



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO**

---

---



**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN  
BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA  
MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

**T E S I N A**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**C I R U J A N A   D E N T I S T A**

P R E S E N T A:

ALEXIA KARINA MARTÍNEZ REYNA

TUTORA: Esp. ROSA MARÍA GÓNGORA BASURTO

ASESORA: Mtra. ANA PAULA GARCÍA Y COLOMÉ GÓNGORA



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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.

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

*Escribir esto no es sencillo cuando se tiene tanto que agradecer.*

*Gracias a mi mamá Miriam Esther Reyna Reynoso y a mi papá Miguel Ángel Martínez Lucio, quienes sin escatimar esfuerzo alguno han sacrificado todo para mi formación y educación, por su apoyo, dedicación y amor incondicionales, y a mi hermano Miguel Ángel Jonathan Martínez Reyna por además ser el mejor modelo a seguir. Gracias a los tres por ser mi brújula, mi guía, mi luz, mi lugar seguro y nunca soltarme de la mano sin importar lo difícil que se pusiera el camino. Lo hicimos juntos, los amo, todo se los debo. Wendy Colitas, mi mejor amiga de cuatro patitas, te amo, gracias por tu compañía, por seguirme a donde vaya y por tu amor incondicional. Me llenan de vida.*

*Gracias a cada persona que me ayudó a construir cada escalón de este sueño que me costó tanto volver realidad. A cada profesor que me transmitió sus conocimientos y me acompañó en el aprendizaje. A los amigos que hice en cada etapa del camino que recorrí, quienes con su apoyo me ayudaron a seguir adelante (ustedes saben quiénes son). Gabs V. y Kevin gracias por ser mi 911. A mis amigos de secundaria/prepa que me impulsaron y apoyaron antes y durante la carrera, quienes además fueron mis pacientes o me los enviaron, y confiaron en mí desde el día uno. Carmen, Charly R., Morita, Yaqui, Pao M., Charly O., Brenda C., Jorge Luis, Mel, Nan, Andy, Marianita, Lau por ser mis amigos, pacientes y tenderme la mano para seguir (y a quienes no mencione pero saben quiénes son). Gracias Carlos G. por recorrer conmigo una gran parte del camino para lograrlo, por no dejarme dar por vencida y sobre todo por siempre creer en mí como profesional. A las personas con las que compartí laboralmente. A quienes fueron mis compañeros de sueño: a los que conocí en primero y segundo año, que sin importar lo que enfrentamos me impulsaron a crecer como persona y como estudiante. A mi grupo 1 por recibirme y adoptarme como parte de ustedes, y borrar los tragos amargos del grupo anterior. Especialmente a mi Gotham family, por convertir la pesadilla en sueño (gracias Dani C., por además ser la mejor partner in life y hacer que cada día fuera de película, y a Luigi por ser mi beffo de carrera). A Aragón por convertirse en un segundo hogar gracias a cada persona que conocí ahí, en especial a mi team hora de Aventura/mis niñas de Aragón, porque siempre remamos juntos para sacar a flote el bote. Lizita, Dani C, Ale G., gracias por siempre impulsarme a cosas más grandes y creer en*

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

*mí antes que yo misma. Al Posgrado de Odontología, en especial a Prótesis Bucal e Implantología y a “los niños del servicio” por cada aprendizaje y experiencia dentro del servicio social e inyectarme de amor por Odontología, fue lo mejor que pudo pasarme. A mi beffa del servicio Ana Paola, por construir juntas el mejor servicio social y hacer el mejor equipo. A mis residentes Majo, Kike y Fer por todo lo que me enseñaron, apoyaron e impulsaron, que me ayudó a crecer tanto como persona como estudiante y por hacerme creer en mí tanto como ustedes. Gracias Eiza González R. por enseñarme que si lo puedes soñar, lo puedes lograr y que para realizar tus sueños hay que despertar, por tu ejemplo de disciplina, superación y lucha para cumplir todo lo que te propones, por tu apoyo y cariño que me levantaron en las caídas durante este camino.*

*Gracias a mi tutora de tesina la doctora Rosa María Góngora Basurto y a mi asesora la maestra Ana Paula García y Colomé Góngora por su apoyo y guía, su tiempo, conocimientos e infinita paciencia, por cada aprendizaje y motivación que fueron haciendo en cada momento más claro el camino a la meta, y por impulsarme a mí, a mi proyecto y a volver realidad cada idea. Gracias por creer en mí y en mi trabajo. Sin ustedes esto no habría sido posible. Agradezco tener el honor y el gusto de trabajar juntas.*

*Gracias a mi alma máter, la Universidad Nacional Autónoma de México y a la Facultad de Odontología por cada momento, herramienta y aprendizaje adquiridos y por la oportunidad de ser orgullosamente universitaria.*

*Dedico esto a mis abuelitos Esther Reynoso Aguilera y Jesús Reyna Saldaña, y a mi hermanita Erika Miriam Martínez Reyna, quienes desde el cielo son mi motor de vida.*

*Mamá, todo lo bueno que soy y que doy es por ti, te dedico esto. Es tuyo, gracias por ser mi equipo, mi fuerza y mi inspiración.*

*A ti, Dios, por acompañarme, darme fuerzas, por tu luz y por ayudarme a levantar cada piedra en el camino.*

***Si tus sueños no te asustan, no son lo suficientemente grandes.***

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS  
UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

## **ÍNDICE**

<b>Resumen</b> .....	5
<b>Introducción</b> .....	6
<b>1. Fundamento teórico</b> .....	8
1.1 Antecedentes de la salud bucodental en México.....	8
1.2 Conceptos .....	11
1.2.1 Definición de salud .....	11
1.2.2 Definición de salud bucodental.....	11
1.3 Salud bucodental en México.....	13
1.4 La prevención como herramienta para mejorar la experiencia en consulta. ....	16
1.5 Factores que influyen en la salud bucodental.....	19
<b>2. Planteamiento del problema</b> .....	22
<b>3. Justificación</b> .....	22
<b>4. Objetivo</b> .....	23
<b>5. Material y métodos</b> .....	23
5.1 Tipo de estudio .....	23
5.2 Población muestra .....	23
5.3 Criterios de selección .....	23
5.3.1 Inclusión .....	23
5.3.2 Exclusión .....	24
5.3.3 Eliminación .....	24
5.3.4 Variables (conceptualización y operacionalización) .....	24
<b>5.4 Procedimiento</b> .....	31
5.5 Análisis estadístico .....	33
5.6 Consentimiento informado.....	33
<b>6. Resultados</b> .....	34
<b>7. Discusión</b> .....	46
<b>8. Conclusiones</b> .....	51
<b>9. Referencias bibliográficas</b> .....	54
<b>ANEXOS</b> .....	58

# FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.

## Resumen

Los cirujanos dentistas nos enfrentamos a diversas problemáticas dentro de la consulta dental. Una de las principales es el temor que tienen los pacientes al acudir a recibir atención odontológica debido a los procesos invasivos a los que se enfrentan, sin importar las innovaciones y las estrategias dentro del campo odontológico para disminuir el estrés contenido ante el sillón dental. Así, la población en general sigue sin asistir a las consultas de carácter preventivo, lo que conlleva a una disminución en la importancia de su salud bucodental. Esto, lógicamente, es en detrimento de su calidad de vida.

Nuestro papel como promotores de la salud será preocuparnos por este sentir para poder guiar, de manera responsable y comprometida, el camino hacia la salud oral en la sociedad.

En este trabajo, estudiaremos una pequeña muestra de alumnos universitarios para conocer así los principales factores que influyen en su salud bucal.

**Palabras clave:** Factores, experiencia, calidad de vida, salud bucodental.

# **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

## **Introducción**

La salud bucodental es un elemento clave dentro de la salud integral de cada individuo de la que todos debemos gozar. Sin embargo, actualmente no significa una prioridad para una gran parte de la población, quienes suelen acudir a recibir atención en la consulta dental solo en caso de dolor. Hoy en día no toda la población tiene acceso a la salud bucodental debido a una serie de factores que influyen u obstaculizan su atención dental, ya sean económicos por los altos costos a los que las personas con menos recursos no pueden acceder, por las limitaciones de los sistemas de salud públicos, los factores psicológicos como el temor al dolor y la ansiedad a la que se enfrentan al sentarse en el sillón dental o frente al dentista, así como la sensación de ser juzgados durante la revisión del odontólogo y los factores externos como la falta de tiempo, el trato del cirujano dentista e incluso actualmente en tiempos de pandemia el temor a ser contagiados de COVID-19, entre otros.

En este trabajo de investigación tenemos como objetivo encontrar los factores que influyen en la atención bucodental de algunos universitarios alumnos de la Facultad de Ingeniería, Arquitectura y Odontología para mejorar su experiencia en consulta a partir de un cuestionario dirigido y facilitar su acceso a la salud bucodental, así como encaminarlos a tratamientos menos invasivos.

En la primera sección encontraremos una breve revisión bibliográfica acerca de los antecedentes de la salud bucodental, seguida de la segunda sección donde abordaremos brevemente los conceptos de salud y salud bucodental, posteriormente continuaremos con un breve paso por la salud bucodental en México, así como de la prevención como herramienta para mejorar la experiencia en consulta.

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

Posteriormente presentaré el estudio transversal que realicé mediante el cuestionario dirigido a través de la opinión de los universitarios participantes. Luego de presentar el planteamiento del problema, la justificación y el objetivo, abordaré el resto del estudio, el material y los métodos, el tipo de estudio, la población muestra, así como los criterios de selección para esta y la conceptualización y operacionalización de las variables del estudio.

Finalmente describiré el procedimiento y el análisis de los resultados obtenidos mediante el cuestionario dirigido a través de una comparación de las respuestas de los participantes, así como las conclusiones a las que llegué al término del trabajo de investigación.

## 1. Fundamento teórico

### 1.1 Antecedentes de la salud bucodental en México

La salud bucal en México evoluciona constantemente. La odontología ha tenido avances importantes, gracias a su desarrollo y el efecto positivo de las ciencias médicas, y se encuentran unidas por la necesidad de aliviar el dolor.<sup>1</sup> En el ámbito de la salud pública y odontología, se toma como prioridad la prevención. Se afirma que la odontología “es la disciplina a la cual se debe el origen de la medicina preventiva”.<sup>2</sup>

Desde la época prehispánica diversas culturas realizaban distintos tratamientos, como desgastes selectivos e incrustaciones sobre sus dientes<sup>3</sup> y tenían significados diferentes según la época y sociedad. Esto les confería características propias de sus estatus a las tribus o clanes a los que pertenecían. Se recalcaba la belleza, los motivos religiosos, la condecoración por servicios especiales, las visitas a lugares sagrados y los gobernantes utilizaban incrustaciones como talismanes contra los malos espíritus. Posiblemente, la forma puntiaguda de los dientes se realizaba con fines funcionales, es decir, para facilitar su alimentación con carne.<sup>3</sup> Se empleaban diversas plantas en la terapéutica dental, principalmente para mitigar los dolores que provocaban la caries dental y las parodontopatías.<sup>4</sup>

Durante la época colonial e independiente (1530- 1900), la odontología fue practicada a nivel individual curativo y restaurativo más que a nivel colectivo, sin la necesidad de un título profesional para ejercerla, lo cual cambió a principios del siglo XX. La enseñanza universitaria odontológica y la práctica dental clínica cumplieron su primer centenario como las actividades orientadas a atender la salud de la sociedad mexicana, ya que es a principios del siglo XX cuando comenzó oficialmente la profesión odontológica en México.

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

La sociedad ha financiado de forma continua la preparación de estos especialistas: la Facultad de Odontología de la UNAM, escuela universitaria más grande del país, gradúa de 600 a 800 dentistas cada año. La planeación que ha prevalecido supone que cuanto mayor es el número de personal clínico, la demanda es enfrentada más efectivamente. En 1902 se publicó en el diario oficial de la federación el plan de estudios para la carrera de Cirujano Dentista, la cual era cursada en el Consultorio Nacional de Enseñanza Dental.

Posteriormente, en 1911 se creó la Escuela Nacional de Enseñanza Dental. En 1942 se fundó la Asociación Dental Mexicana. El énfasis de la práctica dental seguía siendo a nivel individual y se limitaba a los tratamientos de las enfermedades bucales ya establecidas.

