

19 443



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO
FACULTAD DE ODONTOLOGIA**

**INVESTIGACION MERCADOTECNICA PARA EL ODONTOLOGO
EN EL AREA METROPOLITANA**

*Revisé
A. Gutierrez
DR. Humberto N. Acosta
4/05/79*

**TESIS QUE PRESENTA:
PARA OBTENER EL TITULO DE
CIRUJANO DENTISTA:
ALFONSO ADRIAN GUTIERREZ ACOSTA**

14826



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

INVESTIGACION MERCADOTECNICA PARA EL ODONTOLOGO EN EL AREA METROPOLITANA

INDICE

	Pág.
INTRODUCCION	1
OBJETIVO	3
DETERMINACION DE LA MUESTRA CUANTITATIVA	5
DETERMINACION DE LA MUESTRA CUALITATIVA	9
DISEÑO DEL CUESTIONARIO Y OBJETIVO DE CADA PREGUNTA	14
PREMUESTRA	20
TRABAJO DE CAMPO	21
TABULACION Y ANALISIS 8-14 AÑOS	22
TABULACION Y ANALISIS 15-24 AÑOS	34
TABULACION Y ANALISIS 25-34 AÑOS	44
TABULACION Y ANALISIS 35-54 AÑOS	56
TABULACION Y ANALISIS 55- MAS AÑOS	68
CONCLUSION	78
RECOMENDACIONES	80
BIBLIOGRAFIA	83

INTRODUCCION

Odontólogo; Cirujano Dentista; Dentista, si acaso Doctor, son algunos títulos o nombres con que se les designa a los egresados de estudios Estomatológicos (stomatología y logopedia).

Sin embargo el más usado es el de Dentista, tanto por los mismos egresados como por la gente en general.

Si bien es cierto que las personas nos relacionan con dientes; caries, dolor, etc... También es cierto que no se nos sitúa como un profesional que se dedica a conservar o a devolver anatómico-fisiológicamente la salud al Aparato Masticatorio y anexos (músculos, huesos, articulaciones), curar sus enfermedades, y/o reponer artificialmente sus fallas.

Es del dominio de mucha gente lo que es la Cardiología, la Pediatría, la --- Ginecología, la Ortopedia... aunque sea a nivel general. ¿Porqué no se ha logrado el mismo resultado con las Especialidades Odontológicas (Endodoncia, Parodontología, Exodon-

cia, Prostodoncia...)). Más no vayamos tan lejos, muchos odontólogos conocemos la deficiente higiene bucal que se practica, y volvemos a lo mismo ¿El porqué de esta situación? ¿Porqué la inmensa mayoría de las personas dedica tan poco cuidado a su boca? - podríamos encontrar muchas respuestas, pero lo más importante es crear conciencia de lo que significa perder un diente; así como se atribuye un cierto valor a la pérdida del dedo de un pié.

Luego entonces, ¿Porqué no preocuparnos por educar a nuestros pacientes?..

OBJETIVO

Uno de los fines que esta tesis persigue, es mostrar de una manera veraz; - la mala impresión que se tiene del Cirujano Dentista. Porque una vez aceptada esa -- terrible verdad, tendremos que enfrentarnos a desmentirla o cuando menos a cambiarla.

Afirmo que cualquier egresado de estudios Estomatológicos, consciente de su realidad como futuro Cirujano Dentista, aceptará en buen grado lo que aquí se exprese y hará frente a su reto.

Otra finalidad es la de presentar la ausencia de atención que mucha gente - metropolitana guarda para con su boca.

Un objetivo más será el de aceptar, en la medida que sea posible, las sugerencias que el público nos brinde para mejorar nuestro servicio.

El último objetivo, creo el más importante, es el de educar a nuestros pacientes y público en general, en el conocimiento de lo que es y representa la práctica de la Odontología; para que de alguna manera la gente sepa lo que es y cual es la

función de un Cirujano Dentista.

DETERMINACION DE LA MUESTRA CUANTITATIVA

La Muestra. Este elemento necesario dentro de la Investigación de Mercados, presenta características primordialmente matemáticas, en cuanto a su tamaño, pero en su composición misma debe estar "representada" la esencia del universo en estudio; esto persigue el propósito de contar con una muestra estable y típica, que represente -- adecuadamente a los varios segmentos o características de la población en sus proporciones y que sea lo suficientemente grande para ser confiable.

Para su determinación numérica se utiliza la siguiente fórmula:

$$N = \frac{3.82 p q}{E^2}$$

en donde:

- N = Número de casos necesarios en la muestra
- p = La frecuencia con que ocurre el fenómeno medido (casos favorables).
- q p = (Casos desfavorables)
- E = Máximo error permisible o tolerable

Esta fórmula permite calcular tamaños de muestra dentro de un límite del -- 95%. Cuando se desee obtener mayor rigidez, el multiplicador del numerador se cambiará por 9, y si se desea menor, por 2.71 (Tabla Anexa).

Para el diseño de la muestra ó composición de la misma, es necesario tomar en cuenta el conjunto ó componentes que se incluyen en el universo que se estudia, para lo cual existen algunos sistemas, a saber:

- 1) Muestreo estratificado al azar
- 2) Muestreo no restringido al azar
- 3) Muestreo por zonas

1) Este tipo de muestreo implica el tratar de obtener los elementos necesarios con las características propias del universo, de manera aleatoria y siguiendo una estratificación, que puede ser de clases, sexos, edades, etc.

2) En esta técnica no se pretende nunca representar a un grupo particular, sino por el contrario, buscar la mayor diversidad de elementos tratando de que todos - queden representados dentro de la muestra.

3) En este tipo de muestreo, el universo se divide en zonas. Puede ser --
estratificado o no restringido de acuerdo al criterio del investigador.

Tabular: Consiste en hacer el recuento del número de ejemplares según las -
categorías preestablecidas.

TABLA PARA DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA

FRECUENCIA DEL FENOMENO MEDIDO

(1) Porcentaje permisible de error en ambos sen- tidos	(2)		(3)		(4)		(5)		(6)		(7)		(8)		(9)		(10)		(11)	
	P	Q	P	Q	P	Q	P	Q	P	Q	P	Q	P	Q	P	Q	P	Q	P	Q
	5/95%		10/90%		15/85%		20/80%		25/75%		30/70%		35/65%		40/60%		45/55%		50%	
0.5%	7,296		13,824		19,584		24,576		28,800		32,256		34,944		36,864		38,016		38,400	
1.0%	1,824		3,456		4,896		6,144		7,200		8,064		8,736		9,216		9,504		9,600	
1.5%	812		1,536		2,176		2,732		3,200		3,584		2,883		4,096		4,224		4,266	
2.0%	456		864		1,224		1,536		1,800		2,016		2,184		2,304		2,876		2,400	
2.5%	292		552		784		984		1,152		1,292		1,400		1,476		1,520		1,536	
3.0%	203		384		544		683		800		896		970		1,024		1,056		1,066	
3.5%	149		282		400		501		587		658		713		752		775		783	
4.0%	114		216		306		384		450		504		546		576		594		600	
4.5%	90		170		242		304		355		398		431		455		469		474	
5.0%	73		138		196		246		288		323		350		369		380		384	
10.0%	x		x		x		x		x		81		88		92		95		96	

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA CUALITATIVA

los, o cualquier otra; son personas que desempeñan algún tipo de trabajo (Contadores, etc.).

Las edades se distribuyeron en grupos de 8 a 14; de 15 a 24; de 25 a 34; de 35 a 54; de 55 a más años de edad.

De 8 a 14. Porque lo considero un grupo muy importante ya que aparte de formar el 46.2% de la población, muchos de ellos tendrán los primeros encuentros con el Odontólogo, ya los habrán experimentado. Y si de alguna u otra manera tuviera una mala impresión, es buen tiempo y oportunidad para dar una buena imagen.

De 15 a 24. Que crease en las edades en que más apatía o desidia existan para visitar al Cirujano Dentista e incluso para elaseconbucal. De ahí mismo su importancia profesional.

