



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,
VINCULACIÓN Y POSGRADO**

DIRECCIÓN DE POSGRADO

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:

MAGÍSTER EN GERENCIA HOSPITALARIA

TEMA:

**“LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA EN LA
ATENCIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA DE SALUD DE LA
DIRECCIÓN DISTRITAL COLTA GUAMOTE DE LA PROVINCIA DE
CHIMBORAZO”**

AUTOR:

Odont. Byron Estuardo Chiriboga Erazo

TUTOR:

Econ. Lenin Fuentes MBA.

Riobamba – Ecuador

2025

Declaración de Autoría y Cesión de Derechos

Yo, **Byron Estuardo Chiriboga Erazo**, con número único de identificación **060397806-5**, declaro y acepto ser responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en el presente trabajo de titulación denominado: **“La Calidad de los Servicios de Odontología en la Atención Primaria y Secundaria de Salud de la Dirección Distrital Colta Guamote de la provincia de Chimborazo”** previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia Hospitalaria.

- Declaro que mi trabajo investigativo pertenece al patrimonio de la Universidad Nacional de Chimborazo de conformidad con lo establecido en el artículo 20 literal j) de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.
- Autorizo a la Universidad Nacional de Chimborazo que pueda hacer uso del referido trabajo de titulación y a difundirlo como estime conveniente por cualquier medio conocido, y para que sea integrado en formato digital al Sistema de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor, dando cumplimiento de esta manera a lo estipulado en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.

Riobamba, 19 de marzo del 2025

Odont. Byron Estuardo Chiriboga Erazo

C.I. 060397806-5

Certificación del Tutor

Certifico que el presente trabajo de titulación denominado: **“LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA EN LA ATENCIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA DE SALUD DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL COLTA GUAMOTE DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**, ha sido elaborado por el **Odont. Byron Estuardo Chiriboga Erazo**, el mismo que ha sido orientado y revisado con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor. Así mismo, refrendo que dicho trabajo de titulación ha sido revisado por la herramienta antiplagio institucional; por lo que certifico que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba, 19 de marzo del 2025

Econ. Lenin Fuentes MBA.

TUTOR

Agradecimiento

Gracias a Dios por permitirme tener un trabajo en el área de la salud y por ser parte del área administrativa, lo que me ha permitido ganar conocimientos y con el presente trabajo de investigación poder aportar a mejorar los servicios ofertados en el área de Odontología.

A mi familia, constituida por mi esposa y dos hijos, por la paciencia, comprensión y brindar el tiempo necesario para realizar esta maestría, ustedes son un pilar fundamental en mi vida y generan en mí, sentimientos de lucha y superación diaria, cada logro realizado es compartido con ustedes.

A mis padres, por haberme forjado como una persona responsable, honesta y con valores que cada día los plasmo en mi trabajo, muchos de mis logros se los debo a ustedes incluyendo este trabajo de investigación.

A mi tutor de tesis, por haberme guiado en este proyecto, en base a su experiencia y sabiduría ha sabido direccionar y guiar a lo largo del desarrollo del mismo.

Byron Chiriboga

Dedicatoria

Este proyecto va dedicado a todas las personas que me ayudaron en la Maestría y en el desarrollo de la tesis como es; mi esposa que me brindo su apoyo incondicional y empuje para continuar con mis estudios de cuarto nivel, mi tutor que supo brindar su tiempo y conocimientos para culminar la misma, a la Universidad Nacional de Chimborazo por generar espacios de formación educativa de alto nivel y aceptarme como su estudiante en su Maestría “Gerencia Hospitalaria” el cual me permite abrirme camino en el área administrativa en el cual me desempeño en la actualidad

A la Dirección Distrital 06d04 Colta Guamote Salud, lugar en donde me he desarrollado profesionalmente en los últimos 7 años, siendo Odontólogo operativo 2 años y de ahí a quienes pusieron la confianza en mí, nombrándome como Responsable Distrital de Odontología los últimos 5 años, y por último a todo el personal de Odontología que trabajan en esta Dirección Distrital, con ustedes se comparte las labores diarias, generan información, brindan un servicio a toda la población y gracias a eso, son fuente importante de mi aprendizaje diario.

Byron Chiriboga

Índice General

Certificación del Tutor	ii
Declaración de Autoría y Cesión de Derechos	ii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras	xi
Resumen	1
Abstract	2
Introducción.....	3
Capítulo 1 Generalidades.....	5
1.1 Planteamiento del problema.....	5
1.2 Justificación de la Investigación	6
1.3 Objetivos.....	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
1.4 Hipótesis	7
1.5 Descripción de la Empresa y Puestos de Trabajo	7
Capítulo 2 Estado del Arte y la Práctica	9
2.1. Antecedentes Investigativos	9
2.2. Fundamentación Legal.....	12
2.3. Fundamentación Teórica.....	13
2.3.1 Servicio.....	13
2.3.2 Características del Servicio	13

2.3.3 Calidad	14
2.3.4 Calidad en los Servicios de Salud	15
2.3.5 Eficacia.....	15
2.3.6 Eficiencia.....	16
2.3.7 Continuidad	16
2.3.8 Calidad en Servicios Odontológicos	16
2.3.9 Ventajas de la Aplicación de la Calidad Total en Odontología	17
2.3.10 Satisfacción del Usuario en Odontología	18
2.3.11 Modelo SERVQUAL	18
2.3.12 Dimensiones y Atributos SERVQUAL.....	19
2.3.13 Dimensiones SERVQUAL.....	20
2.3.14 Atención Primaria de Salud.....	21
2.3.15 Atención Secundaria de Salud.....	22
Capítulo 3_Diseño Metodológico.....	23
3.1. Enfoque de la Investigación.....	23
3.2. Diseño de la Investigación	23
3.3. Tipo de investigación.....	23
3.3.1 Investigación de Campo	23
3.4. Nivel de Investigación	24
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	24
3.5.1 Encuesta	24
3.5.2 Instrumento.....	24
3.6. Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos.....	25
3.7. Población y Muestra	25
3.7.1 Población.....	25

3.7.2 Tamaño de la Muestra	25
3.8. Variables de Estudio	26
Capítulo 4 Análisis y Discusión de los Resultados.....	28
4.1. Análisis Descriptivo de los Resultados.....	28
4.2. Fiabilidad y Correlación	43
4.3. Discusión de los Resultados	43
Capítulo 5 Marco Propositivo	45
5.1. Planificación de la Actividad Preventiva.....	45
5.1.1 Tema de la Propuesta	45
5.1.2 Objetivos	45
5.1.3 Justificación.....	45
5.1.4 Desarrollo de la Propuesta.....	46
Conclusiones.....	56
Recomendaciones.....	57
Referencias Bibliográficas	58
Apéndice	61

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Establecimientos de Salud</i>	7
Tabla 2 <i>Dimensiones SERVQUAL</i>	20
Tabla 3 <i>Operacionalización de las Variables</i>	26
Tabla 4 <i>Genero</i>	28
Tabla 5 <i>Edad</i>	29
Tabla 6 <i>Frecuencia de Visita</i>	30
Tabla 7 <i>Promedio de Tiempo de Espera</i>	31
Tabla 8 <i>Tratamiento Odontológico</i>	32
Tabla 9 <i>Uso de Prendas de Protección</i>	33
Tabla 10 <i>Lenguaje Adecuado en la Atención</i>	34
Tabla 11 <i>Comodidad, Modernidad, Agradabilidad de Consultorios</i>	35
Tabla 12 <i>Entendimiento Información Dental</i>	36
Tabla 13 <i>Herramientas Apoyo Explicación Dental</i>	37
Tabla 14 <i>Atención Oportuna y Eficiente</i>	38
Tabla 15 <i>Confianza Profesional</i>	39
Tabla 16 <i>Conocimientos, Destrezas, Atención</i>	40
Tabla 17 <i>Capacitación Profesional Odontólogo</i>	41
Tabla 18 <i>Percepción Servicios de Odontología</i>	42
Tabla 19 <i>Alfa de Cronbach</i>	43
Tabla 20 <i>Correlación de Pearson</i>	43
Tabla 21 <i>Plan de Capacitación</i>	46
Tabla 22 <i>Gastos Materiales</i>	48
Tabla 23 <i>Gastos de Capacitación Calidad del Servicio en la Atención Primaria y Secundaria</i>	48

Tabla 24 <i>Presupuesto Total</i>	49
Tabla 25 <i>Programa de Capacitación</i>	50
Tabla 26 <i>Cronograma de Contenidos Temáticos</i>	54

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Dimensiones del Servicio</i>	14
Figura 2 <i>Dimensiones y Atributos del SERVQUAL</i>	19
Figura 3 <i>Genero</i>	28
Figura 4 <i>Edad</i>	29
Figura 5 <i>Frecuencia de Visita</i>	30
Figura 6 <i>Promedio de Tiempo de Espera</i>	31
Figura 7 <i>Tratamiento Odontológico</i>	32
Figura 8 <i>Uso de Prendas de Protección</i>	33
Figura 9 <i>Lenguaje Adecuado en la Atención</i>	34
Figura 10 <i>Comodidad, Modernidad, Agradabilidad de Consultorios</i>	35
Figura 11 <i>Entendimiento Información Dental</i>	36
Figura 12 <i>Herramientas Apoyo Explicación Dental</i>	37
Figura 13 <i>Atención Oportuna y Eficiente</i>	38
Figura 14 <i>Confianza Profesional</i>	39
Figura 15 <i>Conocimientos, Destrezas, Atención</i>	40
Figura 16 <i>Capacitación Profesional Odontólogo</i>	41
Figura 17 <i>Percepción Servicios de Odontología</i>	42

Resumen

La presente investigación titulada: “La Calidad de los Servicios de Odontología en la Atención Primaria y Secundaria de Salud de la Dirección Distrital Colta Guamote de la provincia de Chimborazo”, se centró en determinar cómo influye la calidad de los servicios de odontología en la Atención Primaria y Secundaria. El enfoque de la investigación fue mixto, el diseño no experimental de corte transversal, el tipo de investigación de campo, el nivel descriptivo, la población la constituyeron 407 pacientes que acudieron a los controles en la semana del 2 al 6 de enero del 2023, a los cuales se les aplicó criterios de inclusión y exclusión, finalmente se obtuvo una muestra de 235 pacientes, quienes respondieron a una encuesta de 15 preguntas con un cuestionario adaptado a las necesidades del objeto de estudio. Los resultados del análisis de correlación de Pearson mostraron una relación positiva y significativa entre la Calidad del Servicio y la Atención Primaria y Secundaria. Este hallazgo respalda la hipótesis del estudio, al demostrar que una efectiva calidad del servicio influye considerablemente en la atención primaria y secundaria. Se recomendó desarrollar un programa integral de capacitación para mejorar la calidad del servicio odontológico. Este estudio proporciona una sólida base para implementar acciones correctivas y mejoras continuas en la calidad del servicio de la atención primaria y secundaria de salud en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo, beneficiando directamente a los pacientes.

Palabras clave: Calidad, servicio, atención odontológica, atención primaria y secundaria, satisfacción.

Abstract

The present investigation, entitled: “The Quality of Dentistry Services in Primary and Secondary Health Care of the Colta Guamote District Directorate of the province of Chimborazo”, focused on determining how the quality of dental services influences Health Care. Primary and Secondary. The research approach was mixed, the non-experimental cross-sectional design, the type of field research, and the descriptive level; the population consisted of 407 patients who attended the controls in the week of January 2 to 6, 2023, to which inclusion and exclusion criteria were applied, finally a sample of 235 patients was obtained, who responded to a 15-question survey with a questionnaire adapted to the needs of the object of study. The results of the Pearson correlation analysis showed a positive and significant relationship between Service Quality and Primary and Secondary Care. This finding supports the study hypothesis by demonstrating that effective service quality considerably influences primary and secondary care. It was recommended that a comprehensive training program be developed to improve the quality of dental service. This study provides a solid basis for implementing corrective actions and continuous improvements in the quality of primary and secondary health care services in the Colta-Guamote District Directorate of the province of Chimborazo, directly benefiting patients.

Keywords: Quality, service, dental care, primary and secondary care, satisfaction.



Reviewed by:

Dra. Myriam Trujillo Brito, Mgs.
ENGLISH PROFESSOR
c.c. 0601823214

Introducción

La calidad de la atención en los servicios de salud debe adaptarse continuamente para satisfacer las cambiantes necesidades y expectativas de la población, especialmente en los centros de salud que son la puerta de entrada al sistema sanitario, incluyendo los servicios odontológicos. En este sentido, en el primer nivel de atención, es fundamental que los servicios se centren en la satisfacción del usuario y cumplan con estándares de calidad elevados. En el segundo nivel de atención donde se realizan tratamientos especializados y complejos como cirugías dentales avanzadas, ortodoncia especializada y endodoncias complejas, siendo, asimismo esencial mantener rigurosos estándares de calidad y seguridad con personal capacitado para garantizar resultados satisfactorios para los pacientes.

La práctica odontológica contemporánea exige que los profesionales cuenten con sólidos conocimientos y habilidades, esto es indispensable para ofrecer un servicio de alta calidad a la población en un entorno extremadamente competitivo. La atención odontológica no se reduce simplemente a un proceso médico, sino que representa una interacción entre el proveedor de servicios de salud y el paciente. En esta dinámica, diversos elementos como suministros, infraestructura, personal y recursos financieros influyen en la efectividad del servicio. Por ello, es crucial que el odontólogo, sin importar su especialización, establezca criterios para la distribución eficiente de los recursos necesarios, buscando proporcionar un servicio que satisfaga las necesidades de salud y optimice los esfuerzos realizados.

En la Dirección Distrital Colta Guamote de la Provincia de Chimborazo, se ofrece el servicio de Odontología en los 41 establecimientos distribuidos en los 4 cantones, cuenta con 85 profesionales odontólogos y 2 auxiliares, que brindan atención a toda la población. La asistencia se enfoca en la prevención y promoción, entre los servicios que ofrece se destacan; profilaxis, fluorizaciones y sellantes como tratamientos preventivos, y restauraciones, obturaciones, exodoncias simples, cirugías menores como tratamientos de morbilidad.

Basado en lo descrito, donde se destaca que la Dirección Distrital Colta Guamote de la Provincia de Chimborazo, cuenta con una amplia cobertura geográfica y atiende a una extensa población de pacientes, se ha reconocido la necesidad de evaluar el impacto de la calidad de los servicios odontológicos en los niveles de Atención Primaria y Secundaria de Salud. Este estudio no solo tiene como finalidad medir la satisfacción y aceptación de los usuarios, sino también establecer un sólido marco de conocimiento y antecedentes cruciales para futuras investigaciones orientadas a mejorar la prestación de servicios.

