



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

**TEMA:**

**Influencia del grado de conocimiento del proceso de atención  
odontológica en clínica UCSG A-2017.**

**AUTOR:**

**Márquez Valero Katherine Cecibel**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
ODONTÓLOGA**

**TUTOR:**

**Bermúdez Velásquez Andrea Cecilia**

**Guayaquil, Ecuador**

**15 de Septiembre del 2017**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

**TEMA:**

**Influencia del grado de conocimiento del proceso de atención  
odontológica en clínica UCSG A-2017.**

**AUTOR:**

**Márquez Valero Katherine Cecibel**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
ODONTÓLOGA**

**TUTOR:**

**Bermúdez Velásquez Andrea Cecilia**

**Guayaquil, Ecuador**

**15 de Septiembre del 2017**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

CARRERA DE ODONTOLOGÍA

## CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Márquez Valero Katherine Cecibel**, como requerimiento para la obtención del título de **Odontóloga**.

### TUTOR (A)

f. \_\_\_\_\_  
**Bermúdez Velásquez Andrea Cecilia**

### DIRECTOR DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_  
**Luzardo Jurado Geoconda María**

**Guayaquil, a los 15 del mes de Septiembre del año 2017.**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

CARRERA DE ODONTOLOGÍA

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Márquez Valero Katherine Cecibel**

### DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Influencia del grado de conocimiento del proceso de atención odontológica en clínica UCSG A-2017** previo a la obtención del título de **Odontología**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 15 del mes de Septiembre del año 2017**

### LA AUTORA:

f. \_\_\_\_\_  
**Márquez Valero Katherine Cecibel**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

CARRERA DE ODONTOLOGÍA

## AUTORIZACIÓN

Yo, **Márquez Valero Katherine Cecibel**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Influencia del grado de conocimiento del proceso de atención odontológica en clínica UCSG A-2017**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 15 del mes de Septiembre del año 2017**

LA AUTORA:

f. \_\_\_\_\_  
**Márquez Valero Katherine Cecibel**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar quiero agradecer a Dios por haberme permitido llegar hasta este momento donde uno de mis sueños mas importantes se hace realidad, sin su presencia nada de esto hubiera sido posible.

Quiero agradecer a todas las personas que colaboraron en mi formación profesional mis queridos maestros y de manera muy especial a mis padres Freddy y Cecibel , mis hermanos Dany, Freddy y Ercik y tambien Andres Elizalde por su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

**Katherine Cecibel Márquez Valero**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo va dedicado a mis padres Freddy Marquez Cecibel Valero ,mis hermanos Dany, Freddy y Ercik y tambien Andres Elizalde, por ser mi apoyo incondicional en todo momento para asi poder salir adelante.

Mis padres Freddy Marquez y Cecibel Valero que con su vivo ejemplo me enseñan a perseguir y alcanzar mis sueños.

Todos mis logros son para ustedes.

**Katherine Cecibel Márquez Valero**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**LUZARDO JURADO, GEOCONDA MARÍA  
DIRECTORA DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**PINO LARREA, JOSÉ FERNANDO  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**VALDIVIEZO GILCES, MARÍA JOSE  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**CAÑARTE LUNA, GUILLERMO ANDRÉS  
OPONENTE**





**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

**CALIFICACIÓN**

---

**DRA. ANDREA CECILIA BERMÚDEZ VELÁSQUEZ  
TUTORA**

# Influencia del grado de conocimiento del proceso de atención odontológica en clínica UCSG a-2017.

## Influence of the degree of knowledge of the dental care process in clinic UCSG a-2017.

Katherine Márquez valero<sup>1</sup>, Andrea Bermúdez Velásquez<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador

**Introducción:** Este estudio es evaluar el grado de conocimiento del paciente sobre el proceso de atención odontológica en la clínica UCSG y como este influye sobre la atención médica recibida y poder así calificar la atención que estamos brindando a nuestros pacientes.

**Materiales y métodos:** Esta investigación es de tipo descriptivo y transversal, sobre 300 encuestas, realizadas a los pacientes atendidos dentro de la clínica odontológica UCSG semestre A-2017.

**Resultados:** Fueron encuestados 300 pacientes de la clínica UCSG de los cuales la mayor influencia era sexo femenino con 54.33% ,el 58.33% no tomaron signos vitales a los pacientes, casi un 100% se les explico su diagnóstico y tratamiento, por otro lado un 50.66% no tenía conocimiento acerca del consentimiento informado, la atención odontológica con 52% como excelente , los derechos más relevantes fueron el trato con dignidad con un 85.33% seguido de la calidad de atención con 48.66%, la atención fue considerada como oportuna con un 90% y para finalizar el seguimiento del proceso de ingreso como paciente de la UCSG con un 98%.