En la segunda mitad del siglo XX, la odontología basada en el “milagro económico mexicano”, tuvo acceso a tecnología más avanzada y al intercambio científico. Debido a que en esa época sólo ejercían poco más de 1,500 cirujanos dentistas titulados y a causa de la oferta-demanda y la retribución socioeconómica que conllevó, se individualizaron en sus consultorios, siendo muy pocos los que se inquietaron por los problemas de salud de la población.

En ese tiempo, desde su creación, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), hasta la actualidad, brinda un servicio dental con limitaciones; lo mismo sucedía en los centros de salud y hospitales de la Secretaría de Salubridad y Asistencia.

Hacia la sexta década del siglo XX la profesión entra en el campo de la prevención y de la salud pública. En ese tiempo, Félix Leycegui, realizó estudios en la Universidad de Michigan sobre Odontología Sanitaria, apoyado por la Fundación Kellogg. Fue profesor fundador de la asignatura en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y colaboró como

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

asesor con la Secretaría de Salubridad y Asistencia, tanto a nivel central como estatal. Al mismo tiempo la planta de universidades cambió radicalmente el panorama de los recursos humanos de la Odontología en el país.

En 1960 surgen escuelas dentales que se instauraron en casi todos los estados de la República. Otro hecho destacado en la enseñanza odontológica es la organización de las especialidades. La demanda de inscripciones a la carrera de Odontología en la década 1970-1980 aumentó con la creencia de alcanzar el éxito profesional en poco tiempo. Para evitar un descenso en la calidad de enseñanza, se crea la especialización en docencia. Posteriormente, la UNAM y la Universidad de Texas firmaron un convenio con el que surge la Maestría en Odontología.

En la UNAM, en 1975 se instauró el primer curso de doctorado en Odontología. Se continuaron fundando nuevas escuelas, tanto públicas como privadas; algunas, como la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) y el Instituto Politécnico Nacional quienes orientan de un modo distinto la enseñanza de la Odontología, agregando el servicio de la comunidad a prioridades y planes de estudio.

Desde hace dos o tres décadas las Escuelas y Facultades de Odontología han sido un importante auxiliar de los servicios de salud, aunque muchas veces no son tomadas en cuenta dentro de las estadísticas de los Sistemas de Salud.<sup>4</sup>

## **1.2 Conceptos**

### **1.2.1 Definición de salud**

La OMS define a la salud como “el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.<sup>5</sup> (1948)

### **1.2.2 Definición de salud bucodental**

Se entiende por salud bucodental a “la ausencia de dolor orofacial crónico, cáncer bucal o garganta, úlceras bucales, defectos congénitos como labio leporino o paladar hendido, enfermedades periodontales, caries dental, pérdida de dientes, así como otras enfermedades y trastornos que afectan la cavidad bucal <sup>6</sup>, que limitan en la persona afectada la capacidad de morder, masticar, sonreír y hablar, al tiempo que repercuten en su bienestar psicosocial” <sup>7</sup>, siendo en su mayoría prevenibles si se tratan en etapas tempranas.

Las prioridades en la política de salud bucal en México son disminuir la caries dental, la enfermedad periodontal y el cáncer bucal, para lo cual se han diseñado diversos componentes de la política, como son: el educativo preventivo en escolares, el educativo asistencial y el de fluoración de la sal.<sup>8</sup>

En México la consulta odontológica, se realiza por lo general, en consultorios privados, públicos o de seguridad social, siendo estos últimos considerados como básicos, realizando aplicaciones tópicas de fluoruro, eliminación de cálculo, exodoncias (extracciones dentales) y siendo las amalgamas la única alternativa de restauración dental. Procedimientos de rehabilitación, ortodoncia y estéticos no son contemplados en estos servicios, por lo que la población debe acudir a la consulta privada para continuar su tratamiento.<sup>9</sup>

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

Son quienes no cuentan con los ingresos económicos, el acceso a los servicios de salud y la información sobre la importancia de la salud bucal en su salud y bienestar integral los más afectados por las desigualdades sociales. Tienen acceso a servicios según su capacidad de pago. Desde esta perspectiva si todas las personas tuviesen acceso a medidas preventivas y a tratamientos adecuados y oportunos, se disminuiría la presencia de enfermedades bucales, se evitaría su avance, la aparición de complicaciones graves y disminuiría la necesidad de tratamientos costosos.<sup>9</sup>

La salud integral y calidad de vida de una persona están integradas también por la salud bucal. La población se ve afectada por una serie de padecimientos bucales que modifican su estilo de vida, limitando su alimentación, lenguaje, autoestima y relaciones interpersonales; y en las etapas más avanzadas, aumentan la morbilidad de algunos casos no diagnosticados ni tratados oportunamente, agregando que una gran parte de ellos, enfrenta la desigualdad y la falta de ingresos destinados a su salud.

Si bien los estomatólogos desempeñamos un papel importante para alcanzar la salud, el autocuidado y la autorresponsabilidad de nuestros pacientes son factores determinantes para dar frente a cualquier problemática de salud bucal a la cual se enfrenten, siendo el trabajo y la comunicación del cirujano dentista/paciente, un complemento, no factores aislados.

Tenemos el desafío, además, de promover la salud y la prevención, creando estrategias mediante las cuales desde nuestra consulta, podamos reducir los factores que las obstaculizan, así como cambiar las circunstancias a los que se enfrentan antes y durante la visita, tratando de crear más oportunidades para que accedan a la salud bucodental.<sup>10</sup>

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

Aunque la Secretaría de Salud es la responsable directa de los servicios de salud de la población y de la educación en salud en todas sus áreas, no pueden influir sobre las decisiones a nivel individual. La implementación de políticas de cuidado bucal permite alcanzar la prevención y control de las enfermedades orales.<sup>11</sup>

### **1.3 Salud bucodental en México**

Inicialmente, la odontología se basaba en principios restaurativos y curativos, actualmente se busca como prioridad la prevención y la promoción de la salud para un tratamiento menos invasivo y elevado económicamente.

En la década de los sesenta, la Secretaría de Salubridad y Asistencia (SSA) creó la Dirección de Odontología con los objetivos principales de implantar procedimientos preventivos en los diferentes departamentos dentales de los Centros de Salud del país; difundir, especialmente a nivel escolar, los principios higiénicos para fomentar la salud dental y estudiar la viabilidad de la fluoración del agua potable o de la sal de consumo. Durante este tiempo se fomentó la actualización de todo el personal odontológico de las instituciones que formaban el Sistema de Salud.

Al presentar la población infantil altos índices de caries y ante la imposibilidad percibida de brindar atención bucal integral a toda la población durante la década de los 70 y 80, debido a los altos costos, se consideró conveniente instaurar programas preventivos de amplia cobertura para la comunidad en general, ya que en el país no todos los habitantes tienen servicio de agua intradomiciliaria. La fluoración de la sal doméstica representaba un mejor vehículo de distribución.<sup>11</sup>

El 26 de marzo de 1981 se publicó el Reglamento de Yodación y Fluoración de la Sal en el Diario Oficial de la Federación en México como medida para disminuir la caries dental y la prevención en escolares. En

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

1985, se realizó la promoción legal y económica para la fluoración de la sal, por instancia del Instituto de Salud en el Estado de México. En 1987, la creación del Comité Interinstitucional para la Fluoración y elaboración del Programa Nacional en México, así como la segunda publicación y reformas al reglamento para la sal yodada y fluorada.<sup>12</sup> Entre 1987-1989 se realizó el alza de índices de caries en once entidades federativas, basándose en la caries para el Programa de Fluoración de la Sal de Mesa.<sup>13</sup>

En la década de los noventa se fortalecen el Programa de Salud Escolar para integrar los aspectos educativo, preventivo, curativo y de participación social y el Programa de Fluoración de la Sal. Se pone en marcha el Programa Nacional Educativo Preventivo contra caries y parodontopatías en preescolares y escolares con la finalidad de mejorar su salud bucal. Se publica la Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-1994, para la prevención y control de enfermedades bucales que tiene como objetivo establecer los métodos, técnicas y criterios de operación del Sistema Nacional de Salud<sup>14</sup> y la NOM-040-SSA1-1993 que establece las especificaciones sanitarias de la sal yodada y sal yodada fluorada destinadas para el consumo humano y para la sal yodada destinada para consumo animal, teniendo como propósito la prevención de enfermedades provocadas a la población por deficiencia y “la protección específica masiva de la caries dental se realiza mediante la adición de fluoruro a la sal de consumo humano como única vía sistémica”.<sup>15</sup>

México, como país miembro de organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), se propone cumplir las metas establecidas por estos organismos.

En 1996, con el propósito de intensificar las actividades preventivas, surge la Semana Nacional de Salud Bucal, la que reúne por primera vez al Sector Público, Social y Privado en beneficio de la población

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

mexicana.<sup>16</sup> Instituciones del Sector Salud, la Secretaría de Educación Pública, y otras Asociaciones Corporativas se reúnen dos semanas de cada año para realizar estas actividades.<sup>17</sup>

En el periodo 1998–2001, se llevó a cabo la Encuesta Nacional de Caries y Fluorosis Dental, que permitió evaluar cómo poder reducirla, cumpliendo así las expectativas de la OMS y de la Federación Dental Internacional (FDI). Estos organismos lograron disminuir la severidad de la misma a menos de tres dientes en los jóvenes de 12 años en el año 2001.

Para el 2003, se integró el componente de salud bucal, dentro del Sistema Nacional de Cartillas de Salud. En ese mismo año, el Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica, a través del Sistema Único Automatizado para la Vigilancia Epidemiológica (SUAVE), inició la notificación semanal de los casos nuevos de gingivitis y enfermedad periodontal, misma que concentra la información de todas las unidades del Sector Salud.

Desde el año 2005, se cuenta con el Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Patologías Bucales (SIVEPAB) como otra fuente de información epidemiológica a nivel nacional que permite construir un perfil con los rasgos generales de los problemas bucales más importantes.<sup>18</sup> El Sistema está basado en un modelo que plantea tres fases: la primera, la permanente, obtendrá información de los pacientes que acuden a recibir atención odontológica principalmente a los servicios de primer nivel de atención del Sector Salud. La segunda, la encuesta, estudiará a la población por medio de grupos poblacionales utilizando estrategias muestrales. Y por último, la de investigaciones especiales, las cuales surgirán a partir de los problemas detectados en las fases anteriores.<sup>19</sup> La fase permanente del SIVEPAB se limita a las personas que buscan atención odontológica y proporciona información importante sobre la tendencia en la salud oral de la población usuaria de los servicios de salud, de las 32 entidades federativas.<sup>20</sup>

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

De acuerdo a la 53ª Asamblea Mundial de la Salud, se decidió publicar el Informe sobre la salud en el mundo 2000 donde se constituyó la Organización mundial de la Salud (OMS) para un mejor funcionamiento de los sistemas de salud. Estos tienen como meta la protección de la misma con la finalidad de poder ofrecer a la población una respuesta satisfactoria en razón a sus tratamientos, así como brindarles diversas formas de pago de la cobertura sanitaria para todos sin importar los ingresos económicos con que cuenten.<sup>21</sup>

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), a través de su Programa de Salud Bucodental, es responsable de encabezar el desarrollo y la implementación de la política de salud oral para los 35 Estados Miembros de la Organización. Tienen como finalidad informar y proporcionar los recursos necesarios para la promoción de la salud, y que toda la población pueda acceder a servicios de salud oral equitativos y de calidad. También proporciona tratamientos alternativos rentables que aumentan el acceso a los servicios de salud bucodental como la mejora de los sistemas de fluoración de agua y sal; implementación del Tratamiento Restaurador Atraumático (ART) y la promoción de barnices de fluoruro en la región.<sup>22</sup>

### **1.4 La prevención como herramienta para mejorar la experiencia en consulta.**

La prevención se define como las “medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, tales como la reducción de factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida” (OMS, 1998).