De 25 a 34. Personas emocionalmente más establecidas; mayor grado de madurez y es significativo pues alcanza a formar el 12.2% de la población, son personas con experiencia en tratamientos dentales (o deberían) y su opinión será muy interesante.

De 35 a 54. Tal vez sea el grupo que más recurra al Cirujano Dentista en -

La Estratificación de la Población en la República Mexicana es: (1977)

Edad	Población	Porcentaje
8 - 14	29 400 000	46.2%
15 - 24	11 981 000	18.9%
25 - 34	7 726 000	12.2%
35 - 54	9 594 000	15.1%
55 - más	4 908 000	7.6%
	<hr/> 63 609 000	<hr/> 100.0%

En la Ciudad de México tenemos: (1977)

Edad	Porcentaje	Personas
8 - 14	46.2%	5 670 490
15 - 24	18.9%	2 319 740
25 - 34	12.2%	1 497 400
35 - 54	15.1%	1 853 340
55 - más	7.6%	932 800
	<hr/> 100.0%	<hr/> 12 273 770

Con relación al sexo en la Cd. de México: (1977)

Sexo	Porcentaje	Personas
Hombres	49.9%	6 124 626
Mujeres	50.1%	6 149 174
	<hr/>	<hr/>
	100.0%	12 273 800

Con relación a la Clase Social:

La Estratificación Socioeconómica es: (1977)
(miles)

Ciudad: Area Metropolitana

Población Total: 12 273.8 personas = al 100%

Grupo A-B	Grupo C	Grupo D
Personas %/Cd	Personas %/Cd	Personas %/Cd
981.9 8	4 541 37	6 750.6 55

MUESTRA TOTAL

384 Entrevistas

SEXO MASCULINO O FEMENINO

192 entrevistas cada uno

Clase A-B 8%
15.36 entrevistas

I	II	III	IV	V
7.09	2.54	1.85	2.3	1.16

Clase D 55%
105.6 entrevistas

I	II	III	IV	V
48.78	19.95	12.88	15.94	8.02

Clase C 37%
71.04 entrevistas

I	II	III	IV	V
32.82	13.42	8.66	10.72	5.37

Diseño del Cuestionario:

Buenos Días/Tardes; soy pasante de la Facultad de Odontología y me gustaría que contestara las siguientes preguntas:

1. ¿Cada cuando acude Ud. al Cirujano Dentista?

- 1 vez al año
- 2 veces al año
- 4 ó más veces al año
- nunca. Porque _____

2. ¿Cuál fué el motivo de su visita?

- Dolor
- Continuar un tratamiento
- Chequeo
- Otros. Especificar: _____

3. ¿Qué tratamiento se le practicó?

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Exodoncia | <input type="checkbox"/> Operatoria |
| <input type="checkbox"/> Parodoncia | <input type="checkbox"/> Prótesis |
| <input type="checkbox"/> Ortodoncia | <input type="checkbox"/> Endodoncia |

4. Recibió un trato por parte del Cirujano Dentista

- Bueno
- Regular
- Malo

5. El Cirujano Dentista que Usted visita trabaja en:

ISSSTE _____ IMSS _____ Particular _____

6. ¿Porqué lo visitó?

- Por recomendación
- Porque vió el anuncio en la calle
- Porque vió el anuncio en el directorio

7. ¿Cómo considera el precio del tratamiento practicado?

- Caro
- Adecuado
- Barato

8. ¿Qué distancia recorre Ud. para acudir al Cirujano Dentista?

- Poca
- Mucha

9. ¿Qué sugerencias daría Ud. para mejorar el servicio del Cirujano Dentista?

10. ¿Podría explicar brevemente cuáles son los hábitos de aseo de la boca que Ud. practica?

11. ¿Que opinión tiene Ud. del Cirujano Dentista?

Nombre: _____

Colonia: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Objetivos de Cada Pregunta

Pregunta: ¿Cada cuando acude Ud. Al Cirujano Dentista?

Objetivo: Conocer la frecuencia con que las personas de diferente clase social - acuden al Cirujano Dentista.

Pregunta: ¿Cuál fué el motivo de su visita?

Objetivo: Bien sabemos que el motivo de la visita es importante en el tratamiento o trato a seguir.

Pregunta: ¿Qué tratamiento se le practicó?

Objetivo: Darnos cuenta de cuál es el tratamiento más usual, así mismo, ver cual es el menos solicitado, y sobre todo, saber si la gente conoce el campo de acción de las distintas Especialidades Odontológicas.

Pregunta: ¿Recibió un trato por parte del Cirujano Dentista?

Objetivo: Mucho se habla del desagradable o mal trabajo, trato, imagen, carácter, etc., del Cirujano Dentista. Vamos a darnos cuenta realmente de esta - situación.

Pregunta: ¿El Cirujano Dentista que Ud. visita trabaja en?

Objetivo: Conocer si es el dependiente o el independiente el más solicitado.

Pregunta: ¿Por qué lo visitó?

Objetivo: Saber que es lo que motiva a una persona a ser tratado por un Cirujano Dentista en especial.

Pregunta: ¿Cómo considera el precio del tratamiento practicado?

Objetivo: Mucho se habla del alto costo del Cirujano Dentista. Esta pregunta nos dará a conocer la realidad.

Pregunta: ¿Qué distancia recorre Ud. para acudir al Cirujano Dentista

Objetivo: ¿Le importará al paciente la distancia que recorra...?

Pregunta: ¿Qué sugerencias daría Ud. para mejorar el servicio del Cirujano Dentista?

Objetivo: Si bien es cierto que continuamente escuchamos quejas contra nuestro -- servicio, también es cierto que podríamos oír buenos consejos

Pregunta: ¿Podría explicar brevemente cuáles son los hábitos de aseo de la boca - que Ud. practica?

Objetivo: Sabemos que un factor causal importante en los problemas dentales es la acumulación de placa bacteriana en la Cavidad Oral, ésto puede estar pro vocado por una higiene deficiente.

Pregunta: ¿Qué opinión tiene Ud. del Cirujano Dentista?

Objetivo: ¿Somos del agrado del público o solo somos necesarios?

Trabajo de Campo Premontia

Para llegar al diseño del cuestionario, fue necesario descartar algunas preguntas por razones tales como poco entendimiento de la pregunta por parte del entrevistado, o vaguedad en las respuestas.

Después de esto, fué necesario acomodar las preguntas de modo que la respuesta fuera lo más naturalmente dada; pues si el cuestionario empezara con una pregunta que hiciera pensar al entrevistado, éste pondría en acción un mecanismo de defensa natural modificando así sus respuestas pues tendría la preocupación de contestar a manera de examen y no con un comentario espontáneo.

De tal modo fueron desechadas preguntas tales como: ¿Qué medio de transporte utiliza Ud. para acudir al Cirujano Dentista? y ¿Cuál es el nombre de los dientes?, y mediante la ayuda de catedráticos de Mercadotecnia acomodadas las restantes en un orden noble.

TABULACION 8-14 AÑOS

¿Cada cuando acude Ud. al Cirujano Dentista

	1) Una vez año		2) 2 veces al año		3) 4 ó más		4) nunca		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	2.2%	0	1%	1%	4.4%	6%	0	0	7.6%	7%
C	13%	4.4%	10%	10%	13.4%	19%	0	3%	36.4%	36.4%
D	18%	22%	10%	12%	21.3%	17%	5%	3%	54.3%	54%
									98.3%	97.4%

¿Cuál fué el motivo de su visita?

	1) Dolor		2) Cont. Trat.		3) Chequeo		4) Otros		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
AB	1%	2.2%	4.4%	2.2%	2.2%	3.3%	0	0	7.6%	7.7%	
C	11%	8.9%	8.9%	7.8%	16.8%	19%	0	0	36.7%	35.7%	
D	21%	22.4%	17.9%	12%	15.7%	16.8%	0	1%	54.6%	51.2%	
							No contestaron	0	3%	0	3%
									98.9%	97.6%	

¿Qué tratamiento se le practicó?

