

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES REHABILITADOS CON CORONAS  
FIJAS CEMENTADAS EN LA CLÍNICA DE ADULTOS DE LA UNIVERSIDAD  
ANTONIO NARIÑO SEDE POPAYÁN AÑO 2015**

**GLORIA ELIZABETH DAZA ORDÓÑEZ**



**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO  
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA  
POPAYAN  
2020**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES REHABILITADOS CON CORONAS  
FIJAS CEMENTADAS EN LA CLÍNICA DE ADULTOS DE LA UNIVERSIDAD  
ANTONIO NARIÑO SEDE POPAYÁN AÑO 2015**

**GLORIA ELIZABETH DAZA ORDÓÑEZ**

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar el título de Odontóloga

**Asesora Científica**

**MARCELA BARCO**

Odontóloga con Especialización en Docencia Universitaria  
Magister en Invesgación en salud

**Asesor Metodológico:**

**MARCELA BARCO**

Odontóloga con Especialización en Docencia Universitaria  
Magister en Invesgación en salud

**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO  
PROGRAMA DE ODONTOLOGÍA  
POPAYAN  
2020**

## Nota de Aceptación

El trabajo de grado titulado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES REHABILITADOS CON CORONAS FIJAS CEMENTADAS EN LA CLÍNICA DE ADULTOS DE LA UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO SEDE POPAYÁN AÑO 2015**, elaborado por: **GLORIA ELIZABETH DAZA ORDÓÑEZ**, ha sido aprobado como requisito parcial para obtener el título de Profesional en Odontología



MARIA ANGELICA MARCELA BARCO BASTIDAS

Asesor Científico



MARIA ANGELICA MARCELA BARCO BASTIDAS

Asesor Metodológico



**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO**  
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

**ACTA DE SUSTENTACIÓN PÚBLICA DE UN  
TRABAJO DE GRADO**

El día 23 del mes de noviembre del año 2020, se reunieron por vía remota. Los jurados **Luis Francisco Nemocòn Ramírez y Ivon Sánchez García**; para evaluar el Proyecto de Grado titulado. **NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES REHABILITADOS CON CORONAS FIJAS CEMENTADAS EN LA CLÍNICA DE ADULTOS DE LA UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO SEDE POPAYÁN AÑO 2015**, Elaborado por el estudiante **GLORIA ELIZABETH DAZA ORDÓNEZ**, con cedula de ciudadanía No.34.569.589 de Popayán Cauca y código 20571114979

La presente acta se firma de forma digital, debido al aislamiento preventivo del COVID 19.

La calificación en una escala de 0.0 a 5.0 fue de tres puntos ocho (3.8).

Dada en Popayán a los 23 días del mes de noviembre del año dos mil veinte (2020)


DR. LUIS FRANCISCO NEMOCÒN R.

JURADO

DRA. IVONNE SANCHEZ GARCÍA

JURADO

DR. ARTURO MONTOYA SERRANO  
DIRECTOR DE SEDE

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIGUAN	Código:	GAB F 1 004
	GESTIÓN SINABI	Versión:	2
	AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, PUBLICATION Y REPRODUCCIÓN ELECTRÓNICA DE TRABAJOS DE GRADO	Fecha:	2017/11/15

yo, Gloria Elizabeth Daza Ordóñez mayor de edad, identificado con CCX CE TI N° 34569589 de Popayán, actuando en nombre propio, en mi calidad de autor del trabajo de grado o Tesis, titulado: Nivel de Satisfacción en Pacientes Rehabilitados con coronas fijas cementadas en la clínica de Adultos de la Universidad Antonio Nariño Sede Popayán año 2015. presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Odontóloga, autorizamos al Sistema Nacional de Bibliotecas para que, con fines académicos y de manera gratuita, presente a la comunidad educativa la producción intelectual de la UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

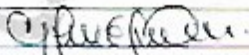
1. Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad Antonio Nariño, en Base de Datos, en otros Catálogos y en otros sitios Web, Redes y Sistemas de Información nacionales e internacionales "Open Access" y en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad Antonio Nariño.
2. Permita la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer.
3. Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

*De conformidad con lo establecido en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia, utilice y use en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador de la obra objeto del presente documento.*

EL (LOS) AUTOR (ES) - ESTUDIANTES, manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y la realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de su exclusiva autoría y tiene la titularidad sobre la misma. CLAUSULA DE INDEMNIDAD: En caso de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión, EL ESTUDIANTE - AUTOR, asumirá toda la responsabilidad, y saldrá en defensa de los derechos aquí autorizados; para todos los efectos la Universidad actúa como un tercero de buena fe; así mismo el acá firmante dejará indemne a la Universidad de cualquier reclamación o perjuicio.

Para constancia se firma el presente documento en Popayán (Ciudad), a los 17 días del mes Diciembre de 2020.

AUTOR Y/O ESTUDIANTE

Firma	
Nombre	<u>Gloria Elizabeth Daza</u>
CC	<u>34569589</u>

**NOTA IMPORTANTE:** El autor certifica que conoce las derivadas jurídicas que se generan en aplicación de los principios del derecho de autor.

Popayán, Diciembre de 2020

iv

## **Dedicatoria**

*Le dedico este trabajo de grado a mi Dios, a quién supo guiarme en los problemas que se me presentaban, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca mi norte, ni desfallecer en el intento y por concederme la oportunidad de vivir y haber alcanzado la meta propuesta.*

*A mi esposo y mis hijos; a ellos les debo su apoyo, su valiosa colaboración y su esperanza puesta en mí, para alcanzar un peldaño más en mi formación personal y profesional.*

*A mis padres, hermanos, amigos y compañeros que me colaboraron, gracias por darme ánimos para y terminar mi carrera Profesional.*

***La Autora.***

## Resumen

La presente investigación se realizó con el fin de conocer si existe o no un nivel de satisfacción de los pacientes rehabilitados con coronas fijas cementadas en la clínica de adultos de la Universidad Antonio Nariño UAN, en el año 2015. El Objetivo fué evaluar el nivel de satisfacción de pacientes adultos rehabilitados con coronas fijas cementadas en la clínica de adultos universidad Antonio Nariño (UAN). La Metodología se desarrolló relacionando el estudio descriptivo, retrospectivo de corte transversal, la población se constituyó en pacientes con tratamientos de rehabilitación con coronas fijas cementadas en la Clínica de Adultos de la UAN, con un número total de Historias clínicas del año 2015 consultadas de 1597, de las cuales se analizaron las que cumplían con los criterios de inclusión entre ellas 200 historias clínicas, resultando 100 pacientes que atendieron al llamado de manera voluntaria al diligenciamiento de la encuesta permitiendo el desarrollo de la presente investigación.

De acuerdo con los objetivos del estudio se determinó que las variables Odontológicas y atención clínica UAN, estudiadas incidieron satisfactoriamente en los pacientes rehabilitados con coronas fijas cementadas en la clínica de adultos de la UAN, sede Popayán año 2015, en este punto se determinó que el grado de satisfacción en los aspectos odontológicos fué del 81%, relacionándose con el grado de satisfacción estético.

En conclusión la investigación no relaciona la satisfacción y la percepción de calidad de los pacientes ya que los pacientes desconocen las características principales de los aspectos odontológicos siendo un tema de los profesionales, en salud oral. Lo que ellos perciben son aspectos estéticos odontológicos muy generales, con los cuales dieron respuesta en la encuesta aplicada. Se evidencia igualmente que el género femenino determinado en un **59%**, se asocia en mayor proporción a experiencias positivas en la consulta.

**Palabras claves:** *Nivel de satisfacción, rehabilitación, coronas fijas cementadas*

## Abstract

This research was conducted in order to know whether or not there is a level of satisfaction of patients rehabilitated with cemented fixed crowns in the adult clinic of the University Antonio Nariño UAN, in the year 2015. The objective was to evaluate the level of satisfaction of adult patients rehabilitated with cemented fixed crowns in the adult clinic of the Antonio Nariño University (UAN). The Methodology was developed relating the descriptive, retrospective study of cross section, the population was constituted in patients with treatments of rehabilitation with cemented fixed crowns in the Clinic of Adults of the UAN, with a total number of consulted Clinical histories of year 2015 of 1597, of which those were analyzed that fulfilled the criteria of inclusion between them 200 clinical histories, being 100 patients who took care of the call of voluntary way to the diligence of the survey allowing the development of the present investigation.

According to the study's objectives, it was determined that the Odontological variables and UAN clinical attention studied had a satisfactory impact on the patients rehabilitated with cemented fixed crowns in the adult clinic of UAN, Popayan headquarters in 2015. At this point, it was determined that the degree of satisfaction in the odontological aspects was 81%, related to the degree of aesthetic satisfaction.

In conclusion, the research does not relate the satisfaction and the perception of quality of the patients since the patients do not know the main characteristics of the odontological aspects being a subject of the professionals, in oral health. What they perceive are very general odontological aesthetic aspects, with which they gave answers in the applied survey. It is also evident that the female gender determined in 59%, is associated in greater proportion to positive experiences in the consultation.

**Key words:** Satisfaction level, rehabilitation, cemented fixed crowns



## Contenido

<b>Capítulo 1</b> .....	13
<b>Introducción e información general</b> .....	13
1.1. El Planteamiento del Problema.....	14
1.1.1. Formulación del Problema .....	15
1.2. Justificación.....	15
1.3. Objetivos.....	16
1.3.1. Objetivo general .....	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
<b>Capítulo 2.</b> .....	18
<b>Aspectos Teóricos</b> .....	18
2.1. Marco Referencial .....	18
2.1. Marco Conceptual.....	25
<b>Capítulo 3.</b> .....	28
<b>Metodología</b> .....	28
3.1. Tipo de Estudio.....	28
3.2. Población y Muestra .....	29
3.2.1. Población.....	29
3.2.2. Muestra.....	29
3.2.3. Variables.....	29
3.3. Criterios .....	30
3.3.1. Criterios de Inclusión .....	30
3.3.2. Criterios de Exclusión.....	30
3.4. Análisis de la Información.....	31
<b>Capítulo 4.</b> .....	32
<b>Resultados</b> .....	32
4.1 Analisis Aspectos Sociodemográficos.....	32
<b>Capítulo 5</b> .....	48
<b>Discusión</b> .....	51
<b>Conclusiones</b> .....	51
<b>Recomendaciones</b> .....	53
<b>Referencias Bibliografía</b> .....	54
<b>Anexos</b> .....	59

## Lista de Tablas

		<b>Pág</b>
Tabla 1.	Frecuencia de género	30
Tabla 2.	Rango y Edad	31
Tabla 3.	Aspectos Odontologicos. (El color del diente esta acorde o no dependiendo a las piezas adyacente).	32
Tabla 4.	Aspectos Odontológicos ( Ha notado usted que un diente no se ve bien?)	33
Tabla 5.	Aspectos Odontologicos. (Ha sentido que la textura del diente natural a cambiado)	34
Tabla 6.	Aspectos Odontologicos. (Ha sentido que la forma de sus dientes esta adecuada o no dependiendo de las piezas colocadas?	34
Tabla 7.	Aspectos Odontologicos. (Ha tenido usted dientes sensibles debido al calor o al frio?).	35
Tabla 8.	Aspectos Odontologicos. (Ha tenido áreas dolorosas en su boca?)	36
Tabla 9.	Aspectos Odontologicos. (Ha estado usted preocupado problemas dentales).	38
Tabla 10.	Aspectos Odontologicos. (Se ha sentido insatisfecho sobre la aparencia de sus dientes rehabilitados con coronas fijas?).	39
Tabla 11.	Aspectos Odontologicos. (Ha sentido usted que hay menos sabor en sus alimentos por problemas en sus dientes rehabilitados?).	40
Tabla 12.	Aspectos Odontologicos. ( Se ha sentido avergonzado por problemas con los dientes rehabilitados?).	41
Tabla 13.	Atencion clinica UAN. (Han tenido información del tratamiento)	41
Tabla 14.	Atencion clinica UAN. (Esta de acuerdo con la calidad de materiales	42
Tabla 15.	Atencion clinica UAN. (Esta Usted satisfecho del trato del personal odontológico de la clinica UAN con su tratamiento de rehabilitacion?).	43
Tabla 16.	Atencion clinica UAN. (Se ha sentido comodo con el tratamiento de rehabilitación con coronas fijas en la UAN?).	44
Tabla 17.	Atencion clinica UAN. (Considera que en la Clinica UAN, existen garantías para los tratamientos de rehabilitación con coronas?).	