Actualmente la prevención de la enfermedad es definida como aquellas “estrategias para reducir los factores de riesgo de enfermedades específicas, o bien reforzar factores personales que disminuyan la

## FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.

susceptibilidad a la enfermedad”. Puede incluir también estrategias orientadas a reducir las consecuencias de la enfermedad, y en este caso se hace una diferencia entre los niveles de prevención:

- Prevención primaria: pretende evitar la aparición inicial de una enfermedad o dolencia.
- Prevención secundaria: entendida como el intento por detener o retardar el avance de la enfermedad ya existente, mediante la detección rápida y el tratamiento adecuado, o bien reducir la frecuencia de las recaídas o que las enfermedades se vuelvan crónicas.<sup>23</sup>
- Prevención terciaria: busca eliminar las secuelas de los procesos mórbidos, lo cual se logra por medio de la rehabilitación y la reinserción social (Dr. Rodrigo Díaz,1999).<sup>24</sup>

La mayor parte de las enfermedades del aparato estomatognático si son diagnosticadas temprana y oportunamente pueden controlarse mediante tratamientos preventivos. Por esta razón, es necesario priorizar la enseñanza de la prevención dentro de los sistemas de salud públicos y privados, así como la implementación de técnicas para informar a la población sobre la salud y la enfermedad. Buscar la manera de cómo motivarlos mediante charlas, carteles, dramatizaciones, demostraciones y talleres educativos en los que se involucren para que adquieran hábitos saludables. Mediante la odontología preventiva podemos optimizar las consultas dentales, disminuyendo el tiempo, estrés, molestias y costo de sus tratamientos; factores que asocian los pacientes a la inaccesibilidad a su salud bucal.

En 1965 Leavell y Clark expusieron un modelo en el cual se propuso la intervención en los diferentes periodos de desarrollo de la enfermedad, con el cual sentaron las bases para la prevención:

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

- Nivel de prevención primaria: Promoción de la salud, protección específica.
- Nivel de prevención secundaria: Diagnóstico y tratamiento temprano, limitación de la incapacidad.<sup>25</sup>
- Nivel de prevención terciaria: Rehabilitación.<sup>26</sup>

Se desarrolló la odontología preventiva, con el objetivo de crear programas para la prevención y control de la caries dental con la finalidad de disminuir su incidencia. Sin embargo, a pesar de los avances científicos y tecnológicos actuales, la estomatología ha mostrado cierta resistencia a cambios en la educación y promoción de la salud bucal y sus alcances.

La Organización Mundial de la Salud en 1992, invita a asumir el reto de la prevención ante los retos actuales como son la alta prevalencia de ciertas enfermedades, el acceso limitado a los servicios de salud bucal y la orientación de estos hacia la curación, más que hacia el cuidado primario y la prevención, además de los factores sociales, culturales, económicos y geográficos a los que se enfrentan las poblaciones especialmente vulnerables afectando la promoción y prevención de la salud.<sup>27</sup>

Hoy en día, los programas escolares pueden constituir una importante intervención para aumentar la tasa de prevención, especialmente en los grupos más desfavorecidos, mediante la aplicación de selladores de fosetas y fisuras, la enseñanza de técnicas de cepillado y la difusión de campañas capaces de llevar un registro de su salud integral y oral, favoreciendo a los niños que no cuenten con los recursos para acceder a tratamientos en la consulta privada.<sup>28</sup>

Pese a los avances de la odontología y los esfuerzos en encontrar nuevas alternativas en los tratamientos, es necesario que los estomatólogos nos

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

planteemos nuevos retos, concentrándonos en anteponer la prevención sobre la rehabilitación.<sup>29</sup>

### **1.5 Factores que influyen en la salud bucodental**

#### **Determinantes de la salud**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), los determinantes de la salud son “el conjunto de factores personales, sociales, económicos y ambientales que determinan el estado de salud de los individuos y las poblaciones”.<sup>30</sup>

Basándonos en el informe Lalonde de 1974 “*New perspectives on the health of Canadians*”, se expuso, un estudio epidemiológico de las causas de muerte y enfermedad de los canadienses en donde se determinaron cuatro grandes determinantes de la salud, los cuales marcaron un punto de referencia importante para la atención de la salud tanto individual como colectiva.

Estos determinantes son:

#### **Medio ambiente**

Relacionado a los factores ambientales físicos, biológicos, de contaminación atmosférica, de contaminación química, tanto del suelo, agua y aire, y los factores socio-culturales y psicosociales relacionados con la vida en común.

#### **Estilos de vida**

Relacionados con los hábitos personales y de alimentación, actividad física, adicciones, conductas peligrosas o temerarias, actividad sexual, utilización de los servicios de salud, etc.

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

### **Biología humana**

Relacionada a aspectos genéticos y con la edad de las personas.

### **Atención sanitaria**

Tiene que ver con la calidad, accesibilidad y financiamiento de los servicios de salud que atienden a los individuos y poblaciones.<sup>31</sup>

### **Educación**

Los bajos niveles de educación formal se relacionan con una salud más deteriorada, más estrés y una baja autoconfianza.

### **Factores económicos**

Diversas investigaciones han concluido en que mayores ingresos económicos se asocian a mejores indicadores de la salud de la población.

### **Entorno físico/ambiental**

Agua potable, aire limpio, lugares de trabajo saludables, casas seguras y comunidades y calles que contribuyan a tener una buena salud. Tener empleo permite estar más sanos, especialmente en aquellos casos en los que tienen el control sobre sus condiciones de trabajo.

### **Redes de apoyo social**

El apoyo de las familias, de los amigos y de la comunidad en que las personas viven permiten tener una mejor salud.

### **Cultura propia**

Valores, costumbres, tradiciones y creencias de las familias y de las comunidades, afecta directamente a la salud de las personas.

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

### **Factores genéticos**

Juegan un papel preponderante en determinadas condiciones de salud y en el riesgo de desarrollar cierto tipo de enfermedades.

### **Conductas individuales y las estrategias de enfrentamiento y control de los factores de riesgo**

Alimentación equilibrada, actividad física, fumar, beber en exceso y la forma de enfrentar el estrés, afectan directamente el estado de salud de las personas.

### **Servicios de salud**

El acceso equitativo, oportuno y de calidad a los servicios de atención médica, ya sea preventiva o curativa influye también en el estado de salud.

### **Género**

Ser mujer u hombre implica distintos tipos de riesgo de enfermedad a diferentes edades.<sup>32</sup>

## **2. Planteamiento del problema**

En la actualidad son muchos los avances científicos y tecnológicos que benefician a la ciencia y a la medicina; la odontología no queda exenta, por lo que hoy en día existen diversos procedimientos y materiales restaurativos que nos permiten como cirujanos dentistas regresarles la función, estética y salud bucodental a nuestros pacientes y así mejorar su calidad de vida. Para los estomatólogos, el mejor camino será siempre priorizar la prevención como promotores de la salud. Sin embargo, atendemos en su mayoría casos clínicos con enfermedades bucodentales en estado avanzado, lo cual los enfrenta a procedimientos más invasivos. Tal es el caso de los alumnos que ingresan a la Universidad Nacional Autónoma de México, quienes, a pesar de contar con servicios médicos, psicológicos y odontológicos, continúan sin priorizar su salud bucodental.

### **Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los factores que influyen en la atención bucodental de los universitarios?

## **3. Justificación**

Este trabajo de investigación acerca a los universitarios a un tratamiento preventivo, oportuno y menos invasivo a partir de la información brindada por algunos de ellos para que accedan a la atención bucodental.

### **Hipótesis**

Debido a que es un estudio transversal descriptivo no se colocó hipótesis.

## **4. Objetivo**

Identificar los factores que influyen en la atención bucodental de los universitarios para mejorar su experiencia en consulta a partir de un cuestionario dirigido.

## **5. Material y métodos**

### **5.1 Tipo de estudio**

Se realizó un estudio de corte transversal descriptivo, en el cual se utiliza un cuestionario para conocer la opinión de 50 universitarios participantes.

### **5.2 Población muestra**

La muestra estuvo integrada por 50 alumnos universitarios de la Facultad de Ingeniería, del Centro de Investigaciones de Diseño Industrial (CIDI) de la Facultad de Arquitectura y de la Facultad de Odontología pertenecientes al campus Ciudad Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), con edad promedio de entre 18 y 30 años de edad, quienes son miembros de mi comunidad y amigos cercanos que aceptaron participar en el estudio.

### **5.3 Criterios de selección**

#### **5.3.1 Inclusión**

- Alumnos universitarios de la Facultad de Ingeniería, del Centro de Investigaciones de Diseño Industrial (CIDI) de la Facultad de Arquitectura y de la Facultad de Odontología Campus Ciudad Universitaria (C.U.).
- Sin distinción de sexo.

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

### **5.3.2 Exclusión**

- Quienes no sean alumnos universitarios.
- Quienes no pertenezcan a la Facultad de Ingeniería, del Centro de Investigaciones de Diseño Industrial (CIDI) de la Facultad de Arquitectura y de la Facultad de Odontología Campus C.U.

### **5.3.3 Eliminación**

- Quienes no respondieron el cuestionario

### **5.3.4 Variables (conceptualización y operacionalización)**

Las variables que se incluyeron en el estudio fueron:

#### **Variables primarias**

A partir de los siguientes criterios de búsqueda para evaluar:

- Factores que influyen en la atención bucodental
- Experiencias previas
  - Consultorio como espacio físico
  - Ambiente del consultorio
  - Figura del dentista
  - Falta de tiempo
- Importancia de la salud bucodental

#### **Variables secundarias**

- Sexo
- Edad
- Inclusión
- Lugar en donde vive

## FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.

- Lugar en donde estudia
- Lugar al que acude a consulta dental

### Conceptualización

Califiqué a través de un cuestionario dirigido, dependiendo de cuántos participantes y cómo respondieron cada pregunta. En el Cuadro 1 podemos observar las variables primarias y en el Cuadro 2 las variables secundarias.

#### Cuadro 1. *Variables primarias.*

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL
<b>Factores</b>	Elemento, causa, circunstancia o influencia que actúa junto con otros <sup>1</sup> y contribuye a producir un resultado. <sup>2</sup>
<b>Experiencias previas</b>	Definida como la sensación, sentimiento, respuesta emocional, valoración y satisfacción del paciente respecto a un servicio, resultado del fenómeno de interacción con el servicio y la interacción con su odontólogo. <sup>3</sup>  Para conocer las experiencias previas de los universitarios y cómo las evalúan se da inicio al cuestionario con las

<sup>1</sup> Real Academia Española. Recuperado 14 de abril del 2021 de: <https://dle.rae.es/factor>

<sup>2</sup> Oxford Languages and Google. Oxford Languages. Recuperado 14 de abril del 2021 de: <https://languages.oup.com/google-dictionary-es/>

<sup>3</sup> Hassan Montero, Yusef; Martín Fernández, Francisco J. (2005). La Experiencia del Usuario. En: No Solo Usabilidad, nº 4, 2005.

Recuperado de:

[http://www.nosolousabilidad.com/articulos/experiencia\\_del\\_usuario.htm?fbclid=IwAR3WbJJ6OQNNGDy0rBykXlt\\_U1ngkD90P5NcMFv3ksTEcQd9YgLhJh41tU](http://www.nosolousabilidad.com/articulos/experiencia_del_usuario.htm?fbclid=IwAR3WbJJ6OQNNGDy0rBykXlt_U1ngkD90P5NcMFv3ksTEcQd9YgLhJh41tU)

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

	<p>siguientes preguntas:</p> <p><i>¿Has asistido a una consulta dental?</i></p> <p>Para conocer sus experiencias previas y cómo las evalúan se les cuestionó:</p> <p><i>¿Qué te motiva a ir al dentista?</i>  <i>¿Qué te frustra de ir al dentista?</i>  <i>¿Qué te gustaría cambiar de la consulta dental para mejorar tu experiencia?</i></p> <p>Solo a quienes respondan que nunca han asistido a consulta dental debido a que no cuentan con experiencias previas dentro de ella, se les realiza una última pregunta para conocer los factores que influyen en la falta de acceso a su salud bucodental:</p> <p><i>¿Cuáles son las principales causas por las que no has acudido a una consulta dental? Dándoles la opción de seleccionar tres causas</i></p>
<p><b>Consultorio dental como espacio físico</b></p>	<p>El consultorio dental constituye el espacio físico (lugar) donde se desarrolla la actividad profesional del odontólogo y el auxiliar dental en caso de contar con él.</p> <p>Para evaluar la influencia de la cercanía y ubicación del consultorio, así como la apariencia de él para que acudan o no a consulta dental se continúa con la siguiente parte del cuestionario:</p> <p><i>¿A dónde asistes a consulta?</i>  <i>¿Has accedido a servicios bucodentales que te brinda la</i></p>

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS  
UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

