



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA DE BIOLOGÍA Y BIOMÉDICA

TÍTULO DE MAGÍSTER EN GERENCIA DE
SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

**Mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios odontológicos
en la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil**

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTORA: Haro Velasteguí, Stefanía Cristina

DIRECTORA: Vallejo Delgado, Merci Lorena, Dra.

CENTRO UNIVERSITARIO GUAYAQUIL

2018



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NC-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Loja, mayo del 2018

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Doctora.

Merci Lorena Vallejo Delgado

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

Que el presente trabajo de TITULACIÓN denominado “Mejoramiento de la Calidad en la Prestación de los Servicios Odontológicos en la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil”, realizado por la Dra. Haro Velasteguí Stefanía Cristina, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, ajustándose a las normas establecidas por la Universidad Técnica Particular de Loja, por lo que autorizo su presentación.

Loja, febrero 2018

.....
Dra. Merci Lorena Vallejo Delgado

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Haro Velasteguí Stefanía Cristina, declaro ser autora del presente trabajo de titulación Mejoramiento de la Calidad en la Prestación de los Servicios Odontológicos en la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil, de la Titulación de Master en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local, siendo la Dra. Merci Lorena Vallejo Delgado, Directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo son de mi exclusiva responsabilidad. Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grados o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad”.

.....
Od. Stefanía Cristina Haro Velasteguí

C.I: 0927278655

DEDICATORIA

A Dios por ser tan maravilloso y permitirme seguir adelante personal y profesionalmente.

A mis padres y hermanos por ser el pilar fundamental en el desarrollo de mi vida profesional.

A mi esposo y a mi hija que son mi razón de superación, a esos dos personajes que llevo en mi corazón y que siempre me recuerdan lo maravillosa que ha sido mi vida.

La Autora

AGRADECIMIENTO

A Dios porque sin él no hubiese podido llegar donde estoy.

A mi mamá, Dra. Jacqueline Velasteguí Egüez, a mi hermana, Ing. Ana Haro Velasteguí quienes me han apoyado incondicionalmente en todo mi proceso profesional y personal.

A mi esposo y a mi hija quienes me dan las fuerzas necesarias para seguir adelante cada día.

A mi tutora la Dra. Merci Vallejo quien fue mi guía en la realización de este proyecto.

La Autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO I	8
1. MARCO TEÓRICO.....	8
1.1. Marco Institucional.....	9
1.1.1. Aspecto Geográfico del Lugar:.....	9
1.1.2. Dinámica poblacional:	9
1.1.3. Misión de la institución:	9
1.1.4. Visión de la institución:	10
1.1.5. Organización Administrativa:	10
1.1.6. Servicios que presta la institución:	10
1.1.7. Datos estadísticos de cobertura: (estado de salud enfermedad de la poblacional, año 2017)	11
1.1.8. Características geo-físicas de la institución:	12
1.1.9. Políticas de la institución:	12
1.2. Marco Conceptual	13
CAPITULO II	19
2. DISEÑO METODOLÓGICO	19
2.1. Método.....	20
2.2. Diseño de investigación.....	20
CAPÍTULO III	22
3. RESULTADOS	22
3.1. Resultado esperado 1.....	23
3.1.1 Incorporación y Aplicación del Manual de normas y procedimientos de atención en Salud Bucal.....	23
3.2 Resultado esperado 2.....	24
3.2.1 Adecuación de los consultorios dentales acorde a la necesidad de los pacientes.....	24
3.3. Resultado esperado 3.....	25

3.3.1 Incremento de estudiantes en la atención odontológica por medio del incentivo al cuidado de la salud oral a través de las charlas proporcionadas.	25
CONCLUSIONES	26
RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28
APÉNDICES	30
Apéndice No 1. Matriz De Involucrados	31
Apéndice No 2. Árbol de Problemas.....	32
Apéndice 3. Árbol de Objetivos.....	32
Apéndice No 4. Matriz de Marco Lógico.....	34
Apéndice No 5. Resultado Esperado 1.....	35
Apéndice No 6. Resultado Esperado 2.....	36
Apéndice No 7. Resultado Esperado 3.....	37
Incremento de estudiantes en la atención odontológica por medio del incentivo al cuidado de la salud oral a través de las charlas proporcionadas.	37
Apéndice No 8. Carta de Autorización Director Unidad Bienestar Estudiantil.....	38
Apéndice No 9. Formulario de Recepción de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.....	39
Apéndice No 10. Listado de capacitación	40
Apéndice 11. Capacitación Personal Odontológico	40
Apéndice 12. Inventario Consultorios Odontológicos	41
Apéndice 13. Solicitud de mantenimiento, compra y Egreso de Bodega de Equipos, Materiales e Insumos Odontológicos.....	42
Apéndice 14. Equipamiento Consultorios Odontológicos	46
Apéndice 15. Charlas de Promoción y Prevención de Salud Oral	47
Apéndice 16. Trípticos y Volantes entregados	49
Apéndice 17. Informe Salud Preventiva	50
Apéndice 18. Formato de encuesta de Satisfacción del Usuario Unidad de Bienestar Estudiantil. .	52
Autor: Od. Stefanía Haro VelasteguíApéndice 19. Encuestas realizadas a los estudiantes enero 2018	52
Apéndice 20. Matriz I De Seguimiento Y Evaluación De Proyectos De Desarrollo.....	54
Incremento de estudiantes en la atención odontológica por medio del incentivo al cuidado de la salud oral a través de las charlas proporcionadas.	55
Apéndice 21. Matriz II De Seguimiento De Proyectos De Desarrollo.....	56
Apéndice 22. Matriz III De Seguimiento De Proyectos De Desarrollo.....	59

