

## **Estudio de satisfacción del usuario de los servicios odontológicos en el municipio de Ixtlahuaca a través del modelo SERVQUAL, 2023.**

**Dr. Alvaro González López**

Instituto de Estudios Superiores ISIMA

alvaro9945@hotmail.com

**Dr. Julio Álvarez Botello,**

Universidad Autónoma del Estado de México

julioalvarezbotello@yahoo.com

**Dra. Eva Martha Chaparro Salinas**

Universidad Autónoma del Estado de México

bebachaparro@yahoo.com.mx

### **RESUMEN**

La presente investigación tiene por objeto conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios odontológicos del municipio de Ixtlahuaca de Rayón, Estado de México, a través del modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio ofrecido capturando las expectativas y percepciones de los encuestados en cinco dimensiones para sugerir posibles causas de los problemas de calidad del servicio, así como estrategias para solventarlos.

**Palabras clave:** Satisfacción, calidad, odontología, SERVQUAL, salud.

### **ABSTRACT**

The purpose of this research is to know the level of satisfaction of users of dental services in the municipality of Ixtlahuaca de Rayón, State of Mexico, through the SERVQUAL model to measure the quality of the service offered by capturing the expectations and perceptions of the respondents in five dimensions to suggest possible causes of service quality problems, as well as strategies to solve them.

**Keywords:** Satisfaction, quality, dentistry, SERVQUAL, health.

### **INTRODUCCIÓN**

La calidad en los servicios de salud dental es un elemento crucial que impacta directamente en la eficacia de los tratamientos y en la satisfacción del paciente. Esta premisa subraya la importancia de adoptar prácticas óptimas y estándares elevados en la atención odontológica, desde el diagnóstico inicial hasta la conclusión del tratamiento. Este enfoque no solo asegura resultados exitosos en los tratamientos, sino que también fomenta la confianza y la relación a largo plazo entre los profesionales de la salud dental y sus pacientes. La presente investigación pone de relevancia conocer cuales son los factores que inciden para otorgar una atención dental de calidad y la forma en que los pacientes perciben esta, así como proponer posibles soluciones a los problemas encontrados.

### **Marco Teórico**

El desarrollo de la investigación fue referenciado y generado de las investigaciones que desarrollaron María Isabel Avalos (2012) desarrollando el concepto y elementos fundamentales de la calidad en la salud. La investigación de Marianna Barrios (2011) indicando las características técnicas, objetivos y subjetivos teniendo como resultante la satisfacción de los pacientes.

Así son numerosos los enfoques que se le han dado al estudio de la calidad y las denominaciones que se han realizado de la misma, siendo el enfoque sistémico de la calidad propuesto por Caballero (2012), el cual considera tres componentes para su estudio: la estructura, el proceso y el resultado.

Otros autores utilizados como referentes para el desarrollo de la presente investigación fueron Canto (2014), Díaz (2012), Freitas (2010), Giraldo (2001), Grupo de Trabajo de la fundación Mexicana de la Salud (2013), Llinás (2010), Luna (2011), Martyín (2005), Norabuena (2013), Ponce (1991), Ramírez (2021).

En el ámbito del sector salud, la calidad tienen aún mayor relevancia, ya que una institución de esta índole, debe estar comprometida con la eficiencia de los servicios y debe contemplar a su vez desafíos como el envejecimiento de la población, nuevas tecnologías y las presiones presupuestarias y su interconexión con la creciente complejidad de los sistemas sanitarios en busca de la productividad. Rivero (2004).

### **CONTENIDO**

Diseño de la investigación.

La investigación que se llevó a cabo es de tipo cuantitativa; esto es así porque abarcó un estudio descriptivo no experimental de la muestra poblacional; Los datos cuantitativos incluyen información cerrada para medir actitudes en escalas de puntuación. El análisis de este tipo de datos nos permitió analizar estadísticamente las puntuaciones recopiladas, para responder a las preguntas de investigación.

#### Levantamiento de datos.

La técnica de levantamiento de datos fue la aplicación del cuestionario SERVQUAL a los usuarios de los servicios odontológicos en el municipio de Ixtlahuaca.

Ubicado en el Estado de México Ixtlahuaca es uno de los 125 municipios que conforman la entidad. Su cabecera municipal es Ixtlahuaca de Rayón. Según datos del último censo del INEGI (2020), en Ixtlahuaca habitan 160,139 personas, siendo 83,364 mujeres y 76,775 hombres.

#### Determinación de la muestra.

La determinación de la muestra será de carácter cuantitativo, el muestreo se realizó por racimos, usando el muestreo aleatorio simple usando un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 5%. Lo anterior arrojó un tamaño ideal de la muestra de 384 cuestionarios.

#### Objetivo de la investigación

Estudiar el nivel de satisfacción del usuario final de los servicios odontológicos en el municipio de Ixtlahuaca, México durante el año 2023.

