 6 clínicas de ambos turnos de la Licenciatura en Cirujano Dentista en la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH. Así como también con qué frecuencia acudían a consulta, a que especialidad y los porcentajes.

### VARIABLES

- Edad
- Sexo
- Estatus económico
- Grado de estudios
- Estado civil

## ALCANCES Y METAS

Al finalizar el presente instrumento de investigación, se pretende tener los siguientes alcances y metas:

- Identificar las edades y sexos promedios de los pacientes que acuden a las 6 clínicas de ambos turnos de la Licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH.
- Identificar los procedimientos dentales más frecuentes en las 6 clínicas de ambos turnos de la Licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH.
- Identificar la clínica con mayor afluencia de pacientes en la Licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH.
- Identificar la limpieza, estado de las instalaciones y condiciones del sillón dental de las 6 clínicas de ambos turnos de la Licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH.
- Determinar la existencia de los insumos necesarios para los tratamientos dentales en las 6 clínicas de ambos turnos de la Licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH.
- Determinar si el alumno presenta su instrumental completo durante el tratamiento en la Licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH.
- Determinar si el paciente identifica si se presentó o no el docente de la clínica encargada en la Licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH.

- Identificar las actitudes y comportamientos profesionales del alumno con el paciente durante el tratamiento dental en las 6 clínicas de ambos turnos de la Licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH.
- Identificar las condiciones del tratamiento dental que realizaron los alumnos practicantes de las 6 clínicas de ambos turnos de la Licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH.
- Conocer el grado de satisfacción y accesibilidad de los pacientes atendidos en las 6 clínicas de ambos turnos de la Licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH.

# RESULTADOS EN TABLAS Y GRÁFICAS

## PRIMER APARTADO FICHA DE IDENTIFICACIÓN

### 1.1 EDADES

De una muestra de 820 pacientes a los que se les aplicó el cuestionario de satisfacción se obtuvo como resultado una media en las edades que es de 34 años y un rango de 18 -77 años.

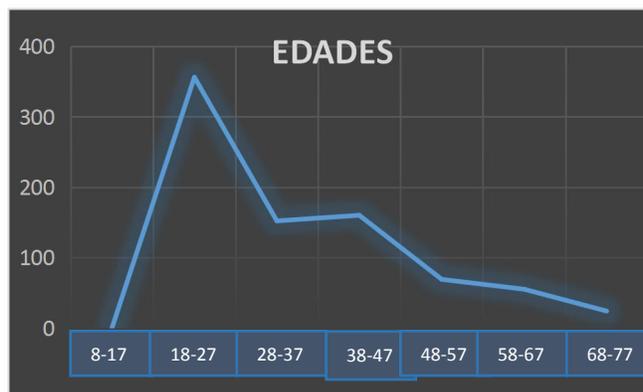
De 18 a 27 años acudieron 356 pacientes, de 27 a 37 años 152 pacientes, de 37 a 47 años 160 pacientes, de 47 a 57 años 69 pacientes, de 57 a 67 años 55 pacientes y de 67 a 77 años 24 pacientes.

Tabla 1.1.1 Rangos de edades

Edades agrupadas	Frecuencias
8-17	0
18-27	356
28-37	152
38-47	160
48-57	69
58-67	55
68-77	24

Mínima	18
Máxima	77
Amplitud	10

Grafica 1.1.2 Frecuencia de edades



## 1.2 GENERO

En la siguiente gráfica se muestra el sexo de los encuestados que recibieron atención odontológica en la Licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH; el sexo femenino 58,4% que son 472 y 41,1% que son 334 de sexo masculino.

Tabla 1.2.1

MUJER	472
HOMBRES	334

Gráfica 1.2.2



## SEGUNDO APARTADO PREGUNTAS DE CONOCIMIENTO

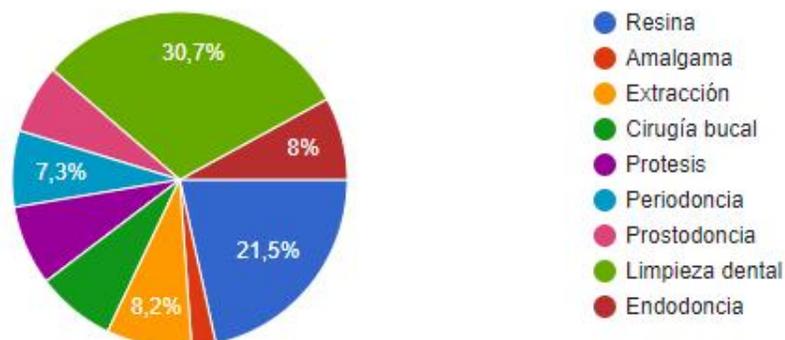
### 2.1 PROCEDIMIENTO DENTAL

En cuanto a los procedimientos dentales que se realizaron a 820 pacientes, los resultados que se obtuvieron de la muestra son los siguientes datos, donde la limpieza dental es el tratamiento que más se realizó con un 30,7% (251), tratamiento de resina con 21,5% (176), extracciones dentales 8,2% (67), endodoncia 8% (65), prótesis dental 7,7% (63), cirugía bucal 7,6% (62), periodoncia 7,3% (60), prostodoncia 6,6% (54) y amalgama 2,3% (19).

#### 2.1.1 Tabla de frecuencias y porcentajes de procedimientos dentales

TRATAMIENTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
LIMPIEZA DENTAL	251	30,7%
RESINA	176	21,5%
EXTRACCION	67	8,2%
ENDODONCIA	65	8%
PROTESIS	63	7,7%
CIRUGIA BUCAL	62	7,6%
PERIODONCIA	60	7,3%
PROSTODONCIA	54	6,6%
AMALGAMA	19	2,3%
TOTAL	817	100%

#### 2.1.2 Gráfica de porcentajes de procedimientos dentales



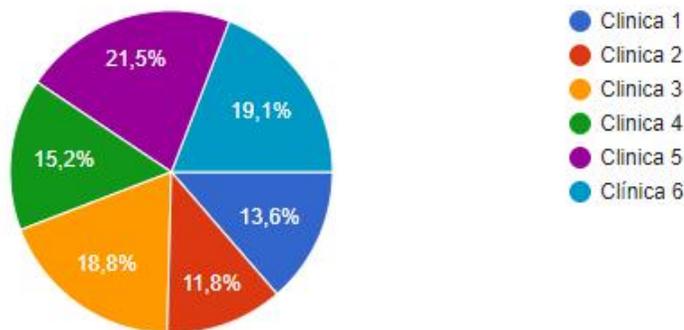
## 2.2 NÚMERO DE CLÍNICA DONDE FUE ATENDIDO

Porcentaje de pacientes atendidos en las 6 clínicas de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH, donde predomina la clínica 5 por mayor porcentaje de pacientes atendidos 21,5% (175), clínica 6 19,2% (156), clínica 3 con 18,8% (153), clínica 4 el 15,1% (124), la clínica 1 con el 13,6% (111) y por último la clínica 2 con el 11,8% (96).

