



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

TEMA:

“Estudio de la Oferta y Demanda de los Servicios Odontológicos Pediátricos
de las Instituciones de la Ciudad de Cuenca”

AUTOR:

Luz Marina Abril Cordero

Previa a la obtención del Grado Académico de Magister en:

GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

TUTOR:

Eco. Lapo María del Carmen

**Guayaquil, Ecuador
2015**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Odontóloga Luz Marina Abril Cordero como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **MAGISTER**

EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

DIRECTOR DE TESIS

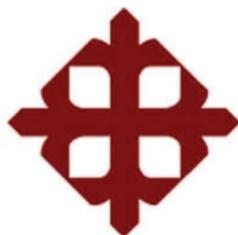
Econ. María del Carmen Lapo Maza

REVISOR(ES)

DIRECTOR DEL PROGRAMA/CARRERA

Econ. María del Carmen Lapo Maza

Guayaquil, a los 27 días del mes de febrero del año 2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

SISTEMA DE POSGRADO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, LUZ MARINA ABRIL CORDERO

DECLARO QUE:

La Tesis **“Estudio de la Oferta y Demanda de los Servicios Odontológicos Pediátricos de las Instituciones de la Ciudad de Cuenca”** previa a la obtención del **MAGISTER 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 de la tesis del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 27 del mes de febrero del año 2014

Odont. Luz Marina Abril Cordero



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

SISTEMA DE POSGRADO

AUTORIZACIÓN

Yo, LUZ MARINA ABRIL CORDERO

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución de la **Tesis de Maestría** titulada: “**Estudio de la Oferta y Demanda de los Servicios Odontológicos Pediátricos de las Instituciones de la Ciudad de Cuenca**” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 27 días del mes de febrero del año 2014

LA AUTORA

Odont. LUZ MARINA ABRIL CORDERO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme vivir y colmarme de bendiciones día a día y el agradecimiento más especial a la Economista María del Carmen Lapo que fue mi guía y apoyo para culminar con éxito el objetivo emprendido.

LUZ MARINA ABRIL CORDERO

DEDICATORIA

A mi padre que por sus enseñanzas han sabido guiarme a ser la persona de éxito que soy,

A mi madre que con su dulzura y sabiduría guía mis caminos,

A mis hermanas por su apoyo incondicional,

A mi hermano y Cuñada que son mi modelo de pareja,

Y a mis sobrinos María Paz e Iván Andrés que son los pilares fundamentales de mi vida.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Econ. María del Carmen Lapo

TUTOR

PROFESOR DELEGADO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

SISTEMA DE POSGRADO

CALIFICACIÓN

Econ. María del Carmen Lapo

INDICE GENERAL

INTRODUCCION	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO I.....	3
1. Antecedentes de la Ciudad de Cuenca.....	3
1.1. Ubicación.....	3
1.2. Población.....	4
1.3. Economía.....	5
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
3. FORMULACION DEL PROBLEMA	7
4. JUSTIFICACION DEL PROBLEMA	8
5. HIPOTESIS.....	9
6. OBJETIVO GENERAL	9
7. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	9
CAPITULO II	10
2. Gerencia en Odontología Pediátrica.....	10
2.1. Gerencia.....	10
2.1.1. Aspectos Administrativos de la Gerencia.....	11
2.1.2 Procesos Administrativos en la Gerencia.....	12
2.1.3. Aspectos Financieros en Gerencia.....	13
2.1.4. Gerencia por Procesos.....	14
2.2. Tipos de Gerencia.....	14
2.2.1. La Gerencia Patrimonial.....	14
2.2.2. La Gerencia Política.....	14
2.2.3. La Gerencia por Objetivos.....	15
2.2.4. Gerencia de los Procesos.....	15
2.2.5. Gerencia por Competencia.....	15
2.2.6 Modelos y Herramientas	16
2.3 Caracterización por Procesos	17
2.4. Macro procesos.....	17
2.5. Administración.....	18
2.5.1. Funciones de la Administración.....	19
2.5.2. Elementos de la Administración.....	20

2.6. Gerencia en Salud.....	21
2.7. Talento Humano en Gerencia.....	22
Objetivos de la gestión de Recursos Humanos.....	24
Planificación del Talento humano	24
<i>Administración de recursos humanos de los servicios de Salud</i>	25
2.8 Odontología.....	25
2.8.1 Odontopediatría.....	26
2.9 MARCO REFERENCIAL	27
2.10 MARCO CONCEPTUAL.....	28
2.11 MARCO LEGAL	29
CAPITULO III	31
3. Análisis de Oferta y Demanda de Centro de Salud de la Ciudad de Cuenca	31
3.1. Oferta en la Ciudad de Cuenca.....	31
3.2. Características de los Servicios de Salud.	32
3.3 Atención en Centros De Salud	34
Hospitales Públicos y Privados Cuenca	36
3.4. DEMANDA	37
3.5 Precios	39
3.5.1 Características del Mercado	39
3.6 Analisis del Entorno del Consultorio Odontológico	40
3.6.1 Análisis del Macro entorno	40
3.6.2 Análisis del Micro entorno	41
CAPITULO IV	43
4. Marco Metodológico	43
4.1 Método de la Investigación	43
4.2. Hipótesis.....	44
4.3 Variables de la Investigación	44
4.3.1 Variable Dependiente: Odontología Pediátrica	44
4.3.2 Variable Independiente:	44
4.4. Técnicas de Recopilación de la Información.....	45
4.5. Procedimientos de la Investigación	45
4.5.1. <i>Muestra</i>	45

4.6	Procesamiento de datos	48
4.7	Análisis e interpretación de Resultados.....	49
4.8.	Verificación de la hipótesis de investigación	83
4.9.	Resultado de la Entrevista	88
4.10.	Resultados del Focus Group.....	91
	Conclusiones	92
	Recomendaciones.....	93
	Bibliografía.....	94
	Anexos.....	99

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Población total del Cantón Cuenca.....	5
Figura 2: Procesos Administrativos.....	12
Figura 3: Servicios de Salud.....	32
Figura 4: Atención de Servicios Privados	33
Figura 5: Ofertas de Servicio de Salud	37
Figura 6: Tasas de Médicos por provincias Ecuador 2008.....	38
Figura 7: Lugar donde acuden cuando el niño tiene caries u otra enfermedad dental.....	50
Figura 8: Relación de veces que acuden a la atención odontológica	51
Figura 9 : Horarios de Consulta	53
Figura 10: Calificación de la Atención Odontológica.....	54
Figura 11: Posibilidades de atenderse en forma privada.....	56
Figura 12: Conocimiento de estado de la Salud Bucal.....	57
Figura 13: Tiempo de espera para ser atendido en la consulta odontológica	58
Figura 14: Tiempo de duración aproximada en la atención en consulta odontológica.....	60
Figura 15: Respeto y Cordialidad en la atención odontológica.....	61
Figura 16: Satisfacción con la atención en el consultorio odontológico.....	63
Figura 17: Pago por atención odontológica	64
Figura 18: Que no le gusta de los consultorios odontológicos	66
Figura 19: Servicio privado de mejor calidad y al mismo precio	67
Figura 20: Cuanto estaría dispuesto a pagar por un servicio odontológico.....	68
Figura 21: Alguna vez su hijo/a leyó un folleto acerca de la salud bucal.....	69
Figura 22: Alguna vez un odontólogo le ha enseñado a cepillarse los dientes a su hijo/a.....	71

Figura 23: Ha recibido información sobre salud bucal.....	72
Figura 24: Las instalaciones de un centro Odontologico.....	75
Figura 25: La tecnología utilizas en un centro odontológico privado	77
Figura: 26: El personal de salud de un centro odontológico privado	80
Figura 27: Horarios de atención en consultorios Odontológicos.....	83

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población total en el Cantón Cuenca 2010.....	4
Tabla 2: Detalle de Hospitales Públicos y Privados de Cuenca	36
Tabla 3: Lugar a donde acuden cuando el niño tiene caries u otra enfermedad dental.....	49
Tabla 4: Número de veces que acuden para la atención odontológica	51
Tabla 5: Horarios de Consulta	52
Tabla 6: Calificación de la atención odontológica.....	54
Tabla 7: Posibilidades de atenderse en forma privada.....	55
Tabla 8: Conocimiento de estado de la Salud Bucal.....	57
Tabla 9: Tiempo de espera para ser atendido en la consulta odontológica	58
Tabla 10: Tiempo de duración aproximada en la atención en consulta odontológica.....	60
..	
Tabla 11: Respeto y Cordialidad en la atención odontológica.....	61
Tabla 12: Satisfacción con la atención en el consultorio odontológico.....	62
Tabla 13: Pago por atención odontológica	64
Tabla 14: Que no le gusta de los consultorios odontológicos	65
Tabla 15: Servicio privado de mejor calidad y al mismo precio	67
Tabla 16: Cuanto estaría dispuesto a pagar por un servicio odontológico	68
Tabla 17: Alguna vez su hijo/a leyó un folleto acerca de la salud bucal.....	70
Tabla 18: Alguna vez un odontólogo le ha enseñado a cepillarse los dientes a su hijo/a.....	71
Tabla 19: Ha recibido información sobre salud bucal	74
Tabla 20: Las instalaciones de un centro Odontológica.....	77
Tabla 21: La tecnología utilizas en un centro odontológico privado	79

Tabla 22: El personal de salud de un centro odontológico privado	81
Tabla 23: Horarios de atención en consultorios Odontológicos.....	87

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Caracterización de Procesos de Gestión Humana.....	17
Ilustración 2 Comprobación de la Hipótesis.....	87

INDICE DE ANEXOS

Anexo I: Guia de Encuesta.....	100
Anexo II: Guia de Entrevista al personal de Salud.....	103

RESUMEN

La salud bucal está relacionada directamente con la salud integral y el bienestar general del paciente. La presente investigación es de carácter cualitativa y cuantitativa, basándonos en los datos obtenidos a través de la encuesta determinando causales y en base a los criterios se construyó el conocimiento de la problemática y se identificó las posibles soluciones. La información obtenida de las encuestas es de los padres de familia que permitieron medir los honorarios profesionales, conocimientos de los servicios actuales y lo deseable en la atención a futuro, etc.

De igual manera se realizó la entrevista a profesionales de la Salud de las Instituciones Públicas y Privadas describiendo datos puntuales del problema, seguido de la información brindada por el Focus Group que son los niños que reciben la atención odontológica. Los resultados encontrados son que las personas que viven en la ciudad de Cuenca están conscientes que necesitan mejorar su salud bucal y desean ser atendidos odontológicamente de mejor manera y con tecnología moderna debido que los Centros Pediátricos actuales no tienen los suministros necesarios y la atención no es la adecuada observándose así en los altos índices de caries y enfermedad periodontal datos obtenidos de las Instituciones de Salud.

Palabras Claves: Salud Bucal, Atención Odontológica Integral, Gerencia en odontopediatría, calidad de atención odontológica, Ciudad de Cuenca, Administración en odontopediatría.

ABSTRACT

Oral health is directly related to the overall health and general welfare of the patient. This research is qualitative and quantitative in nature, based on the right through data obtained from the survey and determining causal criteria based on knowledge of the problem was constructed and identified possible solutions. The information obtained from the surveys is parents that allowed measurement of professional fees, knowledge of current services and desirable future care, etc. Similarly the interview was conducted at health professionals Public and Private Institutions point data describing the problem, followed by the information provided by the Focus Group are children receiving dental care. The results are that people living in the city of Cuenca are aware they need to improve their oral health and wish to be cared dentally better with modern technology due to the current Pediatric Centers do not have the necessary supplies and care is not properly observed and in high rates of caries and periodontal disease data from health institutions.

Keywords: Oral Health, Integral Dental Care, Management in pediatric dentistry, quality dental care, City of Cuenca, Administration in pediatric dentistry

INTRODUCCION

Durante el transcurso de nuestras vidas decidimos pertenecer a distintas organizaciones, sean seleccionadas por los objetivos a obtener o por pertenecer a una jerarquía. Luego de ser planteada las acciones a seguir para cumplir las metas establecidas que llevaran al éxito de la organización, para ello es necesario determinar las actividades que deberán cada uno de los miembros y a su vez el objetivo de cada subsistema. Estableciendo dichas acciones la dirección de recursos humanos de organización que atreves del perfil óptimo de cada puesto será seleccionado el personal adecuado, y con una constante evaluación de desempeño se garantizara el nivel de productividad y desarrollo organizacional.

La gestión administrativa tiene a su cargo diversas actividades que va desde lo logístico a lo operativo. Siendo un conjunto de actividades a desempeñar para la toma de decisiones. Dirigiendo a la misma al cumplimiento de los objetivos apropiados en las metas trazadas con eficiencia y eficacia al disminuir los recursos usados y obtener mayor ganancia. El éxito de la organización dependerá del trabajo en conjunto de todo su personal y sabiendo que toda acción están relacionada entre sí para alcanzar sus objetivos que se verá plasmada al obtener todas las metas organizacionales, bajo la supervisión del gerente.

La organización alcanzara sus metas planteadas cuando existan objetivos claros a seguir con personal óptimo para el desempeño de las actividades en ambientes convenientes y con relaciones interpersonales adecuadas entre el grupo y el resto de grupos de la organización.

El presente trabajo de investigación se resume en cuatro capítulos detallados a continuación:

Capítulo I, se realiza una descripción de los antecedentes de la Ciudad de Cuenca, describiendo la ubicación, población y economía de la misma para tener conocimiento del lugar a desarrollarse el presente estudio.

Capítulo II, se desarrolla el Marco Teórico de la Investigación. Gerencia en odontología pediátrica, se analizan todas las categorías relacionadas con la temática, funciones y elementos administrativos desde aspectos de gestión en salud, administración de recursos y Talento Humano entre otros aspectos esenciales de la investigación.

Capítulo III, Análisis de oferta y demanda de centros de salud de la ciudad de Cuenca, se analizan estadísticas sobre los servicios de salud en Cuenca, características de los mismos y la atención de los centros de salud como puerta de entrada al primer nivel, en base a estos datos se establece la propuesta.

Capítulo IV, Marco Metodológico, se incluye la hipótesis, variables de la investigación, tipo de estudio, la muestra de investigación y otros datos estadísticos claves dentro de la investigación, se analiza estadísticamente los resultados de la encuesta, procesamiento de datos, análisis e interpretación de los resultados y la verificación de la hipótesis de la investigación. Se expondrá las recomendaciones encontradas y conclusiones finales obtenidas de la investigación

CAPITULO I

En el presente Capítulo, se realiza una descripción de los antecedentes de la Ciudad de Cuenca, describiendo la ubicación, población y economía de la misma para tener conocimiento del lugar a desarrollarse el presente estudio.

1. Antecedentes de la Ciudad de Cuenca.

1.1 Ubicación.

La ciudad de Cuenca tercera ciudad productiva del Ecuador ubicada a 2543 metros de altitud, encontrándose al sector sur de la Cordillera de Andina Ecuatoriana. Se encuentra conformada de un cuádruple sistema de miradores terrestres, que están rodeadas de diferentes sistemas de agua y como en toda zona de serranía rodeada de montañas. El Barranco es otro de los atractivos mayores que constituye una de las características más interesantes de la geografía cuencana, debido que separa en la actualidad a la Cuenca histórica de la moderna.

Es la capital de la provincia del Azuay y fue declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura el primero de diciembre del año 1999, presenta cuatro ríos que la atraviesan de oeste a este. El primer río es el Tomebamba, que cruza a la ciudad por el centro de la misma. Seguido en importancia del río Yanuncay, el río Machangara y el río Tarquí. Todos nacen del Parque Nacional Cajas rodean la ciudad y posteriormente se unen para formar el río Paute que desembocará en el río Amazonas, el más caudaloso del mundo

La ciudad de Cuenca denominada las Atenas del Ecuador presenta un clima típico de la estación primaveral ya que tiene estándares soleados y nubosos, tiene un periodo marcado

de lluvia que va entre junio a diciembre, pero hay que tener en cuenta que el calentamiento global ha cambiado todo el esquema climático a nivel mundial. (Gestión Administrativa Descentralizada de Cuenca 2014)

1.2 Población.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010) en el año 2010 la provincia del Azuay cuenta con 712.127 habitantes. De ellos, la ciudad de Cuenca tiene el 69,7% siendo un total de 505.585 habitantes, divididos en 221.949 mujeres y 195.683 hombres. Refiere un 2% en promedio en la tasa de crecimiento anual. Se encuentran ubicados en zonas urbanas con 277.374 habitantes y zonas rurales con 140258 habitantes.

La población de menor porcentaje son los ancianos comprendidos en edades de sesenta y cuatro años en adelante, seguidos de los habitantes de 15 a 24 años, después los menores de quince años y al final en mayor porcentaje las personas de 25 a 64 años. La población analfabeta se encuentra representada en un 6.1% siendo 19923 habitantes, y el 93.9% de los pobladores son alfabetos

Tabla 1

Población total en el cantón Cuenca

	<i>Mujeres</i>	<i>Hombres</i>
<i>Población Total</i>	375083	337044
<i>Población Económica Total</i>	305523	265745
<i>Población Económicamente Activa</i>	138109	178510
<i>Población Económicamente Inactiva</i>	167414	87235

Fuente: Tomado de Censo de Población económicamente activa del cantón Cuenca, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010.

Las siguientes figuras describen el aumento a nivel poblacional de la Ciudad de Cuenca a partir del año 1950 hasta el último censo realizado en el año 2010.

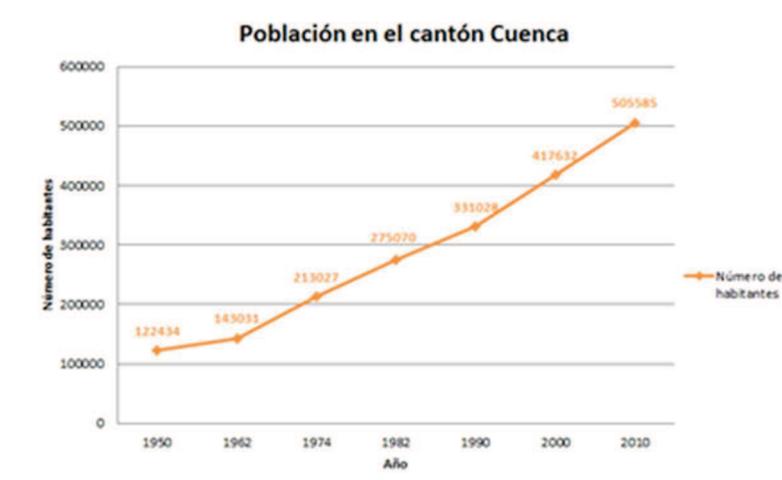


Figura 1

Población total en el cantón Cuenca

Fuente: Tomado de Censo de Población del cantón Cuenca INEC, 2010.

