



UNIVERSIDAD VERACRUZANA
Facultad de Odontología - Región Veracruz
UV-CA-288 "Educación, Salud y Epidemiología Oral"

- 4 ■ Análisis de la prevalencia del *Streptococcus mutans* en escolares de Culiacán, Sinaloa
- 7 ■ Eficacia de papaína en remoción de caries en dientes posteriores permanentes en Facultad de Odontología
- 10 ■ Satisfacción del paciente con el servicio estomatológico de la Facultad de Odontología UV-Veracruz
- 13 ■ Evaluación del efecto analgésico del Tramadol después del tratamiento endodóntico
- 16 ■ Resistencia adhesiva de resinas compuestas expiradas
- 19 ■ Estado nutricional, asociado a caries en preescolares en Puebla
- 22 ■ Desvinculación social de la educación odontológica y las instituciones
- 25 ■ Comparativo de microfiltración en restauraciones de resinas con aislamiento relativo y absoluto
- 28 ■ Paralelismo entre los planos: bipupilar, bilobular, de camper y una platina de fox modificada
- 31 ■ Conocimiento sobre maloclusiones y hábitos orales: estudiantes de Facultad de Odontología Veracruz U.V.
- 34 ■ Efecto del blanqueamiento y remineralizante sobre la microdureza y micromorfología del esmalte dental
- 37 ■ Preservación de la arquitectura gingival con técnica de prototipo funcional estético individualizado
- 40 ■ Programa de salud bucal para el círculo infantil de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP

UV-CA-449 "Materiales Dentales y Odontología Integral"

- 43 ■ Propuesta morfométrica para fosas/fisuras del esmalte de la dentición temporal
- 46 ■ Estudio comparativo *in vitro* del remanente de Gutapercha en retratamiento con dos sistemas rotatorios
- 49 ■ Alternativa de tratamiento para la corrección de sonrisa de encía: aplicación de toxina botulínica
- 52 ■ Nivel de obturación de dos cementos endodónticos en conductos laterales artificiales
- 55 ■ IHOS en la fase de diagnóstico del proyecto: "Dientes limpios y saludables en mi escuela"
- 58 ■ Actividad antimicrobiana de nanopartículas de plata en placa dentobacteriana aislada clínicamente
- 61 ■ Distribución de las alteraciones oseo-dentales en pacientes con diferentes grados de apiñamiento dental
- 64 ■ Asociación entre los hábitos perniciosos orales y maloclusiones de clase I, clase II y clase III
- 67 ■ Pasta de Ca(OH)₂ y mucílago de nopal: liberación de Ca⁺⁺ y cambio de pH
- 70 ■ Tutoría para la investigación como una actividad con valor crediticio en Odontología Veracruz U.V.
- 73 ■ Cambios en la posición condilar, posterior a la expansión rápida maxilar
- 76 ■ Cambios dimensionales producidos por expansión rápida maxilar en vía aérea superior en niños de 7 a 11 años