	Exodoncia		Parodoncia		Ortodoncia		Operatoria		Prótesis		Endodoncia		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	4%	6%	0	0	5.6%	4.4%	4.4%	6.7%	1%	1%	0	0	15%	18.1%
C	13%	21%	0	0	7.8%	14.6%	25.8%	20.2%	2%	0	4.4%	2%	53%	57.8%
D	35%	28%	14%	5%	11%	11.2%	22.4%	28%	0	1%	7.8%	5%	90.2%	78.2%
													158.2%	154.2%

¿Recibió un trato por parte del Cirujano Dentista?

	Bueno		Malo		Regular		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	
AB	6.7%	7.8%	0	0	1%	0	7.7%	7.8%	
C	26.9%	31.4%	4%	3%	5%	0	35.9%	34.4%	
D	48.3%	44.9%	4%	5%	2%	2%	54.3%	51.9%	
							No contestaron	0	4%
								97.9%	98.1%

¿El cirujano Dentista, trabaja en?

	ISSSTE		IMSS		Particular		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	0	0	1.1%	7.8%	6.7%	7.8%	7.8%
C	0	3.3%	1.1%	2.2%	35.9%	29.2%	37%	34.7%
D	8.9%	5.6%	8.9%	19.1%	37%	28%	54.8%	52.7%
No contestaron							0	4%
							99.6%	99.2%

¿Porqué lo visitó?

	Recomendación		Anuncio en la calle		Anuncio en el Direc.		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	
AB	7.8%	7.8%	0	0	0	0	7.8%	7.8%	
C	35.9%	29.2%	0	0	0	0	35.9%	29.2%	
D	35.9%	24.7%	1%	3%	0	0	36.9%	27.7%	
No contestaron							0	4%	
							ISSSTE e IMSS	18.9%	31.4%
							99.5%	99.7%	

¿Cómo considera el precio del tratamiento practicado?

	Caro		Adecuado		Barato		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	2.2%	3.3%	4.4%	3.3%	1.1%	1.1%	7.7%	7.7%
C	15.7%	5.6%	14.6%	17.9%	5.6%	5.6%	35.9%	29.1%
D	11.2%	6.7%	14.6%	17.9%	11.2%	3.3%	37%	27.9%
No contestaron							0	4%
ISSSTE e IMSS							18.9%	31%
							99.5%	98.7%

¿Qué distancia recorre Ud. para acudir al Cirujano Dentista?

	Poca		Mucha		No contestaron		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	4.4%	5.6%	3.3%	2.2%	0	0	7.7%	7.8%
C	15.7%	13.4%	21.3%	21.3%	0	2.2%	37%	36.9%
D	29.2%	40.4%	25.8%	14.6%	0	0	55%	55%
							99.7%	97.7%

¿Qué sugerencias daría Ud. para mejorar el servicio del Cirujano Dentista?

	Hombres	Mujeres
A B	Delicadeza, sabor del alginato, no inyectar limpieza, anestesia general.	Paciencia, menos espera, organización amabilidad, respecto a las citas, rapidez.
C	Mejores aparatos, delicadeza, menos dolor, eliminar el ruido, explicar el tratamiento dar confianza, mejor lectura, otro tipo de anestesia, comprensivo	Buen trato, buen carácter, menos espera, menos precio, amabilidad, paciencia, presentación
D	Música, gentileza, anestesia, dar confianza arreglar infantilmente el consultorio, no usar el motor, consultorio amplio, que <u>cuente</u> chistes, que ponga TV, tratamientos --- cortos.	Mejor horario, menos bruscos, rapidez, cuentos, precaución, usar anestesia, amabilidad, cuidado, platicar, buen trato, menos caro.
	NINGUNA 24%	NINGUNA 10%

¿Podría explicar brevemente cuáles son los hábitos de aseo de la boca que Ud. práctica?

	Muy buena		Buena		Regular		Mala		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	0	4.4%	3.3%	2.2%	4.4%	1.1%	0	7.7%	7.7%
C	5.6%	2.2%	13.4%	19.1%	10.1%	13.4%	7.8%	2.2%	36.9%	36.9%
D	1.1%	6.7%	11.2%	20.2%	23.5%	17.9%	19.1%	8.9%	54.9%	53.7%
									99.5%	98.3%

¿Que opinión tiene Ud. del Cirujano Dentista?

	Muy buena		Buena		Regular		Mala		Ninguna		Pésima		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	0	4.4%	5.6%	1.1%	0	0	1.1%	1.1%	1.1%	1.1%	0	7.7%	7.8%
C	11.2%	15.7%	7.8%	15.7%	10.1%	2.2%	7.8%	1.1%	0	2.2%	0	0	36.9%	36.9%
D	10.1%	13.4%	33.7%	34.8%	3.3%	6.7%	3.3%	0	4.4%	0	0	0	54.8%	54.9%
													99.4%	99.6%

ANALISIS: 8 - 14 AÑOS. CLASE A-B

Debemos tomar en cuenta que este grupo alcanza a formar el 8% de la Ciudad de México.

Así nos damos cuenta de que más de la mitad de este porcentaje, acude 4 ó 6 veces al Cirujano Dentista, y el motivo de visita es continuar un tratamiento y/o chequeo, aunque el dolor, sobre todo en las niñas, alcanza un porcentaje notorio.

Los tratamientos más aplicados en las niñas son: Operatoria, Exodoncia y Ortodoncia; en niños, Ortodoncia y Operatoria. Algo importante es que ninguno de los entrevistados entendían el nombre de los tratamientos dentales y de cada 7 niños, uno presenta ausencia de éstos.

En su inmensa mayoría, éstos han recibido un buen trato por parte del Cirujano Dentistas particulares, a los que han acudido por recomendación; considerando el precio del tratamiento como adecuado, y recorriendo en su mayoría poca distancia al consultorio.

Entre las sugerencias brindadas por los entrevistados, la más importante --

es la del uso de Anestesia General. La Higiene Bucal es buena en los niños y regular en las niñas (este criterio fué decidido en base al uso de hilo dental, al cepillado de las caras linguales de los dientes, al número y forma de cepillado diario, uso de anticépticos, dentífricos o cualquier otro medio para llevar cabo una buena higiene dental).

La opinión que se tiene en este grupo acerca del Cirujano Dentista es buena.

ANALISIS: 8 - 14 AÑOS. CLASE C

Este forma el 37% de la Cd. de México y encontramos que las niñas acuden mucho más al Cirujano Dentista que los niños, lo mejor es que tanto éstos como las niñas, éstas en un mayor porcentaje, acuden por chequeo no por molestia.

Los tratamientos más practicados en las niñas son: Exodoncia Operatoria y Ortodoncia; en los niños; Operatoria, Exodoncia y Ortodoncia. Ninguno supo el significado de las especialidades Odontológicas.

El trato recibido lo comunican como bueno, siendo éste procedente de Cirujanos Dentista particulares (un bajo porcentaje acude al IMSS); al que visitaron por recomendación. En cuestión del precio del tratamiento la mayor parte de las niñas lo clasificifican como adecuado, mientras que en los niños existe división entre caro y adecuado; la mayor parte del grupo recorre mucha distancia para acudir con el Cirujano Dentista.

Entre las sugerencias cabe resaltar lo molesto que es para ellos el ruido - del Air-Rotor; mencionan un mejor tipo de anestesia, piden la explicación del tratamiento, etc.

En cuestión de higiene bucal encontramos en general buen aseo, más en las niñas que en los niños, pero no deja también de presentarse un importante porcentaje en el cuadro correspondiente al mal aseo.

La idea que tienen del Cirujano Dentista es: las niñas nos ubican entre una buena y muy buena imagen; mientras los niños dividen un poco su opinión logrando encastrarla únicamente en buena.