	<p><i>UNAM como estudiante?</i></p> <p>Basándonos en quienes sus respuestas estén dirigidas hacia la cercanía o lejanía, zona donde está ubicado y características físicas del consultorio dental al que acuden:</p> <p><i>¿Qué te motiva a ir al dentista?</i>  <i>¿Qué te frustra de ir al dentista?</i>  <i>¿Qué te gustaría cambiar de la consulta dental para mejorar tu experiencia?</i></p>
<p><b>Ambiente del consultorio</b></p>	<p>Indica las condiciones o circunstancias que rodean al consultorio dental como elemento de su entorno.</p> <p>Para conocer la importancia que le dan al ambiente dentro del consultorio durante sus consultas dentales basándonos en quienes sus respuestas estén relacionadas con el ambiente dentro del consultorio se realizan las siguientes preguntas:</p> <p><i>En general ¿cómo ha sido tu experiencia en consultas dentales?</i>  <i>¿Por qué?</i>  <i>¿Qué te motiva a ir al dentista?</i>  <i>¿Qué te frustra de ir al dentista?</i>  <i>¿Qué te gustaría cambiar de la consulta dental para mejorar tu experiencia?</i>  <i>¿Cuál ha sido tu experiencia en los servicios de la UNAM?</i>  <i>¿Por qué?</i></p>
<p><b>Figura del dentista</b></p>	<p>Los cirujanos dentistas son los profesionales de la salud encargados de prevenir, diagnosticar y tratar enfermedades y trastornos dentales y bucales.</p>

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

	<p>Para conocer la influencia que tiene el miedo al cirujano dentista como figura, así como el trato de éste hacia los pacientes como determinante de continuar o no asistiendo a consulta dental se evalúa mediante sus respuestas dirigidas hacia la atención del odontólogo a las siguientes preguntas:</p> <p><i>En general ¿cómo ha sido tu experiencia en consultas dentales?</i></p> <p><i>¿Por qué?</i></p> <p><i>¿Qué te motiva a ir al dentista?</i></p> <p><i>¿Qué te frustra de ir al dentista?</i></p> <p><i>¿Qué te gustaría cambiar de la consulta dental para mejorar tu experiencia?</i></p> <p><i>¿Cuál ha sido tu experiencia en los servicios de la UNAM?</i></p> <p><i>¿Por qué?</i></p>
<p><b>Falta de tiempo</b></p>	<p>Duración de las actividades del odontólogo y el paciente.</p> <p>Se toman de referencia las respuestas relacionadas a acudir o no a consulta dental debido a la falta de tiempo o al tiempo de duración de la consulta mediante las preguntas:</p> <p><i>¿Cuáles son las principales causas por las que no has acudido a una consulta dental? (selecciona un máximo de 3)</i></p> <p><i>En general ¿cómo ha sido tu experiencia en consultas dentales?</i></p> <p><i>¿Por qué?</i></p> <p><i>¿Qué te motiva a ir al dentista?</i></p> <p><i>¿Qué te frustra de ir al dentista?</i></p> <p><i>¿Qué te gustaría cambiar de la consulta dental para mejorar tu experiencia?</i></p> <p><i>¿Cuál ha sido tu experiencia en los servicios de la UNAM?</i></p> <p><i>¿Por qué?</i></p>

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS  
UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

<p><b>Importancia de la salud bucodental</b></p>	<p>La salud bucodental es la ausencia de dolor orofacial crónico, cáncer bucal o garganta, úlceras bucales, defectos congénitos como labio leporino o paladar hendido, enfermedades periodontales, caries dental, pérdida de dientes, así como otras enfermedades y trastornos que afectan la cavidad bucal (OMS, 2007).</p> <p>Para conocer la importancia que le dan los universitarios a acudir oportunamente a consulta dental, así como el valor de la prevención para mejorar su experiencia en las consultas al evitar tratamientos más invasivos, así como el que le dan a su salud bucodental y evaluar la información que tienen los universitarios participantes de la importancia de la salud bucodental se realizan las siguientes preguntas:</p> <p><i>¿A qué edad asististe por primera vez a una consulta dental? (aproximadamente)</i></p> <p><i>¿Cuál fue la causa de esta primera visita?</i></p> <p><i>¿Cuándo fue la última vez que asististe a consulta dental?</i></p> <p><i>¿Cuál fue la causa de tu última visita?</i></p> <p><i>¿Cada cuánto acudes a consulta dental?</i></p> <p><i>¿A dónde asistes a consulta?</i></p> <p><i>¿Qué tanta importancia le das a tu salud bucodental?</i></p> <p><i>¿Conoces alguna enfermedad o padecimiento que pueda prevenirse si se acude a tiempo con el odontólogo?</i></p> <p><i>¿Cuáles enfermedades o padecimientos conoces?</i></p>
--	---

**Cuadro 1. Variables primarias a evaluar en el estudio.**

**Elaboración propia**

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS  
UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

**Cuadro 2. Variables secundarias.**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>
<b>Sexo</b>	Se identifica el sexo de los universitarios participantes como: Mujer Hombre Otro
<b>Edad</b>	Se conocerá mediante la pregunta:  <i>¿Cuántos años tienes?</i>
<b>Lugar en donde vive</b>	Se realizará la pregunta:  <i>¿Dónde vives?</i>
<b>Lugar en donde estudia</b>	Se determinará mediante las preguntas: <i>¿En dónde estudias?</i> <i>¿En qué facultad estudias?</i>
<b>Lugar al que acude a consulta dental</b>	Se conocerá a través de las preguntas:  <i>¿A dónde asistes a consulta?</i>  <i>¿Has accedido a servicios bucodentales que te brinda la UNAM como estudiante?</i>
<b>Inclusión</b>	Es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades (Unesco, 2005).

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS  
UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

	<p>Se pretende conocer si los universitarios participantes han tenido alguna mala experiencia debido a una situación de discriminación o exclusión o si por el contrario han sido parte de la inclusión dentro de las consultas dentales que influyeran en su acceso a los servicios bucodentales de la UNAM mediante las preguntas:</p> <p><i>¿Has accedido a servicios bucodentales que te brinda la UNAM como estudiante?</i></p> <p><i>¿Cuál ha sido tu experiencia en los servicios de la UNAM?</i></p> <p><i>¿Por qué?</i></p>
--	--

**Cuadro 2. Variables secundarias a evaluar en el estudio.**

**Elaboración propia**

## **5.4 Procedimiento**

Se realizó un estudio descriptivo a través de un cuestionario dirigido a 50 alumnos universitarios de 18 a 30 años de edad pertenecientes al campus Ciudad Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), alumnos de la Facultad de Ingeniería, del Centro de Investigaciones de Diseño Industrial (CIDI) de la Facultad de Arquitectura, de la Facultad de Odontología Campus C.U., quienes son miembros de mi comunidad y amigos que aceptaron participar en el estudio.

El cuestionario se elaboró digitalmente en una computadora personal por medio de internet con la plataforma de Google "Google Forms y se aplicó a 50 universitarios para responderlo a partir del día 4 de marzo del 2021 a la 1:21 pm y cerrándose con la respuesta número cincuenta el día 12 de

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

marzo a las 4:34 pm a través de la misma plataforma. El enlace para responderlo se les compartió a través de la plataforma Zoom durante sus clases y por medio de Whatsapp.

La recolección de información se realizó por medio de la aplicación del cuestionario, conformado por 26 preguntas y dividido en seis secciones para conocer por qué no tienen acceso a la salud bucodental, a pesar de que es un servicio con el que cuentan como miembros de la UNAM.

La primera sección consistió en cinco preguntas demográficas: edad, mediante una pregunta abierta, sexo, lugar en donde viven, universidad y facultad en donde estudian. Dichas respuestas se evaluaron mediante preguntas de opción múltiple. En la segunda sección se realizó la pregunta de “¿Has asistido a una consulta dental?” con las opciones de respuesta “Sí” o “No” para conocer si todos los participantes podían contribuir al resto del cuestionario. En caso de responder que no, en la tercera sección se les realizó la pregunta “¿Cuáles son las principales causas por las que no has acudido a una consulta dental?”, dándoles la opción de elegir 3 causas de las propuestas mediante la herramienta de “marcar casillas” de la plataforma. En la cuarta sección se les realizaron once preguntas para saber la frecuencia con la que acuden a consulta dental, las razones por las que asisten a esta, así como los lugares que suelen visitar y por qué. Esto con la finalidad de medir el nivel de importancia que le dan los universitarios a su salud bucodental. En la quinta sección se realizaron siete preguntas para conocer la experiencia que han tenido los participantes en la consulta dental. En la sexta sección, se les realizaron dos preguntas únicamente a quienes han accedido a los servicios dentales de la UNAM para evaluar su opinión durante su experiencia en ellos a partir de los siguientes criterios de búsqueda para evaluar: consultorio como espacio físico, (ambiente), la figura del dentista, experiencias previas, tiempo y resultados.

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

El valor de las respuestas a las preguntas fue nominal, en una de ellas ordinal (pregunta 26) y en cuatro de ellas el valor fue dicotómico (preguntas 6, 17, 22 y 24).

Posteriormente se obtuvieron los valores de las respuestas y se llevó a cabo el análisis de resultados que se vio reflejado en un documento en Microsoft Word por medio de una computadora personal.

### **5.5 Análisis estadístico**

La información recabada fue capturada y procesada mediante Google Forms. Las preguntas cuantitativas resultaron en gráficas generadas por la misma plataforma mientras que las preguntas cualitativas requirieron de un análisis y agrupación personal.

### **5.6 Consentimiento informado**

Se solicitó el consentimiento de cada alumno mediante un breve mensaje previo:

“Esta encuesta busca conocer tu opinión sobre tu experiencia en las consultas dentales. Los datos son exclusivos para la investigación de mi tesina y serán anónimos. ¡Gracias por participar!”

No se obtuvieron datos personales para la construcción de la base de datos. La información solo se utilizó para el objetivo de este trabajo de manera confidencial.

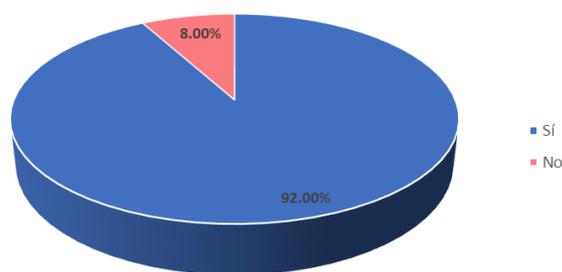
**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

## **6. Resultados**

De los 50 universitarios encuestados, 31 son mujeres, 18 hombres y 1 género fluido. 40 viven en CDMX, 8 en el Estado de México, 1 en Oaxaca y 1 en Chilpancingo, Guerrero. Siendo los 50 alumnos pertenecientes a la UNAM. 27 de los alumnos que participaron estudian en la Facultad de Ingeniería, 18 en la carrera de Diseño Industrial en la Facultad de Arquitectura y 5 en la Facultad de Odontología.

En relación a la consulta dental, la gráfica 1 muestra cuántos universitarios encuestados ha asistido alguna vez en su vida a consulta dental, el 92% (46 personas) sí ha asistido a consulta, mientras que el 8% (4 personas) nunca ha asistido.

**Gráfica 1. ¿Has asistido a una consulta dental?**



**Fuente directa**

**Pregunta 2 (cualitativa). ¿Cuáles son las principales causas por las que no has acudido a una consulta dental?**

El 8% (4 personas) no ha acudido nunca a consulta por la falta de tiempo, porque no tiene molestias, porque no sabe a dónde acudir y actualmente por temor al COVID-19.

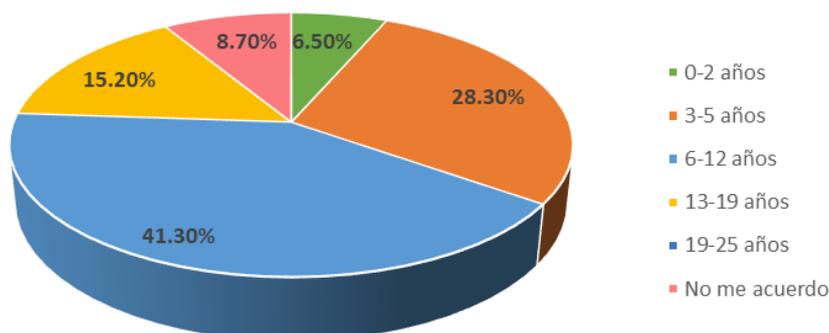
**Quienes respondieron que sí han asistido a consulta dental continuaron con el cuestionario.**

## FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.

Para evaluar cuánta información tienen los universitarios acerca de la importancia de acudir oportunamente a consulta así como de la prevención desde temprana edad de algunos padecimientos o enfermedades:

Respecto a la edad en la que asistieron por primera vez a consulta dental, el porcentaje mayor presentado fue el 41.3% (19 personas) que asistió entre los 6 y los 12 años de edad, el menor fue el 6.5% (3 personas) que entre los 0 y los 2 años de edad.