**Conclusión:** La atención dada en la UCSG fue calificada por los pacientes como excelente. Muchos de ellos referían conocer su diagnóstico, su tratamiento y se sentían muy cómodos y a gusto con el trato brindado en la clínica odontológica. Similarmente, refirieron también tener conocimiento del protocolo a seguir en cuanto al registro de paciente y obtención de su carpeta

**Palabras clave:** Atención odontológica, consentimiento informado, derechos de pacientes, signos vitales, puntualidad, calidad de atención.

### ABSTRAC

**Introduction:** This study is to evaluate the degree of patient knowledge about the dental care process in the UCSG clinic and how it influences the medical care received and thus qualify the attention we are giving our patients

**Materials and methods:** This research is descriptive and cross-sectional, on 300 surveys, carried out on patients treated within the UCSG dental clinic semester A-2017.

**Results:** A total of 300 patients from the UCSG clinic were interviewed. Of these, 54.33% of the women had the greatest influence, 58.33% did not take vital signs to the patients, almost 100% explained their diagnosis and treatment, on the other hand 50.66% had no knowledge about informed consent, dental care with 52% as excellent, the most relevant rights were treatment with dignity with 85.33% followed by quality of care with 48.66%, care was considered as timely with a 90% and to finish the follow-up of the process of entry as a patient of the UCSG with 98%.

**Conclusion:** The care given at UCSG was rated by patients as excellent. Many of them reported knowing their diagnosis, their treatment and felt very comfortable and comfortable with the treatment offered in the dental clinic. Similarly, they also referred to having knowledge of the protocol to follow regarding patient registration and obtaining their folder

**Key words:** Dental care, informed consent, patient rights, vital signs, punctuality, quality of care.

## **Introducción**

En la clínica de la universidad católica Santiago de Guayaquil (UCSG) los pacientes tienen el derecho de recibir una buena atención odontológica, el cual es un derecho que el estado ecuatoriano le otorga al paciente, sin discriminar razón social, raza y sexo. El odontólogo tiene la responsabilidad social e individual de brindar una atención por igual a todos los pacientes. La relación odontólogo – paciente debe ser mutua, debe de ser de una forma respetuosa. <sup>1-4</sup>

Cuando hablamos de bioética, también hablamos de los valores éticos y morales que poseen los odontólogos, los cuales deben cumplir con los derechos que tienen los pacientes de una forma honesta, para crear un lazo de confianza con nuestro paciente. <sup>2,5-8</sup>

Una de las hipótesis es que la mayoría de los pacientes desconocen los derechos que tienen en la consulta odontológica, donde estos derechos deben ser siempre cumplidos y respetados.

Es necesario implementar políticas que garanticen los derechos de los pacientes y poder brindar un mejor servicio odontológico en la UCSG que ayude a nuestra comunidad. <sup>2,4,6,9-11</sup>

Se debe hacer conciencia que nosotros como estudiantes de odontología jugamos un papel muy importante en los pacientes ya que ellos depositan su confianza y por ende tenemos que actuar con valores éticos y morales cumpliendo con los derechos que tienen los pacientes de recibir una atención digna y honesta para lograr que sientan la satisfacción que corresponde. <sup>3,4,9-13</sup>

Esta investigación tiene como objetivo evaluar el grado de conocimiento del paciente sobre el proceso de atención odontológica en la clínica UCSG, para de esta manera determinar la satisfacción del paciente con la atención recibida. <sup>3,4,9-12</sup>

## **Materiales y métodos**

Se realizó un estudio descriptivo prospectivo y transversal el cual fue llevado a cabo en la clínica odontológica de la UCSG durante el semestre A-2017. La muestra se obtuvo bajo la base de pacientes atendidos durante semestres anteriores. Se la calculó en base a un intervalo de confianza del 95% y un margen de error del 5% dando como resultado un total de 300 participantes los cuales fueron escogidos al azar siempre y cuando presenten los siguientes criterios de inclusión: pacientes adultos atendidos en la clínica de la UCSG durante el semestre A 2017 y que hayan estado dispuestos a

colaborar con el estudio previa aceptación de su participación. Los criterios de exclusión fueron pacientes que no fueron atendidos dentro de la clínica UCSG (ej. acompañantes del paciente, familiares, etc.), pacientes que no estuvieron dispuestos a colaborar en el estudio y los pacientes pediátricos.

