



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

TEMA

**CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO Y SU IMPACTO EN LA
SALUD BUCAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA GALO PLAZA
LASSO DE LA CIUDAD DE PUERTO AYORA, SANTA CRUZ,
GALÁPAGOS.**

AUTORA:

Dra. Flor Janine Sánchez Suárez

Previo a la obtención del Grado Académico

MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TUTORA:

Econ. María del Carmen Lapo Maza

Guayaquil, Ecuador

2015



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Doctora en Odontología Flor Janine Sánchez Suárez, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**.

DIRECTORA DE TESIS

Econ. María del Carmen Lapo Maza

REVISORAS

Ing. Elsie Zerda Barreno

C.P.A. Laura Vera Salas

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza

Guayaquil, a los 16 del mes de Julio del año 2015



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Flor Janine Sánchez Suárez

DECLARO QUE:

La Tesis Calidad del Servicio Odontológico y su impacto en la salud bucal de los estudiantes de la escuela Galo Plaza Lasso de la ciudad de Puerto Ayora, Santa Cruz, Galápagos, previa a la obtención del **Grado Académico de Maestría 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 16 del mes de Julio del año 2015

LA AUTORA

Dra. Flor Janine Sánchez Suárez



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Flor Janine Sánchez Suárez

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución de la **Tesis de MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** titulada: Calidad del Servicio Odontológico y su impacto en la salud bucal de los estudiantes de la escuela Galo Plaza Lasso de la ciudad de Puerto Ayora, Santa Cruz, Galápagos, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 16 del mes de Julio del año 2015

LA AUTORA:

Dra. Flor Janine Sánchez Suárez



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

ANÁLISIS URKUND

The screenshot shows the URKUND web interface. The browser address bar displays the URL: <https://secure.orkund.com/view/14872389-130665-984505#BcGxkEYAgEADBxogv8NB/wFycSyAidOyd3a/MVe7HA8WKJ14YmNiwEySNzj/DQ==>. The document details on the left include: Document: [TESIS Dra. SÁNCHEZ 15-JUN-15.pdf](#) (D14849583), Submitted: 2015-06-15 21:22 (-05:00), Submitted by: janineforsan1@hotmail.com, Receiver: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com, and Message: Tesis Dra. Flor Jani ne Sánchez Suárez. A summary indicates that 4% of the document consists of text from 6 sources. The 'List of sources' table on the right is as follows:

Rank	Path/File name
1	http://www.mejorasaludbucaledetufamilia.blogspot.com/
2	http://es.slideshare.net/andreitaop83/proyecto-de-aula-22887
3	http://es.slideshare.net/Rebeca54/deglucin-atoica-y-trastornos-asociados
4	http://www.foe.org.ec/cms/index.php/leyes-y-reglamentos/ejercicio-profesional
5	http://es.slideshare.net/DiegoCisneros13/comportamiento-agresivo-en-el-cumplimiento-de-tareas-d...
6	http://www.librosdeodontologia.com/ficha.php?idbook=88498351569
7	http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs318/es/

1 INDICE INDICE 1 INDICE DE TABLAS
..... 5 INDICE DE FIGURAS
..... 7 INTRODUCCIÓN
..... 9
RESUMEN 11 ABSTRACT

91% Active ✓

DEL PROBLEMA 13 Problemática
..... 13 Delimitación del problema
..... 14 Formulación del problema 14
Sistematización del problema 14 Determinación del Problema 15
..... 14 OBJETIVOS 15
Objetivo General 15 Objetivos específicos
..... 15 Justificación de la investigación

CAPÍTULO I 16 MARCO TEÓRICO
..... 16 1.1. Fundamentación Teórica
..... 16 2.1.1.1. Salud bucal 16 1.1.2.
Enfermedades dentales 19 1.1.2.1. Placa dental
..... 21 1.1.2.2. Caries 22 1.1.3.
Calidad de servicio 22 1.1.3.1. Empresas de servicio
..... 23 1.1.4. Responsabilidad Social 24 1.1.5.
Odontología 26 1.1.5.1. Ortodoncia
..... 31 1.2. Marco Conceptual 32
1.3. Fundamentación Legal 35 1.3.1. Constitución de la República del Ecuador
..... 35 1.3.2. Ley de Federación Odontológica Ecuatoriana para el Ejercicio y Defensa Profesional
..... 36 1.4. Variables 37
1.4.1. Variable dependiente 37 1.4.2. Variable independiente

External source: <http://es.slideshare.net/DiegoCisneros13/comportamiento-agresivo-en-el-cumplimiento-d...> **91%**

DEL PROBLEMA 31 1.1.
Problemática 31 1.2. Delimitación del
problema 5 1.1.3. Formulación del
problema 5 1.1.4. Sistematización del problema
..... 6 1.1.5. Determinación del tema
..... 6 1.2.
OBJETIVOS 6 1.2.1. Objetivo general
..... 6 1.2.2. Objetivos
específicos 6 1.3.
JUSTIFICACIÓN 7 1.3.1. Justificación de la
investigación

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Unidad de Postgrado de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil por brindarme todos los conocimientos a lo largo de mi maestría y por este momento de culminar y completar una meta más en mi vida.

A la Econ. María del Carmen Lapo Maza, por su notable asistencia en la realización de mi trabajo de titulación; gracias a todos quienes de alguna manera me brindaron su mano para alcanzar lo que hoy he logrado con mucho esfuerzo y dedicación.

Janine Sánchez

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de titulación a Dios, por ser quien me reconforta en sus brazos día a día al escuchar su palabra y aprendo que todo se logra paso a paso.

A mis padres, al ser quienes son mi soporte en sus enseñanzas de ser siempre una persona de bien y buscar una vocación de servir a los demás; a mi hijo querido Ricky Velásquez, él es quien me da el impulso de ser un ejemplo de madre y amiga, y del que puede contar incondicionalmente conmigo y seré su soporte para que recorra también su propio camino. A mi esposo por su compañía y comprensión por tantos años de matrimonio.

A mis hermanos y amigos que entre sus palabras tienen lo necesario para que yo siga adelante y de los que puedo contar todo el tiempo sin restricción.

Janine Sánchez

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
Problematización.....	3
Delimitación del problema	4
Formulación del problema	4
Justificación de la investigación.....	4
Sistematización del problema.....	5
Determinación del Problema	5
OBJETIVOS.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos específicos	6
CAPITULO I.....	7
1. MARCO REFERENCIAL.....	7
1.1. Enfermedades dentales	7
1.1.1. Placa dental	9
1.1.2. Caries	9
1.2. Salud bucal	10
1.3. Modelo de gestión	13
1.4. Plan de acción.....	15

CAPÍTULO II	17
2. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Fundamentación Teórica	17
2.1.1. Calidad de servicio.....	17
2.1.1.1. Empresas de servicio.....	18
2.1.2. Responsabilidad Social	18
2.1.3. Odontología.....	20
2.1.3.1. Ortodoncia.....	25
2.2. Marco Conceptual	27
2.3. Marco Legal	30
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador	30
2.3.2. Ley de Federación Odontológica Ecuatoriana para el Ejercicio y Defensa Profesional	32
2.3.3. Normas y Procedimientos de Atención en Salud Bucal	32
2.4. Variables.....	33
2.4.1. Variable dependiente:	33
2.4.2. Variable independiente:	33
2.4.3. Propuesta.....	33
2.5. Operacionalización de las Variables	34
CAPÍTULO III.....	35
3. MARCO METODOLÓGICO.....	35
3.1. Preguntas de investigación	35
3.2. Alcance de la Investigación.....	35

3.3.	Tipo y Diseño de la Investigación.....	36
3.4.	Técnicas de Recolección de Información.....	36
3.5.	Métodos Investigativos	36
3.6.	Población y Muestra.....	37
3.6.1.	Población.....	37
3.6.2.	Muestra	37
3.7.	Análisis de Resultados	39
3.7.1.	Encuestas a los estudiantes de la Escuela	39
3.7.2.	Encuestas a los docentes de la escuela.....	50
3.7.3.	Encuestas a los padres de familia.....	60
CAPÍTULO IV		71
4.	LA PROPUESTA	71
4.1.	Tema.....	71
4.2.	Fundamentación	71
4.3.	Objetivos	71
4.3.1.	Objetivo General.....	71
4.3.2.	Objetivos específicos	72
4.4.	Factibilidad.....	72
4.5.	Descripción.....	72
4.5.1.	Plan de Acción	73
4.5.2.	Presupuesto	73
4.6.	Impacto.....	77
4.7.	Cronograma de Trabajo.....	78

4.8. Directrices para evaluar la propuesta	80
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
5.1. Conclusiones	81
5.2. Recomendaciones.....	82
BIBLIOGRAFÍA.....	83
APÉNDICE	87

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	34
TABLA 2 POBLACIÓN.....	37
TABLA 3 MUESTRA	38
TABLA 4 EXISTENCIA DE CONSULTORIO DE ODONTOLOGÍA EN LA ESCUELA	39
TABLA 5 PERIODO DE VISITAS AL ODONTÓLOGO	40
TABLA 6 IMPORTANCIA DE VISITA AL ODONTÓLOGO	41
TABLA 7 FRECUENCIA DIARIA DEL CEPILLADO DENTAL	42
TABLA 8 INFLUENCIA DE LOS PADRES EN CUANTO A LA SALUD BUCAL.....	43
TABLA 9 FRECUENCIA DE VISITAS AL CONSULTORIO ODONTOLÓGICO DE LA ESCUELA.....	44
TABLA 10 MOTIVOS POR EL CUAL NO VISITA AL ODONTÓLOGO DE LA ESCUELA.....	45
TABLA 11 CONSIDERACIONES DEL CONSULTORIO	46
TABLA 12 PREOCUPACIÓN DE PROFESORES POR LA SALUD BUCAL DE LOS ESTUDIANTES	47
TABLA 13 CHARLAS SOBRE LA SALUD BUCAL	48
TABLA 14 EXISTENCIA DE UN PLAN DE ACCIÓN.....	49
TABLA 15 FACILIDAD A LOS ESTUDIANTES PARA LA ASISTENCIA AL ODONTÓLOGO	50
TABLA 16 INCENTIVA A LOS ESTUDIANTES A LA VISITA PERIÓDICA ODONTOLÓGICA.....	51
TABLA 17 CONOCIMIENTO SOBRE LA IMPORTANCIA DE SALUD BUCAL.....	52
TABLA 18 CHARLAS SOBRE LA SALUD BUCAL	53
TABLA 19 CONTRIBUCIÓN A LA SALUD BUCAL DE LOS ESTUDIANTES.....	54
TABLA 20 CONOCE SOBRE EL PORCENTAJE DE CARIES DE SUS ESTUDIANTES	55
TABLA 21 INTERÉS POR LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS	56
TABLA 22 TRABAJO EN CONJUNTO	57
TABLA 23 CONSIDERACIÓN DE CHARLAS DE SALUD BUCAL	58
TABLA 24 EXISTENCIA DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA SALUD BUCAL.....	59
TABLA 25 INTERÉS POR LA SALUD BUCAL DE LOS ALUMNOS	60
TABLA 26 ATENCIÓN ODONTOLÓGICA	61
TABLA 27 IMPORTANCIA DE ACUDIR AL ODONTÓLOGO	62
TABLA 28 TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN LA ESCUELA	63
TABLA 29 ATENCIÓN ODONTOLÓGICA	64
TABLA 30 FACTORES DE INCIDENCIA EN LA VISITA AL DEPARTAMENTO ODONTOLÓGICO	65
TABLA 31 LIBERTAD DEL ODONTÓLOGO PARA REALIZAR SU TRABAJO.....	66
TABLA 32 COORDINACIÓN ENTRE DOCENTE Y PROFESIONAL DE SALUD	67

TABLA 33 INFORMACIÓN A LOS PADRES DE LA SALUD BUCAL DEL ESTUDIANTE.....	68
TABLA 34 CHARLAS SOBRE SALUD BUCAL	69
TABLA 35 EXISTENCIA DE PLAN DE ACCIÓN	70
TABLA 36 PLAN DE ACCIÓN	73
TABLA 37 CRONOGRAMA DE TRABAJO.....	78

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 ORTODONCIA.....	26
FIGURA 2 VARIABLES.....	35
FIGURA 3 EXISTENCIA DE CONSULTORIO DE ODONTOLOGÍA EN LA ESCUELA.....	39
FIGURA 4 PERIODO DE VISITAS AL ODONTÓLOGO.....	40
FIGURA 5 IMPORTANCIA DE VISITA AL ODONTÓLOGO.....	41
FIGURA 6 FRECUENCIA DIARIA DEL CEPILLADO DENTAL.....	42
FIGURA 7 INFLUENCIA DE LOS PADRES EN CUANTO A LA SALUD BUCAL.....	43
FIGURA 8 FRECUENCIA DE VISITAS AL CONSULTORIO ODONTOLÓGICO DE LA ESCUELA.....	44
FIGURA 9 MOTIVOS POR EL CUAL NO VISITA AL ODONTÓLOGO DE LA ESCUELA.....	45
FIGURA 10 CONSIDERACIONES DEL CONSULTORIO.....	46
FIGURA 11 PREOCUPACIÓN DE PROFESORES POR LA SALUD BUCAL DE LOS ESTUDIANTES.....	47
FIGURA 12 CHARLAS SOBRE LA SALUD BUCAL.....	48
FIGURA 13 EXISTENCIA DE UN PLAN DE ACCIÓN.....	49
FIGURA 14 FACILIDAD A LOS ESTUDIANTES PARA LA ASISTENCIA AL ODONTÓLOGO.....	50
FIGURA 15 INCENTIVA A LOS ESTUDIANTES A LA VISITA PERIÓDICA ODONTOLÓGICA.....	51
FIGURA 16 CONOCIMIENTO SOBRE LA IMPORTANCIA DE SALUD BUCAL.....	52
FIGURA 17 CHARLAS SOBRE LA SALUD BUCAL.....	53
FIGURA 18 CONTRIBUCIÓN A LA SALUD BUCAL DE LOS ESTUDIANTES.....	54
FIGURA 19 CONOCE SOBRE EL PORCENTAJE DE CARIES DE SUS ESTUDIANTES.....	55
FIGURA 20 INTERÉS POR LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS.....	56
FIGURA 21 TRABAJO EN CONJUNTO.....	57
FIGURA 22 CONSIDERACIÓN DE CHARLAS DE SALUD BUCAL.....	58
FIGURA 23 EXISTENCIA DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA SALUD BUCAL.....	59
FIGURA 24 INTERÉS POR LA SALUD BUCAL DE LOS ALUMNOS.....	60
FIGURA 25 ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.....	61
FIGURA 26 IMPORTANCIA DE ACUDIR AL ODONTÓLOGO.....	62
FIGURA 27 TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN LA ESCUELA.....	63
FIGURA 28 ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.....	64
FIGURA 29 FACTORES DE INCIDENCIA EN LA VISITA AL DEPARTAMENTO ODONTOLÓGICO.....	65
FIGURA 30 LIBERTAD DEL ODONTÓLOGO PARA REALIZAR SU TRABAJO.....	66
FIGURA 31 COORDINACIÓN ENTRE DOCENTE Y PROFESIONAL DE SALUD.....	67

FIGURA 32 INFORMACIÓN A LOS PADRES DE LA SALUD BUCAL DEL ESTUDIANTE	68
FIGURA 33 CHARLAS SOBRE SALUD BUCAL	69
FIGURA 34 EXISTENCIA DE PLAN DE ACCIÓN	70

RESUMEN

La salud bucal es un tema muy importante para el bienestar de los niños por tal razón, se ha planteado analizar el servicio odontológico que se ofrece a los estudiantes de la escuela “Galo Plaza Lasso” de la ciudad de Puerto Ayora, Santa Cruz, Galápagos, para la promoción de la salud bucal a través de un plan de acción. Objetivo que se pretende cumplir realizando un estudio a la situación actual de la institución educativa, determinando las condiciones más apropiadas para el servicio odontológico y diseñando un plan de acción. El enfoque cuantitativo facilita el desarrollo del trabajo y la obtención de datos a través de las encuestas, las cuales permiten conocer de forma más cercana el problema. El presente estudio comprende un campo investigativo cuyo propósito fue diseñar un plan de acción para mejorar la calidad del servicio odontológico en una población de niños y niñas de la escuela “Galo Plaza Lasso” de la localidad de Puerto Ayora ubicada en la Isla Santa Cruz, para lo cual se tomó en consideración los conocimientos sobre higiene bucal de 377 involucrados. Los datos que se obtuvieron a través de las encuestas aplicadas, mostraron que el desconocimiento en cuanto a todo lo que respecta a la salud o cuidados odontológicos, provocan que el problema se agudice, razón por la cual se planteó un plan de acción para mejorar la calidad del servicio odontológico en la escuela “Galo Plaza Lasso” de Puerto Ayora, Santa Cruz, Galápagos.

Palabras clave: Salud bucal, Calidad de servicio, Responsabilidad Social, Odontología.

ABSTRACT

Oral health is very important to the welfare of infants, for this reason, subject has been raised to analyze the dental service to the students of the school "Galo Plaza Lasso" of the city Puerto Ayora, Santa Cruz, Galapagos, offers to the promotion of oral health through a plan of action, objective sought comply conducting a study of the current situation of the educational institution, determining the most appropriate conditions for the dental service and designing a plan of action. The quantitative approach facilitates the development of work and data collection through surveys, which lets us know more closely the problem. This study includes a research field whose purpose was to design an action plan to improve the quality of dental services in a population of children from school, "Galo Plaza Lasso" in the town of Puerto Ayora located on Santa Cruz Island, for which it took into account the knowledge on oral hygiene involved 377. The data obtained through the surveys showed that the ignorance about everything concerning health or dental care, cause the problem becomes acute, which is why an action plan was proposed to improve quality dental care at school, "Galo Plaza Lasso" of the city Puerto Ayora, Santa Cruz, Galapagos.

Keywords: oral health, Quality of Service, Social Responsibility, odontology.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto investigativo presenta una temática de tal relevancia, por cuanto la población estudiada corresponde a niños y niñas de la escuela “Galo Plaza Lasso” de la ciudad de Puerto Ayora de la Isla Santa Cruz, debido a la inexistencia de un plan de acción para mejorar el servicio odontológico del establecimiento. Se busca cumplir con el objetivo planteado de dar a conocer las alternativas que permitan solucionar el problema que atraviesa dicha institución.

Hoy en día, existe información que se puede utilizar para que la práctica de higiene bucal no sea un inconveniente, sin embargo, el problema que radica en dicha institución ha dado la pauta para emprender una propuesta dirigida a quienes están involucrados directamente con los estudiantes, como lo son: los padres de familia, directores, docentes y odontólogos.

En el presente trabajo de investigación se empieza describiendo el Planteamiento del Problema, el cual es la inexistencia de un plan de acción que mejore el servicio odontológico de la escuela antes mencionada y se encuentra en la Problematización; en la Delimitación se describe el país, provincia, ciudad, lugar y área donde radica el problema; también se plantea la formulación del problema; seguido de la justificación de la investigación, en donde se menciona la importancia la implementación de un plan de acción; la sistematización y determinación del problema. Los objetivos se clasifican en: general y específicos, y se plantean para realizar adecuadamente el desarrollo del trabajo y por ende, su propuesta.

Capítulo I: En éste capítulo, llamado Marco Referencial, se encuentran los siguientes temas: enfermedades dentales, entre las que están la placa dental y la caries; además de trata sobre la salud bucal; modelo de gestión y el plan de acción.

