



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Calidad de servicio y satisfacción usuaria de los pacientes en la
atención odontológica del Dispensario Pasadero del Seguro Social
Campesino Manabí**

AUTORA:

Od. Mary Lauren Mendoza Delgado

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTOR:

Dr. Francisco Obando Freire, Ph.D.

**Guayaquil, Ecuador
2022**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Od. Mary Lauren Mendoza Delgado**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Francisco Obando Freire, Ph.D.

REVISORA

Ing. Yanina Bajaña Villagomez Ph. D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 14 días del mes de octubre del año 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Mary Lauren Mendoza Delgado**

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Calidad de servicio y satisfacción usuaria de los pacientes en la atención odontológica del dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino Manabí**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 14 días del mes de octubre del año 2022

LA AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**MARY LAUREN
MENDOZA
DELGADO**

Mary Lauren Mendoza Delgado



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Mary Lauren Mendoza Delgado

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Calidad de servicio y satisfacción usuaria de los pacientes en la atención odontológica del dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino Manabí**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 14 días del mes de octubre del año 2022

LA AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**MARY LAUREN
MENDOZA
DELGADO**

Mary Lauren Mendoza Delgado



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

INFORME DE URKUND

The screenshot displays the URKUND web interface. The top navigation bar includes the URKUND logo and a user session button labeled 'Abrir sesión'. The main content area is divided into two sections: document details on the left and a list of sources on the right.

Document Details:

- Documento:** [Tesis Mary Lauren Urkund sept 2013.docx](#) (D144022126)
- Presentado:** 2022-09-13 12:36 (-05:00)
- Presentado por:** marylauren28@gmail.com
- Recibido:** maria.lapo.ucsg@analysis.urkund.com
- Mensaje:** Fwd: ana.merchan@cu.ucsg.edu.ec [Mostrar el mensaje completo](#)

A yellow highlight indicates that 3% of the 37 pages consist of text from 7 sources.

Lista de fuentes:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D126500534
	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D143235600
	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D96731039
	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D74832168
	http://201.159.223.180/bitstream/3317/15027/1/T-UCSG-POS-MGSS-251.pdf

The bottom of the screenshot shows a preview of a document page with a 100% zoom level. The text on the page discusses the services provided by the Pasadero health center in Manabí, Ecuador, including general medicine, obstetrics, and laboratory services.

AGRADECIMIENTO

Como siempre en todas las cosas primordiales en mis días, agradezco a Dios, sin él simplemente no tendría nada, gracias a él sobre todas las cosas, ya que me ha permitido alcanzar un objetivo más en este camino que es la vida. Y por regalarme la dicha de tener a mis dos hijas que son el motor que me impulsa a ser mejor en todos los sentidos, me llenan de amor el alma y dibujan sonrisas en mi cara cada día. Siempre en mi corazón estará la gratitud hacia mis padres, base fundamental y pilares de mi vida, en especial a mi papá que desde donde se encuentre tengo la firme certeza de lo orgulloso que estaría al ver este triunfo bajo mi mano.

A mi tutor el Dr. Francisco Obando Freire Ph. D., que supo guiarme y formó parte de este gran equipo en el cual pude culminar este laborioso último proyecto.

A la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, docentes y compañeros por los conocimientos impartidos, nuevas experiencias y momentos vividos en estos dos años de carrera de posgrado que conservaré en mi memoria a lo largo de mi vida.

“La educación no cambia al mundo, cambia a las personas que van a cambiar el mundo” Paulo Freire.

Mary Lauren Mendoza Delgado

DEDICATORIA

Cada logro que pueda realizar en mi vida siempre irá dedicado para el centro de mi mundo, mis hijas, el amor, la perseverancia y esfuerzo, cada frase de apoyo y aliento que suelo repetirme para seguir avanzando llevan enmarcados sus nombres: Rossy Lauren y Lauren Javiera, espero que en algún momento que puedan leer esto sepan que fueron mi inspiración y siempre formarán parte de mis más grandes sueños.

No puede faltar dentro de este espacio una dedicatoria a mis padres, en especial a mi madre que ha estado conmigo en todo momento siendo mi apoyo y fortaleza día a día, a mi esposo por su amor y compañía, y demás familiares y amigos de corazón por estar a mi lado, compartir mis momentos de triunfos, alegrías y tristezas también.

Dedicado a todos los que me conocen y se alegran al saber de este logro en mi vida y carrera profesional.

Mary Lauren Mendoza Delgado

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	3
Planteamiento de la Investigación.....	5
Justificación.....	8
Preguntas de Investigación.....	11
Objetivos de la Investigación	11
Objetivo general	11
Objetivos específicos	12
Hipótesis.....	12
Capítulo I.....	13
Marco Teórico Conceptual.....	13
Calidad de los Servicios de la Salud	13
Modelo de Calidad de la Atención Médica del Servicio Service Quality (SERVQUAL).....	15
Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian.	16
Atención Odontológica, Riesgos, Control y Prevención por el COVID-19	18
Calidad del Servicio de la Atención Odontológica	20
Lineamientos Generales Frente al COVID-19.....	22
Equipos de Protección Personal para el Servicio de Atención en Odontología.....	25
Protocolo para Atención Odontológica por COVID-19.....	26
Satisfacción del Paciente en la Atención de Odontología.....	28
Capítulo II	32
Marco Referencial.....	32
Contexto Internacional	32
Contexto Nacional.....	34
Marco Legal	36
Situación Actual del Seguro Social Campesino	38
Capítulo III.....	43
Marco Metodológico.....	43
Enfoque de la Investigación	43

Diseño de la Investigación	43
Alcance de la Investigación	44
Tipo de la Investigación	45
Método de la Investigación	45
Población.....	46
Muestra.....	46
Muestreo.....	47
Técnica e Instrumento	47
Operacionalización de las Variables	49
Procesamiento de Datos	51
Resultados	53
Datos sociodemográficos	53
Calidad de Servicio	54
Satisfacción usuaria.....	68
Análisis General de Resultados.....	76
Capítulo IV	83
Propuesta.....	83
Justificación.....	83
Objetivo General	84
Objetivos Específicos.....	84
Descripción de Estrategias	84
Mantenimiento de equipos, implementos y materiales complementarios.	85
Implementación de un programa de capacitaciones y sensibilización	87
Optimización del procedimiento de atención al usuario	92
Recursos y Análisis Financiero.....	96
Cronograma de Actividades.....	97
Capítulo V	99
Conclusiones	99
Recomendaciones.....	101
Referencias.....	102
Apéndice	113

Apéndice A. Cuestionario Basado en el Modelo SERVPERF	113
Apéndice B. Cuestionario de Satisfacción Usuaría.....	116

Índice de Tablas

Tabla 1 *Número de pacientes atendidos en el área de odontología: Dispensario Pasadero* 7

Tabla 2 *Factores que determinan la satisfacción de usuarios en odontología*..... 30

Tabla 3 *Número de atenciones del servicio de odontología marzo 2020-febrero 2022* 42

Tabla 4 *Operacionalización de las variables*..... 49

Tabla 5 *Datos sociodemográficos*..... 53

Tabla 6 *Alfa de Cronbach* 79

Tabla 7 *Promedio de variable calidad en servicio* 80

Tabla 8 *Promedio de variable satisfacción usuaria* 80

Tabla 9 *Correlación de las dimensiones de calidad con la variable satisfacción*..... 81

Tabla 10 *Correlación de las dimensiones de satisfacción con la variable calidad*... 82

Tabla 11 *Programa de capacitaciones al personal* 88

Tabla 12 *Indicadores de evaluación* 90

Tabla 13 *Presupuesto*..... 97

Tabla 14 *Cronograma de actividades*..... 97

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Ubicación geográfica del Dispensario Pasadero del Seguro Social.....	41
<i>Figura 2.</i> Cumplimiento de tiempos	54
<i>Figura 3.</i> Interés en resolver problemas	55
<i>Figura 4.</i> Servicio cumple con expectativas	56
<i>Figura 5.</i> Buen servicio desde primera vez	56
<i>Figura 6.</i> Confianza y seguridad.....	57
<i>Figura 7.</i> Conocimiento para responder preguntas.....	58
<i>Figura 8.</i> Organización en prestación de servicio	58
<i>Figura 9.</i> Trato igualitario de pacientes.....	59
<i>Figura 10.</i> Apariencia pulcra y limpia.....	60
<i>Figura 11.</i> Implementos necesarios	60
<i>Figura 12.</i> Equipos modernos.....	61
<i>Figura 13.</i> Materiales complementarios atractivos y claros	62
<i>Figura 14.</i> Instalaciones físicas adecuadas	62
<i>Figura 15.</i> Interés en resolver pormenores	63
<i>Figura 16.</i> Atención personalizada.....	64
<i>Figura 17.</i> Entienden necesidades específicas.....	64
<i>Figura 18.</i> Horarios convenientes.....	65
<i>Figura 19.</i> Predisposición para ayudarlos.....	66
<i>Figura 20.</i> Resolución de Inquietudes en tiempo adecuado	66
<i>Figura 21.</i> Interrogantes resueltas en tiempo adecuado.....	67
<i>Figura 22.</i> Capacidades para un pronto servicio	68
<i>Figura 23.</i> Tiempo de espera para acudir a consulta	69
<i>Figura 24.</i> Señalizaciones y carteles.....	69
<i>Figura 25.</i> Trámites en admisión	70
<i>Figura 26.</i> Tiempo de espera en consulta	71
<i>Figura 27.</i> Trámites al volver a agendar cita	71
<i>Figura 28.</i> Trato de enfermería.....	72
<i>Figura 29.</i> Trato del odontólogo.....	73
<i>Figura 30.</i> Cuidado de intimidad.....	73

<i>Figura 31.</i> Duración de consulta.....	74
<i>Figura 32.</i> Información recibida.....	75
<i>Figura 33.</i> Claridad de explicación.....	75
<i>Figura 34.</i> Lista de verificación.....	86
<i>Figura 35.</i> Flyer sobre cepillado de dientes.....	92

Resumen

El objetivo general de la presente investigación fue analizar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción usuaria de los pacientes en la atención odontológica en el Dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino Manabí y proponer un plan de mejoras. Para el cumplimiento del propósito se efectuó una investigación con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, debido a que la información fue tomada en su estado natural sin manipular las variables. Además, tuvo un alcance descriptivo y correlacional que permitió cuantificar el nivel de relación mutua, con ayuda del cuestionario SERVPERF para recopilar la información de 333 usuarios externos afiliados. Con los principales resultados se obtuvo que, la calidad en servicio consiguió una media de 4.56, debido a la dimensión tangibilidad 4.44, capacidad de respuesta 4.55 y empatía 4.56. En el caso de la variable satisfacción usuaria, se obtuvo un promedio de 4.60, que permitió considerar mayor satisfacción por parte de los usuarios. En conclusión, se identificó que la calidad del servicio se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción usuaria de los pacientes dado un valor de 0.836 en el coeficiente de Pearson.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción usuaria, odontología, pacientes, Seguro Social Campesino

Abstract

The general objective of the present investigation was to analyze the relationship between the quality of the service and the user satisfaction of the patients in dental care at the Pasadero Dispensary of the Manabí Rural Social Security and to propose an improvement plan. To fulfill the purpose, an investigation was carried out with a quantitative approach and a non-experimental design, because the information was taken in its natural state without manipulating the variables. In addition, it had a descriptive and correlational scope that allowed quantifying the level of mutual relationship, with the help of the SERVPERF questionnaire to collect information from 333 affiliated external users. With the main results, it was obtained that the quality of service achieved an average of 4.56, due to the tangibility dimension 4.44, responsiveness 4.55 and empathy 4.56. In the case of the user satisfaction variable, an average of 4.60 was obtained, which allowed us to consider greater satisfaction on the part of the users. In conclusion, it was identified that the quality of the service is positively and significantly related to the user satisfaction of the patients, given a value of 0.836 in the Pearson coefficient.

Key words: service quality, user satisfaction, dentistry, patients, Rural Social Security

Introducción

El término calidad constituye un conjunto de características deseadas en cualquier actividad que el hombre pudiera realizar, de este modo en los servicios de salud resulta imprescindible aplicarlo a manera de exigencia dentro de los establecimientos públicos y privados. En cuanto al servicio en odontología la calidad de atención y la satisfacción del paciente se encuentran estrechamente relacionados; puesto que se ha conocido que los tratamientos odontológicos debido a la naturaleza de sus procedimientos pueden causar ciertas incomodidades en los pacientes. Por lo que esto requiere mayor preparación por parte del profesional con el objetivo de lograr un servicio eficiente y óptimo cumpliendo con los estándares preestablecidos, logrando obtener satisfacción en los pacientes que acuden a la consulta odontológica (Lara, Hermoza, & Arellano, 2020).

Además, el servicio de atención primaria en salud es el enfoque más equitativo, inclusivo, efectivo y eficaz con el que se puede mejorar el bienestar social, así como la salud mental y física de las personas. Por ende, los profesionales deben estar siempre preparados en la asistencia de salud, particularmente en tiempos de emergencias. Sin embargo, esto no siempre ocurre principalmente en los países de ingresos medios o bajos en los que los sistemas de salud podrían incluso hasta colapsar. Así es como, respecto al servicio de odontología pueden existir tratamientos odontológicos que no pueden ser tratados como se debería, más aún bajo el contexto de la pandemia, ocasionando que las necesidades de los pacientes no se satisfagan (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2021).

Adicionalmente, debido a la expansión del COVID-19 los profesionales de la salud se enfrentan a un riesgo constante relacionado con la infección temprana, ya

que el virus puede propagarse dentro de las instalaciones y transmitirse a otras personas con infección asintomática. Por ese motivo, los profesionales de la salud bucodental deben estar familiarizados con la identificación de síntomas de coronavirus en los pacientes, ya que esta enfermedad representa un riesgo de infección para ellos, así como, saber cuáles son las medidas de protección (Sepúlveda, Secchi, & Donoso, 2020). Por ello, el análisis de calidad de servicio en la atención odontológica ayuda a determinar el nivel de satisfacción de la atención que reciben los pacientes; aspecto que le genera al profesional en salud grandes beneficios, de igual manera ayuda a identificar mejores métodos que se pueden aplicar para la resolución de problemas.

El propósito de esta investigación es analizar la calidad del servicio y la satisfacción usuaria de los pacientes que acuden a la atención odontológica en el Dispensario Pasadero, Cantón Sucre, Provincia de Manabí, para plantear un plan de mejoras basado en los principios de la universalidad, priorizando siempre que todo paciente que acude a la consulta sienta la satisfacción de haber recibido un servicio de calidad. El presente estudio es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo y correlacionado, con investigación transversal o transeccional y deductivo. De este modo, en el trabajo se han planteado cuatro objetivos específicos, los cuales buscan dar respuesta a los intereses planteados acerca de la calidad de servicio y la satisfacción de pacientes, siendo estos abordados de manera individual en cada uno de los capítulos.

Primero, se encuentra el apartado uno en el que se revisaron los estudios previos en el ámbito científico y teórico que permitieron comprender los conceptos a cerca de la calidad del servicio y la satisfacción usuaria en la atención odontológica,

escala de SERVQUAL, el cuestionario SERVPERF, riesgo de infección en entornos dentales, entre otros. En el segundo capítulo se pudieron identificar las diferentes investigaciones previas, así como sus resultados a nivel académico, tales como tesis doctorales o de maestrías nacionales e internacionales, así como el Marco Legal.

En el tercer capítulo se desarrolló la metodología correspondiente a la presente investigación, y en el cuarto capítulo se realizó la propuesta que incluye el plan de mejoras que permita analizar la calidad de servicio y la satisfacción usuaria en la atención odontológica del dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino de la provincia de Manabí.

Antecedentes

La atención primaria de salud resulta primordial para poder brindar una cobertura sanitaria universal de alta calidad, puesto que refiere tres pilares de interrelación que son empoderar e implicar a las personas y a sus comunidades, medidas multisectoriales en materia y servicios de salud que prioricen la prestación de atención primaria de alta calidad y las funciones esenciales de salud pública. En todos estos elementos hace falta poner especial atención en la calidad, teniendo en consideración que la atención primaria en salud abarca tratamientos preventivos de promoción. Además, rehabilitación, tratamientos de enfermedades y cuidados necesarios de baja complejidad con el objetivo de satisfacer las necesidades de la comunidad priorizando el servicio de atención en salud sin exclusión alguna (OMS, 2020b).

Por consiguiente, la OMS (2020) refiere que la calidad y la resiliencia deben estar íntimamente relacionados, basándose en que los sistemas de salud deben prestar servicios de calidad antes y durante el desarrollo de una emergencia de salud pública,

además de poder mantenerlos y mejorarlos una vez finalizada esta situación. A su vez, los servicios sanitarios de calidad son imperativos en los países durante las emergencias, asimismo sirven como punto de enlace entre las comunidades y el sistema de salud. En últimas instancias también se menciona que en todo el mundo es necesario que exista un cambio fundamental en la prestación de servicios de salud, el mismo que debería ser con compasión, enfocados principalmente en las necesidades de las personas y las comunidades. Dado que se ha podido evidenciar que la prestación de servicios con compasión logra mejorar los resultados de la atención en salud en varios contextos.

En lo referente a la atención odontológica es fundamental brindar tratamientos satisfactorios mediante los cuales el paciente logre percibir una atención óptima supliendo todas sus necesidades. A su vez, esto generará confianza en el paciente asegurando el desarrollo de atenciones futuras, sin embargo, la odontología de por sí tiene un conjunto de tratamientos que no en todos los casos resultan ser un poco cómodos o agradables para los pacientes por lo que el profesional de salud debe estar totalmente preparados y tener la suficiente empatía médico paciente antes, durante y después de los tratamientos dentales (Almache & Barcia, 2018).

En el Ecuador el Ministerio de salud como ente rector y regulador en la coordinación, control y gestión de la salud pública ha emitido normativas, manuales e instructivos en salud, así como protocolos de atención y de bioseguridad en la prestación del servicio. Esto con el objetivo de brindar altos niveles de atención con calidad y calidez buscando garantizar la salud integral en las personas. En consecuencia, no solo el Ecuador sino el mundo entero se encuentra bajo la expectativa de ir actualizando conocimientos e investigaciones que permiten poder

suplir las necesidades de los servicios de salud en los pacientes. Sin que esto pueda influir en las atenciones normales que ofrecen los centros hospitalarios en todos los niveles de atención (Ministerio de Salud Pública [MSP], 2020).

Además, al inicio de la pandemia el primer nivel de atención de salud, se suspendieron las consultas odontológicas normales salvo el caso de emergencias. Además, por temor a contagios por COVID-19 tanto en los pacientes como el profesional de salud, en algunos casos han tenido que optar por suspender o aplazar las consultas programadas, lo que repercute directamente en la salud de estos. Por esto, resulta imperativo que el profesional de salud pueda ampliar y actualizar los conocimientos en cuanto a la calidad en el servicio de atención odontológica frente al COVID-19, con el propósito de cumplir y satisfacer todas las necesidades de los pacientes sin poner en riesgo su salud ni de las demás personas (MSP, 2020).

Planteamiento de la Investigación

Objeto del estudio. Calidad de los servicios de salud.

Campo de acción. Satisfacción de los usuarios.

Planteamiento del problema

De acuerdo con la OMS (2020a) el virus SARS-CoV-2 es el causante de la infección por COVID-19, este puede transmitirse por medio de secreciones contaminadas ya sea por contacto directo, indirecto o estrecho con personas. Estas secreciones pueden ser saliva, respiratorias, las llamadas gotículas respiratorias y los núcleos goticulares o aerosoles. Por esta razón, el nuevo coronavirus es altamente patógeno y se ha extendido rápidamente en todo el planeta, lo que ha ocasionado un gran número de casos confirmados y muertes (OMS, 2020a).

Por ende, en la especialidad de odontología es importante tomar medidas

especiales de control y prevención con el propósito de evitar la infección cruzada que suele ser un riesgo alto, debido a la naturaleza de sus procedimientos y por el hecho de haber la posibilidad de atender a pacientes infectados con el virus sin saberlo.

En consecuencia, cuando se mantuvo la emergencia sanitaria por COVID-19 en Ecuador se suspendieron las atenciones odontológicas, salvo el caso de urgencias o emergencias (OMS, 2020a). Sin embargo, actualmente se reanudó las atenciones normales por ello surge la necesidad de brindar atención en el servicio de atención odontológica cumpliendo con los estándares de calidad requeridos sin poner en riesgo la salud del profesional ni la de los pacientes que acuden al dispensario Pasadero, Cantón Sucre, Provincia de Manabí, del Seguro Campesino IESS.

Manabí dispone de 135 dispensarios, los cuales brindan atención en medicina general, odontología y enfermería, adicionalmente en algunas unidades de salud se realizan atenciones en obstetricia y laboratorio, en caso de que los usuarios necesiten otro tipo de servicio de salud con mayor complejidad, el personal correspondiente ejecuta todos los procedimientos sanitarios respectivos para derivar la atención al segundo nivel de salud (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2020). Por otro lado, el dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino Manabí, consta de instalaciones óptimas de acuerdo con su tipología, cuenta con cinco profesionales en medicina, cinco auxiliares de enfermería, una obstetricia y un personal en atención de laboratorio, además cuenta con tres odontólogos con sus respectivos consultorios odontológicos y los debidos equipos junto al uso de tres unidades dentales. El servicio se realiza ocho horas al día, y en lo que respecta a casos de emergencias se suele designar a una auxiliar de enfermería que se encontrará en una estación adecuada para dichas eventualidades médicas (Instituto Ecuatoriano de Seguridad

Social, 2022).

El área de odontología brinda próximamente 44 atenciones de forma diaria, donde el responsable de agendar citas es el personal auxiliar de enfermería; posteriormente, el profesional de odontología se encarga de ingresar información en el registro clínico digital (SISTEMA MIAS AS400) y manual. Continuando, con la revisión del paciente, llenado de matrices y demás reportes de atenciones diarias de uso odontológico (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2022). En la Tabla 1, se desglosa el número de atenciones odontológicas ejecutadas en el período enero 2021-marzo 2022 (incluido niños) dentro de la unidad de salud Pasadero.

Tabla 1

Número de pacientes atendidos en el área de odontología: Dispensario Pasadero

Periodo	N° atenciones
Enero – septiembre 2021	2947
Octubre 2021 – marzo 2022	1932

Por consiguiente, en la actualidad es esencial que las unidades de salud, así como todos los centros de atención primaria dedicados a brindar servicios odontológicos, estén debidamente capacitados ante factores que representen un riesgo de infección. Dado que es pertinente que se suplan las necesidades de los pacientes priorizando que la calidad de atención no se vea afectada, para esto el profesional debe estar familiarizado e íntimamente relacionado con todo lo que implica las dimensiones de calidad en atención de salud odontológica. Además, de conocer los protocolos, lineamientos y medidas de bioseguridad necesarios, con el propósito de brindar a los pacientes las garantías necesarias para obtener un servicio bucal de calidad (Rivera, 2020).

Es importante indicar que uno de los problemas más frecuentes que se presentan en este tipo de dispensarios odontológicos es principalmente la falta de personal que asegure al usuario un servicio satisfactorio y de calidad. Esto trae a colación el hecho de que los pacientes también se quejan debido a los largos tiempos de espera producto de la escasez de profesionales estomatológicos. Además, por lo general el personal no es muy amable y no siempre están disponibles, debido a la alta demanda de pacientes que acuden a estos centros médicos. A su vez, es pertinente que estos dispensarios que ofrecen servicios odontológicos cuenten con el equipamiento adecuado que garantice al paciente la seguridad y calidad del tratamiento bucal y por ende, les otorgue mayor satisfacción con respecto a los servicios recibidos (Mendoza, 2020).

Debido a lo antes mencionado es importante identificar los factores que afectan a la calidad de la atención odontológica y estar al tanto de los últimos procedimientos para garantizar un buen funcionamiento de los sistemas. Además, es importante que el dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino Manabí cumpla con las últimas directrices internacionales y locales con respecto al cuidado dental, para de esta forma mejorar la calidad de sus servicios y el nivel de satisfacción de sus pacientes.

Formulación del problema: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción usuaria de los pacientes en el servicio de atención odontológica del Dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino Manabí?

Justificación

Actualmente en los Sistemas de Salud, la calidad de servicio y la satisfacción usuaria en la atención es considerada como un tema de suma importancia ya que

influye directamente en la percepción que tiene el paciente del tratamiento recibido; de este modo resulta imperativo poder contribuir como profesionales en la salud pudiendo suplir las necesidades de los usuarios con empatía, valores y ética profesional en el servicio de atención. Por tal, se pretende que cualquier situación que pueda darse en el transcurso de la atención no logre interferir en los estándares de calidad de la atención y la satisfacción usuaria en odontología.

En la presente investigación se da prioridad al fortalecimiento del conocimiento científico y ético de los profesionales de la salud del área odontológica, de este modo surge la necesidad de establecer estrategias que logren minimizar los efectos negativos que pudieran provocar una baja percepción de calidad de servicio y satisfacción usuaria de atención en la consulta odontológica en los actuales momentos. En cuanto a la justificación académica el presente trabajo responde a la línea de investigación “Calidad de servicio y Satisfacción usuaria” de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Además, en este tiempo de estudio de postgrado ha contribuido directamente a incrementar los conocimientos adquiridos, considerándose al mismo tiempo un beneficio a la universidad. Dado que su repositorio académico va a contar con un trabajo investigativo de calidad de atención y su relación con la satisfacción de los pacientes en Odontología. En vista de lo antes revisado, es que se busca indagar en la investigación acerca de la calidad de servicio y la satisfacción usuaria de los pacientes en la atención odontológica que se está brindando. Para establecer un plan de mejoras logrando suplir las necesidades de los pacientes, logrando de este modo minimizar los efectos negativos durante la atención y aumentar el número de pacientes satisfechos con la atención recibida.

Por consiguiente, la presente investigación servirá como guía para el control y la vigilancia de la calidad de los servicios odontológicos prestados tanto en establecimientos de salud públicos como privados. Asimismo, será útil para orientar a los profesionales odontólogos en el cumplimiento de las normas y estándares de calidad establecidos, los cuales son vigilados por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina prepagada (ACCESS).

Por otra parte, este estudio se considera novedoso debido a que busca analizar la calidad del servicio y la satisfacción usuaria de los pacientes en la atención odontológica. Además, mediante este análisis se busca establecer los factores que pueden generar inconvenientes en la atención odontológica del dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino.