ANALISIS: 8 - 14 AÑOS. CLASE D

Es el grupo más numeroso, forma el 55% y acuden al Cirujano Dentista más los niños que las niñas; el motivo, dolor; los tratamientos practicados con mayor frecuencia en las niñas son: Operatoria, Exodoncia y alcanza ya un buen porcentaje la Parodoncia y la Endodoncia. En los niños; Exodoncia y Operatoria, dándose el mismo caso en Parodoncia y Endodoncia; la Ortodoncia en ambos sexos es aplicada.

Han recibido buen trato, siendo éste dividido entre Cirujanos Dentista particulares y dependientes. Los que han acudido a Cirujanos Dentistas particulares ha sido por recomendación; siendo el costo del tratamiento señalado como adecuado, y en su mayoría recorren poca distancia para acudir a sus citas.

Entre las sugerencias, nos indican: el arreglo infantil del consultorio, - el uso de una televisión en la sala de espera, cuentos en lugar de revistas, platicar con ellos, ser amables.

El aseo bucal en general es malo, existen sus excepciones, pero en realidad es poco el aseo lingual practicado, poco el cepillado diario, presencia de malos hábi-

tos, y tal vez mucho de esto se debe a falta de orientación.

¿Cada cuánto visita al Cirujano Dentista?

La opinión de este grupo es buena en bastante buen porcentaje con respecto

al Cirujano Dentista.

	2 veces al mes		4 ó más al mes		Nunca		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
A	5.34	0	2.78	5.56	0	0	2.78	8.24
C	14.84	13.84	10.34	11.14	2.34	11.14	0	38.74
D	22.34	18.34	8.34	18.64	2.34	7.34	22.34	58.64
								94.74

¿Cuál fue el motivo de su visita?

	Dolor	Cont. tratam.	Chequeo	Salud	Total
A	5.34	0	5.34	2.78	8.24
C	22.34	8.34	8.34	19.64	58.64
D	27.74	23.64	5.34	11.14	67.84
			No contestaron	11.14	11.14
					99.64

¿Qué tratamiento se le practicó?

	Exodoncia		Parodoncia		Ortodoncia		Operatoria		Prótesis		Endodoncia		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AE	2.7%	5.5%	0	2.7%	0	5.5%	5.5	8.3%	0	0	0	0	8.2%	22%
C	11.1%	11.1%	0	5.5%	11.1%	8.3%	30.5%	36.1%	0	11.1%	2.7%	5.5%	55.4%	77.6%
D	27.7%	38.8%	2.7%	5.5%	2.7%	5.5%	16.6%	13.8%	5.5%	2.7%	0	5.5%	55.2%	71.8%
													118.8%	171.4%

¿Recibió un trato por parte del Cirujano Dentista?

	Bueno		Regular		Malo		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	8.3%	8.3%	0	0	0	0	8.3%	8.3%
C	36.1%	30.5%	0	5.5%	0	0	36.1%	36%
D	30.5%	30.5%	13.8%	11.1%	0	2.7%	44.3%	44.3%
							11.1%	11.1%
							99.8%	99.7%

¿El cirujano Dentista, trabaja en?

	ISSSTE		IMSS		Particular		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	0	0	0	8.3%	8.3%	8.3%	8.3%
C	0	0	2.7%	0	33.3%	36.1%	36%	36.1%
D	5.5%	2.7%	8.3%	11.1%	30.5%	30.5%	44.3%	44.3%
	No contestaron						11.1%	11.1%
							99.7%	99.8%

¿Porqué lo visitó?

	Recomendación		Anuncio en la calle		Anuncio en el Direc.		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	8.3%	8.3%	0	0	0	0	8.3%	8.3%
C	33.3%	36.1%	0	0	0	0	33.3%	36.1%
D	22.2%	22.2%	8.3%	8.3%	0	0	30.5%	30.5%
	No contestaron						11.1%	11.1%
	ISSSTE e IMSS						16.5%	13.8%
							99.7%	99.8%

¿Cómo considera el precio del tratamiento practicado?

	Caro		Adecuado		Barato		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	5.5%	5.5%	0	2.7%	2.7%	0	8.2%	8.2%
C	2.7%	8.3%	25%	22.2%	5.5%	5.5%	33.2%	36%
D	13.8%	13.8%	16.6%	16.6%	0	0	30.4%	30.4%
					No contestaron		11.1%	11.1%
					ISSSTE e IMSS		16.5%	13.8%
							99.4%	99.5%

¿Qué distancia recorre Ud. para acudir al Cirujano Dentista?

	Poca		Mucha		No contestaron		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	5.5%	2.7%	2.7%	5.5%	0	0	8.2%	8.2%
C	25%	22.2%	11.1%	13.8%	11.1%	0	47.2%	36%
D	36.1%	36.1%	8.3%	8.3%	0	11.1%	44.4%	55.5%
							99.8%	99.7%

¿Qué sugerencias daría Ud. para mejorar el servicio del Cirujano Dentista?

	Hombres	Mujeres
AB	Menos espera, menos dolor, limpieza	Menos espera, mejores modales, mejores lecturas, música suave, puntualidad.
	Ninguna 2.7%	
C	Actualizarse, mejor trato, mejores estudios.	Eliminar el ruido, explicar el tratamiento, cuidado, precios, más trato personal, dar confianza, ética, limpieza
D	Buenos modales, cuidado, que no platique - cuando uno abre la boca, anestesiarse, mejores estudios, mejor atención.	Etica, buen carácter, anestesiarse, - menos caro, buen instrumental, actualizarse.
	Ninguna 50%	Ninguna 55%

¿Podría explicar brevemente cuáles son los hábitos de aseo de la boca que Ud. practica?

	Muy buena		Buena		Regular		Mala		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	2.7%	5.5%	5.5%	2.7%	0	0	0	8.2%	8.2%
C	8.3%	11.1%	8.3%	25%	13.8%	0	5.5%	0	35.9%	36.1%
D	8.3%	13.8%	19.4%	16.6%	13.8%	16.6%	13.8%	8.3%	53.3%	55.3%
									97.4%	99.6%

¿Qué opinión tiene Ud. del Cirujano Dentista?

	Muy buena		Buena		Regular		Mala		Ninguna		Pésima		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	0	8.3%	5.7%	0	2.7%	0	0	0	0	0	0	8.3%	8.4%
C	13.8%	11.1%	13.8%	8.3%	2.7%	8.3%	5.5%	5.5%	0	2.7%	0	0	35.8%	35.9%
D	11.1%	13.8%	22.2%	16.6%	8.3%	2.7%	2.7%	2.7%	11.1%	19.4%	0	0	55.4%	55.2%
													99.5%	99.5%

ANALISIS: 15 - 24 AÑOS. CLASE A-B

Acuden más las mujeres que los hombres, yendo éstas para continuar un trata
miento, mientras que los hombre acuden por dolor.

Los tratamientos más practicados en las mujeres son Operatoria, Ortodoncia
y Exodoncia. La Parodoncia encuentra en esta edad y clase un número considerable de -
pacientes. En los hombres la Operatoria y la Exodoncia es lo más común.

Todos informan un buen trato proporcionando por los Cirujanos Dentistas par
ticulares, al cual acuden por recomendación encontrando caro el costo de los tratamien
tos. Las mujeres recorren más distancia que los hombres para acudir al Cirujano Den--
tista.

Puntualidad, menos dolor, mejor lectura, modales, son algunas sugerencias -
que nos brindan. Su aseo bucal lo ubicamos en bueno, aunque es un poco deficiente el
de los hombres.

La opinión que hacia nosotros se tiene es buena.

ANALISIS: 15 - 24 AÑOS. CLASE C

Hombres y mujeres acuden con regularidad al Cirujano Dentista; el pero es - que la mayor parte de los hombres acuden por dolor, mientras que las mujeres acuden a chequearse.

Los tratamientos más practicados son, en las mujeres, la Operatoria, la Prótesis y la Exodoncia. En los hombres son la Operatoria, la Ortodoncia y la Exodoncia.