## Lista de gráficos

		<b>Pág</b>
Gráfico 1	Frecuencia de género	31
Gráfico 2	Rango y edad	31
Gráfico 3	Aspectos Odontologicos. El color del diente	32
Gráfico 4	Aspectos Odontologicos. Ha notado usted que un diente no se ve bien.	33
Gráfico 5	Aspectos Odontológicos (Cambio de la textura del diente).	33
Tabla 6.	Aspectos Odontologicos. (Ha sentido que la forma de sus dientes esta adecuada o no dependiendo de las piezas colocadas?	34
Tabla 7.	Aspectos Odontologicos. (Ha tenido usted dientes sensibles debido al calor o al frio?).	35
Tabla 8.	Aspectos Odontologicos. (Ha tenido áreas dolorosas en su boca?)	36
Tabla 9.	Aspectos Odontologicos. (Ha estado usted preocupado por problemas dentales).	38
Tabla 10.	Aspectos Odontologicos. (Se ha sentido insatisfecho sobre la aparencia de sus dientes rehabilitados con coronas fijas?).	39
Tabla 11.	Aspectos Odontologicos. (Ha sentido usted que hay menos sabor en sus alimentos por problemas en sus dientes rehabilitados?).	40
Tabla 12.	Aspectos Odontologicos. ( Se ha sentido avergonzado por problemas con los dientes rehabilitados?).	41
Tabla 13.	Atencion clinica UAN. (Han tenido información del tratamiento)	41
Tabla 14.	Atencion clinica UAN. (Esta de acuerdo con la calidad de materiales	42
Tabla 15.	Atencion clinica UAN. (Esta Usted satisfecho del trato del personal odontológico de la clinica UAN con su tratamiento de rehabilitacion?).	43
Tabla 16.	Atencion clinica UAN. (Se ha sentido comodo con el tratamiento de rehabilitación con coronas fijas en la UAN?).	44
Tabla 17.	Atencion clinica UAN. (Considera que en la Clinica UAN, existen garantías para los tratamientos de rehabilitación con coronas?).	45

**Lista de Anexos**

	<b>Pág</b>
Anexo A. Modelo de Encuesta	56
Anexo B. Cronograma	59
Anexo C. Presupuesto	60

## **Capítulo 1**

### **Introducción e información general**

Este documento tiene como objetivo presentar una revisión descriptiva de estudios e investigaciones sobre el Nivel de Satisfacción en pacientes rehabilitados con coronas fijas cementadas que acuden en busca de soluciones a sus problemas de salud oral; En este sentido la clínica de la Facultad de Odontología como entidad prestadora de servicio de salud, gradualmente han tenido que ir mejorando y certificándose en sus indicadores de satisfacción de calidad.

En virtud de lo anterior es necesario recalcar que la satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología es el aspecto fundamental de la medición de la eficacia que implica una experiencia racional que deriva de la comparación entre las expectativas del paciente y el servicio que se ofrece en el servicio odontológico, la satisfacción puede ser diferente para cada paciente según sea sus circunstancias y sus expectativas.

En este contexto las causas del nivel de satisfacción están relacionadas con el hecho de la atención recibida y las expectativas cumplidas para el paciente, es por ello que la satisfacción del Nivel de calidad es un indicador lógico de los pacientes que han consultado por el servicio de rehabilitación con coronas fijas cementadas, es por eso que al presentarse algún problema con las coronas fijas cementadas les preocupa, por lo cual es la expectativa general es la de recibir una explicación sobre el motivo de su inconformidad por la rehabilitación recibida.

Por lo anterior se abarca tres momentos importantes, el primer momento, es: Establecer los factores de satisfacción en pacientes adultos rehabilitados con coronas fijas cementadas en la clínica de adultos universidad Antonio Nariño (UAN) sede Popayán 2015; El segundo momento, es determinar las variables que han incidido en la insatisfacción de los pacientes de la clínica de adultos universidad Antonio Nariño (UAN) sede Popayán; Y un tercer momento, es

definir las pautas odontológicas de la clínica para permitir un nivel adecuado de satisfacción de los pacientes de la clínica de adultos universidad Antonio Nariño (UAN) sede Popayán 2015.

Por consiguiente, este análisis se direcciona en determinar los contextos de la metodología bajo el enfoque investigativo “Mixto”, cualitativo y cuantitativo, resolviendo así el cuestionamiento:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la clínica de adultos respecto a las coronas fijas cementadas en la Facultad de Odontología de la Universidad Antonio Nariño en el año 2015?

### **1.1. El Planteamiento del Problema**

Dentro del campo de la rehabilitación oral “la prótesis fija surge como uno de los métodos de rehabilitación que ha solucionado el problema de ausencia de dientes que por varias razones no se encuentran en cavidad oral, esto permite que los dientes faltantes sean reemplazados con dientes artificiales que se mantienen fijos, teniendo como pilares los dientes naturales del paciente” (Ministerio de Salud y Protección Social & MINSALUD, 2014).

El problema surge cuando el paciente no se encuentra conforme, con las coronas fijas cementadas, pudiendo ser por la apariencia de la prótesis, por presentar neuralgia del trigémino, malestar o alguna discapacidad física, psicológica, social o por problemas periodontales; es en este sentido que a través de una encuesta se analizará el grado de satisfacción que siente el paciente al portar una prótesis fija y/o corona cementadas. En este estudio solo se analizaran las coronas fijas que fueron cementadas en la Universidad Nariño sede Popayán durante el año 2015 .

Dentro del campo de la rehabilitación oral la prótesis en coronas fijas cementadas, surge como uno de los métodos de rehabilitación que ha solucionado el problema de ausencia de dientes que por varias razones que no se encuentran en cavidad oral, “esto permite que los

dientes faltantes sean remplazados con dientes artificiales que se mantienen fijos, teniendo como pilares los dientes naturales del paciente, todo esto evaluado a través de un diagnóstico correcto y de la predisposición del paciente a rehabilitarse de la manera en la que el/la estudiante lo sugiera.

El problema surge cuando el paciente no se encuentra conforme con la prótesis que se le ha entregado, pudiendo ser por la apariencia de la prótesis, por presentar dolor, malestar o alguna discapacidad física, psicológica, social o minusvalía, etc., varios factores que van a ser analizados a través de una encuesta donde se evaluará el grado de satisfacción en pacientes rehabilitados con una corona individual, prótesis fija, entendiéndose que la misma abarca un puente fijo, corona o carilla

Por lo anterior la presente investigación muestra gran interés en describir las (6) seis variables como: sociodemográficas, variable odontológicas, variable de márgenes gingivales, variable de sensibilidad en los dientes, variable de atención física y la atención clínica UAN; las cuales van a identificar los niveles de satisfacción de los pacientes adultos que se les implantó coronas fijas cementadas, así como el impacto que generó la rehabilitación en la condición de vida de los pacientes.

### **1.1.1. Formulación del Problema**

*¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la clínica de adultos respecto a las coronas fijas cementadas en la Facultad de Odontología de la Universidad Antonio Nariño en el año 2015?*

### **1.2. Justificación.**

El presente proyecto se realiza con la finalidad de estudiar el nivel de satisfacción de los pacientes que se les ha prestado el servicio de rehabilitación oral por parte de los profesionales de odontología; según las variables a aplicar a la encuesta se podrá obtener información valiosa,

de esta manera realizar un seguimiento a los protocolos odontológicos de manejo de corona fija individual de la facultad de odontología de la UAN.

Esta investigación busca generar un aporte a la UAN, analizando el comportamiento del indicador (Nivel de Satisfacción) a los pacientes que fueron atendidos en el año 2005 en el área de rehabilitación oral del servicio de odontología, que es en si el campo de trabajo en donde se realizará la investigación, en conjunto con las historias clínicas odontológicas que servirán de fuente primaria para el estudio.

De igual forma el presente trabajo de investigación se justifica desde la parte teórica, metodológica y práctica, en la parte teórica, porque sirve como referente a la facultad de odontología de la UAN, y además porque es preciso argumentar que se tiene un gran interés en este tema, para ampliar los conocimientos obtenidos en el transcurso de la carrera profesional de Odontología y poder contribuir como futuros profesionales a velar por la calidad que se presta en el servicio de odontología, evitando posibles complicaciones que deterioren no solo la salud oral, sino a nivel general, que requieren de un tratamiento adecuado y pertinente para el mejoramiento de la calidad de los pacientes que acuden al servicio odontológico.

En este contexto este tipo de investigación se hace necesario porque genera espacios científicos que permitan tanto a los estudiantes de pregrado como de postgrado, desarrollar proyectos de investigación de impacto en el área de odontología, entendiendo y comprendiendo la importancia de prevenir complicaciones y daños severos por la falta de actualización de protocolos de manejo de Corona individual de calidad.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Evaluar el nivel de satisfacción de pacientes adultos rehabilitados con coronas fijas cementadas en la clínica de adultos de la universidad Antonio Nariño (UAN) sede Popayán 2015.



### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Determinar las variables que han incidido en la satisfacción de los pacientes rehabilitados con coronas fijas cementadas en la clínica de adultos de la UAN, sede Popayán año 2015.
2. Identificar la satisfacción o insatisfacción de los pacientes rehabilitados con coronas fijas cementadas en la clínica de adultos de la UAN, para poder medir su percepción.
3. Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de la Clínica de adultos de la UAN, referente a los aspectos Clínicos odontológicos y atención en salud de la Clínica UAN.

## **Capítulo 2.**

### **Aspectos Teóricos**

#### **2.1. Marco Referencial**

El propósito de la presente revisión descriptiva se enfoca en una argumentación de los principales autores que expresan la importancia de los contextos orientados al Nivel de Satisfacción en pacientes rehabilitados con coronas fijas cementadas, por lo cual se tomó como referencia diferentes autores y estudios correspondientes al problema planteado.

En estudios e investigaciones por (Chaucalá Guamán & Alexandra, 2017) titulado: “*Grado de Satisfacción Estético a través del cuestionario OHIP, en los pacientes rehabilitados con Prótesis, en la Clínica integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central de Ecuador*”; el objetivo principal fué evaluar el grado de satisfacción estética que presentaron los pacientes rehabilitados con prótesis fija en el periodo 2016-2017, siendo atendidos por estudiantes de noveno semestre de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador”(Chaucalá Guamán & Alexandra, 2017)

Estudio observacional, transversal, contó con 87 participantes donde se les aplicó el cuestionario OHIP - Estético, cuestionario validado internacionalmente, siendo traducido en varios idiomas como chino, francés, japonés, portugués, sueco y español, originario de Australia, consta de 49 preguntas que han sido reducidas a 14, valoradas entre: nunca= 0, casi nunca= 1, algunas veces= 2, frecuentemente= 3, siempre= 4, cuya suma va entre 0 a 56, donde a menor valor, mayor es la satisfacción o viceversa. Dando como resultado en el género masculino: 60,6% alta satisfacción, 30,3% mediana satisfacción, 6,1% poca satisfacción y 3% insatisfacción; en el género femenino: 75,9% alta satisfacción, 18,5% mediana satisfacción, 5,6% poca satisfacción y 0% insatisfacción ((Chaucalá Guamán & Alexandra, 2017)

Los resultados del estudio de Chaucalá (2017), fue el grado de satisfacción estético en los pacientes mujeres que fueron rehabilitadas en prótesis fija en Clínica Integral de la Facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador fue de un 75.90% con satisfacción alta, el 18.5% con satisfacción media, 5.6% poca satisfacción y 0% de insatisfacción de los pacientes. Además La falta de minuciosidad en morfología, la presencia de micro y macro texturas; evidenció la poca insatisfacción presentada, que está asociada a la falta de detalles minuciosos de los laboratorios en devolver la correcta estética a de los trabajos de prótesis fija ( Chaucalá Guamán & Alexandra, 2017).

Otro estudio de (Llorente García, 2012)denominado: *Evaluación Clínica y Radiográfica de las Prótesis Parciales Fijas sobre Implantes Cementadas versus Atornilladas*”, cuyo objetivo principal fue comparar clínica y radiográficamente los resultados obtenidos con los implantes dentales cuando presentan una rehabilitación atornillada y cementada en prótesis parcial fija. La hipótesis de trabajo planteada se enfocó a que existen diferencias significativas en el comportamiento clínico y mecánico entre las rehabilitaciones cementadas y las rehabilitaciones atornilladas sobre implantes dentales en prótesis parcial fija con más de tres (3) años en función.

Se puede evidenciar y analizar en este estudio que el grado de satisfacción de los implantes dentales fue valorado a través de un cuestionario, en donde se recogían diferentes variables incluyendo *la masticación, fonética, estética e higiene*. El paciente debía valorar su agrado con el tratamiento implantológico en una escala del cero (0) al diez (10). El test t-student para muestras independientes fué utilizado para conocer la presencia de cualquier diferencia estadísticamente significativa entre el tipo de rehabilitación y el grado de satisfacción del paciente. El valor obtenido mediante el test no reveló diferencias entre los pacientes que habían sido rehabilitados con prótesis atornilladas y prótesis cementadas, en relación a las características funcionales, estéticas e higiénicas. Respecto a la capacidad masticatoria, cuatro pacientes estaban insatisfechos a nivel funcional y el 80% no encontraba modificaciones en la fonética. El 66.3% de los encuestados estaban muy satisfechos con la estética conseguida con el tratamiento. 13.3% puntuaron cinco o por debajo en el cuestionario sobre la estética de sus prótesis. Un 33.3% de los pacientes estaba muy satisfechos, alcanzando la puntuación máxima, con la higiene obtenida tras la colocación de los implantes. Dos pacientes se encontraron muy

descontentos con la higiene a nivel de los implantes y se quejaban de la dificultad para conseguirla ( (Llorente García, 2012)).

En otro estudio por (Martín Ares, 2018) direccionado a la “*Satisfacción del Paciente desdentado total y Evaluación Clínica tras el Tratamiento Rehabilitador sobre implantes*”, tuvo como propósito principal evaluar la opinión subjetiva del paciente mediante una encuesta de satisfacción y el análisis objetivo del profesional, mediante parámetros de evaluación clínica y radiológica, tras la rehabilitación implantológica y convencional del paciente desdentado total. El tipo de estudio fue transversal y retrospectivo, se hizo un muestreo no probabilístico de casos consecutivos. Se reclutó a todos los pacientes que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión, descritos a continuación, dentro de un intervalo de tiempo hasta que se alcanzó la muestra deseada de 150 pacientes ( (Paredes, 2016)

Los resultados y las conclusiones del presente estudio se direccionó a tomar en cuenta la valoración por mayor grado de satisfacción funcional para los casos de rehabilitaciones bimaxilares, mayor satisfacción para las rehabilitaciones con menos de 10 años en el grupo de sobredentaduras, y valoró de forma negativa la facilidad para higienizar la prótesis en los pacientes mayores de 81 años. Por otra parte el porcentaje de distribución del Índice de Placa y Gingival por grupos observacionales ha sido homogéneo, se obtuvo una mayor pérdida ósea alrededor de los implantes que soportan rehabilitaciones fijas respecto a las removibles con diferencias estadísticamente significativas ( (Martín Ares, 2018).