2.2.1 Tabla de frecuencias y porcentajes de clínicas utilizadas

CLINICAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Clínica 5	175	21,5%
Clínica 6	156	19,2%
Clínica 3	153	18,8%
Clínica 4	124	15,1%
Clínica 1	111	13,6%
Clínica 2	96	11,8%
<b>TOTAL</b>	<b>815</b>	<b>100%</b>

2.2.2 Gráfica de porcentaje de clínicas utilizadas



## TERCER APARTADO PREGUNTAS CERRADAS

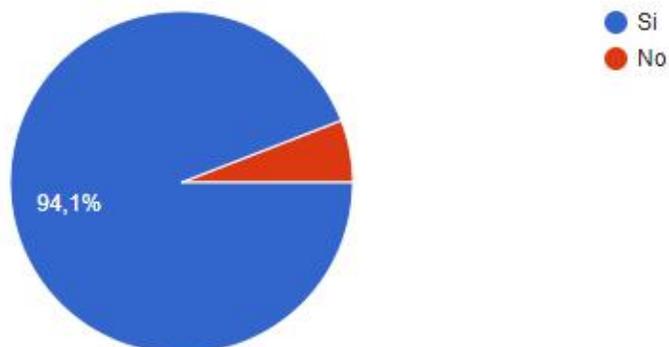
### 3.1 LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES

Resultados con respecto a la limpieza de las instalaciones que son las 6 clínicas de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH, donde el 94,1% (766) considera adecuada la limpieza del área y el 5,9% (48) no lo considera adecuada la limpieza.

#### 3.1.1 Tabla de frecuencias y porcentajes de limpieza de las instalaciones

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	766	94,1%
NO	48	5,9%
TOTAL	814	100%

#### 3.1.2 Gráfica de porcentajes de limpieza de las instalaciones



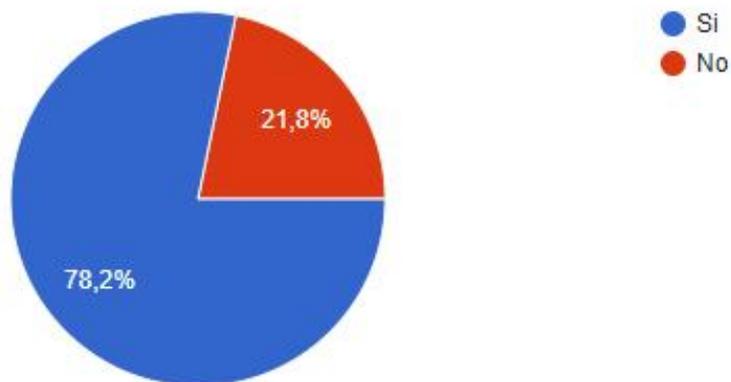
### 3.2 ESTADO DE LAS INSTALACIONES

El 78,2% (640) considera en buen estado las instalaciones y el 21,8% (178) considera que no están en buen estado las instalaciones.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	640	78,2%
NO	178	21,8%
<b>TOTAL</b>	<b>818</b>	<b>100%</b>

3.2.1 Tabla de frecuencias y porcentajes del estado de las instalaciones

3.2.2 Gráfica de porcentaje del estado de las instalaciones



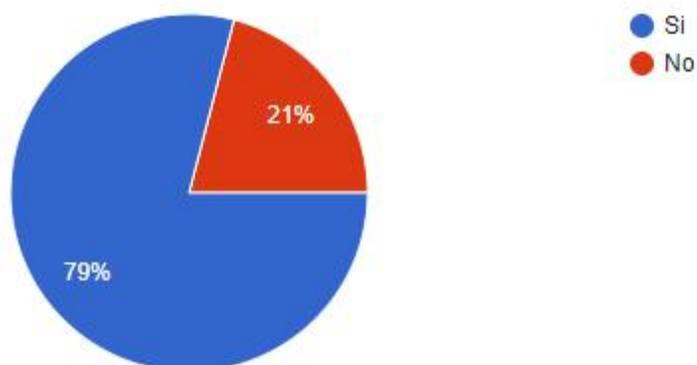
### 3.3 ESTADO DEL SILLON DENTAL

El 79% (645) consideran en buen estado el sillón dental en donde fue atendido, mientras que el 21% (171) no considera en buenas condiciones el sillón dental.

#### 3.3.1 Tabla de frecuencias y porcentajes del estado del sillón dental

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	645	79%
NO	171	21%
TOTAL	816	100%

#### 3.3.2 Gráfica de porcentajes del estado del sillón dental



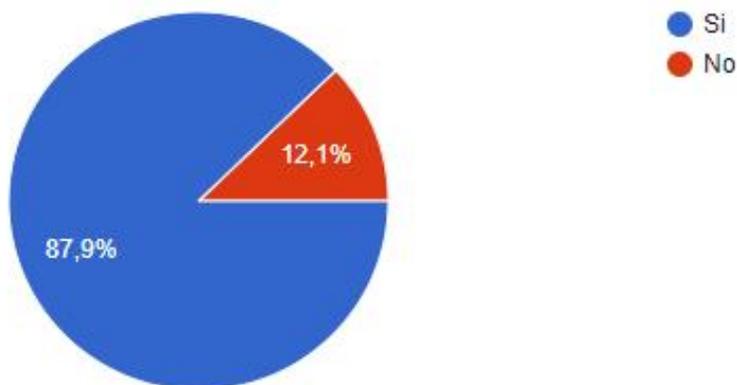
### 3.4 INSUMOS NECESARIOS EN LAS CLÍNICAS

El 87,9% (717) de los pacientes manifiestan que la clínica en donde fue atendido contaba con los insumos necesarios, mientras que el 12,1% (99) considera que la clínica en donde fue atendido no contaba con los insumos necesarios.

#### 3.4.1 Tabla de frecuencias y porcentajes de insumos necesarios en las clínicas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	717	87,9%
NO	99	12,1%
<b>TOTAL</b>	<b>816</b>	<b>100%</b>

#### 3.4.2 Gráfica de porcentajes de insumos necesarios en las clínicas



### 3.5 INSTRUMENTAL COMPLETO POR PARTE DE LOS ALUMNOS

El 98,2% (801) de los alumnos contaba con su instrumental completo, mientras que el 1,8% (15) no contaba con su instrumental completo.

