



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE ODONTOLÒGIA  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN ODONTOLÒGICA  
COORDINACIÓN GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN



TRABAJO DE GRADUACIÓN  
PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
DOCTOR EN CIRUGÍA DENTAL

“AFLUENCIA, PERMANENCIA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE  
PACIENTES ADULTOS DE LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE  
ODONTOLÒGIA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, PERÍODO 2010-  
2014”

**ELABORADO POR**  
ALAS GUILLÉN NOÉ DE JESÚS  
ARIAS RIVAS DELMY ALICIA  
CALLES GIRÓN SANDRA YAMILETH  
CHACÓN RICO EDWIN ARMANDO

**DOCENTE DIRECTOR**  
DRA. AÍDA MARINERO DE TURCIOS

CIUDAD UNIVERSITARIA, 20 DE ENERO DEL 2016

**AUTORIDADES**

**RECTOR INTERINO**

LIC. JOSE LUIS ARGUETA ANTILLON

**VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO INTERINO**

ING. CARLOS ARMANDO VILLALTA

**SECRETARIA GENERAL**

DRA. ANA LETICIA ZA VALETA DE AMAYA

**DECANO**

DR. GUILLERMO ALFONSO AGUIRRE ESCOBAR

**VICEDECANO**

DR. JOSÉ OSMÍN RIVERA VENTURA

**SECRETARIO**

DR. JOSÉ BENJAMÍN LÓPEZ GUILLÉN

**DIRECTORA DE EDUCACIÓN ODONTOLÓGICA**

DRA. AÍDA LEONOR MARINERO DE TURCIOS

**COORDINADORA GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN**

DRA. RUTH FERNÁNDEZ DE QUEZADA

**JURADO EVALUADOR**

DRA. AÍDA LEONOR MARINERO DE TURCIOS

DR. JOSÉ OSMÍN RIVERA VENTURA

DR. MANUEL DE JESÚS JOYA ÁBREGO

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a Jehová Dios todo poderoso por ser nuestro mejor guía en la realización de nuestro trabajo de graduación, por llenarnos de paciencia y darnos la sabiduría para poder lograr este triunfo en nuestras vidas, por estar siempre al lado nuestro cuando lo necesitamos y saber que al lado de Él no hay barrera que no se pueda vencer.

A nuestras familias y amigos por llenarnos de esperanza aun cuando la fe se había perdido, por darnos ese apoyo incondicional y motivarnos cada día para seguir adelante.

A nuestra docente directora, Dra. Aída Leonor Marinero de Turcios, por haber aceptado compartir su valioso tiempo, conocimiento, experiencia, paciencia, dedicación y por su abnegada colaboración durante todo el proceso de la investigación.

## **DEDICATORIA**

A nuestras familias, que a lo largo de nuestra carrera, han estado constantemente motivándonos a continuar y perseverar, por tal razón queremos compartir con ellos nuestro triunfo.

## ÍNDICE GENERAL

### RESUMEN

INTRODUCCIÓN.....	11
OBJETIVOS.....	12
General.....	12
Específicos.....	12
MARCO TEÓRICO.....	13
MATERIALES Y MÉTODOS.....	17
Tipo de investigación.....	17
Tiempo y lugar.....	17
Variables e indicadores.....	17
Población, criterios de inclusión y exclusión.....	20
Muestra.....	21
Recolección y análisis de datos.....	22
Recursos humanos, equipo, materiales y financieros.....	25
Alcances y limitaciones.....	27
Consideraciones bioéticas.....	27
Resultados.....	28
Discusión General.....	44
Conclusiones.....	47
Recomendaciones.....	48
BIBLIOGRAFÍA.....	49

### ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

	PÁGINA
Tabla N° 1 Distribución de muestra por año.....	28
Tabla N° 2 Distribución de pacientes por género.....	29
Tabla N° 3 Rangos de edades de los pacientes.....	30
Tabla N° 4 Ocupaciones de los pacientes .....	31
Tabla N° 5 Nivel educativo de los pacientes.....	32
Tabla N° 6 Ocupación y nivel educativo de los pacientes.....	33
Tabla N° 7 Causas de permanencia y deserción.....	34
Tabla N° 8 Cumplimiento al plan de tratamiento.....	36
Tabla N° 9 Área clínica de mayor deserción.....	37
Tabla N° 10 Satisfacción con atención recibida.....	39
Tabla N° 11 Satisfacción con el tratamiento efectuado.....	40
Tabla N° 12 Tratamiento efectuado según motivo de consulta.....	41
Tabla N° 13 Resolución de motivo de consulta.....	42
Tabla N° 14 Satisfacción ante la infraestructura.....	43

## **RESUMEN**

**OBJETIVO:** Conocer la afluencia, permanencia y grado de satisfacción de los pacientes adultos que acuden a las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador (FOUES), en el periodo 2010-2014.

**METODOLOGÍA:** El estudio es observacional descriptivo de corte transversal, realizado en la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador (FOUES) con 368 pacientes adultos con expediente clínico. Los métodos de recolección de datos fueron: a) una guía de observación que registró información personal de cada paciente; b) cuestionario, aplicado en dos opciones: presencial a pacientes que aceptaron asistir a la Facultad y que aún permanecían recibiendo atención y vía telefónica a los sujetos que al ser contactados no podían asistir. El instrumento permitió conocer las experiencias del paciente, causas de abandono o permanencia, niveles de satisfacción y resolución del motivo de consulta.

**RESULTADOS:** El promedio de la afluencia de pacientes adultos registrados en el área de archivo de la FOUES del 2010 al 2014 fue de 1,836 por año. Permanencia 61.7%. En cuanto a los niveles de satisfacción en la atención brindada por el personal administrativo, docente y estudiante el 51.2% se mostró satisfecho. Con el tratamiento que recibió para resolver el motivo de consulta 36.7% muy satisfecho.

**CONCLUSIÓN:** La afluencia de pacientes en la FOUES fue de 1,836 por año, 60.9% del sexo femenino, la permanencia al plan de tratamiento fue 61.7%, y 51.2% se mostró satisfecho con la atención que recibió de administrativos, docentes y estudiante.

**Palabras clave:** Afluencia, permanencia, grado de satisfacción.

## **SUMMARY**

**OBJECTIVE:** To know the influx, stay, and level of satisfaction of adult patients coming to clinics of the School of Dentistry of El Salvador (FOUES) during the period 2010-2014.

**METHODOLOGY:** This is an observational, descriptive, cross-sectional study carried out at the School of Dentistry of the University of El Salvador with 368 adult patients with medical record. The methods for data gathering were: a) an observation guide to record personal information of each patient; b) questionnaire applied in two ways: face-to-face to patients who accepted to come to the School and who still were receiving attention, and by phone to subjects who expressed not being able to attend. The instrument allowed to know the experiences of the patient, causes for abandonment or stay, levels of satisfaction and resolution of the consultation.

**RESULTS:** The average of the influx of adult patients recorded at the FOUES archive area from 2010 to 2014 was 1,836 per year. Stay 61.7%. As to the levels of satisfaction for attention given by the administrative, teaching, and student personnel, 51.2% was satisfied. With respect to the treatment received to resolve the cause for consultation, 36.7% was satisfied.

**CONCLUSION:** The influx of patients in the FOUES was 1,836 per year, 60.9% females, the stay for the treatment plan was 61.7%, and 51.2% was satisfied with the attention received by administrative, teaching, and student personnel.

**Keywords:** influx, stay, level of satisfaction.

## **INTRODUCCIÓN**

En El Salvador, gran parte de la población acude a diferentes profesionales de la rama médica, incluida el área odontológica, pues siendo la salud un derecho para todos, los servicios se prestan a toda la población, y resulta importante conocer si quien recibe estos servicios, además de recibir un tratamiento de calidad, se siente satisfecho con el trabajo que el profesional realiza.

Resulta de interés entonces investigar si la satisfacción puede influir en la aceptación por parte del paciente en la atención que se le brinda, y en el hecho de que éste recomiende o no los servicios odontológicos a otras personas.

La mayoría de estudios que se han encontrado con relación a la satisfacción del paciente en la consulta odontológica, están basados en experiencia de Estados Unidos, Inglaterra y Japón, entre otros países. En El Salvador, es poca o casi nula existencia de estudios relacionados a la satisfacción del paciente respecto a la atención en salud bucal.

La presente investigación permitió conocer la afluencia de pacientes que ingresan a la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, el porcentaje de permanencia y deserción a la consulta, y de los que permanecen cuántos finalmente quedan satisfechos con los servicios que el estudiante le brindó; caracteriza a la vez si son en su mayoría mujeres u hombres, y las edades en las que se percibe un mayor grado de satisfacción ante los tratamientos odontológico que la Facultad brinda, describiendo de igual manera todos aquellos aspectos sociales que puedan estar relacionados a la permanencia o al abandono del plan de tratamiento establecido, que en cierto modo son factores que determinan si el paciente se siente o no satisfecho, datos que esta investigación ha dado a conocer.

Este trabajo es de interés ya que los resultados obtenidos, pueden generar iniciativas para realizar nuevas investigaciones o estudios de satisfacción de pacientes en la atención odontológica, que muestre insumos para poder así conocer si la atención que se brinda es de calidad o si hay que hacer modificaciones para dar un mejor servicio a la población.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general.**

- Conocer la afluencia, permanencia y grado de satisfacción de pacientes de las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, periodo 2010-2014.

### **Objetivos específicos.**

- a) Identificar la frecuencia por edad, sexo, nivel educativo u ocupación de pacientes que ingresan anualmente a las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.
- b) Determinar la frecuencia por año de los pacientes atendidos en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.
- c) Definir la frecuencia anual de deserción de pacientes atendidos en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.
- d) Identificar las principales causas de permanencia durante la ejecución del plan de tratamiento establecido.
- e) Indicar las principales causas de deserción durante la ejecución del plan de tratamiento establecido.
- f) Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.

## MARCO TEÓRICO

Las enfermedades bucodentales, como la caries dental, la enfermedad periodontal y los cánceres de la boca y la faringe son un problema de salud de alcance mundial que afecta a los países industrializados y, cada vez con mayor frecuencia, a los países en desarrollo, en especial entre las comunidades más pobres, afirma la Organización Mundial de la Salud (OMS). Quien ha declarado que cinco mil millones de personas en el planeta han sufrido caries dental. Los efectos de las enfermedades bucodentales en términos de dolor, sufrimiento, deterioro funcional y disminución de la calidad de vida son considerables y costosos. Se estima que el tratamiento representa entre el 5% y el 10% del gasto sanitario de los países industrializados, y está por encima de los recursos de muchos países en desarrollo. Según la OMS los sistemas de salud tienen 3 objetivos fundamentales:

- Mejorar la salud de la población a la que sirven
- Responder a la expectativa de las personas (satisfacción)
- Brindar protección financiera contra los costos de la mala salud. <sup>(1,2)</sup>

Existen estudios en otros países que han evidenciado las variables: afluencia, permanencia y satisfacción, que son el objeto de esta investigación, como es el caso realizado en la Universidad del Valle, de La Paz Bolivia el cual plantea que por el aumento de estudiantes a medida que pasan los años, requiere un incremento en la afluencia de pacientes; por lo que la satisfacción y/o aceptabilidad por parte del paciente que ya ha sido tratado, debe ser considerado como muy importante tanto para conservar a los pacientes durante su tratamiento como para atraer gente nueva para ser atendida. <sup>(3)</sup>

Para definir la variables, se tomó el concepto del diccionario de la Real Academia y terminología médica, los cuales se adaptarán a las necesidades odontológicas, por lo que para fines de la investigación se entenderá como afluencia a la cantidad de pacientes que llegan a la clínica odontológica y que se les apertura expediente para iniciar tratamiento. Como permanencia se entenderá el tiempo en el que paciente continua asistiendo a la clínica hasta la finalización de sus tratamientos. Y como satisfacción al grado de complacencia por la resolución del motivo de consulta, el tiempo de atención y el ambiente clínico. Por tal razón se entenderá que el grado de satisfacción puede depender de la relación que existe entre el paciente y el odontólogo, además de la accesibilidad geográfica de la institución, los tiempos de espera que se le ofrece al paciente, los procesos administrativos, la información que se le brinda al paciente antes de recibir sus servicios, igualmente intervienen todos aquellos factores que de una u otra forma alargan los tiempos de duración de los tratamientos e infraestructura del establecimiento. <sup>(4, 5)</sup>

Es importante establecer la diferencia entre calidad y satisfacción, puesto que por la interrelación existente, podría creerse que son sinónimos; sin embargo, se entiende que la calidad en los servicios de atención odontológica, influye o determina el grado de satisfacción percibido por el usuario, es decir, la calidad se referirá a la implementación correcta de los componentes técnicos-científicos del profesional de salud en la realización del tratamiento, así como también la atención brindada a los pacientes. En cuanto a la satisfacción se comprenderá que es la percepción cognitiva por parte del paciente a la atención recibida. Así, en el sector sanitario los estudios para medir la calidad percibida de un servicio se han llevado a cabo a partir del análisis del grado de satisfacción de los usuarios. <sup>(6)</sup>

Los estudios realizados en diferentes países afirman que en las últimas décadas del siglo XX, han surgido transformaciones sociales, que han dado paso a que el paciente exija cambios en la calidad de atención recibida, es por ello que a partir de los años 80, se inició una ardua discusión sobre el concepto de satisfacción del paciente en cuanto al servicio y su utilidad en el control y mejoramiento de la atención recibida.

Para describir las variables de éste estudio es importante mencionar que es poca la información disponible sobre investigaciones realizadas en cuanto a la afluencia y permanencia, encontrando así un estudio realizado en España por la Sociedad Española de Enfermería de Urgencias y Emergencias, quienes ejecutaron una investigación en el año 2007, en el que pretendía demostrar que la afluencia de pacientes es un factor importante en la previsión de los servicios de calidad, puesto que la saturación de pacientes en un establecimiento, inciden en la experiencia de los pacientes que asisten en busca de atención médica. En dicho estudio se analizan 41,902 pacientes y se dividen en proporción de 49.5% en el turno de la mañana y 50.5% en el turno de la tarde, y se logra establecer que en el día se presentan dos picos asistenciales, así como los días que tienen mayor afluencia de pacientes, éstos insumos permiten a los establecimientos programar a su personal con recurso humano suficiente para atender la demanda. <sup>(7)</sup>

En tanto para la variable satisfacción, diferentes entidades sanitarias en otros países, han dado importancia a la evaluación de la experiencia percibida por el paciente, surgiendo así diferentes investigaciones, tal es el caso de Elizondo <sup>(8)</sup> quién destaca un estudio llevado a cabo en 1977, por la Universidad de Londres, mediante un cuestionario aplicado a las personas que recibieron tratamiento en un programa especial en el lapso de ese año y en el cual se exploraba la satisfacción con la duración de las citas, el tiempo de espera, la confianza en los operadores, así como sus conocimientos y opinión sobre

cuando conviene visitar al dentista y porqué, además de indagar factores de riesgos odontológicos percibidos por los mismos pacientes.