- 79 ■ Incidencia de la separación de instrumentos manuales y rotatorios durante el tratamiento endodóntico
- 82 ■ Determinación de la edad cronológica por el Método de Demirjian
- 85 ■ Oclusión, índice de alimentación saludable y nivel socioeconómico en estudiantes de UAO/UAZ
- 89 ■ Formulación de microesferas de PLA cargadas con clorhexidina y efecto en viabilidad celular *in vitro*
- 92 ■ Fuerza de adhesión de una resina bulk-fill a dos intensidades de fotocurado
- 95 ■ Prevalencia de conductos MB2 en primeros molares superiores del sur de la ciudad de Aguascalientes México
- 98 ■ Estudiantes de odontología zurdos y los desafíos ergonómicos durante su educación clínica
- 101 ■ Efectividad antimicrobiana de tres pastas dentales con flúor contra el *Streptococcus mutans*
- 104 ■ Conocimiento de acciones que proponen en el convenio de Minamata para la eliminación del mercurio
- 107 ■ Fallas de sistemas adhesivos de grabado total y autogrado en esmalte sano y fluorótico
- 110 ■ Registro de relación céntrica con la técnica Jig de Lucía
- 113 ■ Prevalencia y etiología de reabsorción dentinaria interna en pacientes de la Clínica de Especialidad en Endodoncia
- 116 ■ Principal motivo de consulta de pacientes atendidos en Clínica de Enseñanza Odontológica
- 119 ■ Defecto de gancho en el bisel de agujas dentales: prueba manual de detección
- 122 ■ Prevalencia de caries dental y factores de riesgo asociados
- 125 ■ Efecto de tratamiento blanqueador sobre el esmalte: estudio con microscopio de fuerzas atómicas
- 128 ■ La administración en la calidad y satisfacción de los servicios odontológicos
- 131 ■ Perforación en la práctica clínica odontológica de 3 marcas de guantes de látex no estériles
- 134 ■ Caracterización de la superficie de agujas dentales por espectroscopía Raman: un estudio descriptivo
- 137 ■ Manifestaciones orales y extraorales asociadas al síndrome del niño maltratado
- 140 ■ Frecuencia de alteraciones oclusales en niños de 6-8 años, junio 2018
- 143 ■ Prevalencia y grado de fluorosis según el nivel socioeconómico en estudiantes de odontología
- 147 ■ Estudio comparativo del grado de compresión y contracción de la resina CLEARFIL AP-X Esthetics de Kuraray y BRILLIANT NG de COLTENE
- 150 ■ Prevalencia de bruxismo relacionado con estrés académico en estudiantes universitarios en Veracruz
- 153 ■ Autocuidado e higiene bucal de pacientes atendidos en las clínicas de la BUAP con enfermedad periodontal
- 156 ■ Prevalencia de mesiodens dobles en maxilar superior y la proximidad al órgano dentario en CONE BEAM
- 160 ■ Utilización del arco gótico para facilitar el registro de relación céntrica en casos complejos



La administración en la calidad y satisfacción de los servicios odontológicos

The Administration in the Quality and Satisfaction of Odontological Services

S. Cobos-Floriano*, L.F. Espinosa Cristóbal**, B.L. Márquez Miramontes*, D.A. Guzmán Gastélum** y M. Nava González*

*Departamento de Contaduría, Instituto de Ciencias Sociales y Administrativas, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

**Departamento de Estomatología, Instituto de Ciencias Biomédicas, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

Resumen

Introducción: La satisfacción y la calidad en los servicios odontológicos necesita elementos de áreas administrativas que apoyen al funcionamiento integral en los servicios ofertados. **Objetivo:** Evaluar la calidad de los servicios odontológicos, así como la satisfacción percibida por parte de los pacientes. **Materiales y métodos:** Se realizó un estudio transversal descriptivo en un sector de la avenida Américas ubicada en un conglomerado de servicios de salud médico-odontológica dentro de ciudad Juárez, Chihuahua. **Resultados:** La percepción de la calidad de los servicios odontológicos generalmente fue calificada como "buena" por la mayoría de los pacientes; sin embargo, la satisfacción que fue percibida por los pacientes indicó que en ninguno de los ítems fue totalmente evaluado como "completamente satisfecho" asociado al servicio dental ofrecido. **Discusión y conclusiones:** La calidad del servicio odontológico fue generalmente bien evaluada; es necesario mejorar las practicas asociadas al servicio odontológico.

Palabras clave: Administración, Calidad, Satisfacción, Servicios odontológicos.

Abstract

Introduction: For the satisfaction and quality components in dental services of administrative areas are needed that support the integral operation in the services offered. **Objective:** Evaluate the quality of dental services, as well as the satisfaction perceived by patients. **Materials and methods:** A descriptive cross-sectional study was carried out in a sector of Americas avenue located in a conglomerate of medical-dental health services in Juarez City, Chihuahua. **Results:** The perception of the quality of the dental services was generally described as "good" by the majority of patients; however, the satisfaction perceived by the patients indicated that none of the items was fully evaluated as "completely satisfied" associated with the dental service offered. **Discussion and conclusions:** The quality of the dental service was generally well evaluated; it is necessary to improve the complementary practices associated with the dental services.

Key words: Administration, Quality, Satisfaction, Dental Services.