Posteriormente se procedió a realizarles una encuesta la cual fue diseñada por la investigadora para efectos del estudio. Dicha encuesta constó de 9 preguntas objetivas dirigidas únicamente a los pacientes atendidos en la clínica UCSG semestre A-2017 las 9 preguntas se clasificaron en:

1. Datos demográficos como género y edad.
2. Preguntas dirigidas hacia la atención odontológica recibida.
3. Conocimiento sobre las obligaciones del odontólogo.
4. Puntualidad en la atención recibida.
5. Conocimiento del proceso de ingreso de los pacientes.

Los datos obtenidos de las encuestas fueron tabulados en el programa Microsoft Excel 2010 (Microsoft Corporation, EE.UU.) y se

realizó el análisis estadístico y se presentan resultados en estadística descriptiva.

## Resultados

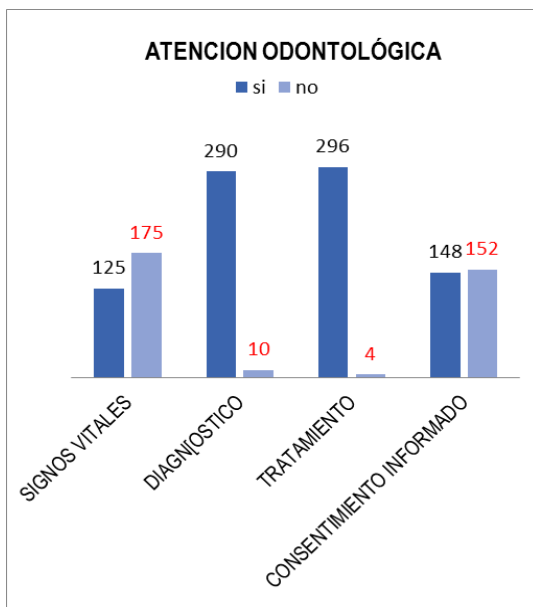
Los resultados estadísticos se basaron por 300 pacientes encuestados, cuyos rangos de edad fueron de 18 a 71 años. En relación a los datos demográficos se encontró que un 54,33% (n=163) de los participantes fueron mujeres mientras que un 45,66% (n=137) fueron hombres. El rango de edad de mayor presentación fue entre 28 a 48 años.

**Tabla 1.** Promedios que muestran el porcentaje de pacientes de género femenino y masculino con porcentajes.

	DATOS DERMOGRAFICOS			
	NO.PACIENTES		PORCENTAJE	
EDADES	MASCULINO	FEMENINO	M	F
18-28	24	36	8%	12%
28-38	36	39	12%	13%
38-48	39	51	13%	17%
48-58	21	24	7%	8%
<58	12	18	4%	6%
TOTAL	132	168	44%	56%
	300		100%	

En relación al segundo grupo de preguntas las cuales valoraron la atención odontológica recibida, se obtuvieron los siguientes resultados: dentro de los 300 pacientes encuestados se obtuvo que al 58.33% (n=175) de los pacientes los signos vitales no fueron tomados por el odontólogo,

mientras que a un 41.66% (n=125) de los encuestados si se los tomaron. En cuanto a haber recibido información acerca de su diagnóstico, casi el 100% de la muestra (96,66% n=290) reportó haber recibido su diagnóstico. Por otro lado, al momento de indagar acerca de si recibió explicación sobre el consentimiento informado, un 50,66% (n=152) respondió no haber sido explicado mientras que un 49,33% (n=148) reportó que si se les explicó el mismo, en base a la forma de calificación de atención por parte de los paciente tenemos que excelente tiene un 52% (n=156), muy bueno 33.33% (n=100), bueno 9% (n=9), regular 3.66% (n=11) y como malo tan solo un 2% (6).



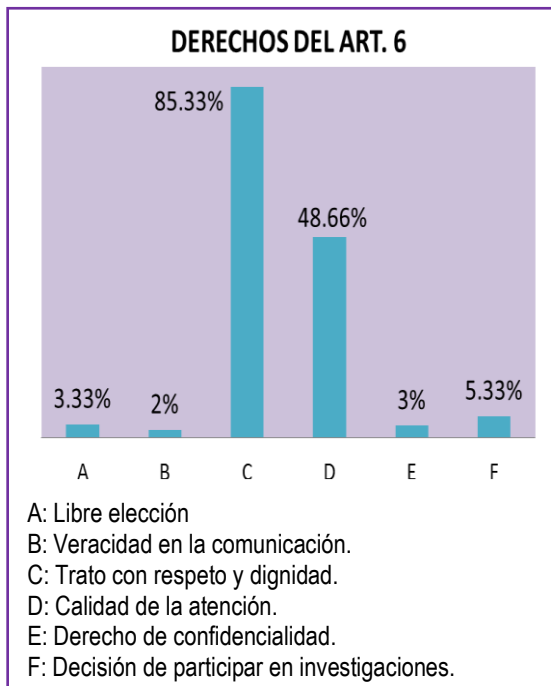
**Figura 1.** Gráfico que muestra el porcentaje de signos vitales, diagnóstico, tratamiento y consentimiento informado.