3.5.1 Tabla de frecuencias y porcentajes de instrumental completo por parte de los alumnos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	801	98,2%
NO	15	1,8%
<b>TOTAL</b>	<b>816</b>	<b>100%</b>

3.5.2 Gráfica de porcentajes de instrumental completo por parte de los alumnos



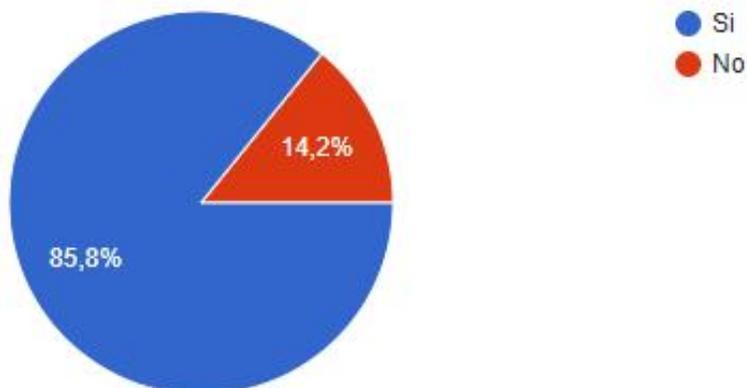
### 3.6 PRESENTACIÓN POR PARTE DEL DOCENTE ENCARGADO DE LA CLÍNICA

El 85,8% (702) de los pacientes manifiestan que el docente se presentó con ellos, mientras que el 14,2% (116) manifestaron que el docente no se presentó con ellos.

3.6.1 Tabla de frecuencias y porcentajes de presentación por parte del docente encargado de la clínica

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	702	85,8%
NO	116	14,2%
TOTAL	818	100%

3.6.2 Gráfica de porcentajes de presentación del docente encargado de la clínica



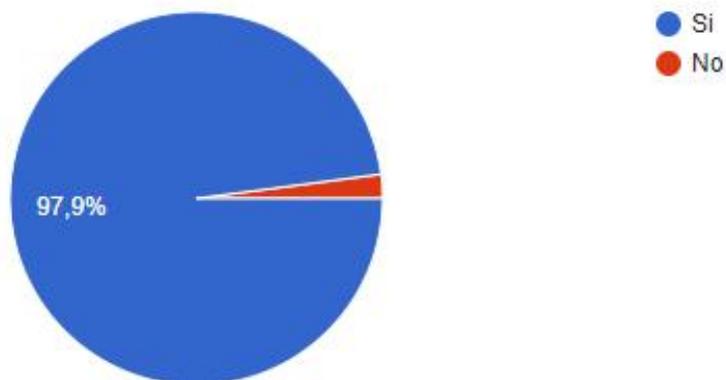
### 3.7 EXPLICACIÓN CLARA DEL TRATAMIENTO POR PARTE DE LOS ALUMNOS

El 97,9% (801) de los pacientes manifiestan que las explicaciones que les dieron los alumnos fueron claras, mientras que el 2,1% (17) manifiesta que las explicaciones dadas no fueron claras.

3.7.1 Tabla de frecuencias y porcentajes de explicación clara por parte de los alumnos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	801	97,9%
NO	17	2,1%
<b>TOTAL</b>	<b>818</b>	<b>100%</b>

3.7.2 Gráfica de porcentajes de explicación clara por parte de los alumnos



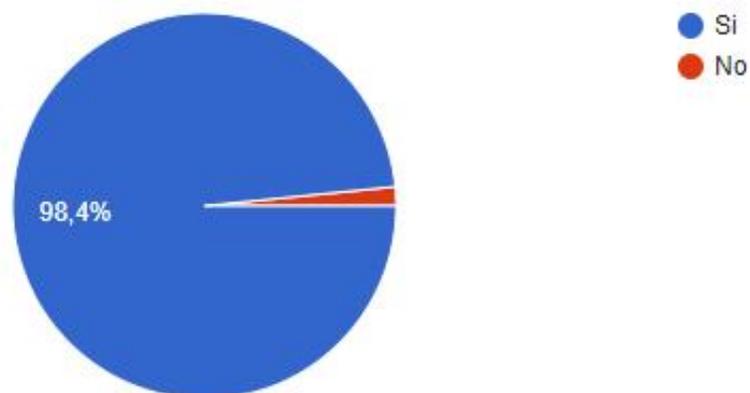
### 3.8 AMABILIDAD DEL ALUMNO

El 98,4% (804) de los pacientes manifiestan que el alumno que lo atendió fue amable, mientras que 1,6% (13) manifestó que el alumno no fue amable.

#### 3.8.1 Tabla de frecuencias y porcentajes de la amabilidad del alumno

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	804	98,4%
NO	13	1,6%
<b>TOTAL</b>	<b>817</b>	<b>100%</b>

#### 3.8.2 Gráfica de porcentajes de amabilidad del alumno



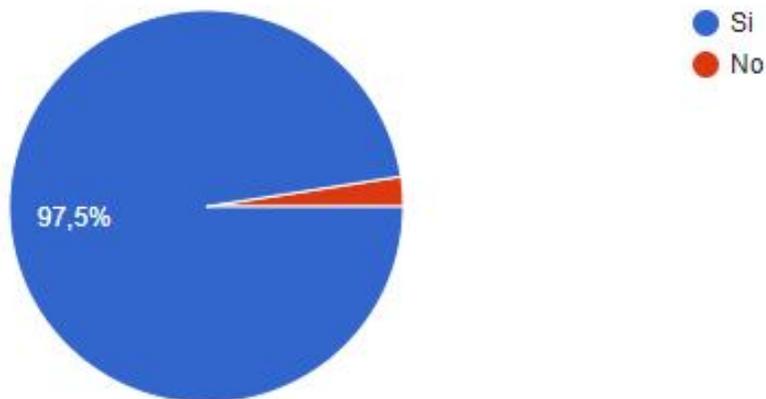
### 3.9 CONFIANZA QUE INSPIRÓ EL ALUMNO

El 97,5% (796) de los pacientes le inspiró confianza el alumno, mientras que el 2,5% (20) de los pacientes manifestaron que no les inspiró confianza el alumno.