De acuerdo con esto se podrá establecer un plan de mejoras o estrategias que permitan mejorar la calidad de atención en los pacientes y medir el nivel de satisfacción por el servicio odontológico recibido. Por ello también tendrá un impacto en la sociedad y en los pacientes que acuden a la consulta ya que permitirá minimizar o eliminar estos inconvenientes aumentando de este modo la satisfacción del paciente y mejorando las expectativas hacia los tratamientos. A su vez, indudablemente va a influir de manera positiva de manera profesional y laboral en personal de odontología que realiza la prestación de servicios odontológicos.

Por otro lado, la presente investigación se sustenta a través de la Ley Orgánica de Salud (2015) en el artículo 7, el cual indica que:

Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos:...k) Participar de manera individual o colectiva en las actividades de salud y vigilar el cumplimiento de las acciones en salud

y la calidad de los servicios, mediante la conformación de veedurías ciudadanas u otros mecanismos de participación social; y, ser informado sobre las medidas de prevención y mitigación de las amenazas y situaciones de vulnerabilidad que pongan en riesgo su vida; y,... (p. 4).

Por otro lado, el artículo 10 establece que: “Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que incluyen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva...” (Ley Orgánica de Salud, 2015, p. 6).

Preguntas de Investigación

1. ¿Cuál es la fundamentación teórica de la calidad del servicio y la satisfacción usuaria de los pacientes en la atención odontológica?
2. ¿Qué investigaciones similares se han realizado en el mundo respecto a calidad del servicio y satisfacción usuaria de los pacientes en la atención odontológica?
3. ¿Cuáles son los niveles de calidad de servicio y satisfacción usuaria de los pacientes atendidos en el servicio de atención odontológica?
4. ¿Qué estrategias de mejora se podrían plantear en el contexto del presente estudio?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Analizar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción usuaria de los pacientes en la atención odontológica en el Dispensario Pasadero del Seguro Social

Campesino Manabí y proponer un plan de mejoras.

Objetivos específicos

1. Fundamentar los presupuestos teóricos de calidad de servicio y la satisfacción usuaria de los pacientes en la atención odontológica.
2. Analizar los referentes empíricos de calidad de servicio y satisfacción usuaria de los pacientes en la atención odontológica.
3. Determinar la metodología para la evaluación de la relación de la calidad de servicio y la satisfacción usuaria de los pacientes en la atención odontológica del dispensario Pasadero.
4. Proponer estrategias de mejoras en la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes en la atención odontológica en el Dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino Manabí.

Hipótesis

Ho. La calidad del servicio no se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción usuaria de los pacientes en la atención de odontología del dispensario Pasadero.

H1. La calidad del servicio se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción usuaria de los pacientes en la atención de odontología del dispensario Pasadero.

Capítulo I

Marco Teórico Conceptual

El presente epígrafe contiene las principales teorías acerca de las variables de estudio que son calidad atención y satisfacción usuaria, cada variable es analizada desde diferentes perspectivas teóricas impuestas por diversos autores, los mismos que han analizado cada término. Además, se enmarcan las teorías generales y específicas relacionadas al servicio odontológico, estas sirven para dar un contexto al análisis investigativo y proporcionar un marco lógico para el análisis de los datos.

Calidad de los Servicios de la Salud

La calidad de atención es el conjunto de características y criterios que se deben cumplir para que un servicio de atención médica sea eficaz, por ende, los centros médicos deben garantizar que los pacientes reciban los cuidados necesarios para que puedan recuperarse de una enfermedad o mantenerse saludables. Así es como, se cree que en la relación médico-paciente, la calidad de servicio es un factor importante que influye en el resultado de la atención brindada. Es por esto por lo que hoy en día el usuario dentro del sector salud es quien califica, cuestiona y felicita al personal de los establecimientos sobre la cualidad con que vienen trabajando. A la vez, estos utilizan la satisfacción como medio de mejora y bienestar dentro de un concepto idealizado, que conjuga con las emociones que el paciente puede sentir y manifestar (Manrique, Manrique, Chávez, & Manrique, 2018).

Por otra parte, el objetivo general de la cobertura sanitaria universal es que todas las personas que necesitan servicios de salud reciban atención de alta calidad sin exponerse a dificultades financieras. Por ende, este factor es uno de los componentes con más relevancia dentro del sistema de salud, ya que para ofrecer una

atención de calidad se debe proporcionar un servicio de acuerdo con la necesidad del paciente. Para lo cual, los profesionales sanitarios deben ser seguros y equitativos, es decir que no pueden diferir de un paciente a otro basado en el principio de universalidad. Estos deben centrarse en ofrecer un servicio adecuado y oportuno minimizando los tiempos de espera, además, el profesional deberá ser eficiente aprovechando los recursos de manera oportuna e integrado sus saberes. Dado que, la satisfacción del cliente depende muchas veces de una atención coordinada en todos los niveles de atención y entre los proveedores, para de esta forma facilitar la atención durante el tiempo que el usuario permanezca en el proceso de salud (Manrique et al., 2018).

Por otro lado, los servicios de calidad tienen como característica principal ofrecer al paciente una atención en salud capaz de satisfacer sus necesidades, por ende, existen tres niveles de calidad que son calidad de prestación, resultado y percibida. La primera se refiere a las características intrínsecas del servicio, como la competencia del personal, infraestructura y recursos disponibles. La de resultado son los efectos positivos o negativos que el servicio tiene en la salud del paciente, por último, la percibida se trata de la percepción que el paciente tiene del servicio, y se ve afectada por factores como la comunicación, atención y el trato (García, 2018).

El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados, procesos y la satisfacción de los pacientes y sus familias, por esta razón es pertinente considerar muchos factores para potenciar el desempeño con calidad. Además, los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios, para que el conjunto de estas herramientas mejore el trato y disminuya los errores clínicos y administrativos. Lo cual posibilitará tener un mejor manejo de los servicios

de salud, que sin duda serán reconocidos por la población (Boada, Barbosa, & Cobo, 2019).

Por otro lado, el término calidad en materia de salud ya no se trata exclusivamente de poseer cualidades técnicas o intrínsecas, sino de producir actos que sean percibidos por el usuario. Esto con el propósito de evaluar este proceso en su conjunto, de modo tal que pueda ser objetivado y comparado para de esta forma conformar estándares y elaborar procedimientos correctivos para producir mejoras continuas. Por esta razón, sensibilizar a los profesionales de salud es una técnica que puede garantizar la calidad de los servicios de salud, ya que incentivar el trabajo de estos individuos puede promover el trabajo en equipo para propiciar mejores resultados (Fariño, Cercado, Vera, Valle, & Ocaña, 2018).

Por lo que se refiere a, la relación entre el médico y el paciente, esta ha sido considerada una parte esencial para ofrecer al usuario un servicio de calidad, ya que este proceso establece un contexto en el que el profesional puede comprender mejor las necesidades del paciente y brindar una atención más personalizada. Además, le da seguridad al paciente para sentirse cómodo y confiado, para sí estar más dispuesto a seguir sus recomendaciones. Por último, esta metodología puede fomentar una mayor satisfacción por parte del usuario, lo que a su vez puede mejorar la eficacia del tratamiento (Fariño et al., 2018).

Modelo de Calidad de la Atención Médica del Servicio Service Quality (SERVQUAL)

El modelo de origen americano SERVQUAL es una herramienta de medición de la calidad de servicios que tiene en cuenta las expectativas y las percepciones de los clientes. Este modelo se basa en cinco dimensiones confiabilidad, seguridad,

empatía, tangibilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles, las cuales se miden a través de una serie de ítems que se suman para obtener una puntuación global de calidad. En consecuencia, la empatía se refiere a la atención y el nivel de interés que una empresa muestra hacia sus usuarios, mientras que la fiabilidad es la capacidad de una empresa para cumplir con los servicios que promete. La seguridad, por su parte, se trata de la capacidad de los empleados de una empresa para inspirar confianza y credibilidad. Por lo que se refiere a, la capacidad de respuesta tiene que ver con la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido. Finalmente, los elementos tangibles se refieren a la apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2019).

Por otro lado, este modelo multidimensional plantea 22 preguntas planteadas desde el punto de vista del usuario, las mismas que están asociadas a sus expectativas, e incluye igual número de ítems sobre sus percepciones con respecto al servicio recibido. Además, el método de evaluación es la escala de Likert de siete puntos, conformando así el instrumento con 44 ítems, lo que reflejaría que si las expectativas son superadas el servicio es considerado de excepcional calidad. Por otro parte sino se cumplen las expectativas del usuario el servicio se califica como deficiente, por último, si se cumplen exactamente el nivel de expectativas del usuario se lo define como un servicio de calidad satisfactoria (Bustamante et al., 2019)

Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian.

Avedis Donabedian estableció tres dimensiones para evaluar la calidad en los procesos de salud, los cuales son estructura, proceso y resultado; los indicadores de proceso se encargan de medir la capacidad con que los médicos y proveedores están

preparados para prestar el servicio de salud a los pacientes, en el que se incluye las técnicas, destrezas, habilidades y actitudes con las cuales se realiza la atención sanitaria. Los indicadores de estructura se refieren a todos los elementos que son necesarios para el funcionamiento de los servicios de salud, tales como los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, la infraestructura y los procesos. Los indicadores de resultado están relacionados con el impacto de la atención médica en la salud de los pacientes y con la satisfacción de estos últimos con el servicio recibido (López, Sifuentes, Rodríguez, Aguilar, & Perea, 2021).

Además, Castellanos, Fernández y Vásquez (2018) expresaban que, la calidad implica los resultados deseados en salud por parte del paciente, con los menores riesgos. Esta se da en dos dimensiones que son interdependientes y están interrelacionadas, siendo estas la atención interpersonal y la técnica. La atención técnica es el uso de la tecnología y la ciencia médica de manera segura y eficiente con el fin de mejorar la salud de las personas, en lo posible evitando riesgo para ello. En cambio, la atención interpersonal se refiere a la capacidad de la persona para establecer y mantener relaciones interpersonales adecuadas.

El profesional de la salud debe tener como características ser un líder, ya que debe guiar a los demás miembros de su equipo de trabajo y motivarlos para que puedan alcanzar los objetivos planteados. Al igual que, es su deber integrar estrategias y acciones, analizar el clima organizacional, y reconocer, negociar y resolver conflictos. Por ende, los usuarios miden la calidad funcional percibida la cual está enfocada en que la calidad del servicio se basa fuertemente en los principios técnicos médicos, lo cual deriva de la evaluación de los profesionales de salud

(Castellanos et al., 2018).

Atención Odontológica, Riesgos, Control y Prevención por el COVID-19

Cabe mencionar que la efectividad de la atención de odontología está estrechamente relacionada con la satisfacción del paciente, dado que si la satisfacción es baja, provoca la reducción del interés de los usuarios por recibir el tratamiento. En consecuencia, estos optan por acudir al consultorio para sus controles con menor frecuencia. Estos aspectos solo llevan a que se genere una baja percepción de la calidad del servicio y a conseguir resultados pobres en lo que respecta a salud (Sabino, Gomes, & Siqueira, 2020). Por esta razón, el responsable de la atención odontológica debe asegurarse de la implementación de los nuevos protocolos en su consultorio y el adecuado grado de conocimientos sobre los mismos. Además, el personal bajo su responsabilidad deberá tener en cuenta los turnos que deberán ser programados telefónicamente o por correo electrónico, evitando en lo posible la atención de forma presencial (Meng, Hua, & Bian, 2020)

Por otro lado, es importante indicar que los profesionales dentales a menudo están en contacto continuo con los microorganismos que infectan el tracto respiratorio y la cavidad oral. Por ende, se deben cumplir con procedimientos adecuados de prevención y control, ya que de lo contrario pueden desencadenarse brotes de infección nosocomial, más aún en tiempos de pandemia. Por esto, los procedimientos se deben actualizar de forma constante para garantizar su correcto funcionamiento y que se ajusten a las normativas internacionales y locales vigentes. Además, de esta forma se busca concientizar a los profesionales de Odontología sobre su comportamiento en cuanto a la prevención de riesgos y optimizar el entendimiento acerca del cumplimiento del reglamento existente sobre el control y la prevención

(Suárez, Campuzano, Dona, Garrido, & Gimenez, 2020)

El brote de COVID-19 claramente ha supuesto un riesgo de contagio para los profesionales de la salud bucodental, por ende, es de gran importancia que estos individuos estén familiarizados con la identificación de pacientes con este virus. A su vez, deben conocer acerca de las medidas de protección que se deben utilizar para la atención odontológica de estos pacientes, para de esta manera evitar la propagación del coronavirus. Además, es pertinente que tomen precauciones acerca de las gotas de aerosol producidas durante la práctica odontológica, ya que son las principales rutas para el contagio y propagación de esta patología (Federación Odontológica Ecuatoriana [FOE], 2020).

Por otra parte, es pertinente indicar que los lineamientos adaptados en las instalaciones, es decir, en toda la infraestructura del centro médico es vital para brindar las garantías respectivas a los profesionales de la salud y pacientes al momento que acuden a la institución sanitaria. De esta manera, ellos podrán asistir con confianza a sus controles para que reciban su tratamiento odontológico. Además, los centros odontológicos deben adaptarse a mecanismos virtuales que permitan establecer un diagnóstico previo a una cita. Este proceso se debe efectuar por medio de una entrevista entre paciente-profesional realizada a través de una plataforma digital, en donde se desarrolle un diagnóstico presuntivo. Luego se lleva a cabo una revisión del paciente aplicando un cuestionario con el fin de determinar si existe sospecha de que el paciente sea positivo de coronavirus. En caso de haber confirmación de este diagnóstico se procede a remitir al paciente a que se efectuó una prueba de Reacción en Cadena de la Polimerasa (PCR) para confirmar o descartar la patología (Federación Odontológica Ecuatoriana [FOE], 2020).

Por ello se deben establecer protocolos de bioseguridad para la atención odontológica integral del Sistema Nacional de Salud durante el estado de excepción o emergencia sanitaria con el propósito de disminuir el riesgo de transmisión de COVID- 19. Por esta razón, los pacientes deben ser tratados en consultorios con ventilación adecuada y antes de realizarse algún procedimiento odontológico se recomienda emplear consultorios con la povidona al 0,2%. Además, peróxido de hidrógeno al 1% durante 30 segundos para reducir la carga bacteriana y viral (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2020).

Calidad del Servicio de la Atención Odontológica

En los actuales momentos debido la alta difusión de información y de estrategias de mercadeo en materia salud hay mayor interés de la población en el área de odontología y por ende mayor demanda de tratamientos odontológicos. Por esta razón, los servicios odontológicos han llegado a convertirse en un atractivo para los pacientes, quienes a su vez buscan satisfacer algunas necesidades funcionales o estéticas. Debido a que la boca constituye un componente de salud que interviene en diversas funciones cotidianas indispensables para la persona como la sonrisa, alimentación y fonación, por lo tanto, facilita la comunicación del individuo, además de su apariencia física (Parodi & Medin, 2018).

Por otra parte, la Organización Nacional de Estandarización (ISO) certifica mediante su norma 9001:2008 un sistema continuo de gestión de calidad de empresas enfocado en los elementos de administración y optimización. Este se fundamenta en procesos de calidad con el objetivo de aumentar constantemente la satisfacción del cliente. Además, el diseño de este sistema depende de las siguientes características el clima organizacional, sus necesidades, los productos que provee, los procesos que

emplea y el tamaño de su estructura organizacional. Por ende, se sugiere que para que una empresa pueda trabajar de forma eficiente se realicen actividades que utilicen recursos con los que se logren resultados efectivos a través de la gestión. Es decir que los procesos deben ser vinculados entre sí para poder obtener un modelo (Balderrabano, Hernández, & Vázquez, 2018).

Además, estos procesos se pueden analizar bajo la metodología PHVA, la cual consiste en planear, hacer, verificar y actuar; planificar consiste en establecer los objetivos y pasos necesarios que cumplan con los requisitos del cliente y políticas de la empresa. Hacer es cuando se implementan los pasos definidos; verificar se trata de hacer un seguimiento y medición, verificando el trabajo realizado de acuerdo con las políticas, objetivos y requisitos establecidos. Por último, actuar consiste en la toma de decisiones y lograr el mejoramiento continuo del desempeño. Este sistema se basa principalmente en procesos, el mismo que permite realizar un control continuo mediante el cual se prioriza el cumplimiento de los requisitos, el aporte de cada etapa, junto al monitoreo de resultados y la optimización continua basada en mediciones objetivas (Balderrabano et al., 2018).

En consecuencia, cuando se habla de calidad en atención primaria se refiere al hecho de buscar el porvenir de los individuos, específicamente concentrándose en la satisfacción de sus necesidades. Por ese motivo, los servicios sanitarios tienen la responsabilidad de garantizar una atención de calidad a los individuos por medio del acceso integral a los servicios de salud. Cabe mencionar que, los usuarios buscan que sean cumplidas sus necesidades, adicional a los beneficios tangibles, lo cual se consigue por medio de las percepciones de cada uno de ellos (Jiménez, 2020).

Sin embargo, el personal de salud en ocasiones no muestra el interés necesario

por comprender las necesidades del usuario, lo que afecta directamente la calidad de atención y, por lo tanto, la satisfacción de este. Otros factores que influyen en las variables mencionadas son el no disponer de señalética, afiches, revistas y folletos atractivos, así como no finalizar el servicio en el horario programado dejando ver un proceso deficiente de atención. Estos elementos producen insatisfacción entre los pacientes, porque el servicio está lleno de deficiencias, lo que hace que sus expectativas sean cada vez más bajas (Jiménez, 2020).

Por consiguiente, fomentar una cultura de calidad y seguridad del paciente requiere del fortalecimiento de conocimientos médicos científicos, fomento y difusión de los principios éticos de la profesión. Asimismo, crear una cultura enfocada al paciente y una actitud de servicio, es decir, fomentar una práctica odontológica segura, esto ayudará a mejorar la calidad y seguridad de la asistencia odontológica y evitará problemas clínicos y legales (Ibrahim, El, & Elbayoumi, 2020).

Además, es importante indicar que los problemas de calidad pueden presentarse durante la práctica profesional del día a día, debido a factores como la prisa, hábitos adquiridos, cansancio, entre otros elementos. Por ende, es un deber fundamental para el profesional de odontología instruirse en materia de seguridad y atención al paciente, para así brindar un servicio de calidad que permita satisfacer las necesidades del individuo (Ibrahim et al., 2020)

Lineamientos Generales Frente al COVID-19

Es importante que los odontólogos tomen conciencia de los protocolos rutinarios que deben seguir al momento de ofrecer atención dental, ya que son los trabajadores más expuestos al riesgo de verse afectados por el Covid-19. Por la

naturaleza del virus y el desconocimiento de éste, esta práctica cambiará de forma significativa por un lapso largo a causa del riesgo de contagio por parte de pacientes asintomáticos (CDC, 2022).

En el contexto de la emergencia sanitaria por la pandemia COVID-19 se recomendó a los profesionales que están inmersos en el campo de odontología seguir algunas recomendaciones no comer o transitar con alimentos en áreas clínicas. Además, se debe designar un área exclusiva para cambiarse la ropa habitual, guardar objetos personales y poder colocarse los equipos de protección personal, esta zona debe estar lo más retirada posible del área operatoria. De igual forma, la salida externa de los desechos de la escupidera y del eyector debe localizarse de preferencia fuera del ambiente de atención de los pacientes de ser posible en la toma principal de la tubería de desagüe. Asimismo, se debe contar únicamente con el equipamiento y mobiliario pertinente en el consultorio a fin de evitar la innecesaria contaminación de otras superficies. Por último, es importante que el profesional haga uso correcto del consentimiento informado para realizar los procedimientos antes mencionados tal como lo indica la normativa legal vigente (MSP, 2020).

Por otro lado, para reducir riesgos de contagio se debe prever el ventilar el ambiente y desinfectar el instrumental 10 minutos antes de iniciar la atención a un nuevo paciente. Además, se prohíbe cualquier atención odontológica con equipos portátiles por presentar alto riesgo de contaminación, también, se tiene que proporcionar una atención individualizada. Si el paciente es una persona con discapacidad o un menor de edad, el acompañante debe quedarse en la sala de espera. De igual forma, la finalización de un turno y el comienzo del siguiente deberá tener una hora de diferencia como tiempo mínimo para ventilar el ambiente y desinfectar

todas las superficies e instrumental (Phelan, Katz, & Lawrence, 2020)

Se sugiere evitar la toma de radiografías intraorales, en vez de eso se debe considerar medios alternativos como radiografías extraorales y tomografías, también hay que asegurar la disponibilidad de las instalaciones para el lavado y desinfección de manos. Así como la disponibilidad de productos e insumos para higiene de las manos, agua limpia, jabón, toallas descartables, alcohol gel al 70%, es importante que estos estén siempre disponibles en el punto de atención. Asimismo, los pacientes deben usar mascarilla antes y después de recibir la atención Odontológica y se debe recordar que el lavado de manos es fundamental para realizar una tarea limpia y aséptica, ya que se está expuesto a líquidos corporales, los cuales son un riesgo al momento de tocar al paciente y al entorno del paciente (Phelan et al., 2020).

Como parte de los lineamientos se sugiere que la limpieza y desinfección de equipos y superficies después de cada atención odontológica deber ser realizada tomando en cuenta la asepsia y antisepsia, ya que el virus puede permanecer en superficies inanimadas a temperatura ambiente hasta por nueve días. Sin embargo, actualmente el panorama de los profesionales odontólogos en los ha cambiado, ya que debido a que la pandemia está controlada, la demanda de consultas se produce mediante el centro de atención telefónica. A su vez, se ha establecido un aforo del 100 % lo que corresponde a 12 pacientes diarios por profesional, este no incluye el número de usuarios que acuden por urgencias. En estos casos particulares el profesional deberá aplicar el protocolo odontológico vigente con el objetivo de establecer el diagnóstico y plan de tratamiento (Mija, 2020).

Los odontólogos que cuentan con el esquema completo de vacunación deberán atender de manera normal, ya que todos los establecimientos de salud del primer nivel

de atención deberán permanecer operativos prestando los servicios de salud, según su tipología y cartera en su modalidad intra y extramural. A su vez, las prestaciones que deben brindarse son de promoción, prevención, rehabilitación, urgencias, emergencias odontológicas y atención extramural odontológica de acuerdo con la planificación establecida. Asimismo, los odontólogos deben usar prendas de protección basándose en los protocolos y manejo emitido por las autoridades competentes. Finalmente es pertinente que se garantice la provisión de estos equipos a los profesionales odontólogos como principio básico de bioseguridad, considerando la necesidad, capacidad y oferta de los servicios que influyen en el acceso a la atención de salud (Mija, 2020)

Equipos de Protección Personal para el Servicio de Atención en Odontología

Para que el uso de equipos de protección personal sea efectivo y eficaz es necesario que se garantice la disponibilidad de suministros de calidad en los establecimientos. Además, es importante que se brinde un servicio de odontología de calidad para eso se debe contar con el personal sanitario capacitado y entrenado en la eliminación del coronavirus. Por esta razón, el mandil, traje o pijama debe mantenerse completamente limpio, cerrado, abrochado, abotonado o con el cierre hasta arriba durante la actividad clínica e inmediatamente debe cambiarse en caso de que exista signos visibles de contaminación. Por otro lado, es importante que evite el uso de corbatas, relojes, anillos, cadenas, pulseras o accesorios que pueden ser una fuente de contaminación (Sabino et al., 2020).

Por otro lado, la vestimenta protectora adecuada para cada procedimiento clínico dentro de la consulta estomatológica debe ser bata de manga larga con puño reforzado y cuello alto, que son las únicas que ofrecen una verdadera protección. Esta

se deberá utilizar exclusivamente en el área de consulta a fin de evitar la diseminación de organismos patógenos. Además, el pijama profesional o el mandil no debe exponerse de forma directa, ya que debe estar cubierta por la bata desechable no reutilizable de un paciente a otro. Por otra parte, los guantes constituyen una barrera de protección específicas para las manos, por ende, se deben cambiar entre paciente y paciente, o antes si sufren de algún desgarre o perforación. Estos son indispensables durante los procedimientos odontológicos clínicos, quirúrgicos y de laboratorio, dado que su función es la de prevenir el contacto de la piel con superficies externas contaminadas con sangre, secreciones o mucosas durante el procedimiento o para la manipulación del instrumental (Chávez & Castro, 2020).

Por otro lado, el profesional no debe tocar objetos o áreas que no estén involucradas con el procedimiento odontológico como escritorio, historias clínicas, esferos, celular, entre otros. Además, no se recomienda realizar procedimientos sino se cuenta con la protección adecuada, por ende, el uso de mascarilla N-95 o equivalentes constituye la mejor medida de protección de las vías aéreas superiores. Dado que ayuda a prevenir el ingreso de microorganismos presentes en las partículas de aerosoles producidos durante los procedimientos clínicos, así como también al toser, estornudar o hablar (Chávez & Castro, 2020)

Protocolo para Atención Odontológica por COVID-19

Entre los protocolos establecidos para Atención Odontológica por COVID-19 se encuentra el uso de respirador N-95 o su equivalente durante toda la jornada laboral, por ende, se debe evitar su mal uso y manipulación mientras se la lleva puesto. En cuanto al protectorocular se debe tener buena adaptación para evitar empañarlo, además, no se debe colgado en el cuello para prevenir contaminación y se

debe efectuar su cambio una vez por cada jornada laboral o en caso de la pérdida del sellado periférico. Por lo que se refiere a, las gafas de protección o caretas con pantalla, también denominado protector facial, sirven para evitar traumas o salpicaduras que produzcan contaminación a nivel ocular (Cristóbal Araya, 2020).

Además, es recomendable colocar un campo protector ocular para los pacientes durante el procedimiento odontológico a fin de proteger de productos irritantes, contaminantes y cortopunzantes. A su vez, el babero es una prenda impermeable y desechable que se coloca sobre el campo del paciente para servir como barrera de protección. Para que este sea realmente efectivo debe cubrir el pecho del paciente, por ende, debe colocarse al inicio del procedimiento y será desechado al concluir el proceso clínico odontológico o antes si se encuentra húmedo con agua, saliva o sangre (Cristóbal Araya, 2020)

Por lo que se refiere al uso del gorro, este implemento impide que el profesional o el personal auxiliar transporten a casa u otros lugares microorganismos depositados en el cabello. Por esta razón, durante la actividad clínica el profesional se debe sujetar el cabello, para que después este quede completamente cubierto por el gorro. Asimismo, el campo operatorio es el sitio donde se coloca el instrumental y los materiales a utilizar, los mismos que debe ser desechable. Es decir, no deben ser reutilizados con el mismo paciente en diferentes procedimientos o en otros pacientes, por ende, hay que procurar el recambio evitando el contacto con áreas contaminadas (Sigua et al., 2020).