**Figura 2.** Gráfico con porcentajes del servicio odontológico.

En el momento de evaluar el conocimiento sobre las obligaciones del odontólogo, se obtuvo que referente al conocimiento de los derechos del artículos 6, que son la libre elección, veracidad en la comunicación, el trato con respecto y dignidad, la calidad de la atención, el derecho de la confidencialidad y la decisión de participar en investigaciones, son las cualidades que se tomaron en consideración que los pacientes no tienen conocimiento acerca de este artículo 6, que hace referencia a sus derechos; los resultados que se obtuvieron en la libre elección es de un 3.33% (n=10) en cuanto a la veracidad en la comunicación también es un nivel bajo de conocimiento por parte de los pacientes con un 2% (n=6), mientras que al trato con respecto y dignidad da como resultado estadístico que

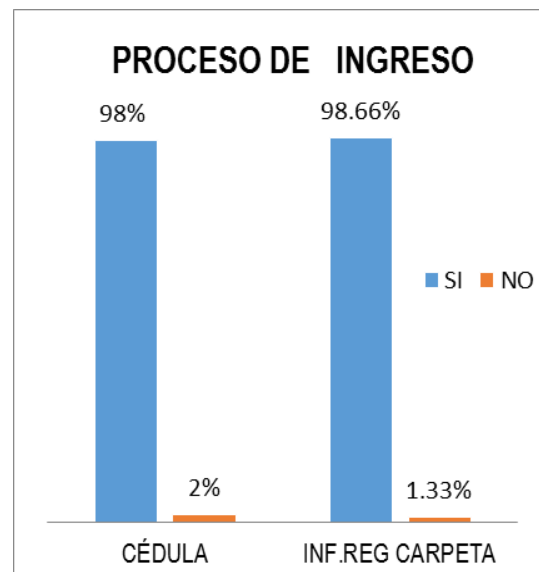
un 85.33% (n=256), sobre la calidad de atención es de un 48.66% (n=146), por otro lado el derecho de la confidencialidad un 3% (n=9) y por último tenemos sobre la decisión de participar en investigaciones con un nivel bajo de conocimiento por parte los pacientes que es reflejado en su porcentaje 5.33%.(n=16).



**Figura 3.** Gráfico de la frecuencia de derechos más conocidos.

En cuanto a nuestro ítem acerca de la puntualidad de la atención obtenemos resultados favorables tales como un 90% (n=270), referían si ser atendidos oportunamente y tan solo un 10% (n=30) decían no haber sido atendidos con puntualidad.

Al momento de estar terminando nuestra evaluación con nuestro último grupo de preguntas referente al conocimiento del proceso de ingreso como paciente de la UCSG semestre A-2017, es muy acertado por parte de nuestros pacientes, ya que recibimos buenas referencias, las cuales se ven reflejadas en nuestros porcentajes tales como 98% (n=294), que sí, se les fue explicado el protocolo que se debe de seguir para el debido ingreso y registro de cada uno, y nos hicieron conocer mediante la encuesta que sí tenían el conocimiento que necesitaban, tales como la presentación de su cedula de identidad para poder ser registrados. Dando los resultados estadísticos que un 98.66% (n=296) si sabían cómo poder sacar su carpeta de registro para ser atendido.



**Figura 4.** Se muestra la frecuencia de explicación del proceso de ingreso.

## Discusión

En mi investigación se obtuvo que a los pacientes no se les tomó los signos vitales y éstas son ciertas medidas de prevención que deberíamos de considerar tal como lo citan en el artículo de Chacón y Cols, Dónde al 100% los pacientes si se les tomó el registro de los signos vitales.<sup>12</sup> los pacientes mostraban poco conocimiento acerca del consentimiento informado ya que no se les explico e ignoraban de lo qué se trataba este documento legal, mientras que en artículos relacionados se concluyó que este es un derecho del paciente y como tal el odontólogo está en el deber de informarlo.<sup>1,2,6,7,13</sup> En cuanto al servicio odontológico los pacientes muestran gran satisfacción con el tratamiento que se les realiza, el trato que se les ofrece y la calidad de atención también hace referencia a los derechos del paciente así como lo menciona Edgar Quiroga en su investigaciones sobre los derechos de los pacientes.<sup>14-20</sup>