#### Preguntas de la investigación

1. ¿Diagnosticar la situación actual del nivel de satisfacción de los usuarios finales de los servicios odontológicos me permitirá identificar posibles soluciones para mejorar el servicio?
2. ¿El desarrollo de propuestas para mejorar la situación actual del nivel de satisfacción de los usuarios finales de los servicios odontológicos en el municipio de Ixtlahuaca, México, podrán ser aceptadas por la comunidad de odontólogos de este municipio? ¿y que tendría que hacer para que lo sean?
3. ¿La satisfacción de los usuarios finales de los servicios odontológicos en el municipio de Ixtlahuaca, México incidirá en la rentabilidad de las clínicas y consultorios dentales en esta localidad?
4. ¿Valdrá la pena el gasto y esfuerzo que supone, elevar la calidad de los servicios odontológicos que se prestan en el municipio de Ixtlahuaca, México y de qué manera se ve realmente reflejado?

#### Justificación.

La calidad del servicio es un tema fundamental y clave para que cualquier negocio permanezca en el mercado, de este depende el fracaso o éxito de las organizaciones. El modelo SERVQUAL es una herramienta que mide la calidad de servicio mediante las expectativas y percepciones de los clientes, basados en cinco dimensiones: la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos físicos o

tangibles. Es decir, es utilizada para analizar las expectativas de los usuarios sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. Dentro del sector servicios, la preocupación debe estar en que los clientes cada día tienen expectativas más elevadas y así mismo la competencia crece significativamente, por lo que cada organización trata de igualar o superar estas expectativas para permanecer en el mercado. Sin embargo, al innovar con un producto sofisticado y de alta tecnología, se deja de lado el brindar un servicio cálido, oportuno y eficaz para el cliente. Por ende, el servicio es una posibilidad de elevar el nivel de percepción que tiene el cliente respecto al servicio, aumentando así su valor. Por tal motivo la calidad de servicio es utilizada en las organizaciones como una herramienta de diferenciación; es por esto que el tener una cultura de calidad servicio dentro de la organización es fundamental para los empresarios que desean llegar a ser o mantenerse como líderes de alta calidad tanto en su producción, como en los servicios que prestan.

### **Resultados de la investigación**

La población de adultos jóvenes son los que más están interesados en el cuidado oral ya que los tres primeros grupos etarios comprendidos entre los 18 hasta los 49 años componen 258 casos es decir el 66.8 % del total de la muestra. Así la salud oral constituye un aspecto fundamental del bienestar general, especialmente en la etapa de la vida que abarca desde la juventud hasta la mediana edad, aproximadamente de los 18 a los 49 años. Durante este período, los adultos jóvenes experimentan numerosos cambios en su vida personal, profesional y social, lo que puede impactar directamente en su salud oral. Los adultos jóvenes están expuestos a varios factores de riesgo que pueden comprometer su salud oral. Estos incluyen dietas ricas en azúcares, consumo de tabaco y alcohol, prácticas inadecuadas de higiene oral y el acceso limitado a servicios odontológicos debido a restricciones económicas o falta de conciencia sobre la importancia del cuidado preventivo. Además, esta etapa de la vida a menudo se caracteriza por cambios significativos, como la asistencia a la universidad, la entrada al mercado laboral o el inicio de la vida familiar, que pueden llevar a la negligencia de la salud oral.

La tendencia observada en este estudio, indica que las mujeres son quienes más solicitan atención dental, esto abre un interesante campo de análisis sobre las dinámicas de género en la salud y su impacto en el comportamiento de búsqueda de atención dental. La socialización de género puede influir significativamente en cómo hombres y mujeres perciben la salud y el cuidado personal. Tradicionalmente, a las mujeres se les ha inculcado la importancia de la apariencia y el cuidado del cuerpo, lo cual podría traducirse en una mayor predisposición a buscar servicios de salud dental para mantener una estética dental adecuada. Además, las mujeres suelen tener roles de cuidadoras en la familia, lo que las lleva a estar más informadas y preocupadas por las cuestiones de salud, incluida la salud oral, no solo para ellas mismas sino también para sus hijos y familiares.

Desde una perspectiva biológica, existen ciertas condiciones de salud que afectan exclusivamente o de manera diferente a las mujeres, como las variaciones hormonales durante el ciclo menstrual, el embarazo y la menopausia, que pueden influir en la salud oral. Por ejemplo, el embarazo se asocia con un mayor riesgo de gingivitis debido a los cambios hormonales, lo que puede llevar a las mujeres embarazadas a buscar más atención dental. Estas condiciones específicas de género requieren una atención dental especializada y pueden explicar en parte la mayor demanda de servicios odontológicos por parte de las mujeres.

En el rubro denominado escolaridad del encuestado las personas con educación media superior y superior son quienes más asisten a consulta dental. La relación entre el nivel educativo y la frecuencia de visitas al dentista es un tema de gran relevancia en el estudio de la salud pública y la epidemiología dental. La evidencia sugiere que las personas con niveles de educación media superior y superior son quienes más asisten a consulta dental, un fenómeno que merece ser analizado para comprender sus causas y consecuencias.