**Gráfica 3. ¿A qué edad asististe por primera vez a una consulta dental?**

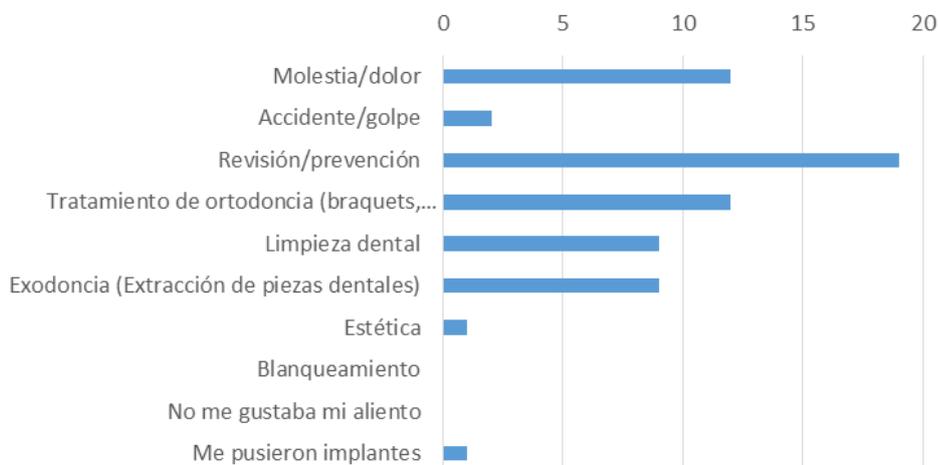


Fuente directa

En relación con las causas de su primera visita al odontólogo, la gráfica 4 muestra que la principal fue revisión/prevención con el 43% (19 personas), la siguiente el tratamiento de ortodoncia (brackets, mantenedores de espacio, etc.) con el 26.1% (12 personas) y con el 2.2% (1 persona) la estética como menor porcentaje.

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

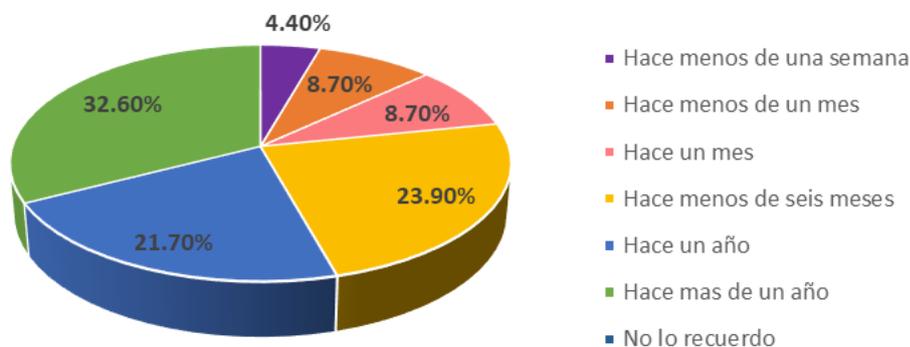
**Gráfica 4. ¿Cuál fue la causa de esta primera visita?**



**Fuente directa**

Se cuestionó acerca de cuándo fue la última vez que asistieron a su consulta dental para conocer si después de sus experiencias previas continuaron atendiéndose o debido a ellas ya no asistieron a consulta dental. En la gráfica 5 podemos observar que la mayor parte de los universitarios encuestados con un 32.6% (15 personas) asistió hace más de un año y la menor parte con un 4.40% (2 personas) hace menos de una semana.

**Gráfica 5. ¿Cuándo fue la última vez que asististe a consulta dental?**

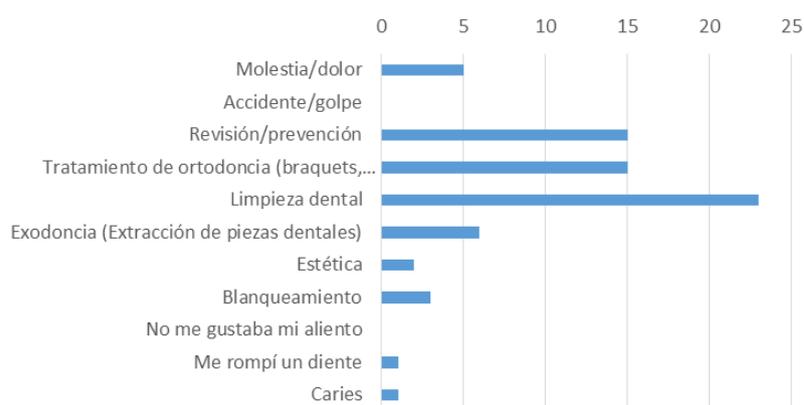


**Fuente directa**

## FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.

Siendo la causa de ésta última consulta su limpieza dental del 50% (23 personas), del 32.6% (15 personas) revisión/prevenición y tratamiento de ortodoncia (brackets, mantenedores de espacio, etc.), del 13% (6 personas) exodoncia (extracción de piezas dentales) y solo del 10.9% (5 personas) molestia/dolor.

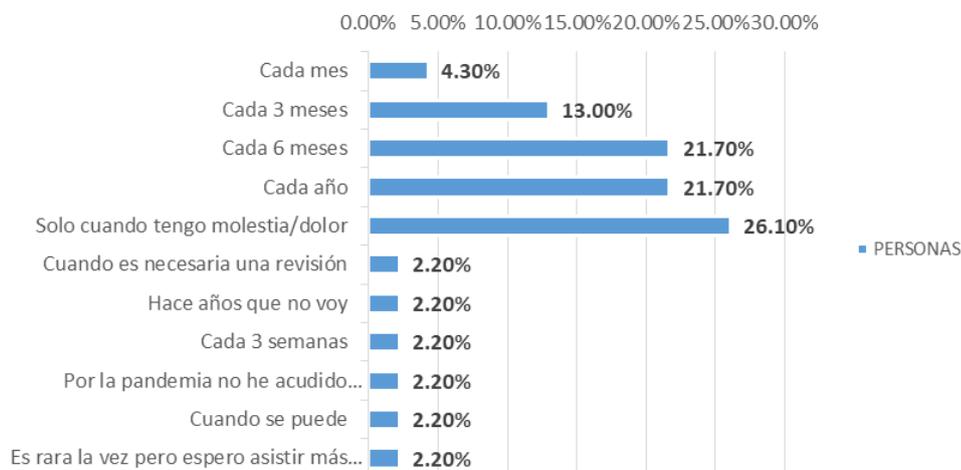
**Gráfica 6. ¿Cuál fue la causa de tu última visita?**



**Fuente directa**

Para conocer la importancia que le dan a su salud bucodental se les cuestionó la frecuencia con la que asisten a consulta, la mayoría con el 26.1% (12 personas) asisten solo cuando tienen molestia/dolor.

**Gráfica 7. ¿Cada cuánto acudes a consulta dental?**



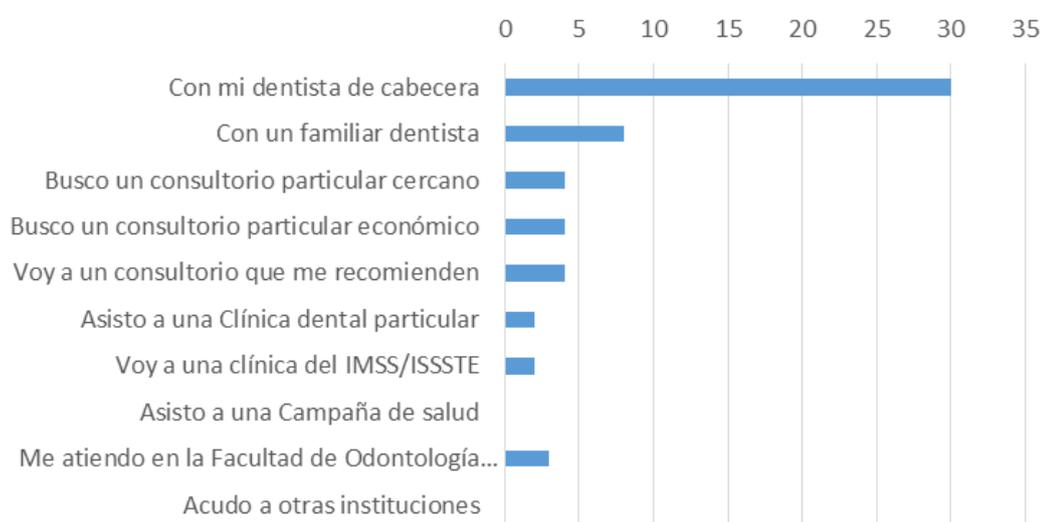
**Fuente directa**

## FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.

Para evaluar el papel de la figura del odontólogo, así como el trato de éste se les cuestionó a dónde asisten a consulta dental, se les pidió evaluar su experiencia en dichas consultas y escribir brevemente las razones para conocer con qué criterios eligen con quién atender su salud bucodental.

La gráfica 8 muestra que el 65.2% (30 personas) prefiere asistir a consulta con su dentista de cabecera y el 17.4% (8 personas) con un familiar dentista.

**Gráfica 8. ¿A dónde asistes a consulta?**

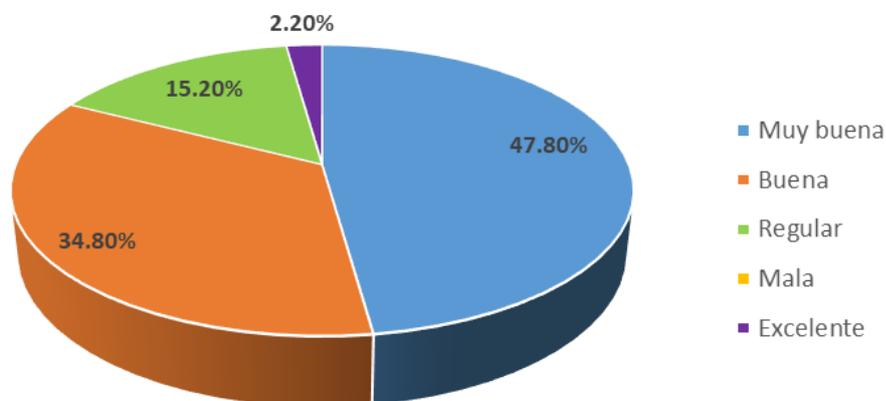


**Fuente directa**

En la gráfica 9 podemos observar que el 47.8% (22 personas) evaluó su experiencia en consulta como muy buena, el 34.8% (16 personas) como buena, el 15.2% (7 personas) como regular y solo el 2.2% (1 persona) como excelente.

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

**Gráfica 9. En general ¿cómo ha sido tu experiencia en consultas dentales?**



**Fuente directa**

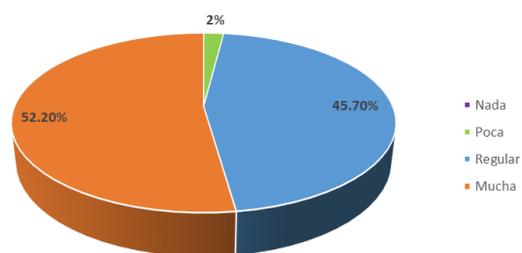
**Pregunta 10 (cualitativa). Según los datos recabados, respondieron por qué evaluaron de ese modo su experiencia en consultas dentales:**

El trato amable, los diagnósticos y planes de tratamientos explicados de manera precisa y clara, los costos, así como una excelente comunicación entre el odontólogo/paciente, son los criterios mediante los cuales los universitarios eligen con quién acudir a sus consultas dentales, mientras que descartan a quienes no son claros, certeros ni dan un buen trato.

La gráfica 11 nos muestra que el 52.20% (24 personas) de los universitarios participantes evaluaron la importancia que le dan a su atención como mucha, el 45.70% (21 personas) como regular y el 2% (1 personas) como poca.