## Conclusiones y recomendaciones

La atención dada en la UCSG fue calificada por los pacientes como excelente, muchos de ellos referían conocer su diagnóstico, su tratamiento y se sentían muy cómodos y a gusto con el trato brindado en la clínica

odontológica. Similarmente, refirieron también tener conocimiento del protocolo a seguir en cuanto al registro de paciente y obtención de su carpeta. Sin embargo, y algo que vale la pena recalcar de mi investigación es que la mayoría de los pacientes no tienen conocimiento acerca de sus derechos y mucho menos del consentimiento informado correspondiente a cada materia.

Con estos resultados podríamos sugerir que se realicen investigaciones a futuro, en las cuales se valore estas variables acerca del conocimiento de los pacientes en una muestra más grande o que se haga un estudio de los derechos a los odontólogos.

## Referencias bibliográficas.

1. López E, Teresa M. Consentimiento informado en odontología. Estudio histórico-interpretativo en Cundinamarca 1990-2010. Rev Colomb Bioét [Internet]. 2014 [citado 1 de septiembre de 2017];9(1). Disponible en: <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=189232131002>
2. Sarzuri Honorio L. Derechos de los Pacientes en la Atención Clínica. Rev Actual Clínica Investiga. /;1622.

3. Araya Vallespir C, Bustos Leal A, Castillo F, Oliva Belmar P, Araya Gozalvo J. Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles: Talcahuano, Chile. *Int J Odontostomatol.* 2012;6(3):349–54.
4. Quiroga Q, Edgar L, Antezana Soria Galvarro M. LA CALIDAD DE ATENCION Y LA INFORMACIÓN SON DERECHOS DEL PACIENTE. *Gac Médica Boliv.* 2005;28(1):26–34.
5. Torres-Quintana MA, Romo O F. BIOÉTICA Y EJERCICIO PROFESIONAL DE LA ODONTOLOGÍA. *Acta Bioethica.* enero de 2006;12(1):65–74.
6. Vacarezza Y R. De los derechos del paciente. *Rev Médica Chile.* diciembre de 2000;128(12):1380–4.
7. Izzeddin Abou R, Spina M, Tosta E. DIMENSIÓN ÉTICA EN LA PRÁCTICA ODONTOLÓGICA: VISIÓN PERSONALISTA. *Acta Bioethica.* noviembre de 2010;16(2):207–10.
8. Mendoza A. Ética y medicina: la experiencia del Colegio Médico del Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Pública [Internet].* 29 de enero de 2014 [citado 1 de septiembre de 2017];28(4). Disponible en: <http://www.rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/433>
9. Gómez Sánchez Y. Dignidad y autodeterminación física como fundamento del estatuto del paciente. *Acta Bioethica.* junio de 2011;17(1):37–46.
10. Rojas Alcayaga G, Misrachi Launert C. La interacción paciente-dentista, a partir del significado psicológico de la boca. *Av En Odontoestomatol.* agosto de 2004;20(4):185–91.
11. Reyes-Fernández S, Paredes-Solís S, Legorreta-Soberanis J, Romero-Castro NS, Flores Moreno M, Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Rev Cuba Estomatol.* septiembre de 2015;52(3):255–67.
12. Chacon Baltazar O, Choque Campero A, Mamani C, J O, Choquecallata R. Valor Normal de los Signos Vitales en Adultos de la Provincia Cercado debido a la Altura. *Rev Científica Cienc Médica.* 2010;13(1):19–21.
13. Palomer R L. CONSENTIMIENTO INFORMADO EN ODONTOLOGÍA: UN ANÁLISIS TEÓRICO-PRÁCTICO. *Acta Bioethica.* 2009;15(1):100–5.