Aún cuando acuden por dolor, los hombres revelan un buen trato, practicándolo en su mayoría, Cirujanos Dentistas particulares que fueron visitados por recomendación e indican un costo adecuado al tratamiento; en el mismo caso las mujeres, solo -- que existe un porcentaje pequeño con respecto al trato, al cual se refieren como deficiente.

Tanto los hombres, como las mujeres, recorren pequeñas distancias para acudir a sus citas de tratamiento dental.

Actualizarse, eliminar el ruido del Air-Rotor, explicar el tratamiento, son

consejos que nos brindan éstos jóvenes; en cuanto a higiene bucal, las mujeres ponen la muestra.

La opinión es bastante dividida, favoreciéndonos más que perjudicándonos.

ANALISIS: 15 - 24 AÑOS. CLASE D.

Encontramos un alto porcentaje de hombres y mujeres que nunca han acudido al Cirujano Dentista, y de los que han ido, casi el 80% ha sido por dolor. Bien podremos imaginar que el tratamiento más aplicado a sido la Exodoncia; lógicamente, el trato 1/4 parte lo reporta como regular, mientras el resto lo presenta como bueno.

El 75% acude a Cirujanos Dentistas particulares y de éstos el 25% se han presentado por haber visto el anuncio en la calle, el resto por recomendación; se logra que un poco más de la mitad considere como adecuado el costo del tratamiento, aunque el resto lo sienta caro, la distancia recorrida por ellos hacia el consultorio es poca.

Sus consejos son el actualizar estudios quedando más de la mitad sin aportar ninguna sugerencia. Su higiene bucal es bastante deficiente.

La opinión acerca del Cirujano Dentista es buena a grandes razgos, pero --- existe un buen porcentaje al cual no le importamos.

TABULACION 25 - 34 AÑOS

¿Cada cuando acude Ud. al Cirujano Dentista?

	Una vez al año		2 veces al año		4 ó más al año		Nunca		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	4.1%	0	0	4.3%	0	4.4	4.1%	0	8.2%	8.6%
C	12.5%	17.3%	4.1%	0	4.1%	4.3%	16.6%	13%	37.3%	34.6%
D	33.3%	34.7%	0	4.3%	4.1%	13%	16.6%	4.3%	54%	56.3%
									99.5%	99.5%

¿Cuál fue el motivo de su visita?

	Dolor		Cont. tratam.		Chequeo		Otros		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
AB	8.3%	4.3%	0	4.3%	0	0	0	0	8.3%	8.6%	
C	12.5%	17.3%	8.3%	4.3%	12.5%	13%	0	0	33.3%	34.6%	
D	33.3%	21.7%	4.1%	17.3%	12.5%	17.3%	0	0	49.9%	56.3%	
							No contestaron	8.3%	0	8.3%	0
									99.8%	99.5%	

¿Qué tratamiento se le practicó?

	Exodoncia		Parodoncia		Ortodon.		Operatoria		Prótesis		Endodoncia		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	4.1%	4.3%	0	0	0	0	4.1%	4.3%	0	8.6%	0	4.3%	8.2%	21.5%
C	12.5%	13%	0	4.3%	0	4.3%	25%	30.4%	4.1%	8.6%	0	4.3%	41.6%	64.9%
D	45.8%	34.7%	8.3%	0	0	0	16.6%	21.7%	8.3%	17.3%	0	4.3%	79%	78%
													128.8%	164.4%

¿Recibió un trato por parte del Cirujano Dentista?

	Bueno		Regular		Malo		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	8.3%	4.3%	0	4.3%	0	0	8.3%	8.6%
C	29.1%	21.7%	4.1%	13%	0	0	33.2%	34.7%
D	37.5%	52.1%	8.3%	4.3%	4.1%	0	49.9%	56.4%
					No contestaron		8.3%	0
							99.7%	99.7%

¿El Cirujano Dentista, trabaja en?

	ISSSTE		IMSS		Particular		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	0	0	0	8.3%	8.6%	8.3%	8.6%
C	0	0	0	0	33.3%	34.7%	33.3%	34.7%
D	4.1%	0	8.3%	17.3%	37.5%	39.1%	49.9%	56.4%
No contestaron							8.3%	0
							99.8%	99.7%

¿Porqué lo visitó?

	Recomendación		Anuncio en la calle		Anuncio en Directo		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	8.3%	8.6%	0	0	0	0	8.3%	8.6%
C	20.8%	34.7%	12.5%	0	0	0	33.3%	34.7%
D	20.8%	26%	16.6%	13%	0	0	37.4%	39%
No contestaron							8.3%	0
ISSSTE e IMSS							12.4%	17.3%
							99.7%	99.6%

¿Cómo considera el precio del tratamiento practicado?

	Caro		Adecuado		Barato		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	4.3%	0	4.3%	8.3%	0	8.3%	8.6%
C	12.5%	17.3%	20.8%	8.6%	0	8.6%	33.3%	34.5%
D	8.3%	17.3%	4.1%	13%	25%	8.6%	37.4%	38.9%
No contestaron							8.3%	0
ISSSTE e IMSS							12.4%	17.3%
							99.7%	99.3%

¿Qué distancia recorre Ud. para acudir al Cirujano Dentista?

	Poca		Mucha		No contestan		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	4.1%	4.3%	4.1%	4.3%	0	0	8.2%	8.6%
C	29.1%	26%	4.1%	8.6%	4.1%	0	37.3%	34.6%
D	41.6%	47.8%	8.3%	8.6%	4.1%	0	54%	56.4%
							99.5%	99.6%

¿Qué sugerencias daría Ud. para mejorar el servicio del Cirujano Dentista?

	Hombres	Mujeres
AB	Menos dolor	Explicación del tratamiento, amabilidad
C	Nuevas técnicas, menos dolor y espera, dar confianza, menos ruido, mayor rapidez	Sugerir el chequeo al paciente, mejores equipos, ética.
	Ninguna 22.2%	Ninguna 12.5%
D	Buen trato, respeto a las citas, mejor trato en el IMSS, exámenes más detallados, dar orientación acerca del cuidado, responsabilidad, no mandar al ayudante	Servicio dental escolar, quitar el ruido del motor, consideración, hacer plástica, menos dolor, menos caro.
	Ninguna 38.4%	Ninguna 25%

¿Podría explicar brevemente cuáles son los hábitos de aseo de la boca que Ud. practica?

	Muy buena		Buena		Regular		Mala		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	4.3%	4.1%	4.3%	4.1%	0	0	0	8.2%	8.6%
C	4.1%	13%	25%	8.6%	0	8.6%	8.3%	4.3%	37.4%	34.5%
D	4.1%	4.3%	20.8%	30.4%	16.6%	21.7%	12.5%	0	54%	56.4%
									99.6%	99.5%

¿Qué opinión tiene Ud. del Cirujano Dentista?

	Muy buena		Buena		Regular		Mala		Ninguna		Pésima		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	0	8.3%	4.3%	0	4.3%	0	0	0	0	0	0	8.3%	8.6%
C	4.1%	4.3%	8.3%	13%	8.3%	0	8.3%	8.6%	8.3%	8.6%	0	0	37.3%	34.5%
D	12.5%	13%	25%	34.7%	4.1%	4.3%	0	0	12.5%	4.3%	0	0	54.1%	56.3%
													99.7%	99.4%

ANALISIS: 25-34 AÑOS. CLASE A-B

En este grupo son las mujeres las que acuden con una regularidad bastante aceptable, en cambio de los hombres, solo acude el 50% y todos éstos por dolor. Las mujeres acuden para continuar un tratamiento o por dolor.

Los tratamientos más aplicados en las mujeres son: Prótesis, Endodoncia y Operatoria; en los hombres, Exodoncia, Operatoria. Nadie de los entrevistados supo el campo de acción de las distintas especialidades odontológicas preguntadas.