Capítulo II: este capítulo denominado Marco Teórico, contiene la fundamentación teórica que está compuesta por los temas de: calidad de servicio, responsabilidad social, odontología; Marco Conceptual, donde se describe el concepto de cada uno de los temas

mencionados anteriormente; y Marco Legal, el conjunto de la Constitución de la República del Ecuador, Ley de Federación Odontológica Ecuatoriana para el Ejercicio y Defensa Profesional, y Normas y Procedimientos de Atención en Salud Bucal. Además de esto, en el presente capítulo se detallan las variables, tanto dependiente como independientes; y la Operacionalización de dichas variables.

Capítulo III: el Marco Metodológico es el tema principal del este capítulo; aquí se encuentran las preguntas de investigación establecidas en cuatro ítems y la figura de las variables; también el Alcance de la Investigación; Tipo y Diseño de la misma; Técnicas de recolección de datos, es este caso, los utilizados para el desarrollo del presente trabajo; Métodos Investigativos; Población y Muestra, la cual toma en consideración los involucrados en la escuela; y por último, el Análisis de los Resultados, donde se estudia la información recolectada.

Capítulo IV: este capítulo se fundamenta en la Propuesta, la cual es crear un plan de acción para mejorar la calidad del servicio odontológico en los estudiantes de la Escuela “Galo Plaza Lasso” de Puerto Ayora, Santa Cruz, Galápagos, y por lo tanto, que elimine los problemas por los que pasa la institución educativa y sus estudiantes. En este capítulo se encuentran la Fundamentación de la Propuesta; Objetivos: general y específicos; Factibilidad; Descripción, es decir, el desarrollo de la propuesta; Impacto; Cronograma de Trabajo; y las Directrices para la evaluación de la propuesta.

Las Conclusiones y Recomendaciones se plantean en base al desarrollo y resultados del presente trabajo de investigación. Las conclusiones se realizan con la finalidad de mostrar las condiciones exactas del tema estudiado; mientras que las recomendaciones se dan con el propósito de brindar alternativas de mejoras en distintos aspectos según el problema identificado inicialmente.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problematización

En la Escuela “Galo Plaza Lasso” de Puerto Ayora, Santa Cruz, Galápagos se ha venido detectando problemas de salud bucal entre los estudiantes, como: caries, placa dental, periodontopatías, maloclusiones, gingivitis, entre otras, ya que no ven la importancia que tiene el cuidado de sus dientes; existen factores de riesgo asociados a una mala higiene bucal, como puede ser la pérdida de los dientes e incluso la aparición de cáncer bucal; por esta razón, urge la necesidad de concientizar a la comunidad educativa en general sobre los posibles riesgos a los que están expuestos los estudiantes si no disponen de una adecuada higiene bucal.

Las consecuencias de tomar correctivos en esta problemática evidenciada en la Escuela “Galo Plaza Lasso”, involucra corregir los hábitos para una mejor salud bucal. Se busca que desde la práctica pedagógica se contribuya al desarrollo de una cultura de calidad de servicio odontológico que tenga como objetivo proteger y mejorar la salud bucodental de los niños y niñas de la escuela antes mencionada. No obstante, éste no es el único motivo por el cual se debe plantear una solución, ya que existe uno de los principales problemas que impiden al estudiante acudir al consultorio de odontología de la escuela, y que son las deficiencias con las que se maneja este departamento.

El departamento de odontología de la escuela “Galo Plaza Lasso” de Puerto Ayora de la Isla Santa Cruz, tiene como función atender a los alumnos del establecimiento educativo para mejorar su estilo de vida, sin embargo, dicho consultorio presenta deficiencia en el manejo de los horarios, ya que sólo brinda atención en la jornada matutina, descuidando la jornada vespertina en dicho aspecto. Además de esto, la organización no es la más adecuada, dado que muchas veces el consultorio no funciona durante uno o varios días debido a la falta de material odontológico; y las veces que sí, sólo se atiende un total de 8 pacientes, los cuales son llevados al consultorio sin planificación alguna.

En vista de la problemática observada es importante destacar entre los estudiantes la función y la importancia de mantener los dientes sanos y aplicar hábitos higiénicos saludables para la prevención de enfermedades en la salud oral. Se debe difundir entre los estudiantes la

valoración y cuidado de la salud bucodental contribuyendo significativamente a disminuir la aparición de caries y enfermedades periodontales, por eso, impulsar la responsabilidad en el cumplimiento de actividades orientadas a la promoción de la salud bucodental en la edad escolar es de gran aportación.

Este plan se podría lograr mediante los consultorios dentales escolares públicos, pues así se ofrece un mejor servicio para dar cumplimiento al objetivo planteado, siendo éste un plan de acción para el servicio odontológico de los estudiantes de la escuela, logrando así el estado del buen vivir, lo cual es un aspecto importante para optimizar las condiciones de vida de los individuos; por lo tanto, se debe aprovechar la existencia del consultorio de la escuela antes mencionada.

Delimitación del problema

País: Ecuador

Provincia: Galápagos

Ciudad: Puerto Ayora

Lugar: Escuela “Galo Plaza Lasso”

Área: Servicio odontológico

Formulación del problema

¿De qué manera incide la calidad del servicio odontológico en la salud bucal de los alumnos de la escuela “Galo Plaza Lasso” de Puerto Ayora?

Justificación de la investigación

Es importante que se implemente un plan de acción para el servicio odontológico de los estudiantes de la escuela “Galo Plaza Lasso”, ya que a través de éste se puede lograr concienciar a los estudiantes de la importancia de la práctica de higiene bucal y adecuada alimentación para la salud de estos. Los niños son vulnerables a contraer enfermedades bucodentales debido a los malos hábitos alimenticios y poco conocimiento de las medidas que se deben tomar para mantener unos dientes sanos, por tal razón, promover la importancia de la salud del área bucal y ofrecer un servicio odontológico de calidad, a través de actividades en

las cuales se relacionen con los niños, es de gran aportación para que estos den el cuidado necesario a sus dientes.

La calidad de servicio es uno de los factores más influyente en las prácticas de higiene bucodental de los estudiantes, por eso, es conveniente aplicar las mejores técnicas y buen trato a los niños para impulsar los buenos hábitos que favorezcan en su salud dental. Como lo indica la Asamblea Nacional (2008, pág. 13) en el artículo 14 de la Constitución de la República del Ecuador: “Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. [...]”

Sistematización del problema

- ✓ ¿Si se realiza un diagnóstico mejorará el servicio odontológico a los estudiantes de la escuela “Galo Plaza Lasso” de Puerto Ayora en la Isla Santa Cruz?
- ✓ ¿En qué medida el servicio odontológico que ofrece la escuela “Galo Plaza Lasso” beneficia a los estudiantes de la institución?
- ✓ ¿Si se elabora un plan de acción se beneficiará al servicio odontológico de la escuela “Galo Plaza Lasso” de Puerto Ayora?

Determinación del Problema

“Calidad del Servicio Odontológico y su impacto en la salud bucal de los estudiantes de la escuela Galo Plaza Lasso de la ciudad de Puerto Ayora, Santa Cruz, Galápagos”.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar la calidad de del servicio odontológico de la escuela “Galo Plaza Lasso” de Puerto Ayora, Santa Cruz, Galápagos, a través de un estudio de campo para el diseño de un plan de acción.

Objetivos específicos

- ✓ Realizar el análisis de la situación actual del servicio odontológico en la escuela “Galo Plaza Lasso” en Puerto Ayora – Isla Santa Cruz.
- ✓ Determinar las condiciones más apropiadas para la ejecución del servicio odontológico en la escuela.
- ✓ Diseñar un plan de acción para el servicio odontológico aplicable a los estudiantes de la escuela “Galo Plaza Lasso” de Puerto Ayora, Santa Cruz, Galápagos.

CAPITULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. Enfermedades dentales

Para De Carlos, García, Pardo, López, & Fernández (2005):

Las enfermedades dentales, por su alta prevalencia, son una de las principales causas sanitarias de sufrimiento de la población. Afectan a la salud general de cada persona, ocasionando dolor, ansiedad y molestias, pero también afectan a su relación social, autoestima y en definitiva, a su calidad de vida. (pág. 128)

Las enfermedades orales que van desde las cavidades de cáncer son todas las amenazas graves en la salud oral. La salud oral es una parte importante de la salud en general. Se considera que puede haber una relación entre la enfermedad oral y otros problemas de salud como la diabetes, enfermedades del corazón y derrame cerebral, así como antes de término y bebés con bajo peso al nacer.

Las amenazas ocultas a la salud oral como la enfermedad de las encías, caries de raíz, infecciones y el cáncer oral, puede conducir a dolor severo, pérdida de los dientes y consecuencias graves en la salud de un individuo.

Como lo menciona Luengo & García (2000):

Las enfermedades bucodentales –principalmente las caries, las periodontopatías y las maloclusiones- han sido poco valoradas como problemas médico-sanitarios, ya que es infrecuente que ocasionen mortalidad directa. Sin embargo, por su elevadísima frecuencia (las padecen más del 90% de la población), por los trastornos locales que originan, por las enfermedades del aparato digestivo y otras complicaciones sistémicas y hasta por su repercusión

en la estética personal, justifican la especial atención médica y sanitaria de la que deben ser subsidiarias. (pág. 425)

La enfermedad de las encías es uno de los problemas dentales más comunes que enfrentan los adultos, sin embargo, esta enfermedad puede comenzar en casi cualquier edad. Entre las enfermedades bucodentales también se encuentra la gingivitis, término que se utiliza para describir la inflamación de las encías; y las cavidades, las cuales son agujeros pequeños que se forman en la superficie de un diente. Sólo el dentista o profesional de dicha rama tiene las habilidades, la formación y la experiencia para identificar y atender todas las necesidades de cuidado de la salud oral.

El cáncer oral es una enfermedad que resulta de un crecimiento anormal de células en la boca, labios, lengua o garganta. Según la OMS (2007): “La incidencia de cáncer bucodental es de entre 1 y 10 casos por 100.000 habitantes en la mayoría de los países”.

En este sentido, las enfermedades dentales, y otras afecciones bucales, constituyen un problema de salud pública significativo. Dichas enfermedades están muy relacionadas con factores vinculados al modo de vida, entre los que figura las dietas ricas en azúcar, y reflejan asimismo si se aplican o no medidas de protección como la utilización de flúor y una higiene bucal adecuada. (OCDE, 2007, pág. 38)

Hay una serie de problemas que afectan a la salud bucal de los niños, lo que incluye chuparse el dedo, empujar la lengua hacia los dientes, entre otros. Pese a que los dientes de los niños son eventualmente sustituidos por los dientes permanentes, es importante mantenerlos saludables siempre, lo cual influye positivamente en el bienestar del niño.

1.1.1. Placa dental

Según la definición de García & Pinchuk (2005)

Dentro de la boca existen normalmente microorganismos llamados bacterias, pequeños seres vivos que sólo son visibles al microscopio. Éstas, junto con la saliva y los restos de comida, suelen favorecer sobre los dientes la formación de una película pegajosa, casi transparente, conocida como placa dental. (pág. 61)

La placa y el sarro no afectan a todos de la misma manera; individuos varían mucho en su susceptibilidad y resistencia. Para muchas personas, estos depósitos se acumulan más rápido a medida que envejecen, es decir, cuanto mayor se hacen, más deben controlar la rutina de higiene dental. No obstante, existen distintas formas de prácticas de higiene bucal que contribuyen a proteger los dientes de la formación y acumulación de placa dental y el sarro.

1.1.2. Caries

En la placa dental subsiste determinado tipo de bacterias que, en presencia de restos de elementos azucarados, hallan el medio ideal para reproducirse y así descomponer esas sustancias en ácidos.

Esos ácidos actúan en dientes susceptibles, los afectan y producen en ellos una cavidad llamada caries dental. (García & Pinchuk, 2005, pág. 62)

La caries dental es la enfermedad infecciosa más común que afecta a los seres humanos; los principales agentes causantes son un grupo de especies de estreptococos. Esta enfermedad es causada generalmente por los malos hábitos alimenticios, entre ellos, el exceso de azúcar y ácidos que destruyen los dientes. Como lo indica la OMS (2007): “El 60%-90% de los escolares de todo el mundo tienen caries dental”; por tal razón, se debe impulsar a los niños, ya que están más propensos a contraer este tipo de enfermedad, a cuidar la salud bucodental.

1.2. Salud bucal

Como lo indica Gómez (2007)

El cuidado de la boca y los dientes es un hábito que favorece nuestra salud y bienestar; pero, como toda buena costumbre, requiere una constante atención.

La salud bucodental comienza desde que el ser humano es concebido: la calidad de los nutrientes que ingiere la embarazada interviene en la formación, dureza y duración de las piezas dentales del infante. (pág. 210)

La salud oral es un estado funcional, estructural, fisiológico y psicosocial de bienestar, el cual es considerado esencial para la salud y calidad de vida en general de un individuo. Esta debe ser considerada desde edades muy tempranas, e incluso darle la importancia necesaria desde el embarazo, ya que existen muchos factores que influyen durante esta etapa que puede causar algún tipo de problemas en el crecimiento del niño.

Para Bordoni, Escobar, & Castillo (2010)

La realidad actual muestra que el niño pasa muchas horas diarias en una institución educativa y en compañía de una persona cuidadora.

Se debe realizar Educación para la Salud Bucal:

- En escuelas, para los niños y maestros,
- En el consultorio, para los padres y para la persona cuidadora. (pág. 86)

Es importante que los centros educativos promuevan la importancia de la salud bucodental que implica la práctica de acciones que prevengan enfermedades en la boca y dientes del menor, pudiendo ser esto posible a través de distintos proyectos dentro de establecimiento en el cual participen tanto maestros como alumnos.

Según Bordoni, Escobar, & Castillo (2010): “Brindar al paciente un tratamiento de calidad, lo que supone una selección adecuada de las técnicas apropiadas, con el fin de realizar procedimientos acordes con los criterios clínicos aceptados”. (pág. 96)

Se considera importante proporcionar al dentista o profesional del área una historia médica completa para que éste pueda informar acerca de cualquier problema reciente, incluso si parecen ajenos a la boca. El dentista es quien debe brindar asesoramiento al paciente sobre las necesidades de la atención de la salud bucal.

Un examen normal permite que el dentista pueda mantener su boca en plena forma y también estar pendiente de los acontecimientos que pueden indicar problemas en otras partes de su cuerpo. Los exámenes dentales también acumulan la mala nutrición, higiene, problemas de crecimiento y desarrollo y la colocación de la mandíbula inadecuada.

De Carlos, García, Pardo, López, & Fernández (2005) consideran que:

Podemos definir la salud bucodental como el estado de completa normalidad y eficiencia funcional de los dientes y sus estructuras de sostén, así como también de las partes que rodean a la cavidad bucal; estructuras relacionadas con la masticación y el complejo maxilofacial. (pág. 128)

Es importante tomar cuidado de la boca y los dientes comenzando desde la infancia, caso contrario, se pueden crear problemas con relación a los dientes y encías causando enfermedades tales como las caries, e incluso puede ocasionar la pérdida de un diente. Para mantener la boca y por ende, los dientes sanos es necesario:

- Utilizar todos los días en el cepillado una pasta dental con fluoruro
- Usar hilo dental para limpiar los espacios de entre los dientes
- Limitar los alimentos azucarados
- Consultar regularmente al odontólogo

SEPA (2015) indica que:

La actividad deportiva, como parte de un estilo de vida saludable, se asocia con una mejor salud bucodental. Diversos estudios científicos internacionales indican que las personas que practican más deporte en su tiempo libre tienen menos riesgo de presentar factores inflamatorios que propician la aparición de enfermedades como la periodontitis.

La salud oral significa algo más que una sonrisa atractiva; la mala salud oral, enfermedades y afecciones orales no tratadas pueden tener un impacto significativo en la calidad de vida de las personas. En muchos casos, la condición de la boca refleja la condición del cuerpo como un todo.

Según Gutiérrez & Iglesias (2009) “Únicamente siguiendo unas normas elementales de higiene bucal y sometiéndose con regularidad a revisiones dentales se puede mantener una salud dental adecuada”. (pág. 202)

El vínculo entre las infecciones orales y otras enfermedades en el cuerpo está bien documentado y aceptado dentro de la comunidad del cuidado de la salud. Se subraya la importancia de una buena higiene para prevenir las enfermedades bucodentales.

Es importante mantener el cuidado de la salud bucodental, ya que ésta es una forma de prevenir enfermedades generadas por la poca atención y falta de tratamiento a la boca y especialmente a los dientes, ya que como lo indica Luengo & García (2000, pág. 425): “La salud bucodental forma parte integrante de la salud general de los individuos, toda vez que éstos no pueden considerarse sanos si presentan una patología bucal”.

1.3. Modelo de gestión

Al hablar del concepto de Excelencia empresarial se refiere a un conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización y el logro de resultados basados en conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y perseverancia, procesos y hechos, implicación de las personas, mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas y responsabilidad social. (García, García, Pérez, Sánchez, & Serrano, 2013, pág. 232)

Un modelo de gestión es simplemente el conjunto de decisiones tomadas por los ejecutivos acerca de cómo el trabajo de gestión se hace y sobre cómo definen objetivos, motivar el esfuerzo, coordinar las actividades y asignar recursos.

Para Gimeno, Repullo, & Rubio (2006):

Las instituciones sanitarias orientadas al paciente constituyen un modelo de gestión clínica en el que los procesos se conciben desde el punto de vista del paciente-cliente (trabajar <<para el paciente>> en lugar de <<con el paciente>>; pensar <<como el paciente>> además de <<en el paciente>>). El objetivo de las mismas es aumentar el atractivo y la ventaja competitiva de la institución, mejorando drásticamente la calidad total de los procesos y reduciendo su coste. (pág. 318)

Los miembros de la institución deben decidir el lugar o departamento al que se van a dirigir con el modelo de gestión, para definir los objetivos del mismo. También se considera necesario motivar a cada uno de los individuos para realizar un mejor trabajo. Una de las formas de desarrollar el modelo de gestión es coordinar las actividades.

Como lo indica Mora & Oteo (2014):

En el ámbito empresarial siempre se ha considerado la gestión de la calidad como un pilar fundamental en el desarrollo de cualquier organización. Su objeto principal es la identificación de áreas de mejora que permitan actuaciones concretas que culminen lo más cerca posible de la satisfacción total de los clientes y otros agente interesados (trabajadores, accionistas, proveedores, etc.)

También en el ámbito sanitario está tomado cada vez más protagonismo la aplicación de programas de calidad. Los programas o proyectos de calidad representan un camino organizado y estructurado destinado a la mejora de la atención prestada a los pacientes. (pág. 541)

El manejo administrativo también es un aspecto importante a considerar dentro de la institución educativa, debido que se debe procesar la información a través de personas. Esto generalmente implica realizar el almacenamiento y la distribución de información a los que están dentro de una organización.

En el área administrativa, todos los gerentes y muchos otros profesionales, realizan algún componente de la gestión administrativa en sus papeles. Cualquier persona involucrada en la planificación, coordinación, dirección, o el control de los aspectos de un negocio pueden ser considerados como un gerente administrativo.

Según Fernández, Iglesias, Llana, & Fernández (2010) un modelo de gestión permite:

- “Medir en qué punto se encuentra la organización del camino hacia la excelencia.
- Analizar las diferencias y lagunas que pueden existir dentro de la organización para alcanzarla, además de estimular la búsqueda de soluciones”. (pág. 222)

La gestión se lleva a cabo dentro de un marco organizativo estructurado con los roles prescritos. Se dirige hacia el logro de metas y objetivos a través de influir en los esfuerzos de los demás.