#### 3.9.1 Tabla de frecuencias y porcentajes de confianza que inspiró el alumno

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	796	97,5%
NO	20	2,5%
<b>TOTAL</b>	<b>816</b>	<b>100%</b>

#### 3.9.2 Gráfica de porcentajes de confianza que inspiró el alumno



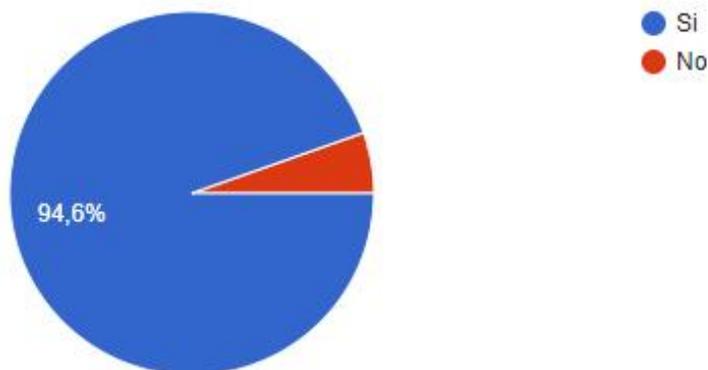
### 3.10 CORRECTAS MEDIDAS DE HIGIENE

El 94,6% (770) consideran que las medidas de higienes son correctas, mientras que el 5,4% (44) considera no adecuada las medidas de higiene.

#### 3.10.1 Tabla de frecuencias y porcentajes de las correctas medidas de higiene

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	770	94,6%
NO	44	5,4%
<b>TOTAL</b>	<b>814</b>	<b>100%</b>

#### 3.10.2 Gráfica de porcentajes de las correctas medidas de higiene



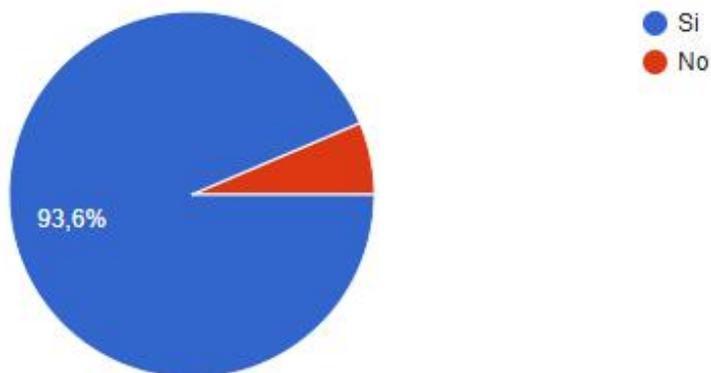
### 3.11 TIEMPO DE ESPERA

El 93,6% (762) de los pacientes consideró adecuado el tiempo de espera antes de ser atendido, mientras que el 6,4% (52) consideran no adecuado el tiempo de espera antes de ser atendido.

#### 3.11.1 Tabla de frecuencias y porcentajes del tiempo de espera

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	762	93,6%
NO	52	6,4%
<b>TOTAL</b>	<b>814</b>	<b>100%</b>

#### 3.11.2 Gráfica de porcentajes del tiempo de espera



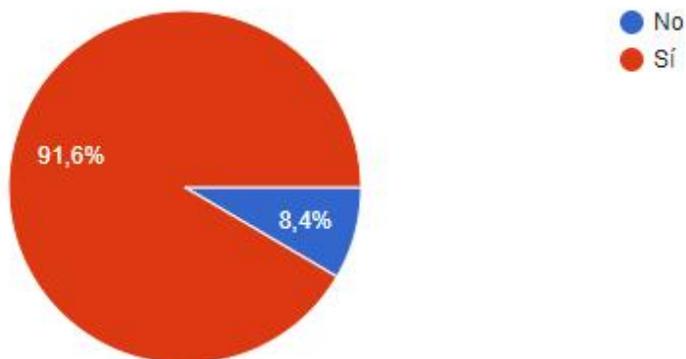
### 3.12 EFICIENCIA EN LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA DEL PACIENTE

El 91,6% (748) de los pacientes que acudieron a consulta le han solucionado el problema, mientras que el 8,4% (69) manifestó que no le solucionaron el problema.

3.12.1 Tabla de frecuencias y porcentajes de la eficiencia en la solución del problema del paciente

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	748	91,6%
NO	69	8,4%
TOTAL	817	100%

3.12.2 Gráfica de porcentajes de la eficiencia en la solución del problema del paciente



### 3.13 RECOMENDACIÓN DE LOS PACIENTES

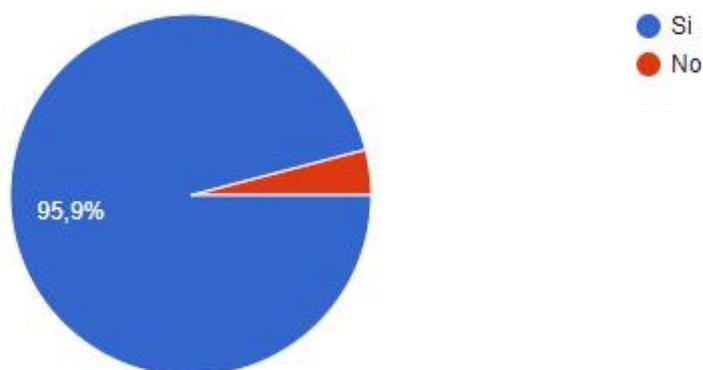
El 95,9% (780) de los pacientes recomendarían asistir a consulta en nuestra facultad, mientras que el 4,1% (33) no recomendaría acudir a consulta en nuestra Licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH.

#### 3.13.1 Tabla de frecuencias y porcentajes de recomendación de los pacientes

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	780	95,9%
NO	33	4,1%
<b>TOTAL</b>	<b>813</b>	<b>100%</b>

#### 3.13.2 Gráfica de porcentajes de recomendación de los pacientes

s



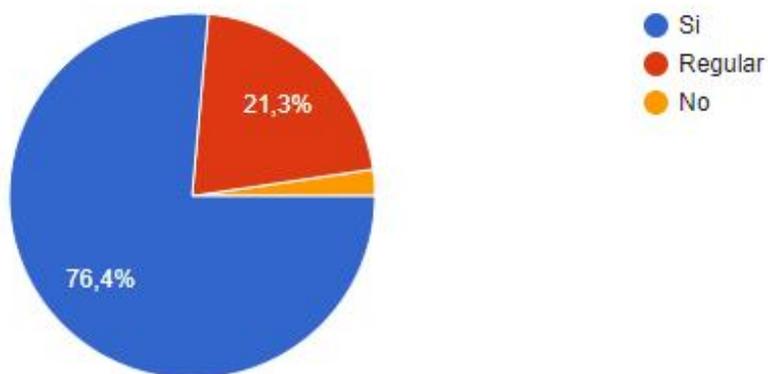
### 3.14 PRECIOS ACCESIBLES

El 76,4% (622) de los pacientes consideran accesibles los precios, el 21,3% (173) considera regular los precios y el 2,3 (19) consideran no accesible los precios.