El objetivo general de la investigación es determinar cómo influye la calidad de los servicios de odontología en la Atención Primaria y Secundaria de Salud, con el fin de desarrollar estrategias para mejorar la calidad de la asistencia ofrecida. Para ello, se emplea un diseño metodológico que incluye un enfoque mixto, un diseño no experimental de corte transversal, y se clasifica como investigación de campo con un nivel descriptivo.

La investigación se estructura en cinco capítulos esenciales: el primero establece las generalidades, planteando el problema, objetivos, hipótesis y un perfil institucional; el segundo desarrolla un marco teórico exhaustivo con antecedentes, revisión bibliográfica, fundamentación legal y teórica; el tercero detalla el diseño metodológico, especificando el enfoque epistemológico, el tipo y nivel de investigación, las técnicas de recolección de datos, la población y la muestra; el cuarto presenta el análisis y discusión de los datos recabados, incluyendo la tabulación de la encuesta, interpretación estadística y análisis de fiabilidad y correlación; y el quinto propone un marco propositivo que define estrategias específicas orientadas a mejorar la calidad de los servicios odontológicos en la atención Primaria y Secundaria de Salud de la Dirección Distrital Colta Guamote de la Provincia de Chimborazo.

Capítulo 1

Generalidades

1.1 Planteamiento del problema

La evaluación de la calidad en salud se basa en principios de la calidad industrial, adaptando concepciones teóricas, dimensiones, variables y programas específicos. A medida que evoluciona, la calidad de la atención médica se ajusta a las características de cada sistema. No obstante, los pilares fundamentales para evaluar la calidad en los servicios de salud permanecen invariables, se destaca: la medición de resultados, procesos y la satisfacción de pacientes y prestadores de servicios (Capote y Peña 2018).

La atención primaria y secundaria de salud (APS) conforman un componente crucial en cualquier Sistema Nacional de Salud (SNS) ya que la primera, actúa como la puerta de entrada, desempeñando un papel fundamental en la mejora de la viabilidad y eficiencia del sistema, se requiere que la APS tenga una capacidad resolutoria significativa para dirigir y regular el uso del resto del sistema sanitario (Pasarín et al., 2007).

En América Latina, se han implementado significativas innovaciones en la organización de los SNS, donde la calidad se destaca como uno de los pilares fundamentales en la prestación de servicios de salud. Estas iniciativas están orientadas a garantizar la seguridad de los usuarios, reducir los riesgos en la prestación de los servicios y promover la implementación de sistemas de gestión de calidad. Es crucial que estas prácticas sean evaluadas de manera regular para lograr mejoras continuas (Varo, 1994).

En Ecuador, el Ministerio de Salud Pública (MSP) incluye en su estructura la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud, esta entidad tiene como misión principal garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de servicios. En particular, el servicio de Odontología tiene un contacto directo con los usuarios en los establecimientos sanitarios. Por lo tanto, es de vital importancia evaluar continuamente a todo el personal odontológico para asegurar la calidad de la atención brindada y verificar la satisfacción de los pacientes con el tratamiento recibido.

En los establecimientos de salud de primer nivel de atención de la Dirección Distrital Colta Guamote, zona 3 de la Provincia de Chimborazo, Ecuador, el servicio de odontología enfrenta un desafío significativo en la evaluación y mejora de la calidad de atención. A pesar de contar con servicios de promoción, prevención y curación, la evaluación semestral mediante encuestas de satisfacción al usuario, establecida desde 2010, no se está realizando de manera efectiva para garantizar un seguimiento adecuado y la implementación de mejoras continuas en el servicio.

1.2 Justificación de la Investigación

La Dirección Distrital Colta Guamote, como parte del MSP, reconoce la salud como un derecho fundamental garantizado por el estado y la considera un eje estratégico para el desarrollo de la población. Los servicios de salud bucal están disponibles para toda la población en diferentes niveles de atención, con el objetivo de abordar y resolver los problemas bucales que puedan presentarse.

En este contexto de investigación, busca mejorar los servicios de salud que impactan directamente en el bienestar de los beneficiarios o pacientes. Esto implica enfocarse en la calidad y eficiencia de los servicios prestados por la institución, asegurando que satisfagan las necesidades y contribuyan positivamente al estado de salud de quienes los reciben.

Para que un servicio de Odontología sea considerado de calidad, debe cumplir con las expectativas y necesidades del paciente, así como abordar efectivamente los problemas de salud bucal por los cuales el paciente busca tratamiento. De lo contrario, no contribuirá a mejorar el estado de salud bucal de la población, potencialmente agravando otras condiciones médicas subsiguientes. Además, podría resultar en una disminución en la demanda de servicios por parte de la población, lo que conllevaría a pérdidas de recursos materiales y humanos, entre otros aspectos. Por esta razón, es crucial asegurar la calidad de los servicios de Odontología tanto en la atención primaria como en la secundaria, esto implica la identificación oportuna de errores, programas deficientes y posibles maltratos a los usuarios, así como la implementación de estrategias para corregir estos problemas a tiempo.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Determinar cómo influye la calidad de los servicios de odontología en la Atención Primaria y Secundaria de Salud de la Dirección Distrital Colta Guamote de la Provincia de Chimborazo.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Conocer los servicios de odontología que se oferta en la Atención Primaria y Secundaria de Salud de la Dirección Distrital Colta Guamote de la Provincia de Chimborazo.
- Contrastar la calidad de los servicios de odontología en la Atención Primaria y Secundaria de Salud de la Dirección Distrital Colta Guamote de la Provincia de Chimborazo.
- Analizar los factores que inciden en la Atención Primaria y Secundaria de Salud de la Dirección Distrital Colta Guamote de la Provincia de Chimborazo.

- Diseñar una estrategia integral y sostenible que mejore de manera significativa la calidad del servicio en los niveles de atención primaria y secundaria de Salud de la Dirección Distrital Colta Guamote de la Provincia de Chimborazo.

1.4 Hipótesis

La calidad de los servicios de odontología influye en la atención Primaria y Secundaria de Salud de la Dirección Distrital Colta Guamote de la provincia de Chimborazo.

1.5 Descripción de la empresa y puestos de trabajo

La Dirección Distrital Colta Guamote de la Provincia de Chimborazo, se ubica en la Zona 3 de Salud, en el centro oriente de la Provincia de Chimborazo, entre las coordenadas de longitud occidental 78° 37' 18" a 70° 06' y una altitud de 1° 58' 34" al sur.

Abarca varios cantones situados en la provincia de Chimborazo, comienza con el cantón Colta, que cubre una superficie de 850 km², seguido por el cantón Guamote, que es el segundo más extenso de la provincia con 1.223,3 km² (según el INEC). También incluye el cantón Guano, con una extensión de 473 km², y el cantón Penipe, que ocupa 240 km². En total, el distrito abarca una superficie de 2.073,3 km². El distrito cuenta con una población total asignada de 121,605 habitantes, distribuidos de la siguiente manera: 32,982 habitantes en el cantón Colta, 43,305 en el cantón Guamote, 38,196 en el cantón Guano y 7,122 en el cantón Penipe.

Es relevante destacar que el Distrito 06D04 dispone de 41 establecimientos de salud distribuidos en los 4 cantones, clasificados según su tipología de la siguiente manera:

Tabla 1

Establecimientos de Salud

Número	de	Tipología
2		Hospitales básicos menos de 30 camas
2		Centros de salud Tipo B
14		Centros de salud Tipo A
23		Puestos de Salud

Nota. Dirección Distrital 06D04 Colta-Guamote, provincia de Chimborazo

La Dirección Distrital Colta Guamote de la Provincia de Chimborazo, tiene como misión principal dirigir y administrar el sistema de salud conforme a la normativa vigente, ofreciendo una atención integral a la población. Esto se logra con calidad, eficiencia y equidad para contribuir al mejoramiento de la salud en los cantones Colta, Guamote, Guano,

Penipe y sus parroquias. Su objetivo general es proporcionar servicios hospitalarios y extrahospitalarios de primer y segundo nivel, con una amplia cartera que incluye medicina general, medicina familiar y comunitaria, odontología, obstetricia, medicina interna, ginecología, pediatría, cirugía general, psicología, servicio de emergencias, quirófano, laboratorio clínico, farmacia, así como servicios externalizados como alimentación, lavandería, desinfección, seguridad y vigilancia.

El objeto de este estudio, el área de Odontología, abarca los servicios ofrecidos en los 41 establecimientos distribuidos en los 4 cantones del Distrito 06D04 Colta Guamote Salud. Actualmente, cuenta con 85 profesionales odontólogos y 2 auxiliares en odontología dedicados a brindar atención a toda la población. Entre estos profesionales se encuentran 16 odontólogos con nombramiento provisional y definitivo, así como 69 odontólogos rurales.

En esta área, se enfatiza en la prevención y promoción de la salud bucal, ofreciendo servicios como profilaxis, fluorizaciones y sellantes para tratamientos preventivos, además de restauraciones, obturaciones, exodoncias simples y cirugías menores para abordar problemas de morbilidad dental.

Capítulo 2

Estado del Arte y la Práctica

2.1. Antecedentes Investigativos

Realizada la indagación bibliográfica- documental de las variables de estudio Calidad de los servicios y Atención Primaria y Secundaria, se encontraron las siguientes investigaciones a nivel internacional, nacional y regional, que guardan estrecha relación con el tema de investigación.

Y es así que, en el contexto internacional en la Universidad Peruana Cayetano Heredia se realizó la investigación titulada: “CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA Y PRIVADA EN LA PROVINCIA DE LIMA, SAN MARTIN DE PORRES EN EL AÑO 2017” (Espejo, 2018), cuyo objetivo se enfocaba en evaluar la calidad del servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al departamento de odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica dental docente Cayetano Heredia en la provincia de lima, Smp en el año 2017.

El tipo de investigación se enmarca en un estudio descriptivo, observacional y de corte transversal, la muestra estaba compuesta por 100 pacientes que pertenecían a la Clínica y 100 pacientes del Hospital, en el mes de Noviembre del año 2017, se utilizó la escala SERVQUAL para medir la calidad de servicio en la atención odontológica, mediante la diferencia entre satisfacción y expectativa, los hallazgos denotaron que todas las dimensiones de escala SERVQUAL evaluadas en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia tenían una diferencia significativa, las cuales fueron: Tangibilidad ($p < 0.0001$), Fiabilidad ($p < 0.0001$), Capacidad de respuesta ($p < 0.0001$), Seguridad ($p < 0.0001$) y Empatía ($p < 0.0001$); mostrando que la calidad de servicio de la Clínica se diferencia entre la satisfacción y expectativa en la atención odontológica, en cuanto al Hospital se encontró diferencias significativas en cuatro de las cinco dimensiones mencionadas; las cuales fueron: Fiabilidad (0.0013), Capacidad de respuesta (0.0375), Seguridad ($p < 0.0001$) y Empatía ($p < 0.0001$); sin embargo, la dimensión Fiabilidad no presentó diferencia significativa (0.3773), a pesar que los valores de expectativa (5.00) y satisfacción (4.80) eran diferentes, lo que indica que la calidad de servicio del Hospital no muestra diferencias entre la satisfacción y expectativa a la atención odontológica.

Esta investigación concluye, en que la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017.

De igual manera, en la Universidad de Antioquia se desarrolló la investigación que lleva como título: “PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS ODONTOLÓGICOS DE MEDELLÍN, 2021” (Montoya, 2021), estudio que trataba sobre las percepciones que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios en una Institución Prestadora de Servicios odontológicos de Medellín, 2021.

Se alinea a una investigación con enfoque cualitativo, orientado hacia una estrategia de estudio de casos, basado en la recolección de información primaria a través de la técnica la entrevista semiestructurada y mediante la participación de doce usuarios que recibieron servicios odontológicos en la institución, se encontró que a nivel general la percepción de la calidad de los servicios fue muy buena, según el análisis realizado de codificación abierta, axial y selectiva propuesto por Strauss y Corbin, en relación a la distribución de género se descubrió que la mayoría de los usuarios atendidos correspondieron al sexo femenino, y que la mayoría pertenecían al estrato socioeconómico dos y presentaban bajo nivel educativo, la percepción de la calidad de los servicios estuvo principalmente asociada con los atributos esperados del servicio odontológico, en relación con la solución del problema de salud dental, el gasto de bolsillo en el tratamiento, la información y el trato recibido, las condiciones de higiene, y la cercanía del lugar, no obstante, se identificaron algunos aspectos a mejorar.

Finalmente, se concluye que las mujeres perciben una mayor calidad del servicio y son las que más consultan al odontólogo, igualmente pareciera existir mayor probabilidad de percibir la calidad como muy buena en usuarios que pertenecen a un bajo nivel socioeconómico y educativo, se evidencia que los usuarios que se sienten satisfechos con el servicio odontológico recibido tienden a seguir más las recomendaciones del odontólogo, son menos propensos a abandonar los tratamientos y suelen recomendar más los servicios brindados por la institución.

Asimismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos se realizó la investigación: “NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA MICRORED JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI - SAN JUAN DE LURIGANCHO” (Vidalón, 2019), cuyo propósito era determinar el nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui, San Juan de Lurigancho.

Se aplicó una metodología alineada a un tipo de investigación descriptiva, prospectiva y transversal, para los efectos se obtuvo una muestra de 226 pacientes en los cuales se usó el instrumento SERVQHOS modificado aplicado en investigaciones anteriores, los hallazgos encontrados indican que el nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica, los pacientes en su mayoría estuvieron satisfechos en un 66,7%, seguido por indistinto 22,2% e insatisfecho en 11,1%. Estos marcadores de satisfacción se centraron en la tecnología de los equipos odontológicos (50,4%), la apariencia en uniforme y limpieza del personal (52,7%), el interés del personal por cumplir

lo ofrecido (45,6%), la información que los doctores proporcionan sobre el tratamiento (58,8%), la confianza que el personal le transmite (54,9%), la amabilidad del personal (49,6%), la preparación del personal (60,6%), la preparación del doctor (50,4%), el trato personalizado (47,3%), la capacidad del personal para comprender sus necesidades (42,5%), la duración de la atención que le han dado (50,0%) y el trato y servicio que se le ha dado (63,7%).

Se concluyó que existe un nivel favorable de satisfacción en la calidad de atención en los servicios de odontología, y los diferentes establecimientos de la Microred tuvieron niveles de satisfacción similares.

A nivel nacional, existen escasas investigaciones sobre el tema, la investigación previa permitió encontrar en la Universidad Central del Ecuador, un estudio que lleva como título: "EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA POR LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS EN EL ÁREA DE SALUD N.-6 "LA LIBERTAD" PERTENECIENTE AL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO DURANTE LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DEL 2013" (Vallejo, 2014), que trataba sobre la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos que reciben y prestan atención dental en las unidades operativas.