Debido a la pandemia del COVID- 19 la naturaleza única de la odontología se ha transformado, ya que la mayoría de los procedimientos dentales generan o presentan riesgos potenciales de transmisión de infecciones. Por ende, es gran

importancia comprender acerca de los riesgos de transmisión y entender que el tratamiento de sus implicaciones puede facilitar la identificación y corrección de negligencia en la práctica dental diaria. Además, es importante que todos los profesionales de odontología sean conscientes de la importancia del control de infecciones cruzadas y los principios subyacentes para mantener un ambiente de trabajo seguro que establezca y propicie barreras apropiadas contra la transmisión de esta patología (Sigua et al., 2020).

Satisfacción del Paciente en la Atención de Odontología

La dimensión más estudiada dentro de la calidad es la satisfacción del paciente, la cual hoy en día es cada vez más importante, ya que es considerada un indicador que mide resultados. Por ende, esta puede definirse como la percepción del resultado de la atención sanitaria comparada con la expectativa del paciente. Por otra parte, es importante indicar que existen dos tipos de clientes, el usuario externo y el interno; el primero es la persona que viene a recibir atención sanitaria y el interno se trata del trabajador o proveedor de salud. Por esta razón, para evaluar los problemas sobre la satisfacción de los usuarios en la consulta odontológica es importante aplicar herramientas de calidad tales como encuestas, buzones y entrevistas en la búsqueda de la excelencia como verdadera filosofía de la calidad (Solís & Manrique, 2021).

Por otra parte, es relevante indicar que los usuarios pueden percibir la calidad desde la recepción de un dispensario médico, por ende, las oportunidades que tiene el usuario de formarse una opinión sobre el servicio odontológico pueden ser cinco: trato personal o telefónico, tiempo de espera, explicación de su problema y el ambiente físico y confort. Asimismo, la calidad puede estar basada en los siguientes parámetros puntualidad, presentación del personal, amabilidad, respeto, trato humano,

cortesía, eficacia de los procedimientos, comunicación con el paciente y capacidad profesional y ética. Además, los determinantes de la calidad en salud pueden ser recursos físicos y financieros, procesos médicos y administrativos, desempeño y eficacia en el servicio e interacción con el sector salud. En cambio, los indicadores pueden ser periodicidad del servicio, tiempos de espera, accesibilidad y condiciones y quejas. Por último, los atributos serían aceptabilidad, accesibilidad. Atención humanizada, continuidad, eficacia, imparcialidad, legalidad, optimización y racionalidad (Solís & Manrique, 2021).

Por consiguiente, la satisfacción del paciente odontológico puede tener ciertas limitaciones, ya que ellos por lo general no poseen conocimientos científicos ni técnicas acerca de este servicio. Por ende, sus juicios a veces no pueden ser del todo válidos, dado que en algunos casos pueden esperar o exigir cosas que el profesional no puede proporcionar. Sin embargo, cabe mencionar que el nivel de satisfacción del paciente no puede verse reducido por dichas limitaciones. En otras palabras, cuando el paciente siente que sus expectativas altas sobre la atención no se han cumplido, este se muestra insatisfecho, ya que, demuestra que el personal de la salud no logró brindar una adecuada educación a sus pacientes ni pudo manejar las necesidades reales de estos (Alfaro, 2021).

El paciente de odontología no es capaz de discernir de forma equitativa si el servicio fue adecuado debido a su falta de conocimiento específico en la materia. El paciente puede evaluar el grado de calidad de la atención recibida en función de la calidez de la relación establecida con los profesionales de la salud, por medio del tipo de asistencia recibida y no en función de la calidad técnica de la intervención odontológica en sí. Esto significa que, el criterio de valoración de la asistencia

odontológica está muy influido por la relación interpersonal con el odontólogo, dado que, la persona se da cuenta de la manera como es tratada por otra y si este la hace sentirse cómoda con la relación establecida con su odontólogo (Alfaro, 2021).

En la Tabla 2, se evidencia los factores que determinan la satisfacción de pacientes en atención de odontología, incluyendo la respectiva interpretación de estos.

Tabla 2

Factores que determinan la satisfacción de usuarios en odontología

Factor	Descripción
Interpersonales	Capacidad de comunicarse con el paciente, a través de este factor el mismo evalúa el servicio; por ende, es esencial que el profesional impulse el dinamismo clínico-usuario mediante la consideración de sus dudas, opiniones y sentimientos (Piña et al., 2020).
Calidad del tratamiento	Centrado en la forma en que los usuarios perciben dicha atención, a partir del uso de la tecnología y las facilidades de equipo, de las cuales las más importantes son: la seguridad, la capacidad de información acerca del tratamiento, empoderamiento y, finalmente, la condición de salud después de la toma del servicio (Piña et al., 2020).
Factor	Descripción
Conveniencia	En este punto en la mayoría de los casos el paciente suele dar mayor importancia a la accesibilidad; por ejemplo, las horas de apertura, la ubicación, reserva de citas y atención de emergencias; al igual que, el tiempo invertido en la resolución de los problemas odontológicos, incluyendo el tiempo de espera (Palmieri, 2020).

Manejo de dolor	Es uno de los componentes a través del cual el usuario evalúa las capacidades técnicas del profesional, lo que hace necesario estructurar los procesos del manejo del dolor antes y después del tratamiento, sin que llegue a incurrir en experiencias traumáticas. Por otro lado, es esencial garantizar la conformidad del usuario y su cooperación; no obstante, es indispensable resaltar la importancia de una analgesia local y el manejo de una fallida (González et al., 2020).
Interpersonales del personal	Este criterio se enfoca en el personal educado o cortés, los cuales deben estar comprometidos con su labor (Palmieri, 2020).
Costos	En este factor es clave que el paciente perciba un servicio de calidad, ya que así manifestará satisfacción al final de su tratamiento y considerará un valor económico acorde con el beneficio adquirido (González et al., 2020).

Capítulo II

Marco Referencial

Diversas investigaciones han sido desarrolladas acerca de la calidad de servicio y satisfacción usuaria de la atención en salud con énfasis en la atención de odontología, dado que es un tema fundamental en materia de salud. En este capítulo se presentan trabajos investigativos o estudios académicos relacionados, la situación actual del objeto de estudio y el marco relevante correspondiente.

Contexto Internacional

En un estudio realizado por Carreño (2019) en Huacho, Perú, denominado “Calidad de atención odontológica y Satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017”. El objetivo de la investigación fue determinar la satisfacción del paciente y calidad de atención del área de odontología en el hospital San Bartolomé. La muestra fue de 148 pacientes; la metodología establecida fue de tipo básica, aplicada, bajo un diseño descriptivo, correlacional, transaccional, no experimental. Los resultados indicaron que el 62.8% de los pacientes perciben un servicio de mala calidad, además, el 62.8% aludió que la calidad en cuanto a la fiabilidad es regular. Por otro lado, el 81.8% expresó que hay mala calidad en lo referente a la capacidad de respuesta, dicho escenario también se evidenció en la seguridad según el 68.2%, en el trato empático de acuerdo con el 60.8% y en los elementos tangibles conforme lo expuesto por el 54.7%. Por otra parte, el 83.1% de los usuarios se encuentra poco satisfecho con el servicio, el 80.4% con la validez, el 82.4% con la confiabilidad y el 78.4% con la lealtad.

En una investigación llevada a cabo por Rengifo (2020) en Tarapoto, Perú, llamado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio

odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019”. El objetivo del presente estudio fue analizar la satisfacción de paciente odontológico en referencia a la calidad de servicio ofrecido por el centro médico Lamas. La muestra fue de 119 usuarios; la metodología aplicada fue un enfoque cuantitativo, bajo un estudio de tipo correlacional. Los resultados expusieron que la calidad del servicio es regular con un 84.9%, además, 67.2% apuntó que los elementos tangibles con regulares, asimismo, la fiabilidad con un 66.4%. De igual forma la capacidad de respuesta con el 58.8%, un 62.2% para la dimensión seguridad y 63.9% para la empatía; por lo que se refiere a la satisfacción el paciente indicó que era intermedia con un 68.1%, en donde el entorno mostró un nivel intermedio de 65.5%, la capacidad técnico científico un 65.5% y la capacidad humana 78.2%. Finalmente, se concluyó que existe una correlación baja entre las dos variables de 0.187.

Piña et al. (2020) ejecutaron un estudio en México llamado “Patient satisfaction in the use of dental services: a scoping review of the determining factors of this age” con el objetivo de identificar si los criterios descritos por Newsome y Wright en 1999 siguen siendo aspectos incidentes en la satisfacción de la atención dental. La metodología aplicada fue mediante una *scoping review*, al igual que, el uso de características de inclusión y exclusión, por último, se realizó la recabación de datos con el componente seleccionado. Los resultados expresaron que, el 90.32% estima los criterios interpersonales del profesional dentro de las principales dimensiones, seguido del 51.61% representando a la calidad del tratamiento, el 48.38% a la conveniencia. Posteriormente, el 45.16% a los vínculos interpersonales del personal, el 41.93% al manejo del dolor, el 32.25% a las facilidades, mientras que, el 29.03% se inclinó a los costos. En resumen, la satisfacción de la atención

odontológica se basa en los criterios que el usuario percibe durante sus consultas, al igual que, los vínculos interpersonales del profesional es el principal elemento para tomar en cuenta, seguido de la comunicación, el tiempo de espera, el manejo del dolor y el valor económico dado por el servicio adquirido.

En el presente trabajo efectuado por Sánchez et al. (2022) en Perú tuvo por objetivo evaluar el vínculo entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en un grupo de clínicas odontológicas. La metodología aplicada fue mediante un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y transversal, usando como técnica la encuesta dirigida a los pacientes que tuvieron atención durante el periodo 2021. Los hallazgos evidenciaron que, el 93.30 % percibieron una alta calidad, seguido del 96.70 % manifestando estar satisfechos con la atención recibida en el grupo de clínicas odontológicas. En conclusión, existe relación directa y significativa entre ambas variables objeto de estudio; mientras que, en los aspectos de fiabilidad, seguridad, empatía y componentes tangibles, la percepción de calidad fue alta. Asimismo, en la característica humana, técnico-científica y ambiente expresaron estar satisfechos con la atención adquirida.

Contexto Nacional

En un trabajo efectuado por Romero (2020) en Guayaquil, Ecuador, titulado “Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil”. El objetivo general del estudio fue examinar la calidad del servicio bucodental y la satisfacción de los usuarios que asisten a programa piloto odontológico. La muestra fue de 118 pacientes; la metodología escogida fue un diseño cuantitativo, transversal, de tipo

correlacional, exploratoria, descriptiva y analítica. Los resultados indicaron que el 50.8% apuntó sentirse satisfecho con la seguridad, asimismo, con la empatía con un 48.3%. Sin embargo, el 41.10% de los pacientes tuvieron insatisfacción por los elementos tangibles, el 45.42% de ellos percibieron problemas en la dimensión fiabilidad a causa del servicio recibido y el 42.42% manifestó que había una escasa capacidad de respuesta. En vista de los aspectos antes revisados, los autores propusieron algunas estrategias centradas en la mejora del servicio de atención odontológica, siendo estas la implementación de un sistema de gestión de calidad, la adquisición de equipos, el mejoramiento de la infraestructura, la realización de capacitaciones para los estudiantes y el empleo de indicadores de seguimiento.

En un análisis investigativo realizado por Jiménez (2020) en Guayaquil, cuyo nombre fue “Calidad en atención primaria en estomatología y su relación con la satisfacción de los usuarios de los prestadores externos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la provincia de El Oro”. El objetivo del estudio fue determina la calidad de atención de los servicios odontológicos y su relación con la satisfacción del paciente que acuden al IEES del Oro. La muestra establecida fue de 383 pacientes, la metodología acogida fue un enfoque cuantitativo, por medio de un método deductivo, el alcance fue descriptivo, correlacional. Los resultados indicaron que el 33.4% expresó tener una opinión intermedia en cuanto a la capacidad de respuesta por parte del odontólogo. Asimismo, el 36.6% aludió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el interés de los profesionales por resolver un problema, en cuanto a la confianza y seguridad, el 34.7% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Sin embargo, un 23.2% apuntó que el odontólogo realizó un buen trabajo la primera vez que lo atendió. Por otra parte, un 53.3% exaltó que no se cuenta con todos lo

materiales e implementos para la prestación del servicio, por último, el 20.4% manifestó que la infraestructura no es la óptima.

Por otro lado, en un estudio estructurado por Santiago (2020) en Cerro de Pasco, el presente análisis fue denominado “Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el servicio de odontología del centro de salud Acombaba -Tarma - enero a junio 2018”, el objetivo fue determinar la calidad de atención del servicio de estomatología en relación con la satisfacción usuaria del Hospital Acombaba. La muestra estuvo compuesta por 260 individuos; la metodología fue un enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio deductivo e inductivo, sintético, el tipo de análisis fue transversal, exploratorio y descriptivo. Los resultados determinaron que el 41.5% de los pacientes se siente satisfecho con la atención recibida, además, el 23% aludió mantener una buena relación con el odontólogo tratante. Sin embargo, un 43.8% expresó estar poco satisfecho en relación con las expectativas, asimismo, un 43.5% aludió estar poco satisfecho en referencia a la dimensión percepción. Mientras que, el 40.0% argumentó estar medianamente satisfecho en lo que se refiere a la aceptación del servicio recibido.

Marco Legal

En la Constitución de la República del Ecuador (2018) en la Sección Séptima destinada al ámbito de salud, en el Artículo 32 se expone que:

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... (p. 19).

Según el artículo antes mencionado, es importante indicar que la salud es un

derecho dentro de cualquier área o profesión médica, por ende, es indispensable que los profesionales de salud aseguren a los pacientes una atención de calidad. Además, la satisfacción del usuario tiene que ver estrechamente con el servicio recibido por parte de la institución médica, en este caso el centro odontológico. Por este motivo es importante que los especialistas desarrollen sus funciones técnicas y científicas bajo bases sólidas de conocimiento que le hagan tener al usuario una experiencia satisfactoria para con esto aumentar los niveles de atención en base a la buena práctica ofrecida.

Por otro lado, la Ley Orgánica de Salud (2015) en el Capítulo III, el cual trata sobre los derechos y deberes de las personas y del Estado en relación con la salud, en el Artículo 7 establece que: “Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos: a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud...” (p. 4).

En consecuencia, el presente artículo expone la pertinencia que tiene ofrecer un servicio de calidad a los pacientes, dado que los pacientes confían en los dentistas y esperan que se les brinde el mejor tratamiento posible. Por ende, los odontólogos tienen la responsabilidad de mantener los estándares éticos y profesionales para brindar el mejor servicio posible a sus pacientes. Siendo este un factor importante para que estos individuos regresen al centro hospitalario y este sea catalogado como un establecimiento de calidad y a su vez, puede lograr que estos usuarios recomienden el servicio a otros.

Asimismo, el Artículo 10 alude que:

Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que incluyen acciones

de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con sujeción a los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley (Ley Orgánica de Salud, 2015).

La satisfacción de los usuarios es importante porque es un indicador de la calidad del servicio, además, puede ayudar a los proveedores de servicio a identificar áreas en las que pueden mejorar. Esto incentiva a que la práctica odontológica se establezca en un campo profesional y ético, brindándole al paciente la seguridad técnica y emocional que a su vez se transforma en satisfacción. Por ende, un servicio de calidad es la base para que una institución odontológica o de salud se forme bajo las bases sólidas de ofrecer un servicio fiable, eficiente y eficaz. Para esto es importante que los profesionales estén correctamente capacitados y predispuestos a brindar el mayor conocimiento de sus capacidades y virtudes humanas, solo así se podrá satisfacer las necesidades y expectativas del usuario.

Situación Actual del Seguro Social Campesino

Dentro de la provincia de Manabí constan 135 unidades de salud del primer nivel de atención; entre ellos el dispensario Pasadero, como uno de sus centros de atención en salud más grande. Este pertenece a la parroquia Charapotó del cantón Sucre, provincia de Manabí, además, este establecimiento de salud tiene como

Misión:

Proteger a la población del sector rural y pescadores artesanal del Ecuador que representan a distintas nacionalidades: pueblos indígenas y afros, mestizos y montubios; con programas de salud integrales en la enfermedad y maternidad en sus propias unidades médicas, en las del Seguro de Salud del IESS, y en las del Ministerio de Salud; además, con pensiones de jubilación e invalidez para

el afiliado (Jefe) que se pagan puntualmente cada mes y un auxilio de funerales que cubre a todos los miembros de la familia cuando fallecen (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2022).

Visión:

El Seguro Social Campesino es líder de la protección a la población campesina y pescadora artesanal del país; es y será reconocido como promotor del desarrollo de comunidades y de mejoramiento permanente de la calidad de vida de sus afiliados y familias” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2022).

Por otra parte, el dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino Manabí, consta de una infraestructura adecuada de acuerdo con su tipología, tiene tres consultorios médicos. Asimismo, un laboratorio, tres consultorios odontológicos debidamente equipados con tres unidades dentales, áreas de observación, área para curaciones, obstetricia, sala de espera y de enfermería. Además, cuenta con la caseta de desechos de acuerdo con la normativa de bioseguridad vigente; la prestación del servicio es ocho horas al día, y en casos de suma emergencia habrá una auxiliar de enfermería que residirá en una pequeña vivienda adecuada para estos casos cuando la situación lo amerite (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2022).

Entre el personal que labora en esta unidad de salud consta con cuatro médicos, tres odontólogos permanentes, tres auxiliares de enfermería, un laboratorista y una obstetrix. En cuanto a la atención en el servicio de odontología no se cuenta con personal auxiliar de apoyo en esta área, es decir que cada odontólogo tratante es responsable de la atención que brinda y de las tareas administrativas. Por ende, esto amerita que el profesional se encargue de llenar la historia clínica digital y manual, revisar la evolución del paciente, egreso de biomateriales digital y manual y llenado

de matrices como el IESS-PR, saldo contable, reporte de saldo y reporte de atenciones de parte diario odontológico (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2022).

La información que se maneja dentro del dispensario de los pacientes y las atenciones es a través del Sistema AS400 el mismo que es parte de la red integral de salud del IESS. Además, se usa la historia clínica digital y el egreso de medicamentos, biomateriales e insumos en la atención del servicio de odontología de manera digital. También, teniendo en consideración que la historia clínica manual aún se sigue utilizando actualmente en el servicio de estomatología, este dispensario cuenta con su permiso de funcionamiento al día denominado como tipología Centro de Salud Tipo “A” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2022).

Dentro de la cartera de servicios que ofrece consta atención en medicina, odontología y obstetricia, atención de laboratorio, curaciones y de enfermería, así como la atención de emergencias y urgencias. Puestos a cumplir con su labor principal al ser primer nivel de atención en salud se realizan actividades como charlas educativas y visitas extramurales de manera semanal. Asimismo, se hacen reuniones para los grupos prioritarios de atención en salud tales como pacientes diabéticos, hipertensos y de la tercera edad (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2022).

El dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino de Manabí cuenta con alrededor de diez mil afiliados de acuerdo con las comunidades que lo integran; siendo así se atienden aproximadamente 110 pacientes en el área de medicina y 44 en el área de odontología de manera diaria y cuya ubicación se revisa en la Figura 1. El responsable del agendamiento de citas es el personal de enfermería a través del Sistema MISAS400, considerando que el servicio de atención de las diferentes áreas

es previa cita coordinada de manera simultánea entre los afiliados y el personal de enfermería. Además, las atenciones por emergencias son de aproximadamente dos atenciones odontológicas por día; cabe mencionar que en esta unidad de salud se realizan además actividades de promoción y prevención en salud. Así como visitas domiciliarias de manera mensual y coordinada, a su vez, se manejan el sistema de referencias al siguiente nivel de atención y las contra referencias.

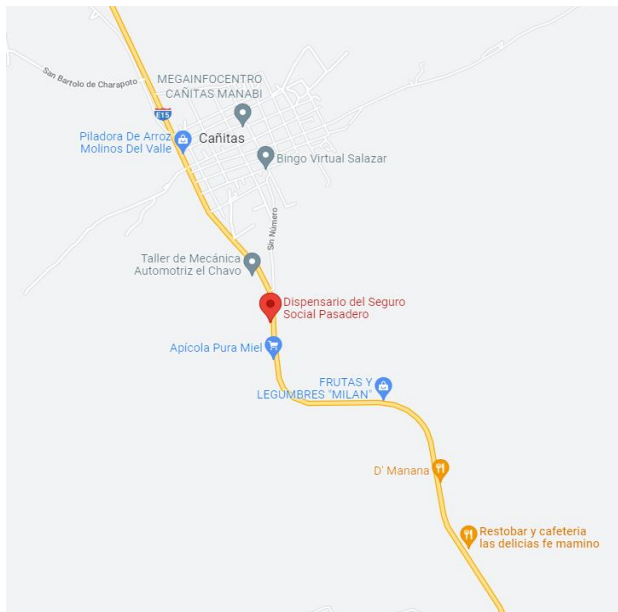


Figura 1. Ubicación geográfica del Dispensario Pasadero del Seguro Social Tomado de Google Maps.

Debido a la suspensión de atenciones odontológicas normales en el estado de emergencia decretado por el COVID-19 mediante el cual sólo se atendían emergencias odontológicas, la afluencia de pacientes en la actualidad se ha visto en aumento ya que se retrasaron los planes de tratamiento en los pacientes o las atenciones por consultas de prevención o morbilidades. Por ello resulta imperativo que el profesional odontólogo esté totalmente capacitado y preparado para brindar el servicio de atención en odontología de manera oportuna, eficaz y eficiente

cumpliendo con los estándares de calidad que cada caso amerite, precautelando la salud del paciente y el bienestar del profesional y su equipo de trabajo con el objetivo claro de maximizar la satisfacción usuaria de los pacientes (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2022).

Actualmente, de acuerdo con los lineamientos en el servicio de la atención odontológica en el contexto de la Pandemia por COVID-19 emitidos por el MSP como ente rector de salud en nuestro país, se han ido actualizando los protocolos y el número de atenciones diarias en las unidades de salud. Esto con el objetivo de precautelar la salud de los pacientes y de los profesionales de salud en estomatología procurando realizar la prestación de servicios en esta área sin apartarse de las necesidades reales de cada uno de los pacientes. Además, con el objetivo de cumplir con los planes de tratamientos establecidos en cada uno de ellos, logrando suplir de este modo todas las necesidades de los pacientes y usando los recursos disponibles de acuerdo con los estándares de calidad que exigen cada uno de los tratamientos (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2022). En la Tabla 3, se muestra la disposición desde el nivel central en cuanto al número de atenciones odontológicas diarias en las unidades de salud del Seguro Social Campesino a partir del año 2020 hasta la actualidad.

Tabla 3

Número de atenciones del servicio de odontología marzo 2020-febrero 2022

Periodos de atención	N° de atenciones
Estado de excepción marzo 2020	Solo urgencias o emergencias odontológicas.
Durante la pandemia hasta junio 2021	Hasta seis atenciones diarias, además de urgencias o emergencias.
A partir de julio 2021	12 atenciones diarias, además de urgencias o emergencias.

Capítulo III

Marco Metodológico

En el presente capítulo se aborda el marco metodológico donde se implantan los métodos y técnicas necesarios para el desarrollo del trabajo fundamentado en la investigación científica. La importancia de este radica en que permite al investigador llevar a cabo un estudio de manera sistemática, eficiente y fiable, obteniendo así resultados precisos que se ajusten a la realidad; por tanto, a continuación, se presenta el desarrollo partiendo del enfoque investigativo.

Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación puede ser cuantitativo, cualitativo o mixto. Para efectos del presente trabajo se utiliza el cuantitativo que radica su utilidad para la indagación de fenómenos que son medibles y pueden ser analizados usando técnicas estadísticas. Los investigadores cuantitativos utilizan una variedad de técnicas de recopilación de datos, como encuestas, mediciones y análisis de datos existentes, los cuales posteriormente son presentados en forma de tablas y gráficos para inferir sobre cuestiones relacionadas al fenómeno de estudio apoyados de plataformas informáticas (Otero, 2018).

La utilización del enfoque cuantitativo se fundamenta en el análisis numérico, el cual procesa la información obtenida por medio de técnicas estadísticas con la finalidad de conocer satisfactoriamente la asociación existente entre las variables de la investigación calidad de servicio y satisfacción usuaria en la atención odontológica del dispensario Pasadero.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es un plan detallado que especifica los métodos y

herramientas que se utilizarán para recopilar y analizar los datos necesarios para responder a una pregunta de investigación específica. El diseño de la investigación también puede incluir una planificación de cómo se presentarán los resultados de la investigación. El diseño utilizado para el presente trabajo es no experimental, debido a que la información es tomada en su estado natural sin manipular las variables, basándose en la observación (Castro, Parra, & Arango, 2020).

Para alcanzar la satisfacción usuaria es indispensable proporcionar un servicio de calidad y para poder contar con aquello en la atención odontológica en el dispensario Pasadero se hace uso del diseño de la investigación no experimental. Esta parte desde la toma de datos en su ambiente natural, a través de la encuesta realizada por instrumentos validados sin modificación alguna de los datos para establecer el comportamiento de las variables del estudio.

Alcance de la Investigación

El alcance de la investigación corresponde al uso que se le darán a los datos; el alcance puede clasificarse en exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. El alcance descriptivo permite ahondar sobre las particularidades del fenómeno a estudiar para describir tendencias de acuerdo con su comportamiento; en tanto que, el correlacional permite demostrar el grado de asociación que existe entre las variables del estudio (C. Ramos, 2020).

El alcance tomado como base del estudio es el descriptivo y correlacional; el primero debido a la capacidad de aporte en la descripción del problema para en función de aquello describir las tendencias en el tiempo con el desenvolvimiento de las variables anteriormente mencionadas. En tanto que, el segundo es porque se enfoca en analizar las relaciones entre las variables calidad de servicio y satisfacción

usuaria con la finalidad de establecer relación en el comportamiento de una u otra.

Tipo de la Investigación

El tipo de investigación hace referencia a la periodicidad y recurrencia en la toma de datos que puede ser transeccional o longitudinal. Para el presente trabajo se hizo uso del tipo transeccional, el cual estudia dos o más variables en un momento específico en el tiempo y su importancia radica en establecer una relación causal entre las variables estudiadas (Rodríguez & Mendivelso, 2018). El tipo de investigación transversal conocido también como transeccional se fundamenta debido a que la toma de información a través de los instrumentos validados en las encuestas se los realiza en una sola ocasión. Es decir, se toma los datos acerca de la calidad de servicio y satisfacción usuaria una única vez.