“Los expertos en calidad han establecido la importancia que el factor humano tiene para la mejora e implantación de los modelos de gestión de la calidad total”. (Lacalle, 2012, pág. 288)

Es importante tener en cuenta dos características principales. En primer lugar, la definición de su modelo de gestión se trata de tomar decisiones; en segundo lugar se debe llevar a cabo una organización en torno al concepto, por lo que se sugiere disciplina. Lacalle (2012) considera que: “Lo que plantea el modelo de gestión de la calidad total es conseguir un personal motivado y comprometido con la realización de un buen trabajo y la mejora de la calidad”. (pág. 288)

1.4. Plan de acción

“Los planes de acción que se llevaran a cabo tienen que estar muy bien definidos, con las acciones concretas que se harán, quién las hará, cuando las hará y su coste/retorno estimado”. (Marín, 2011, pág. 28)

Un plan de acción es un documento que enumera los pasos que se deben tomar con el fin de lograr un objetivo específico. El propósito de un plan de acción consiste en aclarar qué recursos se necesitan para llegar a la meta, formular una línea de tiempo para cuando las tareas específicas deban completarse y determinar los recursos necesarios.

“Los planes de acción deben cumplir una serie de requisitos para acometer el logro de los objetivos estratégicos. El primer paso en la elaboración de un plan de acción es la *identificación de proyectos acciones e iniciativas a acometer*”. (Martínez & Milla, 2012, pág. 183)

Un plan de acción es un documento que describe exactamente cómo se cambiará una situación específica para responder mejor a los objetivos de la institución. Un plan de acción es una respuesta a una situación que es problemática para cualquier tipo de organización ,, porque se comprende que “[...] los planes desembocan en **programas** específicos, entendidos como la secuencia, paso a paso, de las acciones necesarias para cumplir los objetivos y ejecutar los planes previos”. (Matilla, 2008, pág. 55)

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Calidad de servicio

Según Alcalde (2010): “[...] se podría decir que la Calidad es satisfacer las necesidades de los clientes e incluso superar las expectativas que éstos tienen puestas sobre el producto o servicio”. (pág. 6)

La calidad de servicio es aquella que resulta de una serie de pasos en el que se interactúa con el cliente y a través de la cual se le brinda todo lo que éste requiere, en una forma amplia y satisfaciendo completamente sus necesidades. La calidad es el proceso que se lleva a cabo constantemente para dar paso a la existencia de una relación estable con el cliente.

La norma ISO 8402 otorga una definición a la **calidad**, la cual se menciona a continuación: “*conjunto de características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas*”. (Universidad Politécnica de Madrid, 2014)

Vargas & Aldana (2006, pág. 33) consideran que la calidad de servicio es el uso de distintas herramientas y procesos que al ser implementadas de forma correcta generan satisfacción al receptor de estos:

Centrados en la Calidad en el Servicio, se afirma que el servicio es un conjunto de elementos interrelacionados, para satisfacer al consumidor hasta el diseño de sistemas de producción y gestión de los servicios (servucción), pasando por los sistemas de diseño y de control de calidad de servicio, etc. [...].

2.1.1.1. Empresas de servicio

“Toda empresa clasificada como de servicios existe con la finalidad de prestar un servicio específico a individuos o empresas. Cualquiera que sea el que venda, su objetivo principal es la prestación de un servicio a los clientes”. (Rodríguez, 2010, pág. 333)

Las actividades ejecutadas por las empresas de servicios son un factor de influencia para las persona, ya que estas pueden ser manejadas de forma independiente por los individuos o también en conjunto, lo cual les impulsa a tomar iniciativa para crear empresas de este tipo.

Para Ferrando (2007): “Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes, como resultado de producir un cambio deseado en (o a favor) del receptor del servicio”. (pág. 8)

Se considera que los servicios son impalpables, es decir, son intangibles; estos sólo pueden ser percibidos por parte del consumidor según la forma en que se los ofrece, la cual implica, muy a menudo, el trato de quienes laboran en dichas empresas. Cualquier tipo de servicio es ofertado sólo si la demanda requiere y va en busca de éste, como lo son los centros hospitalarios, servicios públicos, entre otros.

2.1.2. Responsabilidad Social

“Responsabilidad social implica, en primer lugar, libertad de elección y, en segundo lugar, compromiso voluntario con los *stakeholders* o grupos de interés”. (Navarro, 2012, pág. 43)

Se dice que la responsabilidad social es la inclinación por parte de las empresas y la decisión de estas de contribuir a la sociedad a través de las actividades emprendidas, pudiendo ser labores dirigidas al cuidado del medio ambiente e inclusive apoyo económico a determinada causa.

Para Fernández (2009):

La responsabilidad social de la empresa (RSE), también denominada responsabilidad social corporativa (RSC) es esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Se basa en la idea de que el funcionamiento general de una empresa debe evaluarse teniendo en cuenta su contribución combinada a la prosperidad económica, la calidad del medio ambiente y el bienestar social de la sociedad en la que se integra. (pág. 17)

Las empresas tanto públicas y privadas pueden ejercer la responsabilidad social, ya que el propósito de esta es ayudar de alguna manera a generar mejores condiciones de convivencia. El término de responsabilidad social hace alusión al compromiso de las empresas en colaborar con toda una sociedad.

La demanda de responsabilidad social es cada vez más fuerte. La sociedad exige unos comportamientos éticos de las organizaciones y que los valores de:

- Igualdad
- Libertad
- Solidaridad
- Respeto activo
- Diálogo

Estén presentes en todas las intervenciones de la empresa. Actuaciones poco éticas como la explotación infantil, la utilización abusiva del poder de dirección, la falta de información sobre los riesgos generados por la actividad empresarial son penalizadas por la sociedad a través de boicots a sus productos o servicios. (Ena & Delgado, 2012, pág. 35)

Actualmente, la sociedad se ve en la obligación de exigir más colaboración de las empresas, ya que se ha visto afectada de alguna forma por el poco respeto y demás valores en los que deberían basar sus actividades empresariales, a razón de que la sociedad es el entorno al que se presentan como tal.

Ena & Delgado (2012) consideran que:

La Responsabilidad Social de la Empresa (RSE), también denominada Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es un término que hace referencia al conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que se derivan de las consecuencias que la actividad de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. (pág. 33)

La responsabilidad social es el medio que emplean las empresas o sociedades para beneficio de un conjunto de personas denominados grupo de interés, para lo cual realizan distintos proyectos basándose en las necesidades más notorias de la población.

2.1.3. Odontología

Como lo indica Herazo (2012):

[...] es la aplicación de medios y conocimientos para el examen, diagnóstico, pronóstico, prevención y tratamiento de las enfermedades, malformaciones y defectos que se relacionan con los dientes, los tejidos que le sirven de soporte y demás partes de la boca que se relacionan con ellos. (pág. 19)

Es una ciencia que trata los dientes, su estructura, desarrollo, y sus enfermedades. El arte o ciencia de la odontología tiene muchas facetas que incluyen el conocimiento de la biología, medicina, ingeniería, ciencia de materiales, psicología, negocios, el arte, el

humanitarismo y el liderazgo. La buena odontología no sólo mejora la vida; que es tan dramática como la cirugía plástica.

“El odontólogo procura diagnosticar a tiempo, pues contribuye un foco propicio para reproducción de cierto tipo de bacterias que originan las caries y las enfermedades de las encías”. (García & Pinchuk, 2005, pág. 61)

Es una rama de la medicina que trata con la anatomía y el desarrollo de los dientes, la cual permite identificar anomalías o enfermedades que pudieran presentarse y si es el caso, dar el tratamiento adecuado para su eliminación. Esta especialidad es ejecutada por el médico odontólogo, quien debe conocer ampliamente la teoría y práctica de ésta.

“La odontología pediátrica es una especialidad no basada en un particular conjunto de capacidades, sino que combina todas las habilidades técnicas de la odontología, en un entorno de conocimiento del desarrollo infantil en la salud y en la enfermedad”. (Cameron & Widmer, 2010, pág. 1)

La odontología es uno de los pocos campos donde todo hecho para un paciente se hace a medida para las tolerancias en décimas de milímetros. Las restauraciones dentales están diseñadas para resistir fuerzas significativas en un ambiente húmedo cargado de bacterias las 24 horas del día.

“En odontología los fármacos se utilizan como tratamiento primario y como facilitadores de los procedimientos dentales. Los odontólogos pueden enfrentar emergencias médicas que surgen durante la atención”. (Tripathi, 2008)

El desarrollo correcto de la odontología puede prevenir la pérdida ósea mediante la creación de arquitectura ideal que promueve la salud a través de la reducción de las fuerzas

sobre las estructuras de soporte. La odontología correctamente diseñada enfermedades mediante el uso de principios de ingeniería de sonido para:

- Traer fuerzas más cerca de las estructuras de soporte (el hueso y las raíces)
- Reducir la carga sobre el hueso y las raíces
- Distribuir uniformemente la carga sobre las estructuras de soporte
- Eliminar las fuerzas anormales y destructivos
- Promover la salud

Según Cortesi (2008): “Así, el auxiliar de odontología se integra como agente de una función complementaria, fundamental e insustituible entre las restantes figuras profesionales que forman parte del equipo odontológico”. (pág. 2)

Cortesi (2008) considera que las funciones del personal auxiliar de odontología son las siguientes:

- Recibe y acoge a los pacientes
- Gestiona las citas
- Controla y actualiza los ficheros
- Se relaciona con proveedores y colaboradores externos
- Desarrolla actividades diarias de orden administrativo, utilizando también tecnología informática
- Prepara el área de intervención quirúrgica
- Asiste al operador durante la ejecución de las prestaciones y almacena y gestiona los materiales dentales. [...] (pág. 2)

El odontólogo está preparado y apto para desempeñar sus funciones como tal, sin embargo, es recomendable que cuente con el apoyo de un asistente o auxiliar de la misma rama, el cual desarrolla actividades diarias en el departamento de odontología para brindar una atención óptima al paciente.

Para promover mejores hábitos de salud bucal es primordial identificar las oportunidades de intervenir efectivamente, lo cual requiere considerar los factores sociales, políticos, económicos y ambientales que influyen en la salud bucal. Así, los hábitos de consumo de tabaco, actividad física, dieta y nutrición cobran nueva dimensión cuando se entienden los factores que los promueven.

(De la Fuente, Sifuentes, & Nieto, 2014, pág. s.n.)

La apariencia dental es muy importante para el ser humano, ya que influye en el bienestar y seguridad de la persona, por lo tanto, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Dientes que funcionan adecuadamente permiten una buena nutrición y contribuyen a la salud en general, por ello, es importante para el bienestar del ser humano.
- Dientes y encías saludables reducen las posibilidades de que las bacterias ingresen al torrente sanguíneo.
- La odontología es críticamente importante para la autoestima y el bienestar.
- Una bonita sonrisa revela mucho acerca de la disposición de una sola persona, siendo ésta agradable y reflejando autoconfianza. Una buena sonrisa es un ingrediente importante para el éxito y la autoestima, ya que esta transmite confianza y amabilidad.

Para Gutiérrez & Gutiérrez (2012): “En ocasiones, cuando se carece de historia clínica o de una escala de evaluación, la cuidadosa observación del odontólogo o de su equipo permite reconocer a un paciente con grados de ansiedad importantes”. (pág. 39)

El propósito principal de las restauraciones dentales es para evitar que los pacientes de perder sus dientes. La odontología exitosa debe durar muchos años en materia de salud; esta proporciona comodidad y funcionalidad, mejora la apariencia estética y con frecuencia incluye un plan de contingencia en caso de que algo vaya mal. Conservar los dientes a través de las restauraciones dentales debe ser rehecho debido a cambios en la cavidad oral o el desgaste de los materiales.

La pobre higiene dental y las infecciones periodontales y periapicales pueden producir bacteriemia, aun en la ausencia de procedimientos dentales. La incidencia y la magnitud de las bacteriemias de origen oral son proporcionales al grado de inflamación e infección oral.

Los pacientes de riesgo para endocarditis deben mantener la mejor salud oral posible para reducir las fuentes potenciales de siembra bacteriana. Es muy importante el cuidado profesional regular y el uso de productos dentales apropiados (cepillos de dientes, seda dental y otros dispositivos para remover la placa). (Gómez, Gómez, & Quecedo, 2008, pág. 279)

La buena salud oral y la higiene son algo más que una bonita sonrisa o la facilidad de masticar y comer. Los efectos de la salud oral se reflejan no sólo en ésta, sino también en la salud general y en toda la vida de una persona. Actualmente, las enfermedades orales se las han relacionado con la diabetes, enfermedades del corazón y derrames cerebrales.

Es importante que el cuidado dental comience a una edad temprana, ya que las caries no tratadas en los niños pueden provocar dolor, infección, mala atención en clase, ausencia en la escuela y la baja autoestima.

“Dado que la odontología es una profesión que brinda servicios de salud es responsabilidad del odontólogo ser competente en el manejo de pacientes con problemas médicos”. (Castellanos, Díaz, & Lee, 2015, pág. s.n.)

Ya se conoce la importancia de la higiene bucal, entre las prácticas que ésta implica se encuentra el cepillado correcto, el uso del hilo dental y la buena alimentación. No obstante, las personas no siempre toman en consideración las visitas al odontólogo, lo cual es de gran ayuda, a razón de que los dentistas pueden detectar problemas de salud oral temprana, y determinar cuándo y con qué frecuencia deben programar citas.

2.1.3.1. Ortodoncia

Para Borrás & Rosell (Borrás & Rosell, 2011):

La ortodoncia es una especialidad de la odontoestomatología que se ocupa del estudio del crecimiento de las estructuras craneofaciales y del tratamiento de las posibles desviaciones que se salen de la norma. Así, se persigue colocar las piezas dentarias de manera que estén alineadas, buscando tanto la estética en la boca del paciente como la salud del aparato bucodental. (pág. 15)

La ortodoncia es una rama de la odontología que se ocupa de ayudar a crecer los dientes rectos o colocarlos en su estado correcto pese a estar totalmente fuera. Un ortodoncista es un dentista que se especializa en enderezar los dientes y realinear mandíbulas utilizando aparatos ortopédicos y aparatos dentales.

Como lo menciona Ustrell (Ustrell, 2011)

Es de especial importancia anotar en la historia clínica el motivo por el cual los pacientes y sus familiares van a una consulta de ortodoncia. Se debe indagar si

el paciente efectúa la consulta por una motivación puramente personal o si fue enviado por un odontólogo general, u otro especialista. (pág. 256)

La ortodoncia diagnóstica, previene y trata las irregularidades dentales y faciales llamadas maloclusiones. Esta incluye ortopedia dentofacial, que se utiliza para corregir los problemas que implican el crecimiento de la mandíbula.



Figura 1 Ortodoncia

Tomado de: DENTALNET (2013)

De vez en cuando los niños tienen síntomas leves y temporales de maloclusión resultantes de un crecimiento acelerado. Sin embargo, los síntomas de la maloclusión normalmente se desarrollan gradualmente comenzando a la edad de seis años, pudiendo ocasionar dientes apiñados o desalineados, separación anormal entre los dientes, entre otros, por lo tanto, se considera importante y necesario la intervención temprana por parte del especialista en ortodoncia.

La autora del presente trabajo ha seleccionado información de los libros más actuales; y sitios web oficiales, los cuales son permitidos según la Norma APA, ya que le permite conocer ampliamente el tema estudiado y facilita el desarrollo del mismo.

2.2. Marco Conceptual

Calidad de servicio

Según Alcalde (2010): “[...] se podría decir que la Calidad es satisfacer las necesidades de los clientes e incluso superar las expectativas que éstos tienen puestas sobre el producto o servicio”. (pág. 6)

Caries

En la placa dental subsiste determinado tipo de bacterias que, en presencia de restos de elementos azucarados, hallan el medio ideal para reproducirse y así descomponer esas sustancias en ácidos.

Esos ácidos actúan en dientes susceptibles, los afectan y producen en ellos una cavidad llamada caries dental. (García & Pinchuk, 2005, pág. 62)

Enfermedades dentales

Para De Carlos, García, Pardo, López, & Fernández (2005):

Las enfermedades dentales, por su alta prevalencia, son una de las principales causas sanitarias de sufrimiento de la población. Afectan a la salud general de cada persona, ocasionando dolor, ansiedad y molestias, pero también afectan a su relación social, autoestima y en definitiva, a su calidad de vida. (pág. 128)

Empresas de servicio

“Toda empresa clasificada como de servicios existe con la finalidad de prestar un servicio específico a individuos o empresas. Cualquiera que sea el que venda, su objetivo principal es la prestación de un servicio a los clientes”. (Rodríguez, 2010, pág. 333)

Odontología

Como lo indica Herazo (2012):

[...] es la aplicación de medios y conocimientos para el examen, diagnóstico, pronóstico, prevención y tratamiento de las enfermedades, malformaciones y defectos que se relacionan con los dientes, los tejidos que le sirven de soporte y demás partes de la boca que se relacionan con ellos. (pág. 19)

Ortodoncia

Para Borrás & Rosell (Borrás & Rosell, 2011):

La ortodoncia es una especialidad de la odontoestomatología que se ocupa del estudio del crecimiento de las estructuras craneofaciales y del tratamiento de las posibles desviaciones que se salen de la norma. Así, se persigue colocar las piezas dentarias de manera que estén alineadas, buscando tanto la estética en la boca del paciente como la salud del aparato bucodental. (pág. 15)

Placa dental

Según la definición de García & Pinchuk (2005)

Dentro de la boca existen normalmente microorganismos llamados bacterias, pequeños seres vivos que sólo son visibles al microscopio. Éstas, junto con la saliva y los restos de comida, suelen favorecer sobre los dientes la formación de una película pegajosa, casi transparente, conocida como placa dental. (pág. 61)

Responsabilidad Social

Para Fernández (2009):

La responsabilidad social de la empresa (RSE), también denominada responsabilidad social corporativa (RSC) es esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Se basa en la idea de que el funcionamiento general de una empresa debe evaluarse teniendo en cuenta su contribución combinada a la prosperidad económica, la calidad del medio ambiente y el bienestar social de la sociedad en la que se integra. (pág. 17)

Salud bucal

Como lo indica Gómez (Gómez, 2007)

El cuidado de la boca y los dientes es un hábito que favorece nuestra salud y bienestar; pero, como toda buena costumbre, requiere una constante atención. La salud bucodental comienza desde que el ser humano es concebido: la calidad de los nutrientes que ingiere la embarazada interviene en la formación, dureza y duración de las piezas dentales del infante. (pág. 210)

Exodoncias

“Sinónimo de extracción dental, es decir, la extracción quirúrgica de uno o más dientes mediante el uso de fórceps y elevadores para remoción individual de los fragmentos”. (Diéguez, Pascual, & Vela, 2009, pág. 212)

Periodontal

El término <<enfermedad periodontal>> agrupa diferentes procesos ligados entre sí que afectan al sistema de soporte del diente, que podemos agrupar en dos grandes grupos: gingivitis y periodontitis. Son procesos infecciosos que, en muchas ocasiones, está ligados a la salud general. (Cuenca & Baca, 2013, pág. 52)

Plan de acción

“Los planes de acción que se llevaran a cabo tienen que estar muy bien definidos, con las acciones concretas que se harán, quién las hará, cuando las hará y su coste/retorno estimado”. (Marín, 2011, pág. 28)

El marco conceptual permite conocer el significado de temas importantes que se encuentran descritos en el presente trabajo investigativo, por tal razón, la autora describe cada uno de estos.