En 1980 en la Universidad de Massachusetts se encontró que los pacientes estaban altamente satisfechos con el ambiente de la clínica; 90% reportó un trato con cortesía y 94% pensó que el esfuerzo fue hecho para que ellos sintieran menos ansiedad y más confortables. 97% estuvo satisfecho con la explicación del examen y del tratamiento, 51% percibió la calidad del tratamiento como excelente y 57% expresó estar muy satisfecho con el servicio, 33% satisfecho y 4% insatisfecho. Los pacientes manifestaron específicos aspectos negativos de la clínica como el tiempo de espera para obtener una cita (36%) y ser atendido una vez por semana (30%).<sup>(8,9)</sup>

Es interesante conocer, un estudio que realizara Ricardo Muza<sup>(10)</sup> durante el año 2007, en el que se seleccionó una muestra de 238 pacientes mujeres, evaluando tres especialidades odontológicas, a saber: Odontopediatría, Periodoncia y Cirugía Oral, este grupo recibió atención odontológica al menos dos veces en el Departamento de Odontología del Hospital Rancagua de Chile, las pacientes reportaron el nivel de satisfacción en una escala de 5 puntos tipo Likert para las 10 preguntas en un cuestionario, focalizado en áreas de acceso, comunicación con el dentista, infraestructura y otros aspectos. Las áreas evaluadas menos que regular incluyen la obtención de citas en un tiempo determinado y el tiempo de espera en la clínica para acceder al dentista, pero mostraron estar satisfechas con explicaciones del dentista acerca del tratamiento dental y acceso al tratamiento dental. Lo peor evaluado fue la disponibilidad de baño. El área que recibió la mejor satisfacción fue la competencia técnica del dentista.<sup>(10)</sup>

Sin duda, una de las especialidades odontológicas que demanda mayor exigencia en cuanto a calidad de los servicios, es la Estética Dental según un estudio publicado en Chile en el año 2007 por Gili<sup>(11)</sup>, en el que evaluaron los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes con el aspecto de sus dientes y con los resultados del tratamiento estético. En el se demostró que de los 407 sujetos, 157 estaban insatisfechos con el aspecto de sus dentaduras, el color dental fue la razón fundamental de insatisfacción (133 de 149 sujetos), seguido por un mal alineamiento dental (36 de 152 sujetos), aunque 110 de los 407 sujetos habían recibido tratamiento ortodóncico. Los autores no hallaron correlación entre la satisfacción de los pacientes con el aspecto de sus dentaduras y haberse sometido a cualquier procedimiento para blanquear sus dientes. Sin embargo, 134 de los sujetos insatisfechos comunicaron que desearían someterse a este procedimiento dental.<sup>(11)</sup>

Mientras que Al Johara<sup>(12)</sup>, realizó un estudio en el que se buscaba determinar los factores que afectan los servicios odontológicos en estudiantes de una escuela femenina de Arabia Saudita en el año 2010, además evaluó la

satisfacción odontológica después de la última visita al odontólogo, el estudio mostró que de 600 encuestas, 3 de 4 estudiantes visitaron al dentista más de una vez durante un período de 2 años. Entre los estudiantes que asistieron a clínicas privadas la calidad de la atención era el factor más alentador para la utilización de servicios dentales, mientras que la ubicación geográfica fue el factor más desalentador. Para los que asistieron a las clínicas del gobierno, el factor más desalentador fue las complicaciones post operatorias, por lo que queda demostrado, que la percepción de calidad es diferente cuando el paciente acude a buscar atención odontológica privada o si se acerca a un establecimiento de salud del gobierno. <sup>(12)</sup>

En la región centroamericana en el año 2004 se realizó por Lang<sup>(13)</sup>, un trabajo de investigación donde se determinó que los aspectos positivos del servicio y la atención odontológica que el paciente recibe en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala son: costos bajos de los tratamientos dentales, calidad del tratamiento dental y amabilidad del estudiante; en dicho estudio se considera que los aspectos negativos son un largo tiempo de espera para ser atendidos, falta de limpieza en los baños y el trato personal deficiente hacia el paciente por el personal administrativo de información. <sup>(13)</sup>

En El Salvador, no se publican estudios que evidencien el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a las diferentes instituciones prestadoras de los servicios de salud bucal. Sin embargo, los estudios internacionales que evidencian la necesidad de mejorar la calidad en la atención odontológica, son un insumo que permite conocer los factores que inciden en la obtención de la satisfacción por parte de los usuarios. La Facultad de Odontología como institución formadora en la especialidad, es responsable de conocer la calidad de los profesionales que forma año con año, a la vez dar a conocer el protocolo de atención que se afirma que existe pero no hay una divulgación clara sobre él, situación que la compromete a interesarse en indagar en la obtención de resultados que le permita evaluar la calidad de la atención brindada y la satisfacción del usuario, a la misma vez Pero más importante aún, buscar las alternativas que le permitan lograr que los usuarios que acuden a sus instalaciones, sean vistos como personas que adolecen y necesitan calidad y calidez en la atención y no como objetos de aprendizaje para sus estudiantes.

## MATERIALES Y MÉTODOS.

**Tipo de investigación** El diseño corresponde a un estudio observacional descriptivo de corte transversal, que proporciona datos referentes a la afluencia, permanencia y grado de satisfacción de los pacientes que han sido atendidos en las clínicas de la FOUES

### Tiempo y lugar

El trabajo de campo se ejecutó en el periodo julio– agosto de 2015, en las clínicas de la Facultad de Odontología, ubicada en el campus central de la Universidad de El Salvador

## VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR
AFLUENCIA DE PACIENTES	Pacientes que ingresan con expediente clínico a la FOUES cada ciclo	Cantidad de pacientes ingresados por año	Expedientes creados cada año
PERMANENCIA/ DESERCIÓN DE PACIENTES	Resultado de la motivación (causas) por las que un paciente asiste periódicamente o no a realizar sus tratamientos según el plan establecido hasta obtener el alta odontológica.	A) Permanencia	<b>A<sub>1</sub></b> - Asistencia periódica a sus tratamientos. <b>A<sub>2</sub></b> - Tratamiento finalizado según plan propuesto. Preventivo Periodontal Endodóncico Cirugía Restaurativo. <b>A<sub>3</sub></b> - Plan de tratamiento finalizado.
		B) Deserción o abandono	<b>B<sub>1</sub></b> - Abandonó el tratamiento. <b>B<sub>2</sub></b> - Áreas clínicas donde el paciente no

			completó el tratamiento.
		<p>C) Causas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo,</li> <li>• Atención/trato</li> <li>• Costos</li> </ul>	<p><b>C<sub>1</sub></b>- Tiempo de espera entre el diagnóstico, ejecución y plan de tratamiento.</p> <p><b>C<sub>2</sub></b>- Tiempo prolongado en cada tratamiento.</p> <p><b>C<sub>3</sub></b>- Trato recibido: Estudiante, administrativo, docente.</p> <p><b>C<sub>4</sub></b>- Costos del tratamiento. Costo por cita (transporte, alimentación).</p>

GRADO DE SATISFACCIÓN	Bienestar o desagrado que los pacientes manifiestan según resolución de su motivo de consulta, atención recibida e infraestructura	<p>A- Satisfacción de los pacientes según resolución de motivo de consulta y rapidez.</p> <p>B- Satisfacción según atención recibida por parte de: Estudiantes, Docentes y</p>	<p><b>A- Escala de satisfacción.</b> Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho</p> <p><b>B- Escala de satisfacción.</b> Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho</p>
-----------------------	--	--	--

		Personal administrativo.  C- Satisfacción según infraestructura, equipo y materiales con que fue atendido.	Muy insatisfecho  <b>C- Escala de satisfacción.</b> Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho
--	--	--	---

<b>EDAD</b>	Cantidad en años de vida del paciente que se atiende en las clínicas intramurales de la Facultad	Edad del paciente	<b>Escala de edad</b> 18 – 30 años 31 -45 años 46 - 60 años > De 60 años
<b>NIVEL EDUCATIVO</b>	Grados académicos obtenidos por parte de los pacientes que acuden a la facultad	Nivel educativo del paciente	<b>Nivel Educativo</b> Analfabeta Primaria Secundaria Bachillerato Universitario
<b>GÉNERO</b>	Características físicas que definen la sexualidad de los pacientes que acuden a las clínicas intramurales de la facultad.	Porcentualidad del sexo de la población de estudio.	<b>Género:</b> - F - M
<b>OCUPACIÓN</b>	Situación laboral de los pacientes que acuden a las clínicas de la facultad.	Porcentualidad de ocupación laboral del paciente.	- Estudiante - Estudiante y empleado - Empleado - Desempleado

## **Población**

El universo de estudio fue conformado por pacientes adultos que acudieron a las clínicas de la FOUES en el período 2010-2014 y que realizaron la compra de su respectivo expediente clínico.

Las características de la población en estudio varían en lo referente a condición social, económica y cultural, puesto que acuden personas de escasos recursos económicos y con poca o nula formación académica, pero también asisten quienes poseen los recursos económicos para pagar los tratamientos propuestos, independientemente del costo que represente, así mismo acuden pacientes con estudios universitarios. En lo que respecta a sus lugares de residencia proceden de diferentes regiones del país.

### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes adultos que asisten a la Facultad de Odontología.
- Pacientes adultos con necesidad de tratamiento según examen clínico inicial.
- Pacientes adultos que hayan pagado su expediente clínico.

### **Criterio de exclusión:**

- Paciente con capacidades especiales.
- Pacientes con expediente del área de infantil.
- Pacientes que se nieguen a participar en la investigación.

## **Muestra**

Para la selección de la muestra se tomó en cuenta el proceso probabilístico del muestreo aleatorio simple, para otorgar la misma probabilidad de ser elegidos a todos los elementos de la población, luego de obtener la muestra se aplicó el muestreo estratificado para dividir a la población por estratos y obtener una representación de sujetos por cada año. Así se obtuvo que para el año 2010 se registraron 1,515 pacientes, 2011 se registraron 1,927 pacientes, 2012 se registraron 2,148 pacientes, 2013 se registraron 1,662 pacientes, 2014 se registraron 1,928 pacientes, en total la población fue de 9,180 pacientes.

Para ello se aplicó primeramente la siguiente fórmula para obtener la muestra:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

N= Población total

Z = 95% = 1.96 Nivel de confianza

p = 0.5 Variabilidad positiva

q = (p+q = 1) q = (1-p) (1-0.5) =  
0.5

E= 5% = 0.05 Nivel de error.

**Sustituyendo:**

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(9180)}{(9180) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{8812.8}{23.9104}$$

$$n = \underline{\underline{368}}$$

Luego de obtenida la muestra se aplicó la fórmula del muestreo estratificado para determinar el número de sujetos por año.

$$n_i = n \cdot \frac{N_i}{N}$$

n = muestra Ni = población del estrato N= población total  
Aplicando fórmula a cada año

**2010 (n<sub>1</sub>)**

$$n_i = 368 \cdot \frac{(1515)}{9180} = \underline{\underline{61}}$$

**2011 (n<sub>2</sub>)**

$$n_i = 368 \cdot \frac{(1927)}{9180} = \underline{\underline{78}}$$

**2012 (n<sub>3</sub>)**

$$n_i = 368 \cdot \frac{(2148)}{9180} = \underline{\underline{87}}$$

**2013 (n<sub>4</sub>)**

$$n_i = 368 \cdot \frac{(1662)}{9180} = \underline{\underline{67}}$$

**2014 (n<sub>5</sub>)**

$$n_i = 368 \cdot \frac{(1928)}{9180} = 78$$

Por cada año los sujetos evaluados fueron:

2010 = 61 pacientes

2011 = 78 pacientes

2012 = 86 pacientes

2013 = 66 pacientes

2014 = 77 pacientes

El total de la muestra fue de 368 sujetos de estudio

**Recolección de datos.**

Debido a que la investigación fue de tipo descriptivo, la técnica utilizada para abordar a los pacientes, se realizó mediante la encuesta a través del instrumento del cuestionario y la guía de observación, ambos permitieron obtener las respuestas necesarias para medir cada indicador de las variables permanencia, deserción y grado de satisfacción

El cuestionario evaluó la experiencia general del paciente, buscando conocer si ésta resultó ser positiva o negativa, agradable o desagradable. Cabe mencionar que las preguntas fueron de tipo cerrado, esto permitió procesar de manera más eficiente los resultados. (Ver anexo 1)

La guía de observación, permitió clasificar los expedientes, puesto que en estos documentos clínicos queda registrado el plan de tratamiento propuesto, así como el último tratamiento realizado y cuál fue el área clínica en la que el paciente se retiró, también permitió conocer, si el motivo de consulta del paciente fue o no resuelto. Su estructura también mostró si las áreas clínicas fueron atendidas de manera parcial. Para un orden adecuado se describe por etapas como se realizó la recolección de los datos. (Ver anexo 2)

**Etapa 1** Se inició a través de la recolección de datos estadísticos para medir la variable afluencia que se obtuvo de la memoria de labores, se solicitó a Dirección de Clínicas que brindara el número de expedientes comprados por año, luego fue registrada en una tabla recolectora de datos en el programa Excel. (Ver anexo 3)

**Etapa 2** Se solicitó por escrito a Dirección de Clínicas, la autorización para ingresar al área de archivo y obtener los expedientes de los pacientes que acudieron en los años 2010 – 2014, se escogieron aleatoriamente los

expedientes por cada año, de igual forma se eligieron la misma cantidad de suplentes. El criterio que se utilizó para elegir los expedientes, fue observar la hoja de plan de tratamiento y las fichas por área clínica, que reflejó si el paciente se sometió a todos los procedimientos clínicos propuestos; el equipo se auxilió de una guía de observación, en la que se plasmó el plan de tratamiento y su verificación.

Aquellos pacientes que culminaron su plan de tratamiento fueron los sujetos de estudio para la variable permanencia y satisfacción, mientras que los que no finalizaron fueron elegidos para investigar la variable deserción

Teniendo clasificada la muestra, se procedió a extraer del expediente los números de contacto telefónico, lo cual permitió la comunicación con el sujeto a evaluar en caso que hubiese desertado o concluido su plan de tratamiento y para darle cita a la Facultad para aplicarle el cuestionario, al sujeto que se negó a asistir se le solicitó de la manera más amable, que permitiera que se le aplicará el instrumento vía telefónica.

**Para la variable permanencia** Se calendarizó dos semanas comprendidas del 17 de agosto al 28 de agosto 2015 para el paso de instrumentos, se obtuvo una representación de pacientes por cada año que se estableció mediante el cálculo estadístico del muestreo estratificado: 2010 = 61 pacientes, 2011 = 78 pacientes, 2012 = 87 pacientes, 2013 = 67 pacientes, 2014 = 77 pacientes. Los datos de contacto obtenidos, permitieron elaborar listas de pacientes por año, que facilitó clasificarlos, ya que los pacientes de la variable deserción fueron encuestados vía telefónica y los de la variable permanencia fueron citados a la Facultad para realizar una encuesta en el área de espera aclarando que aquellos que se negaron a venir se les realizó la encuesta vía teléfono. Se citaron 50 pacientes cada día, de los cuales asistieron de 15 a 25 por día, y fueron vistos en horarios de 8:00 am a 3:00 pm, cubriendo la totalidad de ellos en 8 días hábiles. Con el fin de motivar a los pacientes para que asistieran a la cita, se les ofreció realizarles una limpieza dental gratis y la entrega de un paquete de higiene bucal que fue gestionado a través del departamento de proyección social de la FOUES, el cual gustosamente donó insumos de higiene personal consistentes en un jabón de baño, un cepillo dental y una crema dental que se le entregó a cada asistente, para la realización del paso de instrumentos se verificó que los asistentes formaran parte del grupo que estaba citado para ese día, luego el equipo investigador se organizó de forma que cada uno coordinó un grupo de 5 personas, a las que antes de realizárseles la profilaxis se entregó la hoja de consentimiento informado y su respectiva encuesta, además de un bolígrafo azul o negro para el llenado. Cada investigador, explicó el objetivo del estudio y brindó las indicaciones para el llenado de la encuesta (ver anexo 4).