Método de la Investigación

El método de investigación científica hace referencia a una serie de pasos lógicos que se siguen para llegar a una conclusión. Dentro de los métodos existentes están el deductivo y el inductivo. Para la presente fue usado el deductivo, el cual tiene como fin abordar las cuestiones generales para posteriormente ir hacia las particulares. Es decir, parte desde el estudio del marco teórico a través de referencias bibliográficas para ser aplicados en el enfoque de estudio el cual es cuantitativo (Álvarez, Alonso, & Gorina, 2018). El método de la investigación fue el deductivo que se fundamenta por el análisis de las teorías asociadas a las variables calidad de servicio y satisfacción usuaria, las cuales posteriormente son usadas en casos particulares como la atención en el servicio de odontología en el dispensario Pasadero.

Población

La población en la investigación hace referencia a un grupo de personas, objetos o elementos sobre los que se recopila información para responder a una pregunta de investigación (Robles, 2019). Para la presente la población fue tomada de los usuarios externos afiliados a la red del Dispensario Pasadero cantón Sucre, provincia de Manabí que acudieron en el periodo de enero a septiembre en el año 2021, los cuales ascendieron a 2,496.

A continuación, se delimita la población objeto de estudio mediante la identificación de los criterios de inclusión y exclusión. Con respecto al primer criterio se considera el género masculino como el femenino, instrucción académica indistinta, usuarios afiliados a la unidad médica odontológica, incluyendo el rango etario que es para mayores de 18 años. En cambio, los criterios de exclusión descartan al personal, técnicos o auxiliares que laboran dentro de la institución, menores de edad y demás aspectos que no forman parte del estudio.

Muestra

Según Gamboa (2018) una muestra es un pequeño conjunto de cosas o de personas que se toma de un grupo más grande para que sirva de representación de este. Para lo cual se hace uso de la fórmula que se presenta a continuación:

$$n = \frac{N * Z^2 * q * p}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * q * p}$$

$$n = \frac{2,496 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (2,496 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 333$$

Donde,

N = población

Z = es el intervalo de confianza de la tabla Z

P = la probabilidad de éxito

Q = la probabilidad de fracaso

D = el error de la muestra

Muestreo

Según Hernández y Carpio (2019) el muestreo es el proceso mediante el cual se selecciona una parte de la población para representar a toda ella; se realiza con el fin de estudiar y analizar un conjunto de datos de manera más eficiente y económica. El muestreo puede ser probabilístico y no probabilístico, para la presente se usa el primero, dado que se seleccionaron las personas conforme iban llegando al Dispensario. Los criterios de inclusión fueron que sea mayor de edad, sin problemas mentales que le permitan desarrollar la encuesta y la voluntad de participar en el estudio.

Técnica e Instrumento

La técnica utilizada para la recolección de datos es la encuesta, la cual es usada a partir de un conjunto de preguntas para conseguir respuestas que aporten a la resolución de la problemática planteada (Torres, Paz, & Salazar, 2019). Para la presente investigación, en la variable calidad de servicio fue utilizado el cuestionario SERVPERF adaptado, validado en un sinnúmero de estudios (Araya, Bustos, Castillo, Oliva, & Araya, 2012), mientras que para satisfacción usuaria se utilizó un instrumento validado con coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.898 y 0.893 para cada dimensión (Granado et al., 2007).

El cuestionario SERVPERF contó con cinco dimensiones, las cuales fueron

fiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta. El cuestionario cuenta con 21 preguntas, mismas que están orientadas a cada una de las dimensiones descritas, donde de la 1 a la 4 corresponde a fiabilidad, de la 5 a la 8 seguridad, de la 9 a la 13 tangibilidad, de la 14 a la 17 empatía y de la 18 a la 21 capacidad de respuesta. Este estudio tomado como referencia fue adaptado a la realidad y necesidades de la investigación. Con respecto a la variable satisfacción usuaria, contó con un banco de preguntas de once, las cuales fueron distribuidas de igual forma por las dimensiones del instrumento donde de la 1 a la 5 correspondieron a aspectos administrativos y de la 6 a la 11 con los aspectos de los prestadores de salud.

Operacionalización de las Variables

En la Tabla 4, se muestra la operacionalización de las variables calidad de servicio y satisfacción usuaria.

Tabla 4

Operacionalización de las variables

Variables	Definición	Dimensiones	Preguntas	Escala
Calidad de servicio	La calidad de servicio se refiere a la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes (Ramos, Mogollón, Santur, & Cherre, 2020).	Independiente	1. ¿El odontólogo cumple con los tiempos prometidos? 2.- ¿Demuestra interés el odontólogo en resolver los problemas del paciente? 3.- ¿El servicio ofrecido cumple con lo que usted esperaba? 4.- ¿El profesional odontológico realizó bien el servicio la primera vez que lo visitó?	Desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5)
		Fiabilidad	5.- ¿Le inspira confianza y seguridad el proceder de los odontólogos? 6.- ¿Los profesionales que han visitado tienen los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas? 7.- ¿Demuestran los odontólogos organización en la prestación del servicio? 8.- ¿El trato que proporcionan los odontólogos es igual entre pacientes?	
		Seguridad	9. ¿El dispensario tiene apariencia pulcra y limpia? 10.- ¿Cuentan con los implementos necesarios para la prestación del servicio odontológico? 11.- ¿Los equipos con los que cuentan son modernos? 12.- ¿Los materiales complementarios son atractivos y claros? 13.- ¿Las instalaciones físicas son adecuadas para brindar un buen servicio?	
		Tangibilidad	14.- ¿Los profesionales que prestan el servicio muestran intereses de resolver los pormenores de sus pacientes? 15. ¿El dispensario proporciona una atención personalizada? 16.- ¿Los odontólogos entienden las necesidades específicas del paciente? 17.- ¿En la prestación del servicio ofrecen horarios convenientes a los pacientes?	
		Empatía		

		Capacidad de respuesta	<p>18.- ¿Los profesionales están dispuestos en ayudar a sus pacientes?</p> <p>19.- ¿Resuelven las inquietudes en tiempo adecuado?</p> <p>20.- ¿Si tiene más de una interrogante son resueltas en tiempo adecuado?</p> <p>21.- ¿Los profesionales del dispensario cuentan con las capacidades para ofrecer un pronto servicio?</p>	
Dependiente	La satisfacción usuaria es la medida del grado en el que un usuario está satisfecho con los servicios recibidos. Se puede medir a través de encuestas y otros métodos de investigación de mercado, su importancia radica en ayudar a los prestadores de servicios a mejorar, ya que este puede afectar en el nivel de lealtad de los clientes (Fernández, Antiñirre, & De La Hoz, 2020).	Calidad administrativa	<p>1. El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de la consulta</p> <p>2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el dispensario</p> <p>3. Los trámites que tuvo que hacer en admisión</p> <p>4. El tiempo de espera en consultas</p> <p>5. La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a una cita</p>	
Satisfacción usuaria		Calidad de prestadores de salud	<p>6. El trato por parte del personal de enfermería</p> <p>7. El trato por parte del personal odontológico</p> <p>8. El cuidado de su intimidad durante la consulta</p> <p>9. La duración de la consulta</p> <p>10. La información recibida sobre los problemas dentales</p> <p>11. La claridad con que le explicaron el tratamiento a realizar</p>	Desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5)

Procesamiento de Datos

La estadística descriptiva es la encargada de recopilar, organizar, resumir y presentar los datos de un conjunto de datos obtenidos de una muestra que es la representación de una población. Por otro lado, también es usado la estadística inferencial, debido a que saca conclusiones a partir del muestreo del subconjunto de datos para tomar decisiones acerca del fenómeno de estudio, finalmente, se acopla ambas con la finalidad de describir las características principales de la muestra del estudio (Palomino, Herrera, Valencia, & Reyes, 2018). La investigación utilizada para la presente fue descriptiva inferencial, debido a que se toma información de una muestra representativa de los pacientes de atención odontológica en el dispensario Pasadero, con la finalidad de asociar el comportamiento de las variables calidad de atención con satisfacción usuaria.

Las técnicas de estadística descriptiva recaen en la media aritmética definida como el valor promedio de un conjunto de números, la cual se calcula sumando todos los números y dividiendo el resultado entre el número de elementos en el conjunto (Martínez et al., 2019). En cambio, la desviación estándar es una medida de dispersión que se utiliza para describir el grado de variación de un conjunto de datos, definida como la raíz cuadrada de la varianza, que es la media aritmética de las diferencias al cuadrado entre los valores individuales y la media (Morales, 2004). Como parte de las técnicas de estadística descriptiva aplicadas estuvieron la media aritmética y desviación estándar, a fin de designar un valor medio aproximado de las variables, al igual que, la variación de estas.

Por otro lado, la estadística inferencial es el proceso de usar una muestra de

datos para sacar conclusiones acerca de una población, basada en el principio de la selección aleatoria. Es decir que, todos los elementos de la población tienen una igual probabilidad de ser seleccionados para la muestra (Llinás, 2018). A partir de lo antes mencionado, se establece como técnica la correlación de Pearson, definida como una medida de dependencia lineal entre dos variables, siendo usada para medir la fuerza y la dirección de la relación lineal entre dos variables (Lalinde et al., 2018).

El procesamiento de la información es realizado una vez se obtienen los datos de los instrumentos validados orientados a la calidad de atención y satisfacción usuaria, la cual es presentada en forma de figuras sean estos pasteles o diagrama de barras. Para la obtención de estas representaciones se hace uso de tablas de frecuencias apoyándose del programa informático Microsoft Excel y SPSS 25.

Resultados

Datos sociodemográficos

Tabla 5

Datos sociodemográficos

Género			Edad				Nivel académico				Tiempo de atención		
Masculino	Femenino	Otro	18 a 28 años	29 a 39 años	40 a 50 años	De 51 en adelante	Primaria	Secundaria	Universitario	Tercer Nivel	1 a 2 años	3 a 4 años	Más de 5 años
38.4%	55.6%	6%	13.5%	30%	33%	23.5%	45.9%	35.4%	10.3%	8.4%	26.7%	22.8%	50.5%

Los principales resultados con respecto a los datos sociodemográficos evidenciaron que, el género femenino prevalece en un 55.6%, seguido del rango etario de 29 a 39 años en un 30%, posteriormente el nivel de instrucción se proyectó en un 45.9% en torno a la primaria. Posteriormente, el 50.5% de los participantes expresaron que el tiempo que se llevan atendiendo en la unidad médica oscila pasado los cinco años. Esto quiere decir que, la mayoría de los usuarios son mujeres en una escala joven-adulta con instrucción básica y un periodo largo de atención.

Calidad de Servicio

Dimensión fiabilidad

1.- ¿El odontólogo cumple con los tiempos prometidos?

Los principales hallazgos encontrados en la investigación demuestran que el 69.7% de los pacientes estuvieron totalmente de acuerdo de que el odontólogo cumple con los tiempos prometidos, el 28.5% de ellos se mantuvo de acuerdo; en cambio, el 1.8% se mostró totalmente en desacuerdo. Esto quiere decir que, la mayoría de los pacientes están satisfechos con el cumplimiento de los tiempos prometidos por el odontólogo, tal como se aprecia en la Figura 2.

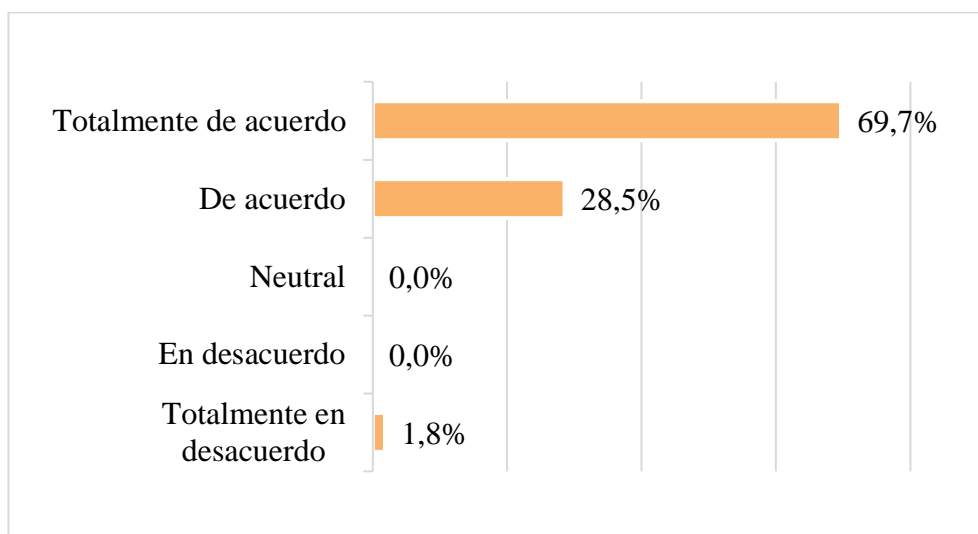


Figura 2. Cumplimiento de tiempos

2.- ¿Demuestra interés el odontólogo en resolver los problemas del paciente?

Es importante destacar que los resultados fueron alentadores, ya que, el 71.5% de los encuestados estaban totalmente de acuerdo en que el odontólogo mostraba interés en resolver sus problemas, seguido del 26.7% que se mostraron de acuerdo; mientras que, el 1.8% se sintieron totalmente en desacuerdo. Es decir, la mayoría de

los encuestados determinaron que los profesionales expresan un interés en resolver sus problemas, pero una minoría se sintió en desacuerdo, lo cual puede deberse a una mala experiencia personal o una mala comunicación por parte del odontólogo (ver Figura 3).

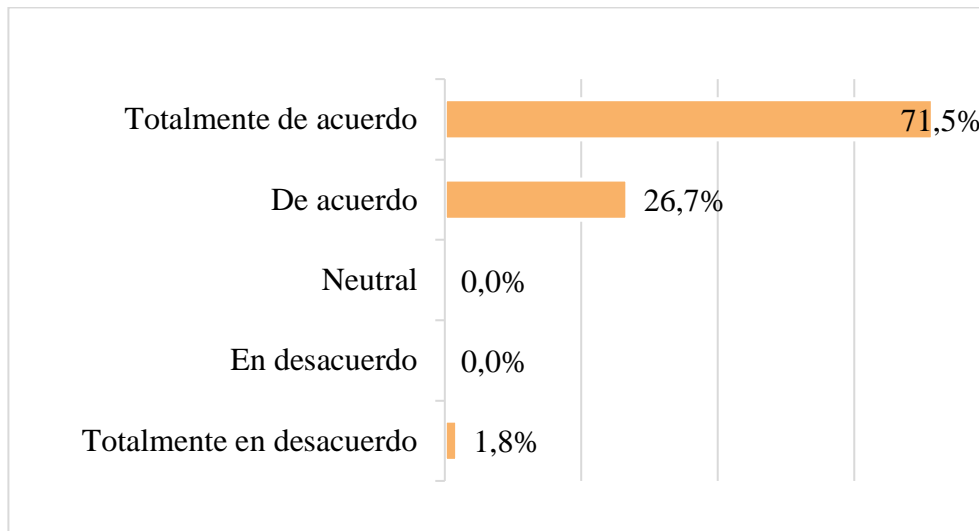


Figura 3. Interés en resolver problemas

3.- ¿El servicio ofrecido cumple con lo que usted esperaba?

En términos generales, los datos demostraron que el 71.5% de los usuarios expresaron un total acuerdo en que el servicio ofrecido cumple con lo que el paciente esperaba, el 21.3% de ellos manifestó estar de acuerdo; pero el 1.8% mostró total desacuerdo y desacuerdo respectivamente. En otras palabras, los clientes están satisfechos con el servicio; sin embargo, es necesario hacer cambios para lograr mejorar la satisfacción del cliente y reducir los niveles de insatisfacción (ver Figura 4).

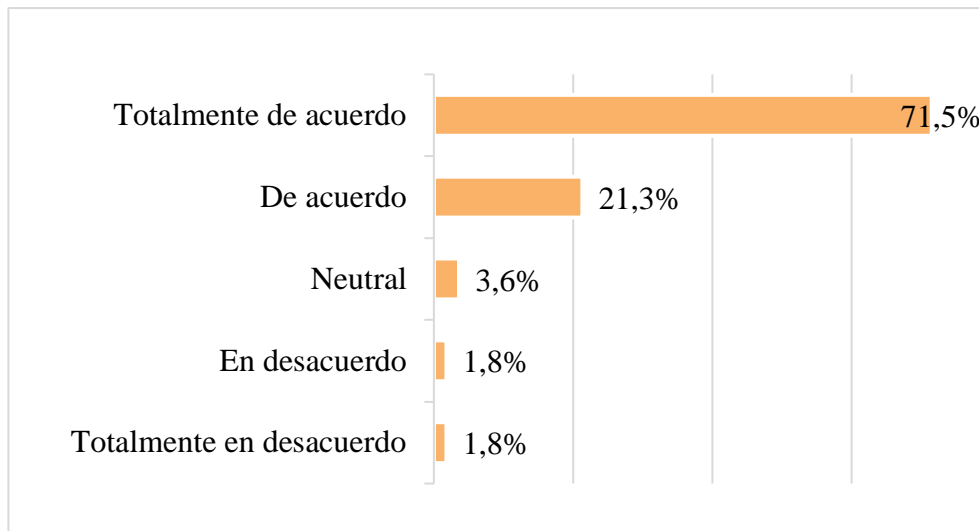


Figura 4. Servicio cumple con expectativas

4.- ¿El profesional odontológico realizó bien el servicio la primera vez que lo visitó?

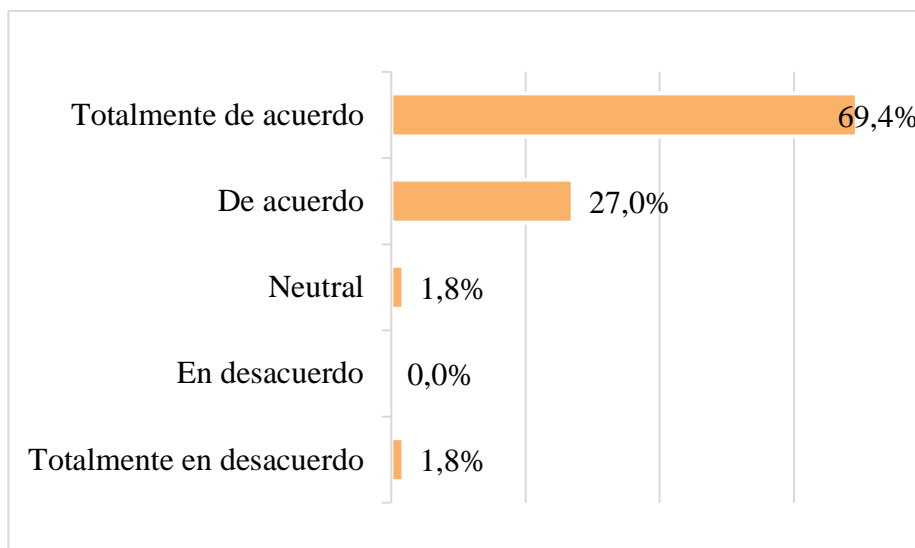


Figura 5. Buen servicio desde primera vez

Los resultados de la investigación evidenciaron que el 69.4% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que el odontólogo realizó bien el servicio desde la primera vez, el 27.0% expresó estar de acuerdo; mientras que, el 1.8% declaró estar totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, el 96,4% manifestó haber recibido un buen servicio del odontólogo desde la primera ocasión (ver Figura 5).

Dimensión seguridad

5.- ¿Le inspira confianza y seguridad el proceder de los odontólogos?

El 75.1% de los usuarios expresaron un total acuerdo en que el proceder del odontólogo les inspira confianza y seguridad, el 21.6% mostró estar de acuerdo; en cambio, el 1.8% indicó un total desacuerdo. Por ende, el 96,7% de los encuestados manifestaron confianza y seguridad por la práctica del profesional (ver Figura 6).

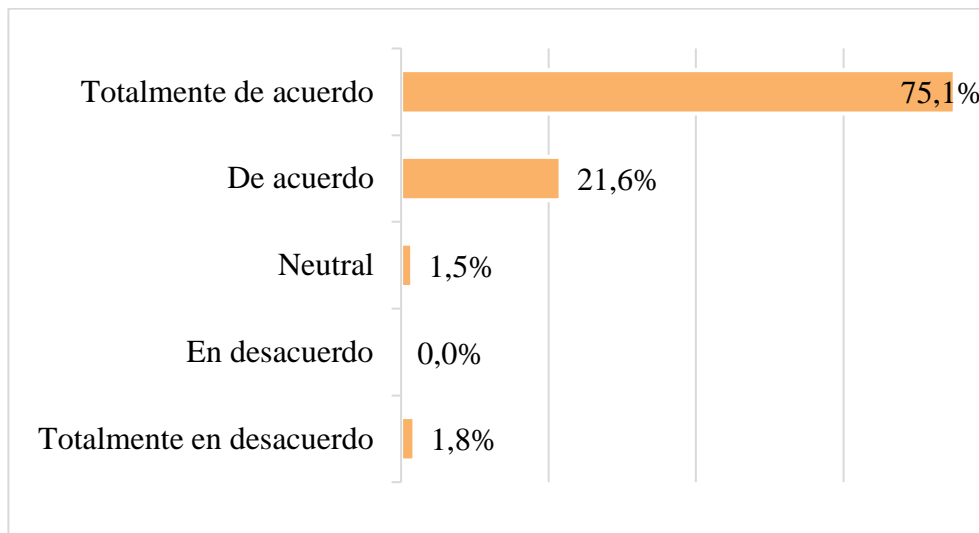


Figura 6. Confianza y seguridad

6.- ¿Los profesionales que han visitado tienen los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?

Conforme a la información recabada en el estudio, se halló que el 67.0% de los pacientes estuvieron en total acuerdo de que los profesionales tienen los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas, el 27.6% expresó sentirse de acuerdo, en cambio, el 1.8% afirmó total desacuerdo. Esto demuestra que, el 94.6% de los usuarios han resuelto sus dudas e inquietudes mediante su odontólogo (ver Figura 7).

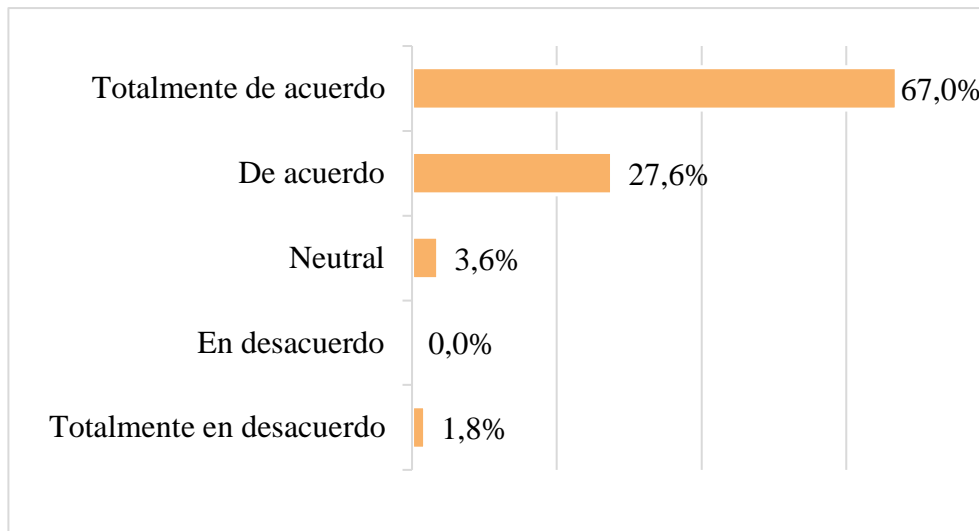


Figura 7. Conocimiento para responder preguntas

7.- ¿Demuestran los odontólogos organización en la prestación del servicio?

De acuerdo con los datos encontrados en la investigación, el 80.2% de los usuarios estaban totalmente de acuerdo de que los odontólogos demuestran organización en la prestación del servicio, el 18.0% ratificó estar de acuerdo, mientras que, el 1.8% de ellos se mostraron totalmente en desacuerdo. Es decir que, el 98.2% de los encuestados consideran que los odontólogos son organizados (ver Figura 8).

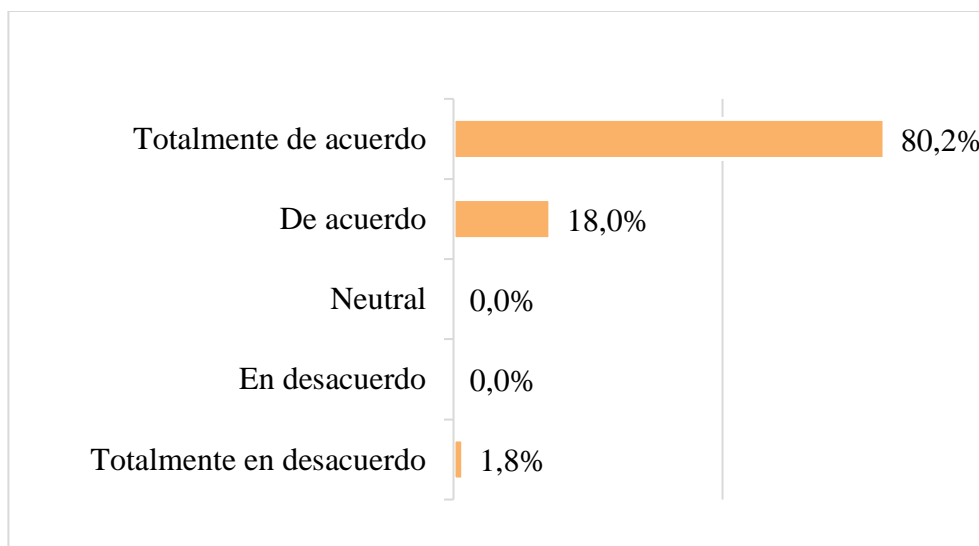


Figura 8. Organización en prestación de servicio

8.- ¿El trato que proporcionan los odontólogos es igual entre pacientes?

En conformidad con los hallazgos encontrados, se pudo constatar que el 61.0% de los pacientes se mostraron totalmente de acuerdo de que los odontólogos tienen el mismo trato con todos los usuarios, el 35.4% manifestó estar de acuerdo, en cambio, el 1.8% expresó un total desacuerdo. En otras palabras, la mayoría de los pacientes perciben de manera positiva el trato igualitario de los odontólogos (ver Figura 9).