14. Tenorio AD, Tencio TD. Consideraciones En El Manejo Odontológico Del Paciente Geriátrico. Rev Científica Odontológica. 2012;8(1):45–54.
15. Milián B, Mercedes M de las, Gispert Abreu E, García Triana B, Hernández V, Isabel M, et al. Consideraciones para la atención estomatológica integral y sistemática durante el embarazo según riesgos. Rev Cuba Estomatol. diciembre de 2010;47(4):428–38.
16. Oliva P, Narváes CG, Buhning K. Investigación cualitativa en odontología, análisis narrativo de la evidencia existente: narrative analysis of the existing evidence. Rev Cuba Estomatol. septiembre de 2014;51(3):305–22.
17. Parra S D. La obligación de informar al paciente: Cuestiones sobre el derecho a ser informado. Rev Médica Chile. diciembre de 2013;141(12):1578–83.
18. Mejía Estrada A, Romero Zepeda H. La relación médico paciente: el desarrollo para una nueva cultura médica. Rev Médica Electrónica. 2017;39:832–42.
19. Torres-González GC, León-Manco RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev Estomatológica Hered. abril de 2015;25(2):122–32.
20. Perea Pérez B, González L, Elena M, Santiago Sáez A, Juan A, Elena M. Responsabilidad profesional en odontología. Rev Esp Med Leg. :149–56.

**ANEXOS**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
**CUESTIONARIO**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PACIENTES EN CLINICAS**

**Señor (a).**

*La Carrera de odontología, está muy interesada en identificar el trato que le brindan en un servicio odontológico con el objetivo de brindarles una atención de calidad a sus pacientes.*

*Su opinión ayudará a sustentar de mejor manera nuestra propuesta para contribuir eficientemente con el cumplimiento de un mejor trato odontólogo con pacientes.*

**Objetivo:** Levantar información técnica para poder determinar las principales variables de estudio.

**¿Acepta que se le realicen las siguientes preguntas?**

**Sí**

**No**

**Datos, Personales**

**Edad:** \_\_\_\_\_

**1. Genero**

MASCULINO

FEMENINO

Atención odontológica

**¿El odontólogo le tomo los signos vitales?**

SI

NO

**¿Le dieron a conocer su diagnóstico?**

SI

NO

**¿Le explicaron sobre su tratamiento y procedimientos a realizarse?**

SI

NO

**¿Le brindaron información acerca del consentimiento informado?**

SI

NO

**¿Cómo considera usted el servicio odontológico de la clínica?**

EXCELENTE

MUY BUENO

BUENO

REGULAR

MALO

Conocimiento de las obligaciones del odontólogo

**¿Conoce usted acerca de sus derechos art. 6?**

Libre elección

Veracidad en la comunicación

Trato con respeto y dignidad

Calidad de la atención

Derecho de confidencialidad

Decisión de participar en investigaciones

Puntualidad de la atención.

**¿Fue atendido oportunamente y con puntualidad?**

SI

NO  Tiempo esperado \_\_\_\_\_

Conocimiento del proceso de ingreso como paciente UCSG.

**¿Le informaron que tenía que traer su cedula para sacar carpeta?**

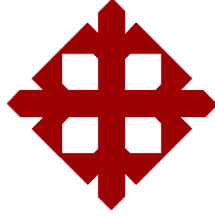
SI

NO

**¿Recibió usted la información de cómo sacar su carpeta para ser atendido?**

SI

NO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

**PROYECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**“Influencia del grado de conocimiento del proceso de atención odontológica  
en clínica UCSG A-2017.”**

**Autora:**

Katherine Marquez Valero

**Tutor:**

Dra. Andrea Bermúdez

**Guayaquil, Ecuador**

**2017**

## **1.-TEMA**

Influencia del grado de conocimiento del proceso de atención odontológica en clínica UCSG A-2017.

## **2.-INTRODUCCIÓN**

En la clínica UCSG los pacientes tienen el derecho de recibir una buena atención odontológica, es un derecho que el estado ecuatoriano le otorga al paciente, sin discriminar razón social, raza, sexo: el odontólogo tiene la responsabilidad social e individual de brindar una atención por igual a todos los pacientes, la relación odontólogo – paciente debe ser mutua, debe de ser de una forma respetuosa. (1)

Cuando hablamos de bioética, también hablamos de los valores éticos y morales que poseen los odontólogos, los cuales deben cumplir con los derechos que tienen los pacientes de una forma honesta, para crear un lazo de confianza con nuestro paciente. (2)

Una de las hipótesis es que la mayoría de los pacientes desconocen los derechos que tienen en la consulta odontológica, donde son estos los derechos que deben ser cumplidos y respetados, los mismos que deben ser alcanzados independientemente de la condición de vida de cada uno de los pacientes, es necesario implementar políticas que garanticen los derechos de los pacientes y poder brindar un mejor servicio odontológico en la UCSG para mantener el prestigio de la universidad. (3)

Se debe hacer conciencia que nosotros como estudiantes de odontología jugamos un papel muy importante en los pacientes ya que ellos depositan su confianza y por ende tenemos que actuar con valores éticos y morales cumpliendo con los derechos que tienen los pacientes de recibir una atención digna y honesta para lograr que sientan la satisfacción que corresponde(1)

## **3.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Cómo influye el grado de conocimiento del proceso de atención odontológica que reciben los pacientes?