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

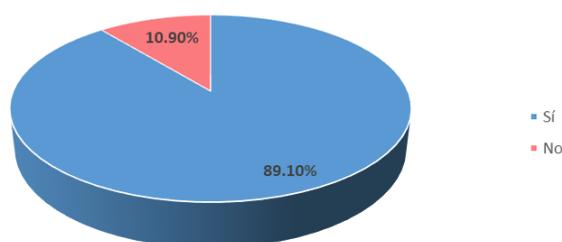
**Gráfica 11. ¿Qué tanta importancia le das a tu salud bucodental?**



**Fuente directa**

Para evaluar con cuánta información cuentan los universitarios acerca de la importancia de acudir oportunamente a consulta así como de la prevención de algunos padecimientos o enfermedades la gráfica 12 nos muestra que el 89.10% (41 personas) sí conoce al menos una enfermedad o padecimiento que puede prevenirse, mientras que el 10.9% (5 personas) no conoce ninguna.

**Gráfica 12. ¿Conoces alguna enfermedad o padecimiento que pueda prevenirse si se acude a tiempo con el odontólogo?**

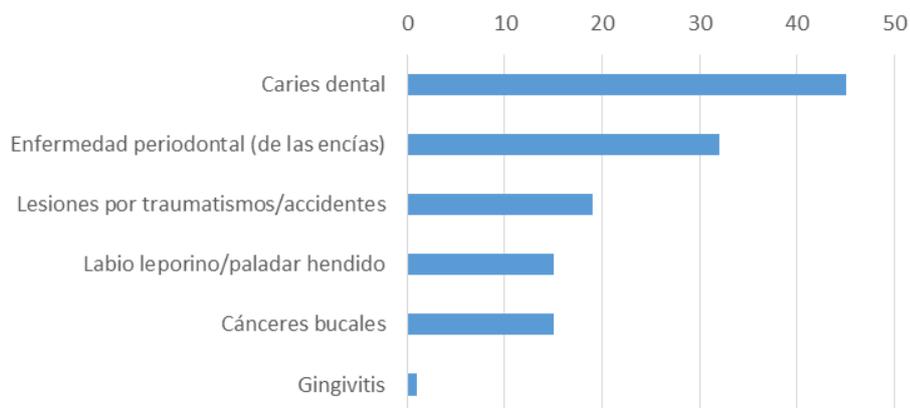


**Fuente directa**

Al cuestionarles cuáles enfermedades o padecimientos conocen con la opción a marcar 3 respuestas, el 97.8% (45 personas) conoce la caries dental, el 69.6% (32 personas) la enfermedad periodontal (de las encías) y el 32.6% (15 personas) labio leporino/paladar hendido y cánceres bucales como lo muestra la gráfica 13.

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

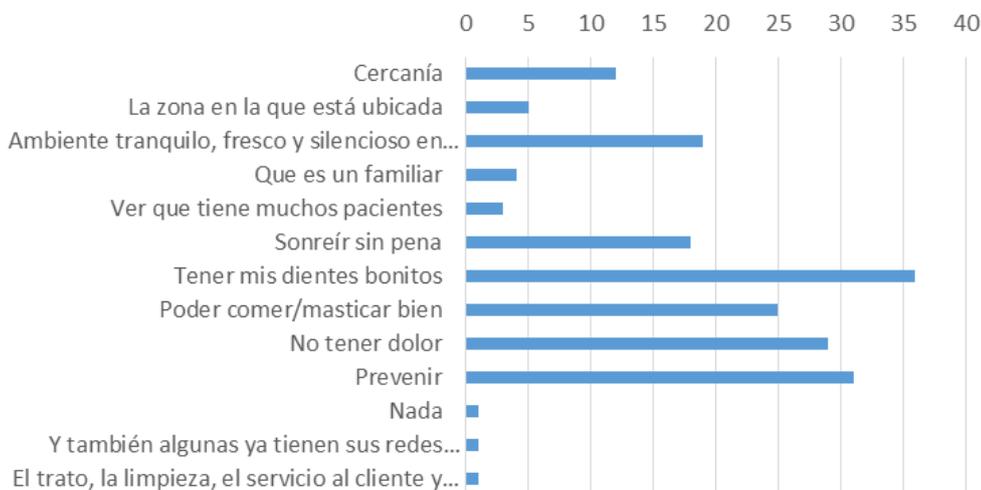
**Gráfica 13. ¿Cuáles enfermedades o padecimientos conoces?**



**Fuente directa**

Para conocer mejor cómo fue su experiencia en consulta y hacer una evaluación de los factores que influyen en su elección al acudir a ella, se les cuestionó qué les motiva a ir al dentista, con la opción de marcar hasta 3 casillas de respuestas. La gráfica 14 muestra que a un 78.3% (36 personas) le motiva tener sus dientes bonitos, el 67.4% (31 personas) prevenir, el 63% (29 personas) no tener dolor y minoritariamente le dieron valor a aspectos como el ambiente dentro del consultorio, la cercanía, la zona en la que se encuentra ubicado, entre otros.

**Gráfica 14. ¿Qué te motiva a ir al dentista?**



**Fuente directa**

## FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.

Respecto a qué mejorar en futuras consultas odontológicas y así motivar a los pacientes a acudir, con la opción de marcar hasta 3 casillas de respuestas, podemos observar en la gráfica 15 que a 24 personas (52.2%) les frustra de ir al dentista los costos, a 7 personas (37%) la falta de tiempo, a 10 personas (21.7%) el miedo al sillón dental/los materiales e instrumentos que utilizan los dentistas y a 7 personas (15.2%) la lejanía del consultorio al que asisten.

**Gráfica 15. ¿Qué te frustra de ir al dentista?**



Fuente directa

### **Pregunta 16 (cualitativa). ¿Qué te gustaría cambiar de la consulta dental para mejorar tu experiencia?**

Acerca de qué les gustaría cambiar durante la consulta dental para mejorar su experiencia respondieron:

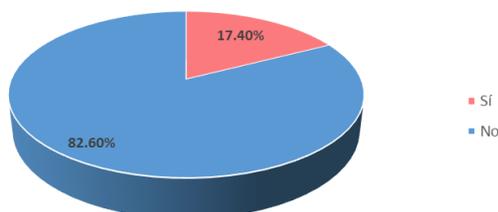
- Disminuir el tiempo de espera y de la consulta dental
- Privacidad
- Horarios más accesibles
- Ambiente en el consultorio dental (disminuir el ruido, actividades en la sala de espera, la imagen física del consultorio dental)
- Publicidad

## FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.

- Disminuir los costos
- Mayor y mejor comunicación odontólogo paciente
- Amabilidad y atención del odontólogo
- Cercanía del consultorio dental al que acuden a consulta

Para evaluar cuántos universitarios conocen los servicios gratuitos o de bajo costo a los que pueden acceder como alumnos de la UNAM, así como si cuentan con la información necesaria para su acceso, el 82.6% (38 personas) no conoce ninguna campaña de salud bucodental del gobierno de la CDMX y de la UNAM, ni los servicios que ofrecen, mientras que solo el 17.4% (8 personas) sí conoce alguna.

### Gráfica 17. ¿Conoces algunas de las campañas de salud bucodental del gobierno de la CDMX y de la UNAM, así como los servicios que ofrecen?



Fuente directa

### Pregunta 18 (cualitativa). Menciona qué campañas o servicios conoces

Al pedirles mencionar cuáles conocen solamente mencionaron:

42.6% (6 personas): Ninguno

28.4% (4 personas): Servicios dentales de la UNAM

14.3% (2 personas): Kids Dental Center

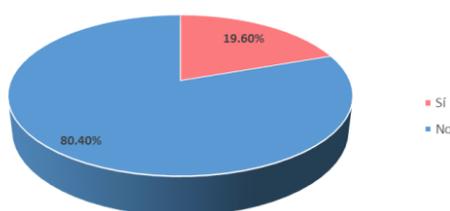
## FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.

14.2% (2 personas): Campañas en otros estados

7.1% (1 persona): De los dentistas privados (Dentalia)

Respecto a cómo evalúan el acceso y sus experiencias en los servicios de Odontología que les ofrece la UNAM dentro de sus instalaciones, el 80.4% (37 personas) no ha accedido a los servicios bucodentales que les brinda la UNAM como estudiantes y solo el 19.6% (9 personas) que sí ha accedido.

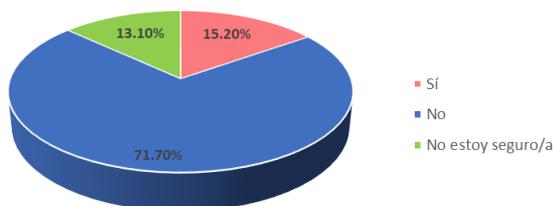
**Gráfica 19. ¿Has accedido a servicios bucodentales que te brinda la UNAM como estudiante?**



Fuente directa

Como muestra la gráfica 20, el 71.7% (33 personas) no conoce los requisitos necesarios para acceder a los servicios de Odontología de la UNAM, el 15.2% (7 personas) sí los conoce y 13.1% (6 personas) no está seguro de conocerlos.

**Gráfica 20. ¿Conoces los requisitos necesarios para acceder estos servicios?**

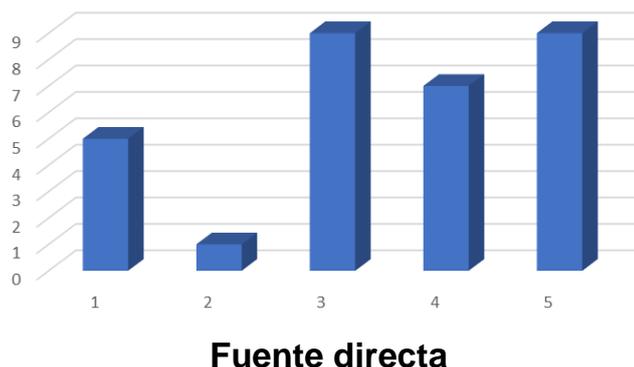


Fuente directa

## FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.

Respecto a la calificación de su experiencia en los servicios de la UNAM de quienes han asistido, el 29% (9 personas) indicó que fue excelente.

**Gráfica 21. En una escala del 1 al 5 (donde 1 es deficiente y 5 excelente) ¿Cuál ha sido tu experiencia en los servicios de la UNAM?**



### Pregunta 22 (cualitativa). ¿Por qué?

Quienes calificaron positivamente su experiencia dentro de los servicios de la UNAM describen los trámites como rápidos, a los estudiantes como eficientes, tratamientos económicos de buena calidad, además de sentirse en confianza debido a que los alumnos de la Facultad de Odontología son guiados por los profesores odontólogos.

Como motivos de su calificación negativa a sus experiencias dentro de los servicios de la UNAM debido a la burocracia, describieron los trámites como lentos y confusos, el tiempo de espera para atenderlos muy largo, malos tratos por parte del personal, instalaciones deficientes en comparación con un particular, malas experiencias durante sus tratamientos, así como desplantes y actos de discriminación por género o preferencias sexuales durante la consulta médica y dental.

## 7. Discusión

Para poder generar la discusión presento una síntesis de los resultados a partir de los datos más relevantes del estudio que podemos observar en el Cuadro 3.

**Cuadro 3. Síntesis de resultados.**

<b>50 encuestados</b>
<p><b>Edad en que asisten a consulta por primera vez:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 6-12 (41.3% 19 personas)</li> <li>2. 3-5 (28.3% 13 personas)</li> <li>3. 0-2 (6.5% 3 personas)</li> <li>4. Nunca (8% 4 personas)</li> </ol>
<p><b>Prioridad para asistir a consulta:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión y prevención: Limpieza dental (67.4% 31 personas)</li> <li>2. Dolor (63% 29 personas)</li> <li>3. Ortodoncia (32.6% 15 personas)</li> </ol>
<p><b>Enfermedades conocidas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caries dental (97.8% 45 personas)</li> <li>2. Enfermedades periodontales (encías) (69.6% 32 personas)</li> </ol>
<p><b>Experiencia en clínicas UNAM:</b></p> <p>El 82.6% (38 personas) no conoce alguna campaña de salud Solo el 19.6% del 100% (9 personas de 50) se atiende en las clínicas de la UNAM</p> <p>Clínicas UNAM (C.U.): El 29% (9 personas) las calificó regular, el 29% (9 personas) excelente y el 16.1% (5 personas) deficiente.</p>
<p><b>Percepción de las clínicas:</b></p> <p>Alumnos de Odontología: Trámites rápidos y claros, calidad, precio accesible, confianza en los tratamientos.</p> <p>Otros alumnos: Trámites lentos y confusos, tiempo de espera, mal trato, instalaciones deficientes.</p>
<p><b>Percepción del dentista y la consulta dental:</b></p>

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS  
UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

Relacionan ir al dentista con: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tener dientes bonitos (78.3% 36 personas)</li><li>2. Para prevenir (67.4% 31 personas)</li><li>3. Para no tener dolor (63% 29 personas)</li></ol>
<b>Valoran:</b> Trato amable Diagnóstico y planes explicados claramente Comunicación entre odontólogo y paciente Ambiente tranquilo, fresco y silencioso Cercanía
<b>Se frustran con:</b> Costos Falta de tiempo Miedo al sillón dental Instrumental y ruidos en el consultorio

**Cuadro 3. Síntesis de los resultados y datos más relevantes del  
*Cuestionario de opinión para universitarios en el dentista.*  
Elaboración propia**

Al analizar los resultados obtenidos del cuestionario dirigido a conocer la opinión de los universitarios participantes podemos identificar que solamente el 41.3% (19 personas de 50 encuestadas) acudió a consulta por primera vez de los 6 a los 12 años de edad mientras que el 8% (4 personas de 50 encuestadas) nunca ha asistido a consulta dental principalmente por no saber a dónde asistir, lo cual señala la importancia de que los cirujanos dentistas motivemos a nuestros pacientes mediante la prevención a acudir tempranamente a su primera consulta odontológica que debería iniciar desde los 0 a los 2 años de edad y como pudimos observar mediante los datos recabados, solamente el 6.5% (3 personas) acudió a esa edad.