De esta manera la educación formal incrementa la conciencia y el conocimiento sobre la importancia de la salud oral y la prevención de enfermedades. Las personas con un mayor nivel educativo tienen más probabilidades de estar expuestas a información sobre buenas prácticas de higiene oral, los riesgos asociados con la negligencia dental, y la importancia de las visitas regulares al dentista para la detección temprana de problemas. Generalmente, un mayor nivel educativo se correlaciona con mejores ingresos económicos y, por ende, un mayor acceso a recursos de salud, incluidos los servicios dentales. Esto no solo facilita la posibilidad de pagar tratamientos, sino que también puede influir en la elección de tratamientos de salud dental de mayor calidad o en la disposición a invertir en tratamientos preventivos y cosméticos.

Este conocimiento debe influir en la formulación de políticas de salud pública, promoviendo programas educativos sobre salud oral dirigidos a todos los niveles educativos, especialmente en las primeras etapas de la educación. La inclusión de programas de salud oral en las escuelas puede ser una estrategia efectiva para aumentar la conciencia desde una edad temprana, independientemente del nivel educativo que se alcance más adelante.

Un porcentaje muy alto de la población se encuentra afiliada a algún sistema de seguridad social, y a pesar de ello solicitan atención con facultativo privado debido al limitado catálogo de servicios de salud bucal que se ofrece en sus instituciones de afiliación. Esta dicotomía entre la amplia afiliación a sistemas de seguridad social y la preferencia por servicios de salud bucal privados es un fenómeno que refleja profundas discrepancias en la calidad y disponibilidad de la atención dental. A pesar de que un porcentaje

significativo de la población cuenta con cobertura de seguridad social, muchos optan por buscar atención en el sector privado, motivados principalmente por el limitado catálogo de servicios de salud bucal disponibles en sus instituciones de afiliación. Además, los largos tiempos de espera para obtener citas y tratamientos en el sector público son otra razón significativa por la que los pacientes prefieren los servicios privados. La demanda supera con creces la capacidad de muchos sistemas de seguridad social, resultando en retrasos prolongados que pueden exacerbar condiciones dentales y disminuir la satisfacción del paciente. La percepción de una mayor calidad de atención y un trato más personalizado en el sector privado también juega un papel importante. Los pacientes a menudo creen que los servicios privados utilizan tecnología más avanzada, ofrecen más tiempo por consulta, y proporcionan un enfoque más individualizado, lo que mejora la experiencia general del paciente. La tendencia a preferir servicios dentales privados puede exacerbar las desigualdades en el acceso a la atención de salud bucal, ya que solo aquellos con recursos económicos suficientes pueden permitirse optar por el sector privado. Esto deja a una gran parte de la población dependiente de un sistema público sobrecargado y limitado en servicios.

Aunque el sector privado puede ofrecer una atención de mayor calidad y más rápida, una dependencia excesiva en este sector puede llevar a una saturación de servicios, aumentando los costos y potencialmente disminuyendo la calidad de la atención a medida que los servicios privados intentan satisfacer la creciente demanda.

Esta dinámica subraya la necesidad de una reevaluación y reforma de los sistemas de seguridad social para expandir y mejorar su catálogo de servicios dentales. Aumentar la inversión en recursos, tecnología y capacitación del personal puede ayudar a reducir los tiempos de espera y mejorar la calidad de la atención, haciendo que el sector público sea una opción más atractiva para los pacientes.

El acceso y la disposición de la historia clínica dental para la atención es un aspecto crucial en la prestación de servicios de salud bucal de calidad. Sin embargo, según los resultados de la investigación, este componente ha recibido una calificación baja por parte de los pacientes, evidenciando una problemática significativa en la gestión de la información clínica.

La falta de digitalización y sistemas de gestión de información adecuados puede llevar a retrasos significativos en la atención, así como a la imposibilidad de realizar un seguimiento efectivo del historial de tratamiento del paciente. Las deficiencias en la calidad de la documentación, incluidas las inconsistencias y los errores en las historias clínicas, pueden afectar negativamente la calidad de la atención al paciente, llevando a diagnósticos erróneos o tratamientos inapropiados.

La eficiencia en la atención, incluido el acceso rápido a la información del paciente, es un factor clave en la satisfacción del paciente. Las demoras o problemas en la atención debido a la gestión inadecuada de las historias clínicas pueden resultar en una percepción negativa de los servicios recibidos.

La eficiencia y satisfacción en el proceso de cobro por servicios dentales prestados son indicadores cruciales de la calidad de la experiencia del paciente dentro de un consultorio dental. Sin embargo, este estudio ha puesto en relieve una preocupación significativa: la atención en caja, es decir, el proceso de cobro, ha sido calificado de manera baja por los pacientes. Esta calificación negativa no solo refleja una dimensión crítica del servicio que necesita mejora, sino que también puede tener implicaciones profundas en la percepción general del consultorio dental y en la fidelidad del paciente.