3.14.1 Tabla de frecuencias y porcentajes de los precios accesibles

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	622	76,4%
REGULAR	173	21,3%
NO	19	2,3%
<b>TOTAL</b>	<b>814</b>	<b>100%</b>

3.14.2 Gráfica de porcentajes de los precios accesibles



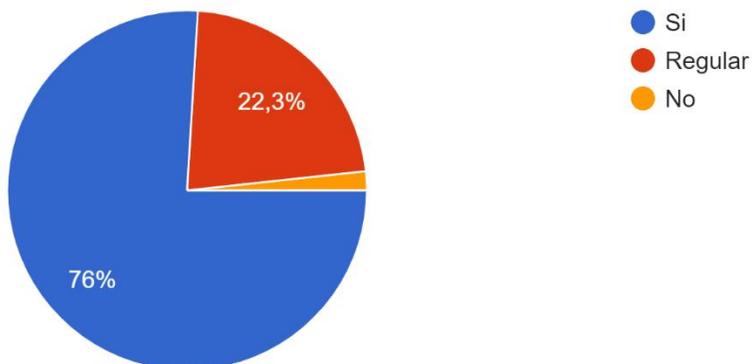
### 3.15 TIEMPO DEL TRATAMIENTO DENTAL

El 76% (619) considera adecuado el tiempo que tardo el alumno en realizarle el tratamiento dental, el 22,3% (182) considera regular el tiempo y el 1,7% (14) considera no adecuado el tiempo.

#### 3.15.1 Tabla de frecuencias y porcentajes del tiempo del tratamiento dental

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	619	76%
REGULAR	182	22,3%
NO	14	1,7%
TOTAL	815	100%

#### 3.15.2 Grafica de porcentajes del tiempo del tratamiento dental



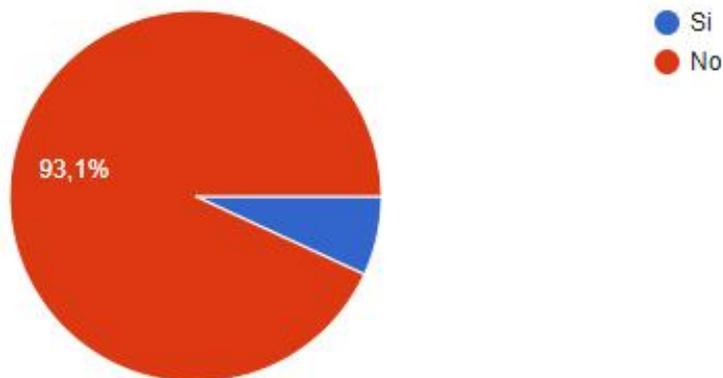
### 3.16 PROBLEMA DESPUES DE SU TRATAMIENTO DENTAL

El 93,1% (757) no tuvieron ningún problema al finalizar y después de su tratamiento, mientras que el 6,9% (56) manifestaron que tuvieron problemas.

3.16.1 Tabla de frecuencias y porcentajes sobre problemas después de su tratamiento dental

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	757	93,1%
NO	56	6,9%
<b>TOTAL</b>	<b>813</b>	<b>100%</b>

3.16.2 Grafica de porcentajes sobre problemas después de su tratamiento dental

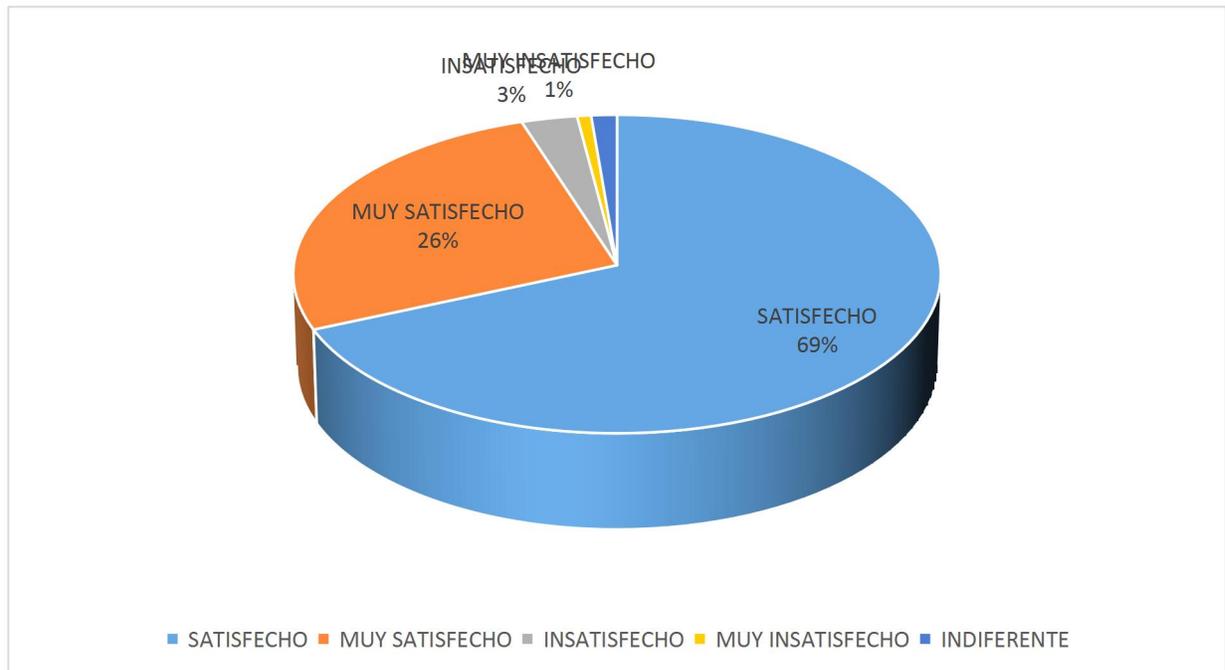


### 3. 17 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

El 68,5% (559) se encuentra satisfecho, el 26,5% (216) muy satisfecho, el 2,9% (24) insatisfechos, el 0,7% (6) muy insatisfecho y el 1,3% (11) les fue indiferente el servicio brindado.

#### 3.17.1 Tabla de frecuencias y porcentajes de la satisfacción de los pacientes

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	559	68,5%
MUY SATISFECHO	216	26,5%
INSATISFECHO	24	2,9%
MUY INSATISFECHO	6	0,7%
INDIFERENTE	11	1,3%
Total	816	100%



## RESULTADOS

Del total de 820 encuestas aplicadas a pacientes que acudieron a consulta en las 6 clínicas de ambos turnos de la Licenciatura en Cirujano Dentista en la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH.