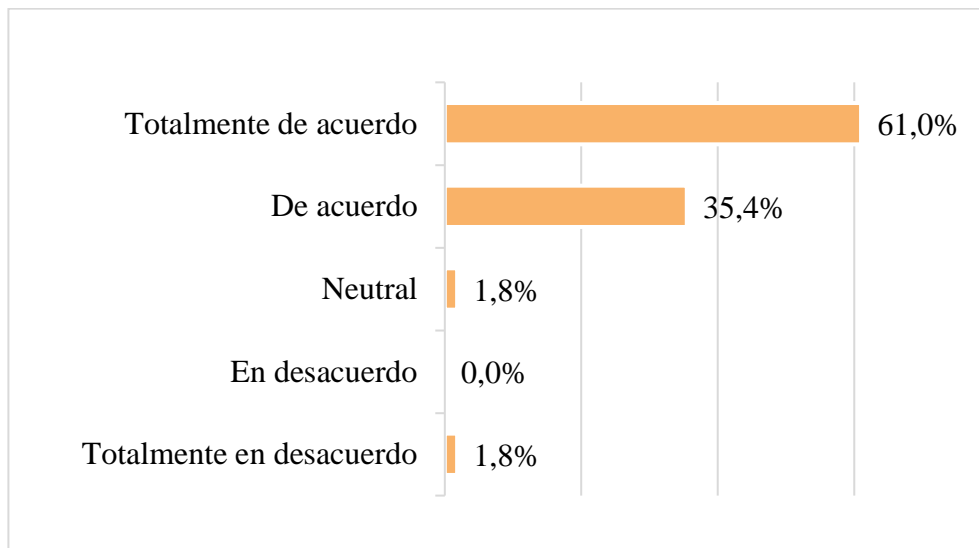


Figura 9. Trato igualitario de pacientes

Dimensión tangibilidad

9. ¿El dispensario tiene apariencia pulcra y limpia?

Los principales resultados de la investigación demostraron que el 78.7% de los usuarios indicaron sentirse en total acuerdo con la apariencia pulcra y limpia del dispensario, el 19.5% expresó estar de acuerdo; en cambio, el 1.8% manifestó total desacuerdo. Por consiguiente, el nivel de satisfacción de los clientes con la apariencia del dispensario es muy alto (ver Figura 10).

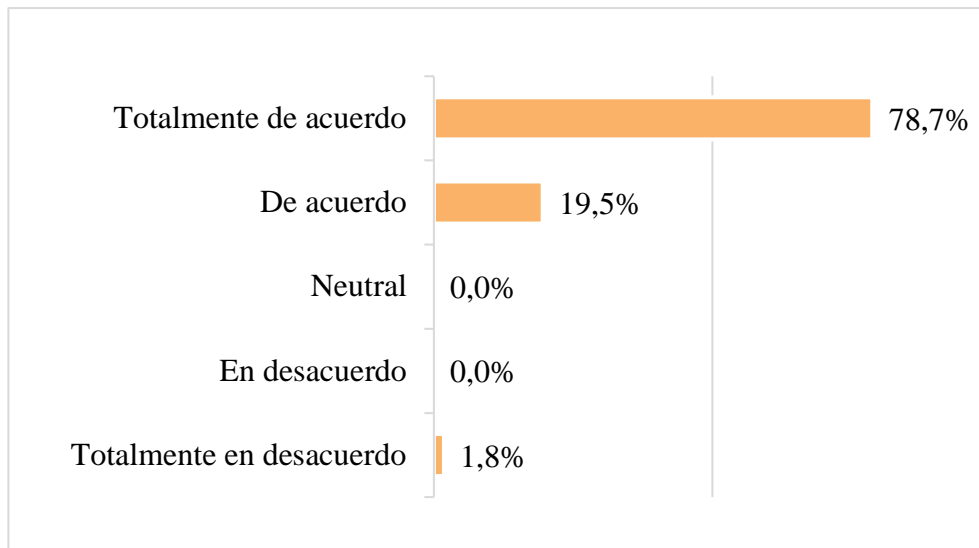


Figura 10. Apariencia pulcra y limpia

10.- ¿Cuentan con los implementos necesarios para la prestación del servicio odontológico?

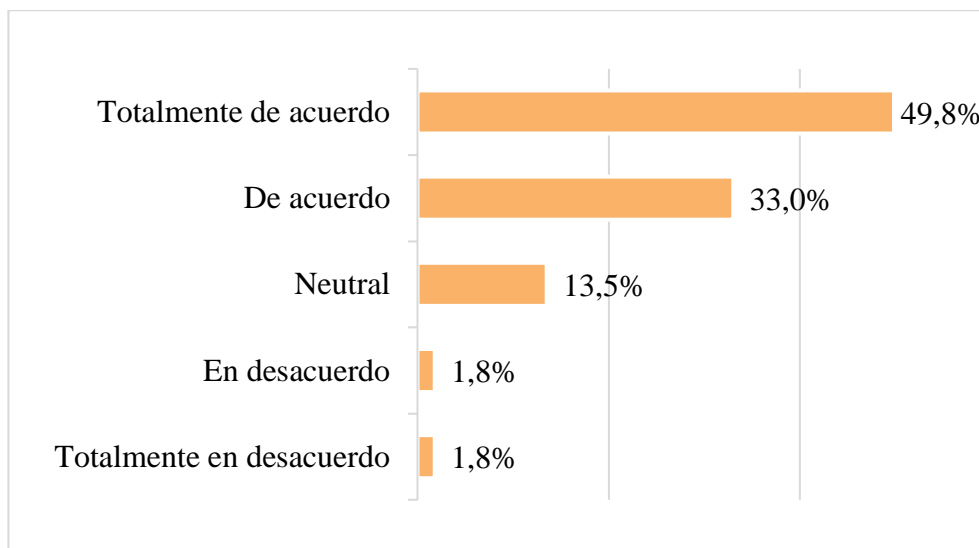


Figura 11. Implementos necesarios

Los hallazgos mostraron que el 49.8% de los encuestados manifestaron estar en total acuerdo de que el dispensario cuenta con los implementos necesarios para la prestación del servicio, el 33.0% expresó sentirse de acuerdo, mientras que, el 1.8% manifestó total desacuerdo y desacuerdo respectivamente (ver Figura 11).

11.- ¿Los equipos con los que cuentan son modernos?

De acuerdo con la información recolectada se pudo constatar que el 41.7% de los encuestados estuvieron en total acuerdo en que los equipos del dispensario son modernos, el 34.5% expresó estar de acuerdo, en cambio, el 1.8% de ellos se mostraron totalmente en desacuerdo. Por ende, el 76.2% de los usuarios de este servicio consideran que el estado de los equipos de este dispensario es bueno (ver Figura 12).

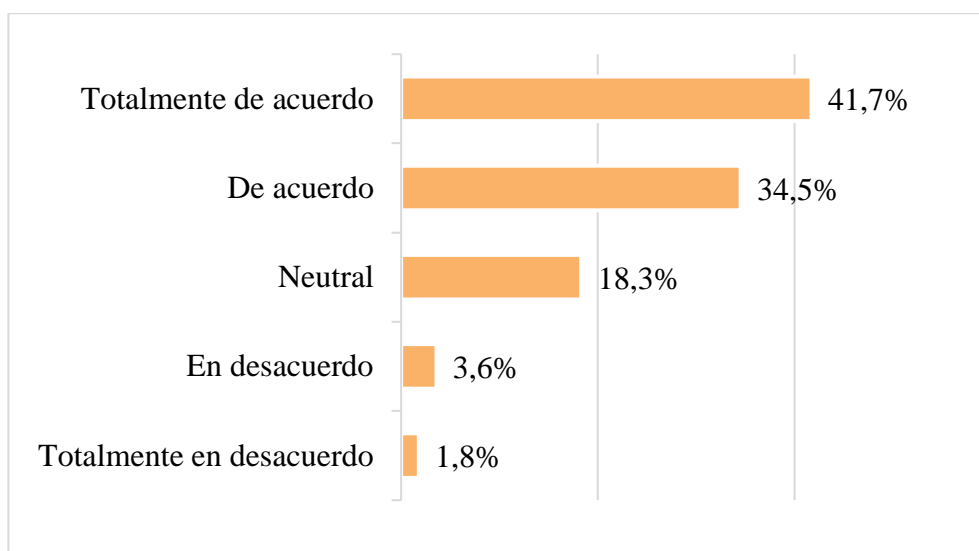


Figura 12. Equipos modernos

12.- ¿Los materiales complementarios son atractivos y claros?

Es importante destacar que el 66.7% de los pacientes estuvieron totalmente de acuerdo en que los materiales complementarios son atractivos y claros, el 24.3% manifestó sentirse de acuerdo; mientras que, el 1.8% de ellos se mostraron totalmente en desacuerdo. Es decir, el 91.0% de los pacientes se sienten satisfechos por los materiales complementarios al ser atractivos y claros (ver Figura 13).

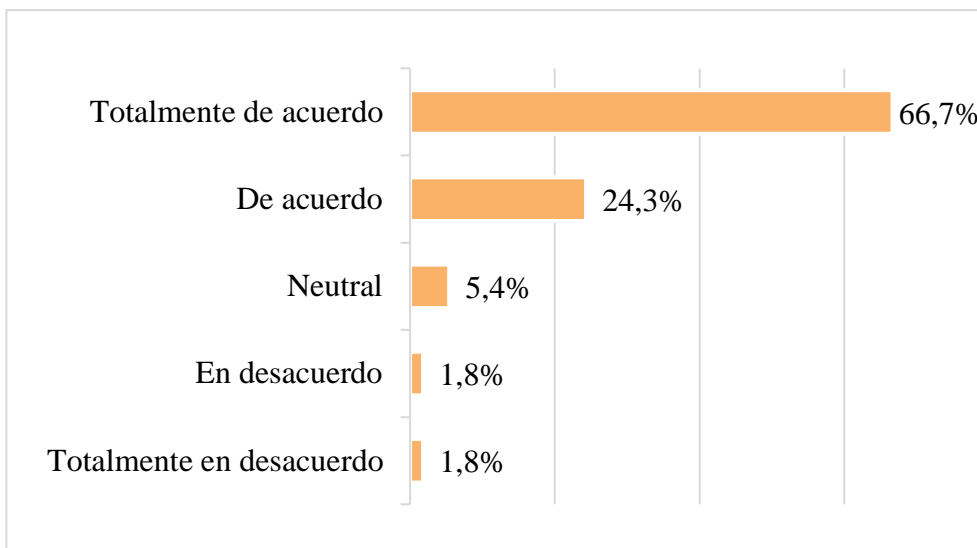


Figura 13. Materiales complementarios atractivos y claros

13.- ¿Las instalaciones físicas son adecuadas para brindar un buen servicio?

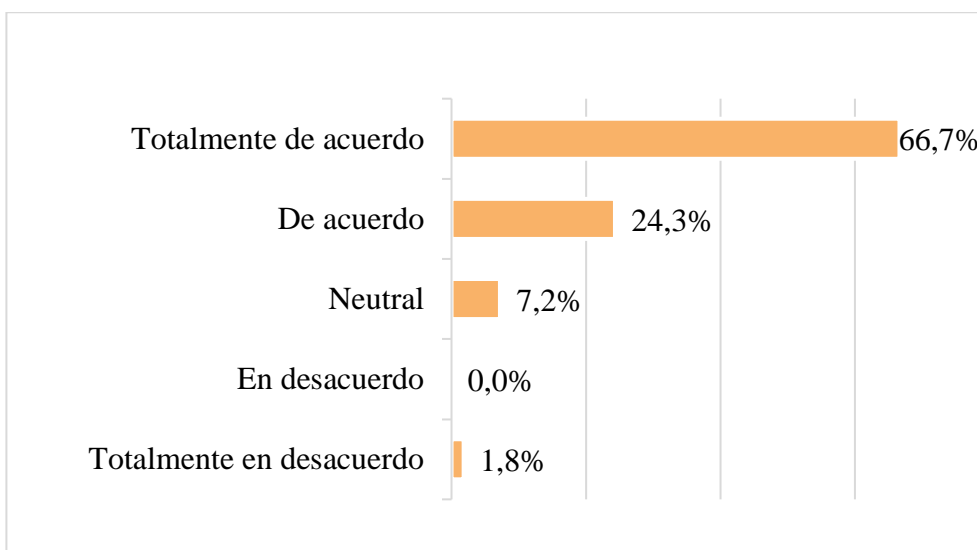


Figura 14. Instalaciones físicas adecuadas

Los principales resultados de la investigación indicaron que el 66.7% de los pacientes estuvieron totalmente de acuerdo en que las instalaciones físicas son adecuadas para brindar un buen servicio, el 24.3% indicó estar de acuerdo, en cambio, el 1.8% expresó un total desacuerdo. Es decir que, el 91.0% de los usuarios

están de acuerdo o totalmente de acuerdo con las instalaciones físicas del hospital (ver Figura 14).

Dimensión empatía

14.- ¿Los profesionales que prestan el servicio muestran interés de resolver los pormenores de sus pacientes?

El 66.7% de los encuestados se mostraron totalmente de acuerdo en que los profesionales muestran interés de resolver sus pormenores, el 31.5% afirmó estar de acuerdo; mientras que, el 1.8% manifestó un total desacuerdo. Esto quiere decir que, la mayoría de los encuestados se encuentran satisfechos con el manejo de su problema por parte del personal médico (ver Figura 15).

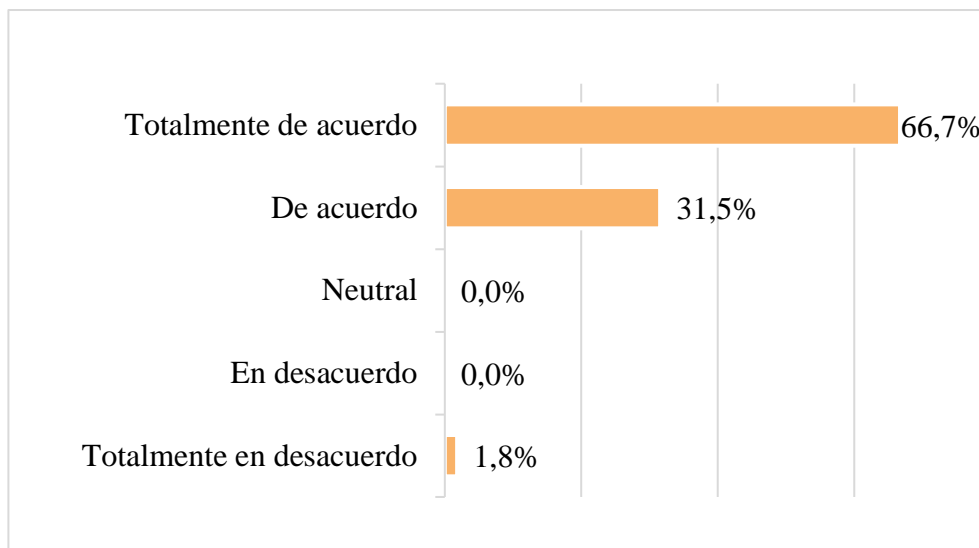


Figura 15. Interés en resolver pormenores

15. ¿El dispensario proporciona una atención personalizada?

Conforme a los datos recolectados, se constató que el 58.0% de los pacientes estaban totalmente de acuerdo en que el dispensario brinda una atención personalizada, el 38.4% manifestó estar de acuerdo; en cambio, el 1.8% afirmó un

total desacuerdo. Esto quiere decir que, la mayoría de los encuestados están satisfechos con la atención personalizada que se les brinda en el dispensario (ver Figura 16).

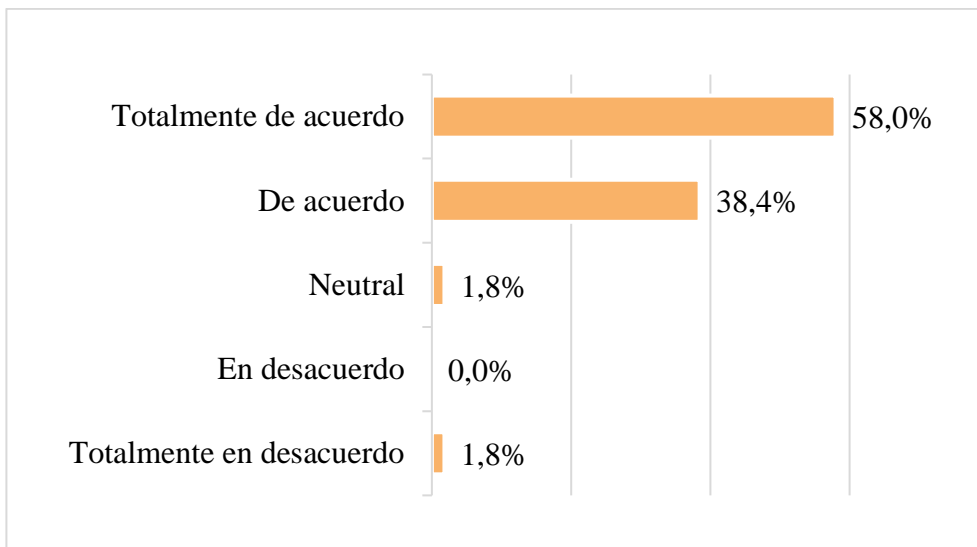


Figura 16. Atención personalizada

16.- ¿Los odontólogos entienden las necesidades específicas del paciente?

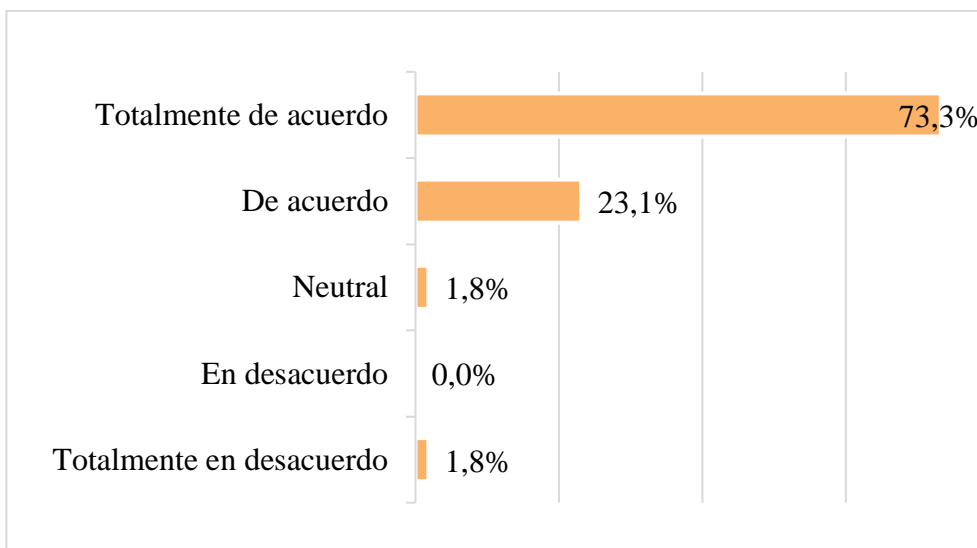


Figura 17. Entienden necesidades específicas

Dentro del estudio se corroboró que el 73.3% de los usuarios expresaron total acuerdo en que los odontólogos entienden sus necesidades específicas, el 23.1%

ratificó sentirse de acuerdo; mientras que, el 1.8% de ellos indicaron estar totalmente en desacuerdo y neutral respectivamente. Por consiguiente, el 96.4% de los pacientes se sienten comprendidos por los odontólogos (ver Figura 17).

17.- ¿En la prestación del servicio ofrecen horarios convenientes a los pacientes?

El 57.7% de los encuestados expresaron estar en total acuerdo de que los horarios para la prestación del servicio son convenientes, el 35.1% indicó sentirse de acuerdo; en cambio, el 1.8% manifestó un total desacuerdo. Por lo tanto, la mayoría de los clientes se encuentran satisfechos con los horarios de la prestación del servicio (ver Figura 18).

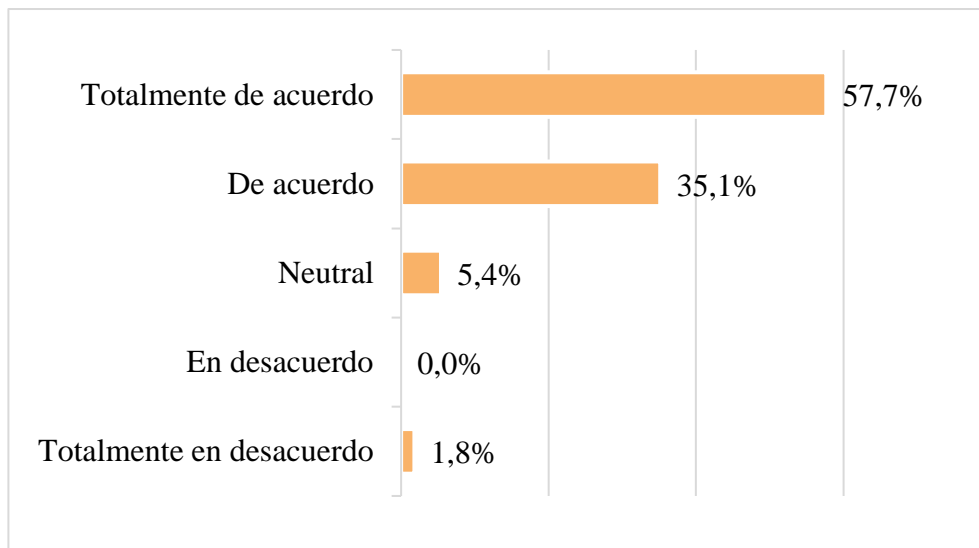


Figura 18. Horarios convenientes

Dimensión capacidad de respuesta

18.- ¿Los profesionales están dispuestos en ayudar a sus pacientes?

De conformidad con la información recopilada, el 71.8% de los usuarios estuvieron en total acuerdo en la predisposición en ayudarlos, el 24.6% se mostró de

acuerdo, en cambio, el 1.8% expresó total desacuerdo. Evidentemente, el 96.4% de los pacientes confían en los profesionales que están dispuestos a ayudarlos (ver Figura 19).

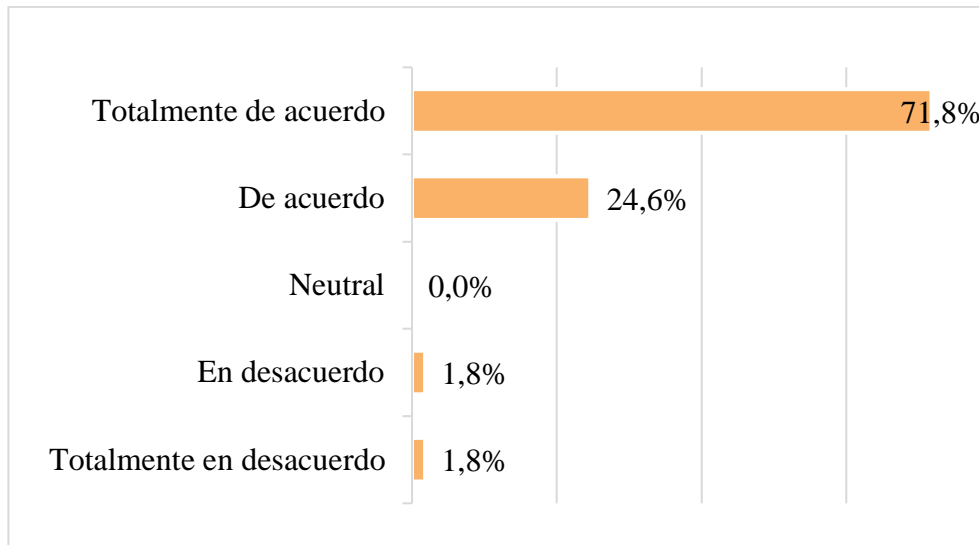


Figura 19. Predisposición para ayudarlos

19.- ¿Resuelven las inquietudes en tiempo adecuado?

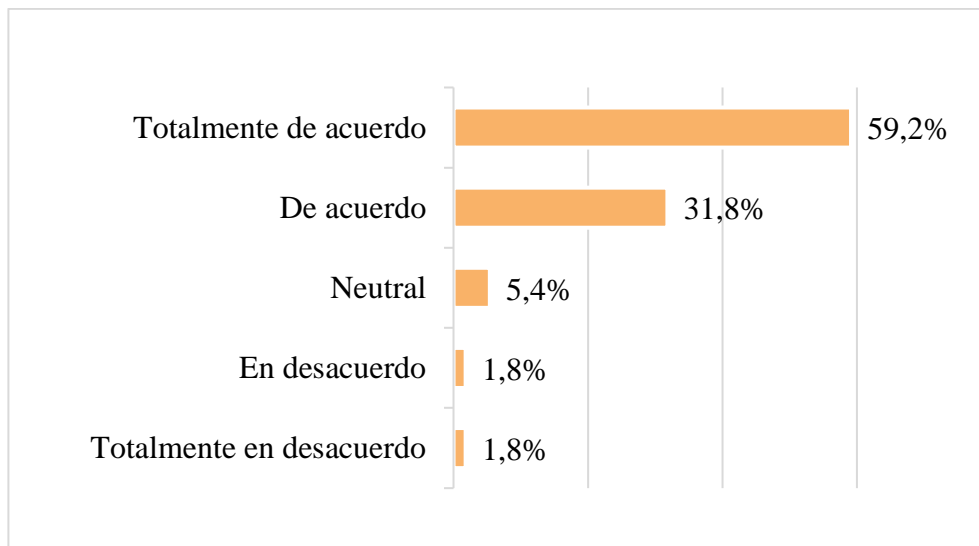


Figura 20. Resolución de Inquietudes en tiempo adecuado

De acuerdo con los datos que se recolectaron en la investigación, se pudo determinar que el 59.2% de los pacientes se encontraban totalmente de acuerdo en

que los odontólogos resuelven sus inquietudes en tiempo adecuado, el 31.8% expresó estar de acuerdo, en cambio, el 1.8% afirmó sentirse totalmente en desacuerdo. En otras palabras, el 91.0% de los pacientes están satisfechos con la atención recibida de los odontólogos (ver Figura 20).

20.- ¿Si tiene más de una interrogante son resueltas en tiempo adecuado?

Los hallazgos encontrados en la investigación demostraron que el 71.5% de los encuestados estaban en total acuerdo en que sus interrogantes son resueltas en tiempo adecuado, el 23.1% ratificó sentirse de acuerdo, mientras que, el 1.8% de ellos se mostraron en total desacuerdo y en desacuerdo. Por consiguiente, la mayoría de los usuarios están satisfechos con el tiempo que se tarda en responder sus dudas (ver Figura 21).