Los procesos lentos y tediosos pueden frustrar a los pacientes, especialmente después de haber recibido un tratamiento que podría haber sido incómodo o estresante. La confusión sobre los costos de los tratamientos, la falta de transparencia en la facturación y la percepción de tarifas inesperadas o adicionales pueden contribuir significativamente a una experiencia negativa en el momento del cobro. La limitación en las formas de pago aceptadas (efectivo, tarjetas de crédito, planes de financiamiento) puede ser un inconveniente para los pacientes que prefieren usar métodos de pago específicos o que requieren flexibilidad en el pago.

La comunicación efectiva entre el odontólogo y el paciente es un pilar fundamental en la práctica dental, crucial para garantizar no solo la comprensión del tratamiento por parte del paciente, sino también su cooperación y satisfacción con el proceso de atención. Sin embargo, en este estudio, se observa un valor bajo en la calificación de la explicación que brindan los odontólogos acerca de los tratamientos propuestos. Una explicación insuficiente puede deberse a la falta de claridad o al uso de terminología técnica incomprensible para el paciente. Esto puede dejar al paciente confundido acerca de su condición, las opciones de tratamiento disponibles, y lo que se espera de él durante y después del tratamiento.

Es esencial que los odontólogos reciban formación en habilidades de comunicación, aprendiendo a explicar los tratamientos de manera clara y accesible, y a adaptar su lenguaje al nivel de comprensión de cada paciente. La capacitación debe enfatizar la importancia de la empatía y el escuchar activamente las preocupaciones del paciente. Involucrar activamente al paciente en el proceso de toma de decisiones, alentándolo a hacer preguntas y expresar sus preferencias o preocupaciones, puede mejorar la comprensión y la satisfacción con el tratamiento. Esto también ayuda a construir una relación de confianza entre el paciente y el odontólogo.

Mejorar la comunicación requiere un enfoque multifacético que incluya capacitación en habilidades de comunicación, el uso de materiales de apoyo, la asignación adecuada de tiempo, la participación activa

del paciente y el feedback continuo. Al adoptar estas estrategias, los profesionales de la odontología pueden asegurar que sus pacientes estén bien informados, comprometidos con su tratamiento y satisfechos con la atención recibida, lo cual es fundamental para el éxito terapéutico y la fidelización del paciente.

La satisfacción del paciente en el ámbito de la atención dental es multifacética y depende no solo de la calidad del tratamiento recibido sino también de la experiencia general en la clínica o el hospital. Un aspecto crucial de esta experiencia es la interacción con el personal, encargado no solo de brindar atención dental sino también de ofrecer asistencia, información y orientación. Este estudio muestra una calificación baja en la satisfacción del paciente con respecto a la falta de personal para auxiliar, informar y orientar a los pacientes.

La falta de personal suficiente para atender las necesidades de los pacientes no solo incrementa el tiempo de espera, sino que también reduce la calidad de la atención personalizada. Este déficit puede deberse a restricciones en el presupuesto, dificultades en la retención de personal o una planificación deficiente. Incluso cuando hay personal disponible, su falta de capacitación para ofrecer información clara y orientación adecuada puede llevar a experiencias negativas para los pacientes. La capacitación deficiente puede afectar la capacidad del personal para resolver dudas, manejar situaciones estresantes y guiar a los pacientes en el proceso de atención. Desarrollar y ejecutar programas de capacitación para todo el personal en habilidades comunicativas, manejo de situaciones difíciles y conocimiento detallado de los procesos y procedimientos de la clínica. Esto asegura que el personal no solo esté disponible sino también adecuadamente equipado para ofrecer una atención excepcional.

#### Propuestas innovadoras y recomendaciones

La calidad en el ámbito de la salud es un pilar fundamental que abarca todos los aspectos del cuidado y servicio ofrecido, desde la atención preventiva hasta los tratamientos especializados y la gestión administrativa. Esta importancia radica en la profunda influencia que tiene la calidad del cuidado de la salud sobre los resultados de los pacientes, incluyendo su seguridad, bienestar, y satisfacción general. Una atención de alta calidad no solo mejora la vida de los individuos, sino que también contribuye a la eficiencia de los sistemas de salud, optimizando recursos y reduciendo costos a través de la prevención de errores y complicaciones.

En un mundo donde los avances tecnológicos y médicos continúan evolucionando a un ritmo acelerado, la exigencia de calidad en la atención de salud se ha vuelto más crítica que nunca. Esto no solo implica la aplicación de los últimos descubrimientos científicos y tecnológicos en el cuidado del paciente, sino también la humanización de la atención, asegurando que el respeto, la dignidad y la empatía sean

componentes centrales en la interacción con los pacientes. Además, la calidad en salud engloba la gestión eficiente de la información de los pacientes, la comunicación efectiva entre proveedores de servicios de salud, y el cumplimiento de estándares éticos y legales.