Para alcanzar el objetivo, se aplicó una investigación tipo descriptiva, prospectiva en la que las variables se estudiaron de manera independiente con técnicas cualitativas y cuantitativas, se utilizó como técnica de recolección de datos una encuesta aplicada a 300 usuarios que acudieron en busca de atención durante el período de abril, mayo y junio del 2013, lo que permitió conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos, misma que fluctúa entre una calidad de atención buena, y una calidad de atención baja, debido a las diferentes condicionantes que limitan la excelencia en la atención. Mientras que, los usuarios internos demuestran la presencia de algunos problemas que dificultan mejoramiento de la calidad y que repercute en la satisfacción del usuario siendo entre otras; la falta de estabilidad laboral, la poca capacitación y actualización de conocimientos, horarios de atención, volumen de pacientes por atender, condición de los equipos y falta de personal auxiliar.

La investigación, concluye: en que a pesar de las limitaciones que presenta la atención Odontológica, un alto porcentaje de usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida, esto refleja la influencia que tienen los aspectos psicológicos en la percepción de la calidad, por lo que es imperioso el desarrollo de estudios más profundos y frecuentes que sirvan como retroalimentación al mejoramiento en la calidad de atención.

Por otra parte, Torres y León (2015) investigaron sobre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana, la metodología que se aplicó fue de diseño descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal con muestreo probabilístico, se consideraron 200 participantes mayores de 12 años, se pudo demostrar que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está

relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (seguridad y privacidad y atención en general) y a la satisfacción global.

Para la Sede San Martín de Porres, el nivel de satisfacción con la información recibida fue la dimensión donde se encontró mayor número de pacientes muy satisfechos 84%, en la Sede San Isidro se encontró que las dimensiones: información recibida e instalaciones, equipos y materiales se encontraron mayor número de pacientes muy satisfechos 83% en ambos casos. La investigación concluye en qué: existe un alto nivel de satisfacción global en los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Después de una búsqueda exhaustiva realizada en las diferentes bibliotecas de la Dirección Distrital Colta Guamote de la provincia de Chimborazo, y en la Universidad Nacional de Chimborazo se puede afirmar que no existen trabajos investigativos con relación al tema de estudio, por lo que la presente investigación es de carácter original y pertinente.

2.2. Fundamentación Legal

La Constitución de la República del Ecuador expedida en el año 2008, en la sección séptima referente a la salud, artículo 52, indica que es un derecho que debe ser garantizado por el Estado, cuya realización mantiene un vínculo estrecho con otros derechos, para su cumplimiento es menester establecer políticas que garanticen el acceso oportuno y permanente sin exclusión a servicios de promoción y atención, programas y acciones integrales de la salud.

Art. 52.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, Artículo 52).

La Ley Orgánica de la Salud emitida en el año 2006, en el Capítulo I, referente al derecho a la Salud y su protección, artículo uno, expresa la finalidad perenne de establecer estrategias que permitan cumplir este derecho universal consagrado en la Constitución Política de la República. Asimismo, el artículo dos, establece que todos los que conforman el Sistema Nacional de Salud deberán aplicar las disposiciones evidenciadas en la presente

ley, relacionadas con la salud, incluyendo sus reglamentos y diversas normas establecidas por las autoridades sanitarias nacionales.

Art. 1.- La presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético (Congreso Nacional, 2006, Artículo 1).

Art. 2.- Todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud para la ejecución de las actividades relacionadas con la salud, se sujetarán a las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos y las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional (Congreso Nacional, 2006, Artículo 2).

2.3. Fundamentación Teórica

2.3.1 Servicio

Kotler (1984) indica que *servicio* es: “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; es esencialmente intangible y no da lugar a la propiedad de ninguna cosa, su producción puede estar vinculada con un producto físico” (p. 68). Por ende, se trata de acciones intangibles que proporcionan satisfacción, cuando las adquieren los clientes o usuarios, posiblemente relacionadas a la venta de un producto.

Asimismo, Colunga (1995) afirma que:

Un servicio es un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios, es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (p. 67).

Es decir, la diferencia entre productos y servicios reside en el hecho de que los clientes o usuarios derivan un valor monetario, consientes de no obtener la propiedad permanente, ya que es un elemento intangible. Por último, Zarraga (2018) define el servicio como un canal para proporcionar valor agregado a los consumidores, al proveer resultados que precisan conseguir, sin asumir ningún costo o riesgo.

2.3.2 Características del Servicio

Las dimensiones del servicio son un conjunto de características que se emplean para medir la calidad del servicio, estas dimensiones son:

Figura 1
Dimensiones del Servicio



Nota. Cantillo et al. (2019)

- **Confiabilidad.** – Se refiere a la capacidad del servicio para cumplir con las expectativas del cliente de manera consistente y confiable.
- **Seguridad.** – Se refiere a la capacidad del servicio para proteger al cliente de cualquier daño o riesgo.
- **Elementos tangibles.** – Se refiere a la apariencia física del servicio, incluyendo las instalaciones, el equipo y los materiales utilizados
- **Empatía.** – Se refiere a la capacidad del personal del servicio para comprender y responder a las necesidades y expectativas del cliente.
- **Capacidad de respuesta o sensibilidad.** – Se refiere a la disposición del personal del servicio para ayudar al cliente y resolver cualquier problema que pueda surgir (Ramos et al, 2020)

2.3.3 Calidad

Sobre *calidad* muchos autores han escrito, sin llegar a una concepción única que permita englobar el concepto, siendo este ambiguo y contradictorio. Al respecto, (Zevallos e Infante, 2000) manifiestan que calidad es: “diseñar, producir, y servir un bien o servicio que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor” (p. 85). En este sentido, es la capacidad que tiene una organización para fabricar o crear este producto o servicio, orientado a cumplir con las expectativas que se había hecho el cliente o usuario antes de haberlo adquirido.

Asimismo, Álvarez (2006) indica que *calidad* es: “un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (p. 96). En consecuencia, se puede afirmar que el objetivo de la calidad se traduce en la búsqueda que realizan las organizaciones para alcanzar la satisfacción del cliente, implantando acciones y planes, encaminados a mejorar los procesos, y conseguir la eficiencia.

También, Bernard (2018) menciona, que la calidad hace referencia a la excelencia, desde ese punto la organización debe encaminarse a los mejores resultados, mediante la

interpretación de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, y a través de esta identificación, ofrecerles un producto o servicio accesible, seguro, confiable y oportuno.

2.3.4 Calidad en los Servicios de Salud

En el segmento de la salud, las definiciones sobre calidad se han orientado a la oferta del servicio. Por tanto, Donabedian (1966) indica que la calidad en los servicios de salud es: “el tipo de atención que espera maximizar en una medida integradora el bienestar del paciente, después de considerar el balance de ganancias y pérdidas asociadas con el proceso de atención en todas sus fases” (p. 135). El mismo autor integra esta definición en tres elementos; por una parte, la estructura, que hace referencia a las singularidades físicas de la unidad o centro médico, el personal que presta el servicio a los pacientes, el proceso, que encierra el modo como se da el servicio y, por último, el resultado.

En esa misma línea, Myers (1969) manifiesta que: “la calidad en la salud, es el grado en que se cumplen las normas en relación con el mejor conocimiento sanitario existente, en cada momento, de acuerdo con los principios y prácticas generalmente aceptados” (p. 215). Por tanto, este conocimiento debe establecerse mediante la implantación de normas que deberán ser ajustadas a la realidad del contexto.

Por otro lado, Mejias, et al. (2020) afirman que: “la calidad en la salud es el grado en que el servicio prestado se aproxima al prototipo, entendiéndose por tal, el modelo óptimo de asistencia que debería prestarse al paciente” (p.55). En consecuencia, es la atención adecuada que se debe prestar en base a la norma que se establece como segura, para garantizar un buen servicio, y que está al alcance de pacientes o usuarios, teniendo la capacidad de producir un impacto positivo sobre la desnutrición, la incapacidad, la mortalidad y la morbilidad.

2.3.5 Eficacia

(Arias, 2018) indica que eficacia es:

Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados (p. 34).

Es decir, se basa en el cumplimiento o realización de una tarea que conlleva a la consecución de un objetivo, sin tomar en cuenta los medios, los recursos o el tiempo invertido. Así mismo, consiste en aplicar una medición para establecer el alcance de los objetivos establecidos por la organización durante un tiempo, y de esta manera satisfacer las

necesidades de los posibles consumidores o clientes, dicha medición permitirá; identificar si los programas cumplimentados han alcanzado los fines previamente diseñados, proveer información que admitirá la toma de decisiones, además, de constatar si un plan debe ser continuado, rediseñado o suspendido, entre otras, (Duran et al., 2018).

2.3.6 Eficiencia

El propósito de toda organización es alcanzar los objetivos previamente establecidos (Mokate, 2000). Es así, qué, en base a esta premisa, la eficiencia persigue el buen uso de los recursos, de manera que sean mínimos los insumos que se utilicen para producir cualquier producto o servicio, lo que implica utilizar de manera correcta esos recursos, tanto humanos, financieros, técnicos y tecnológicos, con los que cuenta la empresa, encaminados a la consecución de esos objetivos.

También, Wester (2019) afirma que eficiencia es: “la capacidad para seleccionar y usar los medios más efectivos y de menor desperdicio con el fin de llevar a cabo una tarea o lograr un propósito” (p. 93). Por ende, se puede decir que eficiencia son aquellas actividades que, con ciertos recursos, alcanzan el máximo resultado posible, o también con recursos mínimos, logran mantener la calidad y cantidad correcta de un determinado producto o servicio.

2.3.7 Continuidad

En relación al sector salud, los servicios deben ser ofrecidos en forma continua, debiendo el usuario o paciente tener acceso a la atención oportuna tanto rutinaria como preventiva de un proveedor de salud, mismo que deberá tener pleno conocimiento de su historia clínica para poder derivarlo a servicios especializados, cuando el caso lo amerite (Riveros y Berne, 2010).

Para Amarrilla et al (2019) afirman, que la continuidad: “implica que el paciente puede recibir la serie completa de servicios de salud que necesita sin interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento” (p. 21). Así pues, se le proporcione atención médica de forma planificada sin dificultades, a pesar de la complejidad del sistema de salud y de la participación de diversos profesionales.

2.3.8 Calidad en Servicios Odontológicos

Según González et al (2019) consideran, que la calidad es la parte fundamental en cualquier actividad que realizan los seres humanos, los servicios de salud no deben estar

exentos de este supuesto, convirtiéndose en una exigencia cada vez más necesaria en todas las unidades médicas, tanto públicas como privadas.

Dentro de este marco, específicamente en los servicios odontológicos, la calidad gira en torno a la satisfacción y el trato amable que reciba el usuario por parte del personal médico en el trascurso de la atención, el tiempo que se tome el especialista en explicarle el tratamiento a seguir, así como la ausencia de dolor durante el desarrollo de la consulta y el resultado del trabajo realizado, repercutirá en una cultura de cuidado de la salud bucal en los pacientes (González et al., 2019).

También Aguirre (2020) reflexiona sobre la calidad en los servicios odontológicos, afirmando que es la pertenencia que la atención odontológica tiene en grados versátiles con tres factores importante que son; el marco en el que se desarrolle, el proceso y los resultados, lo que radica en la satisfacción del paciente. En suma, es la capacidad del profesional de odontología para brindar un servicio de alta calidad, que cumpla con las expectativas del paciente y garantice su satisfacción.

Por otro lado, la calidad en la atención odontológica implica una combinación de habilidades técnicas, comunicación efectiva, trato personalizado, uso de tecnología avanzada, cumplimiento de normas y estándares, higiene y esterilización, entre otras, al garantizar estos aspectos, el profesional puede brindar una atención de alta calidad que satisfaga las necesidades y expectativas del paciente.

2.3.9 Ventajas de la Aplicación de la Calidad Total en Odontología

Para Morales (2014) las principales ventajas de la aplicación de la calidad total en odontología son las siguientes:

- Mejora las relaciones entre la dirección y el equipo de trabajo del servicio odontológico.
- Optimiza el uso de los recursos en el servicio.
- Reduce los costos y tiempos de trabajo.
- Aumenta la productividad.
- Aumenta la rentabilidad de la inversión efectuada.
- Fomenta un ambiente de trabajo óptimo.
- Mejora los índices de satisfacción laboral.
- Mejora los índices de satisfacción del cliente.
- Perfecciona constantemente el proceso productivo (Morales Pérez, 2014, p. 15)

2.3.10 Satisfacción del usuario en Odontología

López y Tigrero (2018) afirman que:

La satisfacción es una calificación subjetiva, consiente que realiza el paciente respecto de la atención odontológica recibida, y está supeditada por la forma como perciba dicha atención, en la medida que el odontólogo cumpla sus expectativas como paciente, para el cual el paciente puede evaluar diversos aspectos de la atención como la resolución inmediata del dolor o afectación que lo aqueja, la empatía y carisma del personal, la infraestructura y equipamiento del servicio, el tiempo de espera para ser atendido y el que se demora el profesional en la atención, entre otros (p. 31).

Asimismo, Pedrozo (2020) afirma, que la satisfacción del usuario en odontología: “está relacionada a la efectividad; esto se debe al grado de satisfacción del paciente; sí, este disminuye, el paciente acude con menor frecuencia a los controles, reduce su interés por el tratamiento que necesite; lo cual conlleva a tener pobres resultados en su salud y pobre valor de la calidad de servicio” (p. 35). Por ende, la satisfacción dependerá de las características individuales del paciente, en relación a ciertas variables como; la edad, sexo, nivel educativo y socioeconómico, también, el cambio en el estado de salud, el vínculo de dichas características va a afectar en la decisión del procedimiento a recomendar por el profesional y que posteriormente repercute en la satisfacción del paciente.

2.3.11 Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL fue propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 con la finalidad de medir la calidad de los servicios en base a ciertas dimensiones. (Bustamante y Cerda, 2019) indican que es un estándar de medición, en el cual la calidad percibida del cliente o usuario es evaluada en función del contraste de la calidad esperada del desempeño del servicio y su percepción.

También, Roca y Godoy (2019) afirman, que es considerado como uno de los instrumentos más utilizados en el segmento de la salud, con el propósito de evaluar la calidad del servicio que con el pasar de los años ha sufrido adaptaciones y modificaciones, sin embargo, mantiene en su estructura las dimensiones de calidad.

Asimismo, Moon (2013) manifiesta;

SERVQUAL, es un modelo de evaluación de servicios que está diseñado para medir la calidad del servicio percibido por el cliente. A partir de la información obtenida en las entrevistas de los grupos de discusión, se identifican las dimensiones básicas que reflejan los atributos del servicio utilizados por los consumidores para evaluar la calidad del servicio prestado por las empresas de servicios (p. 88).