Entre las características del paciente que han influido en la satisfacción se obtuvieron que, los pacientes de menor edad fueron los menos satisfechos con el tratamiento, los pacientes fumadores tuvieron mayor pérdida ósea e índice de placa, y no hubo influencia del sexo en la satisfacción. “Por último la satisfacción de los pacientes desdentados totales, con prótesis fija fue mayor que los rehabilitados con sobredentadura y prótesis completa convencional de forma correlativa y con diferencias estadísticamente significativas y los pacientes rehabilitados con prótesis fija, tuvieron mayor satisfacción estética y funcional que los grupos de prótesis removibles, sin embargo la satisfacción higiénica fue peor, con diferencias estadísticamente significativas” (Martín Ares, 2018).

En otra investigación por (Paredes, 2016) titulada: “*Los Resultados Clínicos de la Rehabilitación Oral Fija sobre Implantes en Pacientes Edéntulos Totales*”, cuyo objetivo general fue valorar el tratamiento con rehabilitación oral fija sobre implantes en pacientes edéntulos totales maxilares. Se realizó un estudio descriptivo de los hallazgos clínicos del estudio, con referencia a las variables demográficas de los pacientes, las características de los implantes (diámetro y longitud), la existencia de complicaciones (pérdidas, periimplantitis), así como de la carga funcional y las restauraciones prostodóncicas realizadas (rehabilitaciones fijas). Todas las variables anteriores fueron analizadas estadísticamente. Las variables Pacientes y Métodos cualitativos fueron analizadas según el test de la chi-cuadrado, mientras que las variables cuantitativas fueron analizadas, según la prueba no paramétrica de la U de Mann-Whitney, ya que las variables numéricas no seguían una distribución normal.

Los resultados del estudio de (Manterola et al., 2019), arrojó que un total de 34 pacientes edéntulos totales maxilares fueron tratados con implantes dentales con superficie de titanio arenada y grabada y una carga funcional precoz con una rehabilitación oral fija implantosoportada en el maxilar superior el 100% de los pacientes fueron rehabilitados con 34 rehabilitaciones orales fijas maxilares. Se realizó la carga funcional precoz a los 2 meses de la inserción de los implantes, las rehabilitaciones orales fijas se realizaron de forma cementada sobre los implantes con los pilares mecanizados individualizados ( p.124).

En este sentido el concepto de la **satisfacción** es un fenómeno esencialmente humano, que va más allá de lo físico y que se da cuando hay una sensación de plenitud por lo que se espera, además que va acompañado por la seguridad racional de haberse hecho bien las cosas y que además tiene un cierto grado de éxito.

Siguiendo con el análisis documental descriptivo de los estudios encontrados referente al tema en cuestión, (Paredes, 2016) elaboró una maestría titulada: “*Eficacia del Tratamiento con Prótesis Parcial Fija y Removible en relación al grado de satisfacción del Paciente adulto que acude a la clínica docente asistencial Odontológica Uladech Católica Trujillo segundo semestre 2015*”. La investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la eficacia de los tratamientos con prótesis parciales fijas y/o removibles y el grado de

satisfacción del paciente adulto atendido por los alumnos en el curso de clínica integral del adulto I y II. en la Clínica docente asistencial odontológica Uladech católica Trujillo, segundo semestre 2015. La metodología fue cuantitativa – descriptiva correlacional de corte transversal, retrospectivo, la población muestral fue la totalidad, los 40 pacientes atendidos, la técnica para la recolección de datos fue la entrevista para aplicar la encuesta y el análisis documental (Paredes, 2016).

Los resultados fueron respecto a la eficacia en el tratamiento de prótesis parcial fija, el 95% eficacia y 5% con ineficacia. Respecto a la eficacia con prótesis parcial removible, se observa que el 85% fue con eficacia y el 15% presentó ineficacia. Respecto a la distribución del grado de satisfacción de los pacientes adultos con prótesis parcial fija se observa que el grado de satisfacción del paciente es de un 85% satisfecho, 15% medianamente satisfecho y ninguno insatisfecho. También se encontró que el grado de satisfacción de los pacientes adultos con prótesis parcial removible es de un 95% satisfecho y 5% medianamente satisfecho y ninguno insatisfecho. Respecto a la relación de la eficacia del tratamiento con prótesis parcial fija y removible con la satisfacción del paciente se observa que en la prótesis parcial fija presenta eficacia y satisfacción el 100% y eficacia con medianamente satisfecho el 66,7% y el 33,3% ineficacia con medianamente satisfecho, ninguno con ineficacia e insatisfecho. Aplicando el X<sup>2</sup> se aprecia que existe significancia estadística  $p < 0.05$  tanto en el tratamiento con prótesis fija y removible en relación del paciente probándose la hipótesis propuesta. (Paredes, 2016, p. 5)

Una vez expuestos los estudios e investigaciones que se han realizado en el marco del nivel de satisfacción en pacientes rehabilitados con coronas fijas cementadas en clínicas de adultos, se procederá a describir los conceptos y teorías en los temas tratados en la presente investigación como: Satisfacción de la atención, protesis fija, coronas fijas, rehabilitación oral, corona dental.

(Paredes, 2016) la Satisfacción es:

[...] es estar conforme con algo o con alguien, que tiene que ver a su vez con algo que se quiere obtener, se espera o se desea y con lo que entra en relación a la espera de cierto efecto en el estudio, es lo que el paciente espera del

tratamiento al que se ha sometido es por eso que para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro, alguien que al realizar una acción determinada provoque un determinado resultado que sea valorado como positivo o no, como satisfecho o insatisfecho.(p.54)

De igual manera, “la satisfacción de los usuarios depende de la calidad de los servicios que se ofrece y del trato que se percibe del personal de salud, mejorar la calidad de la atención no necesariamente implica aumento de recursos humanos, materiales, financieros, sino que a veces se trata de utilizar racionalmente los recursos para lograr la eficiencia en la gestión del servicio que se brinda” (Chaucalá Guamán & Alexandra, 2017).

Es por eso muy importante explicar al usuario sobre sus problemas y necesidades en aspectos preventivos y cuidados con su prótesis fija o removible según haya sido su tratamiento.

Como refiere, (Chaucalá Guamán & Alexandra, 2017).

[...] la mayoría de los casos de insatisfacción del paciente a veces no lo llega a expresar, por lo tanto, puede ser preciso acudir a estudios de investigación. Es así que, el grado de satisfacción se entenderá por la conformidad que tiene el paciente teniendo en cuenta los aspectos técnicos e interpersonales del personal de odontología y se determinará por las expresiones del mismo paciente (p,43).

En otro aparte, cuando se requiere una rehabilitación oral, el paciente llega con una expectativa muy grande, “para los pacientes, las expectativas relacionadas con aspectos comunicativos son las más importantes. En general, los Odontólogos coinciden en esta valoración; sin embargo, sobrestiman los deseos de los pacientes de recibir ciertos servicios relacionados con la atención, como recetas, derivaciones y pruebas complementarias” (Zuluaga López et al., 2015).

Es por ello que uno de los primeros pasos para establecer una relación de colaboración entre Odontólogo y paciente es la necesidad de que el primero identifique las expectativas que tienen los pacientes para la consulta, al optar por la rehabilitación oral debe haber una comprensión y la satisfacción de estas expectativas que es una responsabilidad de primer orden y existen evidencias de que ello conlleva un incremento de la satisfacción de los pacientes, pero también la mejora de otros resultados de la consulta.

Aunado a lo anterior las expectativas de los pacientes por pérdida de piezas dentarias es la Rehabilitación a través de coronas fijas, por lo que refiere (Zuluaga López et al., 2015)

[...] la corona fija se aplica como tratamiento en la pérdida de piezas para evitar la alteración del estomatognático, como es la masticación, la fonética y la estética. La masticación forma parte del proceso continuo de alimentación. La masticación entraña dos actividades sencillas pero sincronizadas: La división del alimento por la fuerza aplicada y la manipulación selectiva de la lengua y mejillas para separar las partículas gruesas y conducir las a las superficies dentales para su ulterior trituración.” (p.11).

Cuando hay pérdida de dientes “la eficacia masticatoria disminuye lo cual puede conducir a una variación de dieta por parte de la persona, forzando a nuevas prácticas alimentarias determinadas con un mayor consumo de alimentos blandos y fáciles de masticar, ocasionando restricciones dietéticas y comprometiendo el estado nutricional de la persona adulta “(Zuluaga López et al., 2015).

De igual forma, “la pérdida de dientes sobre todo en el sector anterior conlleva a un gran impacto estético, en ocasiones más lesivo para el paciente que la propia pérdida de la función. La sociedad actual generalmente percibe la pérdida de dientes visibles especialmente los anteriores como un estigma social” (Martín Ares, 2018).

Por otra parte “el reemplazar los dientes perdidos es entonces una necesidad, las prótesis parciales fijas y prótesis parciales removibles son alternativas económicas y fáciles frente a otros procedimientos más costosos como las prótesis sobre implantes, por lo que se debe



cumplir con las exigencias en su confección para lograr la eficacia en su uso y la comodidad y satisfacción del paciente” (Flores, 2017., p.54).

Según la et al., 2013)

[...] la satisfacción es el estado mental que padece el ser humano, que comprende el bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad, de haber obtenido algo ya sea objetivo o subjetivo, en el caso de los pacientes la satisfacción está relacionada con la colocación de prótesis dental fija para la cual tendremos que considerar varios factores. “Es el resultado de comparar su percepción de los beneficios obtenidos con la compra de un producto o servicio, en relación con la expectativa de beneficios a recibir del mismo” (p.10).

Por lo cual existen Factores que determinan la satisfacción de la atención ideal, como lo manifiesta (Llorente García, 2012)

[...] Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador en este caso el odontólogo, con el fin de que el cliente (Paciente) obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure de dar las indicaciones para el uso correcto del mismo, de la forma más comprensible a fin de dejar marcadas claramente las condiciones favorables o desfavorables del producto suministrado, en este caso la prótesis dental, ya que con estos parámetros el paciente sentirá confianza y seguridad (p.76).

## **2.1. Marco Conceptual**

La rehabilitación oral es una especialidad de la odontología cuyo propósito es devolver el estado funcional del sistema estomatognático, entendiéndose como el conjunto de órganos que conforman la cavidad oral y la articulación temporo mandibular, ”es el conjunto de habilidades educativas, sociales, médica y de formación profesional para devolver al paciente la seguridad para seguir con su rutina normal, permitiéndole sonreír, hablar, alimentarse y expresarse de la

mejor manera sin tener incomodidades o miedos por discapacidades orales” (Amolca, 2004., p.9).

La prótesis dental, “se remonta desde cientos de años atrás en la historia, ya que, en restos encontrados en excavaciones, es notorio claramente el uso de prótesis dentales rústicas, en las cuales para su elaboración se empleaban materiales como oro de consistencia blanda, o en alambre y rollos de oro, así como la utilización de dientes humanos y animales unidos mediante fajas de oro usadas como puentes” (Salud OMdl, 2016., p.33).

El uso de dientes artificiales como producto de belleza y” para la trituración de la comida fue durante mucho tiempo en la historia de la humanidad un procedimiento descuidado, de poco éxito, aunque el hombre se preocupó muy pronto de la reposición de los dientes ausentes. Ya en el 700 a. C. se llevaban a cabo sustituciones de dientes, como muestran las excavaciones etruscas en la región de la actual Toscana” (Shillingburg, 2006, p.81).

La Prótesis parcial fija, “es el arte y la ciencia de sustituir dientes ausentes que se han perdido o no existieron. Estas restauraciones no pueden ser retiradas de la boca por el paciente solo por el especialista en caso necesario,( el éxito del tratamiento con prótesis fija es determinado a través de tres criterios: longevidad de las prótesis, salud pulpar y gingival de los dientes involucrados y satisfacción del paciente, los que se deben tener presente en cada tratamiento que se realice el fracaso de las prótesis fijas se debe a una falta de planificación y mayormente a una mala preparación para la realización de las prótesis” (Montagna, 2008., p.31).

La Corona dental, “se considera a una corona dental como una restauración individual para una pieza dentaria determinada, en ocasiones son malamente llamadas fundas, sobre todo por el paciente, ya que las coronas se colocan sobre una pieza dental propia del paciente, que habrá sido primeramente tallada, como en toda prótesis fija, los dientes son realizados artesanalmente, personalizados para cada paciente y ciñéndose a las necesidades de su anatomía dentó bucal, y debe tomarse muy en cuenta una correcta terminación cervical a fin de que esta sea imperceptible a la vista del ojo humano. “La forma y ubicación de la línea de terminación cervical representa sin lugar a dudas el talón de Aquiles respecto a la supervivencia de las

restauraciones protésicas fijas en boca, en otras palabras, representan la mayor posibilidad de fracasos protésicos” (Corella, 2017),. p.89).

La corona artificial, “es una restauración extra coronaria cementada que sustituye a la corona clínica natural de los dientes cuando esta se encuentra en mal estado, cuando solo la raíz de diente es utilizable, mejorando el aspecto o alineación de un solo diente. Siendo una restauración similar en morfología y contornos de las partes deterioradas, para que cumplan sus funciones normales, además de proteger la estructura remanente que ha sido tallada para su adaptación” (Manterola et al., 2019),.p.78).