**Para la variable deserción**, se realizó encuestas vía telefónica y para el paso de instrumentos el equipo de investigación coordinó, organizó y agrupó los expedientes de los pacientes de tal forma que se obtuvo primeramente los números telefónicos fijos, luego los móviles y se agruparon por compañía. Luego de haber establecido el horario más adecuado y de tenerlos clasificados, se procedió a realizar las llamadas siguiendo un protocolo inicial, en el que el investigador se identificó, explicó el objetivo de la llamada y consultó al entrevistado su disponibilidad para la entrevista, seguidamente se procedió a las preguntas. Se buscó un área aislada del ruido, se cuidó de prestar atención y tomar notas de sus respuestas lo más pronto posible para evitar olvidar los detalles vertidos por los encuestados.

**La variable satisfacción** fue medida a todo paciente que se le aplicó el cuestionario, a través de una serie de preguntas claras y sencillas de las que consta una parte del instrumento (ver anexo 2)

**Etapas 3** Al administrar los instrumentos se procedió a codificarlos, para ello se clasificaron por año y por sexo. Cada instrumento se codificó de tal forma que se incluyó la categoría de sexo y año en el mismo, además de su correspondiente número correlativo y si fue realizada la entrevista vía telefónica ó en persona, a manera de ejemplo, la codificación se realizó de la siguiente forma: **TM001-13**, dónde **T**= Encuesta vía telefónica, **M** = Al sexo Masculino, **001**= Al número correlativo y **13** = al año en el que compró su expediente clínico. Se omitió la letra **T** en el caso de los instrumentos realizados personalmente

### **Tabulación y análisis de resultados**

Los diferentes datos procesados se ingresaron en una hoja diseñada en el programa Excel, se resumieron con estadísticos descriptivos, y fueron analizados con el test de significación e inferencia estadística empleando el software SPSS v.18 y sus resultados son presentados en tablas de frecuencias y gráficos.

## RECURSOS HUMANOS, EQUIPO, MATERIALES Y FINANCIEROS.

### Recursos Humanos

- 4 Investigadores Principales:
  - Br. NOÉ DE JESÚS ALAS GUILLEN.
  - Br. DELMY ALICIA ARIAS RIVAS.
  - Br. SANDRA YAMILETH CALLES GIRON.
  - Br. EDWIN ARMANDO CHACÓN RICO.
  
- 1 Docente Director:
  - Dra. Aída Leonor Marinero de Turcios
  
- Asesor de estadística
  - Licda. Karina Cornejo

### Recursos Financiero, materiales y equipo

<b>Concepto</b>	<b>Valor Individual</b>	<b>Valor Total</b>
4 Teléfonos celulares	\$100	\$400
Llamadas telefónicas por minuto a redes Tigo	\$0.10	\$25
Llamadas telefónicas por minuto a redes Claro	\$0.15	\$25
Llamadas telefónicas por minuto a redes Digicel	\$0.10	\$25
Llamadas telefónicas por minuto a redes Movistar	\$0.15	\$25

<b>Insumos Varios De Oficina</b>		
1 Cartuchos tinta negra y color		\$27.00
1 Engrapadora		\$3.70
1 Caja de Grapas		\$1.25
Anillado y empastado		\$40.00
100 Folders		\$24.00
10 Lapiceros (Azul, Rojo, Negro)	\$0.12 c/u	\$3.60
10 Resmas de papel		\$40.00
Traslados de los investigadores		\$60.00
<b>Total</b>		<b>\$699.55</b>

## **ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **Alcances**

Los resultados obtenidos, determinan con evidencia la afluencia, permanencia y grado de satisfacción de la población estudiada, contribuyendo con sugerencias para la mejora de los servicios que brinda la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, que coadyuvarán al fortalecimiento y potencialización de la atención que es brindada a la población que acude a dicha institución, a la vez incentiva a futuras líneas de investigación sobre dicha temática.

### **Limitaciones**

Las limitantes se encontraron en el proceso del paso de instrumentos: contactos telefónicos extraídos de los expedientes de los pacientes seleccionados que ya no existían, lo que sumó más tiempo en la elección de un expediente suplente con un número telefónico válido que permitiera la comunicación con el paciente, de la misma manera se suplantó un nuevo expediente con aquellos sujetos que si contestaban, pero no permitieron la realización de la encuesta. Falta de disponibilidad de algunos pacientes para la asistencia a la Facultad de Odontología para la colaboración en la investigación.

### **Consideraciones Bioéticas**

Para garantizar la privacidad de los diferentes datos de los pacientes, se asignó a cada sujeto un código que permitió procesar la información sin necesidad de revelar su identidad. Previo a participar se le informó a cada paciente que la intervención no representaba ningún riesgo, se explicaron los objetivos en un lenguaje comprensivo, de igual manera se hizo del conocimiento al paciente que tenía la facultad de abandonar la investigación en el momento que lo considerara conveniente; para tal efecto cada paciente firmó un documento donde dio su consentimiento para la participación (ver anexo 4) cada sujeto se benefició de un kit de higiene oral y profilaxis dental.

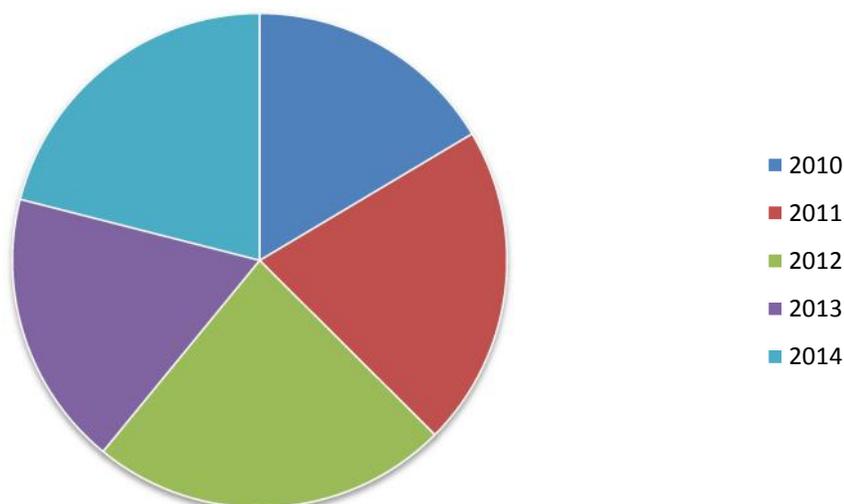
## RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de la investigación, los cuales fueron tomados a través del paso de instrumentos, durante el periodo del año 2010 al año 2014, cabe mencionar que mediante la fórmula de cálculo muestral se determinó que sería una muestra de 368 personas; sin embargo a la convocatoria se hicieron presentes un total de 371 pacientes. Por medio de los cuales fue posible conocer la afluencia, permanencia y principalmente el grado de satisfacción al final de la atención clínica recibida, en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.

**TABLA N° 1 Distribución de la muestra por año**

<b>AÑO DE COMPRA DEL EXPEDIENTE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>2010</b>	61	16.4%
<b>2011</b>	78	21.0%
<b>2012</b>	87	23.5%
<b>2013</b>	67	18.1%
<b>2014</b>	78	21.0%
<b>TOTAL</b>	<b>371</b>	<b>100%</b>

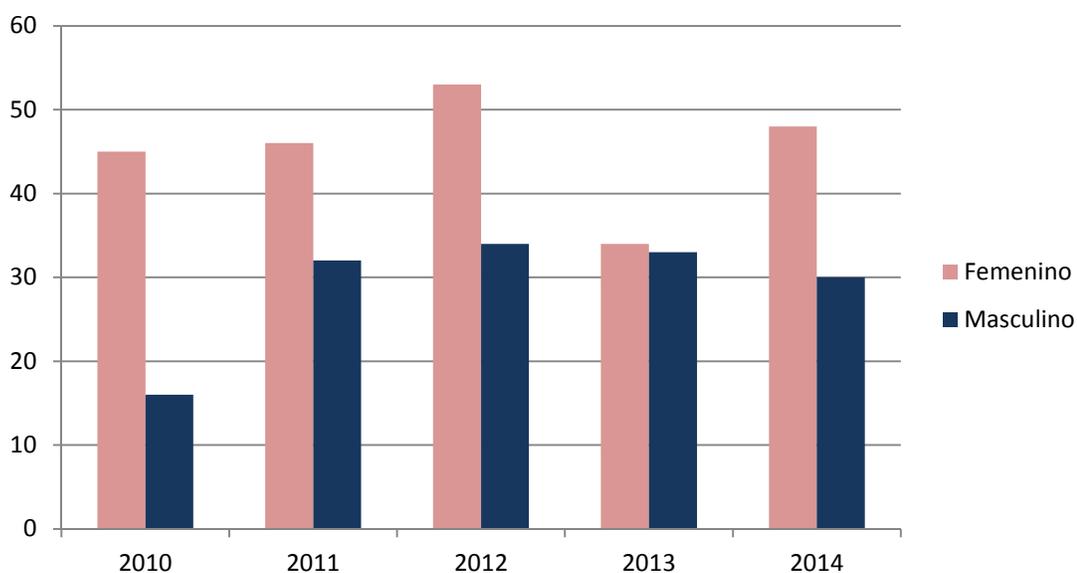
**Distribución de la muestra por año**



La tabla N°1 registra la distribución de la población en estudio, la cual indica la cantidad de pacientes por cada año, los cuales conformaron la muestra, siendo un total de 371 pacientes, quienes fueron distribuidos equitativamente, tal como lo refleja el gráfico N° 1

**TABLA N° 2 Distribución de los pacientes que acuden a las clínicas de la FOUES por género y año**

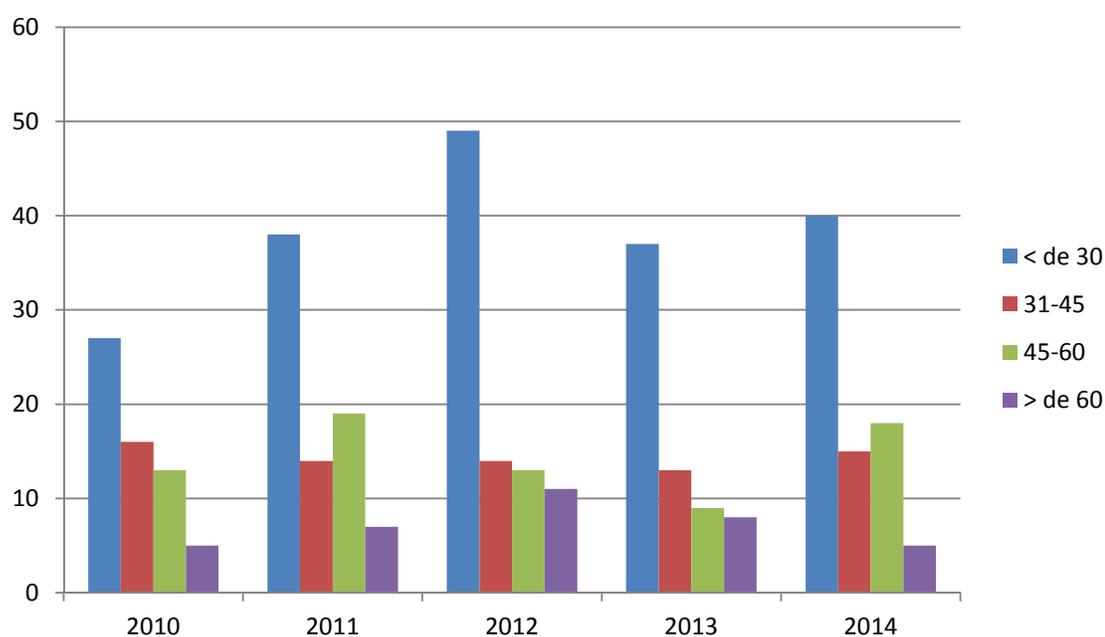
Año	Género del paciente				Total
	Femenino		Masculino		
<b>2010</b>	45	73.8%	16	26.2%	61
<b>2011</b>	46	59.0%	32	41.0%	78
<b>2012</b>	53	60.9%	34	39.1%	87
<b>2013</b>	34	50.7%	33	49.3%	67
<b>2014</b>	48	61.5%	30	38.5%	78
<b>TOTAL</b>	226	60.9%	145	39.1%	371



La tabla N°2 registra la distribución de la población en cuanto a género, con un mayor porcentaje del género femenino con un 60.9%, siendo en menor demanda la población masculina con un 39.1%, durante el período de los 5 años.

**TABLA N° 3 Rangos de edades de los pacientes que se presentan a la consulta odontológica en la FOUES**

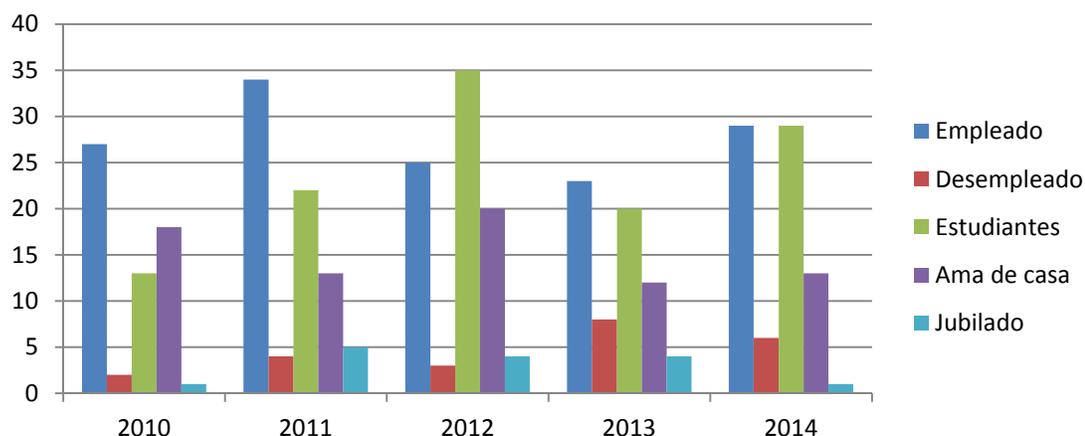
Año	Rango de edades de los paciente								Total
	< de 30		31-45		45-60		> de 60		
<b>2010</b>	27	44.3%	16	26.2%	13	21.3%	5	8.2%	61
<b>2011</b>	38	48.7%	14	17.9%	19	24.4%	7	9.0%	78
<b>2012</b>	49	56.3%	14	16.1%	13	14.9%	11	12.6%	87
<b>2013</b>	37	55.2%	13	19.4%	9	13.4%	8	11.9%	67
<b>2014</b>	40	51.3%	15	19.2%	18	23.1%	5	6.4%	78
<b>TOTAL</b>	191	51.5%	72	19.4%	72	19.4%	36	9.7%	371



La Tabla N° 3 presenta los rango de edades en los que se encuentra la población que asiste a las clínicas de la Facultad de Odontología, la población que más frecuenta a la consulta se encuentra en el rango de edad de menores de 30 años con un 51.7%, y el rango de edad que muestra menor porcentaje es el de adultos mayores de 60 años con un 9.7%.