1.3 Economía.

Según, Fernando Martínez (2011, p. 8-9) la economía industrial en general se basa en las destrezas manuales de sus habitantes. Cuenca por ser un punto medio entre la costa y la Amazonía, se constituyó como una zona de encuentro entre culturas. La primera producción fue la confección de sombreros de paja toquilla, siendo líder en el país en su exportación. También se desarrollaron otras actividades como la joyería, la producción de muebles y cerámica. Se presenta empresas fabricantes de lácteos, componentes automotrices, entre otros, de igual manera las flores es un producto de exportación importante para el continente americano y europeo.

Además existen sectores receptivos para futuras inversiones tales como la industria de manufactura, industria del conocimiento, agricultura y agroindustria, construcción, turismo de salud y turismo en general entre otros, además del interesante movimiento comercial que se prevé entre el norte del Perú y el sur del Ecuador. También hay que citar la presencia del Parque Industrial que reúne a ciento veinte empresas.

Se realiza un análisis de la Población Económicamente Activa en el Azuay, según datos del (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010) fue que el 80.22% de la población está en edad de trabajar; existe una mayoría en el sexo femenino, considera según el (INEC, 2010), la Población en Edad de Trabajar a las personas mayores a 10 años, que se encuentren empleados, subempleados o desempleados en un máximo de seis meses. De igual manera citamos la Población Económicamente Inactiva a hombres y mujeres mayores a 10 años que no estén en de empleo, rentistas, jubilados, estudiantes, amas de casa, personas con discapacidad, siendo 19.7% pobladores Según el Fascículo Provincial del Azuay, (INEC 2010) el grupo de ocupación se aglomera en el Empleo Privado, Jornalero, Empleado u Obrero del Estado, Municipio o Consejo Provincial, y actividad Propia, No Declarados, Empleada Doméstica. En los últimos años también han surgido algunos centros comerciales que se han convertido en nuevos lugares de atracción tales como Mall del Rio, Supermaxi de Miraflores, Milenium Plaza y Monay Shopping.

2. Planteamiento del Problema

Los servicios odontológicos pediátricos son escasos en la ciudad de Cuenca, la demanda de la atención no se cumple pues la oferta de servicios es muy limitada para el número de población existentes, además un solo odontólogo no puede atender a tantos

pacientes en un solo día en los consultorios odontológicos públicos, por ello se convierte en una necesidad un centro odontológico privado.

Los centros odontológicos privados existentes no tienen una gran oferta en el mercado de la ciudad de Cuenca, existe muy pocos que ofrecen variedad de servicios, a horarios accesibles a los usuarios, son frecuentes los consultorios pequeños que no proveen a sus usuarios de una variedad de servicios, con una tecnología obsoleta, se detecta que de cada cinco consultorios, uno cuenta con tecnología de punta, que tiene costos muy elevados para los usuarios.

En muchos de los centros de salud odontológica la eficacia y eficiente en sus procesos no es común, existe retrasos en los tiempos, el desconocimiento sobre temas de gerencia es preocupante por lo cual los centros odontológicos que se abren no tienen éxito, se debe indicar la necesidad de la presencia del gerente en los centros odontológicos, al ser un buen líder e interrelacionar las actividades de todos los recursos humanos presentes alcanzara la eficiencia y eficacia necesaria para el éxito de la organización al cumplir las metas establecidas

3. Formulación del Problema

La población de la ciudad de Cuenca se encuentra consiente que el Estado de salud bucal que presentan es deficiente, sumando que la demanda de atención odontológica pediátrica no es cubierta por la oferta de centros de salud odontológica públicos o privados.

4. Justificación del Problema

Las patologías dentales siempre se encontraran presentes, debido que no existe una cultura de prevención, si no que se destaca la curación de las patologías ya presentes. El consultorio dental permite brindar a sus usuarios la prevención, curación y mantenimiento de las patologías orales. La administración del consultorio dental debe ser eficaz y eficiente para alcanzar el éxito las metas propuestas, de igual manera el gerente dental debe tener el conocimiento de las políticas de salud aplicadas en el país, para ejecución de las mismas bajo sus parámetros. La gerencia dental se basa en la buena gestión administrativa con las empresas de bienes y servicios de biomateriales dentales. De igual manera la importancia del manejo de clientes externos llamados paciente comprendiendo su situación integral y brindarles planes dentales atractivos sin dejar de lado la calidad en el servicio. Destacando la importancia de la dirección de los recursos humanos debido que es el pilar fundamental para el funcionamiento de la clínica dental con tareas definidas para cada puesto de trabajo siendo idóneo sus conocimientos y actitudes.

Es de importancia la temática puesto que es un estudio detallado de los servicios de salud dental ayudaran a determinar las preferencias de quienes acuden y utilizan los centros odontológicos privados. Es de interés puesto que no se cuentan con datos estadísticos sobre la realidad socioeconómica de todos los servicios de salud dental tanto públicos y privados. Siendo factible porque se cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de la investigación a corto plazo, y con las herramientas tecnológicas para concretar datos estadísticos para un análisis de la realidad.

Los beneficiarios de la propuesta serán los padres de familia que acuden con sus familias para atención odontológica, que no cuentan con la disponibilidad de tiempo necesario, además los

niños que recibirán la educación necesaria acerca de salud dental. Ayudará a conocer sobre los procesos de gestión en sistemas de salud, para determinar cómo debe ser la administración del talento humano, se establecerá a través de la investigación que gerenciar y liderizar son elementos que se deben combinar con eficacia y eficiencia para obtener el dialogo común.

5. Hipótesis

La implementación de un Centro Odontológico Pediátrico privado permitirá brindar una atención odontológica para las familias de la ciudad de Cuenca.

6. Objetivo General

Estudiar los recursos Odontológicos Pediátricos de las Instituciones de Salud de la Ciudad de Cuenca para la implementación de un nuevo centro odontológico pediátrico.

7. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la gestión gerencial de un consultorio dental, la administración de recursos humanos, y los aspectos esenciales de la gerencia en odontología pediátrica.
- Analizar e entorno socioeconómico de los servicios de Salud en el Ecuador y en la ciudad de Cuenca
- Diagnosticar estadísticamente el entorno de servicios de salud de salud dental de la ciudad de Cuenca.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

El presente capítulo desarrollaremos la temática de la Gerencia en odontología pediátrica, se analizan todas las categorías relacionadas con la temática, funciones y elementos administrativos desde aspectos de gestión en salud, administración de recursos y Talento Humano entre otros aspectos esenciales de la investigación.

2. Gerencia en Odontología Pediátrica.

2.1 Gerencia.

Según Krygier (1988, p.140) definió la Gerencia como un cuerpo de conocimientos aplicables a la dirección efectiva de una organización y Crosby (1988, p. 120) afirmó que la gerencia se puede definir como el arte de hacer que las cosas ocurran. La Gerencia es la ciencia que de manera eficiente enseña la forma de dirigir hacia las metas fijadas, siendo un proceso social, integral, intuitivo, que se adapta siempre en pro de la calidad, de la buena administración de recursos y acuerdos. La gerencia tiene la responsabilidad de planear, organizar, regular y ejecutar las operaciones en la organización para que alcancen los objetivos establecidos. La gerencia consiste en conducir a la empresa hacia su objeto tratando de sacar el mejor partido de todos los recursos que dispone de una manera sistemática definiendo con la función administrativa solo tiene incidencia sobre los recursos humanos de la empresa (Fayol 1916).

La Gerencia emplea mecanismos y estudios que fijan la dirección de un organismo social o privado y genera la efectividad para alcanzar sus objetivos, teniendo como fundamentos principales la coordinación específica y sistematizada de todos los integrantes y trabajadores a cargo del gerente. El gerente es el que se encarga de dominar y establecer las

normas de convivencia y trabajo a un grupo de personas que laboran bajo sus órdenes con el objetivo de cumplir diversas tareas. Para los trabajadores la gerencia es sinónimo del ejercicio de autoridad sobre el ambiente de trabajo, los integrantes dejarán los deseos propios para alcanzar las metas del grupo y las gerencias deben proveer liderazgo. El proceso gerencial se ejecuta de manera continua interrelacionada entre todas sus funciones. (Sisk Henry, Sverdlik Mario, 1979).

La función más importante de la gerencia es la planificación, sea de corto, mediano o largo plazo. Tomando las decisiones sobre las acciones a ejecutar en determinados plazos y situaciones. Un planeamiento inteligente puede ser la diferencia entre el éxito o el fracaso. También es importante la elaboración de planes de contingencia cuando los planes iniciales no pueden concretarse por circunstancias externas. El tema de los presupuestos eran tratados en esta área en el pasado ya que eran de índole vertical entre el gerente y sus colaboradores, mientras que en la actualidad la participación es de todo el grupo agregándole valor. A la gerencia le da un enfoque objetivo y sistemático en la que permite a la empresa asumir una posición pro activo y no reactivo en el mercado en que compete, para no solo conformarse con responder a los hechos, si no influir y anticiparse a ellos.

2.1.1 Aspectos Administrativos de la Gerencia.

Los aspectos administrativos deben responder a la misión de la institución y variarán en función de sus responsabilidades y tamaño, tiene como propósito alcanzar las metas propuestas de manera eficiente. Se basa en la gestión económica para determinar que productos finales se ofrece a los clientes a través del trabajo interno de la organización, asegurando así la supervivencia de las organizaciones. El propósito es alcanzar las metas establecidas para poder obtener eficazmente debemos aplicar actividades íntimamente

relacionadas y coordinadas entre sí, para obtener la meta final, dichas funciones son Planificación, Coordinación-Organización, Dirección y Control.

2.1.2 Procesos Administrativos en la Gerencia.

En la administración se utiliza conocimientos organizados, y se sustentan a la práctica con técnicas aplicables. El proceso administrativo es una unidad compacta interactuante con sus sub unidades ya que actúan en el mismo tiempo, interrelacionadas entre sí. Dentro del mismo se presenta la Planeación, Organización y Dirección, siendo los pilares del proceso administrativo, teniendo en cuenta que consiste en establecen de manera anticipada los fines de la empresa, teniendo de antemano un plan de contingencia para disminuir los inconvenientes o acciones adversas que se puedan presentarse evitando alcanzar las metas propuestas. Es la capacidad de interactuar con el personal e influenciarlos para que favorezcan al mejoramiento de la organización llevando así al éxito al cumplir las metas propuestas. (Fayol, 1916).

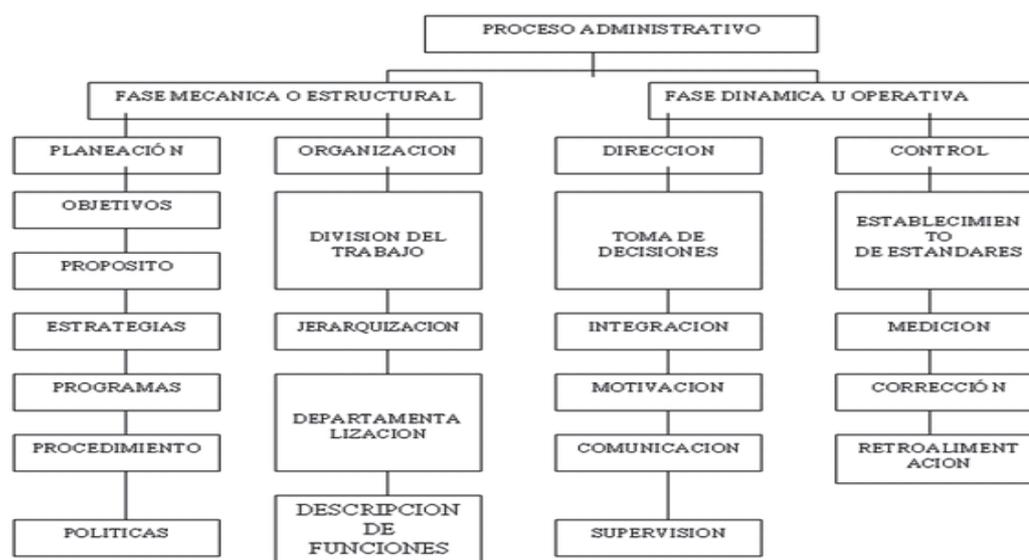


Figura 2

Proceso Administrativo

Fuente: Tomado de Thomson, M. & Antezana, J. *El Proceso Administrativo*. México. 2006

2.1.3 Aspectos Financieros en Gerencia.

El análisis económico financiero de la empresa se basa en la información económica para apoyar en las definiciones de las metas propuestas en la organización. La función determinante, es conocer la situación financiera de la organización, entendiéndose como tal a la comparación de lo que la organización posee económicamente en la actualidad, y lo que la organización debe a terceros y propietarios. Se responsabiliza de la toma de decisiones financieras basándose en los activos, pasivos y patrimonio de la empresa para así determinar el mejor resultado de las operaciones en costos y gastos.

Según Meigs Williams, (2011, p. 78-120) las finanzas de la organización se basa en la utilidad que le otorguemos a la informacion brindada por el Balance General, el mismo que nos muestra la posicion financiera. Debe presentar Solidez que provienen de la acumulacion de activos, de igual manera la Rentabilidad que mide los ingresos, costos y gastos y por ultimo la Liquidez la verificacion del origen del dinero y el destino final que se le dara. Los estados financieros de las organizaciones son el resultado de un proceso que debe ser detenidamente proyectado. Esta planificacion es un aspecto que nace de la administracion a base de las metas planteadas por la organización para garantizar que la informacion financiera pueda servir para los fines para los que fue creada.

El gerente financiero tiene funciones directas, tales como el diagnóstico, planeación y control de las finanzas. El objetivo financiero es posible alcanzarlo, al trabajar en conjunto todas las áreas de la organización para obtener las metas planteadas. El área económica es un sistema de segmentos interrelacionados y lo que suceda en su interior afecta a los subsistemas y a la organización.

2.1.4. Gerencia por Procesos.

La gestión por procesos es una administración diferente a la clásica ya que aquí predominan las necesidades actuales y futuras de sus clientes por lo que debe enfocarse en exceder sus expectativas, ofreciéndoles servicios eficientes con facilidad en el acceso para ser preferido en comparación con la competencia. Maximizando así el valor de la organización. Se debe identificar los procesos y disponer su gestión a las diferentes unidades y subunidades de la organización. Se debe proveerse de personal capacitado con adecuado conocimiento y bienestar laboral siendo reflejado en el cumplimiento de los objetivos hacia las metas, con el máximo provecho de los recursos humanos y materiales.

La Gerencia por procesos establece y facilita la eficiencia como la eficacia asegurando que la organización alcance el éxito en sus metas institucionales y financieras por lo que es un trabajo de día a día constante y de grupo en la institución.

2.2 Tipos de Gerencia.

2.2.1. La Gerencia Patrimonial.-

Es aquella gerencia en la que la organización los puestos principales y los cargos de mayor jerarquía son estrictamente para los miembros propietarios, tiene posibilidades bajas de éxito en comparación a gerencias modernas actuales.

2.2.2. La Gerencia Política.

La gerencia política, se presenta dentro de la organización al determinar que el manejo de la gerencia y administración están determinados en la ideología propuesta por la organización basándose en la lealtad, y tiempo desempeñado dentro de la organización. Es

menos común y las posibilidades de supervivencia son débiles en las sociedades industrializadas.

2.2.3 La Gerencia por Objetivos.

La gerencia por objetivos es la cual en la que todos los esfuerzos se dirigen hacia una meta en común, la gerencia dirige todos sus esfuerzos, convirtiéndose en la razón de su existencia. Es la unidad de la empresa que se encarga de que los integrantes del grupo subordinen sus deseos individuales para alcanzar los objetivos comunes.

2.2.4 Gerencia de los Procesos.

Según Pérez Fernández (2007, p. 23). La gerencia de los procesos maneja la toma de decisiones diarias de la organización, maniobrando la rutina de trabajo. El propósito es cumplir el ciclo de procesos en gerencia en la organización que consta de Planear al definir sus metas y los mecanismos para alcanzarlas. Seguido de definir las acciones para ejecutar las tareas planeadas. Continuando con Verificar son los mecanismos que establece la organización para conocer los resultados de las tareas y evaluar el logro de los objetivos y por último, Actuar correctivamente, es el desarrollo de acciones frente a los resultados de la verificación en contraste con la planeación.

2.2.5 Gerencia por Competencia.

La Gerencia por competencia abarca: conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicables al desempeño de una gerencia, a partir de los requerimientos de calidad y eficiencia esperados por el sector productivo, esta gerencia

permite contar con personal competente, y esto puede ser considerado como una condición necesaria, aunque no suficiente para ayudar que las empresas alcancen sus objetivos y metas.

Se puede decir entonces que las competencias pueden consistir en motivos, rasgos de carácter, conceptos de uno mismo, actitudes o valores, contenido de conocimiento, o capacidades cognoscitivas o de conducta: cualquier característica individual que se pueda medir de un modo fiable, y que se pueda demostrar que diferencia de una manera significativa entre los trabajadores que mantienen un desempeño excelente de los adecuados o entre los trabajadores eficaces e ineficaces.

2.2.6 Modelos y Herramientas

La gestión por procesos, según Coral, Bedon & Ormaza (2012, p. 3-5) la tecnología y las diferentes instrumentales dentro de la gestión en la organización son el apoyo del personal para la ejecución de las acciones y cumplir las metas planteadas por la organización. Desde el inicio se debe establecer el modelo de gestión a aplicar para que apoye la afirmación de la gerencia a través de los procesos. Apoyarse igualmente en soluciones tecnológicas para la administración del subsistema de gestión por procesos resulta de vital importancia para responder rápidamente a las necesidades de los clientes internos de la organización y de los clientes mismos. Aspectos como la documentación, registro, control de indicadores, administración de los proveedores y compras, administración de las competencias del personal, control de las acciones correctivas y preventivas, relaciones con los clientes, entre otros, son cada vez más necesarios para fortalecer y agilizar el mejoramiento continuo en las organizaciones. La tecnología de la información cada vez ofrece novedosas soluciones al mundo de los negocios.