Agregando a lo anterior, Vázquez (2015) indica que: “es una herramienta útil para diagnosticar la calidad del servicio, ya que está compuesta por cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, es difícil medir la calidad del servicio con una sola dimensión o pregunta.” (p. 65). Conforme a lo expresado, el instrumento permite mejorar la gestión de la organización, ya que ayuda a clasificar a los usuarios de acuerdo a la calidad percibida.

2.3.12 Dimensiones y atributos SERVQUAL

Torres (2015) menciona sobre la importancia del modelo: “el modelo SERVQUAL permite conocer la satisfacción del usuario determinada por la brecha entre las expectativas que tiene y lo que percibe, al recibir el producto o servicio” (p. 95). Así mismo, indica que las dimensiones que incluye el modelo son cinco, originalmente fueron diez, pero persiste la disyuntiva entre diversos autores al no llegar a un consenso, siendo la herramienta más utilizada en diferentes ramas, especialmente en el área de salud, ya que permite valorar y cuantificar la calidad del servicio posibilitado la aproximación a la medición, por la evaluación de las percepciones y expectativas de los clientes o usuarios.

A continuación, se describe las variables, dimensiones y atributos que incluye el modelo.

Figura 2

Dimensiones y Atributos del SERVQUAL

VARIABLE	DIMENSIONES (5)	ATRIBUTOS (22)
Calidad del Servicio Vs Expectativas Percepción	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplan lo prometido • Sincero interés por resolver problemas • Realizan bien el servicio la primera vez • Concluyen el servicio en el tiempo prometido • No cometen errores
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento confiable de los empleados • Los clientes se sienten seguros • Los empleados son amables • Los empleados tienen conocimientos suficientes
	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de apariencia moderna • Instalaciones visualmente atractivas • Empleados con apariencia pulcra • Elementos materiales atractivos
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunican cuando concluirán el servicio • Los empleados ofrecen un servicio rápido • Los empleados siempre están dispuestos a ayudar • Los empleados nunca están demasiado ocupados
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecen atención individualizada • Horarios de trabajo convenientes para los clientes • Tienen empleados que ofrecen atención personalizada • Se preocupan por los clientes • Comprenden las necesidades de los clientes

Nota. Esquema del método SERQUAL de Parasuraman Cols 1988

En la figura 2, se denota las variables; calidad del servicio y expectativas versus percepción, así como también las dimensiones del modelo SERVQUAL; fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía finalmente las diferentes características que incluye cada atributo.

2.3.13 Dimensiones SERVQUAL

En la siguiente tabla se muestra la conceptualización de cada una de las dimensiones que comprende el modelo SERVQUAL.

Tabla 2

Dimensiones SERVQUAL

Fiabilidad	Seguridad	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Empatía
<p>La capacidad de la organización para efectuar el servicio de modo eficaz y preciso. Evalúa si esta cumplió sus promesas o no. Incluye las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿La organización cumple con los plazos de respuesta prometidos? - ¿Tiene la organización un enfoque comprensivo y tranquilizador cuando el cliente tiene problemas? - ¿sí son confiables - ¿ofrecen sus servicios en los horarios prometidos? 	<p>Esta dimensión depende de los empleados, de su capacidad en generar confianza y credibilidad en la mente del consumidor. Requiere el conocimiento y la dedicación adecuada. Se considera las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Son los empleados dignos de confianza? - ¿Los clientes se sienten seguros al realizar transacciones con los empleados? - ¿Son educados los empleados? - ¿Los empleados cuentan con el apoyo adecuado 	<p>Hace referencia a las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación. Corresponde a la percepción de plantas físicas, equipos y apariencia del personal de servicio. Toma en cuenta las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sobre la existencia y uso de equipos actualizados - Si las instalaciones físicas son visualmente atractivas - Si los empleados están bien vestidos / aseados 	<p>Esta dimensión está relacionada con la organización y su capacidad y disposición para asistir a los clientes y brindar un servicio adecuado según lo prometido.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Deben informar a los clientes exactamente cuándo se realizará el servicio? - ¿Deberían esperar un servicio rápido por parte de los empleados? - ¿Estarán dispuestos los empleados a ayudar a los clientes? 	<p>Esta dimensión se refiere a la atención y prioridad que la organización da a las necesidades y solicitudes de los clientes. Corresponde a la importancia y atención individual que se genera a cada cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Las empresas prestan atención individualizada a cada cliente? - ¿Los empleados prestan atención individualizada a cada cliente? - ¿Los empleados comprenden completamente las necesidades del cliente? - ¿Las empresas operan en horarios

de la empresa para hacer su trabajo?	- ¿La apariencia de las instalaciones físicas es consistente con el tipo de industria de servicios?	- Cómo y cuándo los empleados deben responder a las solicitudes de los clientes.	convenientes para todos los clientes?
--------------------------------------	---	--	---------------------------------------

Nota. López y Tigrero (2022)

Estas son las cinco dimensiones que la organización debe cumplir para alcanzar la fidelización de sus clientes o usuarios y mantener una relación positiva.

2.3.14 Atención Primaria de Salud

Araya (2019) reflexiona sobre la APS, indica que hoy en día es uno de los temas más importantes y críticos para todos, debiendo ser entendido y aplicado adecuadamente para garantizar una buena salud, explica que la APS hace referencia a la atención médica básica que se brinda a las personas en su comunidad e incluye servicios como la atención de enfermedades comunes, la promoción y la prevención de enfermedades, la educación sobre la salud, la atención prenatal y posnatal, menciona que es importante por su característica previsoras contra enfermedades más graves, así como también porque permite fomentar la buena salud de la comunidad.

También, Adiazola et al. (2019) afirman que la APS es un enfoque integral para el cuidado, se centra en la prevención, el diagnóstico y el tratamiento temprano de enfermedades y problemas de salud, se enfoca en la atención preventiva y primaria, lo que implica que su orientación está alienada en mantener a las personas sanas y advertir sobre enfermedades antes de que se conviertan en problemas graves.

Asimismo, Díaz et al. (2019) agregan, que la APS incluye medidas preventivas como la vacunación, la promoción de hábitos saludables, la detección temprana de enfermedades, al advertir sobre las mismas, se pueden evitar costosos tratamientos médicos a largo plazo y mejorar los resultados, además la prevención también incluye el desarrollo de un ambiente saludable y seguro, esto puede incluir medidas como la eliminación de contaminantes ambientales y la promoción de estilos de vida saludables, al originar un ambiente con estas características, se pueden advertir muchas enfermedades y problemas de salud.

En resumen, Rojas y Gil (2021) aclaran que son muchos los beneficios de la APS, sin embargo, hay desafíos en su aplicación, entre los más significativos destacan; la falta de recursos, la falta de financiamiento, la falta de personal capacitado y comprometido lo que dificulta su implementación, para abordar estos retos, es necesario aumentar recursos destinados a los servicios y mejorar el adiestramiento y desarrollo del personal, la

colaboración y la coordinación entre los diferentes sectores y organizaciones pueden ayudar a garantizar que alcancen los objetivos previstos.

2.3.15 Atención Secundaria de Salud

Para Salas (2021) la atención secundaria de salud, es la atención médica especializada que se brinda a las personas que necesitan tratamiento para enfermedades más graves o complejas, incluye servicios como la atención hospitalaria, la cirugía, la atención de enfermedades crónicas y la atención de enfermedades mentales.

La atención secundaria es aquella que se brinda a pacientes que requieren servicios médicos especializados y complejos, es proporcionada en hospitales y clínicas especializadas, y está dirigida por profesionales altamente capacitados en diversas disciplinas médicas, incluye la gestión de enfermedades crónicas y la rehabilitación, no es preventiva sino curativa, es decir, se enfoca en tratar las enfermedades ya existentes y en prevenir complicaciones y recaídas, trabaja en conjunto con la atención primaria para garantizar una atención integral y continua al paciente (Zaldívar et al., 2019).

Capítulo 3

Diseño Metodológico

Heinemann y Rodríguez (2011) afirman que metodología es el conjunto de pasos a través de los cuales se persigue comprender, confirmar, corregir y aprovechar los conocimientos, procurando disponer de información significativa y confiable. Asimismo, Rodríguez y Mendivelso (2018) indican que es el conglomerado de procedimientos estandarizados y reglados para analizar la realidad y facilitar la investigación, lo que conlleva al alcance de los objetivos.

3.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque es mixto, ya que combina el tipo de investigación cuantitativa, que es un método que emplea herramientas de análisis matemático y estadístico, permitiendo explicar, describir, y predecir fenómenos a través de datos numéricos, por otro lado, la investigación cualitativa, en contraposición, implica recopilar y analizar datos no numéricos para entender conceptos, opiniones o experiencias, así como también información que incluye rutinas, emociones o comportamientos (Abreu, 2001). La presente investigación incluyó la recopilación de datos matemáticos y estadísticos, además del análisis de la relación entre la Calidad de los Servicios y la Atención Primaria y Secundaria en la Dirección Distrital Colta Guamote de la provincia de Chimborazo.

3.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, la primera llamada también *expost-facto*, cualquier indagación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos objeto de estudio, ya que estos son observados en su realidad, no se erige ninguna situación, más de la ya existente, en referencia a la segunda, también conocida como estudio de prevalencia o encuesta transversal, los sujetos son similares en todas sus características, por lo tanto, permanecen constantes durante la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Este tipo de diseño permitió conocer, a partir de la selección de pacientes que solicitaron consulta dental, en la Dirección Distrital Colta Guamote de la provincia de Chimborazo, las respuestas que a su juicio correspondieron a las expectativas y percepción en cuanto a la calidad de la atención recibida.

3.3. Tipo de investigación

3.3.1 Investigación de Campo

Barrantes (2014) afirma que la investigación de campo o también conocida como estudio de campo, es el conjunto de pasos sistemáticos, críticos y organizados, que permiten la obtención de datos de primera mano, es decir admite el análisis de un fenómeno tal y como se presenta en el lugar de ocurrencia de los hechos, sin manipular las variables en

estudio. En el presente proyecto, se empleó **la investigación de campo**, que consistió en acudir a la Dirección Distrital Colta Guamote de la provincia de Chimborazo, aplicar el instrumento de recogimiento de información, a los usuarios de los servicios de odontología que se oferta en la Atención Primaria y Secundaria de Salud, con el fin de establecer la percepción de la calidad de los servicios recibidos.

3.4. Nivel de Investigación

Martínez (2018) afirma que: “Tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable” (p. 166). Por lo indicado, la **investigación es de nivel descriptivo**, es decir, en base a la selección de la muestra de pacientes de la consulta dental en la atención primaria y secundaria de salud de la Dirección Distrital Colta Guamote de la provincia de Chimborazo, se determinó la percepción en cuanto a la calidad de la atención recibida y su grado de satisfacción, al describir las características de los servicios odontológicos en esta región, se busca generar conocimiento básico que pueda servir de base para estudios futuros más profundos o para implementar mejoras en los servicios de salud dental.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.5.1 Encuesta

La encuesta es el instrumento más utilizado en investigación, para recolectar datos, también, es un conjunto de preguntas, respecto a una variable o más a medir (Feria et al., 2020). Entonces, se puede afirmar que esta técnica, implica un método de recopilación de información a partir de la aplicación de un tipo de muestreo, con el fin de generalizar los posibles resultados para un fragmento de población extenso. En la presente investigación, se empleó la técnica **la encuesta**, misma que consistió en la observación, análisis y selección de preguntas de la tesis titulada “Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017”, preguntas que fueron adaptadas a las necesidades del objeto de estudio, posteriormente se aplicaron a los pacientes que asisten a la consulta odontológica en la Dirección Distrital Colta Guamote de la provincia de Chimborazo.

3.5.2 Instrumento

Medina et al. (2022) afirman que el **cuestionario** es una herramienta valiosa en la recopilación de datos y es empleada ampliamente en distintas áreas, incluyendo la investigación, la formación, la evaluación del desempeño y la evaluación en general. Por lo tanto, es importante esté bien diseñado para la obtención de resultados precisos y fidedignos.

Para su aplicación se procedió a imprimir el cuestionario y solicitar a los pacientes que acuden a la atención odontológica en la Dirección Distrital Colta Guamote de la provincia de Chimborazo, llenen la encuesta.

3.6. Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos

Una vez recogidos los datos mediante la aplicación de la encuesta, se procedió al tratamiento respectivo de la información. Los datos fueron tabulados y se generaron tablas de frecuencia y gráficos estadísticos utilizando Microsoft Excel 2021. Además, se llevó a cabo un análisis de correlación entre las variables, Calidad de los servicios de Odontología y la Atención Primaria y Secundaria. Para este propósito, se utilizaron los coeficientes de correlación de Pearson y el coeficiente alfa de Cronbach, calculados con IBM SPSS Statistics versión 27, para determinar la existencia de cualquier relación lineal entre las variables.

3.7. Población y Muestra

3.7.1 Población

Para Hernández et al. (2006) población hace referencia al conjunto completo de elementos o individuos que poseen ciertas características comunes y que son el foco de interés del estudio. Para la presente investigación se incluyó a 407 pacientes que acudieron a los controles dentales en la semana del 12 al 16 de diciembre del 2022 en la Dirección Distrital Colta Guamote de la provincia de Chimborazo.

3.7.2 Tamaño de la Muestra

Se establecieron criterios de inclusión y exclusión a los 407 pacientes que acudieron a la consulta en la dirección distrital Colta Guamote de la provincia de Chimborazo.

3.7.2.1 Criterios de Inclusión

- Pacientes de todas las edades mayores de 20 años
- Pacientes que han acudido a los controles en un periodo específico
- Pacientes que han recibido tratamiento odontológico
- Pacientes residentes en el sector Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

3.7.2.2 Criterios de exclusión

- Pacientes menores de 20 años
- Pacientes que no hayan recibido tratamiento odontológico
- Pacientes de otras localidades
- Pacientes con discapacidades severas que dificulten la participación

Una vez aplicados los criterios de inclusión y exclusión a la población de estudio, se seleccionaron a 235 pacientes.