## **Propuestas**

La búsqueda de la excelencia en la calidad del cuidado de la salud es un compromiso continuo que requiere la participación activa de todos los actores involucrados, incluyendo profesionales de la salud, pacientes, familias, y organismos reguladores. El objetivo es crear un sistema de salud que no solo cure enfermedades y alivie síntomas, sino que también prevenga la aparición de condiciones adversas y promueva un estado de bienestar integral. En este contexto, la calidad se convierte en la piedra angular sobre la cual se construyen servicios de salud más seguros, efectivos, y centrados en el paciente, marcando la diferencia entre un tratamiento ordinario y una atención excepcional que mejora la calidad de vida de las personas.

Por lo que a continuación se presentan las siguientes propuestas de trabajo para elevar la calidad en los servicios odontológicos ofrecidos en el municipio de Ixtlahuaca de Rayón, Estado de México.

### **1. Historia clínica disponible y cumplimiento normativo.**

Uno de los problemas observados es que la historia clínica no está disponible al momento de la consulta por lo que se sugiere implementar un Sistema de Expedientes Clínicos Electrónicos (SECE) que cumpla con todas las normativas legales de manejo de información médica, como las establecidas en la NOM-024-SSA3-2010 que establece los objetivos funcionales y funcionalidades que deberán observar los productos de Sistemas de Expediente Clínico Electrónico para garantizar la interoperabilidad, procesamiento, interpretación, confidencialidad, seguridad y uso de estándares y catálogos de la información de los registros electrónicos en salud. Así como la NOM 004 SSA3 2012 que establece los criterios, objetivos y obligaciones del expediente clínico en México para todos los prestadores de servicios de salud público, social y privado.

Un Expediente Clínico Electrónico (ECE) es un sistema electrónico que permite almacenar, gestionar y compartir la información médica de un paciente de forma digital. En lugar de utilizar papel, el ECE registra datos como historias clínicas, resultados de pruebas, diagnósticos, tratamientos, medicamentos recetados, entre otros, en un formato electrónico. El ECE facilita el acceso rápido y seguro a la información de salud de los pacientes, tanto para los profesionales de la salud como para los propios pacientes, lo que puede mejorar la calidad de la atención médica, reducir errores y redundancias en los tratamientos, y garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos.

Además, el ECE puede integrar información dispersa, apoyar la investigación médica y permitir un seguimiento más efectivo de los pacientes, incluso en casos que requieran atención especializada

A continuación, se presentan algunas pautas generales para la implementación de un ECE:

**Cumplimiento normativo:** Es fundamental asegurarse de que el sistema ECE cumpla con los requisitos establecidos en la normativa aplicable que ya hemos referido, garantizando la interoperabilidad, procesamiento, interpretación y seguridad de la información en el expediente clínico electrónico.

**Confidencialidad y seguridad:** El sistema ECE debe garantizar la confidencialidad de la identidad de los pacientes, así como la integridad y confiabilidad de la información clínica. Se deben establecer medidas de seguridad adecuadas para prevenir el uso ilícito o ilegítimo de la información.

**Registro de datos:** Los datos de identificación y demográficos del paciente deben registrarse utilizando códigos o nomenclatura estandarizada. Es importante que los datos sean ingresados por personal autorizado y que se registre quién ingresó los datos y cuándo se registraron. El sistema debe almacenar valores históricos de la información clínica y estadística.

**Estándares y catálogos:** Se recomienda utilizar estándares y catálogos nacionales que permitan la interoperabilidad de las aplicaciones en las diversas instituciones de salud. Esto garantiza que todos los sistemas utilicen el mismo lenguaje, lo que facilita la comunicación y el intercambio de información, esto en consultorios o clínicas institucionales, ya que con clínicas particulares no sería posible llevarlo a cabo.

**Seguridad en la autenticación:** Se deben implementar mecanismos de autenticación seguros para el acceso al sistema, como firmas electrónicas simples y certificados digitales. Esto ayuda a garantizar la seguridad en el manejo de la información.

**Capacitación y seguimiento:** Es importante capacitar al personal en el uso adecuado del sistema ECE y realizar un seguimiento continuo para asegurar su correcta implementación y funcionamiento.

Algunas recomendaciones para seleccionar un proveedor de ECE son las siguientes:

Verificar que el proveedor cumpla con las normativas y regulaciones que hemos referido en relación con los sistemas de ECE, asegurando que el producto ofrecido cumpla con los estándares de interoperabilidad, seguridad y confidencialidad establecidos en la normativa correspondiente.

Evaluar la experiencia y reputación del proveedor en el sector de la salud, así como su trayectoria en la implementación de sistemas de ECE. Es importante conocer la satisfacción de otros clientes y verificar referencias.

Analizar las capacidades técnicas del proveedor en cuanto a la funcionalidad, escalabilidad, seguridad y soporte del sistema de ECE. Es fundamental asegurarse de que el proveedor pueda adaptar el sistema a las necesidades específicas del consultorio dental o la institución correspondiente.