En cuanto al trato, resulta curioso que el hombre, en su totalidad, lo referiera como bueno, cuando el 100% de ellos va por dolor, la mujer divide su opinión entre bueno y regular. Todos acuden a Cirujanos Dentistas particulares por recomendación y en cuestión de precio, los hombres piensan que es barato, mientras que las mujeres dividen su opinión en caro y adecuado. La distancia que recorren no es de gran importancia para ellos.

Sus consejos son menos dolor, por parte de los hombres y explicación del tratamiento, amabilidad, piden las mujeres. Higiene muy buena y buena en las mujeres;

buena y regular en los hombres.

Me parece extraño que los hombres sostengan una buena opinión del Cirujano Dentista cuando acuden con éste por dolor, y luego las mujeres, al fin mujeres, no se deciden en tener buena o regular opinión acerca de nosotros.

ANALISIS 25 - 34 AÑOS. CLASE C

Asciende casi al 75% los que no acuden periódicamente al Cirujano Dentista, y los que van es por dolor o chequeo.

Los tratamientos más aplicados, y de los cuales ninguno de los hombres sabe de que se trata, y solo el 12% de las mujeres lo saben, son: Operatoria, Exodoncia y Prótesis, en las mujeres; Operatoria, y Exodoncia, en los hombres.

En cuestión de trato, las mujeres reportan bueno y regular, mientras que los hombres lo muestran bueno; en su totalidad éste ha sido realizado por Cirujanos Dentistas particulares, a los que han acudido por recomendación. (un 12% de los hombres, por ver un anuncio en las calles). El precio para los hombres es adecuado y para las mujeres, caro; por lo general recorren poca distancia para acudir a sus citas.

El 22% y el 12% de hombres y mujeres, respectivamente, no dan ninguna sugerencia para mejorar el servicio del Cirujano Dentista. Entre los que dieron alguna en contramos; sugerir un chequeo al paciente, mejor equipo, nuevas técnicas.

La higiene es muy buena en las mujeres y buena en los hombres, sin embargo, es importante observar el cuadro de mala higiene bucal, porque es un porcentaje de --- cuidado.

La opinión de la mujer hacia el Cirujano Dentista es buena, mientras que en el hombre la dividen demasiado entre buena, regular, ninguna y mala.

ANALISIS: 25 - 34 AÑOS. CLASE D

Acuden con mayor frecuencia las mujeres que los hombres, y éstos cuando van, es por dolor.

Los tratamientos más practicados: Exodoncia, Operatoria y Prótesis en las mujeres, entre las cuales, una de cada 13, sabe que es lo que buscan las diferentes -- Especialidades Odontológicas, y existe un 7% que no han requerido ni un solo tratamiento dental, aún cuando visitan al Cirujano Dentista periódicamente. Entre los hombres lo más común es la Exodoncia.

Bueno es el trato que han recibido las mujeres y los hombres; aunque en éstos lógicamente hay un pequeño porcentaje que lo muestra malo; la mayoría acude al --- Cirujano Dentista particular, algunos por recomendación, los menos por haber visto el anuncio en la calle, en cuanto al costo del tratamiento, las mujeres lo consideran caro, los hombres barato, la distancia recorrida al consultorio en general es poca.

Respeto a las citas, dar orientación acerca del cuidado bucal, servicio -- dental escolar, menos ruido del Air-Rotor, son algunas de las sugerencias brindadas

por los entrevistados.

La opinión acerca del Cirujano Dentista en este grupo es buena.

TABULACION 35 - 54 AÑOS

¿Cada cuando acude Ud. al Cirujano Dentista?

	Una vez al año		2 veces al año		4 ó más al año		Nunca		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	6.6%	7.7%	0	0	3.3%	0	0	7.1%	9.9%
C	17.8%	10%	10.7%	16.6%	3.5%	6.6%	10.7%	3.3%	35.6%	36.5%
D	28.5%	30%	3.5%	0	7.1%	6.6%	17.8%	16.6%	56.9%	53.2%
									99.6%	99.6%

¿Cuál fue el motivo de su visita?

	Dolor		Cont. trata.		Chequeo		Otros		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	3.3%	7.1%	3.3%	0	3.3%	0	0	7.1%	9.9%
C	17.8%	16.6%	0	10%	17.8%	10%	0	0	35.6%	36.6%
D	25%	36.6%	0	6.6%	25%	3.3%	0	0	50%	46.6%
					No contestaron		7.1%	6.6%	7.1%	6.6%
									99.8%	99.6%

¿Qué tratamiento se le practicó?

	Exodoncia		Parodoncia		Ortodon.		Operatoria		Prótesis		Endodoncia		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	6.6%	0	0	0	0	7.1%	10%	7.1%	3.3%	0	10%	19.2%	29.9%
C	7.1%	13.3%	7.1%	0	7.1%	3.3%	14.2%	26.6%	3.5%	30%	0	0	39%	73.2%
D	28.5%	26.6%	3.5%	6.6%	0	0	21.4%	26.6%	7.1%	3.3%	0	1%	60.5%	64.1%
													113.7%	167.2%

¿Recibió un trato por parte del Cirujano Dentista?

	Bueno		Malo		Regular		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	
AB	7.1%	10%	0	0	0	0	7.1%	10%	
C	28.5%	33.3%	7.1%	3.3%	0	0	35.6%	36.6%	
D	42.8%	40%	3.5%	3.3%	3.5	3.3%	44.8%	46.6%	
							No contestaron	7.1%	6.6%
								99.6%	99.8%

¿El cirujano Dentista, trabaja en?

	ISSSTE		IMSS		Particular		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	0	0	0	7.1%	10%	7.1%	10%
C	0	0	0	3.3%	35.7%	33.3%	35.7%	36.6%
D	0	3.3%	21.4%	10%	28.5%	33.3%	44.9%	46.6%
No contestaron							7.1%	6.6%
							99.8%	99.8%

¿Porqué lo visitó?

	Recomendación		Anuncio en la calle		Anuncio en el Direc.		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	7.1%	10%	0	0	0	0	7.1%	10%
C	32.1%	33.3%	3.5%	0	0	0	35.6%	33.3%
D	25%	20%	3.5%	13.3%	0	0	28.5%	33.3%
No contestaron							7.1%	6.6%
ISSSTE e IMSS							21.4%	16.6%
							99.7%	99.8%

¿Cómo considera el precio del tratamiento practicado?

	Caro		Adecuado		Barato		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	0	3.5%	6.6%	3.5%	3.3%	7%	9.9%
C	14.2%	10%	21.4%	23.3%	0	0	35.6%	33.3%
D	0	0	25%	16.6%	3.5%	16.6%	28.5%	33.2%
No contestaron							7.1%	6.6%
ISSSTE e IMSS							21.4%	16.6%
							99.6%	99.6%

¿Qué distancia recorre Ud. para acudir al Cirujano Dentista?

	Poca		Mucha		No contestaron		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	7.1%	6.6%	0	3.3%	0	0	7.1%	9.9%
C	28.5%	20%	7.1%	16.6%	0	0	35.6%	36.6%
D	32.1%	33.3%	17.8%	13.3%	7.1%	6.6%	57%	53.2%
							99.7%	99.7%

¿Qué sugerencias daría Ud. para mejorar el servicio del Cirujano Dentista?

	Hombres	Mujeres
A B	Más barato, puntualidad	Usar anestesia, explicación del tratamiento, puntualidad, limpieza, -- menos dolor, crear confianza
C	Menos precios, explicar el tratamiento, campaña publicitaria, organización, <u>responsabilidad</u>	Comprensivos, rapidez, mejor horario
D	Etica, amigable, anestesiar, mejor trato dar confianza, menor espera, menos - dolor, responsabilidad.	Mejor material, mejor preparación, - mayor cuidado, mas tratables, <u>pacien</u> cia
	Ninguna 18.7%	Ninguna 31.2%

¿Podría explicar brevemente cuáles son los hábitos de aseo de la boca que Ud. practica?