2.3 Caracterización por Procesos

Se presenta una mejora continua en la organización al planificar los procesos y basándose en Identificar, Implementar y Documentar los procesos, para cumplir con éxito la misión institucional, se dirigirá el gerenciamiento. Se debe identificar la metodología para implementar y mantener la caracterización. La caracterización consta de varios elementos que enlazados entre si permiten llegar a la organización a ver plasmadas sus metas con el trabajo



en conjunto de todo su personal por lo que a continuación vamos a describir cada una de ellas.

Ilustración 1

Caracterización de los Procesos

Fuente: Adoptado de Córdoba Carlos Hernando, *Gerencia de procesos, Estrategia para el logro de resultados*, 12 de abril del 2008.

2.4. Macro procesos.

Los macro procesos son una representación gráfica que define y refleja la estructura y relación de los diferentes procesos del sistema de gestión. Para obtener una visión de conjunto del sistema de gestión de la organización, resulta de gran utilidad realiza agrupaciones de

varios procesos, formando los macro procesos. Dentro de ellos tenemos la siguiente descripción.

Procesos Estratégicos: Los procesos estratégicos están destinados a identificar, desarrollar y mantener las metas de la organización, habilidades y destrezas, proporcionando sus lineamientos. Direccionalándolo hacia el éxito, se encuentra íntimamente relacionado con las definiciones de la organización desde el inicio hasta la obtención final de los productos.

Procesos Primarios u Operativos: Son aquellos que generan el producto que se entrega al cliente, siendo procesos operativos netos. También se les conoce como procesos misionales porque son los que sustentan la razón de ser de la organización, teniendo como prioridad la satisfacción del cliente.

Procesos de soporte: Estos procesos apoyan a los procesos operativos, teniendo de prioridad la satisfacción del cliente interno es decir todo el personal de la organización, para ello debe estar presente el personal idóneo en cada departamento. También son conocidos como procesos de apoyo.

2.5. Administración.

Según Gareth R. Jones (2006, p. 5-7) la Administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización. Los recursos de la organización comprenden bienes como los recursos humanos y sus capacidades, habilidades y conocimientos, de la misma manera los equipos, materias primas, tecnología informática, tecnología aplicada a la producción y el capital económico. Las metas básicas más

importantes que tratan de alcanzar las organizaciones y equipos de trabajo es brindar un servicio que los clientes deseen.

En todas las culturas se ve presente la administración de diferentes formas y tonalidades ya que el objetivo común es alcanzar lo propuesto que de manera individual sería imposible por lo que al coordinar las actividades grupales se llega a lo planteado. Para ello se ha realizado actividades que si bien no se ha seguido un orden se ha negociado siempre entre el personal para resolver conflictos, y mantener el ambiente cordial y pro actividad.

Ahora en la actualidad tiene parámetros a seguir, el mismo que nos garantiza llegar al éxito de las metas propuestas para la organización, las mismas que se basan en las funciones de la administración.

2.5.1. Funciones de la Administración

Dentro de las metas de la administración como tal es direccionar a la organización a la utilización eficiente de sus recursos. Determinando las estrategias o decisiones relativas a que metas perseguir, las actividades a emprender y materializar las ideas y llegar al éxito. Para esto el administrado debe aplicar las cuatro funciones básicas de la administración, que serán citadas.

Hill Jhones (2009, p. 8-33) afirmó que la primera función, Planear es elegir las metas apropiadas para la organización y los mejores cursos de acción para alcanzarlas y decidir la distribución óptima de los recursos de la organización para alcanzar las metas. La segunda función es la Organizar en la que se estructura las relaciones laborales de los recursos humanos de modo tal que todo el personal colabore en dirección de las metas de la organización.

La tercera función es Dirigir que consiste en emitir una visión precisa para que todo el personal la cumpla, y en el transcurso del camino revitalizarla y educar a los miembros de la organización para que entiendan que parte que representan en la consecución de las metas. Para finalizar las funciones se encuentra el Control que es evaluar a la organización para identificar en qué medida se proyecta a alcanzar las metas propuestas e iniciar acciones para mantener o mejorar el desempeño. La aplicación de todas las funciones es una tarea multidireccional que el administrador debe cumplir para llevar a la organización al éxito.

Los administradores tienen las mismas funciones al laborar en empresas grandes o pequeñas, ocupan su cargo con gran responsabilidad para promover acciones que estimulen a los individuos trabajar en grupo y de mejor manera para alcanzar el cumplimiento de las metas organizacionales.

2.5.2. Elementos de la Administración

La administración está presente en todas las organizaciones con objetivos y metas planteadas. Para ello debe estar presente la eficiencia, al alcanzar las metas propuestas con el mínimo de recursos. De igual manera la eficacia al identificar los objetivos apropiados, estando directamente relacionados y así se obtendrá una adecuada productividad. Al estar establecidas las metas de la organización, nos basamos en la administración de los recursos, en primer lugar los Recursos materiales queda comprendidos el patrimonio, infraestructura, tecnología, inmobiliario. Seguido de los Recursos técnicos que son sistemas, instrucciones y finalmente los Recursos humanos siendo los que movilizan la organización hacia las metas planteadas basándonos en la preparación, experiencias, aptitudes, estímulos y potencial de los recursos humanos.

2.6. Gerencia en Salud.

La administración en salud es la capacidad de gerenciar organizaciones públicas o privadas, ajustarlas a las nuevas exigencias presentadas por las actuales prestaciones de servicios, mediante el uso adecuado de sus recursos materiales y humanos. El administrador en salud es parte de la función directiva de la organización. La función es gestionar al centro de salud a fin de cumplir los objetivos trazados a través de la ejecución del Plan Estratégico y Operativo en concordancia con los Lineamientos de Políticas Institucionales. Las áreas de salud y de otros niveles operativos se desarrollada de una manera tradicional de características verticalistas. (Ministerio de Salud- Ecuador 2014)

Para tener una administración eficiente es necesario contar con profesionales calificados, con conocimientos de salud compaginados con los gerenciales, obteniendo óptimos resultados finales, que se puede tener si las organizaciones, el mismo Gobierno, demanda más conocimientos, hacer que los encargados de estos puestos se preparen en adquirirlos puesto en el presente son muy significativos, conocimientos, que permitan prestar el servicio que los ciudadanos que hacen uso de los Hospitales, clínicas estén garantizado en lo que a calidad se ofrece. Se requiere de profesionales comprometidos con la gerencia de la salud que cuenten como señalan algunas universidades, escuelas relacionadas con la Administración de la salud.

Esta ciencia también es conocida como gestión en salud, gestión sanitaria, gestión de sistemas de salud, gestión de redes de atención de salud, administración de empresas de salud, administración de servicios de salud, gerencia de servicios de salud, administración pública en

salud, administración de la salud pública, administración hospitalaria, administración clínica, administración médica, etc.

Un administrador en salud desempeña su trabajo principalmente en las instituciones y áreas directivas vinculadas al campo de la salud, su rango equivale a la de un gerente general, dentro de una empresa del sector salud. Se presenta la atención orientada a satisfacer las necesidades de los clientes ya sean internos todos los trabajadores de la institución con la motivación constante de su trabajo, en el trato horizontal de las jerarquías. Así como los clientes externos en sí los pacientes y sus acompañantes con procesos dinámicos de atención para reducir los tiempos de espera en la consulta, hospitalización.

El Planeamiento de la Salud es un proceso continuo de previsión de recursos y de servicios necesarios para la consecución de los Objetivos Institucionales de Salud, determinados de acuerdo a las prioridades establecidas, permitiendo elegir la intervención óptima entre varias de ellas, para ello se debe considerar el contexto de dificultades internas y externas, conocidas actualmente o previsibles en el futuro. Por otro lado, la necesidad de modernizar aún más nuestros servicios y de mantener un enfoque continuo de mejora de la calidad para responder a las necesidades y demandas de la población, nos emplaza a todos a redefinir nuestras acciones a partir de la realidad presente y de lo que queremos para el futuro.

2.7 Talento Humano en Gerencia

Según Mondy (2005, p. 3-23) el talento humano se encuentra representado en más de un ochenta por ciento del valor de la organización. Nos referimos a talento humano a todas las personas que componen la organización, siendo hombres o mujeres, convirtiéndose en el elemento más valioso. La diferencia de las empresas radica en el potencial de los recursos humanos, su administración eficaz y eficiente llevara al éxito de la organización, ya que la

infraestructura, tecnología, materia prima y hasta el capital financiero puede ser común y estar en todas las organizaciones.

Visualizaremos a los recursos humanos en diferentes enfoques tomando como primero el crecimiento y desarrollo de las organizaciones. Que tendrán relevancia en el futuro, serán las que descubran cómo aprovechar el entusiasmo y la capacidad de aprendizaje de sus colaboradores en todos sus niveles, y las expectativas de sus clientes o usuarios y del medio externo en general, para promover cambios positivos en los sistemas de trabajo, en las actitudes de los trabajadores y en el valor agregado que se otorga al servicio que se brinda a la comunidad. De igual manera se tomara en cuenta la búsqueda de la excelencia en las organizaciones,

La organización al estar orientada a la satisfacción permanente de las necesidades de los clientes internos, los trabajadores como externos, los usuarios se verá reflejado como una política de atención. Mediante las acciones grupales interrelacionadas entre sí de todos los integrantes de la organización y así llevar al éxito las funciones de la gerencia que se verán reflejadas en el cumplimiento de las metas propuestas. Debido a esto es importante que los recursos humanos sean óptimos para cada puesto a ejercer siendo una tarea de la gerencia determinar la idoneidad de cada uno y orientar a los recursos humanos hacia las metas trazadas, teniendo en consideración que las personas son el principal activo para el desarrollo organizacional.

Por lo tanto, cualquiera sea el enfoque que utilicemos, debemos concluir que es el recurso humano el que, con su talento y esfuerzo, hará posible que la organización alcance niveles de eficiencia y eficacia comparables con las organizaciones más prestigiadas del medio. Esta afirmación es aplicable a cualquier tipo y tamaño de organización.

Objetivos de la gestión de Recursos Humanos

En cuanto a los objetivos a largo plazo el de intentar conseguir la rentabilidad y competitividad de la empresa a lo largo del tiempo. En caso de no lucrativas el de supervivencia o ser capaces de hacer lo mismo con menos recursos. A medida que la empresa crece y se vuelve más compleja, la gestión de los recursos humanos también lo hace, y adquirirá mayor importancia aunque el propósito sea el mismo. El trabajo lo podemos definir como un conjunto de tareas que comprenden las labores desempeñadas por un empleado y que contribuyen a la elaboración de un producto o prestación de un servicio. El diseño de los puestos de trabajo ha incrementado su importancia en los últimos años, debido fundamentalmente a motivos de mayor atención a los temas relacionados con la calidad y a la cambiante naturaleza de los trabajos y los lugares en que se desarrollan.

Planificación del Talento humano

Para cumplir los objetivos organizacionales se requiere del personal necesario y adecuado, es por ello la importancia de la planificación de los recursos humanos por tanto es esencial, que los puestos en la organización cuenten con el personal calificado para desempeñarlos. La Planeación del Talento Humano razona la aplicación del proceso básico de planificación a las necesidades de recursos humanos de una organización. Todo plan de recursos humanos, para que sea eficaz debe basarse en los planes operativos a largo plazo de la organización. Dependiendo su éxito del grado en el que el departamento de recursos humanos pueda constituir la planificación efectiva de personal en el proceso de planificación global de la organización.

De igual manera la planificación de los recursos humanos ayuda a elevar la capacidad organizacional es decir, la capacidad de la organización para actuar y cambiar, en busca de una ventaja competitiva sostenida. Para una planificación de los recursos humanos eficaz debemos tener en cuenta la necesidad de pronosticar y predecir comportamientos futuros de la organización.

Administración de recursos humanos de los servicios de Salud.

La administración de recursos humano es muy necesaria dentro de la organización ya que transmitirán las ideas hacia las personas y a la vez es plasmadas en las metas de la organización como un trabajo en conjunto dirigiendo a la organización a ser productiva con eficiencia y eficacia. Los recursos humanos son lo más importante dentro de la organización ya que son los que determinan las acciones y producciones de la misma, se entendería como el subsistema dentro de la organización, jamás se podrán sustituir a las personas por maquinas en su totalidad ya que las personas deben estar presentes para dar la orden de inicio, retirar las actividades de las maquinas, etc.

2.8 Odontología

Según Chaves, M. M. (1962). El concepto de salud dental es más amplio de lo que su nombre da a entender, pues comprende, además de la salud de los dientes y de sus estructuras de apoyo, la de los restantes tejidos y formaciones de la cavidad oral. Las expresiones salud bucal y salud oral son más precisas, si bien de uso menos frecuente. En la actualidad es más acertado la concepción de odontología sanitaria es, pues, la ciencia y el arte de prevenir las enfermedades dentales y bucales, de limitar o reparar los daños causados por ellas mediante los esfuerzos coordinados de la colectividad en pro de la adopción de medidas preventivas de

carácter colectivo, de la educación sobre el modo de proteger, conservar o restaurar la salud bucal, y de la organización de los servicios de diagnóstico y tratamiento de las enfermedades bucales, al alcance por igual de todos los ciudadanos.

La estomatología deriva del griego estoma, que en español significa boca o cavidad oral. El término odontólogo también deriva del griego Odont, que en español significa diente, y dentista proviene del latín dens, que en español significa diente. Así, podemos definir al odontólogo o dentista como médico de la cavidad oral o aparato estomatognático. El aparato estomatognático lo constituyen los labios, la lengua, los dientes, el periodonto, el paladar, la mucosa oral, el piso de la boca, las glándulas salivales, las amígdalas y la oro faringe.

Puesto que la boca está situada entre el cuello y el cráneo, el odontólogo o dentista debe poseer amplios conocimientos de medicina: anatomía humana, anatomía patológica, histología, fisiología, patología, microbiología, farmacología y prácticamente todas las áreas del conocimiento médico relacionadas con estas regiones. El título de médico estomatólogo puede ser un término para el especialista que atiende todas las enfermedades relacionadas con la cavidad oral. Una enfermedad bucal puede afectar también el cuello y la cara, e incluso el cráneo propiamente dicho

2.8.1 Odontopediatría

El odontopediatra es el dentista que se dedica al cuidado de la salud dental de los infantes, niños y adolescentes y a aquellos con necesidades especiales. Cabe mencionar que el odontopediatra ha tenido dos años más de instrucción especializada a diferencia de un dentista de práctica general sin especialidad. El odontopediatra tiene un entrenamiento especial para tratar diferentes comportamientos de los niños durante sus visitas al dentista, así como guiar el crecimiento y desarrollo de los dientes.

La primera visita al dentista de acuerdo a la Academia Americana de Odontología Pediátrica, se recomienda al año de edad. Usted puede hacer de esta primera visita al dentista una experiencia positiva y placentera. Le puede explicar a su hijo que el dentista contará y limpiará sus dientes. Evite palabras como inyección, jeringa, dolor, ya que esto podría ocasionar angustias en los niños. Los odontopediatras utilizan un lenguaje no intimidatorio, adecuado a la edad del paciente.

2.9 Marco Referencial

Existen varios estudios que indican la falta de eficiencia en la atención de la Salud Pública en la ciudad de Cuenca ya que presentan diferentes contratiempos en donde indican la deficiencia en brindar una atención eficiente y eficaz. Debido que los servicios de salud pública en la actualidad atienden a través del call center y con número excesivo de pacientes siendo el tiempo indicado por cada uno de treinta minutos. Tiempo en el cual no se puede realizar los tratamientos odontológicos completos y con la precisión indicada para cada uno.

Se presenta los antecedentes de estudios similares a nivel local, nacional e internacional, para ubicar la investigación en el entorno. Entre ellos tenemos varios temas

como es el estudio realizado sobre el Tiempo de espera y satisfacción en el Centro de Salud N.1 de la ciudad de Cuenca. De igual manera el estudio doctoral de Estrategias de Atención de Calidad y Calidez a Usuarios de La Clínica Integral de La Facultad de Odontología de La Universidad Central del Ecuador, entre otros estudios nacionales.

En los estudios internacionales se presentan los realizados en Antioquia - Colombia en la Satisfacción de los usuarios en la atención en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. En Latinoamérica, la percepción general es de mejorar la atención en salud una muestra es el estudio realizado en Córdoba-Argentina en el análisis de la satisfacción del usuario de los servicios de salud.

Identificando así las mejoras que debe realizarse en los servicios de la salud ya que la demanda de los servicios no es cubierta por la oferta de atención de salud existente.

2.10 Marco Conceptual.

Se identifican los términos técnicos utilizado dentro de la atención odontológica para la mejor comprensión del estudio, dentro del entorno Odontológico.

Estomatología, deriva del griego estoma, que en español significa boca o cavidad oral, es la ciencia que se dedica al estudio de la cavidad oral en su integridad.

Oclusión, es el término que sirve para denominar la mordida, es decir la oclusión, es el engranaje producido al contactar los dientes de la arcada superior con los de la arcada inferior.

Cervical, Es la dirección que se dirige hacia el cuello del diente.

Apical, Es la dirección al ápice, el ápice es la punta de la raíz.

Arcada, se define al grupo de dientes en la mandíbula o en el maxilar

Endodoncia, es el tratamiento de conductos radiculares, esto corresponde a toda terapia que es practicada en el órgano pulpar.

Periodoncia, especialidad que estudia la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades y condiciones que afectan los tejidos que dan soporte a los órganos dentarios.

Ortodoncia, se ocupa de la prevención y corrección de las posiciones dentarias

Cirugía Maxilofacial, especialidad quirúrgica que incluye el diagnóstico, cirugía y tratamientos relacionados de un gran espectro de enfermedades, heridas y aspectos estéticos de la boca, dientes, cara, cabeza y cuello.

La Implantología, es la especialidad odontológica que se dedica a la colocación de piezas dentales fijas de titanio que reemplazan a otras inexistentes, emplazados en los maxilares a manera de raíces de dientes.