3.8. Variables de Estudio

Tabla 3

Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Formas de Medida
Variable Independiente: Calidad de los servicios	La manera en que se cumplen las expectativas del cliente al recibir un servicio, asegurando que sea confiable, accesible y satisfactorio, con el objetivo de generar experiencias positivas que fomenten la lealtad del cliente.	Capacidad de satisfacer expectativas del cliente mediante la entrega consistente, confiable y satisfactoria de un servicio, con el objetivo de generar experiencias positivas que fomenten la fidelidad del cliente.	de - Fiabilidad las - Accesibilidad del - Disponibilidad la - Satisfacción - Experiencia y Personalización un - Resolución de problemas y quejas. - Comunicación que - Valor la del cliente.	INSTRUMENTO Cuestionario TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario TÉCNICA Encuesta
Variable dependiente:	Atención inicial y básica proporcionada	Servicios médicos básicos preventivos	- Integralidad y	INSTRUMENTO Cuestionario TÉCNICA

Atención	en centros de ofrecidos en	- Enfoque	Encuesta
Primaria y	salud y centros de salud	familiar y	INSTRUMENTO
Secundaria	consultorios, para la comunidad	comunitario	Cuestionario
	enfocada en la local. Servicios	- Calidad	TÉCNICA
	prevención y médicos	técnica	Encuesta
	tratamiento de especializados y	- Orientación al	INSTRUMENTO
	enfermedades avanzados	paciente	Cuestionario
	comunes. proporcionados en	-	TÉCNICA
	Implica hospitales para	Especialización	Encuesta
	cuidados diagnósticos	y complejidad	
	especializados complejos y	- Tecnología	
	que se ofrecen tratamientos	avanzada	
	en hospitales, especializados.	- Gestión de	
	abordando	emergencias y	
	diagnósticos	crisis	
	más complejos		
	y tratamientos		
	avanzados para		
	condiciones		
	médicas más		
	serias o		
	crónicas.		

Capítulo 4

Análisis y Discusión de los Resultados

4.1. Análisis Descriptivo de los Resultados

A continuación, se exponen los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Pregunta 1: Género

Tabla 4

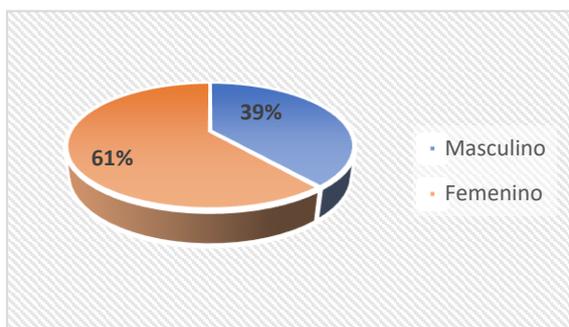
Genero

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	92	39%
Femenino	143	61%
Total	235	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Figura 3

Genero



Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta Guamote de la provincia de Chimborazo.

Interpretación

Al observar la figura 3, se denota que el 61% de los encuestados corresponde al sexo femenino y el 39% al sexo masculino. En consecuencia, es notable que la mayoría de los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo, son del género femenino, lo cual sugiere una predominancia significativa en la utilización de los servicios odontológicos.

Pregunta 2: Edad

Tabla 5

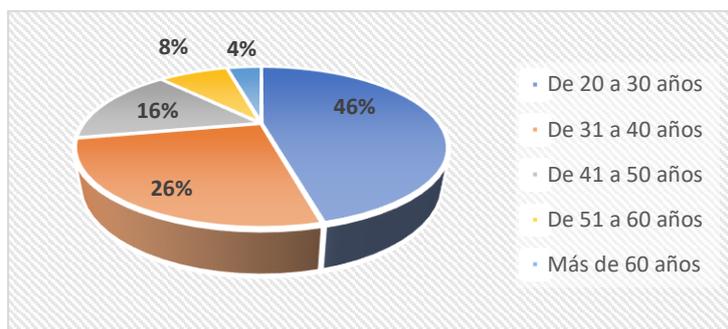
Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 20 a 30 años	109	46%
De 31 a 40 años	62	26%
De 41 a 50 años	37	16%
De 51 a 60 años	18	8%
Más de 60 años	9	4%
Total	235	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Figura 4

Edad



Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta Guamote de la provincia de Chimborazo.

Interpretación

Los datos indican que la mayoría de los pacientes que visitan la consulta odontológica tienen entre 20 y 30 años, constituyendo el 46% del total. Le siguen el grupo de 31 a 40 años con un 26%. Las edades de 41 a 50 años representan el 16%, de 51 a 60 años el 8%, y más de 60 años el 4%. Esto revela una alta demanda de servicios odontológicos entre adultos jóvenes y de mediana edad, con una proporción menor de pacientes mayores. Estos hallazgos son relevantes para la planificación de servicios y estrategias de atención odontológica.

Pregunta 3: ¿Con que frecuencia visita Usted el centro de salud?

Tabla 6

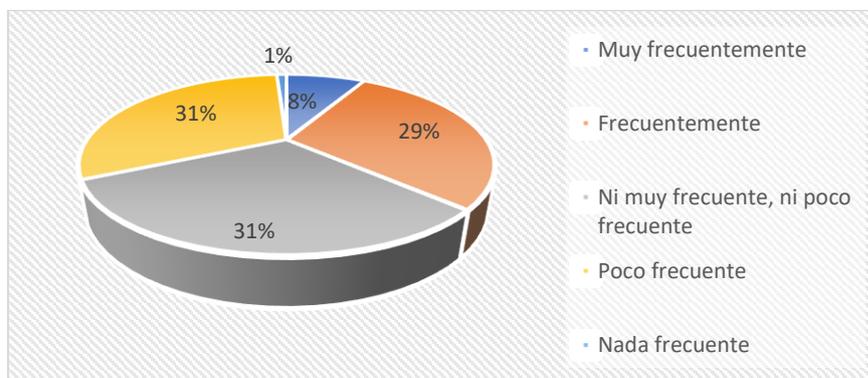
Frecuencia de Visita

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	19	8%
Frecuentemente	69	29%
Ni muy frecuente, ni poco frecuente	72	31%
Poco frecuente	72	31%
Nada frecuente	3	1%
Total	235	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Figura 5

Frecuencia de Visita



Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Interpretación

Los datos revelan que un pequeño porcentaje de personas, 8% visita el centro de salud muy frecuentemente, indicando un uso intenso de los servicios probablemente debido a necesidades de salud crónicas o preventivas. Por otro lado, una proporción significativa 29% lo hace frecuentemente, mientras que un grupo igualmente grande 31% reporta visitas que no son ni muy frecuentes ni poco frecuentes. Otra parte considerable 31% acude poco frecuentemente, reservando las visitas para necesidades específicas y una minoría mínima 1% rara vez visita el centro de salud. Estos datos sugieren una diversidad en los patrones de utilización de los servicios, lo que podría reflejar diferentes niveles de necesidad y accesibilidad a la atención odontológica en la comunidad encuestada.

Pregunta 4: ¿Cuál fue el promedio del tiempo de espera para ser atendido, en su última visita en odontología?

Tabla 7

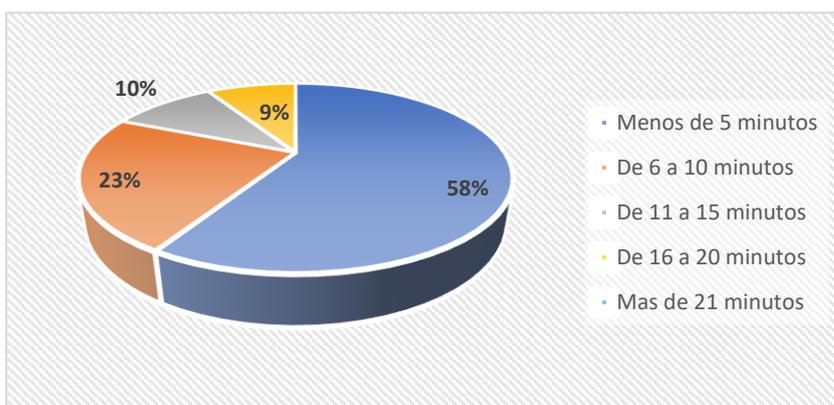
Promedio de Tiempo de Espera

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 5 minutos	66	28%
De 6 a 10 minutos	70	30%
De 11 a 15 minutos	51	22%
De 16 a 20 minutos	38	16%
Mas de 21 minutos	10	4%
Total	235	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Figura 6

Promedio de Tiempo de Espera



Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Interpretación

Los datos muestran que la mayoría de las personas, 30% esperaron entre 6 y 10 minutos para ser atendidas, seguidas por un 28% que esperó menos de 5 minutos. Un 22% esperó entre 11 y 15 minutos, y un 16% esperó de 16 a 20 minutos. Solo un 4% reportó esperar más de 21 minutos. Estos resultados sugieren que el tiempo de espera promedio para la atención odontológica varía, siendo más común una espera breve, aunque una proporción significativa de pacientes también experimentó tiempos de espera más prolongados.

Pregunta 5: ¿Qué tratamiento odontológico se realizó?

Tabla 8

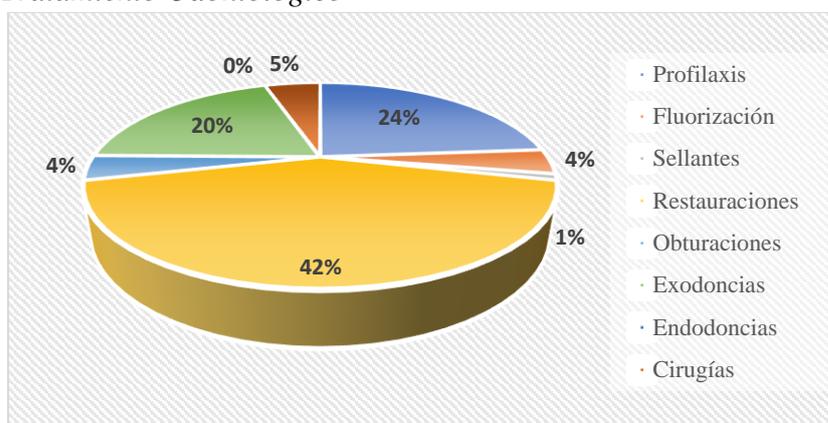
Tratamiento Odontológico

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Profilaxis	56	24%
Fluorización	10	4%
Sellantes	2	1%
Restauraciones	100	43%
Obturaciones	10	4%
Exodoncias	46	20%
Endodoncias	0	0%
Cirugías	11	5%
Total	235	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo

Figura 7

Tratamiento Odontológico



Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo

Interpretación

El análisis de los tratamientos odontológicos muestra que las restauraciones son el procedimiento más común, representando un 43% del total. Le siguen la profilaxis con un 24%, las exodoncias con un 20%, las cirugías con un 5%, y tanto la fluorización como las obturaciones con un 4% cada una. Los sellantes son el procedimiento menos frecuente, con un 1%. Este orden refleja la prevalencia de restauraciones y la importancia de las intervenciones preventivas y correctivas en la práctica odontológica para mantener la salud bucal de los pacientes.

Pregunta 6: ¿Cuándo fue atendido el odontólogo tenía puesto prendas de protección (gorro, mascarilla, mandil, guantes, gafas de protección)?

Tabla 9

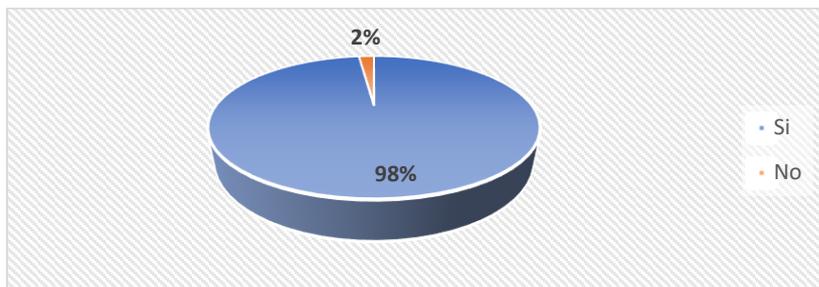
Uso de Prendas de Protección

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	231	98%
No	4	2%
Total	235	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo

Figura 8

Uso de Prendas de Protección



Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo

Interpretación

Los datos muestran que el 98% de las veces que los odontólogos atendieron a los pacientes, utilizaron adecuadamente prendas de protección como gorro, mascarilla, mandil, guantes y gafas de protección, indicando un alto nivel de adherencia a las prácticas estándar de seguridad e higiene en la atención odontológica. Esto subraya la importancia y compromiso con la protección tanto del personal médico como de los pacientes, reduciendo significativamente el riesgo de contagios o contaminaciones durante los procedimientos dentales. El pequeño porcentaje del 2% donde estas medidas no fueron utilizadas resalta la necesidad continua de vigilancia y cumplimiento estricto de las normativas sanitarias para mantener un entorno seguro y saludable en la práctica.

Pregunta 7: ¿El profesional utiliza el lenguaje adecuado para realizar la atención?

Tabla 10

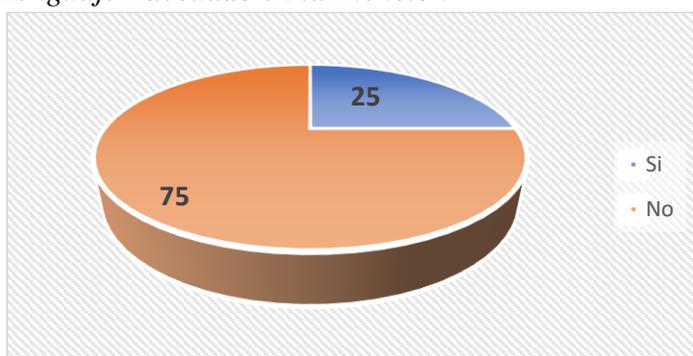
Lenguaje Adecuado en la Atención

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	60	25%
No	175	75%
Total	235	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo

Figura 9

Lenguaje Adecuado en la Atención



Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo

Interpretación

Los datos muestran que el 25% de las veces los profesionales utilizan el lenguaje adecuado para realizar la atención, mientras que en el 75% restante no lo hace. Esta estadística sugiere que hay una baja adherencia al uso del lenguaje adecuado durante la atención profesional, lo cual puede impactar la comunicación efectiva con los pacientes y la comprensión de los procedimientos dentales. Es crucial que los profesionales odontológicos mantengan un estándar elevado en la comunicación para garantizar la claridad y la confianza en el entorno clínico, lo que puede mejorar la experiencia del paciente y la eficacia del tratamiento.

Pregunta 8: ¿El establecimiento de salud cuenta con consultorios odontológicos cómodos, modernos y agradables?