#### **4.- PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.**

1. ¿Los pacientes conocen acerca de sus derechos dentro de la clínica odontológica UCSG?
2. ¿Los pacientes reciben una buena una atención durante el tratamiento odontológico?
3. ¿El paciente se siente satisfecho con la atención brindada en la clínica UCSG?
4. ¿Los pacientes tiene conocimiento acerca del consentimiento informado?
5. ¿El paciente tiene conocimiento del protocolo de registro de las historias clínicas?

#### **5.- JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación es de importancia ya que nos ayudara a nosotros a poder darnos cuenta si estamos brindando un servicio de calidad dentro de nuestra clínica odontología.

#### **6.- VIABILIDAD.-**

La actual investigación es viable por disponer de varios artículos científicos, bibliotecas virtuales de la UCSG, además del acceso y oportunidad de encuestar a los pacientes de la clínica odontológica UCSG la cual nos ayuda a determinar si nuestra consulta odontológica está siendo de ayuda y satisfacción para nuestros pacientes.

#### **7.- OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el grado de conocimiento del proceso de atención odontológica en clínica UCSG y como este influye sobre la atención médica recibida.

#### **8.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar el grado de conocimiento de los derechos de los pacientes de la clínica odontológica UCSG mediante una encuesta.
- Analizar la calidad de atención odontológica recibida dentro de la clínica odontológica UCSG.
- Calificar la atención brindada a nuestros pacientes.

- Evaluar a los pacientes sobre el consentimiento informado odontológico.
- Analizar el conocimiento del protocolo de registro de las historias clínicas.

## 9.-HIPÓTESIS

El grado de conocimiento de los derechos de los pacientes influye en la atención brindada en la consulta odontológica.

## 10.- VARIABLES

Interviniente.- Sexo

Dependiente.- Atención odontológica.

Conocimiento de las obligaciones del odontólogo (estudiante).

Independiente.- Puntualidad de la atención.

Atención clínica.

Conocimiento del proceso de ingreso como paciente UCSG.

## CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS

DENOMINACIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DIMENSIÓN DE LA VARIABLE	INDICADORES
<b>Variable Interviniente</b>			
Sexo	Es una variable biológica y genética que divide a los seres humanos en dos posibilidades solamente: mujer u hombre.	La medición se obtendrá de la base de datos de la consulta de los pacientes en la UCSG.	Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>
<b>Variable Dependiente</b>			
Atención odontológica	La atención odontológica nos permite informar, orientar y velar por el cumplimiento de los derechos del paciente.		



<p>Conocimiento de las obligaciones del odontólogo</p>	<p>representar, defender y abogar a favor de las necesidades de salud bucodental y de los mejores intereses de los pacientes y del público</p>	<p>Esta medición se la obtendrá para analizar el conocimiento de las obligaciones del odontólogo.</p>	<p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Variable Independiente</b></p>			
<p>Puntualidad de la atención.</p>	<p>Es la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones</p>	<p>La medición a realizar servirá para determinar el valor de la puntualidad del estudiante.</p>	<p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>
<p>Atención clínica.</p>	<p>La atención o asistencia de servicios odontológicos que se proporcionan al individuo con el fin de restaurar la salud oral.</p>	<p>Se realizará esta medición con el fin de calificar una atención adecuada al paciente.</p>	<p>Excelente <input type="checkbox"/></p> <p>Muy bueno <input type="checkbox"/></p> <p>Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>Regular <input type="checkbox"/></p> <p>Malo <input type="checkbox"/></p>
<p>Conocimiento del proceso de ingreso</p>	<p>Es un Registro de datos clínicos de</p>	<p>Esta medición se la realizara para obtener</p>	<p>SI <input type="checkbox"/></p>

como paciente UCSG.	salud de una persona.	el conocimiento de un historial clínico.	NO <input type="checkbox"/>
---------------------	-----------------------	--	-----------------------------

## 11.-MATERIALES Y MÉTODOS

Materiales.-

- Hojas bond
- Bolígrafos

Lugar de la investigación.-

- Clínica de la universidad UCSG

### CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
Revisión Bibliográfica	X	X	X	X
Encuesta		X	X	
Registro y evaluación de datos				X
Resultados				X
Entrega de trabajo				X

### RECURSOS EMPLEADOS.-

**Recursos humanos:** los resultados obtenidos serán supervisados por la tutora Dra. Andrea Bermúdez.

Pacientes de la clínica odontológica UCSG.