Identificamos que la edad y sexo que acude más a consulta son las mujeres con un porcentaje de 58,4% equivalente a 472, con un rango de edad de 18 a 77 años. En cuanto a los procedimientos dentales que se realizaron en las 6 clínicas los resultados que se obtuvieron de la muestra son los siguientes datos, donde la limpieza dental es el tratamiento que más se realizó con un 30,7% (251), tratamiento de resina con 21,5% (176), extracciones dentales 8,2% (67), endodoncia 8% (65), prótesis dental 7,7% (63), cirugía bucal 7,6% (62), periodoncia 7,3% (60), prostodoncia 6,6% (54) y amalgama 2,3% (19).

Con respecto a la clínica con mayor afluencia de pacientes es la clínica 5 por mayor porcentaje de pacientes atendidos 21,5% (175), clínica 6 19,2% (156), clínica 3 con 18,8% (153), clínica 4 el 15,1% (124), la clínica 1 con el 13,6% (111) y por último la clínica 2 con el 11,8% (96).

Así mismo hablando sobre las clínicas, buscamos identificar si es adecuada la limpieza de las instalaciones, el estado de las instalaciones y el estado del sillón dental, encontramos como resultado con respecto a la limpieza que el 94,1% (766) de los pacientes lo considera adecuada y el 5,9% (48) no lo considera. Sobre el estado de las instalaciones el 78,2% (640) considera en buen estado y el 21,8% (178) considera que no están en buen estado. Las condiciones en las que se encuentra el sillón dental un 79% (645) considera en buen estado el sillón dental en donde fue atendido, mientras que el 21% (171) no considera en buen estado.

Se determino la existencia de los insumos necesarios y el instrumental completo por parte del alumno practicante para realizar tratamientos dentales óptimos, donde el 87,9% (717) de los pacientes manifiestan que la clínica en donde fue atendido contaba con los insumos necesarios, mientras que el 12,1% (99) considera que la clínica en donde fue atendido no contaba con los insumos necesarios. El 98,2% (801) de los alumnos contaba con su instrumental completo, mientras que el 1,8% (15) no contaba con su instrumental completo.

Como resultado sobre la presentación por parte del docente al paciente y la puntualidad de atención, obtuvimos que el 85,8% (702) de los pacientes manifiestan que el docente se presentó con ellos, mientras que el 14,2% (116) manifestaron que el docente no se presentó con ellos. El 93,6% (762) de los pacientes consideró adecuado el tiempo de espera antes de ser atendido, mientras que el 6,4% (52) consideran no adecuado el tiempo de espera antes de ser atendido.

Las actitudes hacia el paciente al momento de ser atendido son muy importantes, es por ello que logramos identificar las actitudes y competencias profesionales del alumno, donde se obtuvo que el 97,9% (801) de los pacientes manifiestan que las explicaciones que les dieron los alumnos fueron claras, mientras que el 2,1% (17) manifiesta que las explicaciones dadas no fueron claras. El 98,4% (804) de los pacientes manifiestan que el alumno que lo atendió fue amable, mientras que 1,6% (13) manifestó que el alumno no fue amable. El 97,5% (796) de los pacientes le inspiró confianza el alumno, mientras que el 2,5% (20) de los pacientes manifestaron que no les inspiro confianza el alumno.

No solo buscamos identificar actitudes profesionales, de igual forma logramos analizar si los alumnos usan correctamente las medidas de higiene con los pacientes como son las barreras de protección, el 94,6% (770) consideran que las medidas de higienes son correctas, mientras que el 5,4% (44) considera no adecuada las medidas de higiene.

Las condiciones de los tratamientos dentales, la eficiencia del tiempo que duro en realizarse y el costo accesible son puntos importantes que analizar, es por ello que se obtuvieron los siguientes porcentajes de las encuestas aplicadas, el 91,6% (748) de los pacientes que acudieron a consulta le han solucionado el problema, mientras que el 8,4% (69) manifestó que no le solucionaron el problema. El 76% (619) considera adecuado el tiempo que tardo el alumno en realizarle el tratamiento dental, el 22,3% (182) considera regular el tiempo y el 1,7% (14) considera no adecuado el tiempo. El 76,4% (622) de los pacientes consideran accesibles los precios, el 21,3% (173) considera regular los precios y el 2,3 (19) consideran no accesible los precios.

Un buen tratamiento dental realizado con protocolo es más que eficiente, esto es motivo para que el paciente no tenga problemas después de realizarse algún tratamiento y podamos ser recomendados, observando los resultados de estos puntos encontramos que el 93,1% (757) no tuvieron ningún problema al finalizar y después de su tratamiento, mientras que el 6,9% (56) manifestaron que tuvieron problemas. El 95,9% (780) de los pacientes recomendarían asistir a consulta en nuestra facultad, mientras que el 4,1% (33) no recomendaría acudir a consulta en nuestra Licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH.

Como último resultado y más importante, es conocer el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en las 6 clínicas de Licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH donde el 68,5% (559) se encuentra satisfecho, el 26,5% (216) muy satisfecho, el 2,9% (24) insatisfechos, el 0,7% (6) muy insatisfecho y el 1,3% (11) les fue indiferente el servicio brindado.

## DISCUSIÓN

En este estudio se puede observar que la mayor parte de los pacientes manifestó estar muy satisfechos con un porcentaje 26,5% y satisfechos con 68,5%, esto quiere decir que los servicios brindados son de buena calidad y satisface lo mayor posible las necesidades de los pacientes, esto también nos indica que hay aspectos que debemos mejorar para poder alcanzar un mayor porcentaje en pacientes muy satisfechos, sin embargo los pacientes manifestaron que siempre hay una buena atención y explicación de parte de los alumnos practicante, esto les genera confianza y comodidad al momento de realizar los procedimientos, por lo que al finalizar el tratamiento el resultado les gusta y un 95,9% nos recomiendan a otras personas.

Hay que recordar que para nosotros la prioridad es el paciente es por ello que debemos saber identificar sus diferentes necesidades para que reciba una atención eficiente, oportuna y adecuada. Es por eso que se consideraron varios puntos importantes y con esto se plantearon las preguntas del cuestionario, con la finalidad de poder conocer a fondo las carencias de la institución, alumnos y lo más importante, conocer la opinión de cada paciente ya que ellos son los que nos darán su punto de vista de forma exacta y concreta.

Un punto que encontramos en los resultados que es una carencia para la institución, es la mala distribución de los alumnos en el uso de las 6 clínicas ya que no es homogénea, donde la clínica 5 es la que más pacientes recibió con un porcentaje de 21,5% y la clínica 2 que es la que menos uso tubo durante el ciclo escolar con un 11,8%, hay muchos aspectos que pueden influir para tener esos porcentajes desbalanceados en el uso de las clínicas, uno de ellos puede ser la mala coordinación en los horarios de grupos por parte de la dirección de la Licenciatura en Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH.