Asegurarse de que el proveedor implemente medidas sólidas de seguridad de la información, como cifrado de datos, control de accesos, auditorías de seguridad, entre otros, para proteger la confidencialidad e integridad de los datos de salud.

Evaluar la disponibilidad de capacitación y soporte técnico por parte del proveedor para garantizar una correcta implementación y uso del sistema de ECE, así como para resolver posibles incidencias de manera oportuna.

Analizar los costos asociados con la implementación y mantenimiento del sistema de ECE, así como el modelo de negocio del proveedor (licencias, actualizaciones, servicios adicionales, etc.) para asegurar que se ajuste al presupuesto y necesidades de la institución de salud o consultorio particular.

## 2. Capacitación del personal:

Proporcionar capacitación continua al personal sobre el manejo adecuado de los expedientes clínicos y el uso eficiente del sistema electrónico. Asegurar la correcta entrada de datos y el mantenimiento de la integridad de la información. Fomentar las prácticas de seguridad y privacidad de la información del paciente. Sesiones teóricas sobre el funcionamiento del sistema de expediente clínico electrónico, normativas de privacidad y seguridad de la información. Talleres prácticos en el software, incluyendo la creación, gestión y búsqueda de expedientes. Pruebas de conocimiento para asegurar la comprensión y manejo adecuado del sistema.

En este orden de ideas y toda vez que un consultorio debe destacar por su personal operativo se sugiere realizar una evaluación exhaustiva de las habilidades y conocimientos actuales del personal. Identificar las áreas en las que necesitan mejorar y las nuevas habilidades que podrían beneficiar al consultorio. Sesiones teóricas sobre principios de atención al cliente, empatía y manejo de conflictos. Talleres prácticos de role-playing para simular situaciones con pacientes. Evaluaciones periódicas para medir la mejora en la atención al cliente.

El programa debe incluir módulos sobre, habilidades de técnicas dentales, actualizaciones sobre nuevas tecnologías y procedimientos. Se recomienda, además mejorar las habilidades comunicativas del personal. Fomentar una actitud de servicio y empatía hacia los pacientes y asegurarse de que todo el personal esté familiarizado con ellos. Se debe incluir el protocolo para recibir a los pacientes, tiempos de espera, duración de consulta, manejo de quejas y seguimiento.

### 3. Promover el autocuidado y la educación del paciente

Promover el autocuidado en salud dental es fundamental para elevar la calidad del servicio en una clínica dental que aspira a mejorar sus servicios, ya que no solo mejora la salud bucal de los pacientes, sino que también puede reducir la necesidad de tratamientos invasivos y aumentar la satisfacción del cliente a largo plazo, por lo que se sugiere diseñar materiales educativos sobre la importancia del autocuidado en la salud dental. Estos materiales pueden incluir folletos, cárteles en la clínica, videos educativos y publicaciones en redes sociales. Asegurándose que el contenido sea claro, informativo y fácil de entender para los pacientes de todas las edades. Durante las consultas dentales, dedicar tiempo a hablar con cada paciente sobre su rutina de cuidado bucal actual y proporcionar recomendaciones personalizadas para mejorarla. Esto puede incluir sugerencias sobre productos de cuidado bucal específicos, técnicas de cepillado adecuadas y la importancia de visitar al dentista regularmente.

En este orden de ideas es esencial que el individuo comprenda los factores que pueden dañar dientes y encías, como el tabaco, la dieta rica en azúcares, el estrés, entre otros. Identificar y controlar estos factores contribuye a mantener la salud oral.

El paciente debe adquirir habilidades para realizar el autoexamen de las encías, identificar signos de alteraciones y adoptar hábitos saludables que promuevan la salud oral. Esto implica asumir un comportamiento proactivo en el autocuidado de la salud bucal.

### 4. Infraestructura y limpieza en general

Aunque en este rubro la calificación hallada en el instrumento no es baja, tampoco la podemos considerar sobresaliente, por lo que se sugiere realizar una evaluación exhaustiva de las instalaciones actuales de la clínica dental para identificar áreas que necesiten mejorar en términos de limpieza, seguridad y comodidad. Clasificar las mejoras necesarias en urgente, importante, y deseable, basándose en criterios como seguridad, funcionalidad y estética. Establecer un presupuesto detallado para las mejoras, considerando costos de materiales, mano de obra, y posibles imprevistos. Considerar la reorganización del espacio para mejorar la funcionalidad y la experiencia del paciente. Esto puede incluir la sala de espera, áreas de tratamiento, y flujo de movimiento dentro del consultorio.

Además, inspeccionar la limpieza de las áreas de trabajo, verificar la funcionalidad de equipos de seguridad y evaluar el confort de las áreas de espera y tratamiento. La pandemia del Covid-19 nos demostró que se deben establecer estándares claros y específicos de limpieza y seguridad para todas las áreas de la clínica dental. Definir protocolos detallados para la limpieza y desinfección de equipos, muebles y áreas comunes, así como para el mantenimiento de equipos de seguridad como equipos de protección personal

y sistemas de emergencia. En este sentido mejorar los procedimientos de limpieza y desinfección en la clínica dental, utilizando productos y técnicas efectivas para eliminar virus, bacterias y gérmenes, así como mantener un ambiente limpio y seguro, así como considerar la contratación de servicios profesionales de limpieza si es necesario.