**TABLA N°4 Ocupaciones de los pacientes que acuden a las clínicas de la Facultad de Odontología**

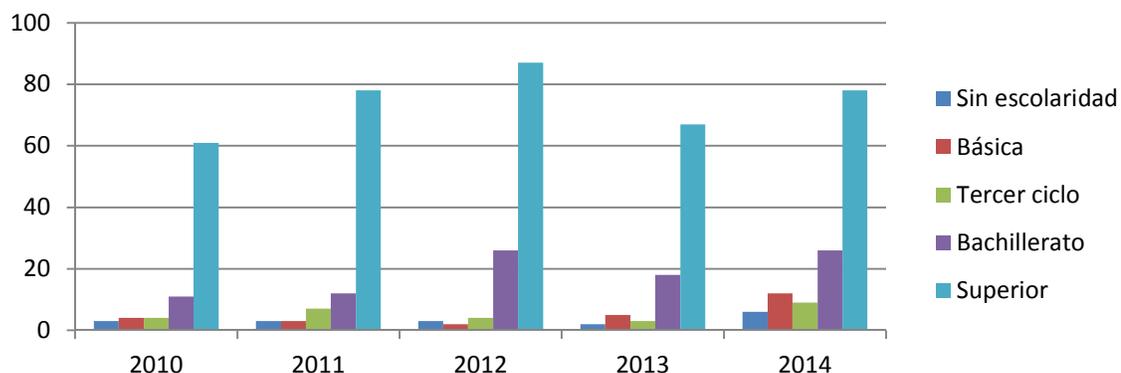
OCUPACIÓN ACTUAL	OCUPACIONES DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA										TOTAL
	2010		2011		2012		2013		2014		
EMPLEADO	27	44.3%	34	43.6%	25	28.7%	23	34.3%	29	37.2%	138
											37.2%
DESEMPLEADO	2	3.3%	4	5.1%	3	3.4%	8	11.9%	6	7.7%	23
											6.2%
ESTUDIANTE	13	21.3%	22	28.2%	35	40.2%	20	29.9%	29	37.2%	119
											32.1%
AMA DE CASA	18	29.5%	13	16.7%	20	23.0%	12	17.9%	13	16.7%	76
											20.5%
JUBILADO	1	1.6%	5	6.4%	4	4.6%	4	6.0%	1	1.3%	15
											4.0%
TOTAL	61	100%	78	100%	87	100%	67	100%	78	100%	371



La tabla N°4 muestra las diferentes ocupaciones que tienen la población que asiste a recibir atención en las clínicas de la Facultad de Odontología, el mayor porcentaje está reflejado por la población empleada con un 37.2%, un porcentaje bastante significativo pertenece a la población estudiantil con un 32.1%, seguido de un 20.5% representado por amas de casa, y por último los jubilados con un 4.0%.

**TABLA N°5 Nivel educativo de los pacientes que acuden a las clínicas de la FOUES**

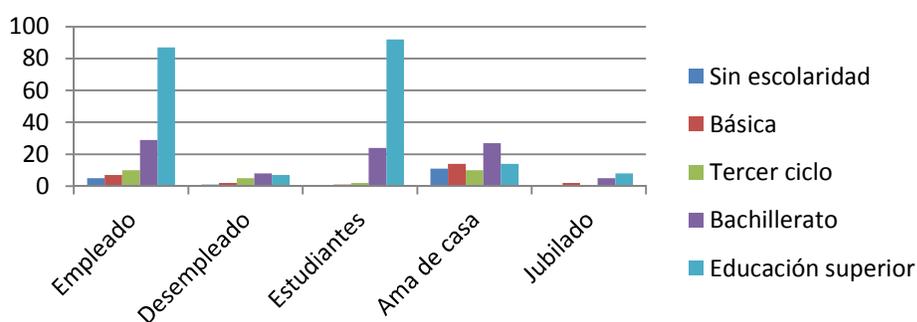
Nivel educativo	Nivel educativo de los pacientes										Total	
	2010		2011		2012		2013		2014			
<b>Sin escolaridad</b>	3	4.9%	3	3.8%	3	3.4%	2	3.0%	6	7.7%	17	4.6%
<b>Básica</b>	4	6.6%	3	3.8%	2	2.3%	5	7.5%	12	15.4%	26	7.0%
<b>Tercer ciclo</b>	4	6.6%	7	9.0%	4	4.6%	3	4.5%	9	11.5%	27	7.3%
<b>Bachillerato</b>	11	18.0%	12	15.4%	26	29.9%	18	26.9%	26	33.3%	93	25.1%
<b>Superior</b>	39	63.9%	53	67.9%	52	59.8%	39	58.2%	25	32.1%	208	51.6%
<b>TOTAL</b>	61	100%	78	100%	87	100%	67	100%	78	100%	371	



La tabla N°5 muestra el nivel educativo de los pacientes que acuden a la clínica de la Facultad de Odontología, siendo el mayor porcentaje quienes poseen estudio superior con un 51.6%, mientras que la categoría sin escolaridad se presenta en menor porcentaje con un 4.6%.

**TABLA N° 6 Ocupación y nivel educativo del paciente que acude a las clínicas de la FOUES.**

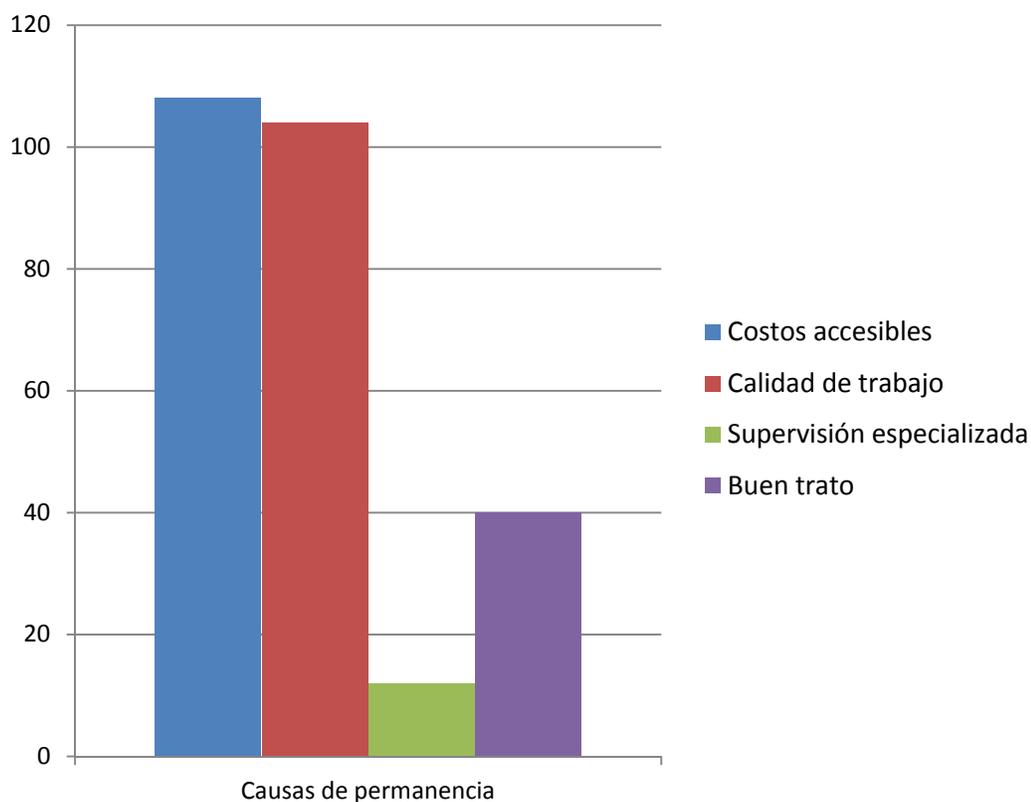
Ocupación actual y Nivel educativo												
Ocupación actual	Nivel Educativo											
	Sin escolaridad		Educación Básica		Tercer Ciclo		Bachillerat o		Educación Superior		Total	
Empleado	5	1.3%	7	1.9%	10	2.7%	29	7.8%	87	23.5%		138
											<b>37.2%</b>	
Desempleado	1	0.3%	2	0.5%	5	1.3%	8	2.2%	7	1.9%	23	
											<b>6.2%</b>	
Estudiante	0	0%	1	0.3%	2	0.5%	24	6.5%	92	24.8%	119	
											<b>32.1%</b>	
Ama de casa	11	3.0%	14	3.8%	10	2.7%	27	7.3%	14	3.8%	76	
											<b>20.5%</b>	
Jubilado	0	0%	2	0.5%	0	0%	5	1.3%	8	2.2%	15	
											<b>4.0%</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>4.6%</b>	<b>26</b>	<b>7.0%</b>	<b>27</b>	<b>7.3%</b>	<b>93</b>	<b>25.1%</b>	<b>208</b>	<b>56.1%</b>	<b>371</b>	

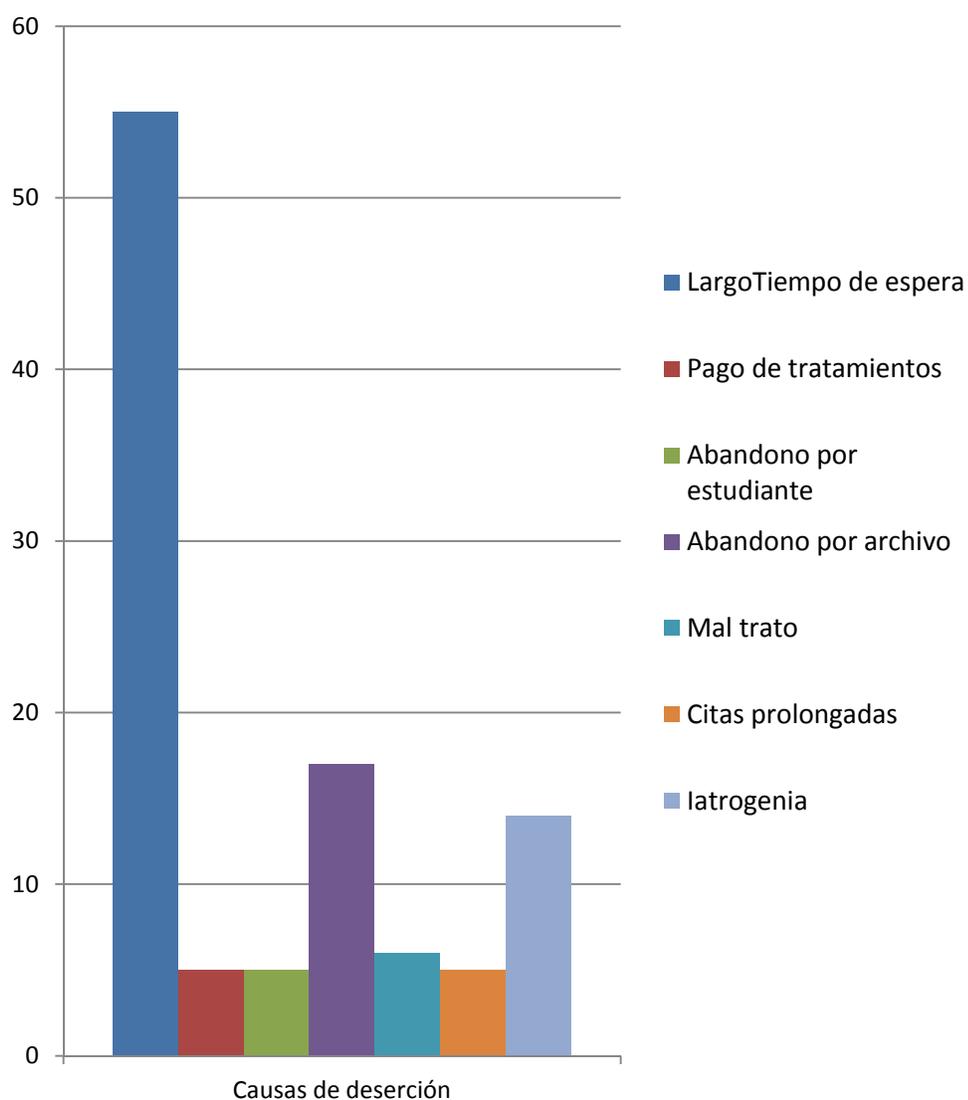


La tabla N° 6 Registra el nivel educativo en relación con la ocupación que desempeña la población en estudio, con mayor afluencia asisten pacientes que son estudiantes y que se encuentran cursando sus estudios superiores representado por un 24.8%, y con menor afluencia asiste población desempleada sin escolaridad, representado por 0.3%. También refleja que la mayor parte de la población que hace uso de los servicios odontológicos de la FOUES, cursa estudios superiores.

**TABLA N° 7 Causas de permanencia y deserción al plan de tratamiento establecido**

	<b>CAUSAS</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Causas de permanencia</b>	Por costos accesibles	108	29.1%
	Por calidad de trabajo	104	28%
	Por supervisión de especialistas	12	3.2%
	Por el buen trato	40	10.8%
<b>Causas de deserción</b>	Largo tiempo de espera	55	14.8%
	Pago de tratamientos	5	1.3%
	Abandono del paciente por el estudiante	5	1.3%
	Abandono del paciente por el área de archivo	17	4.6%
	Mal trato en la atención recibida	6	1.6%
	Citas prolongadas	5	1.3%
	Introgencia	14	3.8%
	<b>Total</b>	<b>371</b>	<b>100%</b>

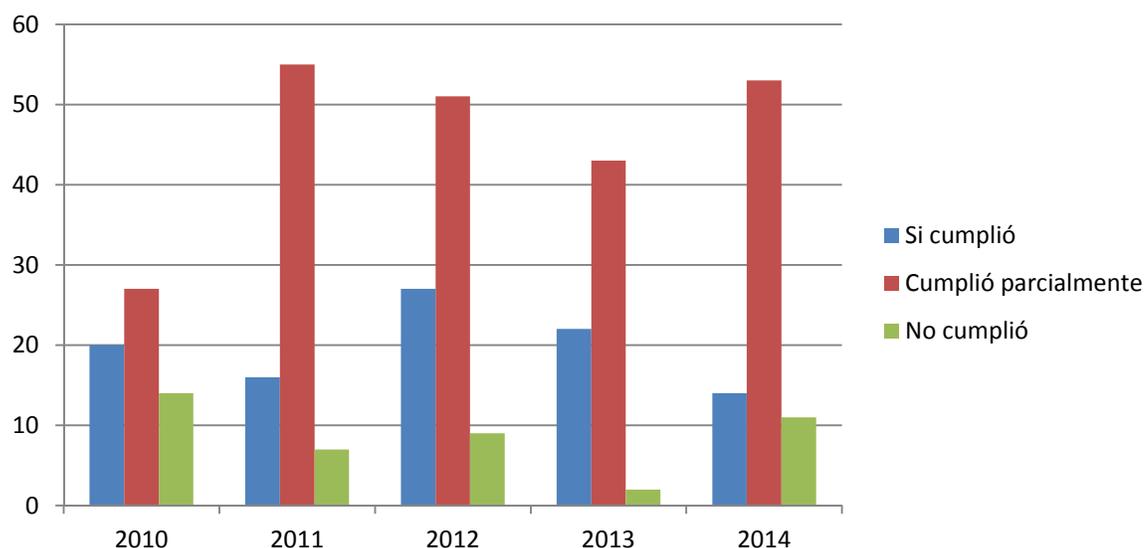




La tabla N° 7 muestra los motivos que la población indicó que les hizo permanecer, terminar o abandonar con el plan de tratamiento establecido, la mayor causa de permanencia con un 29.1% los costos accesibles, luego con un 28% la calidad del trabajo, y entre las principales causas de abandono al plan de tratamiento con 14.8% fue el largo tiempo de espera, seguido con un 4.6% que indica el abandono del paciente por parte del área de archivo.