2.11 Marco Legal

Dentro de las leyes y normativas de la República del Ecuador determinan la gratuidad de los servicios de la salud, y la factibilidad del acceso hacia ellos, dentro de los mismos citaremos los más importantes como es el Plan del buen vivir indicada por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo hasta el año dos mil diecisiete. Dentro del mismo se encuentra mencionado en el objetivo tres referente a la Mejorar la calidad de vida de la población basándose en la equidad de los servicios de salud con la prevención y promoción de la salud, promoviendo el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios. Garantizando la prestación universal y gratuita de los servicios de atención integral de la salud. (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013)

El Ministerio de Salud Público del Ecuador ha precisado una reforma en su estructura que permita articular los sistemas basándose en el Modelo de Atención Integral de Salud que se orienta en garantizar el derecho de la salud para toda la población, con un enfoque pluricultural, establece la estrategia de Atención Primaria que busca acercar los servicios integrales de la salud a los hogares y comunidad. De igual manera presenta el licenciamiento de los servicios de salud como estrategia de fortalecimiento en la atención, para ello establece la construcción y mejoramiento de la infraestructura, equipamiento y mobiliario de los servicios de la salud pública. De igual manera se enfoca en la capacidad resolutive del talento humano que lo conforma. (Subsecretaria Nacional de Provisión de Servicios de Salud, 2013).

La constitución de la República del Ecuador es la norma suprema, fundamento y la fuente de la autoridad jurídica que sustenta la existencia. La supremacía de esta constitución la convierte en el texto principal dentro de la política ecuatoriana. La constitución proporciona el marco para la organización del Estado y para la relación entre gobierno y ciudadanía. Se encuentra estipulada los derechos de la salud en el capítulo cuarto, sección cuarta de la salud en la que indica en los artículos del cuarenta y dos al cuarenta y seis. El Estado garantizara el derecho a la salud, su promoción y protección por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria entre otros. Determina que los programas y acciones de salud pública serán gratuitos para todos, por ningún motivo se negara la atención de emergencia en los establecimientos públicos y privados. (Constitución Política de la República del Ecuador 2008)

Todo lo estipulado anteriormente siendo leyes y normativas nos permite basarnos en lo legal para el desarrollo de la investigación. Como también para identificar las ventajas de la implementación del centro Odontológico individual privado, resguardando los derechos de las personas para acceder a la salud en la República del Ecuador.

CAPITULO III

En el presente capítulo se realiza el Análisis de oferta y demanda de centros de salud de la ciudad de Cuenca, se analizan estadísticas sobre los servicios de salud en Cuenca, características de los mismos y la atención de los centros de salud como puerta de entrada al primer nivel, en base a estos datos presentados.

3. Análisis de Oferta y Demanda de Centro de Salud de la Ciudad de Cuenca

3.1 Oferta en la Ciudad de Cuenca

Según el Gestión Administrativa Descentralizada de la Municipalidad de Cuenca (2014, p. 20) La Salud como eje del desarrollo permite, a través de la creación de los Consejo Cantonales de Salud como espacios de concertación y participación, viabilizan la gobernabilidad del sector; y permiten identificar objetos comunes para el desarrollo y beneficio de los habitantes del cantón Cuenca. El Consejo Cantonal de Salud deberá garantizar la participación eficiente de todos los actores, con los intereses y necesidades en salud del cantón y del país. El consejo Cantonal de Salud de Cuenca atiende al Público en horario de lunes a viernes de 8H00 a 13H00 y de 15H00 a 18H00. Se encuentra ubicada en la Ave. Huayna Cápac y Píscar Cápac frente al Banco Central.

La visión del Concejo Cantonal se basa en la proyección de liderazgo por sectores, basándose en proyectos, para cambios políticos administrativos mejorando el acceso a la salud.

3.2 Características de los Servicios de Salud.

En el cantón Cuenca los servicios de salud que se presentan desde hospitales, en los que se realizan intervenciones complejas y centros de salud, que de alguna manera también tienen capacidad de dar atención, pero no capacidad de intervención ni internamiento para casos que ameritan. Los servicios más numerosos son los subcentros de salud, cuyas jurisdicciones están más orientadas para las parroquias rurales, con algunas excepciones en la zona urbana de Cuenca.

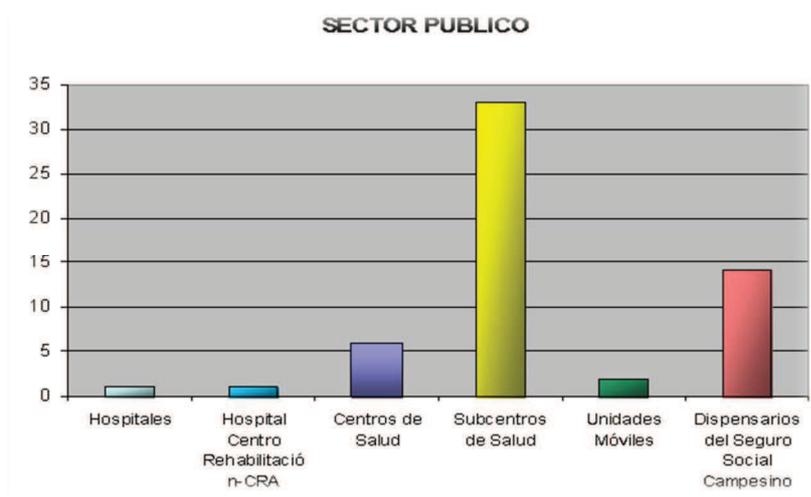


Figura 3

Servicios de Salud Publicos

Fuete: *Tomado del Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas CONSEP, 2013*

Análisis: En el gráfico se analiza el número de establecimientos del sector público, existe pocos hospitales de primer a segundo nivel, al igual que centros de rehbilitacion, si exsiten mas de cinco Centros de Slaud, aproximadamente entre 30 a 35 Subcentros, pocas unidades moviles y entre 14 a 15 dispensarios del Seguro Social Campesino, es decir, que es limitada la oferta de servicios de salud.

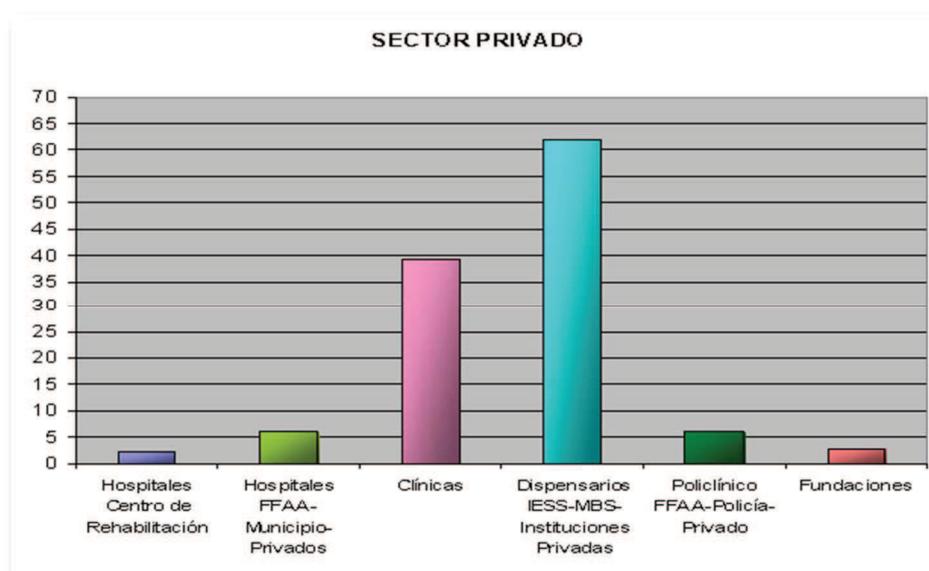


Figura 4

Atención de servicios privados.

Fuente: *Tomado del Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas CONSEP,*

Con respecto al sector privado existen menos Hospitales y centros de rehabilitación, entre seis a siete Hospitales de Fuerzas Armadas, Municipales y privados, entre 35 a 40 clínica entre las que se destacan IESS, e instituciones privadas, entre seis a siete policlínicos, uno a cuatro fundaciones dedicadas a proveer servicios de salud, se concluye que los servicios de salud son limitados para toda la población.

Los servicios de salud, se clasificación por tipo, dependiendo la capacidad de intervenciones complejas, en los que se encuentran los hospitales. La segunda categoría está los centros de salud, que tienen la capacidad de dar atención, sin intervención ni internamiento para casos que n orientados a zonas rurales.

3.3 Atención en Centros De Salud

La organización de los actores de salud en Cuenca es diferente de los otros casos. No hay una Dirección Municipal de Salud. Sí existe un Departamento de Salud Pública dentro del municipio, pero tiene más que ver con el control e higiene del cantón. Debido que la Salud Publica está dirigida por el Ministerio de salud el mismo que divide en distritos de salud los mismo que atienden al público los siete días de la semana en horarios diferenciados según el sector y localización que va desde las ocho de la mañana a cinco de la tarde u horarios extendidos llegando a las ocho de la noche.

Entonces, hay tres actores que se combinan para lograr los objetivos de salud del Municipio: Acción Social Municipal, la Corporación de Salud de Cuenca, y el Consejo Cantonal de Salud. Para este análisis, contamos Acción Social Municipal como el actor principal en la provisión de salud. Es una unidad Municipal que funciona de manera descentrada de la estructura municipal y maneja varios programas sociales, lo más desarrollado de que es la red de farmacias y centros médicos que se llama FarmaSol. Este programa cobra a los pacientes para que sea autofinanciado, y ha tenido mucho éxito como modelo sostenible de salud.

El otro proveedor principal de servicios es la Corporación de Salud de Municipal de Cuenca, cuya atención primaria de salud brinda a los 70.000 afiliados que reciben servicios gratuitos si se encuentran en estado de indigencia, adulto mayor, o beneficiarios del Bono

Desarrollo Humano, su fuente de financiamiento es realizada por el Municipio de Cuenca o por autogestión. Aparte de estos actores es el Hospital Municipal de la Mujer y del Niño, que ofrece servicios de segundo nivel y también es autofinanciado. También, el concejo municipal tiene una comisión de salud que tiene tres concejales como miembros. Sin embargo, como en las otras ciudades, los actores municipales en Cuenca han seguido separados.

En las calles Paseo de El Salado y Vicente Melo de la ciudadela Simón Bolívar, se encuentra el Centro de Salud Materno Infantil Carlos Elizalde que atiende a 300 pacientes por día del Área cuatro, que comprenden las parroquias Yanuncay y el Batán. El Centro brinda cobertura a las comunidades como: Sayausí, San Joaquín, Molleturo, Chaucha, Torqui, Victoria del Portete, Cumbe, Baños y San José de Raranga. La casa de salud tiene mayor atención en partos, al momento dispone de siete camas para atender a las futuras madres.

La atención también está dirigida a otras áreas como medicina general y preventiva, en esta última en coordinación con el departamento de Trabajo Social y la Fiscalía, el personal médico atiende a mujeres maltratadas, atención diferenciada con adolescentes en la prevención del consumo de drogas y el embarazo en la adolescencia. El Centro de Salud está capacitado para atender al 80 por ciento de la población en diferentes servicios y se proyecta a convertirse para el 2012 en el Hospital del Sur, cuya ampliación de la segunda planta comenzaría en el segundo semestre del próximo año. La mayor parte del tiempo el sector del Área cuatro es tranquilo, no obstante en los meses de agosto y septiembre existe mayor demanda de personas que llegan a recibir atención médica. Las calles Vicente Melo y la Paseo de El Salado son inseguras en estos meses, los antisociales roban los accesorios de los vehículos y asaltan a las personas.

Tabla 2
Detalle de los Hospitales Públicos y Privados de la Ciudad de Cuenca

Hospitales Públicos y Privados Cuenca
• Hospital Militar
• Hospital del SOLCA
• Hospital Regional Vicente corral Moscoso
• Hospital Regional del IESS, "José Carrasco Arteaga"
• Hospital de la Mujer y el Niño
• Hospital Clínica Bolívar
• Hospital Clínica Latinoamérica
• Hospital Mariano Estrella
• Hospital Monte Sinaí
• Hospital Universitario del Río
• Hospital Santa Inés
• Hospital Neumológico "Julio E. Toral Vega"
• Hospital Universitario Católico
• Clínica de Especialidades Médicas Paucarbamba
• Clínica de Especialidades Médicas los Andes
• Clínica de Especialidades Médicas del Sur
• Clínica de Especialidades Médicas Auxilio Praxxel
• Clínica de Especialidades Tomebamba
• Clínica del Austro
• Clínica España
• Clínica de Especialidades Médicas Internacional

• Clínica Guadalupe
• Clínica Santa Cecilia
• Clínica Santa Fe

Fuentes: tomado del informe de la dirección de Salud Del Azuay 2012

3.4. DEMANDA

El Centro de Salud 1 de Azogues. Antes de la implementación del sistema atendía ocho horas, cinco días a la semana. Y tenía una cobertura de 17.218 pacientes. Ahora, atiende un promedio de 21.149 personas. Es decir, unos 4.000 pacientes dejaron de ir al hospital. La jornada de trabajo se incrementó en 12 horas diarias, seis días a la semana. Con respecto al número de niños y adolescentes que utilizan los servicios o pueden llegar a utilizar del total de población de cuenca que es de 505.585, (INEC, 2010). Las principales patologías odontológicas que presentan los escolares del Azuay, son las relacionadas con caries dentales y enfermedades producto del poco o escaso cuidado dental que existe.

La siguiente tabla presenta los servicios de salud que ofrece el Ministerio de Salud Pública en el Ecuador en el año 2010

OFERTA DE SERVICIOS DE SALUD MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA ECUADOR 2010

ESTABLECIMIENTOS	NUMERO*	DOTACIÓN NORMAL DE CAMAS	CAMAS DISPONIBLES
HOSPITALES	132	7.848	7.074
CENTROS	166		
SUBCENTROS	1.280		
PUESTOS DE SALUD	457		
OTROS	48		
TOTAL	2.073	7.848	7.074

Fuente: MSP Sistema Regionalizado de los Servicios de Salud y Capacidad Resolutiva de las Unidades de Salud 2010

Figura 5

Oferta de Servicios de salud

Fuente: Tomado del registro del Ministerio de Salud 2010

Con relación a la oferta de servicios de salud al nivel nacional se detecta que hay 132 hospital, es decir, dos hospitales por provincia aproximadamente, centros de salud 156, subcentros 1260, puestos de salud, 467, otros 48, por lo cual se concluye que la oferta de servicios de salud no cubre la demanda de toda la población por lo cual se requiere más centros privados equipados con la mejor tecnología de punta.



Figura 6

Tasa de médicos por provincia

Fuente: Tomado de INEC Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Con relación a los número de médicos por especialidades por provincia, en la región costa existe 9299 médicos, de los cuales, el 7,5% son de Esmeraldas, entre el 13% a 14% son de Manabí, el 13% a 14% de los Ríos, el 15% son del Guayas, el 13% a 14% son de El Oro, y el 5% de Santa Elena. En la Sierra, hay 12183 médicos, el 8% es de Carchi, el 18% de Imbabura, el 25% de Pichincha, el 8% de Cotopaxi, el 18% de Tungurahua, el 10% de Bolívar, el 14% de Chimborazo, el 13% de Cañar, el 24% del Azuay, el 20% de Loja, el 15% de Santo Domingo de los T Sachilas. De igual manera en la Amazonia hay 669 médicos, el 8% de Napo, el 7% de Sucumbios, el 6% de Orellana, el 14% de Pastaza, el 13% de Morona

Santiago, el 8% Zamora Chinchipe, con referencia a Galápagos la estadística dice que son siete médicos.

3.5 Precios

La salud pública es gratuita en todos sus servicios incluido odontológico, entidades ligadas a los Patronatos manejan costos bajos de atención que oscilan entre los \$3,00 a \$5,00 dólares, las entidades privadas varían según el tipo de atención hay costos desde \$10,00 dólares hasta \$70,00 dólares por limpieza y curación en odontología.

3.5.1 Características del Mercado

El nuevo modelo de gestión formulado por el Ministerio de Salud Pública se basa en cuatro ejes: la construcción de nuevos centros y subcentros de Salud, la remodelación de las actuales instalaciones, la dotación de equipamiento e insumos y la digitalización de los datos de todos los pacientes. Algunas provincias ya han empezado con su adopción. Las más avanzadas son Cañar, Azuay, El Oro, Loja, Los Ríos, Tungurahua, Chimborazo, Zamora e Imbabura.

Según este sistema, el paciente debe acercarse al centro de Salud más próximo a su domicilio, donde será atendido por un médico general. Este, luego de identificar la patología, referirá el caso a un especialista, de ser necesario. Si receta un tratamiento, enviará al paciente a su centro de Salud, donde el médico general hará el seguimiento. En caso de que el especialista recetare un medicamento específico, del cual carecen usualmente los centros, ordenará enviarlo a la unidad de Salud donde el paciente será atendido. Para organizar la atención, los pacientes deben acercarse al centro de Salud más cercano e inscribirse con una planilla de agua, luz o teléfono que confirme su dirección. Pero ante los problemas para

obtener un turno en los hospitales y subcentros de salud pública, los pacientes continúan haciendo esfuerzos económicos para atenderse en clínicas privadas.

3.6 Análisis del Entorno en un Centro Odontológico

3.6.1 Análisis del Macro entorno

Se basa en el análisis de todos los factores ajenos al consultorio odontológico pero que influyen de manera significativa, con el fin de adquirir información característica, analizarla y obtener las conclusiones que utilizaremos como guía esquematizando la información para definir las decisiones estratégicas a ser aplicadas.

Las mismas que permitirán identificar las ventajas para la implementación de nuevos consultorios odontológicos. La estructura que se presenta en el análisis está compuesta por cuatro factores que se encuentran relacionados entre sí. (Dalmau, 2011)

Factor Político, Legal referente a todo lo que implica una posición de poder en la sociedad, en los diferentes niveles que tenderán repercusión económica.

Factor Económico, pertinente a los tipos de intereses, oferta monetaria, tasa de desempleo, nivel de desarrollo, inflación, ingresos disponibles, entre otros.

Factor Socio-Cultural, son los factores de los modelos culturales, creencias y actitudes así como las características demográficas, inmigración, natalidad, etc. de una sociedad.