## **Conclusiones**

La mejora de la calidad en los servicios de salud dental requiere un enfoque integral que abarque desde la infraestructura física y la limpieza hasta la capacitación del personal y la comunicación con los pacientes. La capacitación continua del personal en diversas áreas, desde habilidades técnicas hasta comunicación y servicio al cliente, es esencial para adaptarse a las necesidades cambiantes de los pacientes y los avances en la tecnología de salud dental. La adopción de tecnologías modernas no solo puede mejorar la eficiencia de los servicios sino también la experiencia del paciente, ofreciendo nuevas formas de comunicación, gestión de citas y procesamiento de pagos. Fomentar la participación activa del paciente en su propio cuidado de salud dental, mediante una comunicación efectiva y proveer de información clara, es clave para lograr mejores resultados de salud y mayor satisfacción.

Así tenemos que con respecto a las preguntas de investigación que se plantearon al inicio tenemos que;

1.- Diagnosticar la situación actual del nivel de satisfacción de los usuarios finales de los servicios odontológicos permitió identificar posibles soluciones para mejorar el servicio. Esta acción se basó en varios principios clave de gestión de calidad y mejora continua de servicios, donde los hallazgos encontrados fueron fundamentales. La medición de la satisfacción del usuario reveló áreas concretas dentro de los servicios odontológicos que requerían atención. Esto incluyó aspectos como el tiempo de espera, la calidad del trato humano, la efectividad de los tratamientos, y la claridad en la comunicación de procedimientos y costos.

2.- El desarrollo de propuestas para mejorar la situación actual del nivel de satisfacción de los usuarios finales de los servicios odontológicos en el municipio de Ixtlahuaca, México, pueden ser aceptadas por la comunidad de odontólogos de este municipio. Aunque se debe tener en cuenta la complejidad inherente de adaptarse a nuevos enfoques y la tendencia natural de resistencia al cambio que pueden mostrar los seres humanos. Por lo que un programa de capacitación y actualización profesional para los odontólogos, destacando las propuestas presentadas podrían facilitar su trabajo y mejorar los resultados para los pacientes. La educación continua será la clave para superar la resistencia al cambio; además la implementación de manera gradual, permitiendo ajustes basados en la retroalimentación continua de los

odontólogos, asegurará que las mejoras sean viables y se ajusten a las necesidades específicas de la comunidad odontológica de Ixtlahuaca.

3.- La satisfacción de los pacientes llevará a un mayor nivel de lealtad hacia las clínicas y consultorios dentales. Los pacientes satisfechos son más propensos a regresar para futuros tratamientos y menos propensos a cambiar de odontólogo. Además, tienden a compartir sus experiencias positivas con familiares, amigos y conocidos, actuando como promotores de las clínicas y consultorios dentales. Este tipo de publicidad boca a boca es particularmente efectiva y tiene un costo relativamente bajo, ampliando la base de clientes potenciales sin necesidad de invertir significativamente en marketing. Esto es particularmente importante porque la retención de pacientes a través de altos niveles de satisfacción es generalmente más económico que la captación de nuevos pacientes. Así la retroalimentación positiva de los pacientes satisfechos proporciona información valiosa para mejorar la eficiencia operativa de las clínicas y consultorios, estas mejoras en la eficiencia pueden reducir costos y mejorar la calidad del servicio, contribuyendo a una mayor rentabilidad.

4.- Aunque la mejora en la calidad de los servicios supone una inversión inicial, el retorno se ve reflejado en términos de una mayor rentabilidad. Los pacientes satisfechos tienden a utilizar más el servicio y son menos renuentes al precio, permitiendo a las clínicas implementar una estructura de precios que refleje la calidad superior de los servicios ofrecidos. La inversión en la calidad del servicio también implica una disminución en la tasa de errores y complicaciones durante los tratamientos odontológicos. Esto no solo mejora la seguridad y la satisfacción del paciente, sino que también reduce los costos asociados con la corrección de estos errores y las posibles controversias judiciales.

De esta manera mejorar la calidad de los servicios odontológicos contribuye a la salud pública general de la comunidad. La prevención y el tratamiento eficaz de problemas dentales pueden tener un impacto positivo en la salud general, reduciendo el riesgo de condiciones asociadas como enfermedades cardiovasculares y diabetes.

Finalmente, las instituciones de salud dental que adopten un enfoque proactivo hacia la mejora continua en estos aspectos estarán mejor posicionadas para ofrecer servicios de alta calidad, aumentando la satisfacción del paciente y fortaleciendo su posición en el mercado de servicios de salud oral.