Continuando con el tema de pacientes atendidos en las 6 clínicas, al momento analizar los resultados sobre el sexo, encontramos que tuvo más demanda el sexo femenino con un porcentaje de 58,4%. Dado que las mujeres suelen preocuparse y atender más su salud buco dental, le toman mayor importancia a la estética dental y disponen de mayor tiempo a comparación de los hombres.

En cambio, el sexo masculino tuvo un porcentaje de 41,1%, los pacientes manifestaron que su salud bucal no es de mayor importancia para ellos refiriendo también que las apariencias de sus dientes no les causaban ningún conflicto y prefieren darle más importancia a su trabajo y solo acuden al dentista cuando sienten demasiado dolor.

En cuanto a los procedimientos dentales realizados a 820 pacientes, los resultados fueron proporcionales a excepción del tratamiento de amalgama dental con un 2,3% esto puede deberse a la estética de este material por su color gris metálico esto hace que muchos pacientes opten por colocarse resina es por eso que tuvo un porcentaje de 21,5% quedando en el número dos de la tabla de tratamientos realizados en el ciclo escolar, el tratamiento dental que tuvo el lugar principal fue la limpieza dental con un porcentaje de 30%.

Continuando con el tema de tratamientos dentales para que estos puedan ser con un protocolo correcto, adecuados y eficientes, las 6 clínicas deben contar con los insumos necesarios, a su vez también el alumno practicante debe de tener su instrumental completo, es así que en la encuesta los pacientes manifestaron que el 87,9% de las clínicas contaba con los insumos necesarios y el 98,2% contaba con su instrumental completo por parte del alumno, estos son buenos porcentajes dando a entender que nuestros tratamientos dentales son de calidad.

Así mismo, la limpieza de las instalaciones, el estado de las infraestructuras y estado del inmobiliario como el sillón dental, son puntos bases para una atención de calidad y así poder alcanzar el 100% de satisfacción en los pacientes, ya que al momento de ingresar el paciente a las clínicas debe de percibir la correcta limpieza de área y el óptimo estado del sillón dental para poder tener una estancia agradable durante su tratamiento dental, las respuesta obtenidas en las escuetas

aplicadas, fue que un porcentaje alto de pacientes consideran la limpieza del área correcta con un 94,1%, mientras que un porcentaje bajo de 5,9% consideraron que no. En cuanto a la infraestructura se tuvo como resultado que el 78,2% considera en buen estado las instalaciones, el 79% considera en buen estado el sillón dental.

El alumno practicante cumple un rol importante en la atención que se brinda a los pacientes, por eso que es de suma importancia identificar sus actitudes y competencias profesionales, en este apartado los pacientes manifestaron que las explicaciones dadas fueron claras, el 98,4% fue amable, 97,5% inspiró confianza y el 76% considera adecuado el tiempo en que duró en realizarle el tratamiento el alumno.

No solo el alumno cumple este rol importante con el paciente, también es fundamental la presencia del docente responsable durante el tiempo del tratamiento, ya que los pacientes acuden a consulta con la seguridad de que estará el docente responsable durante el tiempo de clínica, esto les genera más confianza al momento de ser atendidos por el alumno practicante, dado así que en la encuesta se refleja que el 85,8% de los pacientes manifestaron que el docente se presentó, mientras que el 14,2% manifestaron que no.

El tiempo de espera antes de la consulta se considera como uno de los factores que influyen en la satisfacción del paciente, como resultado se obtuvo que el 93,6% considero adecuado el tiempo de espera antes la consulta y el 6,4% considera que no.

Para finalizar es de suma importancia que al terminar el tratamiento el paciente no sienta dolor ni molestias, es importante que el paciente se vaya satisfecho con el resultado. El 93,1% no tuvo ningún problema al finalizar el tratamiento y el 6,9% manifestaron que tuvieron molestias o no se sentían cómodos con el resultado por lo que regresaron a consulta para que el alumno lo atendiera nuevamente.

## SUGERENCIAS

Después de haber analizado y discutido los puntos importantes de las respuestas reflejadas de la encuesta de satisfacción aplicada a pacientes atendidos en las 6 clínicas de ambos turnos de la Licenciatura en Cirujano Dentista en la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH, encontramos ciertos porcentajes desbalanceados que no son favorables para la institución.

Las respuestas que tuvieron un porcentaje menor comparada a otras, fueron sobre el tema de las infraestructuras, con un porcentaje de 21,8 % que considera en mal estado las instalaciones, así mismo el estado de los sillones dentales con un porcentaje de 21% de pacientes que manifestaron que están en mal estado, ya que a simple vista se ven un poco obsoletas y esto hace que se miren deterioradas.

Otros porcentajes de respuestas que consideramos importantes mencionar para poder alcanzar el 100% y así lograr una eficiencia en los tratamientos dentales es sobre el tiempo que tarda el alumno en realizar los tratamientos dentales donde el 76% considera adecuado el tiempo, 22,3% de los pacientes manifestaron que el tiempo es regular y el 1,7% no.

Así también, el docente responsable cumple un rol importante en la eficiencia de los tratamientos dentales, ya que él debe estar supervisando en todo momento al alumno, haciendo que el paciente se sienta en confianza, como resultado encontramos que el 85,8% de los pacientes manifestaron que el docente se presentó, mientras que el 14,2% manifestó que no.

Es por ello que tenemos las siguientes sugerencias de mejoras para poder alcanzar el 100% de satisfacción de los pacientes y tengamos un servicio de calidad.

- Mejorar las condiciones de limpieza de las clínicas para alcanzar un 100%.
- Realizar una distribución homogénea y de las 6 clínicas por parte de la dirección de Licenciatura en Cirujano Dentista en la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH.
- Adquirir nuevas unidades dentales
- Exigir al alumno por parte del docente, usar una protección como son fundas para unidades dentales y así evitar dañarlas.
- Establecer una estrategia para que el docente responsable este al 100% en su horario de clínica establecido, aplicando descuentos por impuntualidad.
- En la materia de iniciación a la clínica que se imparte a los alumnos de 3° semestre, hacer hincapié en la atención al paciente.
- Mejorar las infraestructuras de las clínicas como son: falso plafón, iluminación interna de las clínicas, lavabos y escritorios de docentes.
- Implementar una estrategia por parte del docente para mejorar las habilidades profesionales de los alumnos practicantes y sean más eficientes en el tiempo que duran en realizar los tratamientos dentales, mediante prácticas en simuladores iniciando desde 3° semestre en las materias de iniciación a la clínica y materiales dentales.