## **Capítulo 3. Metodología**

### **3.1. Tipo de Estudio**

Para esta investigación se utiliza el tipo de estudio: *Descriptivo, retrospectivo de corte transversal*, modalidad inspección de archivo. En esta clase de estudios “el investigador se limita a medir la presencia, características o distribución de un fenómeno en una población en un momento de corte en el tiempo, una determinada enfermedad, mortalidad en la población, etc, pero siempre referido a un momento concreto y sobre todo, limitándose a describir uno o varios fenómenos sin intención de establecer relaciones causales con otros factores” (Monterola y cols, 2019)

En este sentido" para Monterora ( 2019); estos estudio permiten estudiar distintas variables de resultado de forma simultánea, pueden ser la única forma de determinar la secuencia temporal entre variable de exposición y variable resultado.

La Metodología se realizará por medio de las siguientes Fases:

#### **Fase 1. Inspección de archivo.**

Revisión de Historias clínicas de acuerdo a criterios de inclusión período 2015

#### **Fase 2. Aplicación de la Encuesta**

Se realizará en el archivo de la Clínica odontológica UAN, la revisión de las historias clínicas que cumplan con los requisitos de inclusión se llena el formato, aclarando que la información es netamente confidencial, sin necesidad de aparecer el nombre de los pacientes. Posteriormente se contactan a los pacientes y se les informa que la participación es voluntaria, netamente con fines académicos y se procede a encuestar a esta población con las variables respectivas. La encuesta se hará por medio telefónico y virtual

#### **Fase 3. Recolección de la información, tabulación y codificación.**

#### **Fase 4. Análisis e interpretación de la información.**

## **3.2. Población y Muestra**

### **3.2.1. Población**

La población la constituyen los pacientes con tratamientos de Rehabilitación con coronas fijas cementadas en la Clínica de Adultos de la UAN, durante el año 2015. El número total de Historias Clínicas del año 2015 fueron 1597, de las cuales se deben analizar cuales cumplen los criterios de inclusión.

### **3.2.2. Muestra**

Pacientes con apertura de historia clínica en tratamientos de Rehabilitación con coronas fijas cementadas en la Clínica de Adultos de la UAN, durante el año 2015 y que por voluntad propia quieran diligenciar la encuesta para la presente investigación. Número preliminar de la muestra 200 H.C.

### **3.2.3. Variables**

#### **1. Sociodemográficos.**

- **Frecuencia de género.** Masculino, Femenino.
- **Rango de Edad:** 35 a 44 \_\_\_\_\_ 45 a 54 \_\_\_\_\_ 55 a 64 \_\_\_\_\_ 65 a 75 años.

#### **2. Odontológicas**

- **Color:** Acorde o no acorde, dependiendo de las piezas adyacentes.
- **Texturas:** Ausentes o presentes
- **Formas:** Adecuada o no adecuada, dependiendo de las piezas.
- **Líneas:** Media interincisal superior vs inferior, concuerda o no concuerda.

#### **3. Análisis Gingival según la percepción o visión del paciente.**

- **Cenit:** Regulares o irregulares.
- **Papilas:** Presentes o ausentes.

#### **4. Aspectos Físicos**

- Sensibilidad en los dientes.
- Areas dolorosas en el sistema bucal.
- Preocupación por problemas dentales.
- Inconformidad sobre la apariencia de la prótesis fija.
- Ha sentido menos sabor en los alimentos por problemas con sus dientes, boca o prótesis.
- Se ha sentido avergonzado por problemas con los dientes, boca o prótesis?.
- Ha evitado salir por problemas con los dientes, boca o prótesis?.
- Ha tenido usted dificultades para el trabajo habitual por problemas con sus dientes, boca o Prótesis.
- Insatisfacción por problemas en la rehabilitación con coronas fijas.

#### **5. Atención Clínica UAN**

- Información oportuna acerca del tratamiento de Rehabilitación con coronas fijas cementadas en la Clínica de Adultos de la UAN.
- Calidad de materiales en la Rehabilitación con coronas fijas cementadas.
- Atención eficiente en el manejo al paciente.
- Comodidad en el servicio ofrecido.

### **3.3. Criterios**

#### **3.3.1. Criterios de Inclusión**

- Pacientes adultos rehabilitados con coronas fijas cementadas durante el año 2015.
- Pacientes adultos rehabilitados con coronas fijas que presenten de 1 a 4 coronas, tanto en el sector anterior como posterior.
- Pacientes que quieran participar en la encuesta de la presente investigación.
- Pacientes que hayan firmado el consentimiento informado.

#### **3.3.2. Criterios de Exclusión**

- Pacientes con prótesis removible.
- Pacientes con prótesis total.

- Pacientes que no hayan firmado el consentimiento informado.
- Pacientes con discapacidad intelectual.
- Pacientes que no quieran participar en el estudio.

### **3.4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.**

Se analizará la información por medio de estadística descriptiva, tabulación, graficación (bivariado) e interpretación de la información, de acuerdo a los datos arrojados por la técnica de recolección de información “Encuesta”.

## Capítulo 4.

### Resultados

Se tomaron las siguientes variables según formato de recolección de datos como: Aspectos sociodemográficos (frecuencia de género y rango de edad); aspectos odontológicos; aspectos físicos y atención clínica UAN, los cuales se analizaron teniendo en cuenta la revisión de un total **1597** Historias Clínicas de pacientes con tratamientos de Rehabilitación con coronas fija cementadas en la Clínica de Adultos de la UAN, durante el año 2015, por esta razón se seleccionaron de acuerdo a los criterios de inclusión dando como resultado una muestra representativa de **200** Historia Clínicas.

En este sentido se llegó a una depuración de la información al encuestar a la población seleccionada dando respuesta que de las 200 historias clínicas que cumplían los criterios de inclusión 100 pacientes atendieron al llamado de manera voluntaria al diligenciamiento de la encuesta, permitiendo el desarrollo de la presente investigación.

#### 4.1 ANALISIS ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS

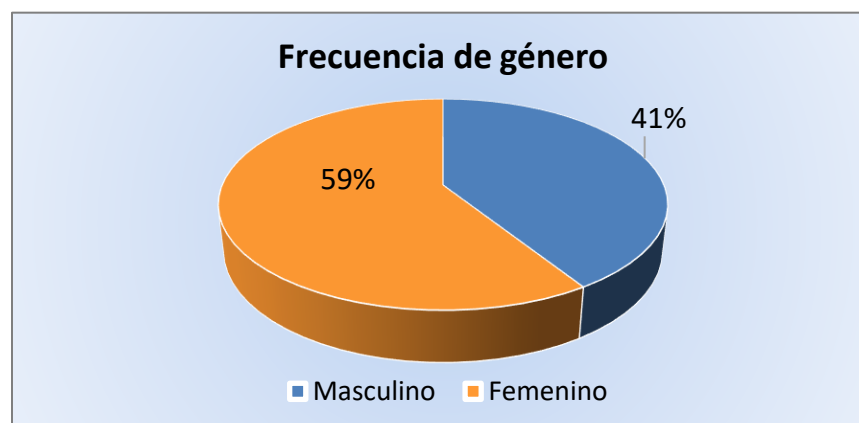
Se tomaron las siguientes variables independientes según formato de recolección de datos, como aspectos sociodemográficos como: Género, Edad, los cuales se analizaron a continuación.

**Tabla 1 . Frecuencia de género.**

Descripción	Porcentaje	Cantidad
Masculino	41%	41
Femenino	59%	59
TOTAL	100%	100

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020



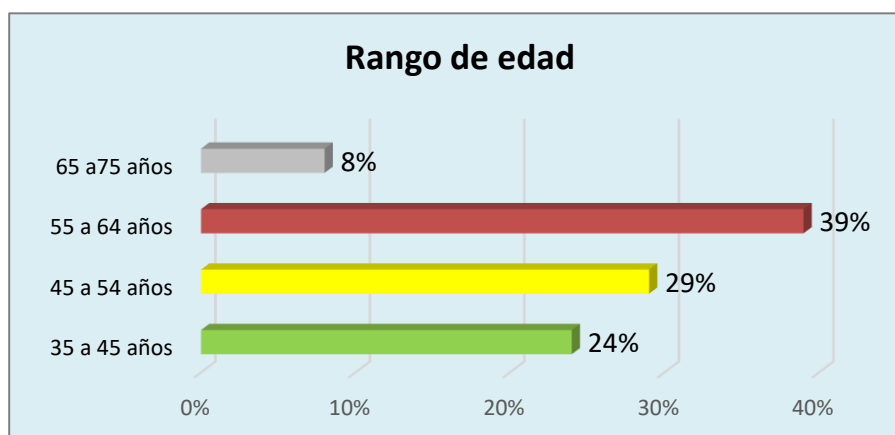
**Gráfico 1. Frecuencia de género.**

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Con relación a la variable género; se evidenció que del total del 100% de la población encuestada el 59% correspondien al género femenino, el 41% son hombres, representando el menor porcentaje. En este sentido se evidencia que el tratamiento lo continúan de mayor proporción el género femenino por estar más enfocadas a la estética y la forma.

**Tabla 2 . Rango y edad**

Descripción	Porcentaje	Cantidad
35 a 45 años	24%	24
45 a 54 años	29%	29
<b>55 a 64 años</b>	<b>39%</b>	<b>39</b>
65 a75 años	8%	8
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Gráfico 2. Rango y edad**

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

**El gráfico 2**, del 100% de los encuestados el 39% se encuentran dentro del rango de edad de los 55 a 64 años, el 29% se encuentran dentro del rango de edad de 45 a 54 años, el 24% están dentro del rango de edad de los 35 a 45 años, y en un rango menos significativo 8% establecen dentro del rango de edad de 65 a 75 años. En este punto se puede analizar que la edad más prevalente es la adulta prevalece entre los **55 a 64** años que siguen su tratamiento de rehabilitación con coronas fija cementadas en la Clínica de Adultos de la UAN

**Tabla 3. Aspectos Odontologicos. (El color del diente esta acorde o no dependiendo a las piezas adyacente).**

Descripción	Porcentaje	Cantidad
SI	<b>81%</b>	81
NO	19%	19
TOTAL	100%	100

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

**Gráfico 3. Aspectos Odontologicos. (El color del diente esta acorde o no dependiendo a las piezas adyacente).**



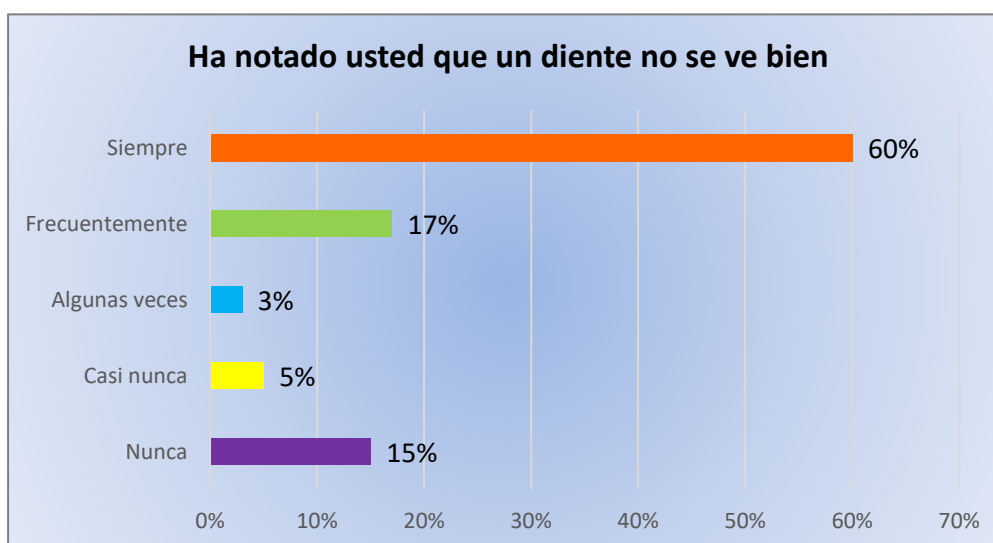
Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Con relación a la variable Aspectos Odontologicos; se evidenció que del total del 100% de la población encuestada, el 81%, manifestaron que el color del diente esta acorde a la corona y a la rehabilitación, tan solo un 19% de los encuestados manifestaron inconformidad, debido que han llevado mucho tiempo con espacios, dientes destruidos.

**Tabla 4. Aspectos Odontológicos.**

Descripción	Porcentaje	Cantidad
Nunca	15%	15
Casi nunca	5%	5
Algunas veces	3%	3
Frecuentemente	17%	17
Siempre	60%	60
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

**Grafico 4. Aspectos Odontológicos. Ha notado usted que un diente no se ve bien?**

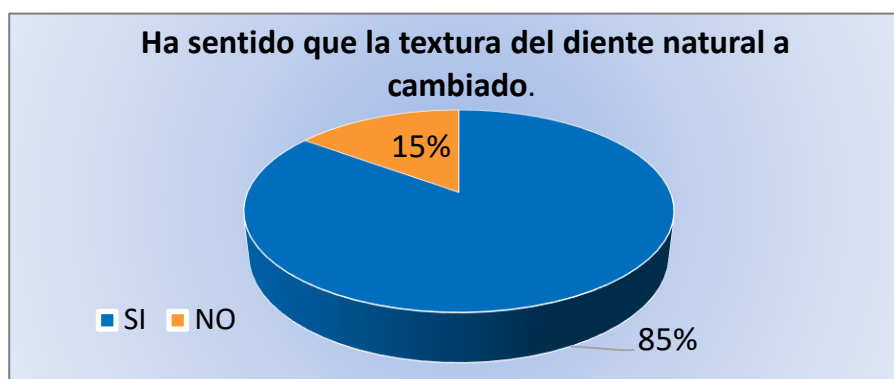
Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Con relación a la variable aspectos Odontológicos; se evidenció que del total del 100% de la población encuestada, el 60% manifestó que siempre, por presentarse un color de diente diferente, por el tamaño, la posición; el 17% frecuentemente, el 15% nunca, debido que no han tomado consciencia y prioridad a la salud oral, el 5% casi nunca y el 3% algunas veces.