Factores Tecnológicos, son los avances científicos y son estimulados por la consecuencia económica favorable del empleo como instrumento para competir.

3.6.2 Análisis del Micro Entorno

Según Dalmau, (2011, p. 127-139) el análisis del micro entorno se basa en la observación inmediata del ambiente de la organización para ello empleamos el modelo de las cinco fuerzas dentro de la empresa. Permittiéndonos así valorar la implementación del centro Odontológico Pediátrico con sus respectivas ventajas y desventajas para su funcionamiento.

Rivalidad entre competidores: el análisis nos permitirá comparar nuestras estrategias o ventajas competitivas con las de las otras organizaciones rivales. La estructura de la competencia es importante a la hora de conocer el grado de rivalidad existente. El sector de la odontología cuenta en la mayor parte del sector con pequeñas clínicas privadas, sin embargo también cuenta con policlínicas, franquicias con número de empleados mayor, con mayores recursos y una oferta de servicios a menor precio.

Amenaza de entrada de nuevos competidores: el principal problema es el crecimiento incontrolado de odontólogos recién graduados que ofrecen servicios a menor precio, la incursión de macro clínicas con odontólogos trabajando para terceros. La experiencia es un factor clave ya que es una ventaja de los odontólogos ya existentes, su experiencia y conocimiento del sector, como sus habilidades y eficiencia.

Amenazas de productos sustitutivos, los tratamientos odontológicos ofrecidos por las clínicas serán los mismos, por lo que la amenaza de productos sustitutivos es muy elevada. Para evitar esto es necesario ofrecer un servicio de calidad personalizado, en que el paciente se sienta protagonista dotando de exclusividad, repercutiendo en una mayor absorción de clientes en busca de nuestros servicios.

Poder de negociación de los proveedores, en el sector de la odontología hay dos grupos de proveedores. El primero el mecánico dental que son profesionales encargados de diseñar, elaborar y fabricar las prótesis dentales, siendo clave para el éxito del consultorio. El segundo se refiere a los materiales de menos relevancia pero con un factor indispensable ya que un buen material garantiza el buen funcionamiento y acabado de los tratamientos.

Poder de negociación con los consumidores, el cliente es el agente más importante para una organización, de hecho si no hubiera clientes el negocio no podría funcionar, es el pilar del éxito. El consultorio Odontológico es una empresa en que los clientes participan en forma activa en la operación del servicio, producen un impacto significativo en la productividad en nuestra organización, pudiendo presionar para que se le rebajen los precios o pedir un mayor servicio.

CAPITULO IV

En el presente capítulo se desarrolla la metodología de estudio de la presente investigación, se incluye la hipótesis, variables de la investigación, tipo de estudio, la muestra de investigación y otros datos estadísticos claves dentro de la investigación, se analiza estadísticamente los resultados de la encuesta, procesamiento de datos, análisis e interpretación de los resultados y la verificación de la hipótesis de la investigación

4. Marco Metodológico

4.1. Método de la Investigación

La presente investigación es de carácter cualitativo y cuantitativo, la misma que permitirá el análisis de las variables de la investigación a través del desarrollo, en primer lugar la entrevista y Focus group seguido en segundo lugar la encuesta.

La primera ayudará a un análisis de la realidad en base a las teorías relacionadas con la investigación, determinando causales y a los criterios para construir el conocimiento de la problemática con el fin de buscar soluciones. Se analizará la presente problemática con los actores, es decir, la población entre seis meses a 15 años que es el Focus group. De la misma manera se visitará los diferentes niveles de atención de salud pública y privada para un análisis de la realidad, en el mismo lugar de los hechos.

La segunda será un aporte estadístico que emitirán datos exactos sobre la problemática obtenido a través de la encuesta realizada a los padres de familia, y datos estadísticos de instituciones ligadas a los servicios de salud, además de analizar y representar la realidad a través de gráficos estadísticos.

4.2 Hipótesis

La implementación de un Centro Odontológico Pediátrico privado permitirá brindar una atención odontológica para las familias de la ciudad de Cuenca.

4.3 Variables de la Investigación

4.3.1 Variable Dependiente: Odontología **Pediátrica**

La variable dependiente es la Atención odontológica Pediátrica.

4.3.2 Variable Independiente:

La implementación de un centro Odontológico Pediátrico con su debida Infraestructura, Tecnología, Recursos Humanos, Medicina, Materiales Odontológicos, etc.

- **Nivel Primario:** Consultorios urbanos y rurales y los centros de Salud
- **Nivel Secundario:** Consultorio de Especialidades.
- **Nivel Terciario:** Hospitales y clínicas
- **Nivel Cuaternario:** Unidades de Tratamiento Intensivo

4.4. Técnicas de Recopilación de la Información

Las técnicas de recopilación de la información a utilizarse en la investigación son las encuestas, entrevistas y Focus group.

Las encuestas son dirigidas a los padres de familia con el objetivo de cuantificar los gastos, percepciones de los servicios actuales y lo que quieren a futuro, serán preguntas cerradas, con opciones de selección, para cuantificar la problemática.

La entrevista se efectuará a dos representantes de servicios de salud público y privado, que trabajen en atención odontológica, como instrumento una guía de entrevista.

El Focus Group se aplicará para conocer las preferencias de los niños, se trata de una entrevista grupal en la que todos los entrevistados se encuentran juntos en un mismo momento, dando sus opiniones y conversando sobre la temática de la investigación.

4.5.Procedimientos de la Investigación

4.5.1 Muestra

La muestra de la investigación se obtuvo a través de la fórmula estadística para población finita utilizando un margen de error del 0.05%. Es población finita cuando está delimitada y se conoce el número que la integran. El muestreo utilizado para la presente investigación es muestreo no probabilístico.

4.5.2 Determinación del Cálculo de la Muestra

Para obtener el resultado del cálculo se utilizan los datos de costo y tiempo y se realiza el estudio sobre una muestra representativa de la población.

Datos:

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)

Población: Se realiza la presente investigación en la Provincia del Azuay, en el Cantón de Cuenca. La población total del cantón Cuenca es de 505.585 de los cuales el 32.3% son menores de quince años. Siendo la población a investigarse de 163303,955 oscilan entre la edad de seis meses a quince años, y utilizan los servicios de salud públicos y privados, por ser menores de edad dependen económicamente de sus padres, por ello los sujetos de investigación serán los padres.

Seguridad: 95% (1.96)

N=

Z= 1.96

P= 0.5

Q= 0.5

D= 0.05

Desarrollo:

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

$$n = \frac{163303,955 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 \times (163303,955 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{163303,955 \times 3,8416 \times 0,25}{(0,0025) \times (163302,955) + 3,8416 \times 0,25}$$

$$n = \frac{156837,11}{408,25 + 0,9604}$$

$$n = \frac{156837,11}{409,21}$$

$$n = 383,26$$

La muestra de investigación es de 383 personas que equivalen a los padres de familias de niños y adolescentes que oscilan entre seis meses a 15 años.

4.6 Procesamiento de datos

Para el análisis de datos se deberá seguir el siguiente proceso:

1. Limpieza de datos
2. Repetición de la Recolección en caso de fallas.
3. Codificación de datos
4. Tabulación a cuadros según variables de cada hipótesis
5. Desarrollo de Gráficos en Excel
6. Interpretación de datos Obtenidos y Administración de la información
7. Desarrollo de Estudio - Modelo estadístico
8. Conclusiones y Recomendaciones del estudio.

4.7 Análisis e interpretación de Resultados

Desarrollaremos cada pregunta realizada en la cuesta con su debido análisis e interpretación de los datos obtenidos.

1. ¿Cuándo su niño tiene caries u otra enfermedad dental generalmente acude a?

En la siguiente tabla se detalla el establecimiento donde es llevado el niño en caso de tener caries u otra enfermedad dental.

Tabla 3

Lugar donde acuden cuando el niño tiene caries u otra enfermedad dental

	Frecuencia	Porcentaje
Centro de Salud Público	30	8%
Clínica dental privada	238	62%
Consultorio dental privado	97	25%
Otro	18	5%
	383	100%

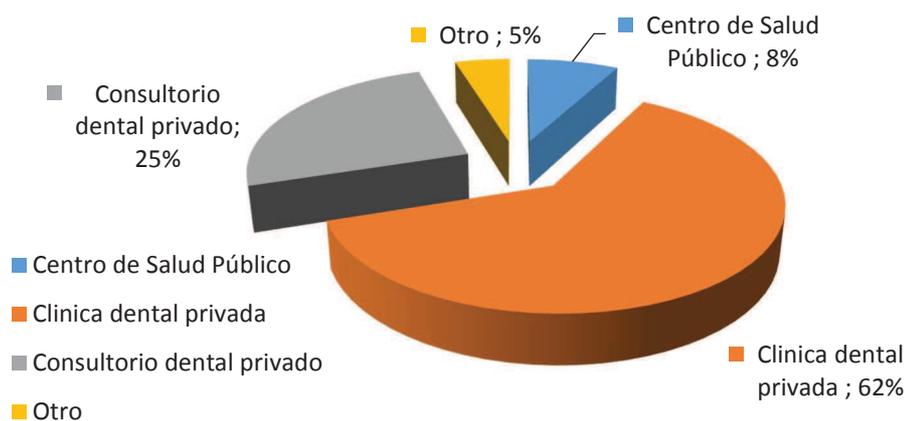


Figura 7
Donde acuden cuando el niño tiene caries u otra enfermedad dental

Análisis

En la primera pregunta, que trata sobre cuando los niños tienen caries u otra enfermedad dental a qué lugar acuden, el 8% respondió Centro de Salud Público, el 62% menciona Clínica dental privada, el 25% Consultorio dental privado, el 5% contestó Otro.

Interpretación

Se determina que se acude generalmente a una Clínica dental privada, porque brinda un mejor servicio que en los Centros de salud público y consultorios, porque no cuenta con una buena tecnología y personal capacitado.

¿Cuántas veces acude con su hijo para obtener atención odontológica?

En la presente tabla se detalla la frecuencia de la atención odontológica en los niños de la Ciudad de Cuenca.

Tabla 4

Número de Veces que acuden para la atención odontológica

	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al mes	21	5%
Trimestralmente	213	56%
Semestralmente	52	14%
Una vez al año	97	25%
	383	100%

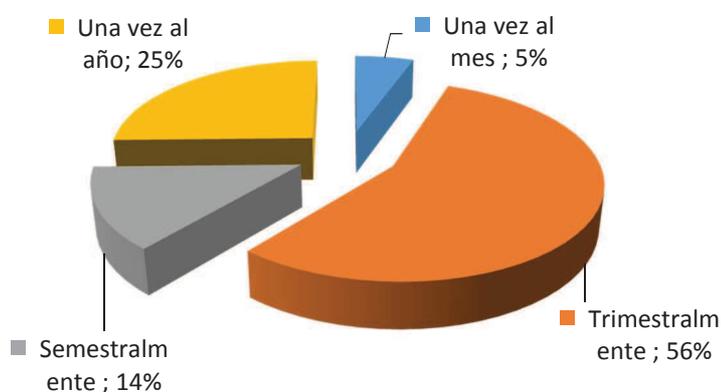


Figura 8

Relacion de Veces que acuden a la atencion Odontologica

Análisis

Con relación a cuantas veces acuden con sus hijos para obtener atención odontológica, el 5% respondió Una vez al mes, el 56% menciono Trimestralmente, el 14% contesto Semestralmente, el 25% Una vez al año.

Interpretación

Se establece que se acude con los trimestralmente o pocos encuestados lo hacen una vez año, los niños necesitan mayor atención odontológica por encontrarse en etapa de crecimiento.

¿Los horarios de consulta son compatibles con su disponibilidad de tiempo?

La siguiente tabla detalla la información obtenida sobre la facilidad de horarios de atención odontológica.

Tabla 5
Horarios de consulta

	Frecuencia	Porcentaje
Si	87	23%
No	279	73%
No contesta	17	4%
	383	100%

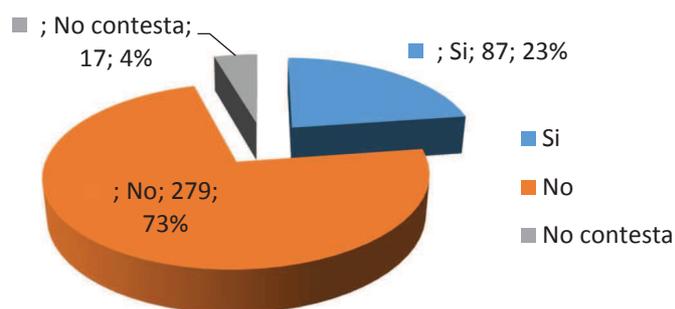


Figura 9
Horarios de consulta

Análisis

. En la tercera pregunta sobre la compatibilidad de los horarios de consulta con la disponibilidad de tiempo, el 23% respondió que Sí, el 73% menciono que No, el 4% no contesta la interrogante

Interpretación

Se determina que no existe compatibilidad los horarios de consulta con la disponibilidad de los encuestados, porque se atiende en horas que coinciden con el trabajo, o cuando los niños o jóvenes están en las instituciones educativas.

¿Cómo calificaría el servicio de atención odontológica que su hijo recibe?

La siguiente tabla detalla la información sobre la satisfacción en el servicio odontológico recibido por parte del paciente.

Tabla 6
Calificación de la atención odontológica

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	86	23%
Regular	254	66%
Bueno	40	10%
Malo	3	1%
Muy Malo	0	0%
	383	100%

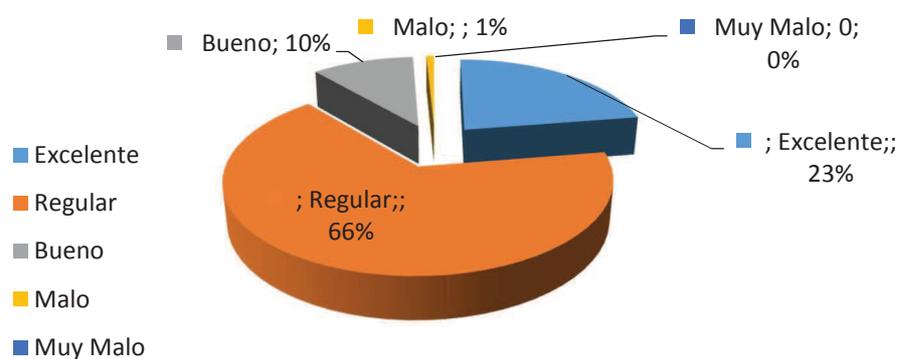


Figura 10
Calificación de la atención odontológica

Análisis

Con relación a la cuarta pregunta, de la calificación al servicio de atención odontológica que los hijos de los encuestados reciben, el 23% respondió Excelente, el 66% Regular, el 10% Malo, no existieron respuestas para Muy malo.

Interpretación

Se establece que el servicio es Regular, aunque debería ser de calidad, para garantizar una atención odontológica de calidad.

¿Tiene posibilidades de atenderse en forma privada?

La información de la siguiente tabla detalla las posibilidades de la atención odontológica privada por parte de los padres de familia a sus hijos.

Tabla 7
Posibilidades de atenderse en forma privada

	Frecuencia	Porcentaje
Si	336	88%
No	47	12%
	383	100%

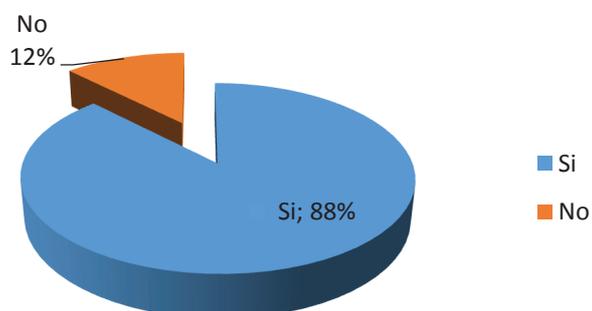


Figura 11
Posibilidades de atenderse en forma privada

Análisis

En la quinta pregunta que hace referencia a las posibilidades de atención odontológica en forma privada, el 88% respondió que Sí, el 12% menciona que No.

Interpretación

Los encuestados tienen posibilidades de atención odontológica en forma privada porque cuenta con recursos para una atención de manera trimestral, no muy regular puesto que los servicios odontológicos tienen en algunos casos altos costos.

¿Conoce su estado de salud bucal?

La siguiente tabla detalla la información del conocimiento sobre el estado actual de la salud bucal de los pacientes.

Tabla 8
Estado de salud bucal

	Frecuencia	Porcentaje
Si	80	21%
No	303	79%
	383	100%

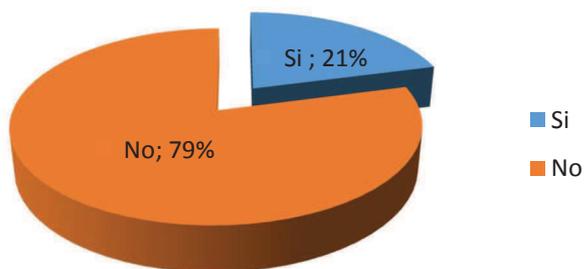


Figura 12
Conocimiento del Estado de salud bucal

Análisis: En la sexta pregunta que hace referencia a si los encuestados conocen su estado de salud bucal, la respuesta de los padres fue del 21% positivo (Si), y el 79% negativo (No).

Interpretación

Se establece que los encuestados no conocen su estado bucal, puesto que no acuden con la frecuencia necesaria a una atención odontológica para la prevención de enfermedades bucales.

¿Espera mucho tiempo para ser atendido en un consultorio odontológico?

La siguiente tabla detalla la información sobre el tiempo de espera en la atención de consulta odontológica

Tabla 9
Tiempo para ser atendido

	Frecuencia	Porcentaje
Si	267	70%
No	116	30%
	383	100%

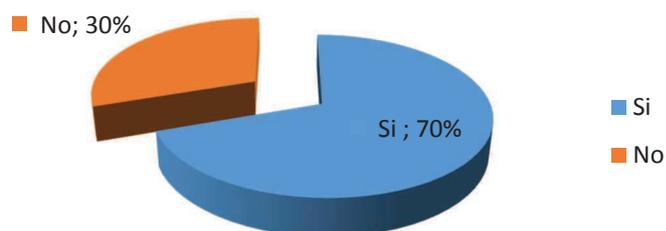


Figura 13
Tiempo para ser atendido en la consulta odontológica

Análisis

En la séptima pregunta que trata sobre si los encuestados esperan mucho tiempo para ser atendidos, el 70% respondió que Sí, el 30% menciona que No.