2.3.Marco Legal

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

En el artículo 66, numeral 2 de la Constitución de la República del Ecuador consta el siguiente inciso:

“El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios”. (Asamblea Constituyente, 2008) Por lo tanto, toda persona tiene derecho a ser atendido en los distintos centros de salud y a recibir una atención digna para bienestar y beneficio de cada individuo.

Por otra parte es importante considerar el numeral 7 del artículo 264 establecido por la Asamblea Constituyente (2008), el cual menciona acerca de los deberes de los gobiernos municipales, entre los que está “Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley”.

Según el artículo antes mencionado, los gobiernos de las ciudades del país deben crear centros hospitalarios y demás establecimientos que acojan a los ciudadanos para atenderlos según su necesidad.

En cuanto a la educación la Asamblea Constituyente (2008) describe lo siguiente:

Art. 343.- El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente. (pág. 108)

La educación es un derecho de todos los ciudadanos, y es aquella que se realiza con el fin de que los individuos crezcan intelectualmente y por ende, sus conocimientos se extiendan hacia distintos temas; por tal motivo, las instituciones educativas son unos de los mejores medios para impulsar el aprendizaje sobre el cuidado de la salud bucal y así, impulsar la práctica de la higiene desde edades muy tempranas.

2.3.2. Ley de Federación Odontológica Ecuatoriana para el Ejercicio y Defensa Profesional

Art. 33. Para ejercer la profesión de Odontólogo, se requiere ser graduado en una de las Facultades de Odontología del Ecuador, haber revalidado el título obtenido en el exterior u obtenido su reconocimiento legal y estar inscrito y afiliado a uno de los Colegios Odontológicos Provinciales, debiendo así mismo observarse la inscripción prevista en el artículo 174 del Código de la Salud, previo cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 175 del mismo.
(FOE, 2007)

Los odontólogos son aquellos especialistas que se encargan del cuidado dental de las personas, y por ende, deben haber cumplido con los requisitos necesarios para desempeñar su rol como tal, es decir, debe haber cursado y culminado la carrera de Odontología, tal como lo establece la ley.

2.3.3. Normas y Procedimientos de Atención en Salud Bucal

Según el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2009), en el título de Promoción y educación que se encuentra en las Normas y Procedimientos de Atención en Salud Bucal, describe que promover e impulsar la salud bucal permite a los individuos del país estar conscientes de la importancia del cuidado bucodental, logrando así que estos mejoren su salud en general.

La promoción implica una serie de acciones encaminadas al desarrollo y liberación de capacidades del ser humano. Entre las acciones consideradas se encuentra la higiene en salud, el fomento de una cultura alimentaria con productos naturales altamente nutritivos, ejercicio físico y recreación para lograr estilos de vida saludables. En toda unidad operativa, se debe

promocionar el autocuidado de la salud buco dental, los estilos de vida saludables y temas relacionados a los usuarios y acompañantes en la consulta odontológica. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2009)

Las autoridades del MSP (Ministerio de Salud Pública) consideran que los escenarios para promover la salud bucodental son los centros de salud, instituciones educativas y comunidad. En estos lugares se debe informar a las personas todo acerca del cuidado de los dientes, ya que esto les ayudará a su estado de salud en general; y el lenguaje a utilizar para educar sobre la temática debe ser claro y sencillo, facilitando su comprensión. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2009)

Cabe mencionar que el marco legal contribuye al conocimiento del o los individuos para su beneficio en distintos ámbitos, ya que las leyes o reglamentos establecidos por un ente son una herramienta que permiten actuar de forma correcta, debido que en ellas se encuentran los deberes a cumplir como ciudadanos, además de los derechos y sanciones.

2.4. Variables

2.4.1. Variable dependiente:

Salud bucal de los estudiantes de la escuela Galo Plaza Lasso de Puerto Ayora, Provincia de Galápagos.

2.4.2. Variable independiente:

Calidad de servicio odontológico.

2.4.3. Propuesta

Calidad del Servicio Odontológico y su impacto en la salud bucal de los estudiantes de la escuela Galo Plaza Lasso de la ciudad de Puerto Ayora, Santa Cruz, Galápagos.

2.5.Operacionalización de las Variables

Tabla 1 Operacionalización de las Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				
VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	TÉCNICAS/INSTRUMENTOS
DEPENDIENTE	La salud oral es un estado funcional, estructural, fisiológico y psicosocial de bienestar, el cual es considerado esencial para la salud y calidad de vida en general de un individuo	El 52% de los alumnos acuden al odontólogo sólo cuando sienten molestias en sus dientes	¿Cada qué periodo realiza visitas al odontólogo?	Encuesta/Cuestionario
Salud bucal		El 63% de los alumnos conocen la importancia de acudir al médico odontólogo	¿Conoce usted la importancia de la visita al odontólogo?	
		El 13% de los alumnos se cepillan los dientes tres veces al día	¿Cuál es la frecuencia diaria de su cepillado dental?	
		El 76% de los alumnos nunca acuden al consultorio odontológico de la escuela	¿Con qué frecuencia visita el consultorio odontológico de la escuela?	
INDEPENDIENTE	La calidad de servicio es el uso de distintas herramientas y procesos que al ser implementados de forma correcta generan satisfacción al receptor	El 64% de los alumnos no consideran el consultorio de la escuela como un lugar agradable	¿Considera usted el consultorio de la escuela como un lugar agradable?	Encuesta/Cuestionario
Calidad de servicio odontológico		El 3% siempre se preocupa por la salud bucal de los estudiantes	¿Los profesores muestran preocupación por la salud bucal de los estudiantes?	
		El 100% de los docentes manifiestan que no hay trabajo en conjunto	¿Se trabaja en conjunto con el Director, Odontólogo y padres de familia para mejorar la salud bucal de los alumnos?	
		El 65% de los alumnos reconocen que no existe un plan de acción	¿Existe un plan de acción acerca de la salud bucal de los estudiantes?	

Fuente: Adaptado por la autora

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Preguntas de investigación

¿Cómo mejorar la calidad del servicio odontológico que se ofrece a los estudiantes de la escuela “Galo Plaza Lasso” de Puerto Ayora, Santa Cruz?

¿Cuál es el análisis de la situación actual del servicio odontológico de la escuela “Galo Plaza Lasso” en Puerto Ayora, Santa Cruz?

¿Cuál es la importancia de contar con un plan de acción para el servicio odontológico en la escuela “Galo Plaza Lasso”?

¿Cuál es el plan de acción para el servicio odontológico aplicable a los estudiantes de la escuela “Galo Plaza Lasso” de Puerto Ayora, Santa Cruz?



Figura 2 Variables

Fuente: Adaptado por la autora

3.2. Alcance de la Investigación

Al emprender la investigación se busca contribuir de manera eficaz a mejorar la salud bucal de los estudiantes de la institución educativa antes mencionada; no se busca establecer responsabilidades, sino incursionar en los puntos estratégicos para lograr el objetivo planteado. En consecuencia, al desarrollar la investigación se abordó en primer lugar un

alcance descriptivo por cuanto se indagó las causas y consecuencias del problema, las cuales han sido descritas de manera detallada en cada uno de los capítulos desarrollados. Con los datos recolectados se pudo realizar un análisis de las variables.

3.3.Tipo y Diseño de la Investigación

La investigación es de tipo descriptiva, pues brinda una propuesta para fomentar la importancia de la higiene bucal dirigida a los estudiantes, docentes y padres de familia de la escuela “Galo Plaza Lasso”, lo cual es posible a través de la información recolectada de manera cuantitativa.

3.4.Técnicas de Recolección de Información

Las técnicas e instrumentos a utilizar son:

El proceso de recolección por medio del muestreo se lo ejecuta utilizando la técnica de la encuesta, la cual está dirigida a los estudiantes, docente y padres de familias del año 2014:

La aplicación de las encuestas se la realiza con la finalidad de detectar las necesidades del estudio, la cual se pretende cumplir en base a los siguientes pasos: organización, ejecución, recolección de datos, tabulación, interpretación y presentación de resultados. El instrumento a utilizar es el cuestionario de preguntas cerradas para obtener los datos de forma concisa y clara.

3.5.Métodos Investigativos

Para el presente trabajo de investigación se emplearán los siguientes métodos:

El método deductivo se permite identificar y determinar el problema existente en relación a la salud bucal de los estudiantes de la escuela “Galo Plaza Lasso”. Por otra parte, a través de la aplicación del método inductivo se analizará minuciosamente cada una de las variables del estudio y los factores que llevan a modificarlas en un momento determinado; este método se utiliza con la finalidad de estudiar el problema desde su origen hasta su causas.

El enfoque cuantitativo también se empleará en el presente trabajo investigativo para facilitar el desarrollo del mismo. Este se basa en la realización de las encuestas, las mismas que permitirán conocer de forma más cercana, a través de datos estadísticos, el problema que recae sobre los miembros de la institución.

3.6.Población y Muestra

3.6.1. Población

La población sobre la cual se trabajará está compuesta por todos los involucrados en la labor educativa de la escuela donde se realizará el estudio; es decir, estudiantes, autoridades, docentes y padres de familia que la conforman, la cual se detalla a continuación:

Tabla 2 Población

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
DIRECTOR	1
DOCENTES	38
ESTUDIANTES	456
PADRES DE FAMILIA	350
Total	845

Fuente: Adaptado de los Registro Estadístico de la institución

3.6.2. Muestra

Una vez definido los involucrados de la población se procede a la obtención de los valores de la muestra, la cual es por conveniencia porque resulta ser una fuente segura de información, ya que se la obtiene en base a 189 estudiantes seleccionados de la escuela “Galo Plaza Lasso”, padres de familia de los estudiantes involucrados, y docentes de la institución, lo que da un total de 377 como muestra a considerar.

Tabla 3 Muestra

INVOLUCRADOS	MUESTRA
DOCENTES	38
ESTUDIANTES	189
PADRES DE FAMILIA	150
Total	377

Fuente: Registro Estadístico de la Institución

3.7. Análisis de Resultados

3.7.1. Encuestas a los estudiantes de la Escuela

1.- ¿Sabe usted de la existencia del consultorio odontológico en la escuela?

Tabla 4 Existencia de consultorio de odontología en la escuela

DATOS	VALORES	%
SI	143	76%
NO	0	0 %
NO SE	46	24%
TOTAL	189	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela



Figura 3 Existencia de consultorio de odontología en la escuela

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

ANÁLISIS: el 24% de los encuestados no saben de la existencia del consultorio odontológico de la escuela y el 76% manifestaron que sí tienen conocimiento sobre éste. Esto muestra que ha habido poco interés por parte de la institución, ya que se ha limitado en dar a conocer el departamento de odontología y promover el cuidado dental.

2.- ¿Cada qué periodo realiza visitas al odontólogo?

Tabla 5 Periodo de visitas al odontólogo

DATOS	VALORES	%
CADA AÑO	25	13%
CADA DOS AÑOS	13	7%
CUANDO SIENTE MOLESTIA DENTAL	99	52%
NUNCA	52	28%
TOTAL	189	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela



Figura 4 Periodo de visitas al odontólogo

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

ANÁLISIS: Los encuestados en un 7% manifestaron que visitan al médico odontólogo cada dos años, un 13% cada año, un 52% solo cuando sienten molestias, mientras que un 28% nunca lo realizan; es decir, que los infantes encuestados no reciben periódicamente atención por parte del odontólogo, lo cual es recomendado por los especialistas para mantener óptimas condiciones de sus dientes.

3.- ¿Conoce usted la importancia de la visita al odontólogo?

Tabla 6 Importancia de visita al odontólogo

DATOS	VALORES	%
SI	119	63%
NO	23	12%
INDIFERENTE	47	25%
TOTAL	189	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

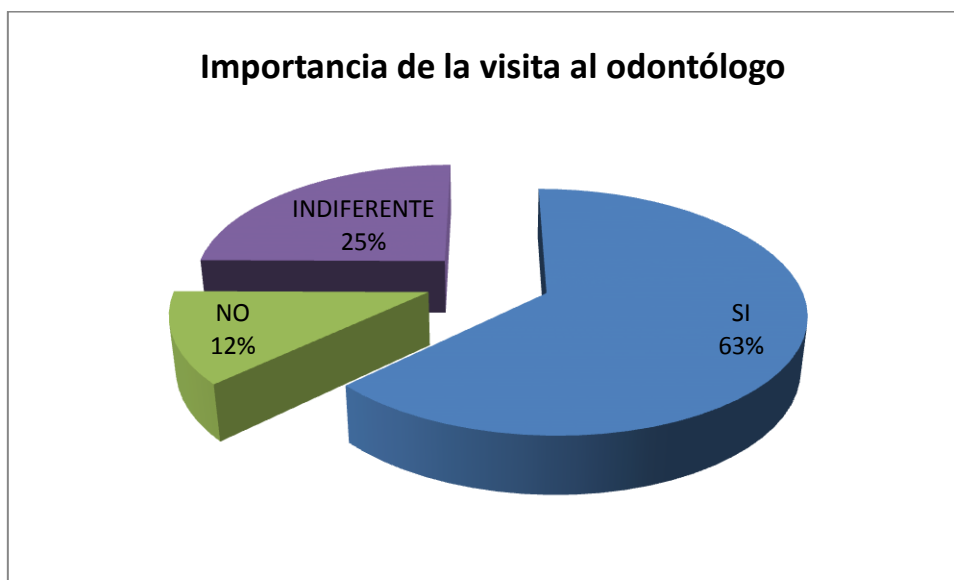


Figura 5 Importancia de visita al odontólogo

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

ANÁLISIS: según las encuestas, el 12% de los infantes no conocen la importancia acerca de la visita al odontólogo y para un 25% es indiferente, mientras que el 63% indicó que sí están al tanto de la importancia de acudir al odontólogo; esto muestra que los alumnos sí están conscientes de dicha situación, sin embargo no lo practican por alguna razón.

4.- ¿Cuál es la frecuencia diaria de su cepillado dental?

Tabla 7 Frecuencia diaria del cepillado dental

DATOS	VALORES	%
UNA VEZ	119	63%
DOS VECES	33	18%
TRES VECES	25	13%
MÀS DE CUATRO VECES	12	6%
TOTAL	189	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

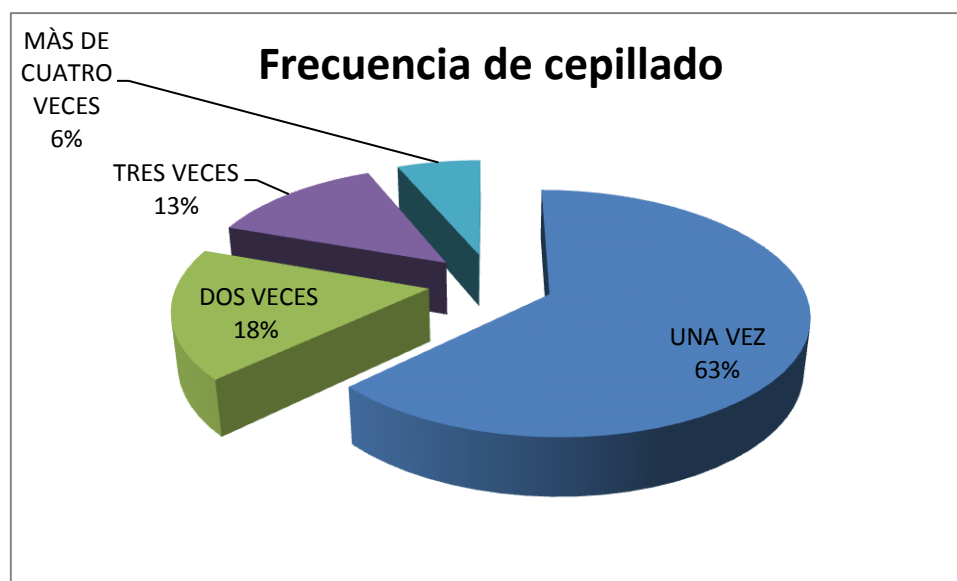


Figura 6 Frecuencia diaria del cepillado dental

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

ANÁLISIS: tomando en consideración los resultados de las encuestas, el 6% de los encuestados se cepillan más de cuatro veces, el 13% indicaron que lo realizan tres veces al día, el 18% dos veces y un 63% lo hacen una vez al día. Los resultados de la técnica aplicada indican que existe poco interés por parte de los niños en realizar una de las prácticas más importantes para su higiene bucal.

5.- ¿Sus padres influyen en cuanto su salud bucal?

Tabla 8 Influencia de los padres en cuanto a la salud bucal

DATOS	VALORES	%
SIEMPRE	22	12%
NUNCA	63	33%
MUCHAS VECES	49	26%
POCAS VECES	55	29%
TOTAL	189	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

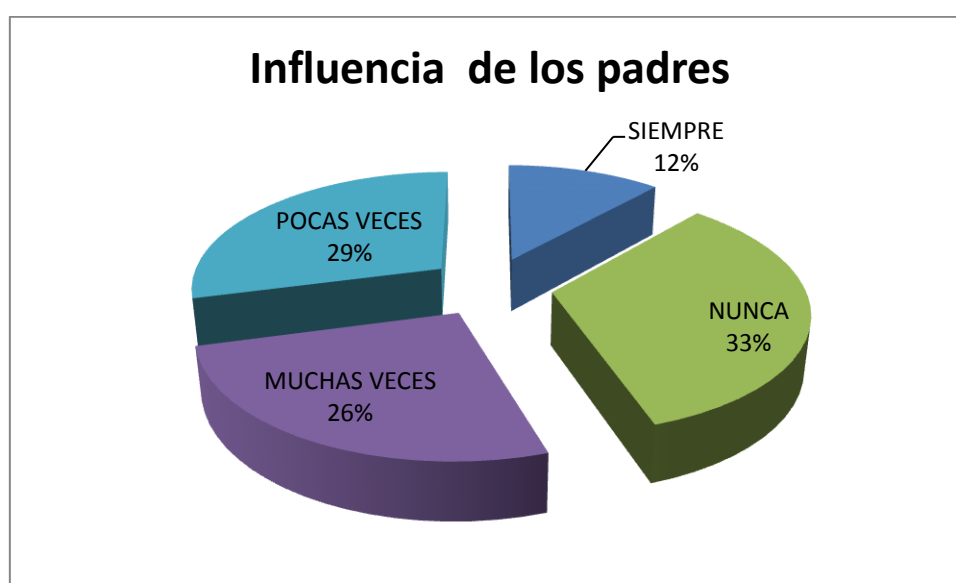


Figura 7 Influencia de los padres en cuanto a la salud bucal

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

ANÁLISIS: el 12% de los encuestados manifestó que los padres siempre influyen en cuanto a su salud bucal, el 26% indicó que muchas veces, el 29% pocas veces, mientras que el 33% mostró que los padres nunca les han dado a conocer la importancia de la salud bucal. La influencia de los padres es una herramienta útil para motivar a los niños al cuidado de los dientes, y es una de las razones por la cual los infantes se han desinteresado de la higiene bucodental.

6.- ¿Con qué frecuencia visita el consultorio odontológico de la escuela?