Tabla 11

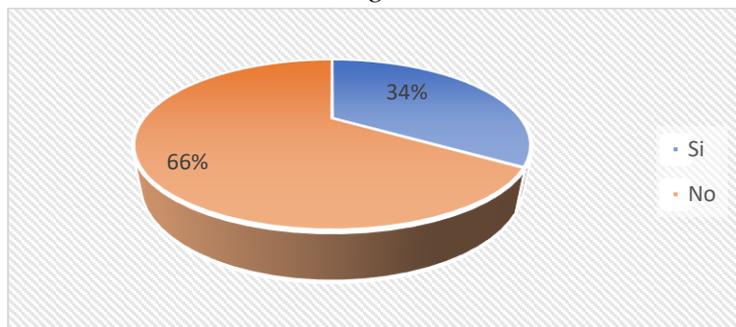
Comodidad, Modernidad, Agradabilidad de Consultorios

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	80	34%
No	155	66%
Total	235	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo

Figura 10

Comodidad, Modernidad, Agradabilidad de Consultorios



Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo

Interpretación

Los datos muestran que el 34% de los encuestados afirmaron que los consultorios ofrecían niveles adecuados de comodidad, modernidad y agradabilidad, mientras que el 66% restante expresó lo contrario. Esta estadística refleja una percepción mayoritariamente negativa sobre las condiciones de los consultorios, lo que puede indicar áreas de mejora en la infraestructura y el ambiente físico del establecimiento de salud. Es crucial que los administradores y responsables de la clínica consideren estas opiniones para implementar cambios que puedan mejorar la experiencia del paciente y satisfacer mejor sus expectativas de confort y modernización en las instalaciones odontológicas.

Pregunta 9: La información sobre la salud dental entregada por el profesional odontólogo es clara, ¿Usted la entendió?

Tabla 12

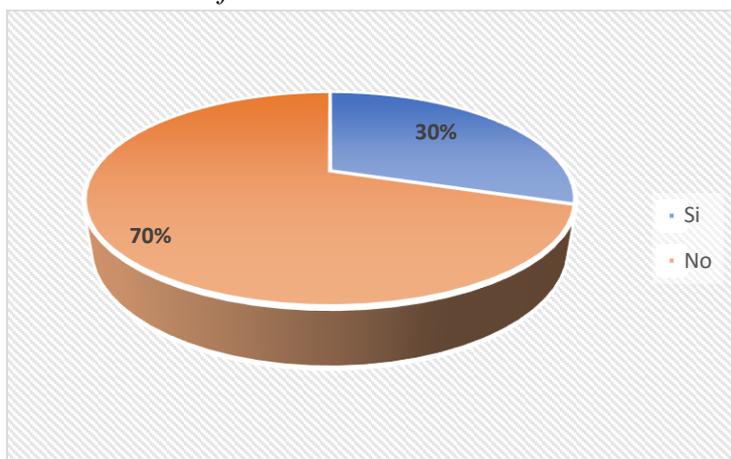
Entendimiento Información Dental

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	70	30%
No	165	70%
Total	235	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo

Figura 11

Entendimiento Información Dental



Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo

Interpretación

Según las respuestas, el 70% de los encuestados afirmaron no comprender la información, mientras que solo un reducido 30% indicó tener claridad al respecto. Esto destaca la necesidad imperativa de mejorar la comunicación odontológica para aumentar significativamente la comprensión entre los pacientes.

Pregunta 10: ¿El profesional tiene herramientas manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales?

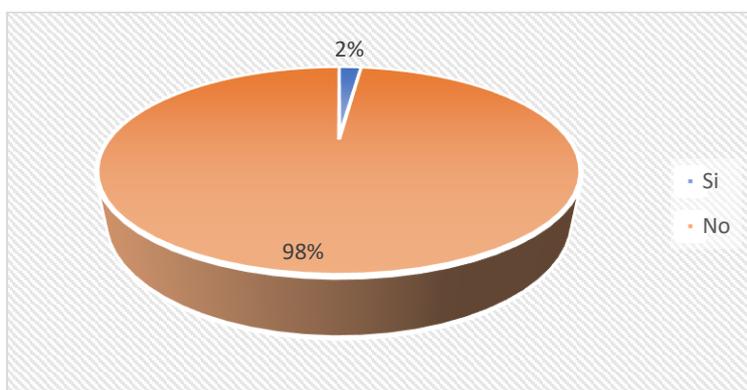
Tabla 13

Herramientas Apoyo Explicación Dental

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	2%
No	230	98%
Total	235	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo

Figura 12 Herramientas Apoyo Explicación Dental



Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Interpretación

El análisis demuestra que la mayoría de los encuestados 98% indicaron que los profesionales dentales no utilizan herramientas manuales o audiovisuales modernas para apoyar la explicación de los tratamientos dentales, mientras que solo el 2% reportó lo contrario. Este hallazgo sugiere una percepción generalizada de falta de uso de tecnologías de apoyo durante las consultas odontológicas. Esta baja adopción de herramientas podría influir en la claridad y comprensión de los tratamientos por parte de los pacientes, destacando la necesidad potencial de implementar y promover el uso de herramientas modernas para mejorar la comunicación y la experiencia del paciente en entornos dentales.

Pregunta 11: ¿El profesional le entrega una atención oportuna y eficiente?

Tabla 14

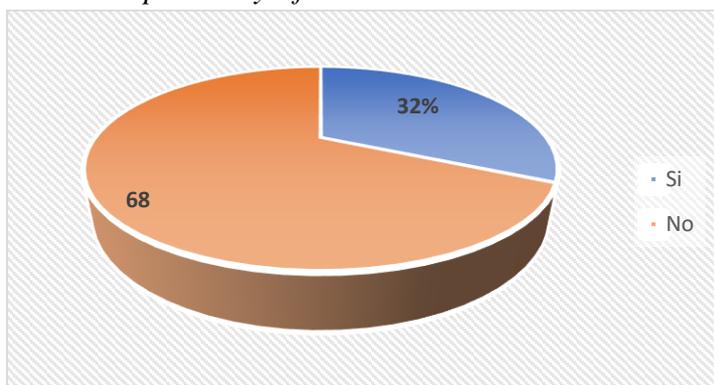
Atención Oportuna y Eficiente

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	75	32%
No	160	68%
Total	235	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Figura 13

Atención Oportuna y Eficiente



Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Interpretación

El análisis muestra que un 32% de los encuestados perciben que reciben una atención oportuna y eficiente por parte de los profesionales. En contraste, el 68% restante indica que no experimenta una atención que consideren oportuna y eficiente. Este hallazgo sugiere que una mayoría significativa de los encuestados tienen preocupaciones o percepciones negativas sobre la puntualidad y eficiencia en la atención que reciben. Esto puede ser crucial para identificar áreas de mejora en los servicios de salud, enfocándose en la optimización de los tiempos de espera y la eficiencia en la atención al paciente.

Pregunta 12: ¿El comportamiento del profesional le transmite a Usted confianza?

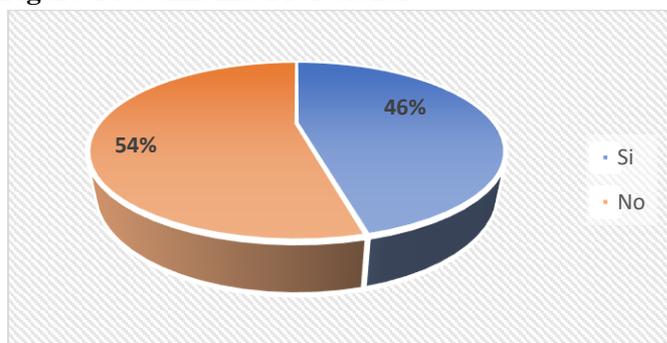
Tabla 15

Confianza Profesional

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	108	46%
No	127	54%
Total	235	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Figura 14 Confianza Profesional



Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Interpretación

El análisis revela que el comportamiento de los profesionales de la salud genera confianza en un 46% de los encuestados, mientras que el 54% restante reporta sentirse menos confiado. Estos hallazgos subrayan la importancia de mejorar las prácticas de comunicación y comportamiento entre los profesionales para fortalecer la confianza percibida por los pacientes. Una relación médico-paciente fundamentada en la confianza puede mejorar significativamente la experiencia del paciente y la efectividad del tratamiento.

Pregunta 13: ¿El profesional muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención?

Tabla 16

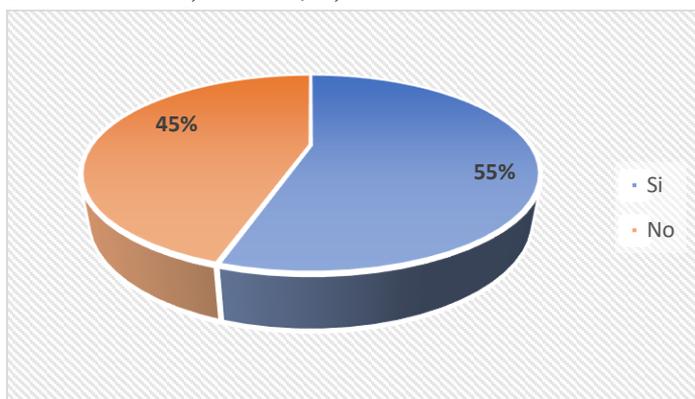
Conocimientos, Destrezas, Atención

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	129	55%
No	106	45%
Total	235	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Figura 15

Conocimientos, Destrezas, Atención



Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Interpretación

El análisis de los datos revela que el 55% de los encuestados perciben que los profesionales exhiben adecuados conocimientos y destrezas para proporcionar una atención de calidad. En contraste, el 45% restante no comparte esta percepción. Estos resultados sugieren una división significativa en la opinión de los pacientes sobre la competencia profesional de los proveedores de atención médica, destacando la necesidad de evaluar y mejorar la formación y las habilidades comunicativas de los profesionales para asegurar una atención óptima y satisfactoria para todos los pacientes.

Pregunta 14: ¿Considera Usted que el profesional odontólogo está capacitado para el tratamiento realizado?

Tabla 17

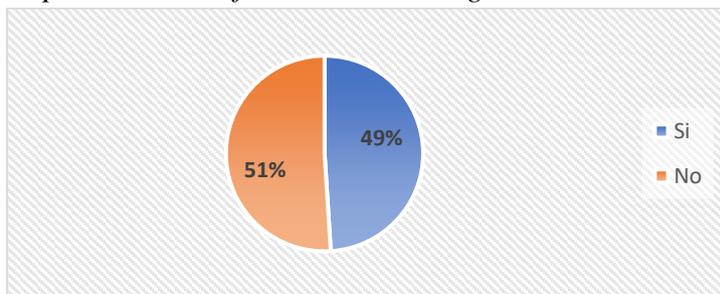
Capacitación Profesional Odontólogo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	115	49%
No	120	51%
Total	235	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Figura 16

Capacitación Profesional Odontólogo



Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Interpretación

El análisis de la percepción sobre si el profesional odontólogo está capacitado para el tratamiento realizado muestra que el 49% de los encuestados consideran que sí está capacitado, mientras que el 51% restante opina lo contrario. Estos resultados revelan una división equitativa de opiniones entre los pacientes respecto a la competencia del odontólogo en su práctica. Esta disparidad en las percepciones puede reflejar diferencias en las experiencias individuales con los tratamientos recibidos, así como las expectativas personales en cuanto a la formación y habilidades del profesional. Es esencial abordar estas percepciones para fortalecer la confianza del paciente y asegurar la satisfacción continua con los servicios odontológicos proporcionados.

Pregunta 15: ¿Cómo Usted percibe el servicio de Odontología?

Tabla 18

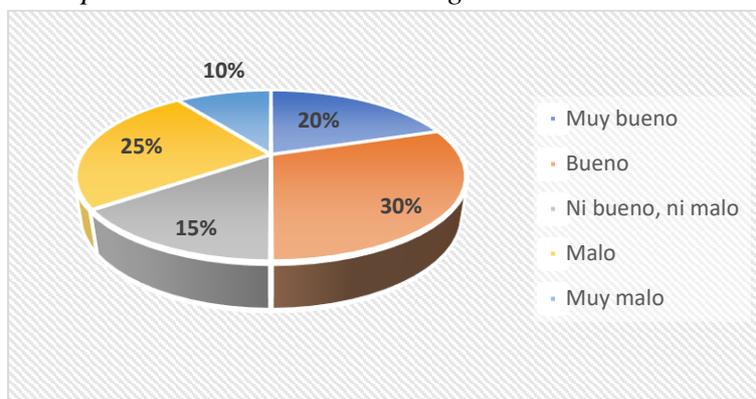
Percepción Servicios de Odontología

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	47	20%
Bueno	71	30%
Ni bueno ni malo	35	15%
Malo	59	25%
Muy malo	23	10%
Total	235	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Figura 17

Percepción Servicios de Odontología



Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden a la atención en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Interpretación

La distribución de respuestas revela una variedad notable de percepciones entre los encuestados sobre la calidad del servicio o experiencia evaluada. Una parte significativa considera la atención como "Muy bueno" 20%, indicando una percepción muy positiva. Le sigue una mayoría que la califica como "Bueno" 30%, reflejando una evaluación positiva pero menos excepcional. Por otro lado, una proporción considerable tiene una percepción negativa marcada, calificando la experiencia como "Malo" 25% o incluso "Muy malo" 10%, lo que refleja preocupaciones significativas. Además, un grupo moderado de encuestados no expresa opiniones claras con la categoría "Ni bueno ni malo" 15%. Esta secuencia subraya la diversidad de evaluaciones y sugiere la necesidad de abordar tanto las áreas de satisfacción como las de mejora para optimizar la experiencia general del usuario.

4.2. Fiabilidad y Correlación

El instrumento utilizado en la investigación está validado con una alta confiabilidad, medida por el Alfa de Cronbach, que arroja un valor de 0.96. Este coeficiente indica una consistencia interna sólida entre los 15 ítems del instrumento. Por lo tanto, se concluye que el instrumento es válido, pertinente y puede ser aplicado con confianza en estudios similares o relacionados.

Tabla 19

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,96	15

La correlación entre la variable "Calidad del servicio" y "Atención Primaria y Secundaria" es positiva y significativa, lo cual indica una relación directa entre ambas. Esto implica que el nivel de calidad del servicio prestado influye directamente en la atención primaria y secundaria en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Tabla 20

Correlación de Pearson

Variables	Correlación de Pearson
Calidad del Servicio/ Atención Primaria, Secundaria	0,818

4.3. Discusión de los Resultados

Los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios odontológicos en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo muestran varios aspectos importantes sobre la atención odontológica. La mayoría de los pacientes son mujeres (61%), y la mayor parte se concentra en el grupo de edad de 20 a 40 años (72%). En cuanto a la frecuencia de visita a los centros de salud, las categorías más destacadas son "frecuentemente" (29%) y "ni muy frecuente, ni poco frecuente" (31%). Respecto al tiempo de espera para la atención odontológica, los intervalos más comunes son de 6 a 10 minutos (30%) y menos de 5 minutos (28%). Los tratamientos más realizados son restauraciones (43%) y profilaxis (24%), seguidos de exodoncias (20%). La gran mayoría de los odontólogos utilizan medidas de protección adecuadas, como prendas de protección personal (98%). Sin embargo, el uso del lenguaje adecuado por parte de los profesionales es una preocupación para el (75%) de los pacientes. Solo el (34%) considera que los consultorios odontológicos son cómodos, modernos y agradables, y el (30%) encuentra clara

la información proporcionada por los odontólogos sobre salud dental. Además, solo el (2%) reporta el uso de herramientas modernas para la explicación de tratamientos. Aunque el (32%) percibe una atención oportuna y eficiente, solo el (46%) siente confianza en el comportamiento de los profesionales, y el (55%) considera que muestran conocimientos y destrezas adecuadas. Casi la mitad (49%) cree que los odontólogos están capacitados para los tratamientos realizados. Respecto a la percepción general del servicio de odontología, el (50%) lo evalúa como bueno o muy bueno, mientras que el (35%) lo califica como malo o muy malo, subrayando áreas críticas que necesitan ser mejoradas para mejorar significativamente la experiencia del paciente y la calidad del servicio ofrecido.