Interpretación

Se determina que los encuestados tienen que esperar mucho tiempo para una atención odontológica, puesto que a veces trabaja solo un odontólogo en los consultorios que acuden generalmente.

¿Las sesiones de atención odontológica cuánto tiempo duran?

La siguiente tabla detalla la información sobre el tiempo de duración en la atención odontológica

Tabla 10
Tiempo de las sesiones

	Frecuencia	Porcentaje
Quince minutos	12	3%

Media hora	73	19%
Más de treinta y cinco minutos	298	78%
	383	100%

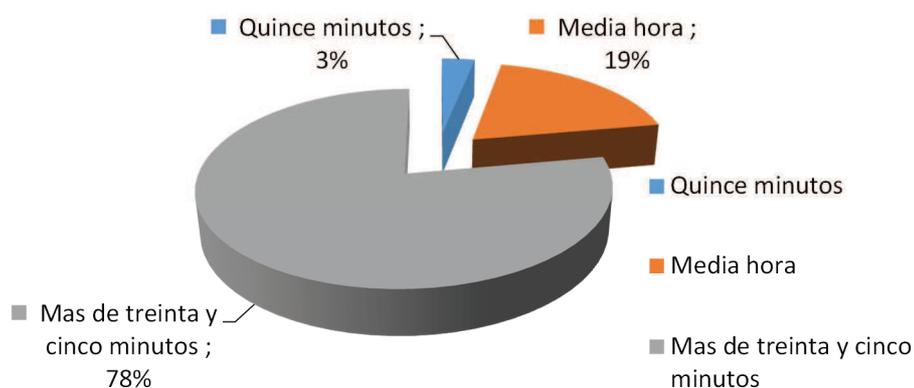


Figura 14
Tiempo aproximado en la atención odontologica

Análisis

Con relación a la novena pregunta que trata sobre el tiempo que duran las sesiones, el 3% respondió Quince minutos, el 19% Media hora, y el 78% contestó Más de treinta y cinco minutos.

Interpretación

Se establece que las consultas o sesiones duran más de treinta y cinco minutos, puesto que se realizan curaciones y tratamientos, por ello existe mucho tiempo de espera por parte de los clientes/ usuarios de los servicios odontológicos.

¿Siente que lo tratan con respeto y cordialidad?

La siguiente tabla detalla la información sobre la integridad de la atención odontológica

Tabla 11
Respeto y cordialidad

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	96	25%
Regularmente	247	65%
A veces	40	10%
Nunca	0	0%
	383	100%

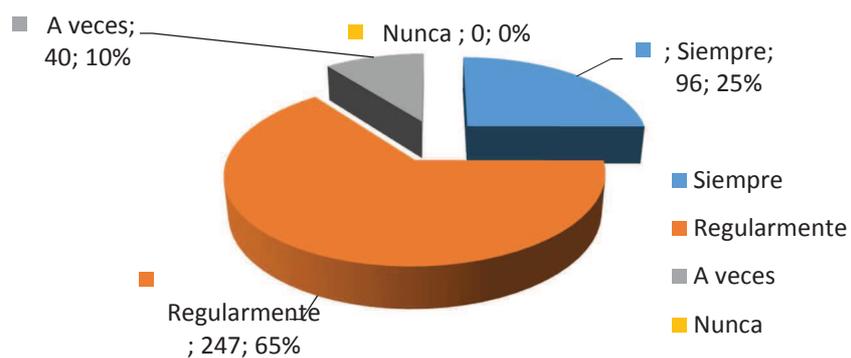


Figura 15
Respeto y cordialidad en la atención odontológica

Análisis

Con respecto a la novena pregunta, que hace referencia a si existe un trato de respeto y cordialidad, el 25% respondió Siempre, el 65% contestó Regularmente, el 10% A veces, no existieron respuestas para Nunca.

Interpretación

Existe un buen trato al cliente, la atención es amable, que no causa molestias, quienes les atienden son educados y en contadas ocasiones no existe un buen trato hacia los usuarios.

¿Se ha sentido satisfecho con la atención en el consultorio?

La siguiente tabla detalla la información sobre la satisfacción en la atención odontológica

Tabla 12

Satisfacción con la atención en el consultorio odontológico

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	88	23%
Regularmente	254	66%
A veces	41	11%
Nunca	0	0%
	383	100%

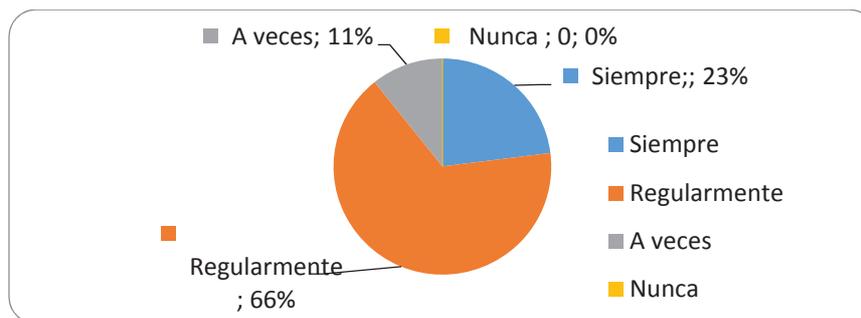


Figura 16
Satisfacción con la atención en el consultorio Odontológico

Análisis

En la décima pregunta, que trata sobre la satisfacción con la atención en el consultorio, el 23% respondió Siempre, el 66% Regularmente, el 11% A veces, no existieron respuesta para Nunca.

Interpretación

Se determina que existe satisfacción con respecto a la atención en el consultorio, aunque parte se siente medianamente satisfecho con los servicios que se prestan en cuidado, limpieza, tratamiento dental tanto para adultos y para niños.

¿Cree que lo que usted paga por la atención odontológica es lo apropiado para el tipo de servicio que le brindan?

La siguiente tabla detalla la información sobre la satisfacción del costo de la atención odontológica

Tabla 13
Pago por atención odontológica

	Frecuencia	Porcentaje
Si	130	34%
No	253	66%
	383	100%

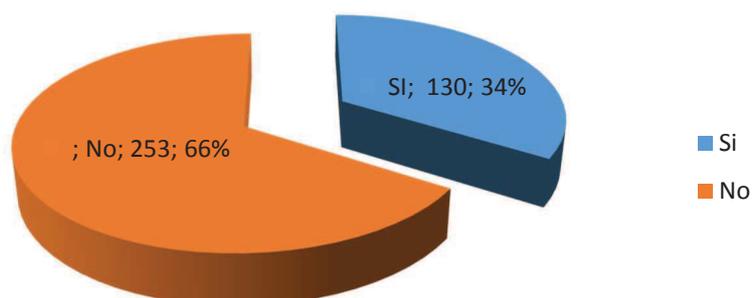


Figura 17
Pago por atención odontológica

Análisis

En la decima primera pregunta que hace referencia a si el pago por la atención odontológica es lo apropiado para el tipo de servicio que le brindan a los encuestados, el 34% respondió que Sí, el 66% menciona que No.

Interpretación

Se determina que el pago por la atención odontológica no es el apropiado puesto que en muchas circunstancias el servicio no es de calidad, al igual que la atención odontológica es a veces molesta para quienes acuden a la misma.

¿Qué es lo que no le gusta de los consultorios odontológicos?

La siguiente tabla detalla la información sobre la insatisfacción en la atención odontológica

Tabla 14
Que no le gusta de los consultorios odontológicos

	Frecuencia	Porcentaje
La tecnología	279	73%
El personal de salud	52	13%
Otros	52	14%
	383	100%

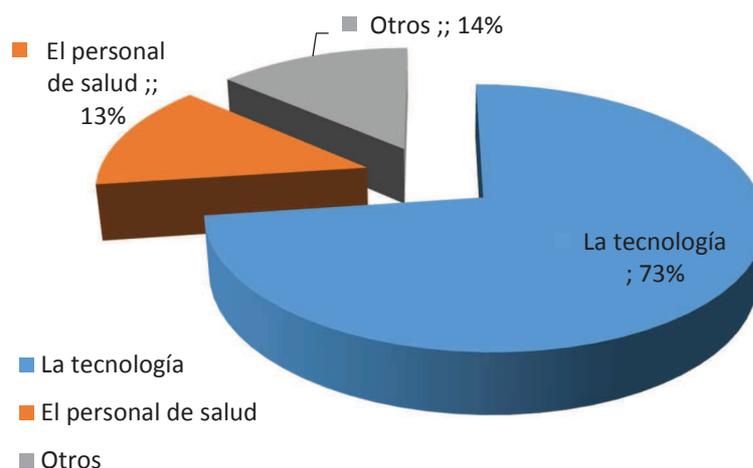


Figura 18
Que no le gusta de los consultorios odontológicos

Análisis

Con relación a la décima segunda pregunta que trata sobre lo que no les gusta de los consultorios odontológicos, el 73% respondió La tecnología, el 13% mencionó el personal de salud, el 14% optó por Otros.

Interpretación

En general lo que no les gusta a los encuestados es la tecnología utilizada en los consultorios odontológicos puesto que es obsoleta, causa mucho ruido y molestias cuando son atendidos en alguna curación o tratamiento.

¿Al existir un servicio de atención Odontológica privada de mejor calidad y al mismo precio Ud. lo visitaría?

La siguiente tabla describe la información sobre la factibilidad de atención en servicios odontológicos privados.

Tabla 15
Servicio privado de mejor calidad y al mismo precio

	Frecuencia	Porcentaje
Si	371	97%
No	12	3%
	383	100%

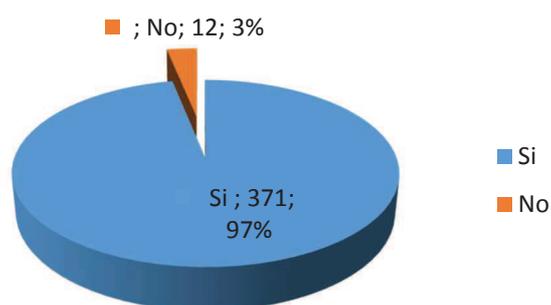


Figura 19
Servicio privado de mejor calidad y al mismo precio

Análisis

En la decima tercera pregunta que hace referencia a si existiera un servicio privado de mejor calidad y al mismo precio Ud. los encuestados lo visitarían, el 97% respondió que Sí, el 3% menciono que No.

Interpretación

Se determina que los encuestados optarían por visitar un servicio odontológico privado siempre y cuando brinde una buena calidad en los servicios, con tecnología de punta, amabilidad de los trabajadores.

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio odontológico?

La siguiente tabla describe la intención de pago de los padres en los servicios de atención odontológica para sus hijos.

Tabla 16

Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio odontológico

	Frecuencia	Porcentaje
Veinte dólares	41	11%
Cuarenta dólares	195	51%
Sesenta dólares	11	3%
Ochenta dólares	18	4%
Más de cien dólares	118	31%
	383	100%

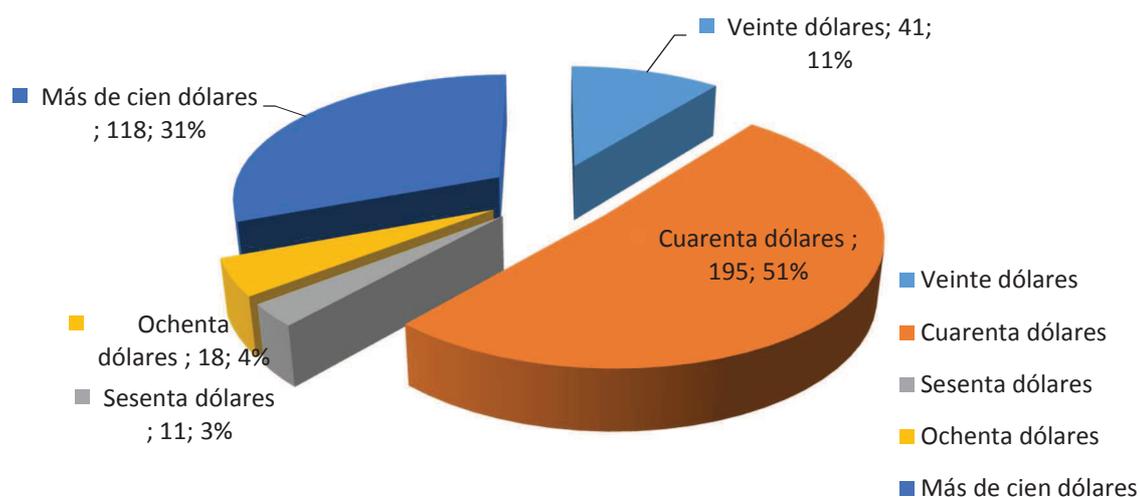


Figura 20
Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio odontológico

Análisis

En la décima cuarta pregunta que trata sobre cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio odontológico de primera, el 11% contestó Veinte dólares, el 51% respondió Cuarenta dólares, el 3% menciona Sesenta dólares, el 4% optó por Ochenta dólares, el 31% Más de cien dólares.

Interpretación

Se determina que los valores que están dispuestos a pagar los clientes son Cuarenta dólares, también otros optaron por Más de cien dólares, es decir, que los valores de los servicios podrían oscilar entre los cuarenta hasta más de cien dólares.

¿Alguna vez su hijo / a leyó un folleto acerca de salud bucal?

La siguiente tabla describe la información sobre el conocimiento acerca de la salud bucal en los niños.

Tabla 17

Alguna vez su hijo / a leyó un folleto acerca de salud bucal

	Frecuencia	Porcentaje
Si	159	42%
No	224	58%
	383	100%



Figura 21

Alguna vez su hijo / a leyó un folleto acerca de salud bucal

Análisis

En la decima quinta pregunta que hace referencia a la lectura de un folleto acerca de salud bucal por parte de los niños, los padres en un 42% respondió que Sí, y el 58% de los padres indicaron que sus hijos NO han tenido conocimiento sobre salud bucal.

Interpretación

Se determina que los niños no leen con frecuencia folletos sobre cuidado y salud bucal lo cual ha causado que no exista un buen cuidado dental, puesto que no cuenta con la información para un adecuado cepillado y limpieza bucal.

¿Alguna vez un odontólogo le ha enseñado a cepillarse los Dientes a su hijo/a?

La siguiente tabla describe si los odontólogos tienen una actitud docente sobre el cepillado de dientes en los niños.

Tabla 18

Alguna vez un odontólogo le ha enseñado a cepillarse los Dientes a su hijo/a

	Frecuencia	Porcentaje
Si	167	44%
No	216	56%
	383	100%

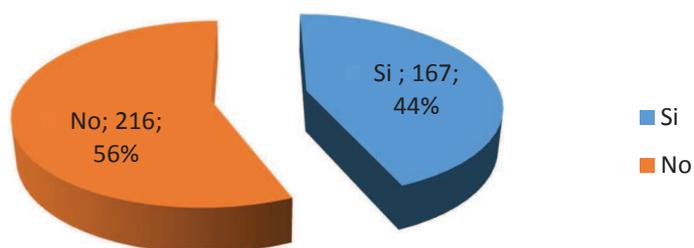


Figura 22

Alguna vez un odontólogo le ha enseñado a cepillarse los Dientes a su hijo/a

Análisis

Con relacion la decima sexta pregunta que analiza si alguna vez un odontólogo le ha enseñado a cepillarse los Dientes a sus hijos, el 44% respondió positivamente, (Si), el 56% menciona de manera negativa, (No).

Interpretación

Se determina que parte de los niños han sido educados sobre el cepillado de dientes otra parte no, por parte de un odontólogo o en un centro de atención, aunque la ultima es preocupante porque se detecta que no se imparte educación sobre el cuidado dental.

¿Su hijo/a ha recibido información sobre salud bucal?

La siguiente tabla describe el conocimiento de la salud bucal por parte del niño.

Tabla 19
Ha recibido información sobre salud bucal

	Frecuencia	Porcentaje
Si	139	36%
No	244	64%
	383	100%

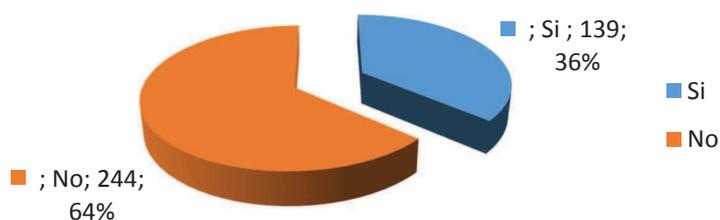


Figura 23
Ha recibido información sobre salud bucal

Análisis

Con relación a la decima septima pregunta que trata sobre si los niños han recibido información sobre salud bucal, indicando sus padres que el 36% con respuesta positiva (Si) es decir si fueron educados en cuanto a la salud bucal, y el 64% respondieron de manera negativa (No).

Interpretación

Se establece que los niños no han recibido información sobre la salud bucal, los niños que lo han hecho ha sido en sus instituciones educativas, más que de otras fuentes de información pero muy pocas ocasiones de un Centro odontológico privado.

¿Cómo le gustaría que sean las instalaciones en un centro odontológico privado?

La siguiente tabla detalla los servicios que debería prestar los servicios odontológicos privados.