**Tabla 5. Aspectos Odontológicos. (Ha sentido que la textura del diente natural a cambiado)**

Descripción	Porcentaje	Cantidad
SI	85%	85
NO	15%	15
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

**Grafico 5. Aspectos Odontologicos.**

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Con relación a la variable Aspectos Odontologicos; se evidenció que del total del 100% de la población encuestada, el **85%** manifestaron que SI, han sentido que la textura del diente natural a cambiado por la forma, posición, color, función, tan solo un **15%** si han sentido que la textura del diente natural NO ha cambiado, por la genética del diente de la población adulta vulnerable y científicamente por la pérdida de calcio de esta población.

**Tabla 6. Aspectos Odontologicos. (Ha sentido que la forma de sus dientes esta adecuada o no dependiendo de las piezas colocadas?)**

Descripción	Porcentaje	Cantidad
SI	83%	83
NO	17%	17
TOTAL	100%	100

**Gráfico 6. Aspectos Odontologicos. (Ha sentido que la la forma de sus dientes esta adecuada o no dependiendo de las piezas colocadas?).**



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

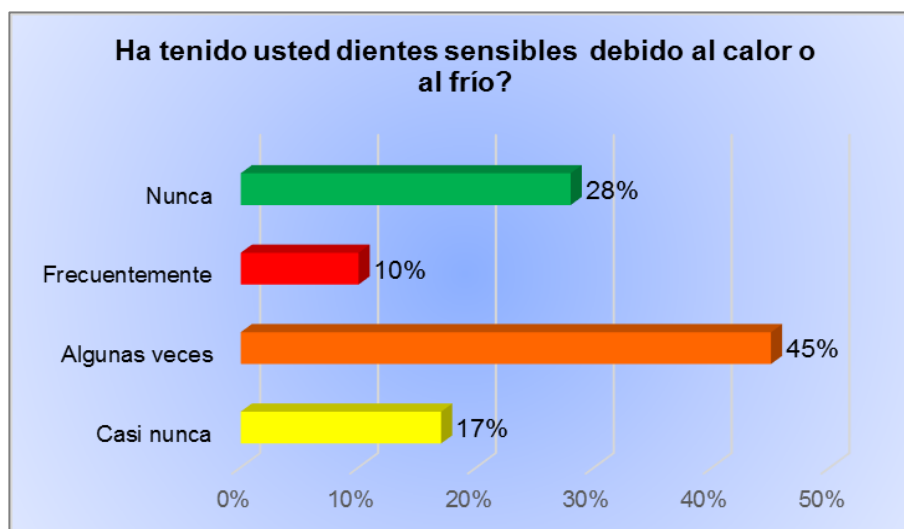
En la gráfica 6, con respecto a la variable Aspectos Odontológicos; se evidenció que del total del 100% de la población encuestada, el 83% manifestaron que si han sentido que la forma de sus dientes esta adecuada y que las piezas están bien colocadas, tan solo un 17% de los encuestados manifestaron que no han sentido que la forma de sus dientes esta adecuada y que las piezas no están bien colocadas, demuestran inconformidad porque no hay una buena educación en la salud oral.

**Tabla 7. Aspectos Odontológicos. (Ha tenido usted dientes sensibles debido al calor o al frío?).**

Descripción	Porcentaje	Cantidad
Casi nunca	17%	17
Algunas veces	45%	45
Frecuentemente	10%	10
Nunca	28%	28
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

**Gráfico 7. Aspectos Odontológicos. (Ha tenido usted dientes sensibles debido al calor o al frío?).**



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Con relación a la variable Aspectos Odontológicos; se evidenció que del total del 100% de la población encuestada, el 45% manifestaron que algunas veces han tenido dientes sensibles debido al calor o al frío y a la pérdida del calcio, el 28% de los encuestados refirieron que nunca han tenido dientes sensibles debido al calor o al frío, un 17% manifestaron que casi nunca han

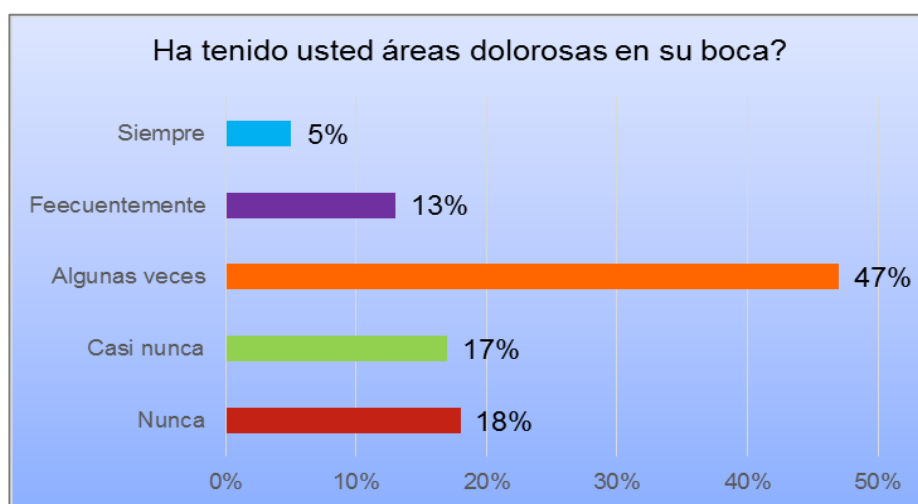
tenido dientes sensibles debido al calor o al frío, y tan solo un 10% refirieron que frecuentemente han tenido dientes sensibles debido al calor o al frío.

**Tabla 8. Aspectos Odontológicos. (Ha tenido áreas dolorosas en su boca?).**

Descripción	Porcentaje	Cantidad
Nunca	18%	18
Casi nunca	17%	17
<b>Algunas veces</b>	<b>47%</b>	<b>47</b>
Frecuentemente	13%	13
Siempre	5%	5
<b>TOTAL</b>	<b>5%</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

**Gráfico 8. Aspectos Odontológicos. (Ha tenido áreas dolorosas en su boca?).**



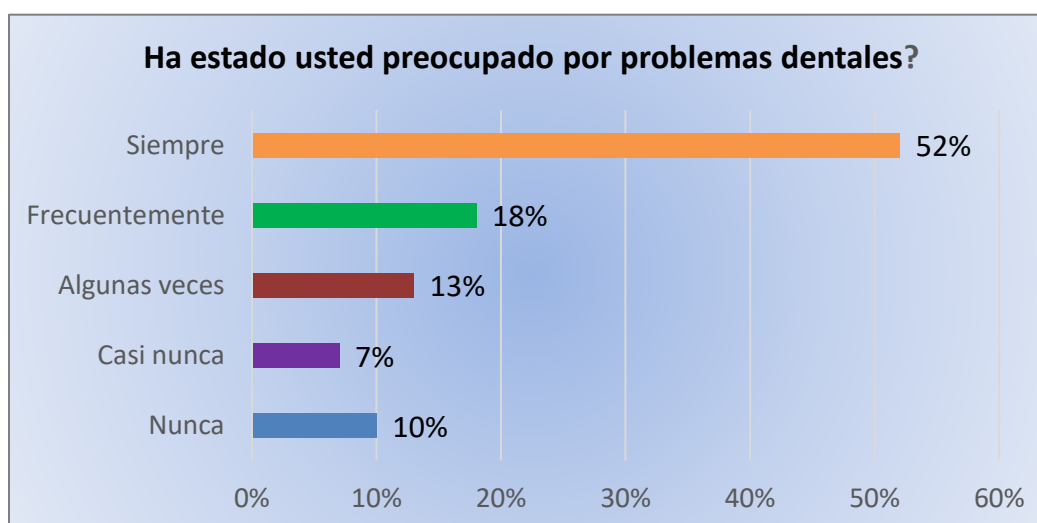
Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Con relación a la variable Aspectos Odontológicos; se evidenció que del total del 100% de la población encuestada, el **47%** manifestaron que alguna vez han tenido áreas dolorosas en su boca, debido a la falta de higiene, pérdida de sus dientes y dientes que no han sido bien tratados, el 18% de los encuestados afirmaron que nunca han tenido áreas dolorosas en su boca, el 17% de los encuestados refirieron que casi nunca han tenido áreas dolorosas en su boca, un 13% de los encuestados mencionaron que frecuentemente han tenido áreas dolorosas en su boca, y tan solo un 5% de los encuestados afirmaron que siempre han tenido áreas dolorosas en su boca.

**Tabla 9. Aspectos Odontológicos. (Ha estado usted preocupado por problemas dentales).**

Descripción	Porcentaje	Cantidad
Nunca	10%	10
Casi nunca	7%	7
Algunas veces	13%	13
Frecuentemente	18%	18
Siempre	52%	52
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

**Grafico 9. Aspectos Odontológicos. (Ha estado usted preocupado por problemas dentales).**

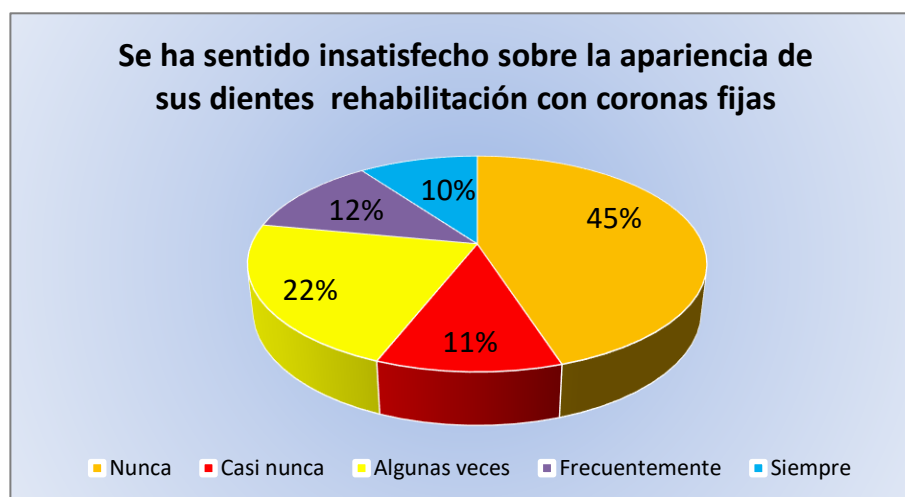
Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Con relación a la variable Aspectos Odontológicos; se evidenció que del total del 100% de la población encuestada, el **52%** manifestaron que siempre han estado preocupados por los problemas dentales, por la pérdida de dientes, por la forma, el color y el deterioro, por ello justifican que es importante un buen tratamiento de rehabilitación con coronas fijas cementadas para el mejoramiento de su dentadura y calidad de vida, el 18% consideran que frecuentemente sienten dolor por las razones mencionadas, el 13% algunas veces el 10% nunca, no considera que sus problemas dentales sean causa de su preocupación y el 7% casi nunca.

**Tabla 10. Aspectos Odontológicos**

Descripción	Porcentaje	Cantidad
Nunca	45%	45
Casi nunca	11%	11
Algunas veces	22%	22
Frecuentemente	12%	12
Siempre	10%	10
TOTAL	100%	100

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

**Gráfico 10. Aspectos Odontológicos. (Se ha sentido insatisfecho sobre la apariencia de sus dientes rehabilitados con coronas fijas?).**

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

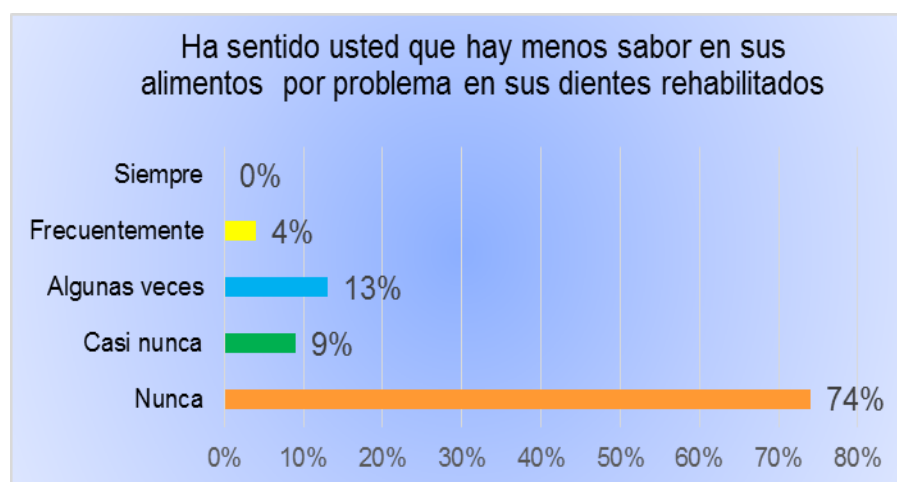
En el gráfico 10, el 45% del 100% de encuestados, consideran que cuando han empezado el tratamiento de rehabilitación con coronas fijas, nunca se han sentido insatisfechos sobre la apariencia de sus dientes, consideran que el tratamiento odontológico les ha mejorado la estética y la salud oral de sus dientes, el 22% argumentan que algunas veces se han sentido insatisfechos, el 12% frecuentemente, el 11% casi nunca y el 10% siempre, con un porcentaje bajo. En este punto se puede evidenciar que los pacientes se han sentido satisfechos por el tratamiento.