Tabla 9 Frecuencia de visitas al consultorio odontológico de la escuela

DATOS	VALORES	%
SIEMPRE	12	6%
NUNCA	143	76%
MUCHAS VECES	15	8%
POCAS VECES	19	10%
TOTAL	189	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

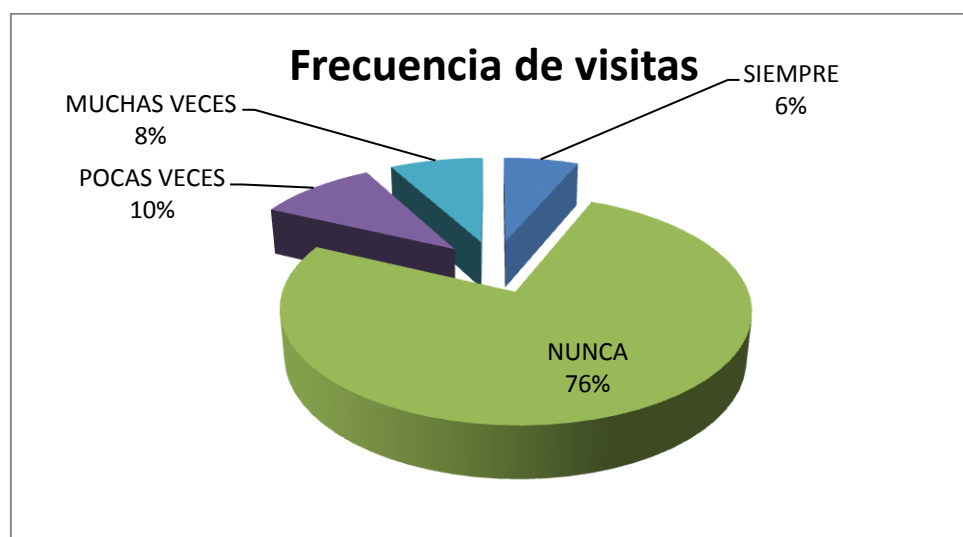


Figura 8 Frecuencia de visitas al consultorio odontológico de la escuela

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

ANÁLISIS: es importante conocer la frecuencia de visitas al odontólogo de la escuela por parte de los estudiantes, para lo cual se les realizó la presente pregunta indicando que un 76% nunca acuden al departamento odontológico, mientras que sólo el 6% de los encuestados sí lo realizan. Esto es, debido a la falta de conocimiento de la existencia de dicha área y del bajo impulso de estos en ser atendidos para su propio beneficio.

7.- ¿Cuáles son los motivos por el cual no realiza la visita al odontólogo de la escuela?

Tabla 10 Motivos por el cual no visita al odontólogo de la escuela

DATOS	VALORES	%
TEMOR AL MÉDICO	8	4%
TIEMPO	2	1%
DESCONOCEN A LOS DOCTORES	19	10%
FALTA DE MOTIVACIÓN	160	85%
TOTAL	189	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

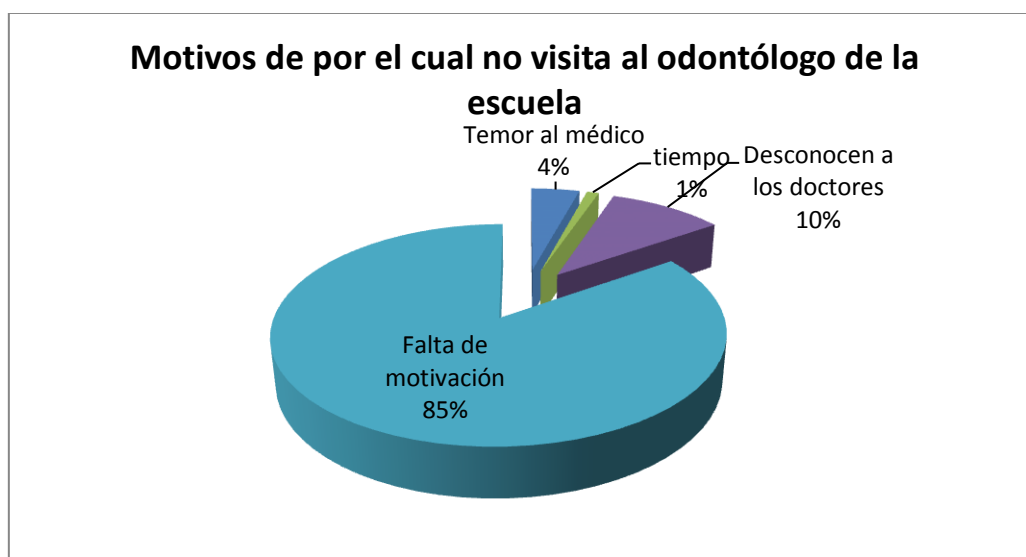


Figura 9 Motivos por el cual no visita al odontólogo de la escuela

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

ANÁLISIS: según la encuesta quienes no acuden al odontólogo de la escuela por falta de tiempo representa el 1%, el 4% debido al temor que les causa los doctores, el 10% no lo hacen porque desconocen a los médicos de la institución, mientras que el 85% restante no acude por falta de motivación. Estos son las razones, además de las mencionadas en la pregunta anterior, por las cuales los estudiantes no acuden al consultorio de la escuela y que requiere de alternativas para la solución de dichos inconvenientes.

8.- ¿Considera usted el consultorio de la escuela como un lugar agradable?

Tabla 11 Consideraciones del consultorio

DATOS	VALORES	%
SI	11	6%
NO	122	64%
POCO	56	30%
TOTAL	189	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

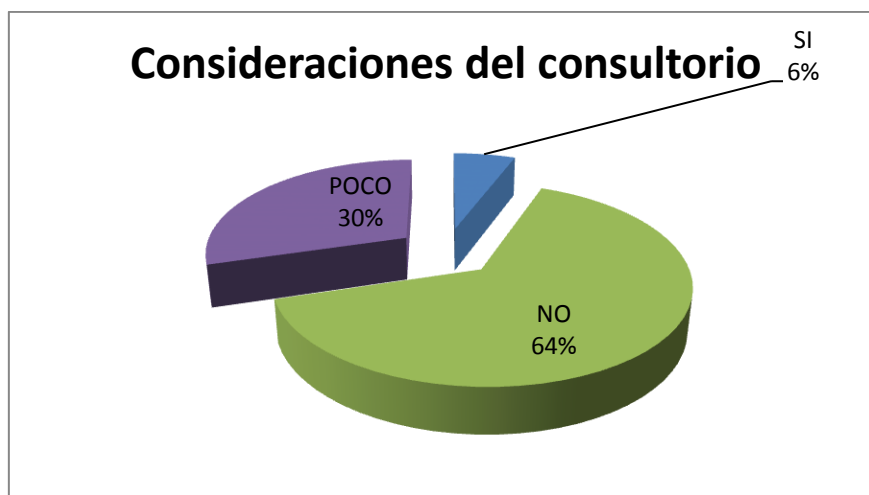


Figura 10 Consideraciones del consultorio

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

ANÁLISIS: de los encuestados acerca de la consideración del consultorio de la escuela como un lugar agradable, un 6% indicó que sí, un 30% consideran que es poco agradable, mientras que el 64% restante manifestaron que no lo consideran. Es decir, que el departamento odontológico no cuenta con un ambiente en el que los estudiantes se sientan cómodos y puedan asistir a éste periódicamente como lo es recomendado.

9.- ¿Los profesores muestran preocupación por la salud bucal de los estudiantes?

Tabla 12 Preocupación de profesores por la salud bucal de los estudiantes

DATOS	VALORES	%
SIEMPRE	3	2%
NUNCA	165	87%
MUCHAS VECES	9	5%
POCAS VECES	12	6%
TOTAL	189	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

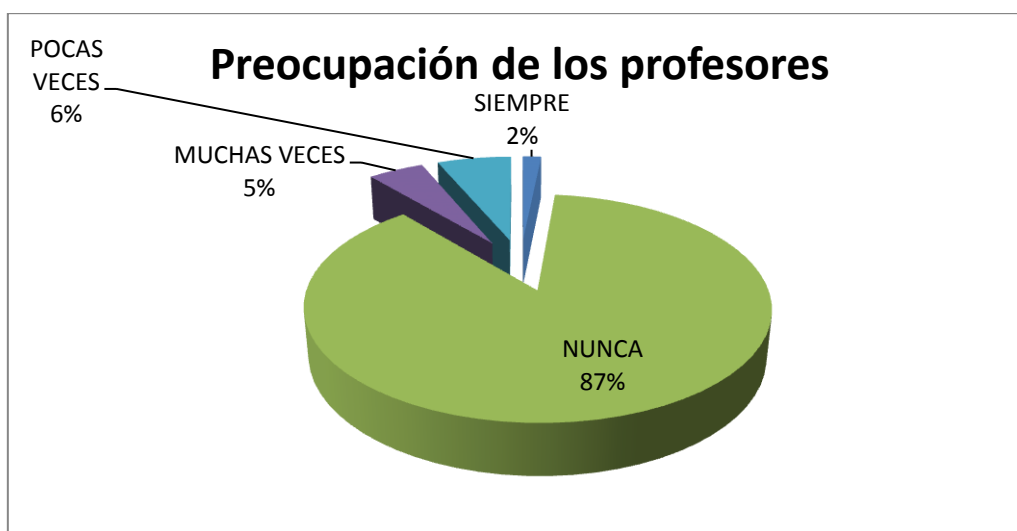


Figura 11 Preocupación de profesores por la salud bucal de los estudiantes

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

ANÁLISIS: De los encuestados sobre si consideran que los docentes se preocupan por la salud bucal de los estudiantes, el 2% dijeron que siempre, un 5% indicaron que lo hacen muchas veces, un 6% considera que pocas veces y un 87% que nunca se preocupan por la salud bucal de estos; por tanto, se muestra desinterés por los miembros de la institución educativa, pudiendo mejorar las condiciones de salud dental de los estudiantes.

10.- ¿Ha recibido charlas en la escuela acerca de la salud bucal?

Tabla 13 Charlas sobre la salud bucal

DATOS	VALORES	%
SI	0	0%
NO	189	100%
TOTAL	189	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

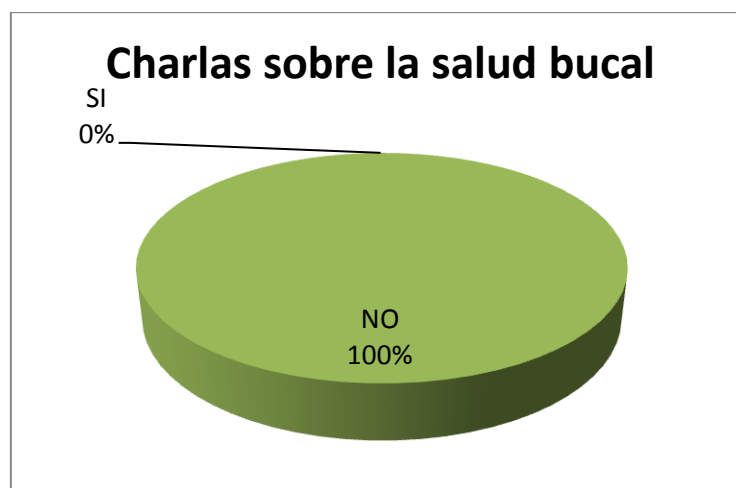


Figura 12 Charlas sobre la salud bucal

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

ANÁLISIS: el 100% de los encuestados manifestaron que no han recibido charlas dentro del establecimiento escolar acerca de la salud bucal, siendo ésta una de las partes más importantes a incluir en un plan de acción, ya que permite comprender a estudiantes de forma más sencilla la práctica de higiene bucal.

11.- ¿Existe un plan de acción acerca de la salud bucal de los estudiantes?

Tabla 14 Existencia de un plan de acción

DATOS	VALORES	%
SI	0	0%
NO	123	65%
NO SE	66	35%
TOTAL	189	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

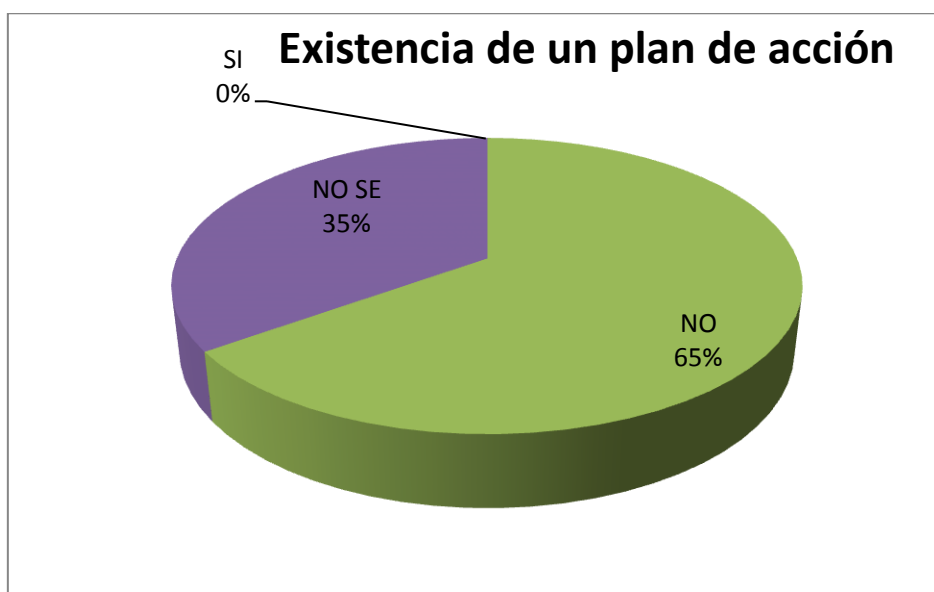


Figura 13 Existencia de un plan de acción

Fuente: Adaptado de las encuesta a los estudiantes de la escuela

ANÁLISIS: el 35% de los encuestados indicaron que no saben si existe o no plan de acción referente a la salud bucal, mientras que el 65% afirmó que éste no existe en la institución; por lo tanto, la propuesta a plantear tendría un impacto positivo en los alumnos de la escuela.

3.7.2. Encuestas a los docentes de la escuela

1.- ¿Usted presta facilidad a los estudiantes para la asistencia al consultorio odontológico?

Tabla 15 Facilidad a los estudiantes para la asistencia al odontólogo

DATOS	VALORES	%
SIEMPRE	8	21%
NUNCA	18	47%
MUCHAS VECES	0	0%
POCAS VECES	12	32%
TOTAL	38	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela

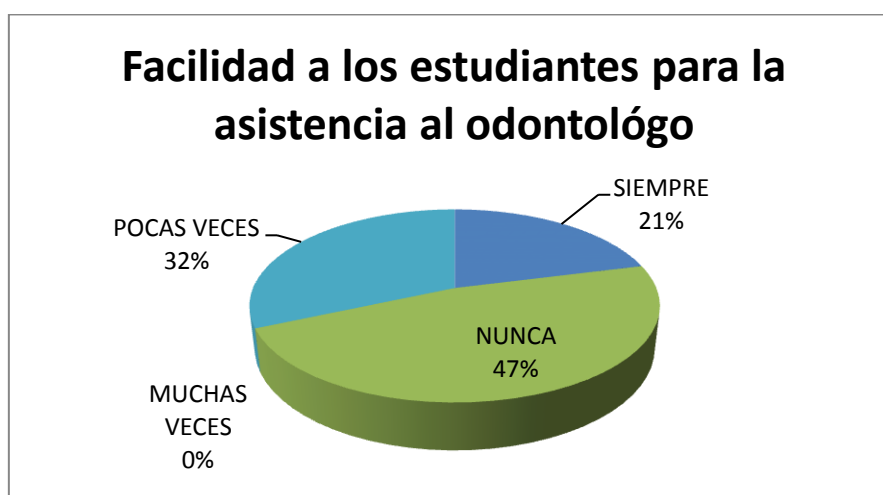


Figura 14 Facilidad a los estudiantes para la asistencia al odontólogo

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela

ANÁLISIS: según los resultados de la presente pregunta, el 21% de los docentes manifestaron que siempre les facilitan a los alumnos la asistencia al consultorio odontológico de la escuela, el 32% pocas veces y un 47% indicó que nunca. Se debe considerar dicha situación en la institución para ampliar las posibilidades de los estudiantes de ser atendidos por el odontólogo del establecimiento.

2.- ¿Incentiva a los estudiantes a la visita periódica odontológica?

Tabla 16 Incentiva a los estudiantes a la visita periódica odontológica

DATOS	VALORES	%
SIEMPRE	8	21%
NUNCA	7	18%
MUCHAS VECES	6	16%
POCAS VECES	17	45%
TOTAL	38	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela



Figura 15 Incentiva a los estudiantes a la visita periódica odontológica

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela

ANÁLISIS: según la encuesta realizada a los docentes sobre el incentivo a los estudiantes para asistir periódicamente a la consulta odontológica; el 21% manifestó que siempre lo realizan; el 45% pocas veces; el 16% muchas veces; y sólo el 18% indicó que nunca, pese a esto aún falta más interés por parte de los docentes en impulsar a los infantes a la visita al odontólogo.

3.- ¿Usted tiene conocimiento sobre la importancia de la salud bucal?

Tabla 17 Conocimiento sobre la importancia de salud bucal

DATOS	VALORES	%
SI	15	39%
NO	23	61%
NO SE	0	0%
TOTAL	38	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela

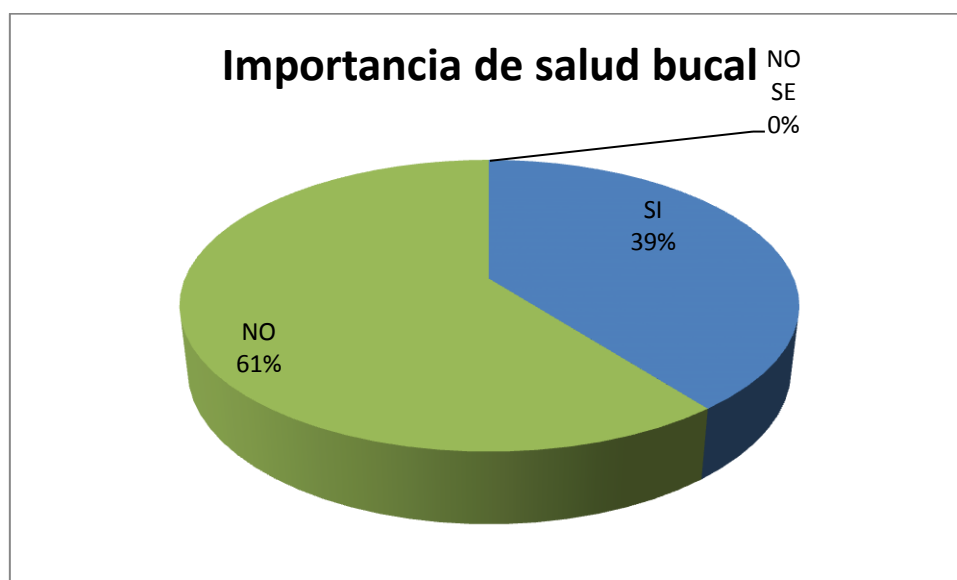


Figura 16 Conocimiento sobre la importancia de salud bucal

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela

ANÁLISIS: Con relación al conocimiento de los docentes sobre la importancia de la salud bucal, los encuestados en un 39% indicaron que sí conocen sobre ésta, y el 61% de los docentes manifestaron que no. Esto quiere decir, que los docentes carecen de información sobre esta temática, lo cual influye en parte en los estudiantes, debido que estos no pueden responder de manera adecuada ante una situación que involucre la salud dental de los niños.

4.- ¿Ha recibido charlas sobre salud bucal por parte del Odontólogo de la escuela?