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

Además, aunque el 67.4% (31 personas de los 50 encuestadas) relaciona acudir a consulta dental con prevención, el 78.3% (36 personas) con tener sus dientes bonitos, el 63% (29 personas) en acudir para no tener dolor, e incluso el 97.8% (45 personas) sabe que la caries dental puede prevenirse y el 69.6% (32 personas) sabe que también las enfermedades periodontales (encías), no tienen conocimiento acerca de que estos tres factores están relacionados entre sí, ya que al acudir a revisión por prevención pueden tener sus dientes bonitos y evitar tener dolor, así como contribuir a otros factores que mencionaron como el 39.1% (18 personas) sonreír sin pena y el 54.3% (25 personas) poder comer y masticar bien.

Al cuestionarlos sobre sus experiencias dentro de los servicios de la UNAM a los cuales tienen derecho como universitarios, el 82.6% (38 personas) no conoce ninguna campaña de salud del gobierno de la CDMX ni de la UNAM y tampoco los servicios que ofrece, mientras que del 17.4% que dijo si conocerlos, el 28.4% (4 personas) mencionó los servicios dentales de la UNAM, el 14.3% (2 personas) Kids Dental Center, 14.2% (2 personas) campañas en otros estados y el 42.6% (6 personas) dijo no conocer ninguno, por lo que se evidencia la falta de difusión de la información para tener acceso a los servicios bucodentales gratuitos del gobierno de la CDMX y de menor costo de la UNAM así como de los trámites a realizar para acceder a ellos, pues solo el 19.6% (9 personas de los 50 encuestados) se atiende en las clínicas de la UNAM, y del 80.4% (37 personas de las 50 encuestadas) el 71.7% (33 personas) no conoce los requisitos para recibir atención dentro de ellas y el 19% (5 personas) no ha asistido por falta de tiempo o confusión durante los trámites para ser atendidos.

Continuando con sus experiencias en los servicios de las clínicas de la UNAM (C.U.) el 29% (9 personas) las califica como regular, el 29% (9 personas) como excelente pues describen los trámites como rápidos, a

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

los estudiantes como eficientes, tratamientos económicos de buena calidad, además de sentirse en confianza debido a que los alumnos de la Facultad de Odontología son guiados por los profesores odontólogos. Cabe mencionar que de las 9 personas que han accedido a los servicios dentales de las clínicas de la UNAM y las 7 personas que sí conocen los requisitos para recibir la atención, 5 personas forman parte de las clínicas, es decir, son alumnos de la Facultad de Odontología. El 16.1% (5 personas) que calificó sus experiencias dentro de los servicios bucodentales de la universidad como deficiente mencionó que es debido a la burocracia, describieron los trámites como lentos y confusos, el tiempo de espera para atenderlos muy largo, malos tratos por parte del personal, instalaciones deficientes en comparación con un particular, malas experiencias durante sus tratamientos, así como desplantes y actos de discriminación por género o preferencias sexuales durante la consulta médica y dental. De ahí partimos a una parte importante del estudio, que fue la comparación entre los resultados de los alumnos pertenecientes a la Facultad de Odontología y los alumnos externos de otras facultades, ya que pudimos confirmar que el 10% (5 personas) que son alumnos de Odontología tienen experiencias más agradables dentro de la consulta dental, pues al conocer los procedimientos no cambiarían ningún aspecto de la revisión, aplican la prevención a lo largo de su vida dentro de los exámenes bucales, tienen la información acerca de los servicios dentales de la UNAM, perciben los trámites rápidos y claros, de excelente calidad y precio accesible, ambientes más tranquilos en el consultorio tanto público como privado y tienen confianza en los tratamientos que se realizan dentro y fuera de las clínicas de la UNAM, mientras que el 90% (45 personas) son alumnos de otras facultades que aunque también prefieren la prevención y conocen los riesgos de no acudir oportunamente, perciben consultas más tensas, un trato menos amable y cómodo de parte del odontólogo, terminan las consultas con dudas acerca de sus diagnósticos, tratamientos y de los materiales e instrumentos que utilizan los cirujanos dentistas, además de prestar mayor atención al ambiente y el aspecto

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

interior del consultorio como espacio físico, perciben los trámites dentro de los servicios bucodentales de la UNAM lentos y confusos, un largo tiempo de espera, instalaciones deficientes, malos tratos e incluso han percibido discriminación y desplantes dentro de las clínicas de la UNAM. De hecho, podemos observar que 42.6% (6 personas) respondió no conocer ninguna campaña o servicio de salud bucodental del gobierno de la CDMX, ni de la UNAM, aún cuando el 17.4% (8 personas) dijo sí conocer alguna. Lo mismo sucedió al cuestionarse si han accedido a los servicios dentales de la UNAM, pues aunque el 19.6% (9 personas) sí ha accedido, solo el 15.2% (7 personas) conoce los requisitos para acceder y el 26.6% (7 personas) respondió nunca haber accedido como respuesta a la evaluación que le dieron a los servicios. Mala o poca comunicación entre odontólogo-paciente y malos tratos en consultorios y clínicas en que se atienden, son otros de los motivos por los cuales disminuyen sus visitas al odontólogo, priorizando solo los casos de dolor como motivo principal de su consulta antes que la estética, funcionalidad o prevención; siendo en su minoría los costos la causa por la que no acuden.

Finalmente, podemos observar que tanto los universitarios pertenecientes a la Facultad de Ingeniería, Arquitectura y Odontología concuerdan en que el factor que modificarían para mejorar su experiencia en consulta y aumentar el acceso a su salud bucodental sería que el consultorio al que acuden por atención sea el más cercano. Tienen preferencia por los servicios bucodentales dentro de la consulta privada, y para el 16.8% (8 personas) el factor que influye y limita el acceso a su atención bucodental es la falta de tiempo, las citas largas y horarios inaccesibles, mientras que solo en el 4.3% (2 personas) influyen los costos.

## **8. Conclusiones**

### **Primero prevención y el cambio en la percepción que existe sobre "ir al dentista"**

La mayor parte de los padecimientos y enfermedades bucodentales pueden prevenirse y ser atendidos mediante tratamientos oportunos y menos invasivos. A menudo escuchamos a los pacientes decir “ir al dentista duele, es muy caro y tardado”, a causa de esa idea, gran parte de la población no acude a consulta dental oportunamente, lo que en su mayoría complica y aumenta el grado de las afecciones dentales, generando consigo tratamientos más extensos e invasivos, que requieren mayor tiempo y costos más elevados.

### **Importancia de los cirujanos dentistas como promotores de la salud**

Es deber de los cirujanos dentistas enseñar a sus pacientes la importancia de la prevención para mejorar y modificar sus experiencias dentro de la consulta dental. De esa manera, el mensaje que brindarán será “ir al dentista no duele si acudes oportuna y puntualmente a tus consultas dentales”.

### **Percepción de los universitarios: tiempo e información**

Dentro de este trabajo de investigación pude conocer las principales causas por las que los alumnos universitarios acuden o no a consulta dental. Contrario a lo que se pueda pensar, la mayoría de ellos no acuden no por falta de recursos económicos, sino de tiempo; concuerdan en la necesidad de horarios accesibles, de menor tiempo en espera y en consulta, en la falta de información de su odontólogo durante sus tratamientos y diagnósticos en el sector público en su mayoría, y una

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

menor parte dentro del sector privado, ya que a lo largo del cuestionario, algunos no cuentan con la información básica de algunos padecimientos dentales pese a que ya han sido diagnosticados y tratados por ellos, ni el motivo por el cual utilizan ciertos materiales e instrumentos durante la consulta dental.

### **El consultorio y el dentista**

Pude corroborar la importancia que le dan a la apariencia del consultorio dental, al ambiente que perciban, a la atención y amabilidad brindada por el odontólogo hacia el paciente para elegir en las manos en las que dejarán su salud bucodental, así como de decidir si continuar o no sus tratamientos, ya que para algunos de los universitarios participantes en el cuestionario, las malas experiencias fueron pieza clave para no volver a acudir a consulta por miedo a volver a repetirlas.

Finalmente también pude confirmar, aunque en su minoría, el actual miedo de algunos pacientes universitarios que no acuden a consulta dental por temor a contagiarse de COVID-19, al igual que gran parte de la población.

### **Mejorar la experiencia en consulta**

Aplicar dicho cuestionario para futuras consultas contribuirá a conocer las opiniones de los pacientes, sus experiencias previas, cómo influyeron en ellas el consultorio como espacio físico, el ambiente dentro de él, la figura del dentista, así como el tiempo de trabajo del operador y la flexibilidad de horarios; como cirujanos dentistas podremos acudir a la tabla de variables del estudio realizado para tomar acciones positivas y mejorar la experiencia del paciente en consulta dental, así como a implementar cambios a nuestra atención durante la visita.

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

En relación a los productos, servicios y vivencias de la experiencia dental (el consultorio como espacio físico, ambiente dentro de él, iluminación, proceso dentro de la consulta, etc.), nos permitiría interactuar con la colaboración de estudiantes del Centro de Investigaciones de Diseño Industrial (CIDI) de la Facultad de Arquitectura, quienes diseñarían un modelo que cumpla con los cambios necesarios para obtener un lugar óptimo para los pacientes conforme a los resultados obtenidos en el estudio.

Con todas estas herramientas en conjunto, impulsaremos no sólo a universitarios, sino a cada paciente al que atendamos, para que se realicen un tratamiento preventivo, oportuno y menos invasivo, costoso o tardado, facilitando así su acceso a la salud bucodental.