**Tabla 11. Aspectos Odontologicos.**

Descripción	Porcentaje	Cantidad
Nunca	74%	74
Casi nunca	9%	9
Algunas veces	13%	13
Frecuentemente	4%	4
Siempre	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

**Grafico 11. Aspectos Odontologicos. (Se ha sentido usted que hay menos sabor en sus alimentos por problemas en sus dientes rehabilitados?).**

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

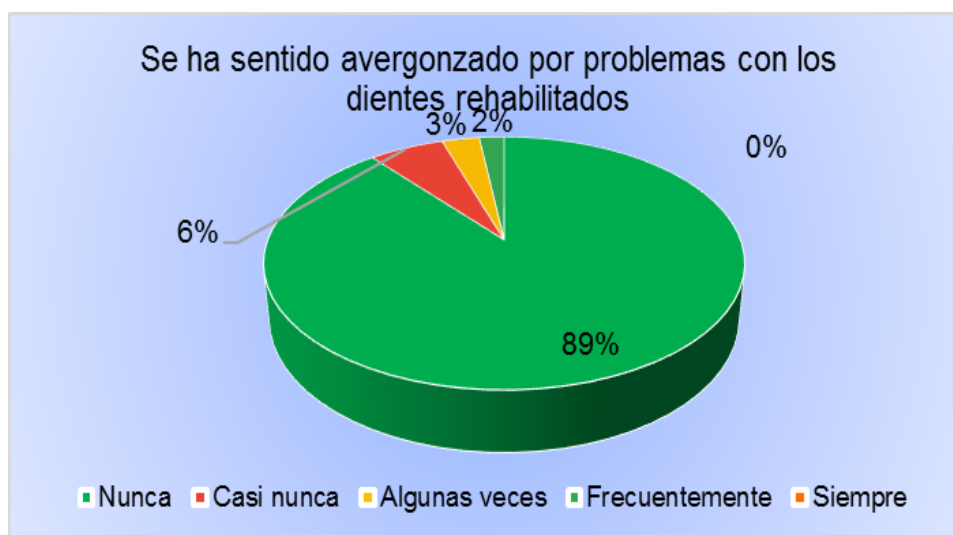
Con relación a la variable Aspectos Odontologicos; se evidenció que del total del 100% de la población encuestada, el **74%** manifestaron que nunca han sentido que hay menos sabor en sus alimentos por problema en sus dientes rehabilitados, el 13% de los encuestados manifestaron que algunas veces han sentido que hay menos sabor en sus alimentos por problema en sus dientes rehabilitados, el 9% de los encuestados afirmaron que casi nunca han sentido que hay menos sabor en sus alimentos por problema en sus dientes rehabilitados, y tan solo el 4% de los encuestados afirmaron que frecuentemente han sentido que hay menos sabor en sus alimentos por problema en sus dientes rehabilitados.

**Tabla 12. Aspectos Odontologicos. ( Se ha sentido avergonzado por problemas con los dientes rehabilitados?).**

Descripción	Porcentaje	Cantidad
Nunca	89%	89
Casi nunca	6%	6
Algunas veces	3%	3
Frecuentemente	2%	2
Siempre	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>0%</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

**Grafico 12. Aspectos Odontologicos. (Se ha sentido avergonzado por problemas con los dientes rehabilitados?).**



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

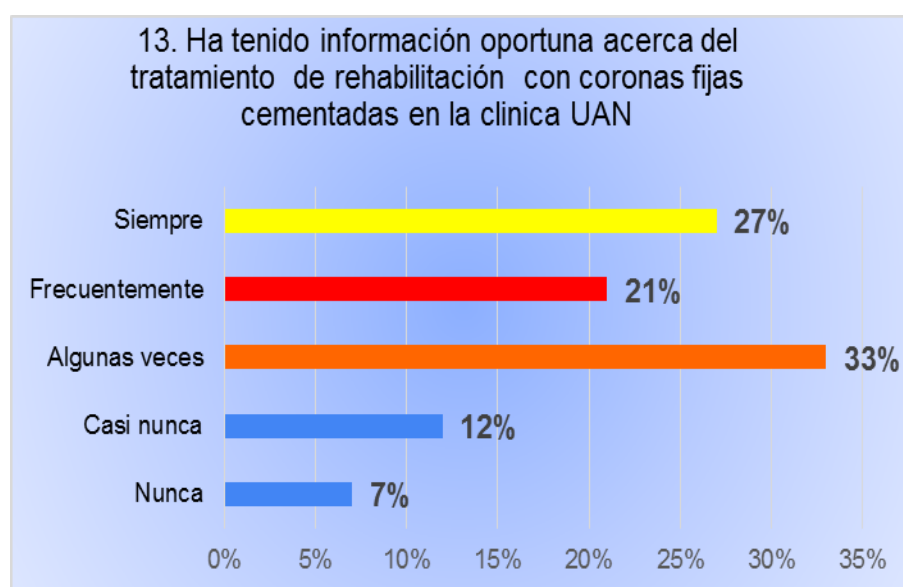
Con relación a la variable Aspectos Odontologicos; se evidenció que del total del 100% de la población encuestada, el **89%** manifestaron que nunca se han sentido avergonzados por problemas con los dientes rehabilitados, el **6%** respondieron que casi nunca veces se han sentido avergonzados por problemas con los dientes rehabilitados, el **3%** de los encuestados manifestaron que algunas veces se han sentido avergonzados por problemas con los dientes rehabilitados, tan solo el **2%** de los encuetados respondieron que frecuentemente se han sentido avergonzados por problemas con los dientes rehabilitados.

**Tabla 13. Atención clínica UAN. (Han tenido información oportuna acerca del tratamiento de rehabilitación con coronas fijas cementadas?).**

Descripción	Porcentaje	Cantidad
Nunca	7%	7
Casi nunca	12%	12
Algunas veces	33%	33
Frecuentemente	21%	21
Siempre	27%	27
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

**Grafico 13. Atención clínica UAN. (Ha tenido información oportuna acerca del tratamiento de rehabilitación con coronas fijas cementadas?).**



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Con relación a la variable Atención Clínica UAN; se evidenció que del total del 100% de la población encuestada, el 33% manifestaron que algunas veces han tenido información oportuna acerca del tratamiento de rehabilitación con coronas fijas ccementadas en la clínica UAN, el 27 % de las encuestadas respondieron que siempre han tenido información oportuna acerca del tratamiento de rehabilitación con coronas fijas ccementadas en la clínica UAN, el 21% de los encuestados afirmaron que frecuentemente han tenido información oportuna acerca del

tratamiento de rehabilitación con coronas fijas cementadas en la clinica UAN, el 12% de los encuestados respondieron que casi nunca han tenido información oportuna acerca del tratamiento de rehabilitación con coronas fijas cementadas en la clinica UAN, tan solo el 7% de los encuestados manifestaron que nunca han tenido información oportuna acerca del tratamiento de rehabilitación con coronas fijas cementadas en la clinica UAN.

**Tabla 14. Atención clinica UAN. (Esta de acuerdo con la calidad de materiales de rehabilitación con coronas fijas cementadas?).**

Descripción	Porcentaje	Cantidad
SI	92%	92
NO	8%	8
TOTAL	100%	100

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

**Grafico 14. Atención clinica UAN. (Esta de acuerdo con la claidad de materiales de rehabilitación con coronas fijas cementadas?).**



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

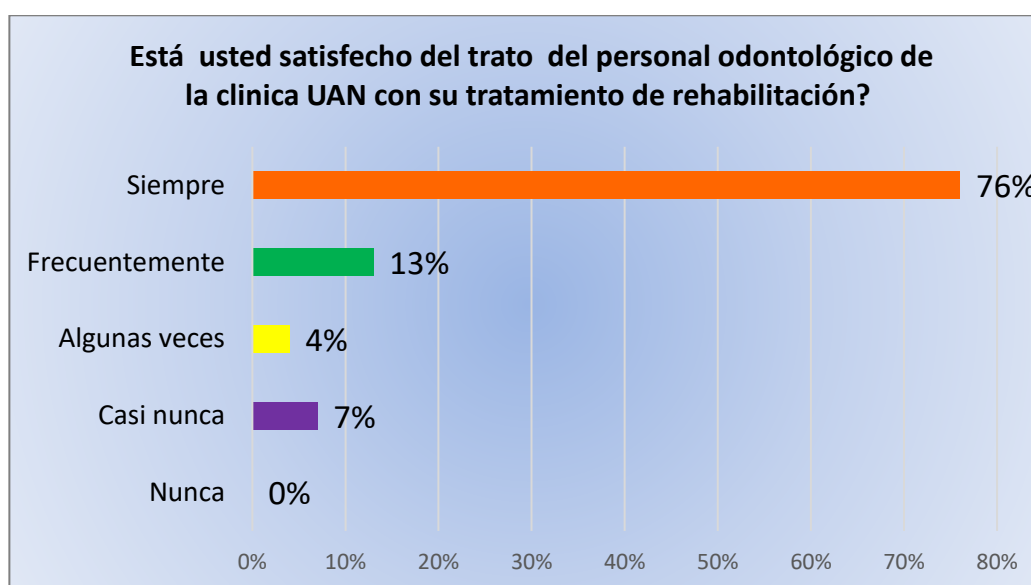
Con relación a la variable Atención Clínica UAN; se evidenció que del total del 100% de la población encuestada, el 92% manifestaron que si están de acuerdo con la calidad de materiales de rehabilitación ci coronas fijas cementadas, tan solo el 8% de los encuestados manifestaron que no están de acuerdo con la calidad de materiales de rehabilitación ci coronas fijas cementadas.

**Tabla 15. Atención clínica UAN. (Esta Usted satisfecho del trato del personal odontológico de la clínica UAN con su tratamiento de rehabilitación?).**

Descripción	Porcentaje	Cantidad
Nunca	0%	0
Casi nunca	7%	7
Algunas veces	4%	4
Frecuentemente	13%	13
Siempre	76%	76
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

**Grafico 15. Atención clínica UAN. (Esta Usted satisfecho del trato del personal odontológico de la clínica UAN con su tratamiento de rehabilitación?).**



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Con relación a la variable Atención Clínica UAN; se evidenció que del total del 100% de la población encuestada, el 76% manifestaron que siempre han estado satisfechos del trato del personal odontológico de la clínica UAN con su tratamiento de rehabilitación, el 13% de los encuestados respondieron que frecuentemente han estado satisfechos del trato del personal odontológico de la clínica UAN con su tratamiento de rehabilitación, el 7% de los encuestados afirmaron que casi nunca han estado satisfechos del trato del personal odontológico de la clínica

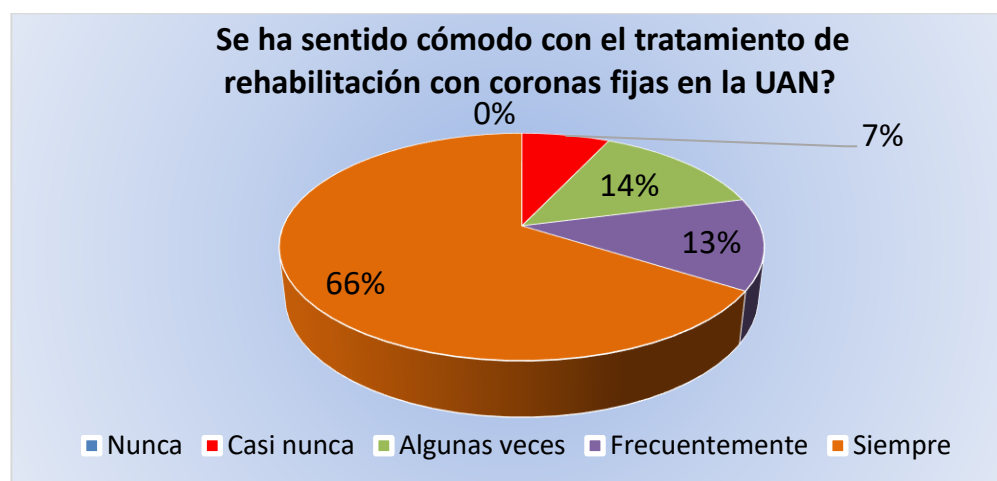
UAN con su tratamiento de rehabilitación, tan solo 4% de algunas veces han estado satisfechos del trato del personal odontológico de la clínica UAN con su tratamiento de rehabilitación,

**Tabla 16. Atención clínica UAN. (Se ha sentido cómodo con el tratamiento de rehabilitación con coronas fijas en la UAN?).**

Descripción	Porcentaje	Cantidad
Nunca	0%	0
Casi nunca	7%	7
Algunas veces	14%	4
Frecuentemente	13%	13
Siempre	66%	76
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

**Gráfico 16. Atención clínica UAN. (Se ha sentido cómodo con el tratamiento de rehabilitación con coronas fijas en la UAN?).**



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

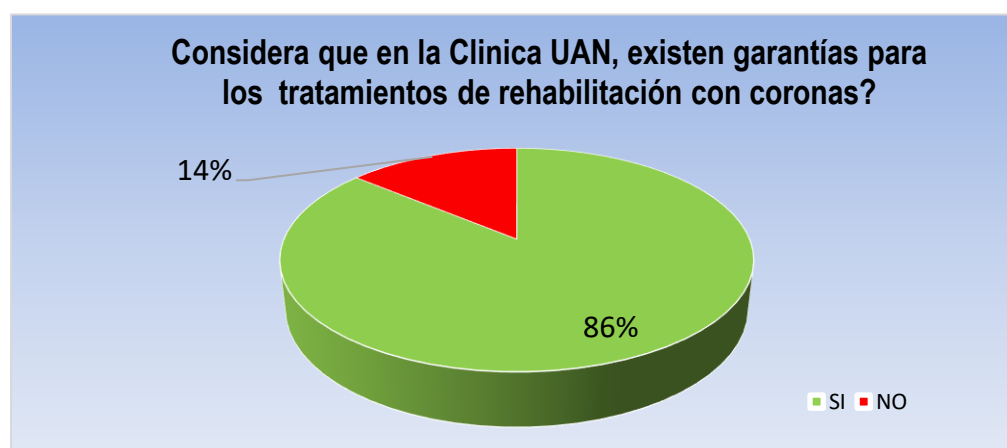
En el presente gráfico se puede evidenciar que el **66%** de los encuestados se han sentido bien y cómodos con el tratamiento de rehabilitación de coronas fijas en la UAN, tan solo un porcentaje del 7% argumentaron que casi nunca.