Tabla 19

Las instalaciones de un centro odontológico privado

	Frecuencia	Porcentaje
Decoraciones para niños	9	2%
Cómodas	34	9%
Amplias	31	8%
Limpias	26	7%
Ordenadas	18	5%
Con garaje	11	3%
Seguridad para evitar accidentes	17	4%
Juegos para niños	28	7%

Parqueadero	12	3%
Modernas	32	8%
Salas de espera	22	6%
Agradable	16	4%
Normales	15	4%
Espacios de recreación	13	3%
Confortables	11	3%
Con buena iluminación	6	2%
Tecnología apropiada	27	7%
Infraestructura nueva	8	2%
Bioseguridad para niños	7	2%
Novedoso	16	4%
Actual	14	4%
Consultorio divertido con juguetes	10	3%
	383	100%

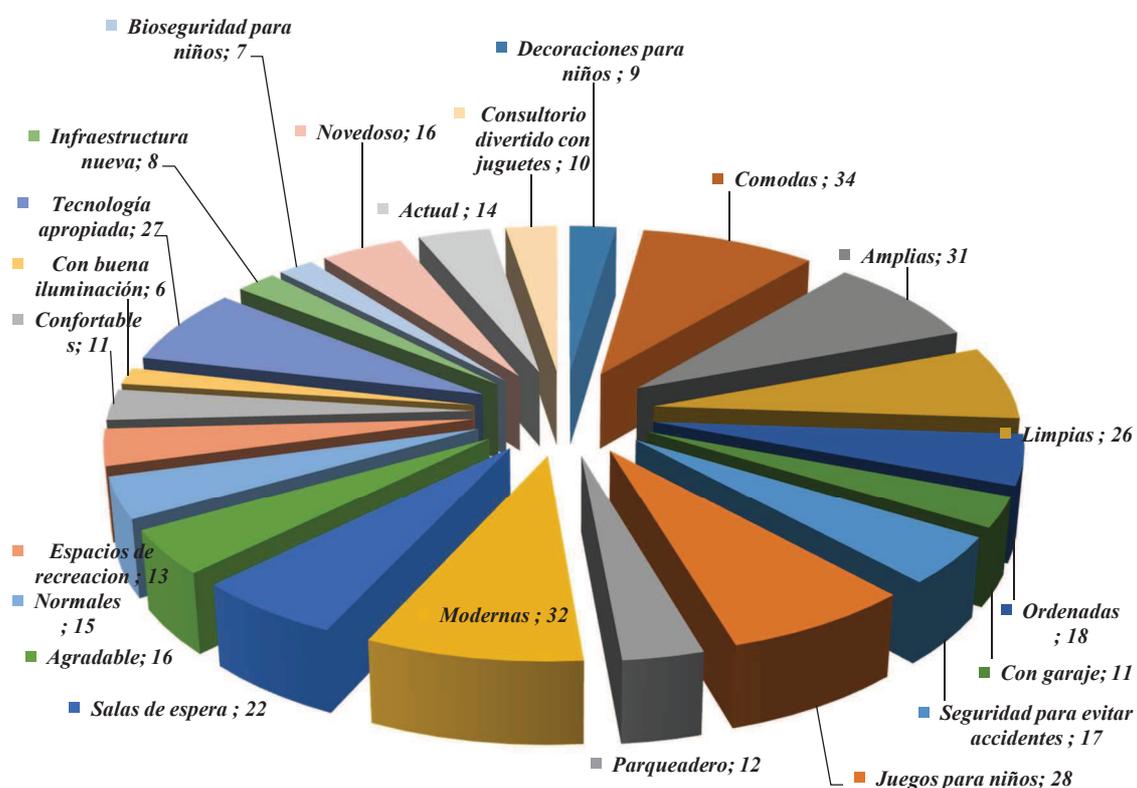


Figura 24
Las instalaciones de un centro odontológico privado

Análisis

En la décima octava pregunta que trata sobre le gustaría que sea las instalaciones de un centro odontológico privado, el 2% Decoraciones para niños, el 9% Cómodas, el 8% Amplias, el 7% Limpias, el 5% Ordenadas, el 3% Con garaje, el 4% Seguridad para evitar accidentes, el 7% Juegos para niños, el 3% Parquadero, el 8% Modernas, el 6% Salas de espera, el 4%

Agradable, el 4% Normales, el 3% Espacios de recreación, el 3% Confortables, el 2% Con buena iluminación, el 7% Tecnología apropiada, el 2% Infraestructura nueva, el 2% Bioseguridad para niños, el 4% Novedoso, el 4% Actual, el 3% Consultorio divertido con juguetes.

Interpretación

Se establece que lo que prefieren los clientes para las instalaciones son algunas características como: ser cómodas, limpias, modernas, con juegos para niños, con sala de espera y la tecnología apropiada son las que sobresalen en las preferencias de los encuestados.

¿Cómo le gustaría que sea la tecnología utilizada en un centro odontológico privado?

La siguiente tabla detalla la preferencia sobre la tecnología que se utiliza en un centro odontológico privado.

Tabla 20

La tecnología utilizada en un centro odontológico privado

	Frecuencia	Porcentaje
Instrumentos con tecnología moderna	39	10%
Nueva	28	7%
Novedosa	12	3%
Actualizada constantemente	34	9%
De punta	74	19%

Moderna	67	18%
Equipos nuevos	26	7%
Constante renovación	45	12%
Que no emitan ruido al usarlos	36	9%
Todo el equipo necesario	22	6%
	383	100%

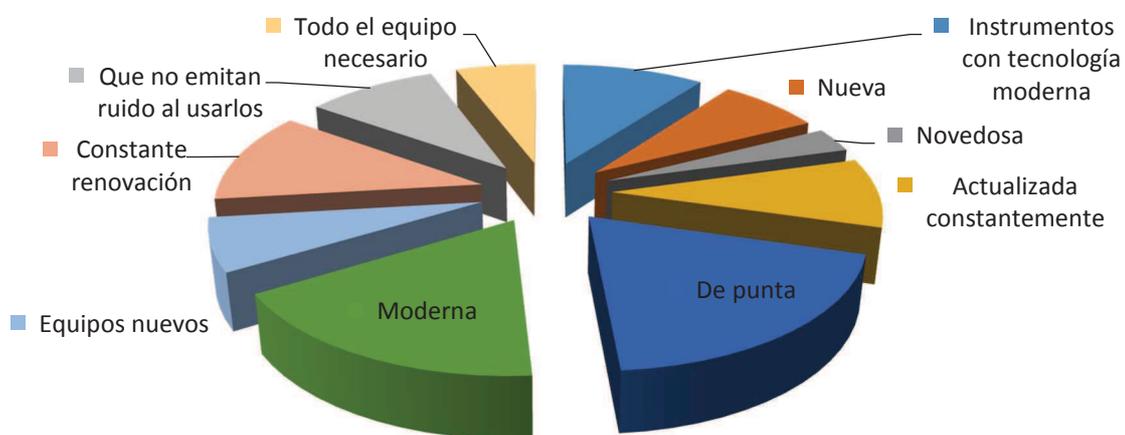


Figura 25
La tecnología utilizada en un centro odontológico privado

Análisis

En la décima novena pregunta, que trata sobre cómo le gustaría a los encuestados que sea la tecnología utilizada en un centro odontológico privado, el 10% respondió Instrumentos con tecnología moderna, el 7% menciono Nueva, el 3% Novedosa, el 9% Actualizada constantemente, el 19% De punta, el 18% Moderna, el 7% menciono que Equipos nuevos, el 12% manifestó que Constante renovación, el 9% Que no emitan ruido al usuarios, el 6% Todo el equipo necesario.

Interpretación

Se establece que los clientes requieren de tecnología de punta, moderna, que no emitan ruido a los usuarios, un centro debe renovar de manera constante en la parte tecnológica, brindando un servicio de calidad con un valor agregado.

¿Cómo le gustaría que sea el personal de salud de un centro odontológico privado?

La siguiente tabla detalla la preferencia sobre el conocimiento y actitudes del personal de salud en un centro odontológico privado.

Tabla 21
El personal de salud de un centro odontológico privado

	Frecuencia	Porcentaje
Personal especializado	70	18%
Profesionales con conocimientos actualizados	52	14%
Amable	33	9%

Responsable	18	5%
Con gran capacidad profesional	12	3%
Educados	41	11%
Profesionales capacitados	68	18%
Atentos/ Cordiales	21	5%
Alegres	8	2%
Preparados para emergencia	4	1%
Puntual	9	2%
Impecable en su vestimenta	9	2%
Eficientes/eficaces	13	3%
Multidisciplinarios	12	3%
Jóvenes profesionales	7	2%
Comprensivo con los pacientes	6	2%
	383	100%

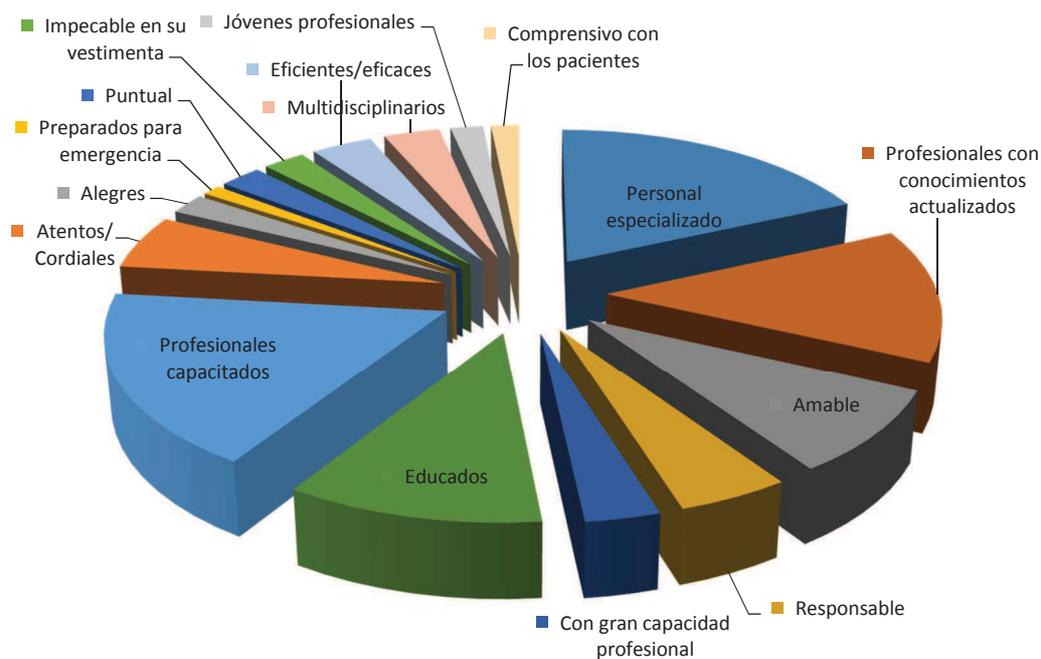


Figura 26
El personal de salud de un centro odontológico privado

Análisis

En la vigésima pregunta que trata sobre cómo le gustaría a los encuestados que sea el personal de salud de un centro odontológico privado, el 18% respondió Personal especializado, el 14% menciona Profesionales con conocimientos actualizados, el 9% contestó Amable, el 5% Responsable, el 3% Con gran capacidad profesional, el 11% Educados, el 18% Profesionales capacitados, el 5% Atentos/ Cordiales, el 2% Alegres, el 1% Preparados para emergencia, el 2% Puntual, el 2% Impecable en su vestimenta, el 3% Eficientes/eficaces, el Multidisciplinarios, el 2% Jóvenes profesionales, el 2% Comprensivo con los pacientes.

Interpretación

Se determina que se prefiere personal especializado, capacitado, con conocimientos actualizados y educados con los clientes, con el fin de prestación un servicio de calidad a los clientes, en general los encuestados exigen estas condiciones para evitar riesgos en su salud dental, y gastos a largo plazo innecesarios.

¿En qué horarios de atención cree usted sean los más convenientes para la atención de un centro odontológico privado?

La siguiente tabla detalla los gustos en los horarios en que los pacientes desean ser atendidos en un centro odontológico privado.

Tabla 22
Horarios de atención

	Frecuencia	Porcentaje
Mañana (08h00 a 12h00)	52	14%
Tarde (15h00 a 19h00)	227	59%
Fines de semana	70	18%
Todo el tiempo	34	9%
	383	100%

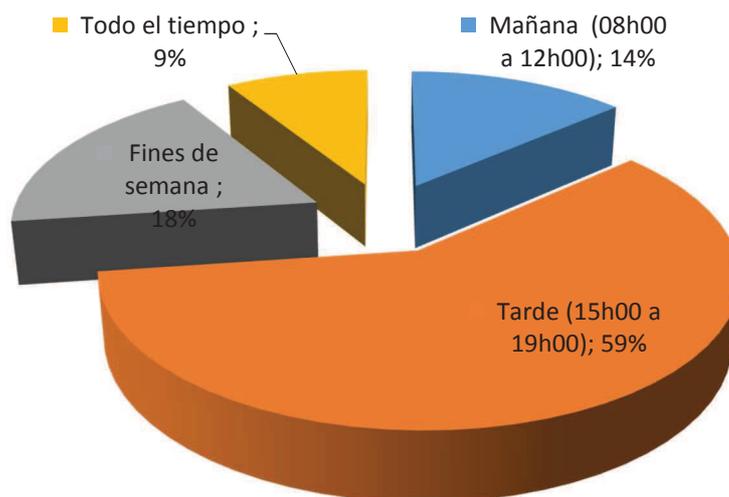


Figura 27
Horarios de atención en consultorios Odontológicos

Análisis

Con relación la vigésima primera pregunta, que trata sobre los horarios de atención más convenientes para la atención de un centro odontológico privado, el 14% respondió Mañana (08h00 a 12h00), el 59% contestó Tarde (15h00 a 19h00), el 18% Fines de semana, y el 9% Todo el tiempo.

Interpretación

Se establece que el Consultorio debería trabajar de manera preferencial en las tardes puesto que los encuestados tienen las posibilidades de acudir en ese horario por sus trabajos y porque la mayoría de niños estudian en las mañanas.

4.8. Verificación de la hipótesis de investigación

Hipótesis: La implementación de un Centro Odontológico privado de primera permitirá brindar una atención odontológica de calidad para las familias de la ciudad de Cuenca.

Para demostrar la hipótesis, tomamos las respuestas obtenidas de las encuestas de las preguntas, 5, 6, 13, 16.

Planteamiento de la hipótesis

H0: La implementación de un Centro Odontológico privado NO permitirá brindar una atención odontológica de calidad para las familias de la ciudad de Cuenca.

$$0 = E$$

H1: La implementación de un Centro Odontológico privado permitirá brindar una atención odontológica de calidad para las familias de la ciudad de Cuenca.

$$0 \neq E$$

Estimador estadístico

Chi cuadrado

Se denomina Chi cuadrado a la prueba de hipótesis que identifica si dos variables están relacionadas. La fórmula está representada por X^2 que es el Chi cuadrado, \sum que es la sumatoria, O es la frecuencia observada y E representa la frecuencia esperada

$$X^2 = \sum \left[\frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

Grados de Libertad

Al usar la formula siguiente se determina los grados de libertad.

Grados de Libertad= (f-1) cantidad de filas por (c-1) cantidad de columnas

Grados de Libertad= (2-1) (2-1)

Grados de Libertad = 1 (1)

Grados de Libertad = uno

Nivel de significancia y regla de decisión.

El nivel de significancia es el error que se puede estar presente al rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, habitualmente se trabaja con una significancia de 0.05, lo que indica que hay la probabilidad del 0,95 que la hipótesis nula sea verdadera.

La fórmula está simbolizada por **gl** representa el grado de libertad, **c** representa a la columna de la tabla, y **h** representa la fila de la tabla.

$$gl = (c-1) (h-1)$$

Quedando: $1 - \alpha = 1 - 0.05 = 0.95$

Para el cálculo del X^2 se tomaran las preguntas 1, 11 realizada a los jóvenes, la 2 y 9 de las encuesta a los padres de familia

Sustituyendo con los datos obtenidos:

$$\text{Grados de libertad} = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$\text{Grados de libertad} = (1) (1)$$

$$\text{Grados de libertad} = 1$$

$$X^2 t: \begin{array}{c} \alpha = 0.05 \\ \diagdown \quad \diagup \\ \quad \quad \quad \\ \diagup \quad \diagdown \\ gl = 1 \end{array} \quad 3.841 \quad X^2 t = 3.841$$

Al obtener como resultado: $X^2 c > a X^2 t = 3.841$

Análisis: La hipótesis alterna H_1 será aceptada y la hipótesis nula H_0 será rechazada

Distribución del Chi-cuadrado - Análisis: Definiendo el nivel de significancia del 5% y observando el grado de libertad de 1. Para la regla de decisión se considera el valor de 3,84.

Obtención del Cálculo de Chi Cuadrado ($X^2 c$)

Datos obtenidos de la Investigación

A partir de las frecuencias observadas se calculara las frecuencias esperadas basándonos en los datos obtenidos en las encuestas.

Tabla 23

Comprobación de Hipótesis

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
Pregunta N° 5: ¿Tiene posibilidades de atenderse en forma privada?	336	47	383
Pregunta N°6: ¿Conoce su estado de salud bucal?	267	116	383
Pregunta N°13 ¿Al existir un servicio de atención Odontológica privada de mejor calidad y al mismo precio Ud. lo visitaría?	371	12	383
Pregunta N°16: ¿A su hijo/a, Alguna vez un odontólogo le ha enseñado a cepillarse los Dientes?	167	216	383
	1141	391	1532

Nivel de Significación; 0,05 0,05

Ni = Frecuencias observadas (O)

Ni* = Frecuencias esperadas (E)

Tabla 24
Frecuencias observadas y Frecuencias esperadas

Frecuencias observadas	Frecuencias esperadas	$ni-ni^*$	$(ni-ni^*)^2$	$((ni-ni^*)/ni$
Ni	ni*			
336	285,2500	50,7500	2575,5625	7,665364583
267	285,2500	-18,2500	333,0625	1,247425094
371	285,2500	85,75	7353,0625	19,81957547
167	285,2500	-118,25	13983,0625	83,73091317
47	97,7500	-50,75	2575,5625	54,79920213
116	97,7500	18,25	333,0625	2,871228448
12	97,7500	-85,75	7353,0625	612,7552083
216	97,7500	118,2500	13983,0625	64,73640046
			48489,5	847,6253177

Fuente: Adaptado de Bu, R. C. (1998, p. 40). Simulación: un enfoque práctico.