Tabla 1. Calidad en los servicios dentales

Variable	n= 100 sujetos (%)
Información del estado de su salud bucal	90(90)
Consentimiento informado antes del procedimiento	84(84)
Aceptación de tratamiento dental	92(92)
Barreras de protección por odontólogo	81(81)
Revisión de opciones de tratamiento	96(91)
¿Volvería a la siguiente cita?	90(90)
¿Le pareció adecuado el precio por el servicio que recibió?	88(88)
¿Recomendaría la Clínica o consultorio?	89(89)

Introducción

Los servicios de salud en general se han asociado administrativamente siempre con la calidad en los servicios ofertados. En la odontología, este concepto no debería permanecer fuera de este contexto debido a que los mejores servicios de salud no siempre se encuentran asociados directamente con el dominio del profesional de la salud y sus técnicas empleadas, sino también a factores que involucran características administrativas relacionadas al mejoramiento de los servicios odontológicos en busca de la satisfacción completa de los pacientes^{1,2,3}. Aunque resulta fundamental el ofrecer servicios de calidad a todos los pacientes, existe escasa evidencia que determine el dominio de las características administrativas adecuadas dentro de los diversos servicios ofrecidos.

Objetivo

Fue evaluar la calidad de los servicios odontológicos, así como la satisfacción percibida por parte de los pacientes.

Materiales y métodos

Se realizó un estudio transversal descriptivo en un sector de la avenida Américas ubicada en un conglomerado de servicios de salud médico-odontológica dentro de ciudad Juárez, Chihuahua, durante los meses de agosto-diciembre del 2017. Las características de servicios y la satisfacción percibida fueron evaluadas voluntariamente por los pacientes a través de una encuesta previamente validada. Todos los reactivos de la encuesta aplicada fueron previamente evaluados y aprobados por expertos en el área.

Resultados

Un total de 100 sujetos fueron encuestados (51 hombres y 49 mujeres) pertenecientes a 10 diferentes centros de salud. La distribución de dichos centros de salud fue dividida únicamente en clínica dentales con dos o más especialidades (70%) y consultorios generales (30%). La percepción de la calidad de los servicios odontológicos generalmente fue calificada como "buena" por la mayoría de los pacientes (Tabla 1); sin embargo, la satisfacción que fue percibida por los pacientes indicó que en ninguno de

los ítems fue totalmente evaluado como "completamente satisfecho" asociado al servicio dental ofrecido (Tabla 2, ver p. 130).

Discusión

Este estudio encontró que las clínicas y consultorios evaluados cuentan con servicios dentales profesionales de muy buena calidad; sin embargo, la calidad de estos servicios no fue del todo satisfactoria para la mayoría de los pacientes. Lo anterior puede indicar una falta de congruencia entre las prácticas y conocimientos por parte del prestador de servicios odontológicos y las características complementarias derivadas de la atención odontológica como lo son características generales de la recepcionista, el ambiente, infraestructura, tiempos en la atención, comportamiento y presentación del odontólogo, organización en general, así como la eficiencia y calidad de los servicios dentales recibidos. Diversos estudios han determinado que el problema de los servicios odontológicos no radica en el bajo dominio de las habilidades y conocimientos por parte del profesional, sino en pobres o carentes características administrativas asociadas generalmente con el ambiente complementario antes, durante y después a la atención dental ofrecida^{4,5,6}. El mantener una comunicación clara, accesible y explícita, ayuda a tener mayor entendimiento médico-paciente^{7,8,9,10}. Aunque nuestro estudio encontró cifras relativamente satisfactorias en la calidad de los servicios odontológicos y aceptable percepción en la satisfacción de los pacientes, es necesario encontrar nuevas estrategias que desarrollen un acercamiento de empatía humanitaria entre el paciente y todo el recurso humano involucrado en el servicio mejorando los lazos de comunicación.

Conclusiones

Aunque la calidad del servicio odontológico fue generalmente bien evaluada; es necesario mejorar las prácticas complementarias de atención, comunicación y solidaridad asociadas al servicio odontológico, para que haya una armonización entre las buenas terapéuticas ofertadas por el odontólogo y los protocolos de recibimiento, hasta el término. Lograr porcentajes más altos de satisfacción en los pacientes atendidos.