**Tabla 17. Atención clínica UAN. (Considera que en la Clínica UAN, existen garantías para los tratamientos de rehabilitación con coronas?).**

Descripción	Porcentaje	Cantidad
SI	86%	86
NO	14%	14
TOTAL	100%	100

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

**Gráfico 17. Atención clínica UAN.**



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

En el gráfico 17, del total del 100% de personas encuestadas el **86%** afirmaron que consideran que en la Clínica UAN existen garantías para los tratamientos de rehabilitación con coronas, tan solo el 14% argumentaron que hay algunas variables de insatisfacción como la espera para ser atendido, la cancelación de citas médicas, en algunas ocasiones la falta de información oportuna, la demora por parte del médico, entre otras.

## Capítulo 5.

### Discusión

La satisfacción es un concepto muy amplio y dinámico, que va más allá de lo físico y que se da cuando hay una sensación de plenitud por lo que se espera, para Diaz (2011) “tiene que ver a su vez con algo que se quiere obtener, que se espera o se desea y con lo que entra en relación a la espera de cierto efecto en el estudio”, en este sentido para el paciente que va ingresar al servicio de odontología las expectativas son muy importantes, para Florez, “la satisfacción depende de la calidad de los servicios que se ofrece y del trato que se percibe del personal de salud” (Florez, 2017)

En este contexto este estudio muestra un alto grado de satisfacción en la variable aspectos odontológicos en pacientes rehabilitados con coronas fijas cementadas en la clínica de Adultos de la Universidad Antonio Nariño sede Popayan donde el **81%** de los pacientes encuestados afirmaron que el tratamiento recibido es satisfactorio de acuerdo a el color del diente y que es acorde a las piezas adyacentes; Además un 83% de los encuestados manifestaron que si han sentido que la forma de sus dientes es la adecuada y que las protesis fueron bien colocadas, el 74% manifestaron que nunca han sentido que hay menos sabor en sus alimentos por problema en sus dientes rehabilitados, el 89% manifestaron que nunca se han sentido avergonzados por problemas con los dientes rehabilitados.

De igual forma se evidencia en la variable atención clínica UAN, un grado de satisfacción del 33% no tan significativo, referente a la información oportuna a cerca del tratamiento de rehabilitación con coronas fijas cementadas en la clínica UAN, se evidenció que del total del 100% de la población encuestada, el **92%** manifestaron que si están de acuerdo con la calidad de materiales de rehabilitación con coronas fijas cementadas, el 76% manifestaron que siempre han estado satisfechos del trato del personal odontológico de la clínica UAN con su tratamiento de rehabilitación, el 66% de los encuestados se han sentido bien y cómodos con el tratamiento de rehabilitación de coronas fijas en la UAN, tan un porcentaje del 7% argumentaron que casi



nunca. el 86% afirmaron que consideran que en la Clínica UAN existen garantías para los tratamientos de rehabilitación con coronas.

Según el análisis, y los resultados obtenidos en este estudio, si se cumplen con las expectativas de los pacientes rehabilitados con coronas fijas cementadas en la clínica de adultos de la universidad antonio nariño sede Popayán, considerando que los pacientes que fueron reabiitados con coronas fijas cementadas presentan unos niveles de satisfacción buenos referente con la variable aspectos odontologicos; Los niveles de satisfacción a nivel global son superiores en las personas de 55 a 64 años con un **39%** respecto a las que presentan edades comprendidas entre 65 y 75 años. No existen diferencias respecto a sexo.

La respuesta acerca de *¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la clínica de adultos respecto a las coronas fijas cementadas en la Facultad de Odontología de la Universidad Antonio Nariño en el año 2015?*, corresponde al nivel de satisfacción del **83%** donde los pacientes se sienten a gusto con la rehabilitacion, manifestando que están bien colocadas y cementadas las coronas, es una variable muy significativa en el nivel de satisfacción como lo menciona Florez (2017), “las prótesis parciales fijas, deben cumplir con las exigencias en su confección para lograr la eficacia en su uso y la comodidad y satisfacción del paciente” (Florez, 2017, p. 23)

Se determinó que los aspectos positivos en la variable Aspectos Odontologicos a los pacientes quer ecibieron rehabilitación con coronas cementadas en la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Antonio Nariño de Popayana, está relacionado con la variable Atencion Clinica de la UAN; por otra parte se considera que referente a los aspectos negativos un 10% refirieron que frecuentemente han tenido dientes sensibles debido al calor o al frio; y tan solo el 5% de los pacientes encuestados afirmaron que siempre han tenido áreas dolorosas en su boca.

El presente estudio objeto de discusión no relaciona la satisfacción y la percepción de calidad de los pacientes, ya que los pacientes desconocen las características principales de los aspectos odontológicos, es un tema de los profesionales, lo que ellos perciben son aspectos odontológicos

muy generales, con los cuales dieron respuesta a la encuesta aplicada. Se evidencia igualmente que el género del clínico tratante y la percepción de satisfacción del paciente tienen correlación, ya que el sexo femenino 59% se asocia en mayor proporción a experiencias positivas en la consulta, como lo manifieta Chaucalá (2017), el grado de satisfacción estético en los pacientes mujeres que fueron rehabilitadas en prótesis fija en Clínica Integral de la Facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador fué de un 75.90% con satisfacción alta, el 18.5% con satisfacción media, 5.6% poca satisfacción y 0% de insatisfacción de los pacientes, además refiere que *“El Grado de Satisfacción Estético es mayor en el género femenino evidenciado a través del cuestionario OHIP, en los pacientes rehabilitados con Prótesis, en la Clínica integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central de Ecuador”*.(p.62)

Con este análisis de satisfacción, se puede evidenciar que el servicio de salud de la clínica odontológica Antonio Nariño UAN, de la ciudad de Popayan, tendrá que fortalecer un poco más las estrategias de comunicación e información, para mantener la confianza de sus pacientes; En este sentido, el nivel de satisfacción del paciente encuestado es un hecho consecuente de la atención y el servicio prestado, por tanto es lógico que de acuerdo con las condiciones del mismo enfocado desde todas las variables que se tomaron en consideración, el paciente juzgue de forma positiva o negativa su calidad.

## Capítulo 6.

### Conclusiones

La población objeto de estudio, la constituyó los pacientes con tratamientos de Rehabilitación con coronas fijas cementadas en la Clínica de Adultos de la UAN, para un total de Historias clínicas del año 2015 de **1.597**, de las cuales se revisaron, analizaron y se tuvieron en cuenta las que cumplían con los criterios de inclusión. De acuerdo con los objetivos de la presente investigación se determinó que las variables estudiadas incidieron satisfactoriamente en los pacientes rehabilitados con coronas fijas cementadas en la clínica de adultos de la UAN, sede Popayán año 2015, en este punto dio como resultado que el grado de satisfacción en los aspectos odontológicos fue del **81%**, este grado satisfacción está relacionado con el grado de satisfacción estética, como lo manifiesta “el estudio realizado en la Clínica integral de la universidad central del Ecuador, donde 60.60% con satisfacción alta, el 30,3% con satisfacción media, 6.1% poca satisfacción y 3% de insatisfacción de los pacientes”.

En conclusión las variables Aspecto Odontológico y la Atención de la Clínica UAN, dejan ver que hay un componente de prevención en la atención odontológica muy significativo que eleva el nivel de satisfacción de los pacientes por la atención de la clínica odontológica, que incide positivamente en la práctica de la rehabilitación con coronas fijas cementadas, lo que conlleva a que se fortalezca más la educación al paciente en cuanto al cuidado de la salud oral para tener una buena función, nutrición, fonación, adecuada planificación, programación del tratamiento del estado de salud estomatognático y realizar un adecuado estado dental y periodontal.

De igual forma la Atención del paciente en el manejo transpersonal de la información referente al tratamiento y valoración del mismo, es muy importante para que se dé una adecuada comunicación y contacto con el paciente con información precisa, concreta del tratamiento por medio de la difusión a través de folletos, cartillas, videos, aplicativos y otros. Es necesario que de la misma forma se brinde una adecuada atención integral al paciente, este se comprometa al asumir el tratamiento de rehabilitación de coronas fijas cementadas.

El tema de educación en salud oral y la motivación, corresponden a elementos fundamentales de la promoción de la salud al paciente; para ello se hace necesario que haya una buena comunicación donde interactúen conjuntamente los odontólogos y los pacientes.

Se debe fortalecer los procedimientos de evaluación (satisfactores de calidad) continua en los servicios odontológicos, que incorpore todas las dimensiones de calidad y que sea la expresión del trabajo colectivo entre el equipo de salud y los pacientes.

El mejoramiento de la calidad de los servicios odontológicos requiere de la incorporación de un modelo de gestión que permita articular las necesidades de la atención odontológicas de la población con el desempeño del equipo de salud, la oferta del servicio y la evaluación continua. El mejoramiento de la calidad igualmente implica crear un modelo de gestión participativa, que involucre al equipo de salud en conjunto con las organizaciones de base de la comunidad, en el que se definan estrategias que permitan incluir la participación comunitaria y la satisfacción tanto de los usuarios como de los proveedores como indicadores de la evaluación de la calidad de estos servicios.

## **Recomendaciones**

Se recomienda realizar estudios sobre satisfacción de la calidad de aspectos odontológicos y atención de Clínica odontológica, acorde a cada uno de los tratamientos que se realizan en clínicas, obteniendo así datos de satisfacción específicos de cada área a rehabilitar.

Se sugiere crear consciencia de que los trabajos que se realizan en las prácticas pre-profesionales son una manera de contribuir a la sociedad, ayudando a mejorar la calidad de vida del paciente, siendo la razón por la que acuden.

Concientizar que la manera que se trata a los pacientes repercute con el prestigio de las clínicas y por ende de la Facultad de Odontología.

Se recomienda dialogar con los laboratorios acerca de los problemas que se presentan y buscar soluciones para poder llegar a un objetivo en común, como es mejorar la satisfacción estética del paciente.

Se sugiere a los laboratorios dentales, mejorar su calidad de servicio, optando por charlas de actualización en manejo de materiales usados en prótesis, capacitándose de mejor manera y entregando servicios de calidad con beneficio mutuo entre la Facultad y los laboratorios dentales

## Referencias Bibliografía

- Amolca M. (2004). Restauraciones de Porcelana Adherida en los Dientes Anteriores Gehre HW. Editor. Barcelona.p.54
- Botino M. (2009). Percepción. Estética en Prótesis Libre de Metal en Dientes Naturales y Implantes. Sao Paulo: Artes Médicas. p.11
- Companioni B. (2016). La proporción áurea en la evaluación estética de la sonrisa. Revista Habanera de Ciencias Médicas, p.15.
- Concha A. (2012). Complicaciones y comportamiento de los tratamientos de prótesis fija, realizados en la Facultad de Odontología de la Universidad de Chile, en los años 2004 y 2005. Estudio piloto. Universidad de Chile, Facultad de Odontología,
- Companioni B. (2016). La proporción áurea en la evaluación estética de la sonrisa. Revista Habanera de Ciencias Médicas. P. 15.
- C.E.E.I.C.U.(2008) la satisfacción es el estado mental que padece el ser humano.p.10
- Chiche G. (2008). Prótesis Fija Estética en Dientes Anteriores. Segunda ed. Barcelona España.p.43
- Díaz R. (2011). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios. México.
- Ferrús, J. (2019). Todos los tipos de prótesis dental fija. Recuperado de <https://www.clinicaferrusbratos.com/protesis-dental/fija/>
- Flores B. (2017). Nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis total y prótesis parcial removible en la Clínica de Estomatología de la Universidad César Vallejo.

Facultad de Ciencias Médicas, Escuela Académico Profesional de Estomatología. 50 - 101

Fradeani M. (2006) Rehabilitación Estética en Prostodoncia Fija. Primera ed. Gehre HW, editor. Barcelona-España. p..78

García R. (2014). Variabilidad de la proporción áurea en pacientes tratados con ortodoncia, Influencia de la anchura intercanina. Universidad Complutense de Madrid. p.76

Gonçalves A. (2009). Factores que influncian la selección del color en prótesis fija. P.47

Gupta P. (2013). Diccionario Dental de Jaypee: Jaypee - Highlights Medical.