	Muy buena		Buena		Regular		Mala		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	3.5	3.3%	3.5%	6.6%	0	0	0	0	7%	9.9%
C	3.5%	10%	7.1%	13.3%	7.1%	6.6%	17.8%	6.6%	35.5%	36.5%
D	10.7%	6.6%	3.5%	10%	25%	30%	17.8%	6.6%	57%	53.2%
									99.5%	99.6%

¿Qué opinión tiene Ud. del Cirujano Dentista?

	Muy buena		Buena		Regular		Mala		Ninguna		Pésima		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	0	3.5%	6.6%	0	0	3.5%	3.3%	0	0	0	0	7%	9.9%
C	10.7%	13.3%	14.2%	16.6%	0	0	10.7%	3.3%	0	3.3%	0	0	35.6%	36.5%
D	10.7%	3.3%	28.5%	30%	10.7%	6.6%	3.5%	3.3%	3.5%	10%	0	0	56.9%	53.2%
													99.5%	99.6%

ANALISIS: 35-54 AÑOS. CLASE A-B.

Existe un muy buen porcentaje de asistencia; por parte de los hombres el continuar un tratamiento es la razón principal, las mujeres varían un poco el motivo de visita, pero chequearse y continuar un tratamiento son las principales causas.

Los tratamientos practicados con mayor frecuencia son: Endodoncia, Operato--ria y Exodoncia en las mujeres; Prótesis y Operatoria en los hombres.

Es importante mencionar que ni uno solo de los entrevistados entendía el fin que persiguen las distintas ramas de la Odontología.

El trato recibido lo reportan como bueno y éste ha sido realizado por Cirujanos Dentistas particulares a los que visitaron por recomendación y consideraron el precio como adecuado al tratamiento unos, barato otros; recorriendo poca distancia para - acudir a sus citas.

Entre las sugerencias mencionadas cabe hacer resaltar la petición de la ex--plicación del tratamiento y la puntualidad.

La higiene en general es buena y la opinión acerca del Cirujano Dentista --
varía entre buena y mala, siendo las mujeres un poco más benevolas para con nosotros.

ANALISIS: 35-54 AÑOS, CLASE C.

Encontramos un buen grado de asistencia al Cirujano Dentista, aunque casi el 50% acude por dolor, siendo así que los tratamientos más usuales son: Prótesis, Operatoria y Exodoncia en las mujeres; Operatoria, Exodoncia y Parodoncia en los hombres.

Curiosamente existe un 10% en los hombres que no han requerido tratamiento Dental y ese mismo porcentaje conoce la finalidad de cada una de las Especialidades -- Odontológicas.

El trato recibido es bueno e impartido generalmente por Cirujanos Dentistas particulares a los que acudieron por recomendación, considerando el precio como adecuado y recorriendo poca distancia al consultorio.

Promover una campaña publicitaria me parece definitivamente una de las mejores sugerencias brindadas por los entrevistados, aunque en este grupo el 40% no aportó ninguna sugerencia.

En cuanto a la higiene, esta es bastante deficiente en los hombres, y en las

mujeres se salva, pero por muy poco margen.

La opinión para con el Cirujano Dentista, es buena a grandes razgos.

ANALISIS: 35-54 AÑOS. CLASE D.

Acuden sí, pero en su mayor parte la causa es dolor, y lógicamente, el tratamiento mas usual tanto en hombres como en mujeres, es la Exodoncia.

Sin embargo se presenta un 12% que "nunca ha necesitado ir al Cirujano Dentista", y otro 12% que no ha necesitado ningun tratamiento Dental, los cuales han sido checados por sus respectivos doctores, y tan solo un 6% conoce la finalidad de las diferentes ramas Odontológicas. Esto con respecto a los hombres; por lo que corresponde a las mujeres, estamos en el mismo caso sin llegar a los extremos, pues parece que la mujer es más conciente de su problemática bucal.

También el trato se manifiesta bueno; existe un pequeño porcentaje que presenta queja a éste; casi un 20% acude al Cirujano Dentista dependiente.

Del resto la mayor parte acude por recomendación con sus diferentes doctores particulares y el precio del tratamiento es considerado adecuado; se recorre poca distancia para acudir al consultorio.

Las sugerencias vienen a ser mas o menos las mismas anteriormente citadas: -
menos dolor, dar confianza, mejor material, etc. La higiene se puede considerar regu-
lar en ambos sexos.

La opinión con respecto al Cirujano Dentista es buena.

TABULACION 55 - MAS AÑOS

¿Cada cuando acude Ud. al Cirujano Dentista?

	Una vez al año		2 veces al año		4 ó más al año		Nunca		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	0	6.6%	7.1%	0	0	0	0	6.6%	7.1%
C	13.3%	7.1%	6.6%	14.2%	0	7.1%	20%	7.1%	39.9%	35.5%
D	6.6%	28.5%	13.3%	0	0	0	33.3%	28.5%	53.2%	57%
									99.7%	99.6%

¿Cuál fué el motivo de su visita?

	Dolor		Cont. trata.		Chequeo		Otros		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
AB	6.6%	7.1%	0	0	0	0	0	0	6.6%	7.1%	
C	20%	7.1%	13.3%	28.5%	6.6%	0	0	0	39.9%	35.6%	
D	40%	57.1%	6.6%	0	6.6%	0	0	0	53.2%	57.1%	
							No contestaron	0	0	0	0
									99.7%	99.8%	

¿Qué tratamiento se le practico?

	Exodoncia		Parodoncia		Ortodon.		Operatoria		Prótesis		Endodoncia		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	6.6%	0	0	0	0	0	6.6%	7.1%	6.6%	7.1%	0	0	19.8%	14.2%
C	20%	35.7%	0	0	0	0	6.6%	14.2%	13.3%	35.7%	6.6%	0	46.5%	85.6%
D	46.6%	57.1%	0	0	0	0	26.6%	0	26.6%	35.7%	0	0	99.8%	92.8%
													166.1%	192.6%

¿Recibió un trato por parte del Cirujano Dentista?

	Bueno		Malo		Regular		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	6.6%	7.1%	0	0	0	0	6.6%	7.1%
C	40%	35.7%	0	0	0	0	40%	35.7%
D	40%	50%	13.3%	0	0	7.1%	53.3%	57.1%
					No contestaron		0	0
							99.9%	99.9%

¿El cirujano Dentista, trabaja en?

	ISSSTE		IMSS		Particular		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	0	0	0	6.6%	7.1%	6.6%	7.1%
C	6.6%	0	0	14.2%	33.3%	21.4%	39.9%	35.6%
D	0	0	13.3%	0	40%	57.1%	53.3%	57.1%
No contestaron							0	0
							99.8%	99.8%

¿Porqué lo visitó?

	Recomendación		Anuncio en la calle		Anuncio en Direct.		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	6.6%	7.1%	0	0	0	0	6.6%	7.1%
C	26.6%	21.4%	6.6%	0	0	0	33.2%	21.4%
D	33.3%	42.8%	6.6%	7.1%	0	7.1%	39.9%	57%
No contestaron							0	0
ISSSTE e IMSS							19.9%	14.2%
							99.6%	99.7%

¿Cómo considera el precio del tratamiento practicado?

	Caro		Adecuado		Barato		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	6.6%	0	0	0	0	7.1%	6.6%	7.1%
C	6.6%	14.2%	20%	7.1%	6.6%	0	33.2%	21.3%
D	6.6%	14.2%	20%	7.1%	13.3%	35.7%	39.9%	57%
No contestaron							0	0
ISSSTE e IMSS							19.9%	14.2%
							99.6%	99.6%

¿Qué distancia recorre Ud. para acudir al Cirujano Dentista?

	Poca		Mucha		No contestaron		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	6.6%	0	0	7.1%	0	0	6.6%	7.1%
C	33.3%	28.5%	6.6%	7.1%	0	0	39.9%	35.6%
D	26.6%	35.7%	26.6%	21.4%	0	0	53.2%	57.1%
							99.7%	99.8%

¿Qué sugerencias daría Ud. para mejorar el servicio del Cirujano Dentista?