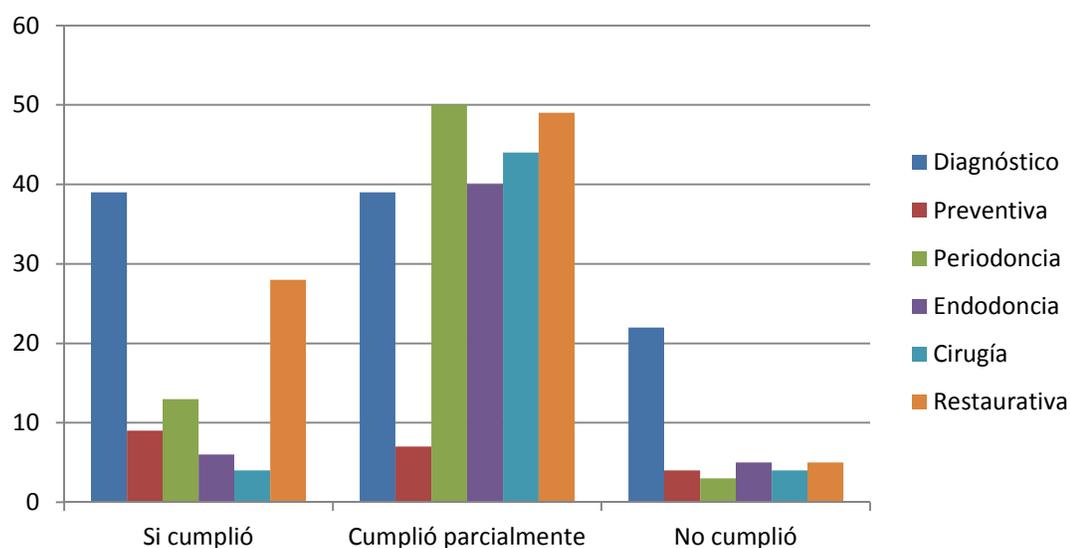
**TABLA N° 8. Permanencia y Deserción al plan de tratamiento**

Año	Permanencia y Deserción al plan de tratamiento						Total
	Si cumplió todo el plan de tratamiento		Cumplió parcialmente el plan de tratamiento		No cumplió el plan de tratamiento establecido		
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
2010	20	5.4%	27	7.3%	14	3.8%	61
2011	16	4.3%	55	14.8%	7	1.9%	78
2012	27	7.3%	51	13.7%	9	2.4%	87
2013	22	5.9%	43	11.6%	2	0.5%	67
2014	14	3.8%	53	14.3%	11	3.0%	78
<b>TOTAL</b>	99	26.7%	229	61.7%	43	11.6%	371



La tabla N° 8 muestra la permanencia y deserción al plan de tratamiento establecido al paciente que acude a las clínicas de la Facultad de Odontología, con un 61.7% la mayor parte de la población cumplió parcialmente el plan de tratamiento, un 26.7% de los pacientes si cumplió con todo el plan de tratamiento, es decir alcanzó el alta odontológica, y el porcentaje más bajo de 11.6%, en el cual la población no cumplió con el plan de tratamiento establecido.

TABLA N° 9 Área clínica donde el paciente estaba siendo atendido cuando suspendió al plan de tratamiento establecido								
ÁREAS	Permanencia y deserción al plan de tratamiento						Total	
	Si cumplió todo el plan de tratamiento		Cumplió parcialmente el plan de tratamiento		No cumplió el plan de tratamiento establecido			
	F	%	F	%	F	%	F	%
PREVENTIVA	9	2.4%	7	1.9%	4	1.1%	20	5.4%
PERIODONCIA	13	3.5%	50	13.5%	3	0.8%	66	17.8%
ENDODONCIA	6	1.6%	40	10.8%	5	1.3%	51	13.7%
CIRUGÍA	4	1.1%	44	11.9%	4	1.1%	52	14.0%
RESTAURATIVA	28	7.5%	49	13.2%	5	1.3%	82	22.1%
ARCHIVO/DX	39	10.5%	39	10.5%	22	5.9%	100	27.0%
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>26.7%</b>	<b>229</b>	<b>61.7%</b>	<b>43</b>	<b>11.6%</b>	<b>371</b>	<b>100.0%</b>



La tabla N° 9 muestra el área en que el paciente desertó al plan de tratamiento, para este dato se realizó la sumatoria del porcentaje por área clínica respecto a la casilla cumplió parcialmente más la de no cumplió, que indican que de una u otra manera el paciente desertó.

La etapa de mayor deserción fue entre el proceso de apertura de expediente (archivo) y el paso al área de diagnóstico con un 16.4% que refleja la sumatoria de aquellos pacientes que se encontraban en proceso de realización de su diagnóstico bucal general (10.5%) y abandonaron el proceso, más aquellos pacientes que compraron su expediente pero no fueron citados para realizarles el diagnóstico, o no cumplieron con la cita programada (5.9%)

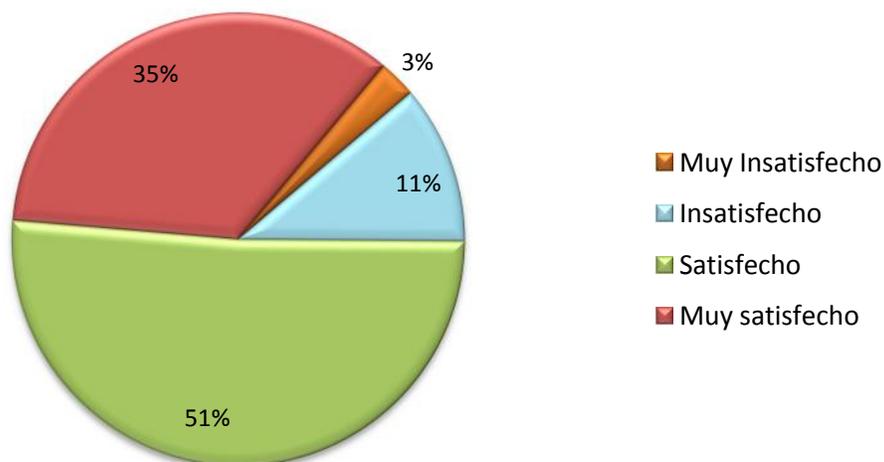
La segunda área de mayor abandono fue restaurativa con un 14.5% que refleja la sumatoria del (13.2%) que fueron aquellos pacientes que se retiraron y que ya se les había realizado un tratamiento restaurativo, y que necesitaban otros procedimientos pero no concluyeron el plan establecido, más el (5.9%) que indica aquellos pacientes que fueron referidos al área de restaurativa, y no se les realizó ningún tratamiento.

En tercer lugar el área de deserción fue Periodoncia con un 14.3% que refleja la sumatoria del (13.5%) de aquellos pacientes que ya se les había iniciado el tratamiento periodontal, y durante ese proceso abandonaron al plan de tratamiento, más el (0.8%) que indica aquellos pacientes que fueron referidos al área de periodoncia y no se les realizó ni un tratamiento periodontal.

**TABLA N°10 muestra como consideraron los pacientes la atención recibida por parte del personal administrativo, docentes y estudiante**

ESCALA	F	%
MUY INSATISFECHO	10	2.7%
INSATISFECHO	42	11.3%
SATISFECHO	190	51.2%
MUY SATISFECHO	129	34.8%
TOTAL	371	100.0%

### Satisfacción con la atención recibida

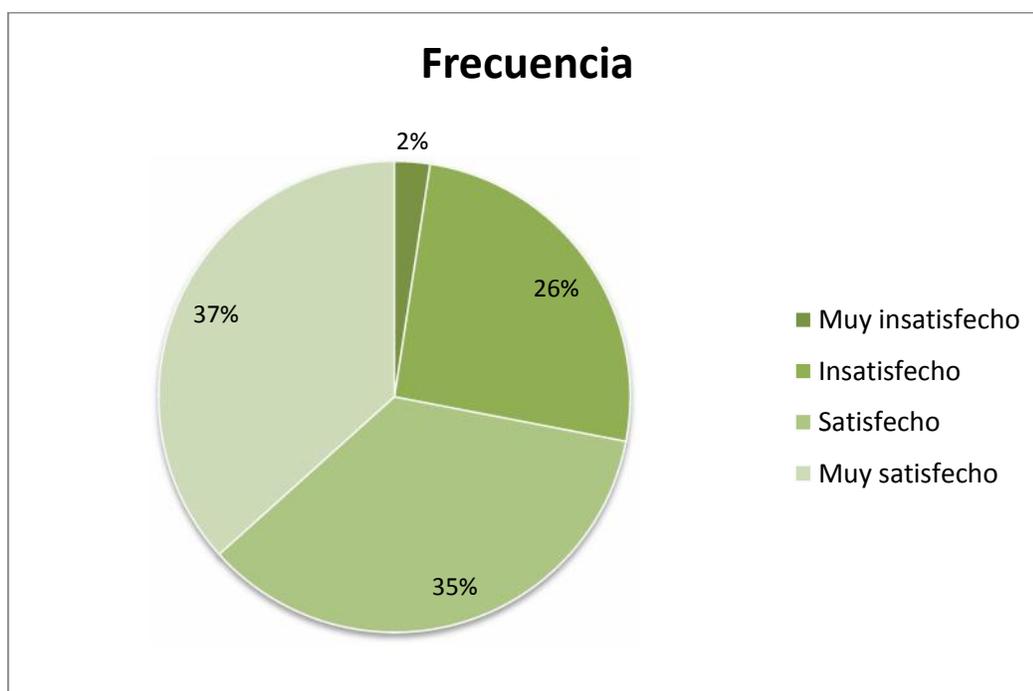


La tabla N° 10 muestra el grado de satisfacción que el paciente consideró respecto a la atención que recibió por parte del personal administrativo, docentes y estudiantes, el mayor porcentaje de pacientes con un 51.2% se sintió satisfecho, mientras que el 34.8% se sintió muy satisfecho.

**TABLA N° 11 Escala de satisfacción del paciente con el tratamiento que se le brindó para solucionar el problema por el que consultó a las clínicas de la FOUES.**

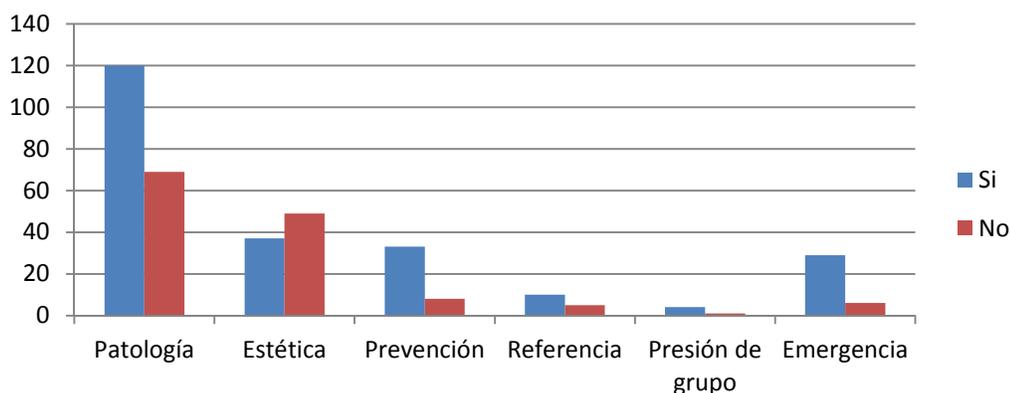
ESCALA	F	%
MUY INSATISFECHO	9	2.4%
INSATISFECHO	95	25.6%
SATISFECHO	131	35.3%
MUY SATISFECHO	136	36.7%
TOTAL	371	100.0%

La tabla N° 11 muestra los resultados en una escala de satisfacción respecto a cómo el paciente se sintió con el tratamiento que se le brindó para solucionar el problema por el que consultó las clínicas de la Facultad de Odontología, el mayor porcentaje de pacientes con un 36.7% se sintió muy satisfecho, y el 25.6% insatisfecho.



**TABLA N° 12 Tratamiento según motivo de consulta del paciente**

MOTIVO DE CONSULTA	F			% DEL TOTAL		
	Se realizó el tratamiento que quería según el motivo de consulta del paciente			Se realizó el tratamiento que quería según el motivo de consulta del paciente		
	Sí	No	Total	Sí	No	Total %
<b>PATOLOGÍA</b>	120	69	189	32.3%	18.6%	50.9%
<b>ESTÉTICA</b>	37	49	86	10.0%	13.2%	23.2%
<b>PREVENCIÓN</b>	33	8	41	8.9%	2.2%	11.1%
<b>REFERENCIA</b>	10	5	15	2.7%	1.3%	4.0%
<b>PRESIÓN DE GRUPO</b>	4	1	5	1.1%	.3%	1.3%
<b>EMERGENCIA (TRAUMA)</b>	29	6	35	7.8%	1.6%	9.4%
<b>TOTAL</b>	233	138	371	62.8%	37.2%	100.0%

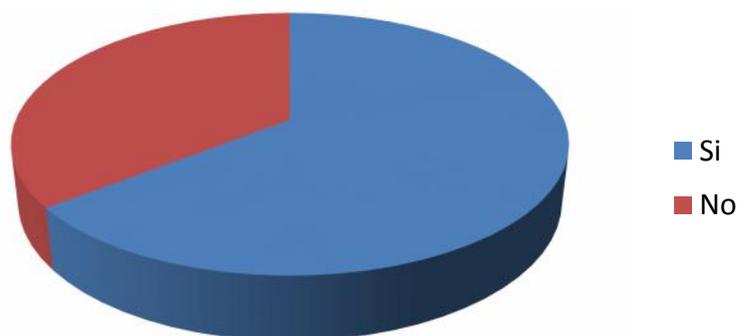


La tabla N°12 muestra el motivo de consulta que el paciente refirió, y a la vez el resultado de si este fue o no resuelto, reflejando así que la mayor parte de la población con un 50.9% refirió consultar por patologías, y la menor parte de la población con un 1.3% manifestó presentarse a la consulta por presión de grupo, a la mayor parte de la muestra con un 62.8% si se le realizó el tratamiento según el motivo de consulta, y en menor cantidad con un 37.2% no se le realizó el tratamiento que quería según el motivo de consulta.