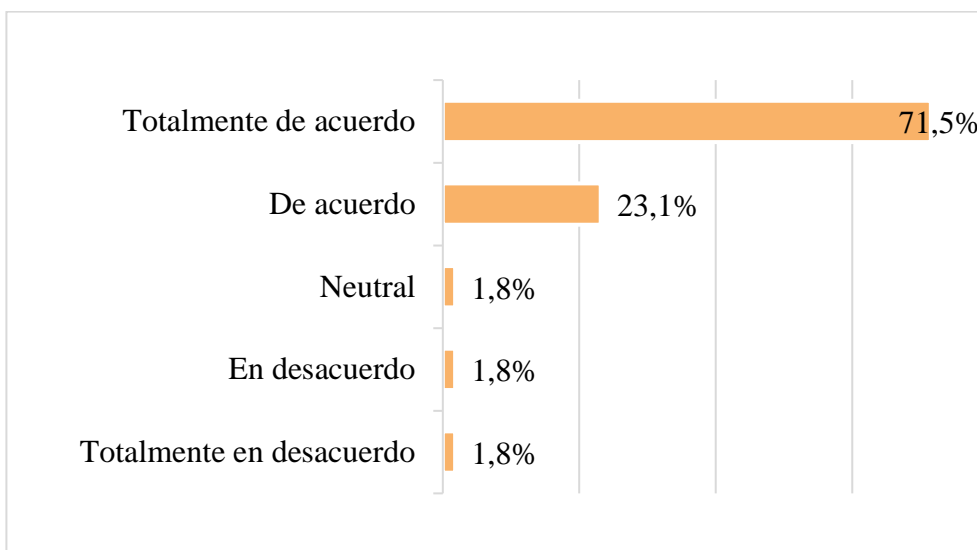


Figura 21. Interrogantes resueltas en tiempo adecuado

21.- ¿Los profesionales del dispensario cuentan con las capacidades para ofrecer un pronto servicio?

El 61.0% de los pacientes indicaron sentirse totalmente de acuerdo de que los profesionales cuentan con las capacidades para ofrecer un pronto servicio, el 33.6%

manifestó estar de acuerdo, en cambio, el 1.8% afirmó total desacuerdo y desacuerdo respectivamente. Por consiguiente, el 94.6% de los pacientes se encuentran satisfechos con la capacidad de los profesionales de brindar un servicio pronto (ver Figura 22).

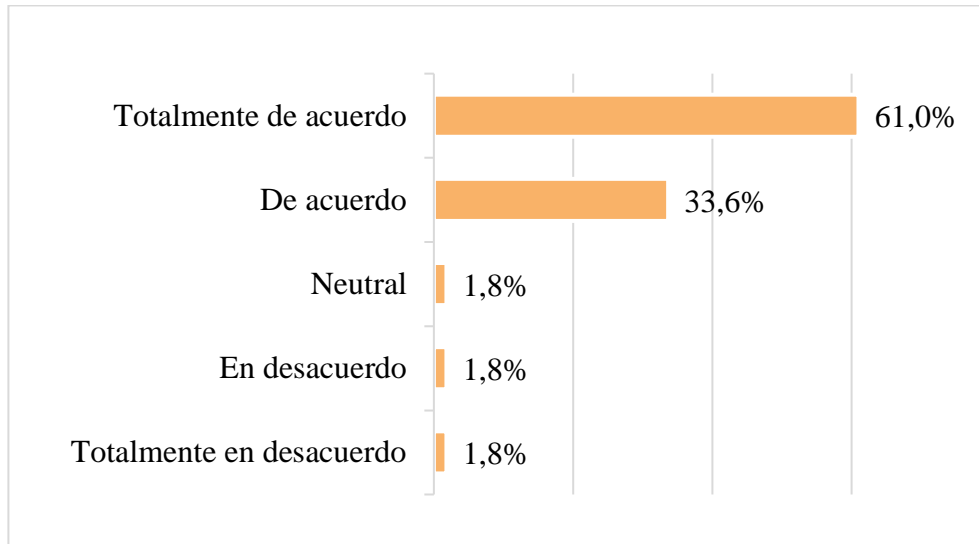


Figura 22. Capacidades para un pronto servicio

Satisfacción usuaria

Dimensión aspectos administrativos

1. El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de la consulta

De conformidad con la información obtenida, se identificó que el 70.3% de los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con el tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta, el 19.2% mencionó estar satisfecho, en cambio, el 1.8% expresó una total insatisfacción. Por ese motivo, se puede afirmar que los usuarios en general están satisfechos con el tiempo de espera para concretar una cita odontológica (ver Figura 23).

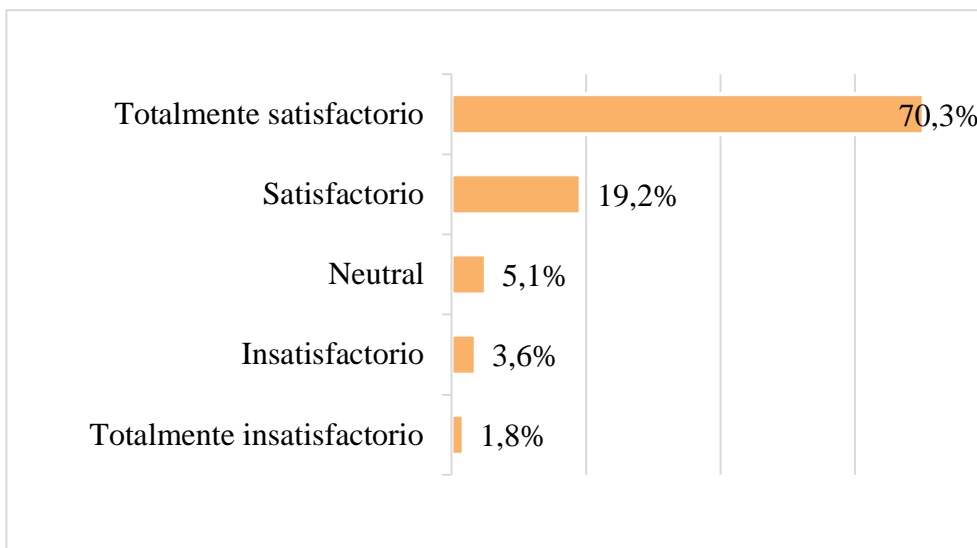


Figura 23. Tiempo de espera para acudir a consulta

2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el dispensario

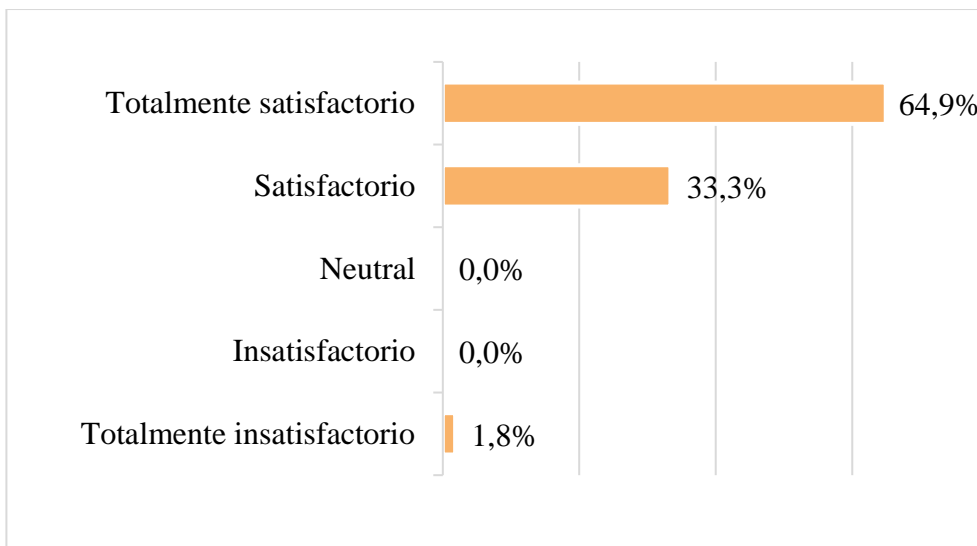


Figura 24. Señalizaciones y carteles

Conforme a la información recabada en la encuesta se pudo comprobar que el 64.9% de los pacientes se sienten totalmente satisfechos con las señalizaciones y carteles para orientarse en el dispensario, el 33.3% indicó que estaba satisfecho; en cambio, el 1.8% de ellos se mostraron totalmente insatisfechos. Es decir, en general el 98.2% de los pacientes están satisfechos o totalmente satisfechos con las

señalizaciones en el dispensario (ver Figura 24).

3. Los trámites que tuvo que hacer en admisión?

De acuerdo con la investigación, el 70.0% de los encuestados indicaron que se sentían totalmente satisfechos con los trámites que tuvieron que realizar en admisión, el 19.2% expresó estar satisfecho, mientras que, el 1.8% ratificó total insatisfacción. En otras palabras, el 89.2% de los usuarios consideran que los trámites de admisión son satisfactorios (ver Figura 25).

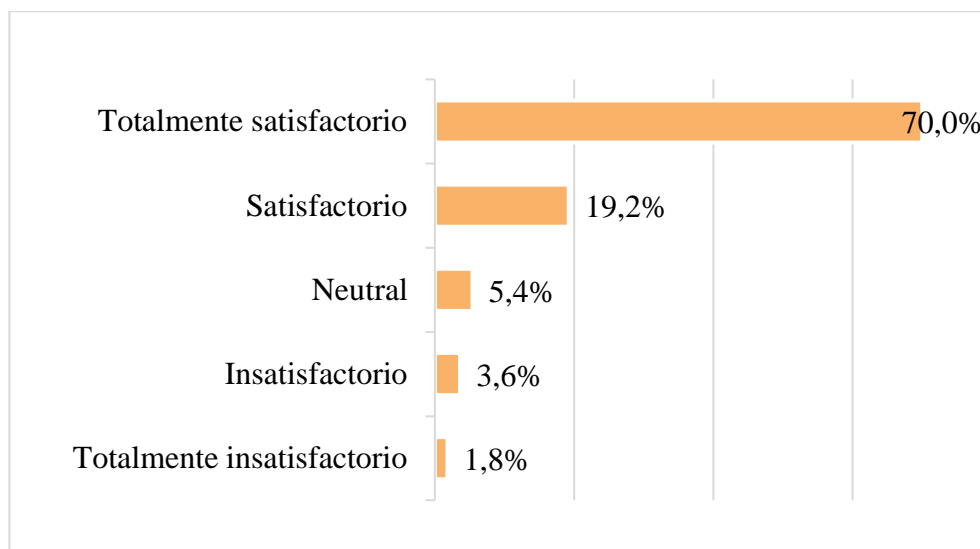


Figura 25. Trámites en admisión

4. El tiempo de espera en consultas

Los hallazgos mostraron que el 68.2% de los pacientes estaban totalmente satisfechos con el tiempo de espera en consulta, el 24.6% indicó estar satisfecho, mientras que, el 1.8% manifestó total insatisfacción. Esto significa que, en su mayoría, los pacientes están satisfechos con el tiempo de espera en consulta, pero existe un grupo significativo de pacientes insatisfechos (ver Figura 26).

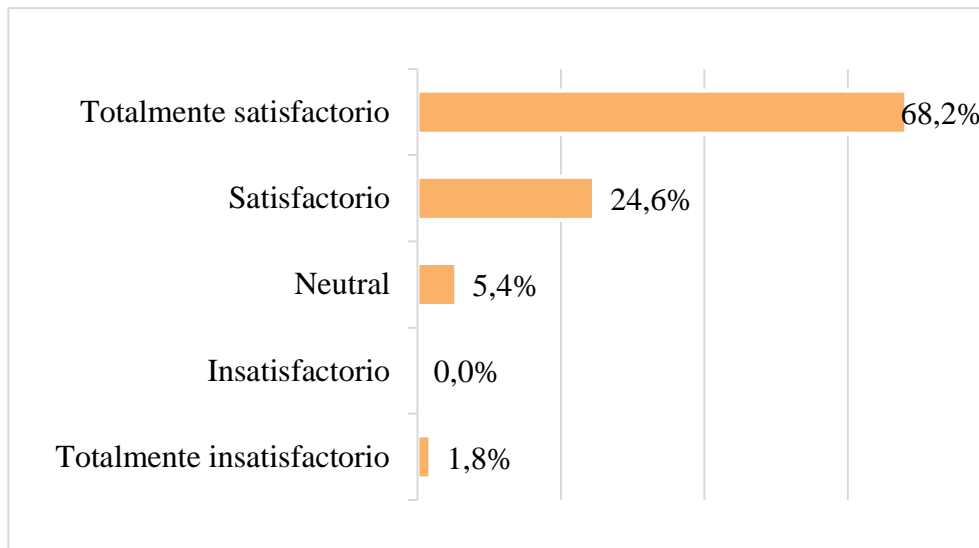


Figura 26. Tiempo de espera en consulta

5. La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a una cita

El 66.1% de los pacientes manifestaron sentirse totalmente satisfechos con la facilidad de los trámites para volver a obtener una cita, el 28.5% estuvo satisfecho, mientras que, el 1.8% de ellos expresaron una total insatisfacción. Es decir que, el 94.6% de los pacientes están satisfechos con el sistema de citas (ver Figura 27).

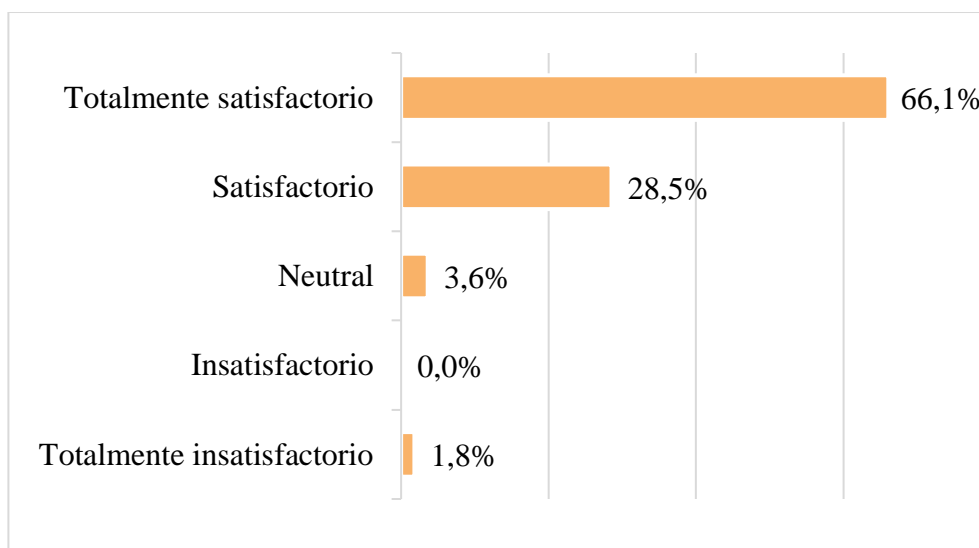


Figura 27. Trámites al volver a agendar cita

Dimensión aspectos de prestadores de salud

6. El trato por parte del personal de enfermería

En el estudio se pudo constatar que el 69.7% de los encuestados estaban totalmente satisfechos con el trato del personal de enfermería, el 24.9% expresó estar satisfecho; en cambio, el 1.8% manifestó total insatisfacción. Por lo tanto, el 94.6% considera que el personal de enfermería cumple con sus deberes de manera adecuada (ver Figura 28).

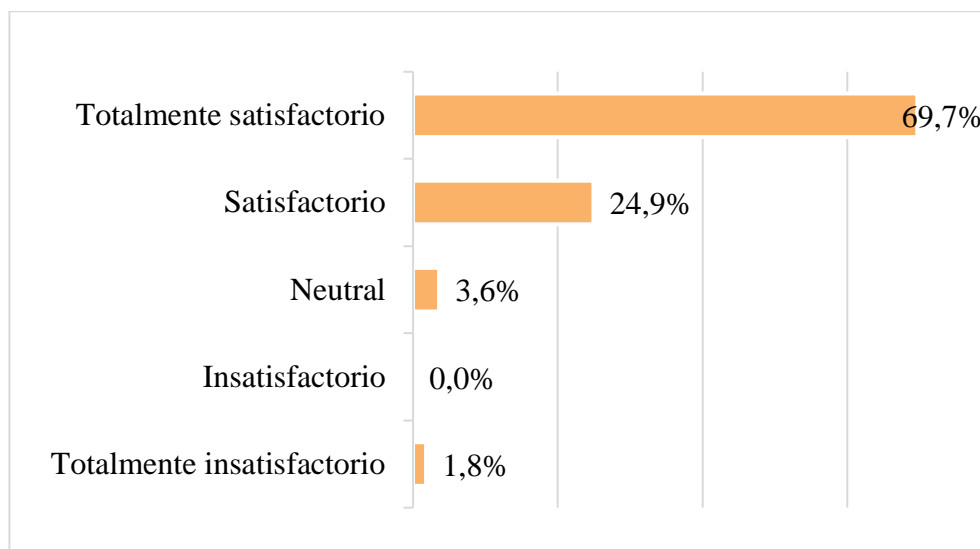


Figura 28. Trato de enfermería

7. El trato por parte del personal odontológico

Los principales resultados de la investigación corroboran que el 69.4% de los pacientes se sienten totalmente satisfechos con el trato del personal odontológico, el 27.0% indicó estar satisfecho, mientras que, el 1.8% de ellos se sienten totalmente insatisfechos. Por consiguiente, el 96.4% de los pacientes están satisfechos con el personal odontológico (ver Figura 29).

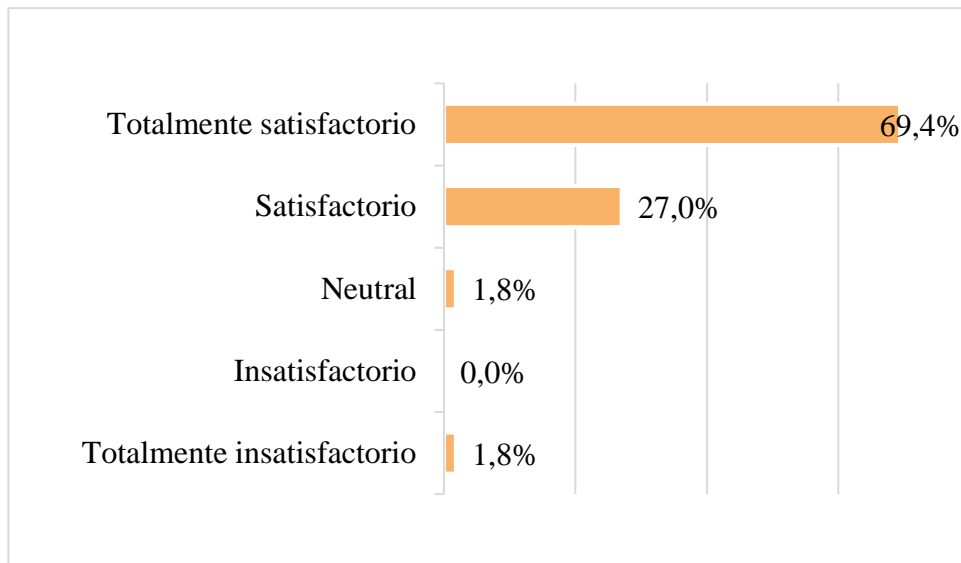


Figura 29. Trato del odontólogo

8. El cuidado de su intimidad durante la consulta

Por medio de la investigación se logró verificar que el 76.6% de los usuarios se sienten totalmente satisfechos con el cuidado de su intimidad durante la consulta, el 18.0% se mostró satisfecho; mientras que, el 1.8% manifestó estar totalmente insatisfecho. Es decir, el 94.6% de los pacientes se sienten en la consulta totalmente respetados y protegidos en cuanto a su intimidad (ver Figura 30).

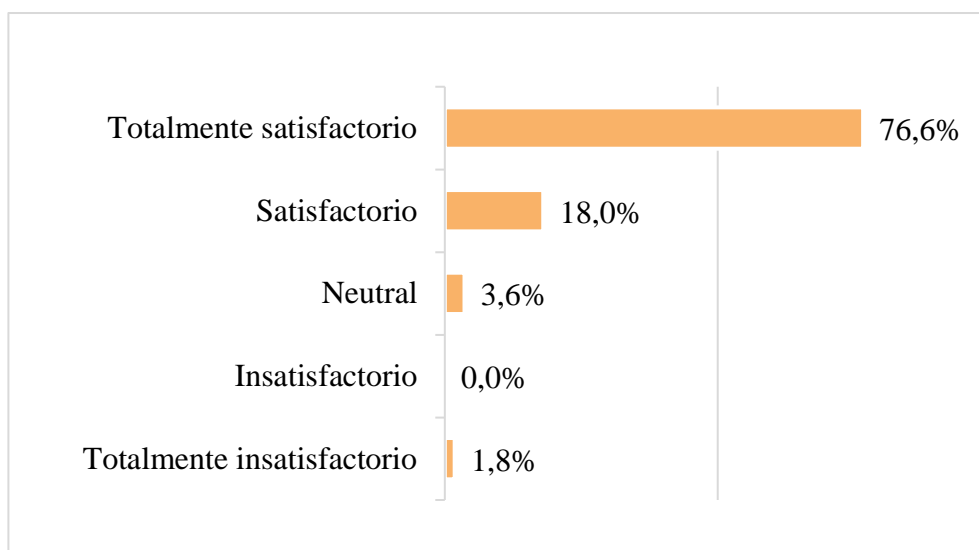


Figura 30. Cuidado de intimidad

9. La duración de la consulta

La información que se logró captar mediante la encuesta dio como hallazgos que el 64.6% de los encuestados estuvieran totalmente satisfechos con la duración de la consulta, el 33.6% expresó su satisfacción; en cambio, el 1.8% expresó su total insatisfacción. Evidentemente, el 98.2% de los pacientes se encuentran satisfechos con la duración de la consulta, siendo este aspecto un factor muy importante en el ejercicio de la medicina y una preocupación constante de los médicos (ver Figura 31).

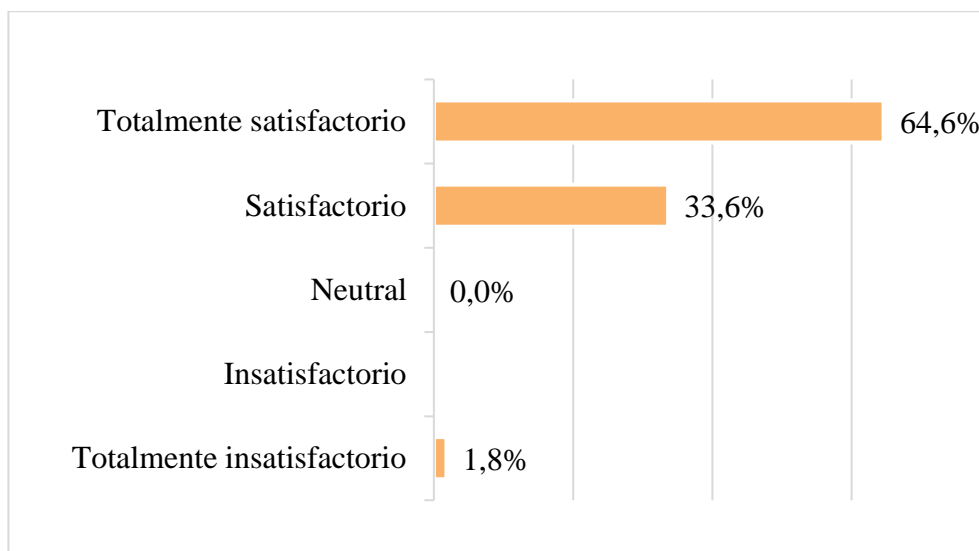


Figura 31. Duración de consulta

10. La información recibida sobre los problemas dentales

A través del estudio se pudo constatar que el 75.1% de los pacientes se mostraban totalmente satisfechos con la información recibida acerca de los problemas dentales, el 23.1% indicó satisfacción, mientras que, el 1.8% de ellos expresaron total insatisfacción. Esto quiere decir que, la mayoría de los pacientes (98.2%) tienen una buena impresión de la información recibida de su dentista (ver Figura 32).

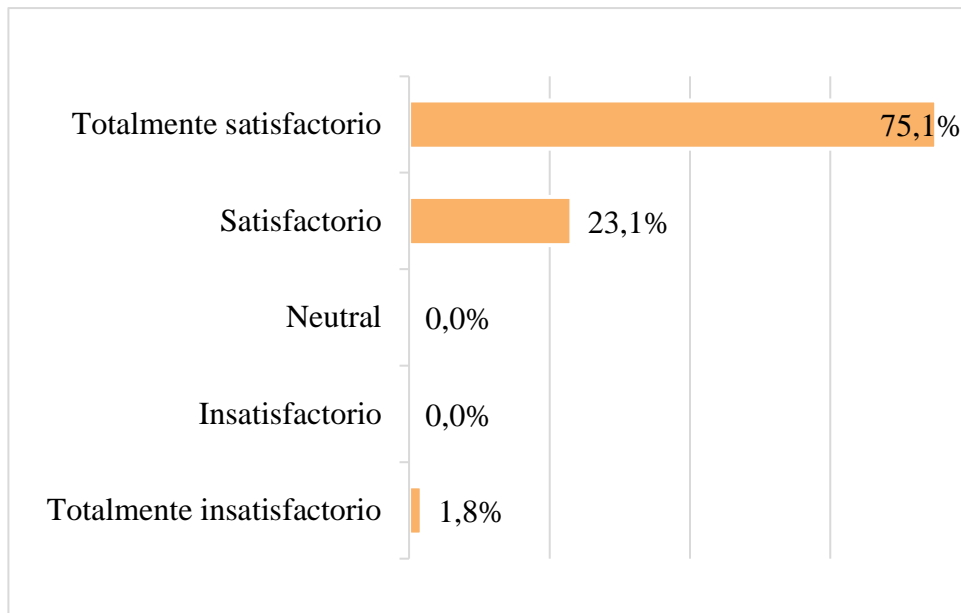


Figura 32. Información recibida

11. La claridad con que le explicaron el tratamiento a realizar

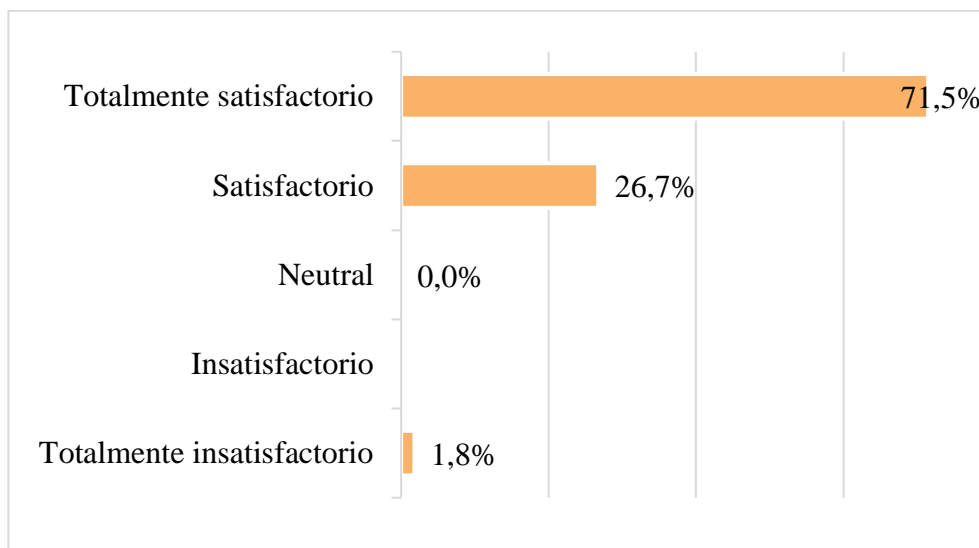


Figura 33. Claridad de explicación

Los resultados de la encuesta demostraron que el 71.5% de los usuarios se encontraban totalmente satisfechos por la explicación clara acerca del tratamiento a realizar, el 26.7% expresó satisfacción; en cambio, el 1.8% manifestó total insatisfacción. Por lo tanto, el estudio demostró que el 98.2% de los pacientes se encontraban satisfechos con la explicación del tratamiento (ver Figura 33).