Tabla 18 Charlas sobre la salud bucal

DATOS	VALORES	%
SI	0	0%
NO	38	100%
TOTAL	38	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela

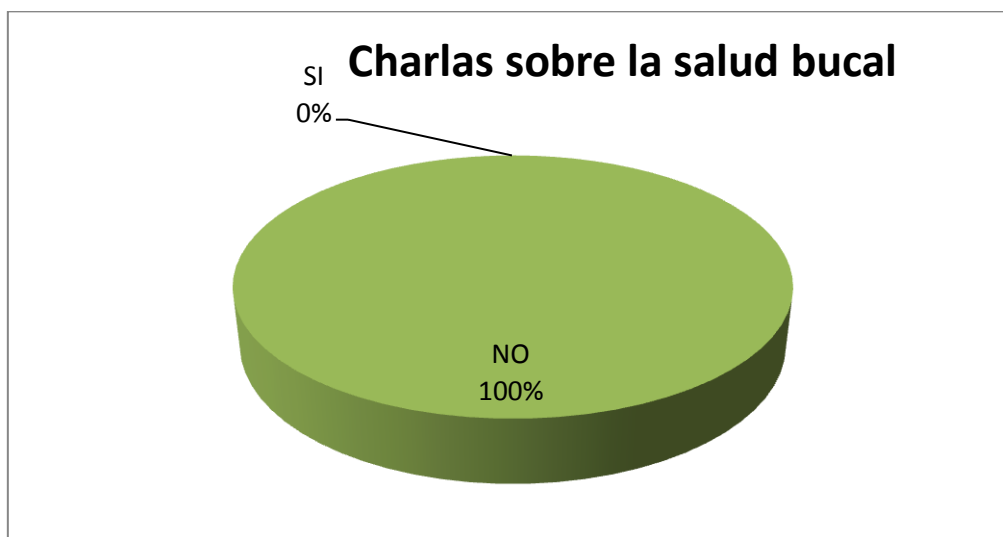


Figura 17 Charlas sobre la salud bucal

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela

ANÁLISIS: las encuestas realizadas en cuanto a las charlas sobre la salud bucal por parte del odontólogo a los docentes, mostró que el 100% de los docentes no han recibido una charla sobre este tema, por tal razón, estos no cuentan con amplios conocimientos sobre la salud bucodental de los estudiantes y se limitan en la educación sobre este tema.

5.- ¿Cree usted que puede contribuir de manera significativa a la salud bucal de sus estudiantes a cargo?

Tabla 19 Contribución a la salud bucal de los estudiantes

DATOS	VALORES	%
SI	13	34%
NO	15	40%
NO SE	10	26%
TOTAL	38	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela

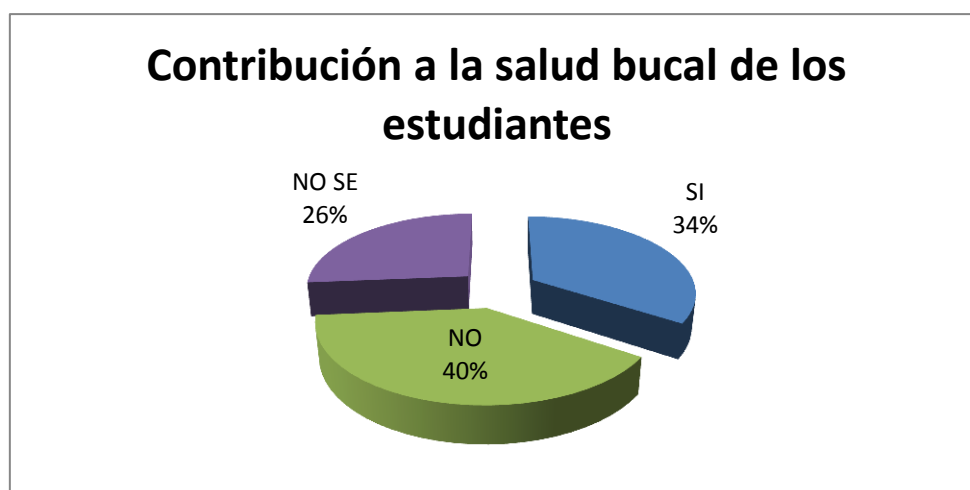


Figura 18 Contribución a la salud bucal de los estudiantes

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela

ANÁLISIS: A los docentes se les preguntó sobre su contribución a la salud bucal de los estudiantes y el 26% indicaron que no saben si pueden contribuir de forma significativa a la salud bucal, el 34% manifestaron que si pueden hacerlo y el 40% lo contrario. Por ello, se debe incentivar no sólo a los estudiantes, sino también a los docentes a promover la higiene bucodental por parte de los niños, ya que contribuye en su estado general de salud.

6.- ¿Sabe usted el porcentaje de caries de sus alumnos?

Tabla 20 Conoce sobre el porcentaje de caries de sus estudiantes

DATOS	VALORES	%
SI	0	0%
NO	38	100%
TOTAL	38	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela

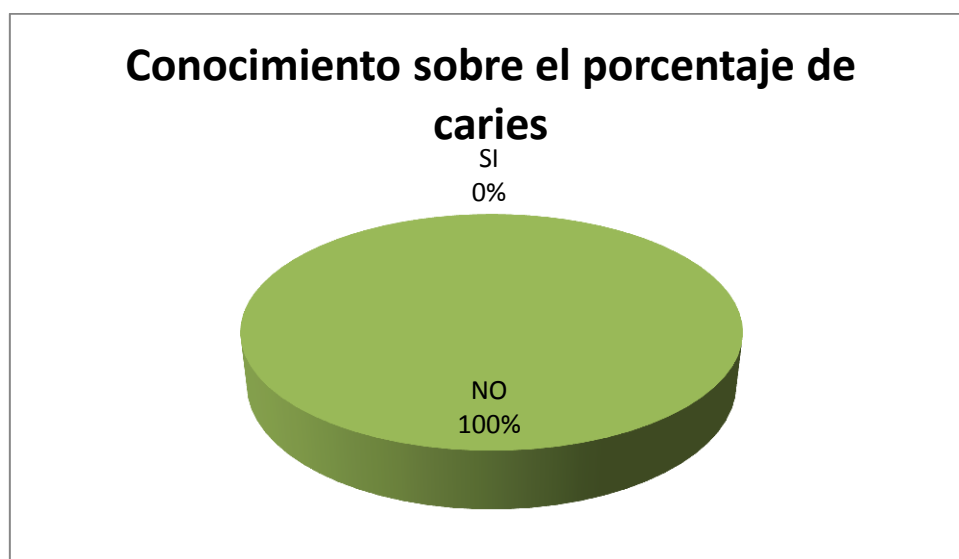


Figura 19 Conoce sobre el porcentaje de caries de sus estudiantes

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela

ANÁLISIS: el 100% de los docentes encuestados indicaron que no tienen conocimiento acerca del estado de los dientes de sus estudiantes en relación a las caries; es decir, que no aplican un estudio del estado bucodental de los niños, lo cual les impide conocer las condiciones de sus dientes y tomar decisiones para la mejora de estos en dicho aspecto.

7.- ¿Se preocupa de que sus alumnos terminen los tratamientos odontológicos, teniendo contacto permanente con el profesional?

Tabla 21 Interés por los tratamientos odontológicos

DATOS	VALORES	%
SIEMPRE	0	0%
NUNCA	30	79%
MUCHO	5	13%
POCO	3	8%
TOTAL	38	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela

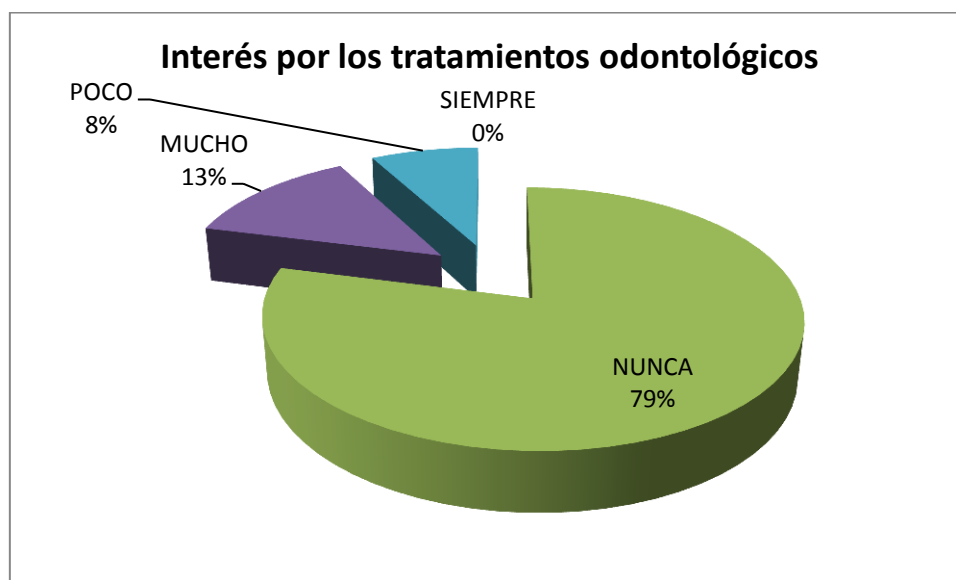


Figura 20 Interés por los tratamientos odontológicos

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela

ANÁLISIS: a los docentes se les pregunto si se preocupan por la culminación de los tratamientos odontológicos de sus alumnos, a lo que el 79% indicaron que nunca lo hace, el 13% se interesa mucho por esto y el 8% muestra poco interés. Por consiguiente, existe mayor despreocupación por dicho tema, el cual puede motivar a los niños a darle más importancia a sus dientes y por ende, a culminar sus tratamientos odontológicos.

8.- ¿Se trabaja en conjunto con el Director, profesional de la salud y padres de familia con el objetivo de mejorar la salud bucal de los niños y niñas de la institución?

Tabla 22 Trabajo en conjunto

DATOS	VALORES	%
SIEMPRE	0	0%
NUNCA	38	100%
TOTAL	38	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela



Figura 21 Trabajo en conjunto

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela

ANÁLISIS: según las encuestas aplicadas a los docentes de la institución se muestra que no existe trabajo en conjunto con el director, odontólogo y padres de familia de los estudiantes que cumplan un mismo fin, es decir, mejorar la salud bucal de los niños. Por tal razón, se requiere de un plan de acción que cumpla con los requerimientos de los estudiantes en esta área de salud.

9.- ¿Considera usted que sería beneficioso impartir charlas sobre la salud bucal de los estudiantes?

Tabla 23 Consideración de charlas de salud bucal

DATOS	VALORES	%
SI	35	92%
NO	0	0%
NO SE	3	8%
TOTAL	38	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela

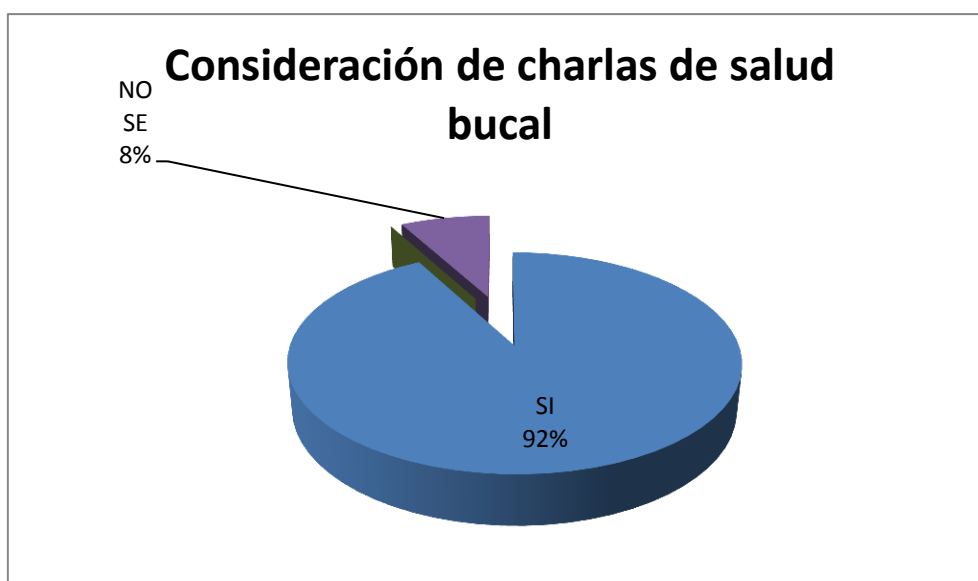


Figura 22 Consideración de charlas de salud bucal

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela

ANÁLISIS: según la pregunta antes planteada, el 92% de los docentes consideran beneficioso impartir a los estudiantes de la institución charlas sobre la salud bucal, mientras que sólo el 8% no están seguros de su beneficio. Se considera que hay mayor aceptación en cuanto a la ejecución de charlas a los alumnos.

10.- ¿Existe en la escuela un plan de acción para la salud bucal, dirigido a los estudiantes?

Tabla 24 Existencia de un plan de acción para la salud bucal

DATOS	VALORES	%
SI	0	0%
NO	38	100%
TOTAL	38	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela

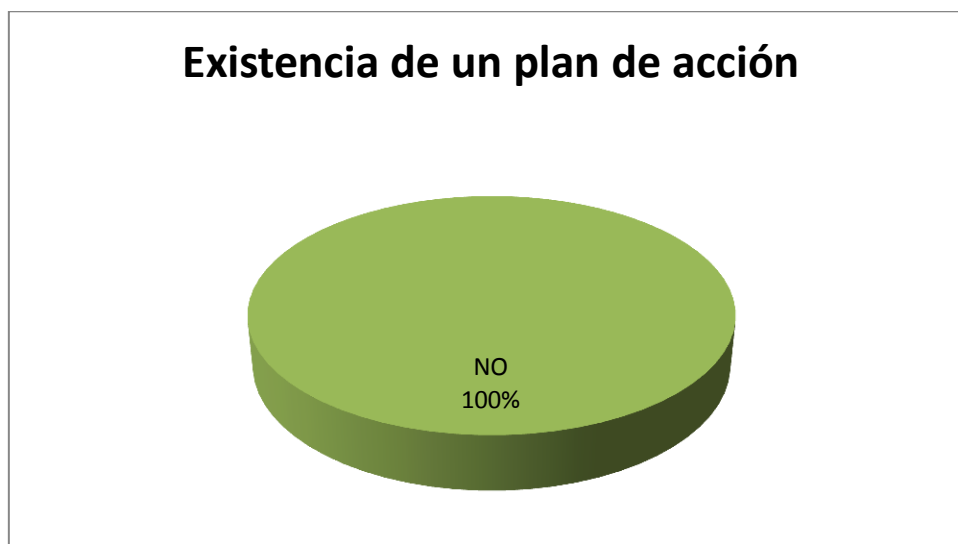


Figura 23 Existencia de un plan de acción para la salud bucal

Fuente: Adaptado de las encuesta a los docentes de la escuela

ANÁLISIS: el 100% de los docentes de la institución indican que en la escuela “Galo Plaza Lasso” no existe un plan de acción para la salud bucal dirigido a los estudiantes de la misma, por lo tanto, la implementación de dicho modelo sería un gran beneficio tanto para los estudiantes como para los docentes.

3.7.3. Encuestas a los padres de familia

1.- ¿Considera usted que el director de la escuela se interesa por la salud bucal de los alumnos?

Tabla 25 Interés por la salud bucal de los alumnos

DATOS	VALORES	%
SI	23	15%
NO	100	67%
NO SE	27	18%
TOTAL	150	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

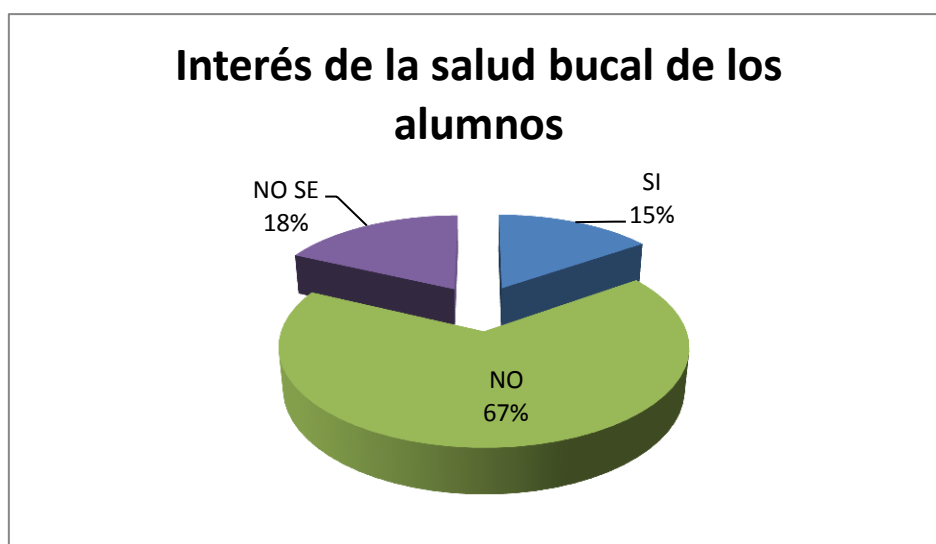


Figura 24 Interés por la salud bucal de los alumnos

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

ANÁLISIS: En lo que respecta al interés de la salud bucal de los estudiantes por parte del director de la escuela, el 67% de los padres de familia consideran que el director no se preocupa por este tema, mientras que sólo el 15% indicaron que sí. El 18% restante desconoce dicha situación. Según los resultados, existe poca atención por parte del director de la escuela referente a la salud bucal de los estudiantes, es por ello, que se requiere de la aportación de las autoridades del establecimiento educativo para velar por el bienestar de los infantes.

2.- ¿Desea que su hijo reciba atención odontológica para prevenir la aparición de caries?

Tabla 26 Atención odontológica

DATOS	VALORES	%
SI	130	87%
NO	0	0%
NO SE	20	13%
TOTAL	150	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

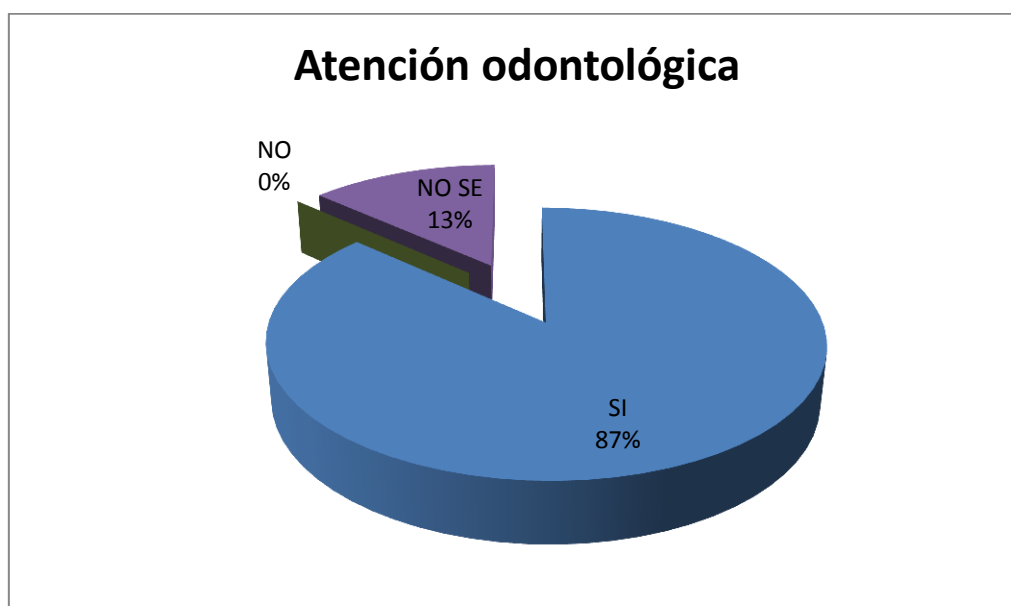


Figura 25 Atención odontológica

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

ANÁLISIS: el 87% de los padres de familia a quienes se les realizó la encuesta desean que sus hijos reciban atención odontológica para la prevención de caries, mientras que el 13% no sabe. Esto muestra que la mayoría de los padres de familia se encuentran, de alguna forma, preocupados por la higiene bucodental de sus hijos, ya que requieren de la ayuda de un especialista dentro de la institución.