Asimismo, tras realizar el análisis de correlación de Pearson, se ha corroborado de manera concluyente que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre las dimensiones que componen la calidad de los servicios odontológicos y la atención primaria y secundaria de salud en la Dirección Distrital Colta Guamote de la provincia de Chimborazo. Estos resultados no solo validan la hipótesis formulada en este estudio, sino que también subrayan la influencia directa que la calidad de los servicios odontológicos ejerce sobre la prestación de atención sanitaria básica y avanzada en esta región específica. Este hallazgo resalta la importancia estratégica de mejorar la calidad de los servicios odontológicos como una vía efectiva para fortalecer el sistema de salud local.

Capítulo 5

Marco Propositivo

5.1. Planificación de la Actividad Preventiva

En el capítulo cinco, se detalla un programa de capacitación integral diseñado para mejorar la calidad del servicio odontológico en la atención primaria y secundaria de salud en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

5.1.1 Tema de la Propuesta

Diseño de un programa integral de capacitación para mejorar la calidad del servicio odontológico en la atención primaria y secundaria de salud de la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

5.1.2 Objetivos

Objetivo General

- Diseñar un programa integral de capacitación que mejore significativamente la calidad del servicio odontológico en la atención primaria y secundaria de salud de la Dirección Distrital Colta-Guamote, provincia de Chimborazo.

Objetivo Específico

- Desarrollar un curso de capacitación específico para el personal odontológico, centrado en mejorar la calidad del servicio en la atención primaria y secundaria de salud de la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.
- Implementar nuevas técnicas y procedimientos basados en evidencia para fortalecer la atención odontológica en la Dirección Distrital Colta-Guamote, garantizando mejores resultados para los pacientes.

5.1.3 Justificación

En la actualidad, términos como calidad en el servicio, calidad total y mejora continua son cada vez más comunes y no se limitan exclusivamente al ámbito industrial, esta expansión refleja la relevancia creciente de estos conceptos en diversas profesiones, incluyendo los servicios de salud como la odontología y la medicina. La importancia de priorizar la calidad del servicio ha sido destacada por las demandas actuales, que han evolucionado para incluir expectativas más altas de los pacientes y una mayor competencia entre los proveedores.

Esta dinámica ha impulsado a los odontólogos y otros prestadores de servicios a adaptarse continuamente, buscando mantenerse relevantes en un mercado cada vez más competitivo y segmentado. A este respecto, la calidad es fundamental en todos los niveles de atención odontológica. En la atención primaria, una alta calidad asegura que los servicios preventivos y los tratamientos iniciales sean efectivos y duraderos, promoviendo la salud bucal a largo plazo y reduciendo la necesidad de intervenciones más costosas en el futuro.

Por otro lado, en la atención secundaria, la calidad es crucial para garantizar la precisión y éxito de procedimientos complejos como endodoncias o cirugías, asegurando resultados satisfactorios y la salud oral integral del paciente. Una atención de alta calidad en ambos niveles no solo mejora la experiencia del paciente y su satisfacción, sino que también fortalece la credibilidad del profesional y el centro de salud, promoviendo confianza y fidelidad en los servicios odontológicos ofrecidos.

5.1.4 Desarrollo de la Propuesta

5.1.4.1 Plan Integral de Capacitación para Mejorar la Calidad del Servicio de Odontología en la Atención Primaria y Secundaria de salud de la Dirección Distrital Colta-Guamote, provincia de Chimborazo.

La propuesta de capacitación se centra en dos aspectos fundamentales: incrementar y elevar la calidad del servicio tanto en la atención primaria como en la secundaria. Es imperativo abordar de manera urgente los problemas detectados en las técnicas de análisis, con el fin de impulsar una mejora significativa en la atención, aumentar la satisfacción de los usuarios y optimizar la asistencia. Esto permitirá cumplir de manera efectiva con los objetivos establecidos.

Tabla 21

Plan de Capacitación

Plan de Capacitación	
Descripción	Actividad
Título de la propuesta	Plan Integral de Capacitación para mejorar la Calidad del Servicio de Odontología en la Atención Primaria y Secundaria de salud de la Dirección Distrital Colta-Guamote, provincia de Chimborazo.
Beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> Personal Médico odontológico
Justificación	La capacitación del personal odontológico en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo es fundamental para mejorar la calidad del servicio en la atención primaria y secundaria de salud, fortalecer las competencias profesionales del equipo en técnicas avanzadas de diagnóstico y tratamiento, así como también asegurar una atención más segura y eficiente, promoviendo la satisfacción del paciente mediante una comunicación efectiva y trato empático,

optimizando el uso de recursos y garantizando el cumplimiento de estándares de calidad y bioseguridad.

Objetivo general	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la calidad del servicio de odontología en la atención primaria y secundaria de salud en la Dirección Distrital Colta-Guamote, provincia de Chimborazo.
Objetivo específico	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar al personal odontológico en técnicas modernas de atención y comunicación efectiva. Implementar estándares de seguridad e higiene para proteger tanto al personal como a los pacientes. Incrementar la satisfacción del paciente mediante una atención oportuna, eficiente y de alta calidad.
Alcance de aplicación	<ul style="list-style-type: none"> 4 odontólogos de planta (administrativos) 10 odontólogos de planta (operativos) 69 odontólogos rurales 2 odontólogos auxiliares
Meta	Desarrollar competencias al 100% a los profesionales comprometidos a la atención de calidad.

Presupuesto de la \$1609,75

propuesta

5.1.4.2 Metodología

El investigador presentará formalmente el plan de capacitación, el cual será organizado de manera cronológica y con horarios específicos previamente acordados, en cumplimiento con la aprobación otorgada por los directivos de la Dirección Distrital Colta-Guamote, perteneciente a la provincia de Chimborazo. Este plan comprenderá todos los detalles logísticos y administrativos esenciales para asegurar la efectiva implementación y la participación activa del personal en las sesiones de capacitación, con el objetivo de optimizar el aprendizaje y cumplir con los objetivos establecidos.

Es crucial cumplir con lo planificado debido a múltiples razones que impactan significativamente en el desarrollo y la eficiencia de cualquier institución. Mantener actualizadas y mejorar constantemente las habilidades y conocimientos del personal asegura que estén alineados con las mejores prácticas y las últimas tendencias en el cuidado dental, proporcionando herramientas y técnicas específicas que optimizan los procedimientos y mejoran la atención al paciente. Además, cumplir con la capacitación promueve un entorno clínico más seguro, reduce los riesgos de complicaciones y mejora el bienestar tanto de los pacientes como del equipo médico. Una fuerza laboral bien capacitada y comprometida no solo mejora la calidad del servicio ofrecido, sino que también refuerza la reputación y la confianza del centro de salud en su comunidad.

5.1.4.3 Presupuesto de la Propuesta de Capacitación

Se especifican los siguientes criterios para cumplir con la propuesta.

Tabla 22

Gastos Materiales

Descripción	Cantidad	Costo	Costo total
Equipos de oficina			
Perforadora	5	2,00	10,00
Grapadora	5	2,00	10,00
Materiales para capacitación			
Carpetas	85	0,80	68,00
Caja de clips	85	0,75	63,75
Resma de papel	85	4,80	408,00
Bolígrafos	100	0,40	40,00
Agendas	85	6,00	510,00
Total			1109,75

Tabla 23

Gastos de Capacitación Calidad del Servicio en la Atención Primaria y Secundaria

Capacitador	Área	Valor Total
Investigador	Dirección Distrital	500,00
Total		500,00

Tabla 24*Presupuesto Total*

Presupuesto Total	
Gastos Materiales	1109,75
Gastos de Capacitación Calidad del servicio en la atención primaria y secundaria	500,00
Total	1609,75

Tabla 25*Programa de Capacitación*

Modulo	Tema	Herramienta metodológica de enseñanza	Modalidad	Responsable	Duración
Modulo I	Actualización Técnicas y Protocolos de Atención	Charla expositiva Lluvia de ideas Redes semánticas Mapas conceptuales Clase magistral	Presencial	Capacitador	10 horas
	<ul style="list-style-type: none"> Habilidades en el uso de un lenguaje adecuado y comprensible durante la atención odontológica. Técnicas de comunicación empática y efectiva para mejorar la experiencia del paciente. Manejo de situaciones difíciles y resolución de conflictos en el contexto odontológico. 				
Modulo II	Comunicación Efectiva y Trato al Paciente	Charla expositiva Lluvia de ideas Redes semánticas	Presencial	Capacitador	10 horas

- Técnicas para una comunicación clara, empática y comprensible. Mapas conceptuales
Clase magistral
- Escucha activa y habilidades para entender las necesidades del paciente.
- Adaptación del lenguaje según el perfil del paciente.

Modulo III	Seguridad y Confort del Paciente	Charla expositiva	Presencial	Capacitador	10 horas
	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción y entrenamiento en el uso de herramientas manuales y audiovisuales modernas para la explicación de tratamientos dentales. • Implementación de tecnologías digitales en la gestión. 	Lluvia de ideas Redes semánticas Mapas conceptuales Clase magistral			
Modulo IV	Manejo de Herramientas y Tecnología	Charla expositiva	Presencial	Capacitador	10 horas
	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos básicos en el consultorio. • Cuidado de Equipos • Procedimientos básicos 	Lluvia de ideas Redes semánticas Mapas conceptuales			

		Clase magistral			
Modulo V	Gestión de Calidad y Mejora Continua	Charla expositiva	Presencial	Capacitador	15 horas
	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza y Seguridad • Manejo de opiniones de los pacientes • Normas de seguridad • Emergencias 	Lluvia de ideas Redes semánticas Mapas conceptuales Clase magistral			
Modulo VI	Ética Profesional y Cumplimiento Normativo	Charla expositiva	Presencial	Capacitador	15 horas
	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad del paciente • Ética en el trabajo • Respeto a la diversidad. • Cumplimiento legal. 	Lluvia de ideas Redes semánticas Mapas conceptuales Clase magistral			
Modulo VII	Trabajo en Equipo y Colaboración Interdisciplinaria	Charla expositiva	Presencial	Capacitador	10 horas
	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en el consultorio • Comunicación efectiva 	Lluvia de ideas Redes semánticas Mapas conceptuales Clase magistral			

La tabla 25, detalla un programa de capacitación estructurado en siete módulos, que se desarrollarán de manera presencial, se utilizarán herramientas metodológicas como charlas expositivas, lluvias de ideas, redes semánticas y mapas conceptuales, el objetivo principal es mejorar la calidad del servicio de odontología en la atención primaria y secundaria de salud en la Dirección Distrital Colta-Guamote, provincia de Chimborazo. La responsabilidad de ejecutar este programa recae en el director general de la Dirección Distrital Colta-Guamote, cada módulo tendrá una duración estimada de 10 a 15 horas.

5.1.4.4 Cronograma

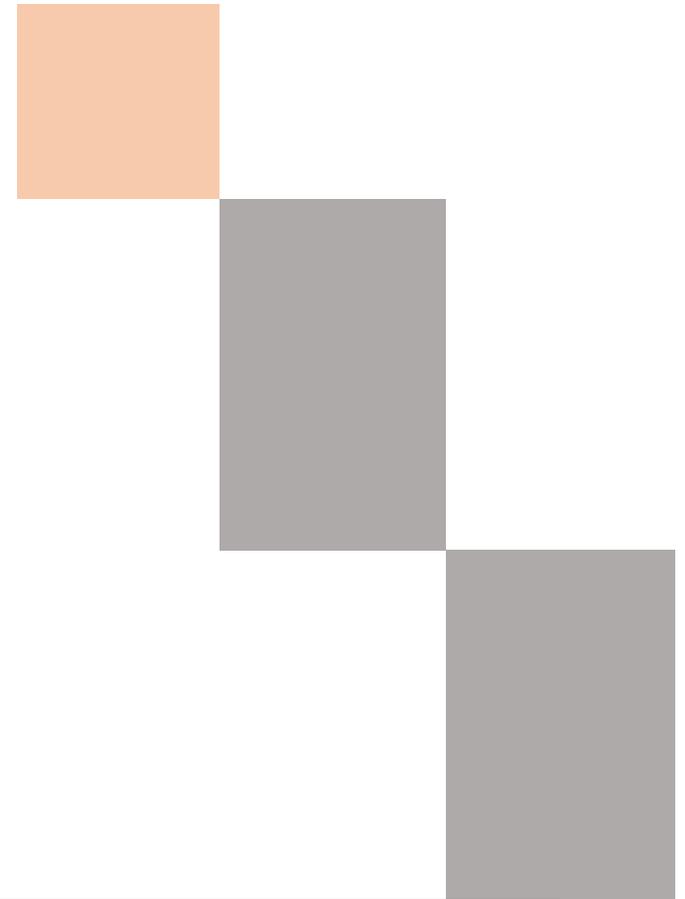
En la planificación temporal, se organiza cronológicamente cada actividad con fechas de inicio y término definidas, estimaciones de duración y asignación de recursos, esto proporciona una clara estructura para visualizar cómo se distribuyen las acciones a lo largo del tiempo, lo que facilita la coordinación, el seguimiento del progreso y una gestión eficiente de los recursos y el tiempo disponibles.

El salón auditorio del GAD municipal del cantón Colta será reservado con anticipación para realizar la capacitación, según el plan previsto.