Graficación de la Comprobación de la Hipótesis

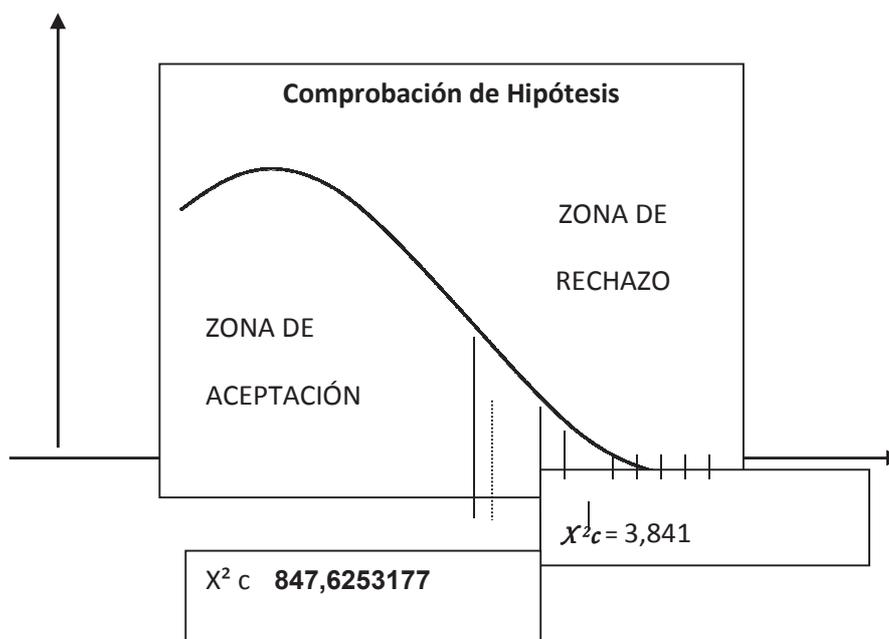


Ilustración 2
Comprobación de la Hipótesis

Conclusiones de la Comprobación de la hipótesis

Al obtener el valor de $X^2 c= 216,8938855 >$ a $X^2 t= 3,84$, se acepta H1. Basándonos en la regla de decisión se RECHAZA LA HIPOTESIS NULA y se ACEPTA LA HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION.

4.9 Resultados de Entrevista

La entrevista se efectuó a dos representantes de servicios de salud odontológica pública y dos profesionales del servicio de odontología privada de la Ciudad de Cuenca.

1.¿Qué apreciación tiene usted de la atención odontológica brindada?

En la primera pregunta los profesionales que laboran en instituciones públicas indican que la atención odontológica es reducida debido al poco tiempo que tienen para brindarle al paciente. Debido a las normas que deben cumplir dentro de la institución y de las carencias de instrumental adecuado para la atención. De igual manera la falta de biomaterial de aplicación en cavidad bucal que la mayoría de veces no se cuenta.

Debido a procesos burocráticos que se quedan estancados en compras públicas o en bodega siendo la falencia más definida ya que no es bueno el manejo del stock máximo y mínimo. También indican que en el sector público no se atienden las patologías dentales de especialidad ya que sus contratos indican para la atención odontológica general y que al estar separados por niveles de atención la población no tiene acceso a ellos.

En el sector privado los profesionales indican que brindan la mejor atención según su perspectiva ya que al manejar la agenda de atención se proyectan con el tiempo indicado para cada patológica según el paciente. De igual manera cuentan con biomateriales odontológicos a la mano para su aplicación siendo proporcional al nivel de complejidad en la atención si es

de especialidad o general, dependiendo mucho si se trata de una clínica o consultorio Odontológico general.

2.¿Cree usted que los tiempos otorgados para la atención odontológica son los adecuados?

Los profesionales del sector público indican que deben cumplir con el tiempo de treinta minutos por paciente siendo la atención de dieciséis pacientes al día, los mismos que están divididos en turnos otorgado en call center y los de demanda espontánea más sumadas las emergencias que se presenta. Por lo que no se dan abasto para una atención adecuada ya que el mínimo procedimiento toma más tiempo que el otorgado. Además tienen que cumplir con programas de la institución pública como es el control escolar de las escuelas asignadas, control Odontológico a madres embarazadas y personas con enfermedades catastróficas.

Por lo que les llevan a brindar una atención rápida sin eficiencia ni efectividad ya que para concluir un procedimiento necesitan varias citas a la vez. Sumando la molestia del paciente que tiene dificultad en obtener el turno por la excesiva demanda en los centros de salud por la gratuidad de la atención perdiendo la continuidad de la atención que puede llevar a la pérdida de la pieza dentaria o de la atención en un servicio privado.

Los profesionales del sector privado indican que es programado la atención de cada paciente, sabiendo de antemano el tiempo aproximado para la atención, siendo comunicado en la previa cita al paciente para evitar molestias e incomodidades. Se brinda atención de especialidad en todas las áreas odontológicas. También es importante indicar que los horarios de la consulta privada siempre son más extensibles y se acomodan más a las necesidades del paciente siempre en coordinación con la administración de la clínica o consultorio Odontológico.

3.¿Cree usted que la calidad de biomateriales utilizados en la atención odontológica es proporcional al pago realizado o al tiempo invertido para la obtención del turno para la atención?

En las instituciones públicas la atención de salud odontológica es gratuita, los biomateriales son comprados por la institución pública con fondos del Estado Nacional, generalmente deben cumplir con rangos específicos para su uso especificados en guías odontológicas institucionales. La calidad no es la excelente pero debe estar dentro de las aceptadas. Los profesionales indican que la percepción de los pacientes no es la mejor ya que para terminar una restauración odontológica necesitan varias citas y tienen dificultad para obtenerlas por lo que el costo del material en relación con el término de la atención es muy alto.

En cuanto a la atención privada los biomateriales odontológicos utilizados depende de la elección del paciente ya que existe una variedad de costos y durabilidad siempre cumpliendo con las normas de uso de los mismos. Teniendo en cuenta que si la atención es general o de especialidad que siempre va a aumentar el precio.

4.¿Se utiliza la tecnología adecuada para la atención odontológica?

En el sector público los profesionales indican que los instrumentos no son de última tecnología ya que están presentes desde varios años atrás y que están a expensas de cambio según el presupuesto indicado para cada programa de salud, y se agrava la situación cuando más alejados están los puestos de salud. También expresan que al ser contratados como odontólogos generales en el nivel primario de atención no es constante el cambio en el instrumental ni es adquirido equipamiento de especialidad ni de última tecnología.

En el sector privado la presencia de tecnología es proporcional a la amplitud de atención que se brinde ya que las clínicas odontológicas al atender especialidades necesitan de tecnología adecuada para una atención específica con eficiencia y eficacia, disminuyendo así los tiempos de trabajo, dicha tecnología es exigida por los pacientes ya que ellos son lo que mejor controlan la atención brindada.

4.10 Resultado de Focus group

El Focus Group se aplicó a los niños atendidos en las diferentes instituciones de salud odontológica, de inicio se les reunió, y se prosiguió a realizar la motivación sobre el tema a tratar que es las preferencias durante la atención odontológica por parte de los niños. Se proporcionó un ambiente dinámico entre los niños con lluvia de ideas y vivencias anteriores de tratamientos odontológicos.

Los niños indicaron que se sienten incómodos durante la atención odontológica por el temor que tiene al dolor que se les puede causar y la tensión que se presenta al ser tratados, sumando que la mayoría de veces son llevados a los consultorios odontológicos cuando ya el dolor es presente o para extraerse el diente, volviéndose un trauma persistente. Expresaron que les gustaría un ambiente más colorido con dibujos y que se les permita interactuar durante la atención ya que el hecho de llegar y solo abrir la cavidad bucal para la atención es muy frívola la acción causando traumas.

La mayoría solicitan la presencia de juguetes en las salas de espera, de igual manera equipos odontológicos sin ruido ya que es un accionar para la presencia del temor en la atención. En cuanto a los profesionales odontólogos indican que deberían ser más amigables y manejar un léxico más acorde con la edad del niño atendido.

Conclusiones

- Al realizar el análisis de oferta y demanda de los servicios odontológicos pediátricos de la ciudad de Cuenca, de acuerdo a cifras estadísticas encontradas se puede determinar que si existe un mercado potencial para aplicar la creación del centro odontológico pediátrico en la ciudad de Cuenca ya que los servicios públicos y privados actuales no cubren en la atención adecuada a la población.
- La ciudad de Cuenca es una ciudad con un gran mercado para el servicio odontológico, no se cuenta con muchos consultorios de este tipo que garanticen una variedad de servicios a los usuarios.
- El 97% estaría dispuesto a visitar un servicio privado que garantice mejor de mejor calidad y al mismo precio.
- Con relación a los costos estarían dispuestos a pagar cuarenta dólares, aunque también hay otro grupo que le gustaría pagar hasta más de cien dólares, siempre y cuando se cuente con servicios de calidad y modernos.
- Los clientes prefieren para las instalaciones características como: cómodas, limpias, modernas, que tengan un valor diferenciador.
- Los clientes requieren de tecnología de punta, moderna, que no emitan ruido a los usuarios, para evitar las molestias en la atención odontológica.
- Se prefiere un personal especializado, capacitado, con conocimientos actualizados y educados con los clientes, para lograr que los usuarios se motiven y regresen al centro odontológico.
- La disponibilidad los horarios no es frecuente para los usuarios por ello se prefiere las tardes porque algunos salen de sus trabajos a partir de las cinco.

Recomendaciones

- Recomendar realizar investigaciones más detalladas sobre los servicios de salud en el ámbito Odontológico en la ciudad de Cuenca, puesto que no se cuenta con datos sobre centros y consultorios de manera específica.
- Promover que se implementen centros odontológicos pediátricos con tecnología de punta dejando de lado la tecnología obsoleta.
- Establecer precios de acuerdo al bolsillo del usuario, que sean calculados en base a los gastos y costos de los servicios prestados.
- Debería existir un control de las instalaciones para que brinden las mejores garantías de salubridad para los usuarios.
- Implementar tecnología de punta en los servicios odontológicos no solo privados sino públicos para brindar una calidad en la atención.
- Capacitar semestralmente al personal en el área de atención odontológica, para que conozcan de nuevas tecnología y estén siempre actualizados.
- Promocionar horarios adecuados de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de los usuarios más recurrentes

Bibliografía

Acosta, L., Burrone, M. S., de Neira, M. L., Lucchese, M., Cometto, C., Ciuffolini, B., & Fernández, A. R. (2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina.

Alles, M. (2005). *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. Ediciones Granica.

Bu, R. C. (1998). *Simulación: un enfoque práctico*. Editorial Limusa.

Córdova, H. C. (2008). Gerencia de procesos. Obtenido de estrategias para el logro de resultados:

<http://gerenciaprosesos.comunidadcoomeva.com/blog/index.php?/archives/P2.html>, 12 de abril del 2008

Coral – Bedon & Ormaza (2012). Pág. 3-5

Corella, J. M. (1996). *La Gestión de servicios de salud*. Díaz de Santos.

Constitución Política de la República del Ecuador, 2008

Concejo Nacional de Control de Sustancias y Estupefacientes y Psicotrópicos, 2013

Crosby, P. (1988). *Dinámica gerencial*. México: McGraw Hill.

Chaves, M. M. (1962). *Odontología sanitaria*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.

De la Horra Navarro, J. (2003). *Estadística aplicada*.

Drucker, P. (2014). *La gerencia de empresas*. Sudamericana.

Espín, U., & Jacqueline, M. (2012). Tiempo de espera y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud no. 1 de la ciudad de Cuenca, en el año 2011

Fayol, H. (1987). *Administration Industrielle et Generale*, Paris, 1916. Administración industrial y general, Principios de la administración científica. Fayol, H. y Taylor, FW, 10a. ed. Buenos Aires: El Ateneo.

García, B. M. (2006). Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud. Bogotá, ECOE ediciones

González-Andrade, F., Romero, G. A., & Vallejo, F. (2001) Implementación de la Política Nacional de Genética en Salud Humana: eje de un nuevo paradigma en Ecuador.

Gregg, M. B. (Ed.). (2008). *Field epidemiology*. Oxford University Press.

Hénder, L (2005). Gerencia Estratégica, Obtenido de Material elaborado por el con fines académicos: http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/Gere_Estra.pdf, 2.005

Hincapié, A., Carvajal, Á., Sánchez, L. A., & Arias, (2009). Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención en el Programa de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia.

Hill, C. W., Jones, G. R., Pérez, Y. D. M. V., Soto, G. A. S., & Nora Natalia Martínez S. (2009). Administración estratégica. McGraw-Hill.

Idalberto, C. (2002). Gestión del talento humano

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010), Fascículo provincial del Azuay

Jones, G. R., & George, J. M. (2006). *Administración Contemporánea*, México: Mc Gram Hill.

Jaramillo M. K.(2010), Atlantic International University, Honolulu, Hawai

Krygier, M. (1988). The Traditionality of Statutes*. *Ratio Juris*, 1(1), 20-39.

Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración: una perspectiva global*. McGraw-Hill. México

Mankiw, N. G. (2001). *Macroeconomía*. Antoni Bosch.

Malik, A. (1996). *Manual de recursos humanos en Salud*,. Washington D.C: OPS/OMS

Martínez E., F. (2011) *Historias de Cuenca*.

Meigs Williams, H. B. (2011). *Contabilidad, La Base para Desiciones Gerenciales*. Mexico.

Melgar C. J.(2002) *Organización y Métodos para el Mejoramiento Administrativos de las Empresas*, Editorial Francisco Gavidia, El Salvador

Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación

Montero López, D. G. (2013). *Estrategias de Atención de Calidad y Calidez a Usuarios de La Clínica Integral de La Facultad de Odontología de La Universidad Central del Ecuador*

- Paredes P. (2002), Aspectos Importantes en la Gerencia de Recursos Humanos, Universidad Politécnica de Puerto Rico, Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/aspimgerh.htm>2002.
- Pérez Fernández de Velasco, J. A., & de Velasco, J. A. P. F. (2007). Gestión por procesos. ESIC Editorial.
- Quintero, O. (2005) *Antecedentes generales de la Administración de Recursos Humanos*. Galeon. México
- Rascón R. M. (2001) Concepto de pediatría. Demografía infantil, Recuperado de: <http://estudiantes.medicinatv.com/apuntes/muestra.asp?id=121>, 2001
- Reyes, L. (2010) *Proceso Administrativo*. México
- Robbins, S. P., & De Cenzo, D. A. (2009). Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones. Pearson Educación.
- Sánchez, P. Z. (2005). Contabilidad de costos. Contabilidad de costos
- Sánchez A.(2006), Análisis crítico de la estructura organizacional en las OFCC, La Gestión de la Administración, Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis/2006/asc/3g.htm>
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, Plan Nacional del Buen Vivir del 2013-2017
- Subsecretaria Nacional de Provisión de Servicios de Salud,, Fortalecimiento de los Servicios de Salud, 2013
- Siskl, H. y Sverdlík M. (1979) Administración y Gerencia de Empresas. U.S.A.

- Dolan, S. L., Schuler, R. S., Jackson, S., & Cabrera, R. V. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos: Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. McGraw-Hill.
- Stoner, James A.F. (1996), *Administración*, Editorial Prentice Hall H., S.A., México.
- Toledo C. (2004), *Fundamentos de Salud Pública*, Recuperado de: <http://fcm.unc.edu.ar/biblio/espmedica/libros/Fundamentos%20de%20Salud%20Publica%201.pdf>, Editorial Ciencias Médicas; 2005. 392p., La Habana, 2004
- Thompson, M. & Antezana, J. (2006) *El Proceso Administrativo*. México.
- Temes, J. L., & Mengíbar, M. (2002). *Gestión hospitalaria*. Madrid, Editorial McGraw-Hill-Interamericana de España.
- Universidad Nacional de Loja, (2012) *Gerencia y los Sistemas de Información*, Recuperado de: <http://www.unl.edu.ec/juridica/wp-content/uploads/2010/03/Modulo-8-Gerencia-y-Sistemas-de-Informaci%C3%B2n.pdf>, Loja – Ecuador, 2012
- Villa R. (2009) *Administración y Gerencia En Salud*, Recuperado de: http://gerest.es.tl/GERENCIA-_GESTION-ESTRATEGICA.htm.
- Wahl-Jorgensen, K., & Hanitzsch, T. (Eds.). (2009). *Handbook of journalism studies*. Routledge.
- Zapata Sánchez, P. (2011). *Contabilidad General con base en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIFF)*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

ANEXOS

ANEXO I
GUIA DE ENCUESTA
ENCUESTA DE ATENCION DENTAL

Indicaciones:

Elija solo una opción, con la mayor certeza e honestidad

Señale en el casillero la opción que crea correcta

IDENTIFICACION:

Fecha de la Encuesta:

Sexo:.....

Edad:.....

Número de Hijos:....

Pregunta	Escala de Valoración	Respuesta
1. ¿Cuándo su niño tiene caries u otra enfermedad dental generalmente acude a?	Centro de Salud Publico Clínica Dental Privada Consultorio Dental Privado Otros.	1. () 2. () 3. () 4. ()
2. ¿Cuántas veces acude con su hijo para obtener atención odontológica?	Una vez al mes Trimestralmente Semestralmente Una vez al año	1. () 2. () 3. () 4. ()
3. ¿Los horarios de consulta son compatibles con su disposición de tiempo?	Si No	1. () 2. ()
4. ¿Cómo calificaría el servicio de atención odontológica que su hijo recibe?	Excelente Regular Bueno Malo Muy malo	1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()
5. ¿Posee el sustento económico para atenderse en la consulta odontológica privada?	Si No	1. () 2. ()
6. ¿Tiene conocimiento del Estado de su Salud Bucal?	Si No	1. () 2. ()
7. ¿Espera mucho tiempo para ser atendido en el consultorio Odontologico?	Si No	1. () 2. ()
8. ¿Las sesiones cuanto tiempo	Quince minutos	1. ()

tecnología utilizada en un centro odontológico privado?	Nueva Que no emitan ruido Otros	() () ()
20. ¿Cómo le gustaría que sea el personal de salud de un centro odontológico privado?	Personal especializado Profesionales con conocimiento actualizado Amable Responsable Otros.....	() () () ()
21. ¿En qué horarios de atención cree usted sean los más convenientes para la atención de un centro odontológico privado?	Mañana (08h00 a 12h00) Tarde (15h00 a 19h00) Fines de semana Todo el tiempo.	1. () 2. () 3. () 4. ()

**GUIA DE ENTREVISTA A PERSONAL
DE SALUD ODONTOLOGICA**

- 1. ¿Qué apreciación tiene usted de la atención odontológica brindada?**
- 2. ¿Cree usted que los tiempos otorgados para la atención odontológica son los adecuados?**
- 3. ¿Cree usted que la calidad de biomateriales utilizados en la atención odontológica es proporcional al pago realizado o al tiempo invertido para la obtención del turno para la atención?**
- 4. ¿Se utiliza la tecnología adecuada para la atención odontológica?**