**TABLA N° 13 Resolución del motivo de consulta**

	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>SÍ</b>	239	64.4%
<b>No</b>	132	35.6%
<b>Total</b>	371	100.0%

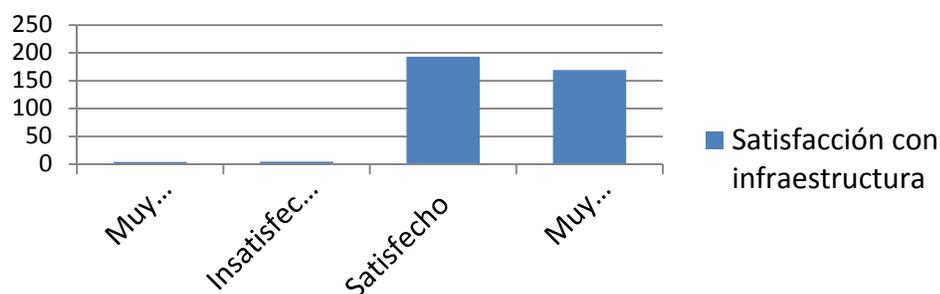
La tabla N° 13 muestra los resultados de la resolución del motivo de consulta por el cual el paciente acudió a las clínicas de facultad de odontología, el mayor porcentaje de la población con un 64.4% si se resolvió el motivo de consulta, y la menor parte de los pacientes con un 35.6% no se le resolvió el motivo de consulta.

**Resolución motivo de consulta**

**TABLA N° 14 Escala de satisfacción en cuanto a las instalaciones clínicas, incluyendo baños, sala de espera, y todo el equipo de las clínicas**

ESCALA	F	%
MUY INSATISFECHO	4	1.1%
INSATISFECHO	5	1.3%
SATISFECHO	193	52.0%
MUY SATISFECHO	169	45.6%
TOTAL	371	100.0%

### Satisfacción con infraestructura



La tabla N° 14 muestra la escala de satisfacción del paciente en cuanto a las instalaciones clínicas, baños, sala de espera, y equipo de las clínicas, la mayor parte de la población con un 52% se sintió satisfecha, y la menor parte de la población con un 1.1% se sintió muy insatisfecho.

## DISCUSIÓN

La población que participó en la investigación fueron 371 personas, incluidos hombres y mujeres que contaban con expediente clínico de adulto registrado en archivo de pacientes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador. En esta investigación se conoció la afluencia de pacientes que tiene la Facultad anualmente, el porcentaje de permanencia de los pacientes a las citas programadas para concluir con el plan de tratamiento que se les estableció, y el grado de satisfacción que expresan con la atención que la Facultad de Odontología está brindando.

El promedio de la afluencia de pacientes que se registraron en el área de archivo con expediente clínico de adulto para los años que esta investigación evaluó fue de 1,836 pacientes, es así como en el año 2010 se registraron 1,515 pacientes, 2011 se registraron 1,927 pacientes, 2012 se registraron 2,148 pacientes, 2013 se registraron 1,662 pacientes, 2014 se registraron 1,928 pacientes, en total la población fue de 9,180 pacientes que compraron su expediente de adulto con el objetivo de recibir atención odontológica. Entre las características de la población estudiada se observó que un 60.9% fueron mujeres, y un 39.1% hombres, siendo en un 51.7% población joven (menor de 30 años), todos ellos con diferentes ocupaciones como empleados, desempleados, estudiantes, amas de casa, y jubilados; siendo en mayor porcentaje de afluencia las personas empleadas con un 37.2% y seguidamente estudiantes con un 32.1%, este hecho es comprensible cuando se considera que los servicios ofrecidos en la Facultad de Odontología tienen un arancel establecido, lo que condiciona que sólo aquellos que cuentan con la capacidad económica para cancelarlos se beneficien de dichos procedimientos dentales. Un estudio realizado en España por la Sociedad Española de Enfermería de Urgencias y Emergencias, quienes ejecutaron una investigación en el año 2007, en el que pretendía demostrar que la afluencia de pacientes es un factor importante en la previsión de los servicios de calidad, puesto que la saturación de pacientes en un establecimiento, incide en la experiencia de los pacientes. El estudio demostró una afluencia de 41,902 pacientes que para ser atendidos se dividen en proporción de 49.5% en el turno de la mañana y 50.5% en el turno de la tarde, y que debido a la alta cantidad de pacientes estos establecimientos deben programar a su personal con recurso humano suficiente para atender la demanda.

En cuanto a la permanencia del paciente a las citas programadas para cumplir el plan de tratamiento establecido, se registraron una serie de aspectos que los pacientes expresaron, los cuales fueron motivo de permanencia o deserción. La población de mayor permanencia con el 29.1% (181 pacientes) fue por costos accesibles, el 28% (104 pacientes) por la calidad del trabajo, el 10.8% el buen trato que recibieron lo que los incentivó a permanecer, el equivalente a un

3.2%(12 pacientes) se sintieron motivados al ver que el estudiante es supervisado por un especialista, siendo este un aspecto poco significativo para la motivación del paciente, de la misma manera la población que desertó, manifestó que la mayor causa de abandono fue el largo tiempo de espera entre cita y cita con un 14.8% ( 55 pacientes).

Lang en una investigación realizada en el 2004 en la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos Guatemala determinó los aspectos positivos y negativos del servicio y la atención odontológica que el paciente recibía en las clínicas, menciona que dentro de los aspectos positivos fueron: los costos bajos de los tratamientos dentales, calidad del tratamiento dental y amabilidad del estudiante; y que los aspectos negativos fueron: un largo tiempo de espera para ser atendidos, falta de limpieza en los baños, el trato personal deficiente hacia el paciente por el personal administrativo de información. Este estudio de Lang, valida los resultados obtenidos durante la presente investigación realizada en la Facultad de Odontología, al encontrarse una gran similitud en los porcentajes obtenidos.

Se demostró también la permanencia que el paciente tuvo dentro de su seguimiento al plan de tratamiento, resultando que un 61.7% (229 pacientes) cumplió parcialmente al plan de tratamiento, un 26.7% (99 pacientes) si permanecieron y obtuvieron el alta odontológica, y un 11.6% (43 pacientes) desertaron al plan de tratamiento.

En cuanto a la satisfacción del paciente se evaluó con una escala de satisfacción que mostraron varios estudios de satisfacción de pacientes en otros países, la cual establece los grados de muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho, muy insatisfecho así el primer indicador donde se evaluó esta variable fue según la atención que recibió por parte del personal administrativo, docentes y estudiantes, demostrando que un 51.2% se sintió satisfecho, y un 34.8% muy insatisfechos, en cuanto al tratamiento que se le brindó para solucionar el problema por el que consultó a las clínicas se obtuvo que el 36.7% se sintió muy satisfecho, mientras que en un porcentaje menor con el 2.4% se sintió muy insatisfecho, referente a las instalaciones clínicas, incluyendo baños, sala de espera, y todo el equipo de las clínicas un 52% la mayor parte de la población se sintió satisfecha, y un 1.1% se sintió muy insatisfecho. En 1980 en la Universidad de Massachusetts encontraron que los pacientes estaban altamente satisfechos con el ambiente de la clínica; 90% reportaron un trato con cortesía y 94% pensó que el esfuerzo fue hecho para que ellos sintieran menos ansiedad y más confortables. 97% estuvo satisfecho con la explicación del examen y del tratamiento, 51% percibió la calidad del tratamiento como excelente y 57% expresó estar muy satisfecho con el servicio, 33% satisfecho y 4% insatisfecho. Los pacientes manifestaron específicos aspectos negativos de la clínica como: el tiempo de espera para obtener una cita (36%) ser atendido

una vez por semana (30%), al comparar los resultados realizados en la Universidad de Massachussetts, con los obtenidos durante esta investigación, se aprecia una similitud en los resultados, que demuestra ó confirma que los pacientes que acuden a las clínicas de la Facultad de Odontología, se sienten satisfechos con los servicios odontológicos que se les brinda, tanto con la calidad de trabajo, el trato recibido y las instalaciones en las que son atendidos.

En otro estudio realizado en la Universidad del Valle, de La Paz Bolivia, el cual plantea que por el aumento de estudiantes a medida que pasan los años, requiere un incremento en la afluencia de pacientes; por lo que la satisfacción y/o aceptabilidad por parte del paciente que ya no ha sido tratado, debe ser considerado como muy importante tanto para conservar a los pacientes durante su tratamiento, como para atraer gente nueva para ser atendida. La Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, tanto por su estratégica ubicación en el alma mater, sus servicios especializados (endodoncia, cirugía maxilofacial, radiografía, etc.) y sus costos accesibles, puede considerar actualmente garantizado un flujo asistencial significativo de personas, que permitirá que más alumnos en formación de la carrera de Cirugía Dental, puedan culminarla sin la problemática de no contar con pacientes que satisfagan la creciente demanda de estudiantes de la profesión odontológica; sin embargo, este hecho no debe darse por sentado y la búsqueda constante de la satisfacción del paciente, debería considerarse de forma permanente, ya que sólo así, éste recomendará sus servicios a más personas.

## CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en este estudio, permiten extraer las siguientes conclusiones:

- El mayor porcentaje de población que acude a las Clínicas Intramurales de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador corresponden a menores de 30 años con un 51.7%, y el rango de edad con menor porcentaje corresponde a los adultos mayores de 60 años con un 9.7%.
- Al realizar comparaciones en la distribución de los pacientes que acuden a las clínicas de la FOUES por género y año se identificó una diferencia significativa entre el género femenino con un 60.9% y el masculino con un 39.1%.
- Las respuestas obtenidas en este estudio reflejan que el 51.6% de la población que acude a la FOUES cuenta con un nivel de estudio superior, de estos el 37.2% son empleados y el 32.1% son estudiantes.
- La permanencia del paciente en el plan de tratamiento establecido fue de 61.7%
- Los factores que condicionan la permanencia en el plan de tratamiento establecido de los pacientes que acuden a la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, está relacionada a los siguientes motivos: Costos accesibles 29.1%, calidad de trabajo 28%.
- La causa principal de deserción fue el largo tiempo de espera con un 14.8%, seguido del 4.6% de abandono del paciente por parte del área de archivo, iatrogenia 3.8%, pago de tratamientos 1.3%, abandono del paciente por el estudiante 1.3% y citas prolongadas 1.3%.
- En cuanto a la atención recibida por parte del personal administrativo, docentes y estudiantes, se observó un nivel de satisfacción de 51.2% y de insatisfacción con un 34.8%.
- El 36.7% de los pacientes se mostró muy satisfecho con el tratamiento que se les brindó en la solución del motivo de consulta y el 2.4% se encontró muy insatisfecho.

## RECOMENDACIONES

A la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador

- Establecer las estrategias necesarias para lograr que un mayor porcentaje de pacientes a quienes se les estableció un plan de tratamiento, logren el alta odontológica
- Revisar, actualizar y socializar con el personal administrativo, estudiantes y pacientes el protocolo de atención que se creó en el año 2007.
- Sistematizar el programa de citas que Dirección de clínicas utiliza, de tal forma que permita dar prioridad a los pacientes con mayor antigüedad y que aún se encuentran esperando la convocatoria para presentarse a un área clínica específica.
- Sensibilizar a la población estudiantil sobre la responsabilidad que adquieren al poseer en sus manos la capacidad de resolver los motivos de consulta de los pacientes, con el fin de dejar de buscar solamente requisitos para promover su curso clínico.
- Buscar las estrategias que permitan acercar los servicios odontológicos especializados (endodoncia, cirugía, radiografía panorámica, etc.) a más personas, y no solamente a aquellos que tengan los medios económicos para cancelar.
- Monitorear el buen trato a los pacientes, así como también garantizar que estos reciban la información completa del proceso que deben pasar y los tiempos de espera, que posiblemente llevará su paso como paciente de la Facultad.
- Dar seguimiento constante al grado de satisfacción de los pacientes, en cuanto a su experiencia en la atención recibida en las clínicas de la Facultad.
- Sensibilizar a los docentes para un mejor acompañamiento durante las prácticas clínicas con los estudiantes.
- Realizar este tipo de encuestas de satisfacción al final de cada ciclo.

## BIBLIOGRAFÍA

1. OMS “La OMS publica un nuevo informe sobre el problema mundial de las enfermedades bucodentales” Página 1 [Fecha de acceso 30/Marzo/2015] disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2004/pr15/es/>
2. OMS “informe sobre la salud en el mundo 2000- mejorar el desempeño de los sistemas de salud. Capítulo 1 ¿Por qué son importantes los sistemas de salud? Página 9 [Fecha de acceso 03/febrero/2015] disponible en: <http://www.who.int/whr/2000/es/>
3. Fernández M. “Nivel de satisfacción del paciente con la atención en la clínica odontológica Univalle La Paz” [Fecha de acceso 30/Marzo/2015] disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos96/nivel-satisfaccion-del-paciente-atencion/nivel-satisfaccion-del-paciente-atencion.shtml>
4. Diccionario de la lengua española (DRAE) es la obra de referencia de la academia. Edición 23<sup>a</sup> publicada en octubre de 2014. [Fecha de acceso 30/Marzo/2015] Disponible en: <http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae#sthash.p5W47gyc.dpufhttp://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae>
5. MINSAL- DEIS Definiciones Datos Básicos De la Actividad Hospitalización [Fecha de acceso 01/Abril/2015] Disponible en: <http://deis.minsal.cl/deis/NOTAS%20TECNICAS%20REM-20.htm>
6. Courreira Loureiro, S.M. Universidad de Aveiro, Portugal “ Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro de Portugal. [Fecha de acceso 01/Abril/2015] Disponible en: <http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v16/162027.pdf>
7. Martínez M. Sociedad Española de Enfermería de Urgencias y Emergencias. España.” Estudio de los flujos asistenciales de pacientes en un servicio de urgencias hospitalario” [Fecha de acceso 01/Abril/2015] Disponible en: [http://enfermeriadeurgencias.com/ciber/PRIMERA\\_EPOCA/2007/junio/flujosasistenciales.htm](http://enfermeriadeurgencias.com/ciber/PRIMERA_EPOCA/2007/junio/flujosasistenciales.htm)

8. Elizondo J. RESPYN, Revista de Salud pública y Nutrición “La satisfacción del paciente con la atención técnica con el servicio odontológico” Volumen 12 N° 1 Enero-Marzo 2011, [Fecha de acceso 01/Abril/2015] Disponible en: [http://www.respyn.uanl.mx/xii/1/articulos/servicio\\_odontologico.html](http://www.respyn.uanl.mx/xii/1/articulos/servicio_odontologico.html)
9. Lara F. “Factores que influyen en la satisfacción de los servicios odontológicos” [Fecha de acceso 01/Abril/2015] Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2002/od023e.pdf>
10. Muza R. Revista Chilena de Salud Pública, “Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales”, Vol.12 Página 14, [Fecha de acceso 01/Abril/2015] Disponible en: <http://www.revistas.uchile.cl/index.php/RCSP/article/viewFile/1775/1697>
11. Gili R. “Satisfacción de los pacientes con la estética dental” Página 295 [Fecha de acceso 01/Abril/2015] Disponible en: <http://www.revistas.uchile.cl/index.php/RCSP/article/viewFile/1775/1697>
12. Al Johara, “Factors affecting utilization of dental health services and satisfaction among adolescent females in Riyadh city” [Fecha de acceso 01/Abril/2015] Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3723370/>
13. Lang. J. “Percepción del paciente que asiste a las clínicas de la facultad de Odontología de la Universidad San Carlos de Guatemala, acerca del servicio y atención odontológica, otorgados por los estudiantes, personal docente y administrativo” 2004 [Fecha de acceso 01/Abril/2015] Disponible en: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/09/09\\_1439.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/09/09_1439.pdf)
14. Figueroa C. “Historia de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador y análisis crítico de sus planes de estudio.” 1990. Pag. 8, 21, 53
15. Guardado C. “Estudio del proceso administrativo de la clínica Intramural de la FOUES.” 1995 Pág. 53, 84

# **ANEXOS**

Anexo 1



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE ODONTOLOGIA**

Código: \_\_\_\_\_

# De exp. \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**CUESTIONARIO**

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACION PARA MEDIR LA PERMANENCIA Y EL GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES QUE ASISTEN A LAS CLINICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.**

**OBJETIVO:** Recolectar la información que determine la permanencia a las consultas por parte del paciente y el grado de satisfacción como respuesta ante la atención que se le ha brindado en la facultad.