Herrero T. (2010). Carillas estéticas. *Gaceta dental*, 217. Recuperado de [https://gacetadental.com/wp-LABORATORIO\\_Carillas\\_esteticas.pdf](https://gacetadental.com/wp-LABORATORIO_Carillas_esteticas.pdf)

Monterola C. Quiroga G, Salazar P, Garcia N. (2019). *Metodología de los Tipos y Diseños de Estudio más frecuentes utilizados en investigaciones Clínica. Revista Médica Clínica las Condes*. Recuperado de: file:///C:/Users/Personal/Downloads/1-s2.0-S0716864019300057-main.pdf.

Montagna F. (2008). De la Cera a la Cerámica. Primera ed. Venezuela: Amolca.

Montagna F. (2013). Cerámicas, Zirconio y CAD/CAM Venezuela. P.31

Oral Cdel. (2016). Available from: <http://www.lineaoral.com/rehabilitacion.html>.

Pegorado L. (2001). Prótesis Fija. Primera ed. Brasil Artes Medicas. 44

- Rosentiel S. (2008). Prótesis fija contemporánea. Cuarta Edición ed. España.p.22
- Rabago J. (2015).Carillas de porcelana como solución estética en dientes anteriores: informe de doce casos. Revista RCOE. mayo-junio; p. 13.
- Salud OMDl. (2016). <http://www.who.int/evidence/assessment-instruments/qol.p.33>
- Shillingburg H. (2006). Fundamentos Esenciales en Prótesis Fija. Tercera Edición ed. Gehre HW, editor. Barcelona. P.81
- U.N.A.P. (2017). Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Odontología.
- Vilarrubí A. (2011). Prótesis Fija Convencional Libre de Metal: tecnología CAD CAM-Zirconia, descripción de un caso. Noviembre. XII.p.63
- Chaucalá Guamán, C. A., & Alexandra, C. (2017). *Grado de satisfacción estético a través del cuestionario ohip, en los pacientes rehabilitados con prótesis fija, en la clínica integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador*. 91. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9119>
- Corella, D. I. (2017). *Diseño Y Construcción De Un Aparato Para Conseguir Paralelismo En El Tallado Múltiple De Prótesis Fija*. 105. <http://186.3.45.37/bitstream/123456789/6022/1/PIUAODONT022-2017.pdf>
- Llorente García, M. (2012). *Evaluación clínica y radiográfica de las prótesis parciales fijas sobre implantes cementadas versus atornilladas*. 1–55.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36–49. <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005>
- Martín Ares, M. (2018). Satisfacción Del Paciente Desdentado Total Y Evolución Clínica Tras El Tratamiento Rehabilitador Sobre Implantes. 2013, 181.



- Ministerio de Salud y Protección Social, & MINSALUD. (2014). IV Estudio Nacional De Salud Bucal - ENSAB IV. *Bogotá, Colombia*, 3, 381. <https://doi.org/10.1787/9789264207813-3-es>
- Zuluaga López, Ó. H., Muñoz Alvarado, J. D., & Martínez Quintero, D. (2015). Evaluación de 30 coronas individuales realizadas en un servicio odontológico universitario. Serie de casos / Evaluation of 30 Individual Crowns made at a University Dental Service. Case Series. *Universitas Odontologica*, 33(71), 167. <https://doi.org/10.11144/javeriana.uo33-71.ecir>
- Economics, F., Vol, M., DING, G., HOU, L., ZHANG, L. L., ZHANG, L. L., WANG, M., GU, X., Kumar, R., Science, S. O. F., S, M. O. F., Veras, R. P., Shuaijie, L., Yingxia, X., Vol, M., Herdiana, Ph, R. O., Scarlet, D., ... Learning, E. (2013). Title. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(1), 1689–1699. <http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933><https://doi.org/10.1016/j.jag.2018.07.004><http://dx.doi.org/10.1038/s41598-018-25369-w>[https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT\\_Globalization\\_Report\\_](https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT_Globalization_Report_)
- Chaucalá Guamán, C. A., & Alexandra, C. (2017). *Grado de satisfacción estético a través del cuestionario ohip, en los pacientes rehabilitados con prótesis fija, en la clínica integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador*. 91. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9119>
- Corella, D. I. (2017). *Diseño Y Construcción De Un Aparato Para Conseguir Paralelismo En El Tallado Múltiple De Prótesis Fija*. 105. <http://186.3.45.37/bitstream/123456789/6022/1/PIUAODONT022-2017.pdf>
- Llorente García, M. (2012). *Evaluación clínica y radiográfica de las prótesis parciales fijas sobre implantes cementadas versus atornilladas*. 1–55.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36–49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>

Martín Ares, M. (2018). Satisfacción Del Paciente Desdentado Total Y Evolución Clínica Tras El Tratamiento Rehabilitador Sobre Implantes. *2013*, 181.

Ministerio de Salud y Protección Social, & MINSALUD. (2014). IV Estudio Nacional De Salud Bucal - ENSAB IV. *Bogotá, Colombia*, 3, 381.  
<https://doi.org/10.1787/9789264207813-3-es>

[stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT\\_Globalization\\_Report\\_](http://stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT_Globalization_Report_)

Corella, D. I. (2017). *Diseño Y Construcción De Un Aparato Para Conseguir Paralelismo En El Tallado Múltiple De Prótesis Fija*. 105.  
<http://186.3.45.37/bitstream/123456789/6022/1/PIUAODONT022-2017.pdf>

Llorente García, M. (2012). *Evaluación clínica y radiográfica de las prótesis parciales fijas sobre implantes cementadas versus atornilladas*. 1–55.

Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36–49.  
<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>

Martín Ares, M. (2018). Satisfacción Del Paciente Desdentado Total Y Evolución Clínica Tras El Tratamiento Rehabilitador Sobre Implantes. *2013*, 181.

Paredes, J. (2016). *Eficacia Del Tratamiento Con Prótesis Parcial Fija Y Removible En Relación Al Grado De Satisfacción Del Paciente Adulto Que Acude a La Clínica Docente Asistencial Odontológica Uladech Católica Trujillo- Segundo Semestre 2015*. 56.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7510/EMPASTADO\\_PREVALENCIA\\_AINES\\_RODRÍGUEZ\\_PRETEL\\_SONIA..pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7510/EMPASTADO_PREVALENCIA_AINES_RODRÍGUEZ_PRETEL_SONIA..pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zuluaga López, Ó. H., Muñoz Alvarado, J. D., & Martínez Quintero, D. (2015). Evaluación de 30 coronas individuales realizadas en un servicio odontológico universitario. Serie de casos / Evaluation of 30 Individual Crowns made at a University Dental Service. Case Series. *Universitas Odontologica*, 33(71), 167.  
<https://doi.org/10.11144/javeriana.uo33-71.ecir>

## Anexos A

### Modelo de Encuesta

<b>ENCUESTA NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES REHABILITADOS CON CORONAS FIJAS</b>				
<p><i>La presente encuesta se realiza con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción de pacientes adultos rehabilitados con coronas fijas cementadas en la Clínica de adultos de la Universidad Antonio Nariño (UAN) sede Popayán, registrados durante el año 2015, para recopilar datos con fines unicamente estadísticos y no se pretende divulgar ninguna información personal de las personas que contesten la encuesta. Se realiza la encuesta por una estudiante de la Universidad UAN, Facultad de Odontología.</i></p>				
<p>La información suministrada consignada en este instrumento es confidencial y será utilizada solo para fines académicos.</p>				
<p><b>1. ¿Desea contestar el formulario?</b></p>				
Fila 1.	Si	No		
	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
<p>Si su respuesta es NO, agradezco su atención.</p>				
<p><b>A. Aspectos Sociodemográficos</b></p>				
<p><b>1. Frecuencia de género</b></p>				
	Masculino	Femenino		
	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
<p><b>2. Rango de edad</b></p>				
	35 a 44 años	45 a 54	55 a 64	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	65 a 75 años			
	<input type="text"/>			
<p><b>B. Aspectos Odontológicos</b></p>				
<p><b>3. El color del diente está acorde o no dependiendo a las piezas adyacente.</b></p>				
	Si	No		
	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
<p><b>4. Ha notado usted que un diente no se ve bien?</b></p>				
Nunca	Casi Nunca	Algunas V	Frecuentemente	Siempre
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**5. Ha sentido que la textura del diente natural a cambiado?**

Si

No

Porque?

---

**6. Ha sentido que la forma de sus dientes está adecuada o no dependiendo de las piezas colocadas?**

Si

No

Porque?

---

### C. Aspectos Físicos

**7. Ha tenido usted dientes sensibles debido al calor o al frío?**

Nunca

Casi Nunca

Algunas V

Frecuentemente

Siempre

**8. Ha tenido usted áreas dolorosas en su boca?**

Nunca

Casi Nunca

Algunas V

Frecuentemente

Siempre

**9. Ha estado usted preocupado por problemas dentales?**

Nunca

Casi Nunca

Algunas V

Frecuentemente

Siempre

**10. Se ha sentido insatisfecho sobre la apariencia de sus dientes rehabilitados con coronas fijas?**

Nunca

Casi Nunca

Algunas V

Frecuentemente

Siempre

**11. Ha sentido usted que hay menos sabor en sus alimentos por problemas en sus dientes rehabilitados?**

Nunca

Casi Nunca

Algunas V

Frecuentemente

Siempre

**12. Se ha sentido avergonzado por problemas con los dientes rehabilitados?**

Nunca

Casi Nunca

Algunas V

Frecuentemente

Siempre

**D Atención Clínica UAN**

**13. Ha tenido información oportuna acerca del tratamiento de rehabilitación con coronas fijas cementadas en la clínica de adultos de la UAN.**

Nunca	Casi Nunca	Algunas V	Frecuentemente	Siempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**14. Está de acuerdo con la calidad de materiales de rehabilitación con coronas fijas cementadas?**

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Porque?

**15. Está usted satisfecho del trato del personal odontológico de la clínica UAN con su tratamiento de rehabilitación?**

Nunca	Casi Nunca	Algunas V	Frecuentemente	Siempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16. Se ha sentido cómodo con el tratamiento de rehabilitación con coronas fijas en la UAN?**

Nunca	Casi Nunca	Algunas V	Frecuentemente	Siempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**17. Considera que en la Clínica UAN, existen garantías para los tratamientos de rehabilitación con coronas?**

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**18. Qué sugerencia tiene para que la clínica odontológica de la UAN, continúe prestando un servicio que cubra los niveles de satisfacción en pacientes rehabilitados con coronas**

1.

---

2.

---

3.

---

Gracias por su valiosa colaboración.

**GLORIA ELIZABETH DAZA ORDOÑEZ**

Estudiante Facultad de  
Odontología.

Universidad Antonio Nariño UAN



## Anexo B Cronograma

<b>PROYECTO: Nivel de Satisfacción en pacientes rehabilitados con coronas fijas cementadas en la Clínica de Adultos de la Universidad Antonio Nariño sede Popayán año 2015.</b>																								
<b>AÑO 2020</b>																								
ACTIVIDADES	MAYO – JUNIO				JULIO – AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Revisión documental estudios e investigaciones																								
Realización Anteproyecto																								
Observaciones Anteproyecto																								
Desarrollo Metodología																								
Determinar las variables																								
Realización Encuesta Telefónica																								
Aplicación de la Encuesta																								
Recolección de la información																								
Análisis de la información																								
Sistematizar los datos tabulación graficación																								
Establecimiento de los factores de satisfacción																								
Análisis en la identificación de las variables de insatisfacción																								
Evaluación del nivel de satisfacción en paciente																								
Definición Pautas odontológicas Clínica UAN																								
Descripción de resultados																								
Discusión																								
Conclusiones y recomendaciones																								
Terminación del Trabajo final																								
Presentación trabajo de grado																								
Observaciones finales																								
Presentación a comité																								
Sustentación final del Estudio																								

Fuente: Elaboración presente investigación año 2020

**Anexo C**  
**Presupuesto**

<b>PRESUPUESTO DEL PROYECTO</b>				
<b>ITEM</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
		<b>PAGOS DE SERVICIOS EXTERNOS</b>		
<b>1</b>	Glb	Trabajo digitalizado corrección Normas Apa, empastado y artículo	\$480.000	\$480.000
		<b>SUB TOTAL</b>		<b>\$ 480.000</b>
<b>2</b>	1	<b>EQUIPOS DE CAMPO</b>		
		Computador	1.200.000	1.200.000
		Memorias USB	50.000	50.000
		<b>SUB TOTAL</b>		<b>\$1.250.000</b>
		<b>SOFTWARE</b>		
<b>3</b>	1	Internet. Factura. \$49.000 X 7 meses	\$ 49.000	343.000
		Recarga Celular \$32.000 X 7 meses	\$32.000	224.000
		<b>SUB TOTAL</b>		<b>\$567.000</b>
		<b>INSUMOS DE OFICINA</b>		
<b>4</b>	2	Resma de papel	\$ 12..000	\$ 24.000
	Glb	CDS, lapiceros y otros x 7 meses		\$ 32.000
		<b>SUB TOTAL</b>		<b>\$56.0000</b>
		<b>IMPRESOS Y PUBLICACIONES</b>		
<b>5</b>	Glb	Impresiones Encuestas	\$ 100	\$ 12.000
		Fotocopias x 7 meses	\$ 100	\$ 15.000
			Sub Total	<b>\$ 27.000</b>
<b>6</b>		<b>TALENTO HUMANO</b>		
	Glb	Investigadora Transporte x 7 meses	120.000	\$840.000
		Imprevistos...		\$300.000
		<b>SUB TOTAL</b>		<b>\$1.140.000</b>
<b>TOTAL PROYECTO SON:</b> Tres millones quinientos veinte mil pesos m/cte.				<b>\$3.520.000</b>

Fuente: Elaboración presente investigación año 2020.