Tabla 26*Cronograma de Contenidos Temáticos*

Capacitador /es	Temas	Subtemas	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7	Día 8	Día 9	Día 10
Psicólogo / Médico en Salud Ocupacional / Odontólogo Responsable de Estomatología Distrital	Actualización Técnicas y Protocolos de Atención	- Habilidades en el uso de un lenguaje adecuado y comprensible durante la atención odontológica. -Técnicas de comunicación empática y efectiva para mejorar la experiencia del paciente. - Manejo de situaciones difíciles y resolución de conflictos en el contexto odontológico.										
	Comunicación Efectiva y Trato al Paciente	- Técnicas para una comunicación clara, empática y comprensible. - Escucha activa y habilidades para entender las necesidades del paciente. - Adaptación del lenguaje según el perfil del paciente.										
	Seguridad y Confort del Paciente	- Introducción y entrenamiento en el uso de herramientas manuales y audiovisuales modernas										

- para la explicación de tratamientos dentales.
- Implementación de tecnologías digitales en la gestión.
- Manejo de Herramientas y Tecnología**
- Instrumentos básicos en el consultorio.
 - Cuidado de Equipos
 - Procedimientos básicos
- Gestión de Calidad y Mejora Continua**
- Limpieza y Seguridad
 - Manejo de opiniones de los pacientes
 - Normas de seguridad
 - Emergencias
- Ética Profesional y Cumplimiento Normativo**
- Privacidad del paciente
 - Ética en el trabajo
 - Respeto a la diversidad.
 - Cumplimiento legal.
- Trabajo en Equipo y Colaboración Interdisciplinaria**
- Trabajo en el consultorio.
 - Comunicación efectiva



Conclusiones

- En la atención primaria, se ofrecen tratamientos como la profilaxis, fluorización y sellantes, centrados en la prevención de enfermedades dentales y el mantenimiento de la salud bucal básica, estos servicios son fundamentales para evitar problemas futuros y promover una buena higiene oral desde etapas tempranas, en atención secundaria, se proporcionan tratamientos más complejos como restauraciones, obturaciones, exodoncias, endodoncias y cirugías, estos procedimientos están destinados a abordar condiciones dentales más avanzadas, como caries profundas, infecciones radiculares, extracciones necesarias y procedimientos quirúrgicos especializados.
- Se identifican áreas clave para mejorar: infraestructura de consultorios, capacitación continua para profesionales, comunicación efectiva durante la atención y reducción de tiempos de espera, estas mejoras no solo pueden incrementar la satisfacción de los usuarios, sino también asegurar una atención odontológica más eficiente y de calidad.
- La calidad de los servicios odontológicos en la atención primaria y secundaria está influenciada por varios factores clave, como el tiempo de espera, la adecuación de las instalaciones, la claridad en la comunicación del personal odontológico, el uso de tecnología avanzada para la educación del paciente, la competencia y capacitación del personal, y la percepción general del servicio por parte de los usuarios. Abordar estos aspectos de manera integral no solo promoverá una mayor satisfacción entre los pacientes, sino que también garantizará una atención odontológica más efectiva.
- Es crucial desarrollar una estrategia integral y sostenible para mejorar de manera significativa la calidad del servicio en los niveles de atención primaria y secundaria de Salud en la Dirección Distrital Colta Guamote de la Provincia de Chimborazo, este enfoque no solo garantizará tratamientos efectivos y duraderos para los pacientes, sino que también fortalecerá la credibilidad y confianza en los servicios odontológicos disponibles.

Recomendaciones

- Se recomienda enfocarse en fortalecer la prevención mediante educación y medidas preventivas como la profilaxis y fluorización en la atención primaria, para reducir la incidencia de enfermedades dentales desde temprana edad. Al mismo tiempo, es crucial mejorar la accesibilidad y eficacia de los tratamientos complejos como restauraciones, obturaciones, endodoncias y cirugías en la atención secundaria.
- Un plan estratégico integral para mejorar la calidad de los servicios odontológicos, incluyendo la modernización de la infraestructura, la capacitación continua del personal, la mejora en la comunicación durante la atención y la reducción de los tiempos de espera, estas acciones están diseñadas para incrementar la satisfacción de los usuarios y asegurar una atención odontológica más eficiente y de alto nivel.
- Considerando los factores clave que influyen en la calidad de los servicios odontológicos en atención primaria y secundaria, se recomienda optimizar el tiempo de espera y modernizar las instalaciones para crear ambientes confortables. Es fundamental capacitar al personal en comunicación efectiva y utilizar tecnología educativa avanzada para mejorar la comprensión de los tratamientos por parte de los pacientes. Además, el desarrollo continuo del personal en competencias técnicas y la evaluación regular de la satisfacción del paciente son cruciales para mejorar constantemente.
- Se recomienda establecer un programa de capacitación integral para el personal odontológico en la Dirección Distrital Colta-Guamote, el objetivo es mejorar la calidad del servicio en atención primaria y secundaria, fortalecer habilidades en técnicas avanzadas, y asegurar una atención segura y eficiente, la capacitación debe enfocarse en una comunicación efectiva, trato empático, y el cumplimiento de estándares de calidad y bioseguridad, optimizando así la satisfacción del paciente y el uso de recursos.

Referencias Bibliográficas

- Amarilla D., Puzzolo J., Colautti M., Pellegrini N., Giribone C., Rovere M. (2020). *Percepción de los usuarios sobre la continuidad asistencial entre niveles de atención en la Red de Servicios de Salud Municipal de la ciudad de Rosario*. Revista de Salud Pública, (XXIV) 1:18-31
- Adriazola Díaz F., López Hermosilla M., Rojas Pérez M., Bustamante U. (2019). *Percepción del clima organizacional en Atención Primaria de Salud en la región del maule, Chile*. Revista Empresarial, 2019 13 (1), 13 - 21
- Araya Salgado M. (2019). *Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de Atención Primaria de Salud de una comuna en Chile*. Revista Méd. Risaralda 2019; 25 (2).
- Arias, I. (2018, abril): *Auditoría un enfoque de gestión. Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>.
- Abreu, J. (2014). El método de investigación. Daena: International Journal Of Good Consciencia, 195-204.
- Asamblea Nacional Constituyente, Art. 52. 20 de octubre del 2008 (Ecuador)
- Barrantes, R. (2014). *Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto*. San José, Costa Rica, Editorial EUNED
- Bernard, W. (2018). *Manual de atención al cliente. Quito: Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la mujer*.
- Bustamante & Zerda. (2019). *Fundamentos de la calidad de servicio el modelo SERVQUAL*. Revista Empresarial, 13-25.
- Congreso Nacional, Art. 1. 22 de diciembre del 2006 (Ecuador)
- Congreso Nacional, Art. 2. 22 de diciembre del 2006 (Ecuador)
- Donabedian, A. (1966). *Evaluation of the Quality of Medical Care Administration. Milbank Memorial Foudnation. Annals Vol. 44 N°2*.
- Díaz Barzola A., Bustamante Cruz R., Mora Montenegro M., Martínez Angulo M. (2019). *El rol del profesional de enfermería en el sistema de Atención Primaria de Salud en Ecuador*. Revista Universidad, Ciencia y Tecnología. Número Especial N.º 02 2019 (pp. 140-144).
- Duran, R., Llopart, X., & Duran. (2018). *Auditoría de Gestión*. Barcelona, España: Universidad de Barcelona.
- Espejo Loyola D. (2018). *Calidad de servicio en la Atención Odontológica de pacientes que acuden al servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017*. (Tesis). UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA, Perú.
- González Meléndez, R., Cruz-Palma G., Zambrano Villarreal L., Quiroga García M., Palomares Gorham, P. Tijerina González, L. (2019). *Calidad en la Atención*

- Odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense*, 2019, 4(suppl 1):76-78.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez-Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill Interamericana
- Heinemann, K. (2010). *Introducción a la Metodología de la Investigación Empírica en las Ciencias*. Barcelona: Paidotribo. doi:84-8019-678-5
- Kotler P., Bloom P. (1984). *Marketing professional services*. Englewood Cliffs NJ. USA”.
- Mokate, (2000). “*Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?*” (Washington D.C.: BID, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES), 2000),
https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf. 35 *Ibíd.*
- Martínez, C. (2018). *Investigación descriptiva: definición, tipos y características*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva>.
- Mejias Sánchez Y., Cabrera Cruz N., Rodríguez Acosta M., Toledo Fernandez A. (2020). *Bases legales de la calidad en los servicios de salud*. *Rev. Cuba Salud Pública [Internet]*. 2013;39(4):796-803.
- Myers, B. (1969). *A Guide to Medical Care Administration. Concepts and Principles*. Washington D.C. American Public Health Association. Vol. I.
- Morales Pérez S. (2014). *Análisis de la calidad en el proceso de atención en el Servicio de Odontología en el Centro de Salud Lasso, de la provincia de Cotopaxi, en el periodo de febrero a junio del 2014*. (Tesis). UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. Ecuador.
- Moon, Y. J. (2013). The tangibility and intangibility of e-service quality. *International Journal of Smart Home*, 7(5), 91–102. <https://doi.org/10.14257/ijsh.2013.7.5.10>
- Montoya Herrera J. (2021). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios en una Institución Prestadora de Servicios Odontológicos de Medellín, 2021*. (Tesis). UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, Colombia.
- Pedrozo Samudio T. (2020). *Nivel de satisfacción de pacientes con la atención Odontológica en las Clínicas de la facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Caaguazú de año 2019*. (Tesis). UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAAGUAZÚ, Paraguay.
- López Vera O., Tigrero Galdea K. (2022). *Análisis de la CALIDAD DEL SERVICIO aplicando el modelo SERVQUAL en las operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador*. (Tesis). UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL, Ecuador.
- Ramos Farroñán, E., Mogollón García, F., Santur Manuel, L, y Cherre Morán, I. (2020). *El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa*. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.
- Rodríguez M., Mendivelso F (2018). *Diseño de investigación de corte transversal*. *Revista Médica Sanitas* 21 (3): 141-146, 2018
- Ross A, Zeballos J, Infante A. *La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe*. *Rev. Panam. Salud Pública [Internet]*. 2000; 8(2).

- Rojas Torres I., Gil Herrera R (2021). *Estrategias de Atención Primaria en salud en cinco países latinoamericanos*. Revista Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica. 711-712.
- Torres G, Roberto L. *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana*. Revista Estomatológica Herediana. 2015; 25(2):122-132.
- Vazquez, S. (2015). *Medición de la calidad del servicio para agentes de suscripción en revistas digitales a través del modelo Servqual*. GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología. ISSN 2255-5684, 3(1), [53-68]. Recuperado de: upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/1181
- Merriam-Webster editors, Merriam-Webster Dictionary, Merriam-Webster Inc. Webster's Third New International Dictionary of the English Language. Unabridged. Massachusetts, accedido 3 de julio de 2019, <http://www.webster-dictionary.org/definition/efficacy>.
- Vallejo Villacis (2014). *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de Odontología por los clientes internos y externos en el área de salud N.-6 "La Libertad" perteneciente al Distrito Metropolitano de Quito durante los meses de abril, mayo y junio del 2013*. (Tesis). UNIVERSIDAD CENTRAL. Ecuador.
- Vidalón Romo (2019). *Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho*. (Tesis). UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS. Perú.
- Zaldívar Álvarez M., García Céspedes M., Fuentes González H. (2019). *Estrategia didáctica para la formación bioestadística del residente en la Atención Secundaria de Salud en Santiago de Cuba*. Revista Información Científica, Volumen 98 No. 6.
- Feria Ávila, Matilla Gonzales, Mantecón Liceo (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de Indagación empírica*. Revista Didasc@lia: D&E. Publicación del CEPUT- Las Tunas, Cuba

Apéndice

Apéndice A. Cuestionario

- Se optó por realizar una encuesta para recolectar datos y se adaptó un cuestionario como instrumento específico, basado en una revisión bibliográfica de investigaciones previas con constructos similares para seleccionar las preguntas adecuadas. Este enfoque garantiza que las preguntas estén validadas y sean pertinentes para la investigación en curso sobre la Calidad de los Servicios de Odontología en la Atención Primaria y Secundaria de la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo.

Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, VINCULACIÓN Y
POSGRADO
MAGÍSTER EN GERENCIA HOSPITALARIA

Estimado(a) usuario

El propósito de este cuestionario es analizar la calidad de los servicios en la atención primaria y secundaria de salud en la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo. Los datos obtenidos se utilizarán como parte del proyecto de investigación titulado "La Calidad de los Servicios de Odontología en la Atención Primaria y Secundaria de Salud de la Dirección Distrital Colta-Guamote de la provincia de Chimborazo". El cuestionario es completamente anónimo y consta de 15 preguntas. Se estima que tomará un máximo de 5 minutos completarlo, por lo que agradezco sinceridad en las respuestas para obtener información valiosa para este proceso investigativo.

Gracias por su colaboración

Preguntas

1. Género

- a) Masculino ()
 b) Femenino ()

2. Edad

- a) 20 a 30 ()
 b) 31 a 40 ()
 c) 41 a 50 ()
 d) 51 a 60 ()
 e) Más de 60 ()

3. **¿Con que frecuencia visita Usted el centro de salud?**
- a) Muy frecuentemente ()
 - b) Frecuentemente ()
 - c) Ni muy frecuente, ni poco frecuente ()
 - d) Poco frecuente ()
 - e) Nada frecuente ()
4. **¿Cuál fue el promedio del tiempo de espera para ser atendido, en su última visita en odontología?**
- a) Menos de 5 minutos ()
 - b) De 6 a 10 minutos ()
 - c) De 11 a 15 minutos ()
 - d) De 16 a 20 minutos ()
 - e) Mas de 21 minutos ()
5. **¿Qué tratamiento odontológico se realizó?**
- a) Profilaxis ()
 - b) Fluorización ()
 - c) Sellantes ()
 - d) Restauraciones ()
 - e) Obturaciones ()
 - f) Exodoncias ()
 - g) Endodoncias ()
 - h) Cirugías ()
6. **¿Cuándo fue atendido el odontólogo tenía puesto prendas de protección (gorro, mascarilla, mandil, guantes, gafas de protección)?**
- Si ()
- No ()
7. **¿El profesional utiliza el lenguaje adecuado para realizar la atención?**
- Si ()
- No ()
8. **¿El establecimiento de salud cuenta con consultorios odontológicos cómodos, modernos y agradables?**
- Si ()
- No ()
9. **La información sobre la salud dental entregada por el profesional odontólogo es clara, ¿Usted la entendió?**
- Si ()
- No ()
10. **¿El profesional tiene herramientas manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales?**
- Si ()
- No ()
11. **¿El profesional le entrega una atención oportuna y eficiente?**
- Si ()
- No ()

12. **¿El comportamiento del profesional le transmite a Usted confianza?**
Si ()
No ()
13. **¿El profesional muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención?**
Si ()
No ()
14. **¿Considera Usted que el profesional odontólogo está capacitado para el tratamiento realizado?**
Si ()
No ()
15. **¿Cómo Usted percibe el servicio de Odontología?**
Muy bueno ()
Bueno ()
Ni bueno ni malo ()
Malo ()
Muy malo ()