**INDICACIONES**

Marcar con lapicero color negro o azul, en la casilla que usted considere conveniente.

**Datos personales.**

Edad: \_\_\_\_\_ Ocupación Actual: \_\_\_\_\_ Nivel Educativo \_\_\_\_\_

1. ¿Considera que usted cumple con las citas periódicas que le programa el estudiante para atenderle?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2. Luego de realizado su diagnóstico ¿en qué áreas clínicas ha sido atendido?

PREVENTIVA \_\_\_\_\_ PERIODONCIA \_\_\_\_\_ ENDODONCIA \_\_\_\_\_

CIRUGIA \_\_\_\_\_ RESTAURATIVA \_\_\_\_\_

3. Si usted no terminó su tratamiento y si no continuo el proceso, indique en que área estaba siendo atendido:

PREVENTIVA: \_\_\_\_\_ PERIODONCIA: \_\_\_\_\_ ENDODONCIA \_\_\_\_\_

CIRUGIA \_\_\_\_\_ RESTAURATIVA: \_\_\_\_\_

4. ¿Considera el tiempo de espera como motivo para no haber continuado con sus tratamientos? SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5. ¿Cómo considera el tiempo entre cada cita que se le programa? en el caso que haya abandonado sus tratamientos ¿cómo lo consideró?

OPORTUNO\_\_\_\_\_ INOPORTUNO\_\_\_\_\_

6. ¿Cómo considera los costos de los tratamientos en esta facultad?

COSTOSOS\_\_\_\_\_ MUY COSTOSOS \_\_\_\_\_ COSTO ACCESIBLE\_\_\_\_\_

7. ¿Considera que los gastos personales que le toca realizar en cuanto a transporte, y comida en cada día que se le cita son causa que pueden obligarlo a abandonar sus tratamientos en esta facultad?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

8. ¿Cómo considera la atención que recibió por parte del personal administrativo, docentes y estudiante?

MUY SATISFECHO\_\_\_\_\_ SATISFECHO\_\_\_\_\_MUY INSATISFECHO\_\_\_\_\_  
INSATISFECHO\_\_\_\_\_

9. ¿Fue resuelto su motivo de consulta?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

10. Ubique en la siguiente escala como se siente con el tratamiento que se le brindó para solucionar el problema por el que consulto a estas clínicas.

MUY SATISFECHO\_\_\_\_\_ SATISFECHO\_\_\_\_\_  
MUY INSATISFECHO\_\_\_\_\_ INSATISFECHO\_\_\_\_\_

11. En cuanto a las instalaciones clínicas, incluyendo baños, sala de espera, y todo el equipo de las clínicas, ¿cómo se sintió?

MUY SATISFECHO\_\_\_\_\_ SATISFECHO\_\_\_\_\_  
MUY INSATISFECHO\_\_\_\_\_ INSATISFECHO\_\_\_\_\_

12. De acuerdo a su experiencia, ¿recomendaría a otra persona los servicios odontológicos que esta Facultad brinda?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

¿PORQUÉ\_\_\_\_\_

NOMBRE DEL INVESTIGADOR\_\_\_\_\_

Anexo 2



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE ODONTOLOGIA**

COD.
N° DE EXP.
FECHA: ____ / ____ / ____

**GUÍA DE OBSERVACIÓN**

**“INSTRUMENTO DE INVESTIGACION PARA MEDIR LA PERMANENCIA Y EL GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES QUE ASISTEN A LAS CLINICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.**

**OBJETIVO:** Conocer la resolución de motivos de consulta en los pacientes adultos que acuden a las instalaciones de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, período 2010-2014.

**INDICACIONES**

Cada investigador deberá llenar los datos generales extraídos del expediente.

Nombre completo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Ocupación Actual: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Motivo de consulta: \_\_\_\_\_

ÁREA CLÍNICA	NECESITA ATENCIÓN		FUÉ ATENDIDO		
	SI	NO	SI	NO	PARCIALMENTE ATENDIDA
DIAGNÓSTICO					
PREVENTIVA					
PERIODONCIA					
ENDODONCIA					
CIRUGÍA					
RESTAURATIVA					

¿SE LE REALIZÓ EL TRATAMIENTO QUE REQUERIA SEGÚN EL MOTIVO DE CONSULTA DEL PACIENTE? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

NOMBRE DEL INVESTIGADOR: \_\_\_\_\_

Anexo 3

**Tabla recolectora de datos con cantidad de expedientes por año**

<b>Año</b>	<b>Cantidad de expedientes comprados</b>
<b>2010</b>	<b>1515</b>
<b>2011</b>	<b>1927</b>
<b>2012</b>	<b>2148</b>
<b>2013</b>	<b>1662</b>
<b>2014</b>	<b>1928</b>

Anexo 4



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE ODONTOLOGIA**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años de edad con N° de DUI \_\_\_\_\_, originario (a) de \_\_\_\_\_ declaro: Que se me ha informado sobre la necesidad y conveniencia de realizar una entrevista de carácter informativo.

Al respecto, el Br. \_\_\_\_\_ me ha explicado que:

1. El objetivo principal de la entrevista es conocer el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.
2. La entrevista es de carácter anónimo.

He comprendido las explicaciones que se me han facilitado en un lenguaje claro y sencillo, y el facultativo que me ha atendido me ha permitido realizar todas las observaciones y me ha aclarado todas las dudas que le he planteado. También comprendo que, en cualquier momento y sin necesidad de dar ninguna explicación, puedo revocar el consentimiento que ahora presto.

Por ello, manifiesto que estoy satisfecho con la información recibida y que comprendo el alcance de la misma, y en tales condiciones.

CONSIENTO

F. \_\_\_\_\_

Firma del paciente

MD  
10-8-15  
11:16 a.m

San Salvador, 10 de agosto 2015

Dr. José Osmin Rivera  
Director de clínicas  
Presente:

Esperamos que al recibir la presente se encuentre gozando de excelente salud y éxitos en el desempeño de sus labores cotidianas.

El motivo de la presente es para solicitar su colaboración en el proceso de investigación, el cual lleva como nombre **"AFLUENCIA, PERMANENCIA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS QUE ACUDEN A LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, PERIODO 2010-2014"**

Nuestra solicitud consiste en que autorice realizar encuestas a pacientes en las instalaciones de la facultad, se han programado para el mes de agosto del 2015 y se ha considerado realizar a estos mismos pacientes una profilaxis dental como un incentivo por su colaboración en la investigación, para lo cual solo necesitaríamos que se conceda el permiso de trabajar en 4 módulos, los insumos necesarios para llevar a cabo el procedimiento será provisto en su totalidad por el grupo investigador. Los días programados para realizar esta actividad son del 17 al 28 de agosto del corriente año, incluyendo días jueves, la cantidad de pacientes vistos se estima que sea de 368, los cuales serán vistos de manera organizada en grupos de 12 por cada hora, por lo que hemos considerado atenderlos en periodo de 2 semanas donde ya van contemplados 2 días por imprevistos, el horario comprendería una jornada completa de 8:00am hasta 10:00am, luego de 10:00am al 12:00md, y de 1:00pm a 3:00pm, el área que solicitamos es el área de espera y el área clínica, quedaría al criterio si usted considera oportuno según disponibilidad existente.

De antemano agradecemos su valiosa colaboración y en espera de una respuesta favorable a nuestra solicitud, nos despedimos muy atentamente:

F   
Br. Noé Alas Guillen

F   
Br. Delmy Alicia Arias

F   
Br. Sandra Yamileth Calles

F   
Br. Edwin Chacón Rico

F   
Dra. Aida Marinero Turcios  
(Docente Asesor)

21-8-15  
11:25 a.m.

San Salvador, 21 de Agosto del 2015

Dr. José Osmin Rivera  
Director de clínicas  
Presente:

Esperamos que al recibir la presente se encuentre gozando de excelente salud y éxitos en el desempeño de sus labores cotidianas.

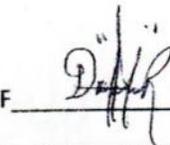
El motivo de la presente es para solicitar su colaboración en el proceso de investigación, el cual lleva como nombre **"AFLUENCIA, PERMANENCIA Y GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ADULTOS DE LAS CLINICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, PERIODO 2010-2014"**.

Nuestra investigación requiere solicitar las memorias de labores que se han generado para los años comprendidos en el período 2010 – 2014, debido a que deseamos conocer la afluencia de pacientes que han acudido a la Facultad durante esos años.

De antemano agradecemos su valiosa colaboración y en espera de una respuesta favorable a nuestra solicitud, nos despedimos muy atentamente:

F 

Br. Noé Alas Guillen

F 

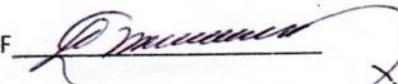
Br. Delmy Alicia Arias

F 

Br. Sandra Yamileth Calles

F 

Br. Edwin Chacón Rico

F 

Dra. Aída Marinero de Turcios

(Docente Asesor)

21-8-15  
11:35 a.m.

San Salvador, 21 de Agosto del 2015

Dr. José Osmin Rivera  
Director de clínicas  
Presente:

Esperamos que al recibir la presente se encuentre gozando de excelente salud y éxitos en el desempeño de sus labores cotidianas.

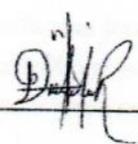
El motivo de la presente es para solicitar su colaboración en el proceso de investigación, el cual lleva como nombre **"AFLUENCIA, PERMANENCIA Y GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ADULTOS DE LAS CLINICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, PERIODO 2010-2014"**.

Nuestra investigación requiere solicitar el **protocolo de atención** que sigue el paciente que acude a las clínicas de la facultad. Requerimos de su colaboración, para que nos pueda facilitar una copia impresa ó digital, la cual pretendemos anexarla a nuestra investigación, además, si desde su creación ha sufrido modificaciones, también quisiéramos que se nos facilitaran, todo con el objeto de enriquecer la documentación de nuestro complemento al protocolo de investigación.

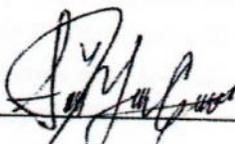
De antemano agradecemos su valiosa colaboración y en espera de una respuesta favorable a nuestra solicitud, nos despedimos muy atentamente:

F 

Br. Noé Alas Guillen

F 

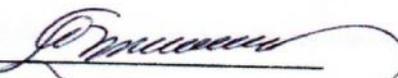
Br. Delmy Alicia Arias

F 

Br. Sandra Yamileth Calles

F 

Br. Edwin Chacón Rico

F 

Dra. Aída Marinero de Turcios

(Docente Asesor)

San Salvador, 27 de julio 2015

Dr. José Osmin Rivera

Director de clínicas

Presente:

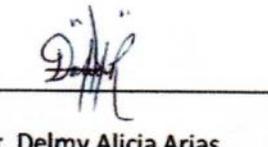
Esperamos que al recibir la presente se encuentre gozando de excelente salud y éxitos en el desempeño de sus labores cotidianas.

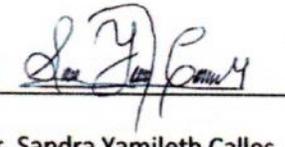
El motivo de la presente es para solicitar su colaboración en el proceso de investigación, el cual lleva como nombre **"AFLUENCIA, PERMANENCIA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS QUE ACUDEN A LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, PERIODO 2010-2014"**

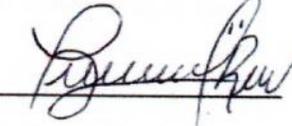
Nuestra solicitud consiste en que autorice realizar encuestas a pacientes en las instalaciones de la facultad, se han programado para el mes de agosto del 2015 y se ha considerado realizar a estos mismos pacientes una profilaxis dental como un incentivo por su colaboración en la investigación, para lo cual solo necesitaríamos que se conceda el permiso de trabajar en 4 módulos, los insumos necesarios para llevar a cabo el procedimiento será provisto en su totalidad por el grupo investigador. Los días programados para realizar esta actividad son del 10 al 21 de agosto del corriente año, incluyendo días jueves, la cantidad de pacientes vistos se estima que sea de 368, los cuales serán vistos de manera organizada en grupos de 12 por cada hora, por lo que hemos considerado atenderlos en periodo de 2 semanas donde ya van contemplados 2 días por imprevistos, el horario comprendería una jornada completa de 8:00am hasta 10:00am, luego de 10:00am al 12:00md, y de 1:00pm a 3:00pm, el área que solicitamos es el área de espera y el área clínica, quedaría al criterio si usted considera oportuno según disponibilidad existente.

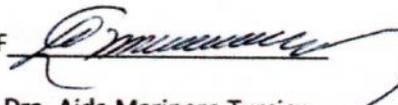
De antemano agradecemos su valiosa colaboración y en espera de una respuesta favorable a nuestra solicitud, nos despedimos muy atentamente:

F.   
Br. Noé Alas Guillen

F.   
Br. Delmy Alicia Arias

F.   
Br. Sandra Yamileth Calles

F.   
Br. Edwin Chacón Rico

F.   
Dra. Aida Marinero Turcios  
(Docente Asesor)



MS  
10-8-15  
11:16 a.m.

San Salvador, 10 de agosto del 2015

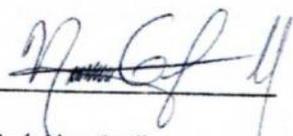
Dr. José Osmin Rivera  
Director de clínicas  
Presente:

Esperamos que al recibir la presente se encuentre gozando de excelente salud y éxitos en el desempeño de sus labores cotidianas.

El motivo de la presente es para solicitar su colaboración en el proceso de nuestro tema de investigación, el cual lleva como nombre **"AFLUENCIA, PERMANENCIA Y GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ADULTOS DE LAS CLINICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, PERIODO 2010-2014"**.