Análisis General de Resultados

Los principales resultados con respecto a los datos sociodemográficos evidenciaron que, la mayoría de los usuarios son mujeres en una escala joven-adulta con instrucción básica y un periodo largo de atención. Asimismo, en cuanto a la encuesta de calidad en servicio, se pudo verificar dentro de la dimensión fiabilidad que el 69.7% de los pacientes consideran que el odontólogo cumple con los tiempos prometidos, dado que no tienen que esperar mucho para ser atendidos, ya que de lo contrario la calidad de servicio disminuye, tal como sucedió en el trabajo de Jiménez (2020) donde la atención no culmina en el tiempo programado que corresponde al 20.1%. Además, el profesional muestra interés por resolver sus problemas (71.5%), aspecto que es muy importante, dado que, si el paciente cree que el médico dental no está interesado en resolver sus problemas, la calidad de servicio se ve afectada.

Inclusive, los usuarios expresaron que este cumple con sus expectativas (71.5%), por lo cual, su calidad se encuentra en un nivel alto. Dicho escenario, se presenta en el estudio de Romero (2020) donde el 54.2% de los encuestados se mostraron satisfechos al recibir un servicio tal como lo esperaban. Por último, este fue catalogado como bueno desde la primera vez (69.4%), lo que significa que el especialista no comete errores y ofrece un servicio de calidad.

En la dimensión seguridad se encontró que el 75.1% de los usuarios perciben confianza y seguridad del proceder del odontólogo, lo que se traduce en un mejor cumplimiento de las terapias de consultas odontológicas. Sin embargo, dicho resultado fue contradictorio en la investigación de Jiménez (2020) donde el ítem obtuvo un total acuerdo en apenas el 6.0%. De igual manera, el 67.0% de los pacientes manifestaron que los profesionales poseen los conocimientos suficientes

para responder a sus preguntas, algo similar al estudio efectuado por Romero (2020) donde se mostraron satisfechos con los conocimientos de los médicos dentales al momento de responder a sus consultas. El 80.2% de los usuarios consideran que los especialistas demuestran organización en la prestación del servicio, lo cual es muy importante para que el paciente pueda sentirse seguro y respaldado en el proceso de cuidado de su salud oral. El 61.0% de los encuestados creen que los profesionales tienen un trato igualitario, situación que es contraria a la vista en el trabajo de Jiménez (2020) en el que predominó una opinión intermedia con el 40.7%. demostrando que los pacientes no perciben correctamente el trato de los odontólogos.

Los resultados de la dimensión tangibilidad fueron que el 78.7% de los encuestados consideran que el dispensario tiene una apariencia pulcra y limpia, además, cuenta con los implementos necesarios para la prestación del servicio odontológico (49.8%). Sin embargo, estos hallazgos son contradictorios con los revisados en el estudio de Jiménez (2020) donde ambos ítems consiguieron una postura neutral con el 40.2% y 32.9% respectivamente.

Además, el 41.7% de ellos piensan que los equipos son modernos y los materiales complementarios son atractivos y claros (66.7%), esto quiere decir que el personal está haciendo un buen trabajo en la entrega de materiales para la promoción de la salud, lo que prueba que se preocupan por la salud del usuario y no solo por la curación de la enfermedad. No obstante, dichos resultados discrepan de los obtenidos en la investigación de Romero (2020) al lograr un predominio en la posición neutral con el 39% y 49.2% respectivamente. Incluso, el 66.7% de los pacientes consideraron que las instalaciones físicas son adecuadas para brindar un buen servicio, demostrando con eso que este en términos de infraestructura y equipamiento es

adecuado.

En la dimensión empatía se encontró que el 66.7% de los usuarios conjeturan que los profesionales muestran interés en resolver sus pormenores y que el dispensario brinda una atención personalizada (58.0%), es decir, los profesionales están disponibles para atender las necesidades del paciente. Ambos aspectos mencionados se asemejan a los hallazgos del estudio de Romero (2020) donde se consiguió satisfacción del 78.3% y 42.4% respectivamente. El 73.3% de ellos manifestaron que los médicos dentales entienden sus necesidades específicas y que son convenientes los horarios para la prestación del servicio (57.7%), en otras palabras, este confía en el profesional y encuentra los servicios de salud dentales de calidad.

A pesar de ello, estos resultados discrepan de los hallados en la investigación de Jiménez (2020) donde los encuestados mostraron una neutralidad en cuanto a que los odontólogos entiendan sus necesidades específicas y que ofrezcan un horario conveniente que corresponde al 31.3% y 42.3%. Estos aportes demuestran que los pacientes manifiestan una percepción positiva respecto a la calidad del servicio brindado.

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, el 71.8% de los usuarios creen que los profesionales dentales tienen predisposición para ayudarlos, y que esta es una de las principales características del perfil de los profesionales. Asimismo, el 59.2% de ellos consideraron que los odontólogos resuelven sus inquietudes en el tiempo adecuado, lo que da a entender que el tiempo es otro factor que consideran importante a la hora de elegir un profesional de la salud. Estos resultados tienen un parecido con los encontrados en el trabajo de Romero (2020), ya que el 47.5% de los

encuestados se mostraron satisfechos con el futuro especialista que nunca está demasiado ocupado para atenderlos y que responden a sus dudas en un tiempo adecuado (44.1%).

De igual forma, se verificó que el 71.5% de los pacientes manifestaron que sus interrogantes son resueltas en el tiempo adecuado, lo que se relaciona con una buena atención al cliente por parte del personal médico. Este hallazgo demostró una similitud con la investigación llevada a cabo por Romero (2020), puesto que el 50.0% de ellos estuvieron satisfechos con la predisposición de ayuda de los médicos dentales. Por último, el 61.0% de ellos consideran que los profesionales cuentan con las capacidades para ofrecer un pronto servicio, lo que demuestra una buena preparación de estos. Sin embargo, este resultado fue diferente en lo encontrado en el estudio de Jiménez (2020), dado que el 32.6% de los encuestados expresaron que los profesionales no contaban con las capacidades para ofrecer un pronto servicio.

Las escalas fueron sometidas a una prueba de fiabilidad mediante el alfa de Cronbach, considerándose altamente fiables desde el criterio estadístico con un alfa de 0.982 para calidad y de 0.976 para satisfacción, como se muestra en la Tabla 6.

Tabla 6

Alfa de Cronbach

Dimensiones	Alfa de Cronbach
Fiabilidad	0.951
Seguridad	0.918
Tangibilidad	0.911
Empatía	0.956
Capacidad de respuesta	0.960
Variable calidad	0.982
Aspectos administrativos	0.923
Aspectos de prestadores de salud	0.975
Variable satisfacción	0.976

Por otra parte, se verificó el promedio de las variables y sus dimensiones, de donde se obtuvo que la calidad en servicio consiguió una media de 4.56, lo cual se debió a la dimensión tangibilidad 4.44, capacidad de respuesta 4.55 y empatía 4.56, tal como se puede revisar en la Tabla 7.

Tabla 7

Promedio de variable calidad en servicio

Dimensiones	Media	Desviación estándar
Fiabilidad	4.63	0.66
Seguridad	4.64	0.62
Tangibilidad	4.44	0.71
Empatía	4.56	0.67
Capacidad de Respuesta	4.55	0.74
Calidad en servicio	4.56	0.05

En el caso de la variable satisfacción usuaria, esta tuvo un promedio de 4.60, por lo cual se puede considerar una variable de gran satisfacción por parte de los usuarios. Esta cifra es debido a la dimensión aspectos administrativos que alcanzó una media de 4.56 (ver Tabla 8).

Tabla 8

Promedio de variable satisfacción usuaria

Dimensiones	Media	Desviación estándar
Aspectos administrativos	4.56	0.69
Aspectos de prestadores de salud	4.64	0.65
Satisfacción del usuario	4.60	0.03

Con respecto a la comprobación de la hipótesis, se procede con el planteamiento de esta a continuación.

Ho. La calidad del servicio no se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción usuaria de los pacientes en la atención de odontología del dispensario

Pasadero.

H1. La calidad del servicio se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción usuaria de los pacientes en la atención de odontología del dispensario Pasadero.

Una vez aplicado el test de Kolmogorov-Smirnov, se comprobó una significancia superior a 0.05 reconociendo una distribución normal de las variables. Luego se procedió con la evaluación del coeficiente de correlación de Pearson, el cual sostuvo un valor de 0.836 manteniendo una significancia menor a 0.01. En consecuencia, dichos resultados permitieron la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula; en este ámbito, se concluye que la calidad del servicio se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción usuaria de los pacientes en la atención de odontología del dispensario Pasadero. En el siguiente apartado se evidencia la matriz de correlación, donde se encuentran cada una de las dimensiones de la calidad y su coeficiente de correlación con la satisfacción (ver Tabla 9).

Tabla 9

Correlación de las dimensiones de calidad con la variable satisfacción

		SATISFAC
FIABILIDAD	Correlación de Pearson	,950**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	333
SEGURIDAD	Correlación de Pearson	,926**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	333
TANGIBILIDAD	Correlación de Pearson	,788**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	333
EMPATÍA	Correlación de Pearson	,959**
	Sig. (bilateral)	,000

	N	333
CAP RESP	Correlación de Pearson	,893**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	333

Por otro lado, en la siguiente sección se muestra la matriz de correlación entre las dimensiones de satisfacción con la variable calidad (ver Tabla 10).

Tabla 10

Correlación de las dimensiones de satisfacción con la variable calidad

		CALIDAD
ASPE ADM	Correlación de Pearson	,935**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	333
ASP PREST	Correlación de Pearson	,959**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	333

Como parte de la estructura del proyecto; a continuación, se procede al desarrollo de la propuesta de este trabajo.

Capítulo IV

Propuesta

En el presente capítulo se describen distintas estrategias operativas que beneficiarán la calidad del servicio de atención odontológica, de manera que se vean mejoras en la satisfacción de los pacientes durante y después de la atención en el dispensario. Además, se presentan los recursos humanos, materiales y económicos indispensables para la aplicación de las estrategias y un cronograma de actividades que orientará en el tiempo la ejecución de cada una de ellas.

Justificación

Después de haber obtenido los resultados del estudio y evidenciar la existencia de disconformidades en el dispensario, se vuelve necesario la proposición y ejecución de estrategias en torno a la calidad del servicio y satisfacción del cliente. En primer lugar, se necesita contar con los implementos necesarios para la prestación del servicio odontológico, los mismos que son importantes porque garantizan que el dentista pueda realizar su trabajo de la manera más eficiente y segura posible. De manera que, si no se dispone de los implementos adecuados, es posible que no se pueda realizar el trabajo de la manera correcta o que pueda ocasionar daños a los pacientes.

En segundo lugar, la capacitación es importante para el personal de servicios odontológicos para que puedan estar al tanto de los últimos avances en la odontología y las mejores prácticas para el cuidado dental. En el caso de los usuarios, es fundamental instruir en temas de higiene dental, prevención de enfermedades bucodentales y cuidado de los dientes. También les ayuda a comprender mejor cómo se realizan los procedimientos y asegurarse de que se estén llevando a cabo de la

manera más segura y eficaz posible.

Finalmente, los aspectos administrativos son importantes para mejorar el agendamiento en un consultorio dental, porque ayudan a asegurar que las citas sean tratadas de manera eficiente y efectiva. Además, con un plan de mejoramiento de calidad de servicios se reduce la posibilidad de insatisfacción de pacientes, especialmente, el número de quejas en torno al tiempo de espera, trámites de admisión, dificultad en obtención del turno o nulidad en la solución a problemas en general. En este sentido, mejorar los aspectos administrativos también ayudan a garantizar que los pacientes reciban el mejor servicio posible y que sus citas sean tratadas de manera adecuada.

Objetivo General

Proponer estrategias de mejoras en la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes en la atención odontológica en el Dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino Manabí.

Objetivos Específicos

Gestionar el mantenimiento de implementos necesarios para la prestación del servicio odontológico, cambio de equipos y materiales complementarios.

Implementar un programa de capacitaciones para el personal de atención odontológica y sensibilización de los usuarios del dispensario.

Optimizar el procedimiento de atención al usuario del dispensario con relación al trato y protocolo de atención a pacientes del área odontológica.

Descripción de Estrategias

A fin de mejorar la calidad de servicio y satisfacción usuaria de los pacientes en la atención odontológica del dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino

Manabí, se describe a continuación las estrategias que se llevarán a cabo para el cumplimiento de los objetivos específicos. Estas son actividades orientadas tanto al usuario como al personal, porque permite a los pacientes recibir un trato adecuado y profesional por parte del equipo médico y con ello, mejorar su salud dental.

Mantenimiento de equipos, implementos y materiales complementarios.


Los implementos necesarios para la prestación del servicio odontológico deben estar siempre limpios y en buen estado de conservación. Por ende, se debe realizar una revisión periódica de todos los equipos y materiales para detectar posibles desperfectos o desgaste. En cuanto al cambio de equipos y materiales complementarios, es importante tener en cuenta la caducidad de estos y, en caso de detectar algún problema, proceder a su sustitución inmediata. Para el correcto mantenimiento de los equipos y materiales es importante seguir las instrucciones del fabricante y, en caso de duda, consultar con un técnico especializado.

Los equipos odontológicos deben sustentar un mantenimiento porque son muy delicados y precisos, por ende, si no se les da el mantenimiento adecuado, pueden fallar y causar problemas a los pacientes. Además, son equipos muy costosos, por lo que es importante que se les brinde el mantenimiento adecuado para prolongar su vida útil y también ayudar a prevenir la propagación de enfermedades. De manera general, se propone seguir las siguientes recomendaciones de uso y mantenimiento preventivo de los equipos de odontología:

1. No utilizar los equipos de odontología si no se tiene la capacitación suficiente en su manejo.
2. Si no se tiene una aplicación específica para un equipo en particular, no utilizarlo.

3. No utilizar un equipo si se presenta alguna falla en su función.
4. Después de utilizar un equipo, limpiarlo con un paño húmedo.
5. No utilizar un equipo cuando está mojado.
6. No dejar los equipos de odontología en lugares húmedos o expuestos a la luz directa del sol.
7. Realizar el mantenimiento preventivo de los equipos de odontología de acuerdo con las instrucciones del fabricante.
8. No modificar ni alterar la configuración de los equipos de odontología.

Sin embargo, para un mejor control de las unidades médicas se presenta una lista de verificación con acciones correspondientes al cuidado diario, antes de iniciar la jornada y después de terminarla (ver Figura 34):



Lista de verificación para el mantenimiento de equipos dentales

Responsable Fecha

Mantenimiento de Equipos Dentales: Al inicio de cada día

- 1. Limpie las piezas de mano y las jeringas
- 2. Inspeccione el suministro de agua y asegúrese de que sea adecuado y esté limpio
- 3. Rellene el tanque de limpieza ultrasónica
- 4. Revise el tubo de succión en busca de torceduras u obstrucciones
- 5. Limpie la unidad dental y el área circundante
- 6. Desinfecte todos los equipos y superficies
- 7. Verifique los niveles del esterilizador antes de encenderlos
- 8. Asegúrese de que todos los contenedores de desechos estén vacíos y limpios
- 9. Encienda los sistemas de compresor de aire y válvula maestra de agua

Mantenimiento de Equipos Dentales: Al final de cada día

- 1. Limpie el equipo con desinfectante
- 2. Limpie las superficies de trabajo
- 3. Apague los cilindros de óxido nítrico y oxígeno
- 4. Almacene el equipo en un lugar seco
- 5. Limpie y lubrique las válvulas y las juntas tóricas
- 6. Vacíe y limpie la máquina ultrasónica
- 7. Apague todas las unidades de suministro
- 8. Reabastecer los suministros según sea necesario

Figura 34. Lista de verificación

Es ideal tener repuestos a mano cuando se realicen estas reparaciones y actividades de mantenimiento, ya que nunca se sabe cuándo se puede necesitar algo para el servicio de última hora del equipo dental. Las cosas que deben incluirse en este kit de repuestos son:

- Lubricante, limpiador.
- Filtro de entrada, limpiador de líneas, trampas y recipientes para su aspiradora
- Juntas tóricas y juntas de repuesto para su línea actual de equipos dentales.

Implementación de un programa de capacitaciones y sensibilización

Los objetivos del programa de capacitación deben estar en línea con los objetivos generales de la organización y deben abordar las necesidades específicas del personal de odontología. Los objetivos que se proponen alcanzar con el programa de capacitación son:

- Mejorar la calidad y eficacia del cuidado dental que se brinda a los pacientes.
- Reducir el número de errores y complicaciones relacionadas con el cuidado dental.
- Mejorar la seguridad del paciente y del personal.
- Aumentar la satisfacción del paciente con el cuidado dental recibido.
- Reducir el tiempo y los costos asociados con el cuidado dental ineficaz o incorrecto.

Las capacitaciones al personal que presta servicios de odontología estarán enfocadas en la actualización de conocimientos sobre la práctica profesional, dado que los mismos necesitan estar al tanto de los últimos avances en la tecnología y

técnicas para poder ofrecer el mejor servicio posible a los pacientes. Además, la capacitación también ayuda a los empleados a estar al día con las normas y regulaciones que rigen la profesión. El personal de odontología debe estar capacitado en una amplia gama de temas para poder brindar el mejor cuidado posible a sus pacientes, por ello, se propone que los temas de capacitación pueden incluir aspectos teóricos y técnicos de la disciplina (ver Tabla 11).

Tabla 11

Programa de capacitaciones al personal

Temas de capacitación	Recursos requeridos	Responsables
1. Anatomía y fisiología del sistema estomatognático	Material impreso	Capacitadores
2. Biología y patología oral		Personal
3. Examen clínico y diagnóstico	Material	administrativo
4. Instrumentación y técnicas de limpieza dental	digitalizado	Personal de odontología
5. Radiología dental	Proyector	
6. Restauraciones dentales		
7. Prótesis dentales	Laptop	
8. Cirugía oral		
9. Anestesia	Instrumentos	
10. Procesos analgésicos	dentales	
11. Emergencias médicas y odontológicas	Registro de	
12. Odontología pediátrica	asistencia	
13. Odontología preventiva		

Los beneficiarios directos de esta actividad son los profesionales que prestan sus servicios en el área de odontología dentro del dispensario, en tanto que la responsabilidad de coordinar el desarrollo de la programación recae sobre el jefe del área odontológica. A propósito de la programación, las capacitaciones se llevarán a cabo durante 13 semanas, coincidiendo intencionalmente con el número de temas

propuestos con el fin de instruir una temática a la vez y de preferencia en los últimos días de la semana en horario matutino. De esta manera no se interfiere con el horario de atención ni con las actividades profesionales, ya que incluso, el tiempo recomendado de cada capacitación es de 90 minutos.

Una vez que se haya diseñado el programa de capacitación, es necesario implementarlo de manera efectiva, algunos aspectos por considerar al implementar el programa de capacitación incluyen asegurarse de que todo el personal de odontología esté al tanto del programa de capacitación y de cómo participar en él. Además, designar a una o más personas responsables de coordinar y llevar a cabo el programa de capacitación, proveer el contenido y los materiales del programa de capacitación a los participantes del programa, programar y realizar las sesiones de capacitación según lo planeado. Finalmente, llevar a cabo un seguimiento del programa de capacitación para evaluar su eficacia y, en caso necesario, hacer ajustes al programa.

Cabe mencionar que, es importante evaluar el programa de capacitación para determinar si está cumpliendo con sus objetivos y si se está brindando el mejor cuidado dental posible a los pacientes (ver Tabla 12). Algunos aspectos para considerar al evaluar el programa de capacitación incluyen:

- La calidad del cuidado dental que se brinda a los pacientes.
- La seguridad del paciente y del personal.
- La satisfacción del paciente con el cuidado dental recibido.
- Los costos asociados con el cuidado dental.
- La eficacia del programa de capacitación en el mejoramiento de la calidad y eficacia del cuidado dental.

Tabla 12

Indicadores de evaluación

Aspecto para evaluar	Indicadores	Fórmula	Frecuencia
Calidad del cuidado dental que se brinda a los pacientes	Tasa de calidad del servicio	$(\# \text{ de servicios mal ejecutados} / \# \text{ de servicios}) * 100$	Mensual
	Tasa de uso del servicio	$(\# \text{ de usuarios atendidos} / \# \text{ de asegurados}) * 100$	Mensual
	Índice de tratamientos	$(\# \text{ de tratamientos efectivos} / \# \text{ de tratamientos ofrecidos}) * 100$	Mensual
	Tasa de deserción de pacientes	$(\# \text{ de pacientes que no volvieron consulta} / \# \text{ pacientes atendidos}) * 100$	Semestral
Seguridad del paciente y del personal	Índice de prevención odontólogo	$(\# \text{ de acciones de prevención informado por el odontólogo} / \# \text{ de acciones preventivas}) * 100$	Mensual
	Índice de prevención paciente	$(\# \text{ de acciones de prevención informado por el paciente} / \# \text{ de acciones preventivas}) * 100$	Mensual
Satisfacción del paciente con el cuidado dental recibido	Índice de inconformidad	$(\# \text{ de reclamos recibidos} / \# \text{ atenciones}) * 100$	Mensual
	Satisfacción general percibida	Cuestionario de satisfacción usuaria	Trimestral
Costos asociados con el cuidado dental	Costo por tratamiento	$(\text{Costo unitario de tratamiento} / \text{presupuesto anual de tratamientos}) * 100$	Anual
	Incremento de pacientes	$(\# \text{ de pacientes nuevos en el año} / \# \text{ de pacientes del año anterior}) * 100$	Anual
Eficacia del programa de capacitación en el mejoramiento de la calidad	Tasa de concentración de atenciones	$(\# \text{ de atenciones} / \# \text{ de pacientes atendidos}) * 100$	Mensual

En cuanto a la sensibilización de los usuarios del dispensario sobre la higiene oral, se debe hacer énfasis en la importancia para la salud general del cuerpo. Algunas formas en que los usuarios del dispensario pueden sensibilizarse sobre la importancia de la higiene oral incluyen:

- A través de charlas y/o talleres sobre el tema. Los mismos serán desarrollados los primeros días de cada mes, de forma rápida con una duración máxima de 20 minutos. La información que se brinde deberá ser detallada de forma simple para garantizar la comprensión de las personas. Para la ejecución de esta actividad se solicitará ayuda de las enfermeras para reunir un grupo de usuarios generales que se encuentren en ese momento en el dispensario y que estén a la espera de su turno o del familiar.
- Proporcionando materiales educativos sobre el tema (ver Figura 35).
- A través de demostraciones de cómo lavarse los dientes y cuidar la boca de forma adecuada. La aplicación de esta actividad corresponderá de igual manera a las enfermeras, y se puede hacer una exposición indicando el movimiento de cómo cepillarse los dientes. En complemento con esta actividad, se puede hacer la entrega de kits de limpieza oral a pacientes infantiles y adolescentes, que incluya dentro de una bolsa plástica un cepillo, pasta dental, folletos informativos que explique la importancia del cuidado oral para niños. Ante la entrega de este kit, el profesional deberá instruir al niño y al familiar durante la consulta sobre la forma de cómo realizar el cepillado de los dientes con el fin de que los mismos sepan utilizarlo de manera efectiva y así poder obtener mejores resultados.



Figura 35. Flyer sobre cepillado de dientes

Optimización del procedimiento de atención al usuario

Un procedimiento de atención al usuario es necesario para establecer un conjunto de pautas y límites claros para el personal que interactúa con los pacientes, esto ayuda a asegurar que los usuarios reciban el mejor servicio posible y que sus necesidades sean tratadas de manera eficiente y profesional. A continuación, se

presenta el procedimiento que se seguirá al atender al usuario:

1. Identificarse: Las personas que atenderán al usuario deberán identificarse ante este, se deberá indicar el nombre, apellidos y cargo (si corresponde).
2. Escuchar: Escuchar atentamente al usuario para conocer el problema o necesidad que este pueda tener.
3. Escribir: Anotar lo que el usuario está diciendo.
4. Entender: Comprender lo que el usuario está diciendo.
5. Explicar al usuario: Los procedimientos a seguir para la resolución de su problema o necesidad.
6. Realizar los trámites correspondientes: De acuerdo con lo establecido en el procedimiento.
7. Volver a verificar: Trámites han sido realizados correctamente.
8. Informar al usuario: Resolución de su problema o necesidad.

Por otra parte, un proceso para tramitar quejas y sugerencias de los usuarios del servicio odontológico es importante porque permite a los pacientes tener un canal de comunicación directo con la administración del centro y así poder expresar sus quejas y sugerencias de manera directa. Este proceso también permite que la institución establezca un mecanismo para atender y solucionar problemas de sus usuarios de manera eficiente. El proceso para tramitarlas debe estar documentado y debe ser accesible para todos los usuarios del centro; en este sentido, la tramitación estará a cargo del departamento de atención al cliente. El encargado de dicho departamento deberá analizar la queja o sugerencia y, en caso de ser procedente, tomar las medidas necesarias para solucionar el problema. Dentro de este marco, si el problema no puede ser solucionado de inmediato, el encargado deberá ponerse en

contacto con el usuario para informarle de la situación y coordinar una solución conjunta.

En el caso de las sugerencias, el departamento de atención al cliente deberá evaluar si la sugerencia es factible y, en caso de serlo, implementarla. En ambas situaciones, el departamento de atención al cliente deberá registrar la queja o sugerencia y el resultado de la tramitación en una base de datos para un seguimiento posterior. El proceso para tramitar las quejas y sugerencias de los usuarios debe estar documentado en un manual de procedimientos. A continuación, se propone un manual de procedimientos para el tratamiento de quejas y sugerencias de los usuarios.

1. Objetivo

Establecer el marco general para el tratamiento de las quejas y sugerencias de los usuarios.