### **Referencias bibliograficas**

Ávalos García, María Isabel y Priego Álvarez, Heberto R. (2012). Calidad en el mercado de la salud ¿realidad o utopía? Horizonte Sanitario, 11 (1),6-12. ISSN: 1665-3262.

- Barragán Vázquez, CH, García Martínez, JJ, & Medina Heredia, NV (2022). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 11 (30), 1-11.
- Barrios León, Marianna (2011). Modelo de gestión en el sector salud basado en la calidad de servicios. Revista INGENIERÍA UC, 18 (1),80-87. ISSN: 1316-6832.
- Caballero González, José Emilio (2012). Calidad en los servicios de salud: su relación con el plan de trabajo metodológico. MediSur, 10 (2),134-138.ISSN
- Calixto-Olalde, MG, Okino Sawada, N., Hayashida, M., Costa Mendes, IA, Trevizan, MA y Godoy, SD (2011). Escala SERVQUAL: validación en población mexicana. Texto & Contexto Enfermagem , 20 (3), 326-333.
- Canto Zapata y otros (2014). Aspectos psicológicos de la seguridad y calidad para el usuario en atención a la salud. Enseñanza e Investigación en Psicología, 19 (2), ISSN: 0185-1594.
- Díaz Cárdenas, Shyrley, & Arrieta Vergara, Katherine, & Ramos Martínez, Ketty (2012). Impacto de la Salud Oral en la Calidad de Vida de Adultos Mayores. Revista Clínica de Medicina de Familia, 5 (1),9-16.
- Freitas Drumond, José Geraldo de (2010). ÉTICA Y CALIDAD EN SALUD. FILOTECNIA VERSUS FILANTROPIA. Acta Bioethica, 16 (2),119-123. ISSN: 0717-5906.
- Giraldo, y otros (2001). Evaluación de la calidad en la atención en salud. Un estudio de caso. Colombia Médica, 32 (1),14-18. ISSN: 0120-8322.
- Grupo de trabajo de la Fundación Mexicana para la Salud, (2013). Universalidad de los servicios de salud en México. Salud Pública de México, 55 ,E3-E64. ISSN: 0036-3634.
- Heno Nieto, DE, Giraldo Villa, A., & Yepes Delgado, CE (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud , 17 (34), . <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>.
- Heras Gómez, A., (2021). Universalidad en Salud: el debate. Horizonte Sanitario , 20 (3), 103-104.
- Llinás Delgado, Adalberto E. (2010). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte, 26 (1),143154.
- Luna Orosco E., Javier (2011). Ética y calidad en salud: un binomio inseparable. Acta Bioethica, 17 (1),9-17.. ISSN: 07175906.

- Martín Rodríguez, Agustín, & Blanco Picabia, Alfonso, & Pérez San Gregorio, Ma. Ángeles, & Galán Rodríguez, Antonio (2005). Calidad de vida en la salud: algunas investigaciones en el ámbito hospitalario. *Revista Colombiana de Psicología*, (14),64-72.
- Norabuena Canal y otros (2013). Bases legales de la calidad en los servicios de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39 (4),796-803. ISSN: 0864-3466.
- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico.
- Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.
- Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-2010, Para la prevención y el control de la infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana.
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-2015, Para la prevención y control de enfermedades bucales.
- Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002, Protección ambiental - Salud ambiental - Residuos peligrosos biológico- NOM-087-ECOL-SSA1-2002 Residuos Biológico-Infeciosos infecciosos - Clasificación y especificaciones de manejo.
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario. (ISO 9000:2015)*.
- Pedraja-Reja, L., Valdés-González, G., Riveros-Crawford., I., & Santibáñez-Rey, D. (2019). PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD EN LA CIUDAD DE ARICA, CHILE: HACIA UN PLAN DE MEJORA. *Interciencia* , 44 (9), 514-520.
- Pérez Pulido, MO, Orlandoni Merli, G., Ramoni Perazzi, J., & Valbuena Vence, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública* , 44 (2), 325-343.
- Ponce de León, Samuel (1991). Infecciones intrahospitalarias y calidad de la atención médica. ¿Es posible ahorrar en salud?. *Salud Pública de México*, 33 (1),38 ISSN: 0036-3634.
- Ramírez, JM, (2021). Evaluación de la Calidad en Unidades de Salud en México. *Horizonte Sanitario*, 20 (1), 7-9. <https://doi.org/10.19136/hs.a20n1.4149>.
- Sánchez Jacas, I., (2016). El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud. *MEDISAN* , 20 (4), 546-555.

Schülter Buss Heidemann, TI, (2020). Promoción de la salud y la articulación con los determinantes sociales. Revista Hacia la Promoción de la Salud, 25 (1), 9-10. <https://doi.org/10.17151/hpsal.2020.25.1.1>.

Sotelo, RN y Centeno, JE (2022). El Derecho Humano a la Salud: Un estudio desde el derecho crítico. Revista Direito e Práxis , 13 (4), 2471-2503. <https://doi.org/10.1590/2179-8966/2021/56214>.