Nuestra solicitud consiste como parte de complemento del protocolo de tesis, que se autorice el ingreso de los cuatro miembros del grupo de investigación, quienes realizarán una búsqueda de expedientes de pacientes atendidos en los años 2010-2014, de los cuales extraeremos datos de contacto de 100 expedientes por cada año. De ser favorable, pediríamos se nos autorice en las fechas del 12 al 14 de agosto en una jornada de 8:00am a 12:00md, luego de 1:00pm a 3:00pm.

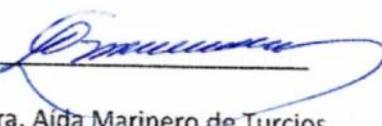
De antemano agradecemos su valiosa colaboración y en espera de una respuesta favorable a nuestra solicitud, nos despedimos muy atentamente:

F   
Br. Noé Alas Guillen

F   
Br. Delmy Alicia Arias

F   
Br. Sandra Yamileth Calles

F   
Br. Edwin Chacón Rico

F   
Dra. Aida Marinero de Turcios  
(Docente Asesor)

Universidad de El Salvador  
FACULTAD DE ODONTOLOGIA  
ÁREA EXTRAMURAL  
Correspondencia Recibida  
POR: Laura Salazar  
HORA: 11:29 am  
FECHA: 21 AUG 2015

San Salvador, 21 de Agosto del 2015

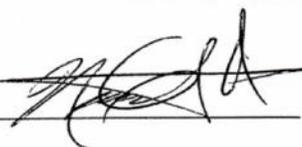
Dra. Lisseth López  
Jefe de área extramural  
Presente:

Esperamos que al recibir la presente se encuentre gozando de excelente salud y éxitos en el desempeño de sus labores cotidianas.

El motivo de la presente es para solicitar su colaboración en el proceso de investigación, el cual lleva como nombre "AFLUENCIA, PERMANENCIA Y GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ADULTOS DE LAS CLINICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, PERIODO 2010-2014".

Para la realización de dicha investigación, se han convocado pacientes para que acudan y compartan su experiencia mediante una encuesta, por lo que como muestra de gratitud deseamos incentivarlos ofreciéndole una profilaxis dental, junto con un kit de higiene, es así como acudimos a usted, para que pueda apoyarnos con 1 caja de kit de cepillado dental y 1 caja de jabones que permitirán que los asistentes puedan sentirse motivados a seguir contribuyendo a futuras investigaciones. Sin duda los resultados obtenidos serán de interés para toda la comunidad, puesto que permitirá conocer la percepción del paciente por la atención brindada.

De antemano agradecemos su valiosa colaboración y en espera de una respuesta favorable a nuestra solicitud, nos despedimos muy atentamente:

F 

Br. Noé Alas Guillen

F 

Br. Delmy Alicia Arias

F 

Br. Sandra Yamileth Calles

F 

Br. Edwin Chacón Rico

F 

Dra. Aída Marinero de Turcios

(Docente Asesor)



Ciudad Universitaria, 29 de Julio de 2015

Estimados Señores:

Para los efectos legales pertinentes, transcribo a ustedes, el Acuerdo tomado en el punto 4.10 de sesión ordinaria 25-2015 (11-2013-10-2015) de Junta Directiva de la Facultad de Odontología, celebrada el día 28 de Julio de 2015, que a la letra dice:

En nota de la Dra. Ruth Fernández de Quezada, Directora del Centro de Investigaciones y Coordinadora de Procesos de Graduación, recibida en fecha 14 de Julio de 2015, en la que solicita ratificar el tema de investigación titulado: **"INFLUENCIA, PERMANENCIA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ADULTOS DE LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, PERÍODO 2010-2014"**.

Junta Directiva de la Facultad de Odontología, tomando en cuenta el artículo 194 del Reglamento de la Gestión Académico-Administrativa de la Universidad de El Salvador, por SEIS votos a favor, ACUERDA:

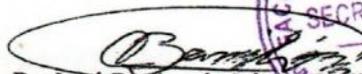
**ACUERDO No. 393**

1º. Ratificar el tema del trabajo de investigación titulado: **"INFLUENCIA, PERMANENCIA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ADULTOS DE LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, PERÍODO 2010-2014"**; siendo responsables los bachilleres: Noé de Jesús Alas Guillén carné No. AG-05021, Delmy Alicia Arias Rivas carné No. AR-06049, Sandra Yamileth Calles Girón carné No. CG-07031 y Edwin Armando Chacón Rico carné No. CR-99086, estudiantes del egreso ciclo II-2013.

2º. Notificar el presente acuerdo a las instancias competentes.

Atentamente,

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"

  
Dr. José Benjamín López Guillén  
Secretario

cc: Dra. Ruth Fernández de Quezada (Directora del Centro de Investigaciones y Coordinadora de Procesos de Graduación) / Dra. Aída Leonor Marinero de Turcios (Docente Asesora) / Administración Académica Local/ Interesados.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN ODONTOLÓGICA

San Salvador, 07 de Diciembre de 2015

Doctora  
Ana Elizabeth Henríquez Cordón  
Administradora Académica  
Facultad de Odontología  
Presente

Estimada Doctora Henríquez:

Por la presente hago de su conocimiento, que los bachilleres: Noé de Jesús Alas Guillén, Delmy Alicia Arias Rivas, Sandra Yamileth Calles Girón, Edwin Armando Rico Chacón; quienes defendieron la tesis **"AFLUENCIA, PERMANENCIA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ADULTOS DE LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, PERÍODO 2010-2014"**, han cumplido con su proceso y realizado a entera satisfacción, las observaciones al trabajo escrito.

Lo cual informo para los trámites pertinentes.

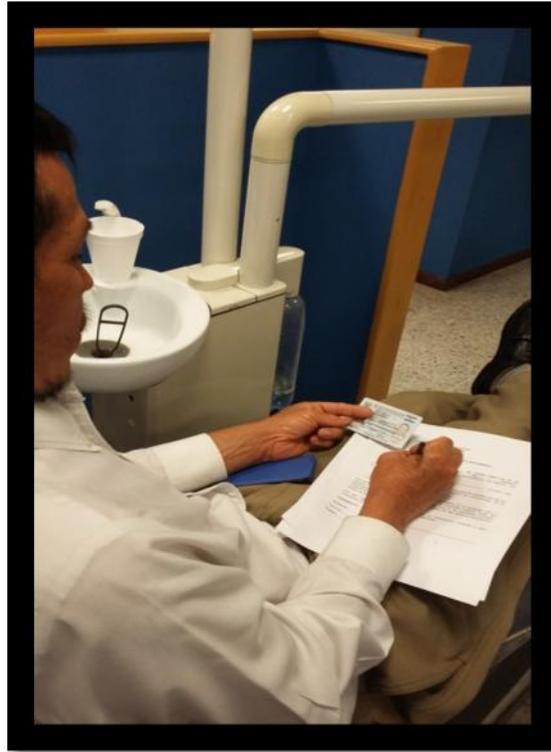
Sin más sobre el particular,

Atentamente,

  
Dra. Aída Leonor Marinero de T...  
Directora de Educación Odontológica



feder



Arriba: Participante llenando el consentimiento informado.



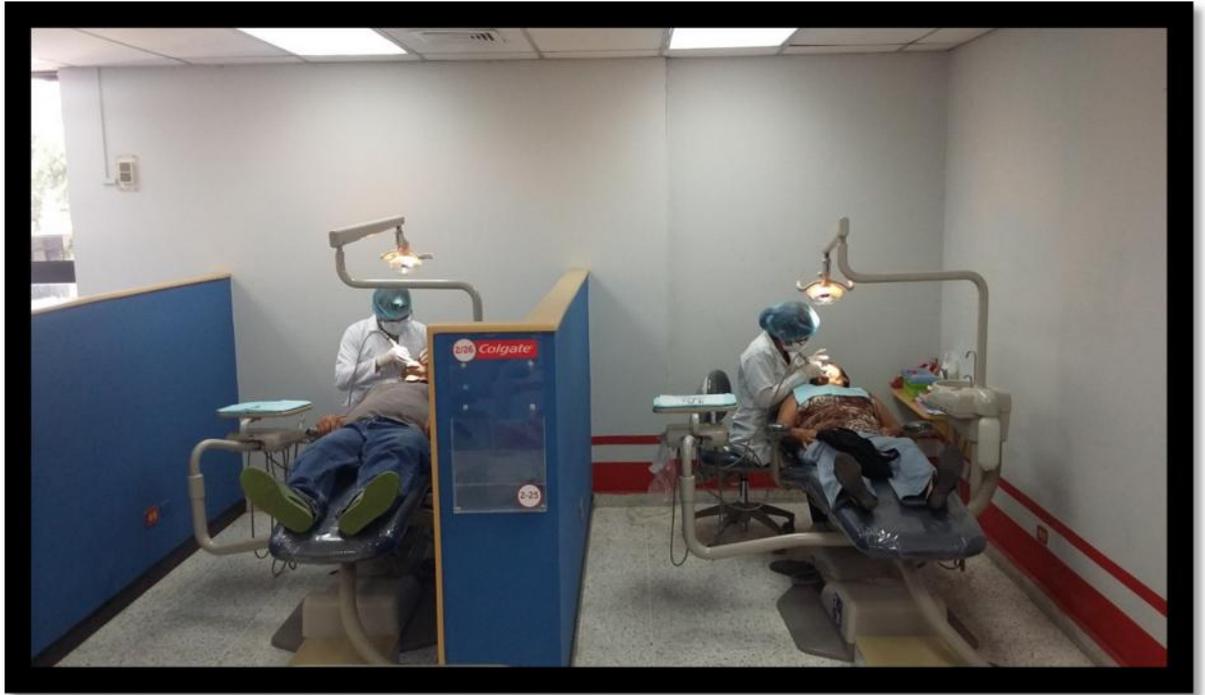
Participante llena la encuesta.



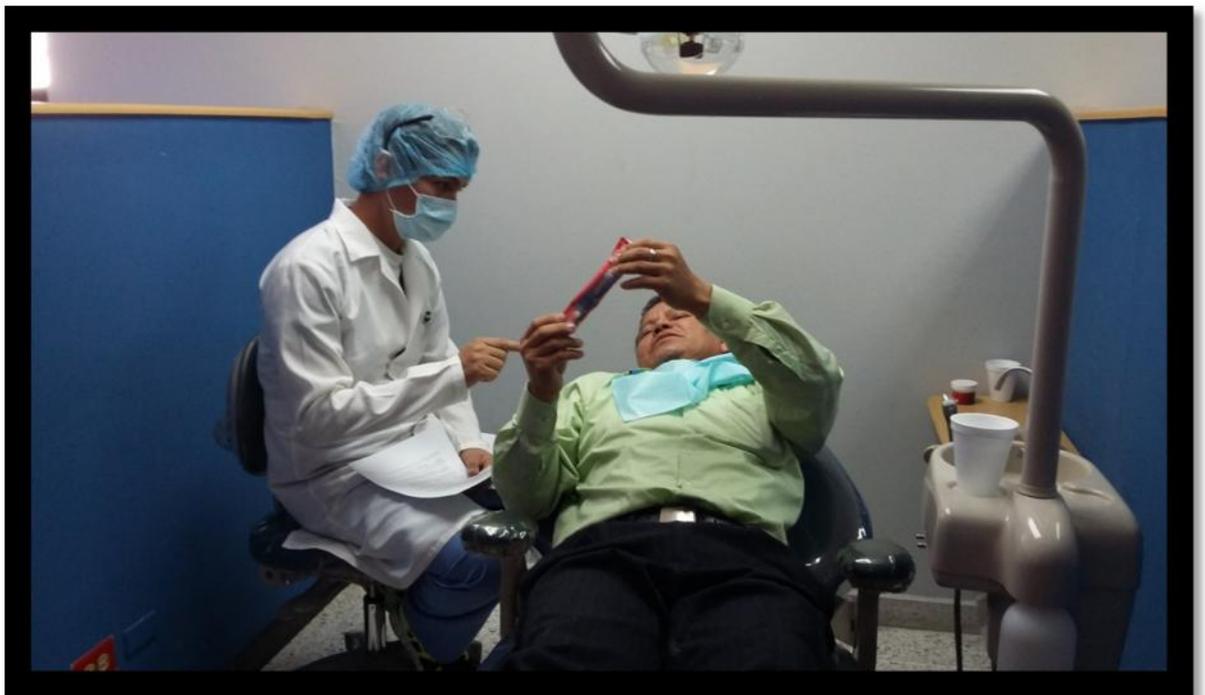
Pacientes que participan en el llenado de la encuesta.



Pacientes de diversos antecedentes acudieron a la convocatoria.



Investigadores realizando profilaxis a participantes.



Entrega de kits de higiene a pacientes que colaboraron con la investigación.



Investigador explicando el proceso a los asistentes.



Investigadores realizando encuestas y profilaxis a participantes.



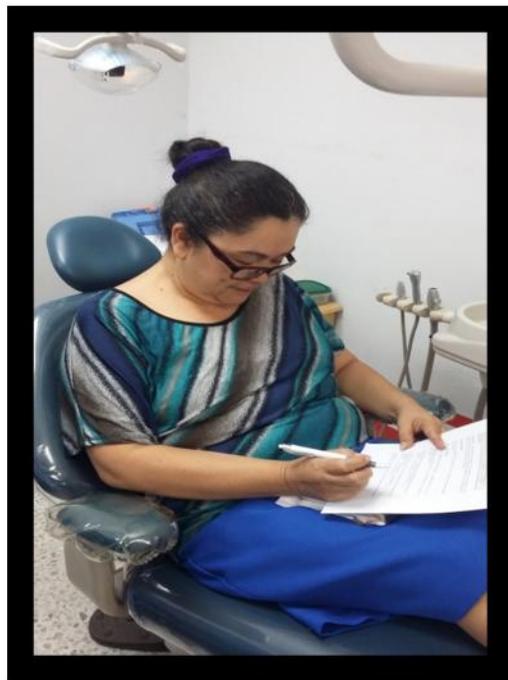
Investigación supervisada por docente asesora.



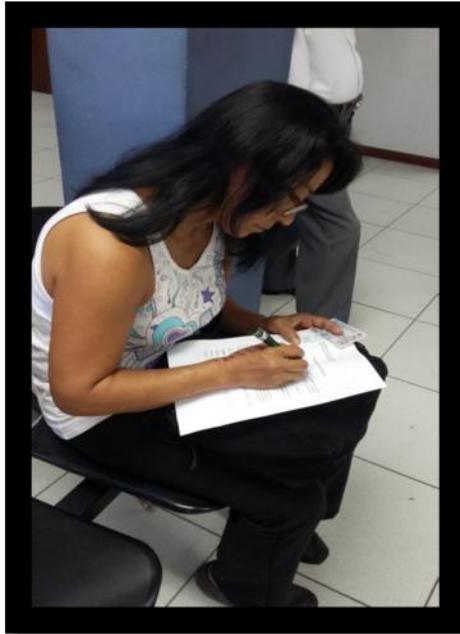
Docente asesora supervisando la investigación.



El escenario de investigación fue en las clínicas de la FOUES.



Participante llenando la encuesta de satisfacción.



Participante joven de sexo femenino, llenando la encuesta.



Investigador respondiendo consultas de los participantes.



Kit de higiene para los participantes



Kit de higiene bucal para los asistentes.