2. Alcance

Este manual de procedimientos se aplica a todas las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios.

3. Responsabilidades

El departamento de atención al cliente es responsable de tramitar las quejas y sugerencias de los usuarios.

4. Procedimiento

4.1. Recepción de quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias pueden presentarse de diversas formas, tales como llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas o formularios en línea. Todas las quejas y sugerencias deben ser registradas en una base de datos por el departamento de atención al cliente.

4.2. Análisis de quejas y sugerencias

El departamento de atención al cliente deberá analizar todas las quejas y sugerencias para determinar si son procedentes y, en caso afirmativo, qué medidas deben tomarse para solucionar el problema.

4.3. Tramitación de quejas

4.3.1. Si la queja es procedente

Si se determina que la queja es procedente, el departamento de atención al cliente deberá tomar las medidas necesarias para solucionar el problema. En el caso de que el problema no pueda ser solucionado de inmediato, el departamento de atención al cliente deberá ponerse en contacto con el usuario para informarle de la situación y coordinar una solución conjunta.

4.3.2. Si la queja no es procedente

Si se determina que la queja no es procedente, el departamento de atención al cliente deberá informar al usuario de la situación y, en su caso, facilitarle la documentación necesaria para que pueda presentar una nueva queja.

4.4. Tramitación de sugerencias

El departamento de atención al cliente deberá evaluar si la sugerencia es factible y, en caso de serlo, implementarla.

5. Registro y seguimiento

El departamento de atención al cliente deberá registrar todas las quejas y sugerencias en una base de datos, así como el resultado de su tramitación.

6. Documentación

Este manual de procedimientos debe estar documentado y disponible para todos los interesados.

Recursos y Análisis Financiero

Para la ejecución de las actividades se necesitarán recursos humanos, materiales y financieros que permitan un desarrollo efectivo de cada una de las estrategias propuestas. Los recursos humanos corresponden a:

- Personal administrativo del dispensario, a quien se le presentará la propuesta y estará a cargo de la coordinación de algunas de ellas.
- Jefe de área, quien se encargará de verificar el control de las capacitaciones y desarrollo de actividades informativas a los pacientes.
- Autora de la presente tesis, quien se encargará de exponer la propuesta a las partes involucradas para la aprobación y ejecución de esta.

Para ejecutar la propuesta se necesitarán diversos recursos materiales, entre los que se encuentran:

- Material de capacitación impreso y digitalizado
- Proyector
- Laptop
- Instrumentos dentales
- Registro de asistencia
- Flyers
- Kits de limpieza bucal
- Lista de verificación de mantenimiento impresa
- Manual de procedimientos de quejas impreso y digital

En relación con los recursos económicos financieros, se presenta por medio de un cuadro el costo de cada uno de ellos, que hacen referencia a los recursos

materiales mencionados anteriormente (ver Tabla 13).

Tabla 13

Presupuesto

Cantidad	Descripción	Costo
30	Lista de verificación de mantenimiento impresa	\$3.00
12	Material de capacitación impreso	\$12.00
1	Proyector	Gestión interna
1	Laptop	Gestión interna
13	Registro de asistencia a capacitaciones	\$5.00
100	Flyers	\$50.00
250	Kits de limpieza bucal	\$125.00
1	Manual de procedimientos de quejas impreso	\$10.00
Subtotal		\$370.00
	Capacitador	Gestión interna
Total		\$575.00

Cronograma de Actividades

En la Tabla 14, se proyecta el cronograma de las actividades consideradas en la presente propuesta.

Tabla 14

Cronograma de actividades

Actividades	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes
	1	2	3	4	5	6
Exposición de propuesta	✓					
Aprobación de implementación de propuesta	✓					
Coordinación de inicio de actividades		✓				
Identificación de procesos de		✓				

mantenimiento de equipo			
Desarrollo de capacitaciones	✓		
Sensibilización de usuarios	✓		
Diseño de flyers informativos	✓		
Entrega de flyers informativos y kits de limpieza bucal		✓	
Difusión de procedimiento de quejas y sugerencias		✓	
Inicio de recepción de quejas y sugerencias		✓	✓

Capítulo V

Conclusiones

En relación con la fundamentación teórica, se logró determinar que la calidad de los servicios de salud es la capacidad del servicio para satisfacer las necesidades de los pacientes de manera segura, eficaz, oportuna, equitativa y sostenible. Además, con la revisión literaria fue posible definir que la satisfacción del paciente en la atención de odontología es una medición de la calidad de los servicios dentales que recibe una persona. Esta se puede medir de varias maneras, pero generalmente se centra en la evaluación de la experiencia del paciente, la calidad de la atención recibida y los resultados del tratamiento. De esta manera, se concluye que la satisfacción del paciente es importante porque ayuda a los dentistas a mejorar sus servicios y a asegurarse de que los pacientes estén satisfechos con su atención, al mismo tiempo que es un indicador de la calidad general de la atención del dispensario.

En relación con los referentes empíricos, la revisión de trabajos en el contexto nacional e internacional permitió identificar que las variables consideradas en estudio tienen un alto espectro de antecedentes en distintas instituciones odontológicas. De las conclusiones de varios autores, se pudo inferir que la calidad del servicio es una medida de qué tan bien el servicio cumple con las necesidades del usuario, en cambio, la satisfacción mide qué tan feliz está el paciente con el servicio. Estas dos métricas están estrechamente relacionadas, y mejorar la calidad del servicio suele conducir a una mayor satisfacción del usuario. Por otro lado, la investigación de las variables se enmarcó en lo que establece la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Salud, al ser servicios ofrecidos dentro del territorio nacional. A

propósito de ello, la situación actual del dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino de Manabí quedó definida por la cantidad de usuarios que se hacen atender en dicha institución y que denotan que hace falta cambios para una mejor calidad de servicio.

En cuanto a la metodología, fue posible determinar que la mejor manera de establecer una relación entre variables era a través de un enfoque cuantitativo, por cuanto se buscó medir a través de un cuestionario distintos aspectos de la calidad y satisfacción. Además, se aplicó un diseño no experimental, alcance descriptivo y correlacional, elementos que debido a la capacidad de aporte en la descripción del problema, permitió evidenciar disconformidades en la atención de pacientes con respecto a la dimensión de tangibilidad y aspectos administrativos de los cuestionarios aplicados.

Finalmente, ya que las estrategias debían estar en torno a un enfoque de mejora para la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes en la atención odontológica, se definió la elaboración de un programa de mantenimiento de equipos, implementos y materiales complementarios para de esta manera no correr el riesgo de cancelar una cita por mal funcionamiento o falta de alguno de estos. Además, las capacitaciones permitirán que se mantengan una práctica actualizada en odontología, ofreciendo mejores procesos de cuidado de la salud oral de los pacientes. En la misma medida, quedó establecido que la optimización del procedimiento de atención al usuario es vital para reducir riesgos, garantizar que los pacientes reciban el mejor servicio posible y que sus citas sean tratadas de manera adecuada.

Recomendaciones

Dada la relación que se encontró entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios, se recomienda que la discusión de las estrategias de la propuesta se haga lo antes posible, ya que se necesita mejorar la atención de los usuarios y facilitar un entorno de comunicación entre los pacientes y el dispensario. Para esto, resulta necesario gestionar la socialización del documento hacia los directivos de la institución.

Se recomienda además extender la evaluación de calidad y satisfacción usuaria a las demás especialidades médicas, debido a que las mejoras departamentales son específicas y para una atención integral es imperante manejar niveles de calidad estándar en todo el dispensario.

Finalmente, se sugiere que se realice de forma inmediata la gestión de compra o solicitud a las autoridades competentes de equipos e instrumentos odontológicos renovados, dado que ciertos pacientes no se sienten seguros en cuanto al aspecto tangible del servicio odontológico del dispensario.

Referencias

- Alfaro, B. (2021). Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. *Crea Ciencia Revista Científica*, 13(2), 1-14. <https://doi.org/10.5377/creaciencia.v13i2.11821>
- Almache, Á., & Barcia, C. (2018). Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín. *Revista San Gregorio*, (21), 66-73.
- Álvarez, J., Alonso, I., & Gorina, A. (2018). Método didáctico para reforzar el razonamiento inductivo-deductivo en la resolución de problemas matemáticos de demostración. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*, 6(2), 17-32.
- Araya, Carlos, Bustos, A., Castillo, F., Oliva, P., & Araya, J. (2012). Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles: Talcahuano, Chile. *International journal of odontostomatology*, 6(3), 349-354. <https://doi.org/10.4067/S0718-381X2012000300018>
- Araya, Cristóbal. (2020). Consideraciones para la Atención de Urgencia Odontológica y Medidas Preventivas para COVID-19 (SARS-CoV 2). *International journal of odontostomatology*, 14(3), 268-270. <https://doi.org/10.4067/S0718-381X2020000300268>
- Balderrabano, J., Hernández, X., & Vázquez, L. (2018). *Calidad e innovación en los procesos productivos*. Recuperado de <http://redibai-myd.org/portal/wp-content/uploads/2019/03/Calidad-e-Innovacio%CC%81n-06-7.pdf#page=8>

- Boada, A., Barbosa, A., & Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55-71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
- Carreño, D. (2019). *Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolome en el año 2017*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3659/TESIS%20EDUARDO%20fuentesrivera%20rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castellanos, A., Fernández, J., & Vásquez, P. (2018). Mejorando la calidad de la atención anestésica en el paciente geriátrico. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 4(1), 48-52.
- Castro, A., Parra, E., & Arango, I. (2020). *Glosario para metodología de la investigación*. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/5ANJB>
- CDC. (2022). COVID-19 and Your Health. Recuperado 5 de abril de 2022, de Centers for Disease Control and Prevention website: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/prevention.html>
- Chávez, M., & Castro, C. (2020). Desafíos de la Odontología Frente a la Pandemia del COVID-19. *International Journal of Odontostomatology*, 14(3), 325-326. <https://doi.org/10.4067/S0718-381X2020000300325>

- Constitución de la República del Ecuador. *Constitución de la República del Ecuador*. , Pub. L. No. 449, 0 1 (2018).
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, 39(32), 22.
- Federación Odontológica Ecuatoriana. (2020). *Protocolo para atención odontológica durante la emergencia sanitaria por covid*. Recuperado de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/06/PROTOCOLO-PARA-ATENCION-ODONTOLOGICA-DURANTE-LA-EMERGENCIA-SANITARIA-POR-COVID.pdf>
- Fernández, C., Antiñirre, B., & De La Hoz, V. (2020). Autoeficacia y satisfacción de los usuarios con diabetes tipo 2 de un centro de salud chileno. *Revista Cuidarte*, 11(2). <https://doi.org/10.15649/cuidarte.933>
- Gamboa, M. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Recuperado de <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/427>
- García, E. (2018). Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. Calidad de la atención médica*. *Revista de Medicina e Investigación*, 6(1), 54-58.
- González, R., Cruz, G., Zambrano, L., Quiroga, M., Palomares, P., & Tijerina, L. (2020). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud*, 4(S1), 76-78. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95106>

Granado, S., Rodríguez, C., Olmedo, M., Chacón, A., Vigil, D., & Rodríguez, P.

(2007). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. *Revista Española de Salud Pública*, 81(6), 637-645.

<https://doi.org/10.1590/S1135-57272007000600007>

Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta*,

Revista científica del Instituto Nacional de Salud, 2(1 (enero-junio)), 75-79.

<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Ibrahim, A., El, H., & Elbayoumi, M. (2020). Egyptian patients' satisfaction with the quality of dental services provided at tanta dental college. *Egyptian Dental Journal*, 4(3), 965-972.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2020). Director del Seguro Campesino visitó dispensarios de Manabí. Recuperado 11 de julio de 2022, de

<https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/>

[/asset_publisher/4DHq/content/director-del-seguro-campesino-visito-dispensarios-de-](https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/asset_publisher/4DHq/content/director-del-seguro-campesino-visito-dispensarios-de-)

[manabi/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fsala-de-](https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/asset_publisher/4DHq/content/director-del-seguro-campesino-visito-dispensarios-de-manabi/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fsala-de-)

[prensa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_4DHq%26p_p_lifecycle%3D0%26p_](https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/asset_publisher/4DHq/content/director-del-seguro-campesino-visito-dispensarios-de-manabi/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fsala-de-prensa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_4DHq%26p_p_lifecycle%3D0%26p_)

[_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-](https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/asset_publisher/4DHq/content/director-del-seguro-campesino-visito-dispensarios-de-manabi/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fsala-de-prensa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_4DHq%26p_p_lifecycle%3D0%26p_)

[1%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D3%26_101_INSTANCE_4D](https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/asset_publisher/4DHq/content/director-del-seguro-campesino-visito-dispensarios-de-manabi/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fsala-de-prensa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_4DHq%26p_p_lifecycle%3D0%26p_)

[Hq_advancedSearch%3Dfalse%26_101_INSTANCE_4DHq_keywords%3D](https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/asset_publisher/4DHq/content/director-del-seguro-campesino-visito-dispensarios-de-manabi/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fsala-de-prensa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_4DHq%26p_p_lifecycle%3D0%26p_)

[%26_101_INSTANCE_4DHq_delta%3D6%26_101_INSTANCE_4DHq_cur](https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/asset_publisher/4DHq/content/director-del-seguro-campesino-visito-dispensarios-de-manabi/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fsala-de-prensa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_4DHq%26p_p_lifecycle%3D0%26p_)

%3D118%26_101_INSTANCE_4DHq_andOperator%3Dtrue?mostrarNoticia
=1

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2022). Seguro Campesino—IESS.

Recuperado 6 de abril de 2022, de

<https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/quienes-somos>

Jiménez, F. (2020). *Calidad en atención primaria en estomatología y su relación con*

la satisfacción de los usuarios de los prestadores externos del Instituto

Ecuatoriano de Seguridad Social en la provincia de El Oro (Tesis de

Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Universidad

Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de

<http://201.159.223.180/bitstream/3317/15027/1/T-UCSG-POS-MGSS->

251.pdf

Lalinde, J., Castro, J., Tarazona, M., Rodriguez, J., Rangel, J., Sierra, C., ... Pirela, V.

(2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson:

Definición, propiedades y suposiciones. *AVFT – Archivos Venezolanos de*

Farmacología y Terapéutica, 37(5). Recuperado de

http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/16165

Lara, J., Hermoza, R., & Arellano, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la

atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista*

Estomatológica Herediana, 30(3), 145-152.

<https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>

Ley Orgánica de Salud. Ley Orgánica de Salud. , 67 423 § (2015).

Llinás, H. (2018). *Estadística Inferencial*. Universidad del Norte.

- López, E., Sifuentes, C., Rodríguez, R., Aguilar, S., & Perea, G. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: Metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 9(23), 1-20.
<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
- Manrique, J., Manrique, C., Chávez, B., & Manrique, J. (2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Revista Estomatológica Herediana*, 28(3), 185.
<https://doi.org/10.20453/reh.v28i3.3396>
- Martínez, H., Becerra, M., Barraza, D., Estrella, S., Martínez, P., Goizueta, M., ... Zakaryan, D. (2019). *Aportes a la práctica docente desde la didáctica de la matemática: Formación docente* (Vol. 12). Grao.
- Mendoza, F. (2020). Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. *Revista Vive*, 3(7), 35-43.
<https://doi.org/10.33996/revistavive.v3i7.40>
- Meng, L., Hua, F., & Bian, Z. (2020). Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): Emerging and Future Challenges for Dental and Oral Medicine. *Journal of Dental Research*, 99(5), 481-487. <https://doi.org/10.1177/0022034520914246>
- Mija, J. (2020). COVID-19 y su trascendencia en la atención dental: Revisión y actualización de la literatura. *Odontología Sanmarquina*, 23(3), 261-270.
<https://doi.org/10.15381/os.v23i3.18130>
- Ministerio de Salud Pública. (2020). Recomendaciones para la atención odontológica en el marco de la pandemia por covid-19. Recuperado de

<https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/Recomendaciones-para-la-atenci%C3%B3n-en-odontolog%C3%ADa-por-la-Covid-19.pdf>

Morales, G. (2004). *Ensayos Toxicológicos y Métodos de Evaluación de Calidad de Aguas: Estandarización, Intercalibración, Resultados y Aplicaciones*. IDRC.

MSP. (2020). *Protocolo para atención odontológica en emergencias y urgencias odontológicas durante la emergencia sanitaria por Covid—19*. Recuperado de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/PROTOCOLO-PARA-ATENCI%C3%93N-ODONTOL%C3%93GICA-EN-EMERGENCIAS-Y-URGENCIAS-ODONTOL%C3%93GICAS-DURANTE-LA-EMERGENCIA-SANITARIA-POR-COVID-19.pdf>

OMS. (2020a). Los servicios esenciales de salud bucodental en el contexto marco de la COVID-19. Recuperado de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333740/WHO-2019-nCoV-Oral_health-2020.1-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

OMS. (2020b). Servicios sanitarios de calidad. Recuperado 4 de abril de 2022, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización Mundial de la Salud. (2021). Atención primaria de salud. Recuperado 4 de abril de 2022, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>

Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Recomendaciones para adaptar y fortalecer la capacidad resolutive del primer nivel de atención durante la pandemia de COVID-19*. Recuperado de https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52729/OPSIMSHSSCOVID-19200032_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Otero, A. (2018). *Enfoques de investigación*.
- Palmieri, M. (2020). Assessment of the level of satisfaction of patients attended at supervised professional practice (PPS) of the Dentistry School. UNC. *Revista de la Facultad de Odontología*, 30(1), 26-35. Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/view/28015>
- Palomino, K., Herrera, R., Valencia, G., & Reyes, F. (2018). Análisis estadístico descriptivo e inferencial de la velocidad y dirección del viento en la Costa Caribe Colombiana Contenido. *Espacios*, 39.
- Parodi, D., & Medin, A. (2018). Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. *Rev. Méd. Risaralda*, 24(2), 115-118.
- Phelan, A., Katz, R., & Lawrence, G. (2020). The Novel Coronavirus Originating in Wuhan, China: Challenges for Global Health Governance. *JAMA*, 323(8), 709-710. <https://doi.org/10.1001/jama.2020.1097>
- Piña, D., Picazo, M., & Martínez, A. (2020). Patient satisfaction in the use of dental services: A scoping review of the determining factors of this age. *Revista Nacional de Odontología*, 16(1), 1-18. <https://doi.org/10.16925/2357-4607.2020.01.03>
- Ramos, C. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.

- Rengifo, E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42661/Rengifo_LEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, E. (2020). La importancia del OHIP (Oral Health Impact Profile) en la Odontología. *Odontología Sanmarquina*, 23(1), 35-42. <https://doi.org/10.15381/os.v23i1.17505>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245-247.
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21, 141-146. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>
- Romero, K. (2020). *Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil* (Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15611/1/T-UCSG-POS-MGSS-263.pdf>
- Sabino, R., Gomes, A., & Siqueira, W. (2020). Coronavirus COVID-19 impacts to dentistry and potential salivary diagnosis. *Clinical Oral Investigations*, 24(4), 1619-1621. <https://doi.org/10.1007/s00784-020-03248-x>

- Sánchez, A., Podestá, L., & Ruiz, R. (2022). Quality of care and satisfaction of patients treated at a dental chain. Lima-Peru, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1). <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Santiago, D. (2020). *Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el servicio de odontología del centro de salud*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Perú. Recuperado de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2156/1/T026_04070201_M.pdf
- Sepúlveda, C., Secchi, A., & Donoso, F. (2020). Consideraciones en la Atención Odontológica de Urgencia en Contexto de Coronavirus COVID-19 (SARS-CoV-2). *International journal of odontostomatology*, 14(3), 279-284. <https://doi.org/10.4067/S0718-381X2020000300279>
- Sigua, E., Bernal, J., Lanata, A., Sánchez, C., Rodríguez, J., Haidar, Z., ... Iwaki, L. (2020). COVID-19 y la Odontología: Una Revisión de las Recomendaciones y Perspectivas para Latinoamérica. *International journal of odontostomatology*, 14(3), 299-309. <https://doi.org/10.4067/S0718-381X2020000300299>
- Solís, D., & Manrique, J. (2021). Marketing relacional y satisfacción de usuarios externos de tres centros odontológicos especializados en Odontopediatría. Lima, 2019. *Revista Estomatológica Herediana*, 31(4), 281-288. <https://doi.org/10.20453/reh.v31i4.4096>
- Suárez, S., Campuzano, R., Dona, M., Garrido, E., & Gimenez, T. (2020). Recomendaciones para prevención y control de infecciones por SARS-CoV-2

en odontología. *Revista Odontología*, 22(2), 5-32.

<https://doi.org/10.29166/odontologia.vol22.n2.2020-5-32>

Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. *Facultad de Ingeniería - Universidad Rafael Landívar*, (03), 21.

Apéndice

Apéndice A. Cuestionario Basado en el Modelo SERVPERF



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

Tema: Calidad de servicio y satisfacción usuaria de la atención odontológica en el Dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino Manabí.

Objetivo general: Analizar la calidad del servicio y la satisfacción usuaria de los pacientes en la atención odontológica en el Dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino Manabí y proponer un plan de mejoras.

La siguiente encuesta será realizada con fines netamente académicos, sus datos son confidenciales y puede abandonar la encuesta cuando desee.

Escala:

- 1: Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Datos sociodemográficos

1. Género

- Masculino
 Femenino
 Otro

2. Edad

- De 18 a 28 años
 De 29 a 39 años
 De 40 a 50 años
 De 51 en adelante

3. Nivel académico

- ___ Primaria
 ___ Secundaria
 ___ Universitario
 ___ Tercer nivel

4. ¿Cuánto tiempo lleva atendándose en la unidad médica?

- ___ De 1 a 2 años
 ___ De 3 a 4 años
 ___ Más de 5 años

• Cuestionario de calidad de servicio

Fiabilidad	1	2	3	4	5
1. ¿El odontólogo cumple con los tiempos prometidos?					
2.- ¿Demuestra interés el odontólogo en resolver los problemas del paciente?					
3.- ¿El servicio ofrecido cumple con lo que usted esperaba?					
4.- ¿El profesional odontológico realizó bien el servicio la primera vez que lo visitó?					
Seguridad	1	2	3	4	5
5.- ¿Le inspira confianza y seguridad el proceder de los odontólogos?					
6.- ¿Los profesionales que han visitado tienen los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?					
7.- ¿Demuestran los odontólogos organización en la prestación del servicio?					
8.- ¿El trato que proporcionan los odontólogos es igual entre pacientes?					
Tangibilidad	1	2	3	4	5
9. ¿El dispensario tiene apariencia pulcra y limpia?					
10.- ¿Cuentan con los implementos necesarios para la prestación del servicio odontológico?					
11.- ¿Los equipos con los que cuentan son modernos?					
12.- ¿Los materiales complementarios son atractivos y claros?					
13.- ¿Las instalaciones físicas son adecuadas para brindar un buen servicio?					
Empatía	1	2	3	4	5
14.- ¿Los profesionales que prestan el servicio muestran intereses de resolver los pormenores de sus pacientes?					
15. ¿El dispensario proporciona una atención personalizada					

16.- ¿Los odontólogos entienden las necesidades específicas del paciente?

17.- ¿En la prestación del servicio ofrecen horarios convenientes a los pacientes?

Capacidad de respuesta

1 2 3 4 5

18.- ¿Los profesionales están dispuestos en ayudar a sus pacientes?

19.- ¿Resuelven las inquietudes en tiempo adecuado?

20.- ¿Si tiene más de una interrogante son resueltas en tiempo adecuado?

21.- ¿Los profesionales del dispensario cuentan con las capacidades para ofrecer un pronto servicio?

Apéndice B. Cuestionario de Satisfacción Usuaría



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

Tema: Calidad de servicio y satisfacción usuaria de la atención odontológica en el Dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino Manabí.

Objetivo general: Analizar la calidad del servicio y la satisfacción usuaria de los pacientes en la atención odontológica en el Dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino Manabí y proponer un plan de mejoras.

La siguiente encuesta será realizada con fines netamente académicos, sus datos son confidenciales y puede abandonar la encuesta cuando desee.

Escala:

- 1: Totalmente insatisfactorio
2. Insatisfactorio
3. Neutral
4. Satisfactorio
5. Totalmente satisfactorio

• Cuestionario satisfacción usuaria

Aspectos administrativos	1	2	3	4	5
1. El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de la consulta					
2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el dispensario					
3. Los trámites que tuvo que hacer en admisión					
4. El tiempo de espera en consultas					
5. La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a una cita					
Aspectos de prestadores de salud	1	2	3	4	5
6. El trato por parte del personal de enfermería					
7. El trato por parte del personal odontológico					
8. El cuidado de su intimidad durante la consulta					
9. La duración de la consulta					

10. La información recibida sobre los problemas dentales
 11. La claridad con que le explicaron el tratamiento a realizar
-



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Mary Lauren Mendoza Delgado, con C.C: # 1312748021 autora del trabajo de titulación: *Calidad de servicio y satisfacción usuaria de los pacientes en la atención odontológica del dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino Manabí*, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 14 de octubre del 2022



Firmado electrónicamente por:
MARY LAUREN
MENDOZA
DELGADO

f. _____
Nombre: Mary Lauren Mendoza Delgado
C.C: 1312748021



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Calidad de servicio y satisfacción usuaria de los pacientes en la atención odontológica del dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino Manabí		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Mendoza Delgado, Mary Lauren		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Bajaña Villagómez, Yanina Obando Freire, Francisco		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	14 de octubre 2022	No. DE PÁGINAS:	101
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad de servicio, Satisfacción usuaria.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad de servicio, Satisfacción usuaria, Odontología, Pacientes, Seguro Social Campesino.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El objetivo general de la presente investigación fue analizar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción usuaria de los pacientes en la atención odontológica en el Dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino Manabí y proponer un plan de mejoras. Para el cumplimiento del propósito se efectuó una investigación con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, debido a que la información fue tomada en su estado natural sin manipular las variables. Además, tuvo un alcance descriptivo y correlacional que permitió cuantificar el nivel de relación mutua, con ayuda del cuestionario SERVPERF para recopilar la información de 333 usuarios externos afiliados. Con los principales resultados se obtuvo que, la calidad en servicio consiguió una media de 4.56, debido a la dimensión tangibilidad 4.44, capacidad de respuesta 4.55 y empatía 4.56. En el caso de la variable satisfacción usuaria, se obtuvo un promedio de 4.60, que permitió considerar mayor satisfacción por parte de los usuarios. En conclusión, se identificó que la calidad del servicio se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción usuaria de los pacientes dado un valor de 0.836 en el coeficiente de Pearson.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	0967275460	marylauren28@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: 043804600 / 0997196258		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECC URL (tesis en la web):			