3.- ¿Considera usted importante acudir al odontólogo?

Tabla 27 Importancia de acudir al odontólogo

DATOS	VALORES	%
SI	90	60%
NO	50	33%
NO SE	10	7%
TOTAL	150	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

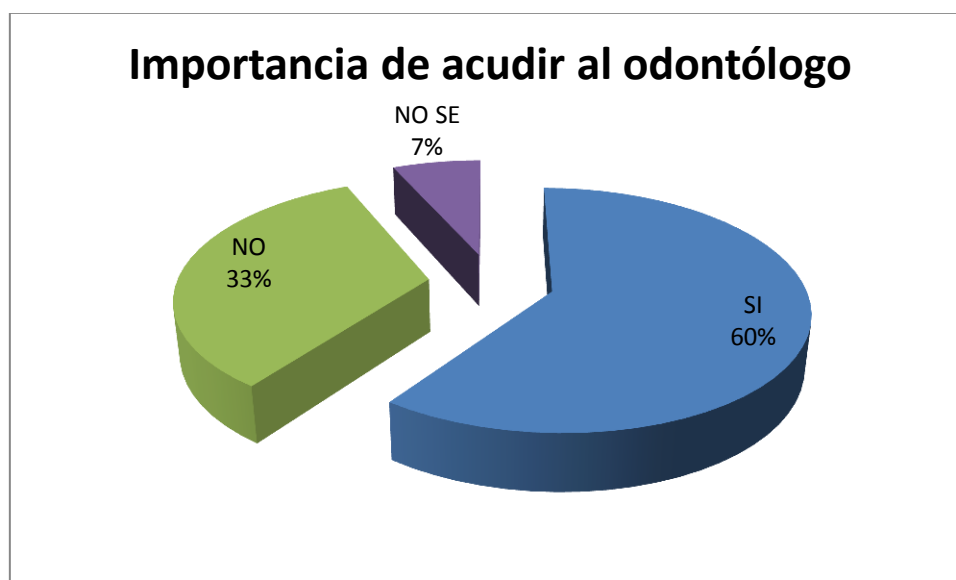


Figura 26 Importancia de acudir al odontólogo

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

ANÁLISIS: a los padres de familia se les preguntó si consideran importante de realizar las consultas odontológicas, a lo que un 60% indicó que sí, un 33% que no y un 7% desconocen. Es decir, que los padres de familia están conscientes de la importancia de la salud bucal, pero pese a esto, muchos se limitan en la enseñanza del cuidado de los dientes.

4.- ¿Le gustaría que su hijo/a se realice los tratamientos odontológicos bajo la comodidad de la escuela?

Tabla 28 Tratamientos odontológicos en la escuela

DATOS	VALORES	%
SI	114	76%
NO	20	13%
NO SE	16	11%
TOTAL	150	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

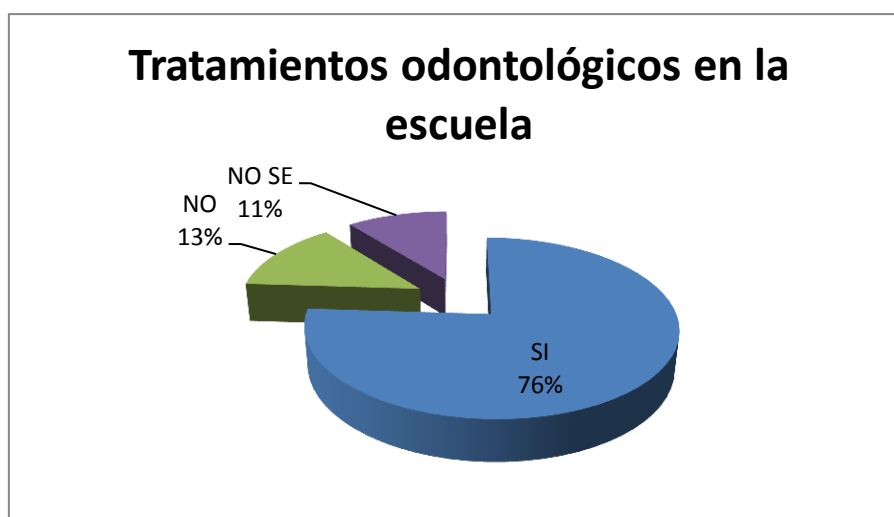


Figura 27 Tratamientos odontológicos en la escuela

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

ANÁLISIS: el 13% de los encuestados no están de acuerdo con que se dé un tratamiento odontológico a los alumnos dentro del establecimiento escolar, el 11% no lo sabe, mientras que la mayoría de los padres de familia, el 76%, sí les gustaría que se realice lo antes planteado, es decir, concuerdan con una de las actividades que pretende mejorar el servicio de odontología a través de un plan de acción.

5.- ¿Está usted de acuerdo con la atención odontológica dentro de la escuela?

Tabla 29 Atención odontológica

DATOS	VALORES	%
SI	6	4%
NO	20	13%
NO SE	124	83%
TOTAL	150	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia



Figura 28 Atención odontológica

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

ANÁLISIS: A los padres de familia se les preguntó si estaban de acuerdo con la atención odontológica dentro de la escuela; el 83% de los encuestados indicaron no saber, el 13% consideraron que no y sólo el 4% indicó que si estaban de acuerdo. Se considera que los padres de familia no están al tanto de cómo se desarrolla el servicio odontológico dentro de la escuela.

6.- ¿Qué factores usted considera que inciden en la visita de los estudiantes al departamento odontológico de la escuela?

Tabla 30 Factores de incidencia en la visita al departamento odontológico

DATOS	VALORES	%
Los doctores que atienden	16	11%
El horario	0	0%
Inseguridad de los estudiantes	134	89%
TOTAL	150	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

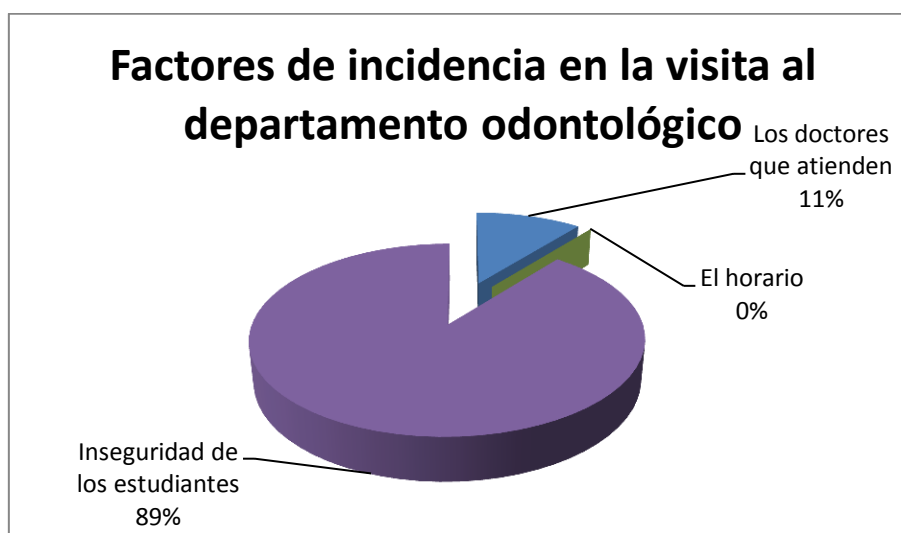


Figura 29 Factores de incidencia en la visita al departamento odontológico

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

ANÁLISIS: el 89% de los padres de familia consideran que el factor que más incide en la visita de los estudiantes al departamento odontológico de la escuela es la inseguridad por parte de estos; mientras que el 11% considera que los doctores no ofrecen una buena atención, motivo por el cual no acuden al consultorio. Por lo tanto, se debe motivar a los alumnos, además de mejorar el servicio por parte de los especialistas.

7.- ¿Cree usted que el profesional de salud bucal tiene la libertad para realizar su trabajo en beneficio de los niños/as de la escuela?

Tabla 31 Libertad del odontólogo para realizar su trabajo

DATOS	VALORES	%
SI	25	17%
NO	15	10%
NO SE	110	73%
TOTAL	150	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia



Figura 30 Libertad del odontólogo para realizar su trabajo

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

ANÁLISIS: las encuestas realizadas a los padres de familias de los alumnos de la escuela, muestran que el 10% consideran que el médico no está en libertad de realizar su trabajo, mientras que el 17% restante indican que sí, siempre y cuando sea en beneficio de los estudiantes. Cabe mencionar que el 73% desconocen sobre este tema.

8.- Según su apreciación ¿la relación entre profesional y docente es coordinada para facilitar la consulta de los niños y niñas?

Tabla 32 Coordinación entre docente y profesional de salud

DATOS	VALORES	%
SI	75	17%
NO	25	50%
NO SE	50	33%
TOTAL	150	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

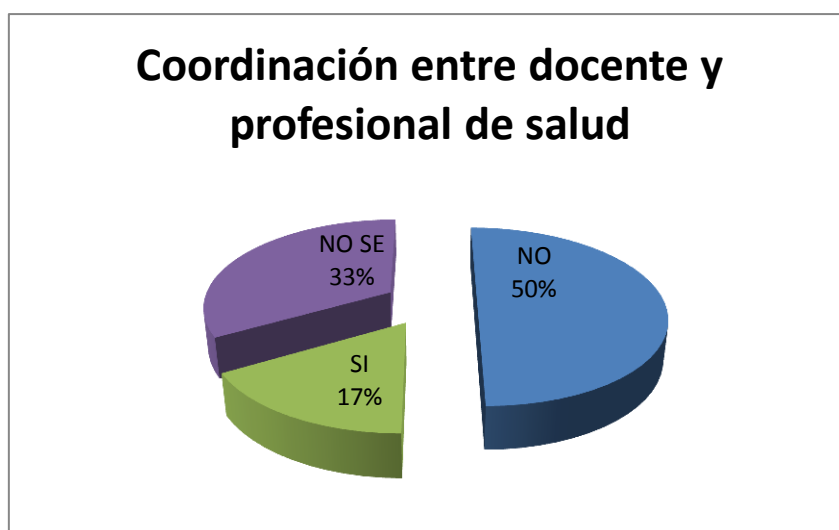


Figura 31 Coordinación entre docente y profesional de salud

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

ANÁLISIS: A los padres de familia se les interrogó acerca de la coordinación de relación entre el profesional odontológico y el docente; el 50% de los encuestados manifestaron que no es coordinada, el 33% no conocen sobre el tema, y el 17% indicaron que entre docente y odontólogo sí existe coordinación. Por consiguiente, se considera que debe existir mayor coordinación entre estos miembros de la institución para mejorar el servicio odontológico de la escuela y así brindar más beneficios a los alumnos.

9.- ¿Se le informa sobre la condición de la salud bucal de su hijo/a?

Tabla 33 Información a los padres de la salud bucal del estudiante

DATOS	VALORES	%
SI	15	10%
NO	89	59%
NO SE	46	31%
TOTAL	150	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

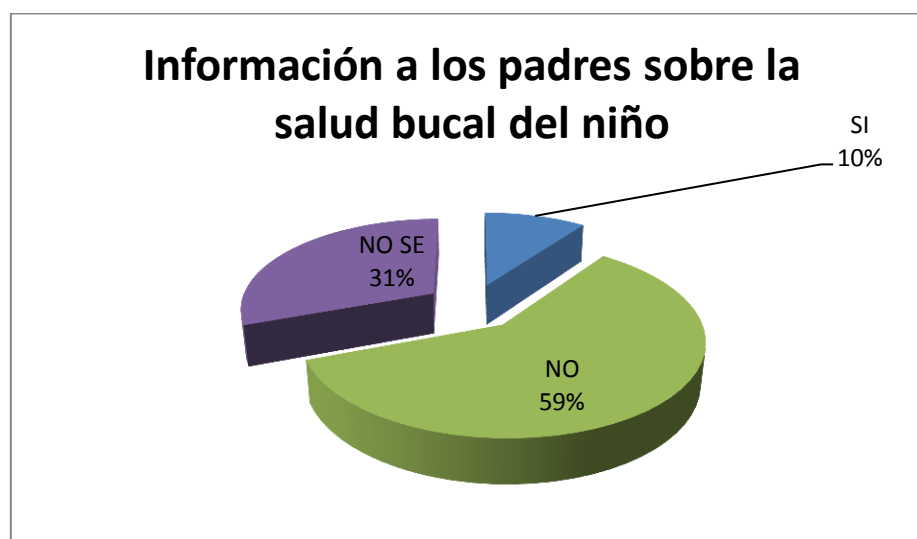


Figura 32 Información a los padres de la salud bucal del estudiante

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

ANÁLISIS: el 59% de los padres de familia indicaron que no se les brinda información acerca de la salud bucal de sus hijos, mientras que sólo el 10% indica que sí reciben información sobre el estado de la salud bucal de los niños; por tal motivo, se debe mejorar la toma de decisiones y planificación para erradicar dicha situación, la cual no permite que los padres conozcan temas importantes de salud bucal sobre sus hijos.

10.- ¿Su representado ha recibido charlas sobre salud bucal?

Tabla 34 Charlas sobre salud bucal

DATOS	VALORES	%
SI	0	0%
NO	129	86%
NO SE	21	14%
TOTAL	150	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

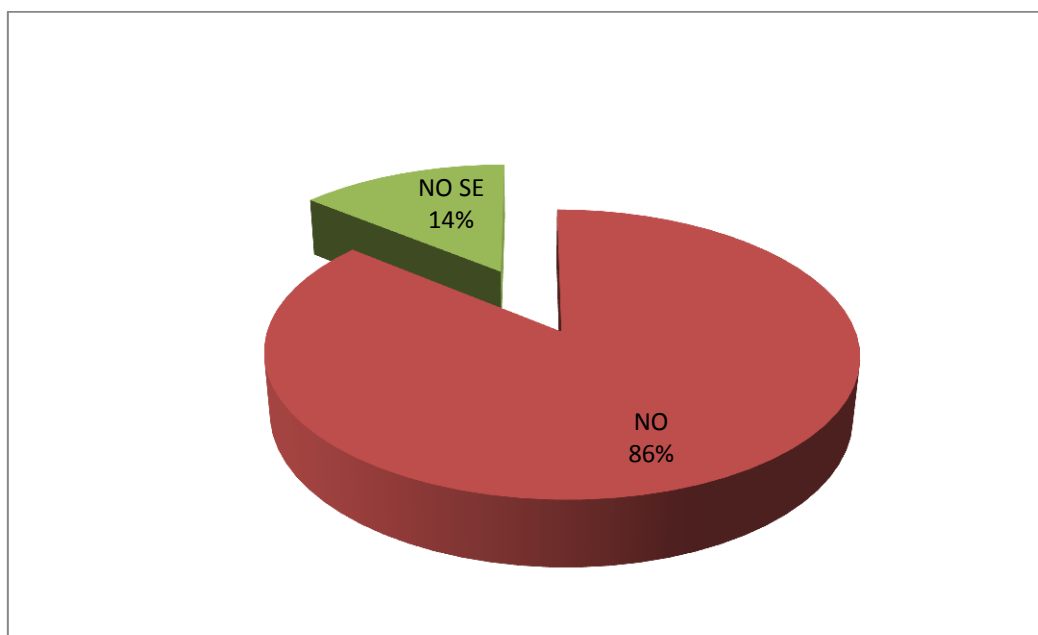


Figura 33 Charlas sobre salud bucal

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

ANÁLISIS: el 14% de los padres de familia encuestados no saben si sus hijos han recibido o no charlas sobre la salud bucal, mientras que el 86% de restante indican que sus hijos no han recibido charlas sobre este tema, siendo éste una de las actividades más eficientes para promover la salud bucal.

11.- ¿Sabe usted si existe en la escuela un plan de acción sobre la salud bucal?

Tabla 35 Existencia de plan de acción

DATOS	VALORES	%
SI	0	0
NO	127	85%
NO SE	23	15%
TOTAL	150	100%

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia



Figura 34 Existencia de plan de acción

Fuente: Adaptado de las encuesta a los padres de familia

ANÁLISIS: el 85% de los padres de familia manifestaron a través de las encuestas aplicadas, que en la escuela no existe un plan de acción que trate sobre la salud bucal; por lo tanto, la propuesta planteada tiene mayores posibilidades de generar buenos resultados. Cabe mencionar que el 15% restante desconoce sobre este tema.

CAPÍTULO IV

4. LA PROPUESTA

4.1. Tema

“Calidad del Servicio Odontológico y su impacto en la salud bucal de los estudiantes de la escuela Galo Plaza Lasso de la ciudad de Puerto Ayora, Santa Cruz, Galápagos”.

4.2. Fundamentación

La calidad de salud es una iniciativa relativamente reciente, su objetivo es lograr la transformación de las organizaciones y sistemas sanitarios. Uno de los retos en la transformación de las organizaciones de salud es aplicar estrategias y herramientas de Gestión de Calidad para optimizar la labor institucional y mejorar el estilo de vida de todos los participantes.

Los centros que ofrecen el servicio de odontología deben difundir la importancia que tiene la salud bucal, especialmente a los niños y jóvenes que están en etapa de crecimiento, a quienes se les debe inculcar los buenos hábitos de higiene y limpieza del área bucal.

Referirse a los servicios de salud en el campo odontológico en los estudiantes de la Escuela “Galo Plaza Lasso” de Puerto Ayora, Santa Cruz, Galápagos es emprender una temática que beneficiará en el aspecto que tanto preocupa los individuos, en este caso la salud bucal.

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo General

Proponer la implementación de un plan de acción para mejorar la calidad del servicio odontológico en los estudiantes de la Escuela “Galo Plaza Lasso” de Puerto Ayora de la Isla Santa Cruz.

4.3.2. Objetivos específicos

- Aumentar la cantidad de pacientes atendidos en el consultorio odontológico de la escuela.
- Mostrar los temas más importantes que ayudan a mantener los dientes en buen estado.
- Impartir charlas para promover el cuidado e higiene de la salud dental.

4.4.Factibilidad

La implementación de la propuesta de un plan de acción para mejorar la calidad del servicio odontológico tiene una aceptación por los directivos y personal en general de la escuela “Galo Plaza Lasso”, pues dieron apertura total a la investigación y apoyo a la propuesta, ya que esta brindaría beneficios a los estudiantes de la institución en cuanto a su salud bucal.

La presente propuesta es de gran contribución para los estudiantes, debido que a través de esta se pretende incluir la participación del alumnado de la escuela antes mencionada para ampliar sus conocimientos acerca de la salud bucodental, su cuidado y factores a considerar para mantener los dientes en buen estado y de esta manera, prevenir enfermedades. Con todo lo expuesto, se considera que la propuesta planteada es factible en todo aspecto, como en el educativo, social y económico.

4.5.Descripción

El plan de acción para mejorar el servicio odontológico en los estudiantes de la Escuela “Galo Plaza Lasso” de Puerto Ayora en la Isla Santa Cruz” radica en un programa de charlas con temáticas importantes para la salud bucal, dirigidas a los estudiantes y docentes; y también ejecutar revisiones por parte del departamento odontológico cada 6 meses con la finalidad de conocer el estado de salud bucodental de los estudiantes y así tomar las medidas necesarias para su mejora.