Recursos físicos: clínica odontológica UCSG.

Asociaciones estudiantas de odontología.

**Universo:** se encuentran constituidos por pacientes que fueron atendidos en la clínica odontológica de la UCSG.

**Muestra:** para determinar la adecuada atención que se brinda en la UCSG la muestra será constituida por: 300 pacientes.

**Criterios de inclusión de la muestra:** pacientes que fueron atendidos en la clínica odontológica UCSG.

Pacientes que fueron atendidos en el periodo a 2017.

Pacientes que están dispuestos a colaborar en el estudio.

**Criterios de exclusión de la muestra:**

Pacientes que no fueron atendidos en la clínica odontológica UCSG.

Pacientes que no fueron atendidos en el periodo a 2017.

Pacientes que no están dispuestos a colaborar en el estudio.

Pacientes pediátricos.

## **MÉTODOS: .-**

**Tipo de investigación:** prospectivo; transversal.

Prospectivo: en el presente estudio es a relación a hechos usando documentos que determinen lo que se quiere investigar.

Transversal: se estudiara las variables en un determinado tiempo

**Diseño de la investigación:** según el análisis y alcance de los resultados:

Descriptivo: determinar la situación de ambas variables analizando cual es la insatisfacción de los pacientes en la clínica UCSG.

## **Procedimientos**

- 1.- Solicitar a la Directora de carrera el permiso para entrar a la clínica.
- 2.- Se obtendrá el universo de los pacientes que fueron atendidos en el periodo A-2017
- 3.- Se procederá a realizar la encuesta de 300 pacientes de la clínica UCSG.
- 4.- Análisis de variables dependiente.
- 5.- Análisis de variables independiente.
- 6.- Tabulación de los datos obtenidos.
- 7.- Estadísticas.
- 8.-Análisis de datos.
- 9.- Conclusiones.
- 10.- Publicación y recomendaciones.



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Márquez Valero Katherine Cecibel**, con C.C: # 0916918055 autor/a del trabajo de titulación: **Influencia del grado de conocimiento del proceso de atención odontológica en clínica UCSG A-2017** previo a la obtención del título de **Odontóloga** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **15 de Septiembre de 2017**

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Márquez Valero Katherine Cecibel**

C.C: **0916918055**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Influencia del grado de conocimiento del proceso de atención odontológica en clínica UCSG A-2017		
AUTOR(ES)	Márquez Valero Katherine Cecibel		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Bermudez Andrea Cecilia		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Ciencias Medicas		
CARRERA:	Odontología		
TITULO OBTENIDO:	Odontóloga		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	15 de Septiembre de 2017	No. DE PÁGINAS:	8
ÁREAS TEMÁTICAS:	Odontología legal , Cirugía , Restauradora		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Atención odontológica, consentimiento informado, derechos de pacientes, signos vitales, puntualidad, calidad de atención.		
<p><b>Introducción:</b> Este estudio es evaluar el grado de conocimiento del paciente sobre el proceso de atención odontológica en la clínica UCSG y como este influye sobre la atención médica recibida y poder así calificar la atención que estamos brindando a nuestros pacientes. <b>Materiales y métodos:</b> Esta investigación es de tipo descriptivo y transversal, sobre 300 encuestas, realizadas a los pacientes atendidos dentro de la clínica odontológica UCSG semestre A-2017. <b>Resultados:</b> Fueron encuestados 300 pacientes de la clínica UCSG de los cuales la mayor influencia era sexo femenino con 54.33% ,el 58.33% no tomaron signos vitales a los pacientes, casi un 100% se les explico su diagnóstico y tratamiento, por otro lado un 50.66% no tenía conocimiento acerca del consentimiento informado, la atención odontológica con 52% como excelente , los derechos más relevantes fueron el trato con dignidad con un 85.33% seguido de la calidad de atención con 48.66%, la atención fue considerada como oportuna con un 90% y para finalizar el seguimiento del proceso de ingreso como paciente de la UCSG con un 98%. <b>Conclusión:</b> La atención dada en la UCSG fue calificada por los pacientes como excelente. Muchos de ellos referían conocer su diagnóstico, su tratamiento y se sentían muy cómodos y a gusto con el trato brindado en la clínica odontológica. Similarmente, refirieron también tener conocimiento del protocolo a seguir en cuanto al registro de paciente y obtención de su carpeta.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-995602139	E-mail: Katherine_marval92@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Pino Larrea José Fernando		
	Teléfono: +593-4-993682000		
	E-mail: jose.pino@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			