	Hombres	Mujeres
AB	Más atención, cuidado, estudios	Equipo completo
C	Mejor trato, mejores estudios, dar confianza, ética, limpieza	Menos precios, mejor trato.
	Ninguna 16.6%	Ninguna 80%
D	Menos espera, consideración, precaución, paciencia	Amabilidad, mayor entendimiento, - menos caro, delicadeza, educación
	Ninguna 37.5%	Ninguna 50%

¿Podría explicar brevemente cuáles son los hábitos de aseo de la boca que Ud. practica?

	Muy buena		Buena		Regular		Mala		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
AB	0	7.1%	6.6%	0	0	0	0	0	0	6.6%	7.1%
C	6.6%	7.1%	20%	14.2%	0	7.1%	13.3%	7.1%	39.9%	35.5%	
D	0	0	13.3%	42.8%	26.6%	7.1%	13.3%	7.1%	53.2%	57%	
									99.7%	99.6%	

¿Qué opinión tiene Ud. del Cirujano Dentista?

	Muy buena		Buena		Regular		Mala		Ninguna		Pésima		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
AB	0	0	6.6%	7.1%	0	0	0	0	0	0	0	0	6.6%	7.1%
C	0	7.1%	26.6%	21.4%	6.6%	7.1%	6.6%	0	0	0	0	0	39.8%	35.6%
D	13.3%	14.2%	20%	42.8%	6.6%	0	6.6%	0	6.6%	0	0	0	53.1%	57%
													99.5%	99.7%

ANALISIS: 55-años. CLASE A-B.

La frecuencia de visita es excelente aunque el motivo de asistencia sea únicamente dolor. Siendo así que la Operatoria y Prótesis son los tratamientos más efectuados en las mujeres; Exodoncia, Operatoria y Prótesis en los hombres.

El trato a sido considerado como bueno, asistiendo éstos en su totalidad a Cirujanos Dentistas particulares, por medio de recomendación; las mujeres creen que el precio es barato, mientras que los hombres piensan que es caro.

Las mujeres recorren mucha distancia y los hombres poca para acudir a sus citas. Estudios y equipo son las sugerencias que proporcionan. La higiene bucal es bien efectuada.

La opinión acerca del Cirujano Dentista es buena.

ANALISIS: 55-más AÑOS. CLASE C.

Existen personas que han dejado de acudir al Cirujano Dentista porque piensan que ya no es necesario para ellos, los más de éstas son los hombres, cuyo porcentaje para acudir al Cirujano Dentista con la finalidad de chequearse es muy bajo comparado con el de dolor, en lo que toca a las mujeres, éstas acuden en buena proporción y la principal causa es por continuar un tratamiento.

Exodoncia, Prótesis, Operatoria son los tratamientos más efectuados en ambos sexos. El trato es bueno, el Cirujano Dentista visitado en general es particular y fueron a él por recomendación; la opinión en cuanto al costo del tratamiento, varía un poco, pero los hombres lo consideran adecuado mientras la mujer piensa que es caro; recorren mucha distancia para acudir a sus citas. Etica, creo sea de las sugerencias importantes de tomar en cuenta; la higiene queda en una balanza entre buena y mala.

La opinión en su mayoría nos favorece.

ANALISIS: 55-años AÑOS. CLASE D.

Alto porcentaje de hombres que han dejado de acudir (de 7 a 20 años) porque como tienen "placas" no le ven la razón, pues ya no tienen dientes.

Las mujeres presentan un 50% de asistencia, pero encontramos por razones semejantes que se ha dejado de acudir por espacio de 8 a 30 años.

Lógicamente las veces que acudieron fue por dolor y los principales tratamientos fueron Exodoncia y Prótesis.

El trato bueno; en su mayoría han acudido al Cirujano Dentista particular, acudiendo a él por recomendación. Mucha variación en la opinión acerca del costo del tratamiento, las mujeres lo consideran barato y los hombres adecuado; para éstos parece que no importa la distancia que recorran al consultorio, la mujer prefiere recorrer poca distancia.

Sugieren mayor entendimiento paciente-doctor. La higiene es buena en las -- mujeres, deficiente en los hombres.

La opinión en este grupo con respecto al Cirujano Dentista es buena.

CONCLUSION:

"Definitivamente gracias al dolor; trabajamos"

Frase de mal gusto, pero verdadera; aunque incomoda más creo yo a nuestra --
ética, a nuestra falla como medicina preventiva, a nuestra poca relación paciente-doc-
tor...

Es algo difícil de aceptar que solo por un motivo (en la mayoría de los ca-
sos), la gente acuda al Cirujano Dentista; pues si en algún momento ese motivo (dolor)
se logra superar, otra sería nuestra realidad como Odontólogos, y si aunado a esto --
aceptamos nuestra no del todo bien lograda imagen profesional, la apatía de determina-
do sector social o determinada edad en cuanto a su asistencia al Cirujano Dentista; el
desinterés mostrado hacia el significado y finalidad de los diversos tratamientos den-
tales, la deficiente practica del aseo bucal y la decidia de no preguntar siquiera si
éste es correcto o no; el poco deseo de información con respecto a la función del Ciru-
jano Dentista, amén de las fallas que en nosotros mismos esta combatir; llegamos a la
conclusión. Es imperativo concientizar no solo a nuestros pacientes, sino a toda la -

gente hacia su realidad dental, y en el compromiso con su organismo.

RECOMENDACIONES: la segunda respuesta mi recomendación es: que a cada cabera de familia que acuda al consultorio dental, lo encontraremos la manera de orientarlo y en cierta forma **¿Porqué no se nos toma como Medicina Preventiva?** transmitirlo a sus descendientes

¿Porqué la gente prefiere acudir al Cirujano Dentista cuando presenta molestia y no cuando aparece el problema?

- Con real. **1. Por falta de información:** mucha culpa de este tipo de ingreso inculcado por las personas mayores que pasan a las nuevas generaciones, por amabas en las en llevarlos al dentista o al cirujano que les "doquen una suela" o a que los "inyecten", por haber hecho alguna travessura.
- 2. Por falta de educación**
 - 3. Por miedo**
 - 4. Por pocos recursos económicos**

Encontrando una recomendación para la primera respuesta; por falta de información, recordaría esa atinada sugerencia; creó la mejor de todas las brindadas: una **campaña publicitaria.** por otra razón, toda esta serie de amenazas y/o premios van **CONDI-**

CIONANDO a la persona e lograr un cierto stress emocional que la más de las veces es difícil de superar.

Comerciales seriados con determinada finalidad u objetivo, teniendo entre ellos como llevar a cabo una buena higiene dental (es increíble la cantidad de gente que recuerda aún aquel comercial del conejo "Mejillitas"); acudir periódicamente al Cirujano Dentista con motivo de un estudio; ¿Cuál es el objeto y fin de un tratamiento Dental? etc. etc., en la falta de recursos económicos.

Podría brindar algunas recomendaciones, pero creo que ninguna sería la correcta o la más acertada; más sin embargo, ojalá baste con solo nombrar, la necesidad de un balance entre; el costo de nuestra salud y el costo de artículos que muchas veces no son indispensables (anillos, relojes, coches, fiestas...) y que se llegan a adquirir con tal de satisfacer la vanidad o el egoísmo.

BIBLIOGRAFIA

Metodología y técnicas de Investigación de Ciencias Sociales; Felipe Pardinás;
11a. edición; Ed. Siglo XXI, México 1973.

Estudios de Mercados, Procedimientos, métodos y técnicas; John P. Alevizos,
2a. edición. Ed. Hispano Europea, S.A.; Barcelona.

Guía de Mercados de México; Olizar, Marynka, México

Apuntes de Investigación de Mercados de la Facultad de Contaduría y Administración,
Ed. Academia de Mercadotecnia, ed. 1968.