## 9. Referencias bibliográficas

1. Leal-Fonseca, A. P., & Hernández-Molinar, Y. Evolución de la Odontología. Revista Oral 2016 (Revista en internet). 2016 17(55), 1418-1426. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2016/ora1655g.pdf>
2. Guerrero Santoyo, M. R. El boletín odontológico mexicano: Una propuesta para el estudio de la odontología en México. Revista ADM (Revista en internet). 2003 60(4), 155-159. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2003/od034h.pdf>
3. Dufoo Olvera, S. & et al. Decorados dentales prehispánicos. Revista Odontológica Mexicana (Revista en internet). 2010 14(2), 99-106. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/odon/uo-2010/uo102e.pdf>
4. Medina Solís, C. Políticas de salud bucal en México: Disminuir las principales enfermedades. Una descripción. Revista Biomédica (Revista en internet). 2006 17(4), 269-286. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revbio/bio-2006/bio064e.pdf>
5. Constitución de la Organización Mundial de la salud de: La OMS mantiene su firme compromiso con los principios establecidos en el preámbulo de la Constitución. Disponible en: <https://www.who.int/es/about/who-we-are/constitution#:~:text=La%20salud%20es%20un%20estado,o%20condici%C3%B3n%20econ%C3%B3mica%20o%20social>.
6. OMS. WHO Media Centre. Nota informativa N°318. Febrero de 2007. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/oral-health>
7. Organización Mundial de la Salud. Salud bucodental. Temas de salud. Disponible en: [https://www.who.int/topics/oral\\_health/es/](https://www.who.int/topics/oral_health/es/)
8. Cruz Palma, G. & et al. Sustentabilidad en los servicios de salud bucal en México. Odontología Vital (Revista en internet). 2018 (29), 39-42. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/odov/n29/1659-0775-odov-29-39.pdf>

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS  
UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

9. Leal-Fonseca, A. P., & Hernández-Molinar, Y. Evolución de la Odontología. *Revista Oral* 2016 (Revista en internet). 2016 17(55), 1418-1426. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2016/ora1655g.pdf>
10. Cruz Palma, G. & et al. Sustentabilidad en los servicios de salud bucal en México. *Odontología Vital* (Revista en internet). 2018 (29), 39-42. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/odov/n29/1659-0775-odov-29-39.pdf>
11. Baldani, M., & Ferreira, J. Inequalities in access and utilization of dental services: a cross-sectional study in an area covered by the Family Health Strategy. *Cad. Saúde Pública* (Revista en Internet). 2011 27(2), 272-283.
12. Medina Solís, C. Políticas de salud bucal en México: Disminuir las principales enfermedades. Una descripción. *Revista Biomédica* (Revista en internet). 2006 17(4), 269-286. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revbio/bio-2006/bio064e.pdf>
13. Prevención, Detección y Control de los Problemas de Salud Bucal. Programa Sectorial de Salud 2013-2018. 2014. Primera edición. Disponible en: [http://www.cenaprece.salud.gob.mx/descargas/pdf/PAE\\_PrevencionDeteccionControlProblemasSaludBucal2013\\_2018.pdf](http://www.cenaprece.salud.gob.mx/descargas/pdf/PAE_PrevencionDeteccionControlProblemasSaludBucal2013_2018.pdf)
14. Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-1994, P. I. 1995, Enero 6. Recuperado de: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/m013ssa24.html>
15. Norma oficial mexicana NOM-040-SSA1-1993. Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/040ssa13.html>
16. Prevención, Detección y Control de los Problemas de Salud Bucal. Programa Sectorial de Salud 2013-2018. 2014. Primera edición. Disponible en: [http://www.cenaprece.salud.gob.mx/descargas/pdf/PAE\\_PrevencionDeteccionControlProblemasSaludBucal2013\\_2018.pdf](http://www.cenaprece.salud.gob.mx/descargas/pdf/PAE_PrevencionDeteccionControlProblemasSaludBucal2013_2018.pdf)

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS  
UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

17. Medina Solís, C. Políticas de salud bucal en México: Disminuir las principales enfermedades. Una descripción. Revista Biomédica (Revista en internet). 2006 17(4), 269-286. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revbio/bio-2006/bio064e.pdf>
18. Prevención, Detección y Control de los Problemas de Salud Bucal. Programa Sectorial de Salud 2013-2018. 2014. Primera edición. Disponible en: [http://www.cenaprece.salud.gob.mx/descargas/pdf/PAE\\_PreencionDeteccionControlProblemasSaludBucal2013\\_2018.pdf](http://www.cenaprece.salud.gob.mx/descargas/pdf/PAE_PreencionDeteccionControlProblemasSaludBucal2013_2018.pdf)
19. Secretaría de Salud Pública, Subsecretaría de Prevención y Promoción de la Salud, Dirección General de Epidemiología. Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Patologías Bucales. 10 años vigilando la salud bucal de los mexicanos. Disponible en: [https://epidemiologia.salud.gob.mx/gobmx/salud/documentos/info\\_sivepab/SIVEPAB\\_10moaniv.pdf](https://epidemiologia.salud.gob.mx/gobmx/salud/documentos/info_sivepab/SIVEPAB_10moaniv.pdf)
20. Prevención, Detección y Control de los Problemas de Salud Bucal. Programa Sectorial de Salud 2013-2018. 2014. Primera edición. Disponible en: [http://www.cenaprece.salud.gob.mx/descargas/pdf/PAE\\_PreencionDeteccionControlProblemasSaludBucal2013\\_2018.pdf](http://www.cenaprece.salud.gob.mx/descargas/pdf/PAE_PreencionDeteccionControlProblemasSaludBucal2013_2018.pdf)
21. Asamblea Mundial de la Salud, 53. Informe sobre la salud en el mundo 2000: Mejorar el desempeño de los sistemas de salud. Organización Mundial de la Salud. 2000. Disponible en: [https://apps.who.int/gb/archive/pdf\\_files/WHA53/sa4.pdf](https://apps.who.int/gb/archive/pdf_files/WHA53/sa4.pdf)
22. Organización Panamericana de la Salud. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/temas/salud-oral>
23. Leal-Fonseca, A. P., & Hernández-Molinar, Y. Evolución de la Odontología. Revista Oral 2016 (Revista en internet). 2016 17(55), 1418-1426. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2016/ora1655g.pdf>
24. Huete Vásquez, R. La prevención terciaria en odontología desde la óptica de los profesionales de ciencias restaurativas. Odovtos -

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS  
UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

- International Journal of Dental Sciences (Revista en internet). 2006 (8),  
96-101. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/4995/499551911020.pdf>
25. P. Gloria Escobar. El Reto de la Prevención en la Práctica Odontológica., Revista Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquía (Revista en internet), Febrero de 2006, 58-66. Disponible en:  
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/odont/article/view/3168/2935>
26. Leavell, H. R., & Clark, E. Preventive Medicine for the Doctor in his Community. New York: McGraw-Hill Book Company, 1965.
27. Leal-Fonseca, A. P., & Hernández-Molinar, Y. Evolución de la Odontología. Revista Oral 2016 (Revista en internet). 2016 17(55), 1418-1426. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2016/ora1655g.pdf>
28. Gooch, B. F. & et al. Prevención de la Caries Dental mediante Programas Escolares de Sellado: Recomendaciones Actualizadas y Revisión de la Evidencia. JADA (Revista en internet) 2010 1(5).
29. Escobar P., G. El Reto de la Prevención en la Práctica Odontológica. Revista Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquía, Febrero 2006, 58-66.
30. Organización Mundial de la Salud. Promoción de la salud. Glosario. 1998. Disponible en: [http://www.bvs.org.ar/pdf/glosario\\_sp.pdf](http://www.bvs.org.ar/pdf/glosario_sp.pdf)
31. Villar Aguirre, M. Factores determinantes de la salud: Importancia de la prevención. Acta Médica Peruana (Revista en internet). 2011 28(4). Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172011000400011](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172011000400011)
32. Dr. Acevedo, G. D. & et al. Manual de Medicina Preventiva y Social I. 2014. Disponible en:  
<http://preventivaysocial.webs.fcm.unc.edu.ar/files/2014/04/MPyS-1-Unidad-1-Determinantes-de-la-Salud-V-2013.pdf>

## ANEXOS

### Cuestionario de opinión para universitarios en el dentista

Esta encuesta busca conocer tu opinión sobre tu experiencia en las consultas dentales. Los datos son exclusivos para la investigación de mi tesina y serán anónimos. ¡Gracias por participar!

#### Sección 1: Datos estadísticos-demográficos de la persona

- **¿Cuántos años tienes?**
  
- **Sexo**
  - Mujer
  - Hombre
  - Otro
  
- **¿Dónde vives?**
  
- **¿En dónde estudias?**
  - UNAM
  - Otra
  
- **¿En qué facultad estudias?**
  - Arquitectura (Diseño Industrial)
  - Ingeniería
  - Odontología

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS  
UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

**Sección 2: Consulta dental**

**1. ¿Has asistido a una consulta dental?\***

- Sí
- No
- Otra:

**Sección 3: Si tu respuesta es no**

**2. ¿Cuáles son las principales causas por las que no has acudido a una consulta dental? (selecciona un máximo de 3)**

- Falta de tiempo
- Falta de recursos económicos
- No sé a dónde acudir
- Vivo muy lejos
- No tengo molestias
- No sabía que tenía que acudir
- Miedo
- No me gusta
- Me da pena
- Actualmente por temor al COVID-19
- Otra

**Sección 4: Si tu respuesta es sí:**

**3. ¿A qué edad asististe por primera vez a una consulta dental?**

- 0-2 años
- 3-5 años
- 6-12 años

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS  
UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

- 13-19 años
- 19-25 años
- No me acuerdo
- Otra

**4. ¿Cuál fue la causa de esta primera visita?**

- Molestia/dolor
- Accidente/golpe
- Revisión/prevención
- Tratamiento de ortodoncia (brackets, mantenedores de espacio, etc.)
- Limpieza dental
- Exodoncia (extracción de piezas dentales)
- Estética
- Blanqueamiento
- No me gustaba mi aliento
- Otra

**5. ¿Cuándo fue la última vez que asististe a consulta dental?**

- Hace menos de una semana
- Hace menos de un mes
- Hace un mes
- Hace menos de seis meses
- Hace un año
- Hace más de un año
- No lo recuerdo
- Otra

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS  
UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

**6. ¿Cuál fue la causa de tu última visita?**

- Molestia/dolor
- Accidente/golpe
- Revisión/prevención
- Tratamiento de ortodoncia (brackets, mantenedores de espacio, etc.)
- Limpieza dental
- Exodoncia (extracción de piezas dentales)
- Estética
- Blanqueamiento
- No me gustaba mi aliento
- Otra

**7. ¿Cada cuánto acudes a consulta dental?**

- Cada mes
- Cada 3 meses
- Cada 6 meses
- Cada año
- Sólo cuando tengo molestias
- Otra

**8. ¿A dónde asistes a consulta?**

- Con mi dentista de cabecera
- Con un familiar dentista
- Busco un consultorio particular cercano
- Busco un consultorio particular económico
- Voy a un consultorio que me recomienden
- Asisto a una Clínica dental particular (Dentalia, Dentimex, Dentis+a, etc.)

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS  
UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

- Voy a una Clínica del IMSS/ISSSTE
- Asisto a una Campaña de salud
- Me atiendo en la Facultad de Odontología (CU)
- Acudo a otras instituciones (FES Iztacala, IPN, UAM, UNITEC, ULA, UVM, UIC, etc.)
- Otra

**9. En general ¿cómo ha sido tu experiencia en consultas dentales?**

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Otra

**10. ¿Por qué?**

**11. ¿Qué tanta importancia le das a tu salud bucodental?**

- Nada
- Poca
- Regular
- Mucha

**12. ¿Conoces alguna enfermedad o padecimiento que pueda prevenirse si se acude a tiempo con el odontólogo?**

- Sí
- No
- Otra

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS  
UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

**13. ¿Cuáles enfermedades o padecimientos conoces?**

- Caries dental
- Enfermedad periodontal (de las encías)
- Lesiones por traumatismos/accidentes
- Labio leporino/paladar hendido
- Cánceres bucales
- Otra

**Sección 5: Acerca de tu experiencia en la consulta**

**14. ¿Qué te motiva a ir al dentista?**

- Cercanía
- La zona en la que está ubicado
- Ambiente tranquilo, fresco y silencioso en el consultorio
- Que es un familiar
- Ver que tiene muchos pacientes
- Sonreír sin pena
- Tener mis dientes bonitos
- Poder comer/masticar bien
- No tener dolor
- Prevenir
- Nada
- Otra

**15. ¿Qué te frustra de ir al dentista?**

- Miedo a la figura del “dentista”
- Miedo al sillón dental/los materiales e instrumentos que utilizan los dentistas
- Costo

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS  
UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

- Falta de tiempo
- Lejanía
- Horarios inaccesibles
- Que hayan muchos pacientes esperando
- Me da pena que me revisen
- Nada
- Otra:

**16. ¿Qué te gustaría cambiar de la consulta dental para mejorar tu experiencia?**

**17. ¿Conoces algunas de las campañas de salud bucodental del gobierno de la CDMX y de la UNAM, así como los servicios que ofrecen?**

- Si
- No
- Otra

**33. Menciona qué campañas o servicios conoces**

**34. ¿Has accedido a servicios bucodentales que te brinda la UNAM como estudiante?**

- Sí
- No
- Otra

**35. ¿Conoces los requisitos necesarios para acceder a estos servicios?**

- Sí
- No

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN BUCODENTAL DE LOS  
UNIVERSITARIOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA EN CONSULTA.**

No estoy seguro/a

**36. ¿Cuál ha sido tu experiencia en los servicios de la UNAM?**

Deficiente=1

Malo=2

Regular= 3

Bueno=4

Excelente=5

**37. ¿Por qué?**

¡Gracias por responder estas preguntas!

¡Si quieres dejar tu correo para continuar ayudando a la investigación  
sería genial!