## CONCLUSIÓN

A raíz de los datos recabados en la encuesta, se conoció el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a consulta en las 6 clínicas de ambos turnos de la Licenciatura Cirujano Dentista de la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública de la UNICACH, en donde podemos concluir que la mayoría de los pacientes están en gran medida satisfechos con el trato y el resultado de su tratamiento.

Las respuestas obtenidas de la encuesta de satisfacción aplicada a pacientes son buenas, nos dejan en un buen nivel de satisfacción, sin embargo, hay ciertos porcentajes desbalanceados que nos quitan ciertos puntos para obtener el 100% en satisfacción de los pacientes. Es por ello que se dieron a conocer las carencias y a su vez las sugerencias de mejora para dicha institución.

A un así nuestro servicio brindado es de buena calidad ya que se ve reflejado en los porcentajes del grado de satisfacción por parte de los pacientes, dando como resultado el incremento de más pacientes por semestre ya que los pacientes recomiendan los servicios con familiares, amigos y/o vecinos.

Toda esta información es de suma importancia para el programa educativo ya que, con esto habrá mejoras en el servicio, sin dejar a un lado que este estudio se deberá actualizar cada cierto tiempo

# ANEXOS

ANEXO 1 CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A CONSULTA ODONTOLOGICA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ODONTOLOGICAS Y SALUD PÚBLICA DE LA UNICACH.

## **Cuestionario de satisfacción de pacientes que acuden a consulta odontológica a la Facultad de Ciencias Odontológicas y Salud Pública en la UNICACH**

Edad

Sexo (F) (M)

¿Qué tratamiento se realizó?

Resina Amalgama Extracción Cirugía Bucal Prótesis Prostodoncia

Endodoncia Periodoncia Limpieza Dental

¿En qué clínica fue atendido?

Clínica 1 Clínica 2 Clínica 3 Clínica 4 Clínica 5

Clínica 6

**De acuerdo a su última visita podría respondernos el siguiente cuestionario:**

1- Al momento de ingresar a la clínica ¿Considera adecuada la limpieza del área?  
Si No

2- ¿Considera en buen estado las instalaciones de la clínica donde fue atendido?  
Si No

3- ¿El sillín dental donde fue atendido se encontraba en óptimas condiciones?

Si No

4- ¿La clínica donde fue atendido contaba con los insumos necesarios?

Si No

5- ¿Al momento de ser atendido por el DR/Alumno contaba con su instrumental completo y sellado?

Si No

6- ¿El docente responsable de la clínica se presentó con usted?

Si No

7- ¿Han sido claras las explicaciones de su tratamiento dadas por el DR/Alumno?

Si No

8- ¿El DR/Alumno ha sido amable?

Si No

9- ¿Al momento de ser atendido le inspiró confianza el DR/Alumno?

Si No

10- ¿Las medidas de higiene que se toman en las clínicas son correctas?

Si No

11- ¿Considera adecuado el tiempo de espera antes de ser atendido?

Si No

12- ¿Le han solucionado el problema por el cual acudió a cita?

Si No

13- ¿Recomendaría usted a un familiar o amigo asistir a consulta en nuestra facultad?

Si No

14- ¿los precios de los tratamientos los considera accesibles?

Si      Regular      No

15- El tiempo que duro en realizar su tratamiento el DR/Alumno ¿Considera usted que fue el adecuado?

Si      Regular      No

16- Del tratamiento realizado ¿Posteriormente tuvo algún problema?

Si      No

17- En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con su experiencia al ser atendido en las clínicas de nuestra Licenciatura de Cirujano Dentista en la UNICACH?

- a) Satisfecho
- b) Muy satisfecho
- c) Insatisfecho
- d) Muy insatisfecho

ANEXO 2 OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ODONTOLÓGICAS Y SALUD PÚBLICA DE LA UNICACH.

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

01 de mayo de 2023

JOSE DE JESUS OCHOA MARTÍNEZ

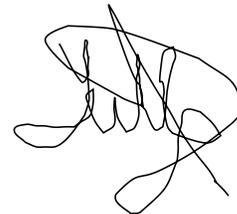
DIRECTOR DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ODONTOLÓGICAS Y SALUD PÚBLICA

A través de este documento se pide de su apoyo y autorización para realizar encuestas de satisfacción en las clínicas de la facultad a los pacientes que acuden a consulta odontológica en el ciclo escolar AGOSTO/DICIEMBRE 2023. La encuesta a realizar nos servirá para poder realizar de manera correcta y con datos reales nuestra tesis en donde la Dra. Paola Yadira Maldonado Gómez es nuestro asesor.



Adriana Paola Herrera Escobar

Atentamente



Yuriko Vanessa Paredes Cabrera

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar Campoverde, A.V. (2021). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en las unidades de atención odontológica de la carrera de odontología de la UNL en el periodo abril-septiembre 2019. [Tesis previa para la obtención del título de odontología] universidad nacional de Loja

Arocha Bandera, Martha Milagros, Márquez Filiu, Maricel, Estrada Pereira, Gladys Aida, Arocha Azuaga, Alina (2015). Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la clínica estomatológica “Fe Dora Beris”. MEDISAN,19(10),3005-3011.

<https://www.redalyc.org/pdf/3684/368445180005.pdf>

Betin portacio, Adriana Guardela Simancas, Angelica, Infante Franco, Karen, Diaz Caballero, Antonio, Gonzalez Martine, Farith Damian. (2009). Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontología en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Duazary, 6(2),95.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=512156325004>

Castillo, J. L. D. L. R., & Rojas, T. L. Á. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en enfermería, 22(2), 128-137.

<https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

Díaz, R. (2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Revista de calidad asistencial*, 17(1), 22-29.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X02774708>

Fabian Sánchez, Podestá Gavilano, Ruiz Arias. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horiz Med*, 22(1).

<http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2022000100003&script>

González Meléndez, R, Cruz Palma, G, Zambrano Villareal, L, Quiroga García, M.A, Palomares Gorham, P.I, Tijerina González, Liliana, S. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense*, 4(1),76-78.

<https://revmedforense.uv.mx/index.php/RevINMEFO/article/view/2642/4559>

Landa-Mora, Flora Evelia; Francisco-Méndez, Gustavo; Muñoz-Rodríguez. (2007). Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 45(2), 149-155.

<https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745526008.pdf>

*Lara Álvarez, J.J, Hermoza Moquillaza, R.V, Arellano sacramento, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Revista estomatológica Herediana, 30(3).*

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552020000300145](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145)

*Miranda J. Guzmán R, Morales M. (2014). Medición de la satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. Rev. Horizonte sanitario,13(2),207-215.*

*<https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845287006.pdf>*