Tabla 2. Satisfacción en los servicios dentales

Variable	n= 100 sujetos (%)	Variable	n= 100 sujetos (%)
Recepcionista		La infraestructura	
Completamente insatisfecho	13 (13)	Completamente insatisfecho	0 (0)
Medianamente insatisfecho	11 (11)	Medianamente insatisfecho	1 (1)
Me da igual	4 (4)	Me da igual	3 (3)
Medianamente satisfecho	10 (10)	Medianamente satisfecho	12 (12)
Completamente satisfecho	62 (62)	Completamente satisfecho	74 (74)
Ambiente en sala de espera		Eficiencia	
Completamente insatisfecho	9 (9)	Completamente insatisfecho	2 (2)
Medianamente insatisfecho	8 (8)	Medianamente insatisfecho	12 (12)
Me da igual	7 (7)	Me da igual	5 (5)
Medianamente satisfecho	15 (15)	Medianamente satisfecho	19 (19)
Completamente satisfecho	61 (61)	Completamente satisfecho	62 (62)
Tiempo esperado para recibir la atención		Organización del lugar de trabajo	
Completamente insatisfecho	11 (11)	Completamente insatisfecho	5 (5)
Medianamente insatisfecho	12 (12)	Medianamente insatisfecho	6 (6)
Me da igual	7 (7)	Me da igual	10 (10)
Medianamente satisfecho	16 (16)	Medianamente satisfecho	13 (13)
Completamente satisfecho	54 (54)	Completamente satisfecho	67 (67)
Forma en que lo recibió el odontólogo		Satisfacción con el resultado parcial o final de su procedimiento	
Completamente insatisfecho	0 (0)	Completamente insatisfecho	2 (2)
Medianamente insatisfecho	3 (3)	Medianamente insatisfecho	2 (2)
Me da igual	3 (3)	Me da igual	2 (2)
Medianamente satisfecho	24 (24)	Medianamente satisfecho	17 (17)
Completamente satisfecho	43 (43)	Completamente satisfecho	79 (79)
La presentación del odontólogo que le atendió		Satisfacción de acuerdo al número de citas del tratamiento	
Completamente insatisfecho	0 (0)	Completamente insatisfecho	2 (2)
Medianamente insatisfecho	1 (1)	Medianamente insatisfecho	12 (12)
Me da igual	10 (10)	Me da igual	11 (11)
Medianamente satisfecho	13 (13)	Medianamente satisfecho	14 (14)
Completamente satisfecho	76 (76)	Completamente satisfecho	61 (61)

Referencias

- Araya Vallespir, C, Bustos Leal A, Merino Escobar JM, Ulloa Ortega C, y Araya J. (Calidad del servicio odontológico público basado en percepciones intangibles en paciente sin discapacidad y discapacitados. Talcahuano. Chile. *Odontoestomatología*, 2014; 16(23), 4-12. Recuperado el 15 de mayo de 2018.
- Paim AP, De Camargo AC, Macedo da Silva AC, Nóbrega F M, Gonçalves Cardoso M, Marketing em Odontologia Rev. *biociên*. 2004;(10), 223-229.
- Delgado ME, Vásquez ML, De Moraes L. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Rev Salud Pública*. 2010;12(4) 33-45.
- Reyes Fernández S, Paredes Solís S, Legorreta Soberanis J, Romero Castro N, Flores Moreno M, Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Revista Cubana De Estomatología*. 2015; [cited May 23, 2018]; 52(3): 19-28.
- Cobos Floriano S; Espinosa Cristóbal LF; Márquez Miramontes BL, Carmona Vega EG, García Calderon AG. Investigación de cuerpos académicos de odontología; Monterrey, Nuevo León México, Universidad Autónoma de Nuevo León, Investigación Educativa, Capítulo 39. La inclusión de la gestión administrati-
- Bennadi D, Reddy C. Oral health related quality of life. *J Int Soc Prevent Communit Dent*. 2013;3(1):1-6.
- González BS y cols. Recomendaciones para mejorar la práctica odontológica. *Revista Asociación Dental Mexicana (ADM)*. Vol. LXI, No. 3 2004, 109-116.
- La educación médico-odontológica. *Revista Odontológica Mexicana*. Núm. 3 2006;(10)102-104.
- Claessens BJ, Van Erde W, Rutte CG y Roe R. A. (2007). A review of the time management literature. *Personnel Review*, 36(2), 255-276.
- Cobos Floriano S, Hernández-Gutiérrez N, Espinosa Cristóbal L F, Nava Martínez SD, Guzmán Gastelum DA Márquez Miramontes BL. Características y necesidades de servicios odontológicos en un sector de Ciudad Juárez. *Revista en Investigación en Ciencias de la Salud*. 2017;29.