4.5.1. Plan de Acción

Tabla 36 Plan de Acción

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	CARGA HORARIA	PRESUPUESTO
Aumentar la cantidad de pacientes atendidos en el consultorio odontológico de la escuela	Atención Vespertina	Apertura del consultorio odontológico de la escuela en horas de la tarde	2 veces por semana/Lunes y Miércoles (3-5 pm) por año lectivo	\$10 diarios/\$80 mensual x 10 meses (\$800)
Mostrar los temas más importantes que ayudan a mantener los dientes en buen estado	Recursos de comunicación	Afiches A3	2 veces al año (impresión)	\$5 c/afiche x 10 afiches (\$50)
Impartir charlas para promover el cuidado e higiene de la salud dental	Charlas	Temas sobre salud bucal dirigidas por el odontólogo	2 veces al mes/Viernes (10:00-11:30 am) por año lectivo	\$15 x charlas/\$30 mensual x 10 meses (\$300)
TOTAL				\$ 1.150

Fuente: Adaptado por la autora

4.5.2. Presupuesto

El presupuesto corre por cuenta de la escuela fiscal “Galo Plaza Lasso”, el cual es asignado por el estado a través del Ministerio de Educación.

A continuación se describen los temas que componen las charlas:

Cuidado dental

El cuidado dental o bucal es importante para mantener los dientes sanos, encías y lengua. Los problemas orales, incluyendo el mal aliento, boca seca y caries son tratables con correcto cuidado dental. La buena salud oral implica algo más que el cepillado, para lo cual es importante tener en cuenta varios aspectos, como:

Pastas dentales y Enjuagues

Los niños y personas en general se benefician del fluoruro, ya que este ingrediente fortalece los dientes en desarrollo de los niños y previene la caries dental. Las pastas de dientes y enjuagues bucales contienen fluoruro. Los niveles de fluoruro en el agua potable pueden no ser lo suficientemente alta sin suplementación para prevenir la caries dental, por ello es recomendable hablar con el dentista acerca de las necesidades de fluoruro. El enjuague bucal antibacteriano puede reducir las bacterias que causan la placa y la enfermedad de las encías.

Cepillado dental

Cepillar los dientes por lo menos dos veces al día, es decir, en la mañana y antes de dormir; y usar hilo dental al menos una vez al día brinda un mayores beneficios a la salud oral, y es aún mejor si el cepillado se lo realiza después de cada comida. Estas actividades ayudan a eliminar la placa, la cual, si no es tratada a tiempo se combina con azúcares y forman ácidos que conducen a la caries dental. La placa bacteriana también puede causar enfermedades de las encías y otras enfermedades periodontales.

Pasos para un cepillado correcto

- Cepillar las superficies interiores, donde los dientes cumplen con las encías, y también cepillar la superficie de masticación.

- En la parte frontal de los dientes, utilizar pequeños círculos alrededor de las superficies exteriores, cerca de las encías.
- Escupir después de cepillarse los dientes.
- Enjuagar

Hilo dental

Posterior al cepillado de dientes, es necesario utilizar hilo dental, ya que este llega a las zonas donde el cepillo no alcanza; el hilo dental limpia la placa y restos de comida que se quedan entre los dientes y debajo de las encías.

Verificación

- Buscar manchas blancas en la línea de las encías, especialmente en los dientes frontales superiores.
- Buscar manchas de color marrón o amarillo.
- Comprobar que las encías estén de color rosa.
- Verificar que las encías no estén hinchadas o sangrando.

Alimentación

Es recomendable comer menos alimentos que contienen azúcares y almidones (por ejemplo, galletas, pasteles, tartas, dulces, helados, frutas secas, pasas, refrescos y papas fritas). Estos alimentos producen la mayor cantidad de ácidos en la boca, que comienzan el proceso de descomposición. Una buena dieta es importante para prevenir las enfermedades bucodentales.

Visita al Odontólogo

La mejor opción es visitar al dentista dos veces al año para los chequeos y limpiezas correspondientes, por tal razón, es necesario hablar con el dentista acerca de la frecuencia en

que se debe asistir a una consulta. El odontólogo utiliza equipos y técnicas especialmente para la limpieza de los dientes.

Diálogo con el dentista

Hablar con el dentista u otro especialista en el cuidado de la salud bucodental acerca de la condición de su boca y conocer a través de éste qué factores puede afectar la salud oral o dientes si se presentaran enfermedades como el cáncer, diabetes, problemas cardíacos, etc.

Asegurarse de mencionarle al odontólogo si se ha experimentado algún cambio en la salud dental y general desde que se haya administrado medicamentos recomendados por dicho especialista.

Cumplir con las recomendaciones que el médico odontólogo haya manifestado para el cuidado de sus dientes y boca. Se debe comprender las observaciones otorgadas por el dentista para así comprometerse de manera voluntaria con las tareas adicionales y cumplir con estas en la rutina diaria.

Preguntas al odontólogo

Generalmente, los niños sienten temor al ser observado por un médico, sea de cualquier área, y sobre todo a los dentistas. Para que el paciente pueda obtener mayor información acerca de la salud bucodental, es importante que deje el miedo a un lado y entablar una conversación fluida con el odontólogo, para de esta manera, plantearle las dudas y preguntas acerca de los tratamientos o procedimientos que se deben llevar a cabo según el diagnóstico.

Examen dental

Es importante que las personas se familiaricen con la apariencia de su propia boca y los dientes a través de un examen frecuente, ya que de esta manera, son capaces de captar los cambios en una etapa temprana y mediante el dentista. El examen dental ayuda a detectar cualquier signo de astillado o formación de grietas, decoloración, y soltura.

Si se experimenta un cambio en su mordida o desarrolla dolor, se debe informar al odontólogo de manera inmediata.

4.6.Impacto

El impacto (positivo) de la aplicación de esta propuesta es de tipo social, ya que contribuirá a la implementación de una cultura de cuidado y prevención en cuanto a la salud bucal, lo cual permite mejorar varios aspectos de los estudiantes y de la escuela en general. El impacto que generará la implementación del plan de acción para la mejora de la calidad del servicio odontológico en los estudiantes de la Escuela “Galo Plaza Lasso” de la ciudad de Puerto Ayora, Santa Cruz, Galápagos se da gracias a las técnicas utilizadas que permite relacionarse directamente con el entorno.

4.7.Cronograma de Trabajo

Tabla 37 Cronograma de trabajo

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	NOV.				DIC.				ENE.				FEB.				MAR.				ABR.			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Designación del tutor	Autoridades	■																							
Sesión 1ª de trabajo	Maestrante/tutor		■	■																					
Selección de participantes	Maestrante				■																				
Recolección de la información	Maestrante/ Participantes					■																			
Revisión del primer avance	Tutor						■	■																	
Diseño del instrumento de recopilación de datos	Maestrante								■	■															
Revisión de instrumentos por expertos.	Tutor/autoridades									■	■														
Corregir Instrumento.	Maestrante/Tutor											■													

4.8. Directrices para evaluar la propuesta

La propuesta planteada busca contribuir a erradicar el problema sobre los servicios de odontología que se ofrece en la escuela, a través de la ejecución de los programas de charlas y revisión periódica dental a los estudiantes, lo que se puede materializar en la práctica a un corto plazo. Se puede evaluar la factibilidad a partir de la participación de los directivos, docentes, estudiantes, padres de familia y médicos de la institución, lo que permitirá establecer en consenso las relaciones que se establecen entre las variables dependiente e independiente.

Se evaluará sistemáticamente los logros alcanzados en cuanto a la aplicación y difusión del plan de acción para el servicio odontológico, al desarrollo de los hábitos de cuidados y limpieza bucal de los estudiantes. Por lo que se hace necesaria la participación directa y voluntaria de los estudiantes, maestros, y demás miembros de la institución al momento de analizar los resultados, lo que permite medir el cumplimiento de los objetivos trazados.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Según el tema investigado, se concluye que:

- En la institución no existe un plan de acción para mejorar el servicio de odontología que ofrece la institución, por esta razón existen estudiantes con problemas bucales, ya que no tienen el conocimiento necesario para mantener un buen cuidado de los dientes y boca.
- Los estudiantes de la institución educativa no llevan un correcto cuidado diario de su salud bucal, debido al poco interés de estos; sumado además a la baja enseñanza por parte de los padres por distintos motivos, lo cual es un factor fuertemente influyente en los estudiantes de la escuela.
- Tomando en cuenta que muchos factores intervienen en el mantenimiento de la salud bucal, se concluye que se debe llevar una dieta balanceada y nutritiva para prevenir enfermedades bucodentales; esta contribuye a mejorar las condiciones del niño.
- Pocos alumnos acuden al departamento odontológico de la escuela, por la razón de que algunos no se encuentran motivados y otros, aunque poco, desconocen de la existencia del lugar. La falta de motivación de los niños se debe al poco interés de los mayores que se relacionan con ellos, además de que existen otros aspectos que influyen en la visita a dicho lugar, como lo es el ambiente de éste, considerado por los alumnos, poco agradable.
- El plan de acción ha sido planteada en base a tres actividades que se llevarán a cabo cada cierto periodo en el año lectivo, de tal forma que beneficie en distintos aspectos a los estudiantes de la escuela.
- El departamento de odontología extenderá sus horarios hasta la tarde, para de esta manera, aumentar el número de pacientes diarios, es decir, de 8 pacientes a 11 pacientes aproximadamente.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda lo siguiente:

- El especialista de odontología debe estar totalmente capacitado para tratar a estudiantes que enfrentan problemas dentales leves o graves, y brindarles así, la confianza necesaria para que permitan ser ayudados por el profesional de salud bucal; por lo tanto, participar en talleres o cursos de distintas ramas de odontología es una parte fundamental para mejorar la atención del especialista.
- Difundir la propuesta a otras instituciones a fin de prevenir y erradicar posibles problemas en lo que respecta a la salud bucal.
- Fortalecer periódicamente el servicio que prestan los odontólogos en el consultorio de la escuela.
- Dirigir el plan de acción a todos los padres de familia de la escuela.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcalde, P. (2010). *Calidad. 2a edición*. Madrid: Paraninfo.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Editora Nacional .
- Bordoni, N., Escobar, A., & Castillo, R. (2010). *Odontología Pediátrica: La salud bucal del niño y el adolescente en el mundo actual*. Buenos Aires: Editorial Panamericana .
- Borrás, S., & Rosell, V. (2011). *Guía para la reeducación de la deglución atípica y trastornos asociados*. Valencia : Nau Llibres .
- Cameron, A., & Widmer, R. (2010). *Manual de odontología pediátrica* . Barcelona: Elsevier España .
- Castellanos, J., Díaz, L., & Lee, E. (2015). *Medicina en odontología: Manejo dental de pacientes con enfermedades sistémicas* . México, D.F. : El Manual Moderno .
- Cortesi, V. (2008). *Manual práctico para el auxiliar de odontología*. Barcelona: Elsevier España .
- Cuenca, E., & Baca, P. (2013). *Odontología preventiva y comunitaria: Principios, métodos y aplicaciones*. Barcelona: Elsevier Masson.
- De Carlos, F., García, A., Pardo, B., López, L., & Fernández, M. (2005). *Manual del técnico superior en higiene bucodental*. Sevilla: Editorial MAD .
- De la Fuente, J., Sifuentes, M., & Nieto, M. (2014). *Promoción y educación para la salud en odontología*. México, D.F. : El Manual Moderno .
- DENTALNET. (23 de Junio de 2013). *DENTALNET*. Recuperado el 8 de Junio de 20115, de DENTALNET: <http://www.dentalnetla.net/sitio/tratamientos/ortodoncia/etapas-ortodoncia>
- Diéguez, E., Pascual, F., & Vela, C. (2009). *Selladores de fosas y fisuras para higienistas dentales: Indicaciones y técnicas de colocación*. Vigo: Ideas Propias.

- Ena, B., & Delgado, S. (2012). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa* . Madrid: Paraninfo .
- Fernández, F., Iglesias, D., Llaneza, J., & Fernández, B. (2010). *Manual para la formación del auditor en prevención de riesgos laborales: Aplicaciones y casos prácticos*. Valladolid: Lex Nova.
- Fernández, R. (2009). *Responsabilidad Social Corporativa* . Alicante : Editorial Club Universitario .
- Ferrando, J. (2007). *Marketing en empresas de servicios*. Valencia: Editorial de la UPV.
- FOE. (25 de Octubre de 2007). *FOE*. Recuperado el 8 de Junio de 2015, de Federación Odontológica Ecuatoriana : <http://www.foe.org.ec/cms/index.php/leyes-y-reglamentos/ejercicio-profesional>
- García, A., García, G., Pérez, M., Sánchez, L., & Serrano, A. (2013). *Manual de dirección de operaciones: Decisiones estratégicas*. Santander: Editorial de la Universidad de Cantabria.
- García, I., & Pinchuk, D. (2005). *Salud bucodental: Un paseo por la boca*. Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas .
- Gimeno, J., Repullo, J., & Rubio, S. (2006). *Manual de Dirección Médica y Gestión clínica* . Madrid: Díaz de Santos.
- Gómez, J., Gómez, L., & Quecedo, A. (2008). *Pautas de tratamiento en Pediatría* . Medellín : Editorial Universidad de Antioquía.
- Gómez, O. (2007). *Educación Para la Salud*. San José: EUNED.
- Gutiérrez, E., & Iglesias, P. (2009). *Técnicas de ayuda odontológica/estomatológica*. Madrid: Editex .
- Gutiérrez, P., & Gutiérrez, H. (2012). *Urgencias médicas en odontología*. México, D.F.: Manual Moderno .
- Herazo, B. (2012). *Clínica del sano en Odontología* . Bogotá: Ecoe Ediciones .

- Lacalle, G. (2012). *Gestión Administrativa de Recursos Humanos*. Madrid: Editex.
- Luengo, J., & García, A. (2000). *Tratado de pediatría social*. Madrid: Diaz de Santos .
- Marín, Q. (2011). *Elaboración del plan de marketing: Aplicación en Excel*. Barcelona: Profit Editorial.
- Martínez, D., & Milla, A. (2012). *La elaboracion del plan estratégico a través del Cuadro de Mando Integral*. Madrid: Diaz de Santos.
- Matilla, K. (2008). *Los modelos de planificación estratégica en la teoría de las Relaciones Públicas*. Barcelona: UOC.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (26 de Mayo de 2009). *Ministerio de Salud Pública*. Recuperado el 10 de Julio de 2015, de Aplicaciones MSP: <https://aplicaciones.msp.gov.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/NORMAS%20Y%20PROCEDIMIENTOS%20DE%20ATENCI%C3%93N%20EN%20SALUD%20BUCAL%20%20I%20%20NIVEL.pdf>
- Mora, J., & Oteo, L. (2014). *Nueva gestión clínica enfocada a la calidad, gobernanza de microsistemas, management basado en la evidencia y aplicativos refinados por procesos*. Madrid: Díaz de Santos.
- Navarro, F. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y Práctica* . Madrid: Esic .
- OCDE. (2007). *Panorama de la salud 2007: Los indicadores de la OCDE*. París : OCDE.
- OMS. (10 de Febrero de 2007). *Organización Mundial de la Salud* . Recuperado el 2 de Junio de 2015, de OMS: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs318/es/>
- Rodríguez, J. (2010). *Administración de pequeñas y medianas empresas. Sexta edición*. México: Cengage Learning Editores.
- SEPA. (2015). Mejora tu rendimiento deportivo: ¡Empieza por tu boca! . *Cuida tus encías N° 8, 4*.
- Tripathi, K. (2008). *Farmacología En Odontología: Fundamentos*. Buenos Aires: Editorial Panamericana .

Universidad Politécnica de Madrid. (3 de Marzo de 2014). *UPM*. Obtenido de Universidad Politécnica de Madrid web site: http://fabetsia.dmpa.upm.es/solo_alumnos/sp2/Tablon_sp2/TransparenciasCALIDAD06.pdf

Ustrell, J. (2011). *Manual de Ortodoncia* . Barcelona: Publications I Ediciones de la Universitat de Barcelona .

Vargas, M., & Aldana, L. (2006). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Bogotá: Ecoe.

APÉNDICE

APÉNDICE 1

ENCUESTA APLICADAS A LOS PARTICIPANTES

ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES

- 1.- ¿Sabe usted de la existencia del consultorio odontológico en la escuela?
- 2.- ¿Cada qué periodo realiza visitas al odontólogo?
- 3.- ¿Conoce usted la importancia de la visita al odontólogo?
- 4.- ¿Cuál es la frecuencia diaria de su cepillado dental?
- 5.- ¿Sus padres influyen en cuanto su salud bucal?
- 6.- ¿Con qué frecuencia visita el consultorio odontológico de la escuela?
- 7.- ¿Cuáles son los motivos por el cual no realiza la visita al odontólogo de la escuela?
- 8.- ¿Considera usted el consultorio de la escuela como un lugar agradable?
- 9.- ¿Los profesores muestran preocupación por la salud bucal de los estudiantes?
- 10.- ¿Ha recibido charlas en la escuela acerca de la salud bucal?
- 11.- ¿Existe un plan de acción acerca de la salud bucal de los estudiantes?

APÉNDICE 2

ENCUESTA A LOS DOCENTES DE LA ESCUELA

- 1.- ¿Usted presta facilidad a los estudiantes para la asistencia a la consulta odontológica?
- 2.- ¿Incentiva a los estudiantes a la visita periódica odontológica?
- 3.- ¿Usted tiene conocimiento sobre la importancia de la salud bucal?
- 4.- ¿Ha recibido charlas sobre salud bucal por parte del Odontólogo de la escuela?
- 5.- ¿Cree usted que puede contribuir de manera significativa a la salud bucal de sus estudiantes a cargo?
- 6.- ¿Sabe usted el porcentaje de caries de sus alumnos?
- 7.- ¿Se preocupa de que sus alumnos terminen los tratamientos odontológicos, teniendo contacto permanente con el profesional?
- 8.- ¿Se trabaja en conjunto con el Director, profesional de la salud y padres de familia con el objetivo de mejorar la salud bucal de los niños y niñas de la institución?
- 9.- ¿Considera usted que sería beneficioso impartir charlas sobre la salud bucal de los estudiantes?
- 10.- ¿Existe en la escuela un plan de acción para la salud bucal, dirigido a los estudiantes?

APÉNDICE 3

PREGUNTAS A LOS PADRES DE FAMILIA

- 1.- ¿Considera usted que el director de la escuela se interesa por la salud bucal de los alumnos?
- 2.- ¿Desea que su hijo reciba atención odontológica para prevenir la aparición de caries?
- 3.- ¿Considera usted importante acudir al odontólogo?
- 4.- ¿Le gustaría que su hijo/a se realice los tratamientos odontológicos bajo la comodidad de la escuela?
- 5.- ¿Está usted de acuerdo con la atención odontológica dentro de la escuela?
- 6.- ¿Qué factores usted considera que inciden en la visita de los estudiantes al departamento odontológico de la escuela?
- 7.- ¿Cree usted que el profesional de salud bucal tiene la libertad para realizar su trabajo en beneficio de los niños/as de la escuela?
- 8.- Según su apreciación ¿la relación entre profesional y docente es coordinada para facilitar la consulta de los niños y niñas?
- 9.- ¿Se le informa sobre la condición de la salud bucal de su hijo/a?
- 10.- ¿Su representado ha recibido charlas sobre salud bucal?
- 11.- ¿Sabe usted si existe en la escuela un plan de acción sobre la salud bucal?