RESUMEN

La Universidad de Guayaquil cuenta con la Unidad de Bienestar Estudiantil, donde se brindan servicios de salud en medicina, odontología, psicología; sin embargo la calidad en la prestación de los servicios odontológicos no era la deseable, constituyéndose en un problema que ha ido aumentando, teniendo como consecuencia tratamientos incompletos, insatisfacción del usuario, deserción y ausentismo en atención preventiva. Ante esta situación se propone un proyecto de investigación acción, cuyo objetivo general fue “Mejorar la calidad en la prestación de los servicios odontológicos en la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil, a través de la implementación del Manual de Normas y Procedimientos de Atención en Salud Bucal Del MSP, equipamiento y mantenimiento de los consultorios odontológicos e incentivar el cuidado de la salud oral en la población estudiantil”. Los resultados obtenidos fueron que el 100% del equipo de salud odontológico fue capacitado sobre el Manual de Normas y Procedimientos de atención en Salud Bucal, los consultorios odontológicos fueron equipados, adecuados y en funcionamiento un 100% con lo cual se pudo lograr un incremento considerable de estudiantes que recurren a la atención.

PALABRAS CLAVE: Salud oral, prevención, calidad

ABSTRACT

The University of Guayaquil has the Student Welfare Unit, where health services are offered in medicine, dentistry, psychology; However, the quality of the dental services was not as desirable, becoming a problem that has been increasing, resulting in incomplete treatments, user dissatisfaction, desertion and absenteeism in preventive care. In view of this situation, an action research project is proposed, whose general objective was "To improve the quality of dental services in the Student Welfare Unit of the University of Guayaquil, through the implementation of the Manual of Standards and Procedures of Oral Health Care of the MSP, equipment and maintenance of dental offices and encourage oral health care in the student population. The results obtained were that 100% of the dental health team was trained on the Manual of Norms and Procedures of Oral Health Care, the dental offices were equipped, adequate and in operation 100% with which a considerable increase could be achieved of students who turn to attention.

KEY WORDS: Oral health, prevention, quality

INTRODUCCIÓN

La Salud Bucal es parte fundamental del bienestar bio-psico social de los individuos, ya que las evidencias muestran una estrecha relación entre el estado de salud bucal con la salud integral, que repercute en la calidad de vida de la población. (Organización Mundial de la Salud, 2012).

La Odontología como una respuesta científico técnica, hace presencia desde 1967 dentro de la estructura del Ministerio de Salud Pública, como División Nacional de Salud Bucal y se expresa a través de la promoción de servicios, en estrecha relación con actividades de investigación, planificación, capacitación, monitoreo y evaluación. Las Normas y Procedimientos de Salud Bucal para el Primer Nivel de Atención han sido revisadas y actualizadas por lo que permitirán dar cumplimiento acorde con el nuevo Modelo de Atención y por ende al Programa Nacional de Salud Bucal, permitiendo que el recurso humano odontológico cuente con un instrumento técnico actualizado para la ejecución de las acciones de promoción, educación, prevención y recuperación, las mismas que serán realizadas con eficiencia, eficacia y calidad. (Ministerio de Salud Pública, 2009).

La Salud Bucal La salud bucodental es fundamental para gozar de buena salud y calidad de vida. Se puede definir como la ausencia de dolor orofacial, cáncer de boca o de garganta, infecciones y llagas bucales, enfermedades periodontales (de las encías), caries, pérdida de dientes y otras enfermedades y trastornos que limitan en la persona afectada la capacidad de morder, masticar, sonreír y hablar, al tiempo que repercuten en su bienestar psicosocial (Organización Mundial de la Salud, 2012)

El Ministerio de Salud Pública, MSP, señala que las enfermedades buco dentales se encuentran entre las de mayor demanda de atención de los servicios del país, y la caries es una de las patologías más prevalentes que continúan siendo un problema de salud pública que afecta a la población, especialmente la infantil, el estudio reveló que el 88,2% de los escolares menores de 15 años tienen caries, el 84% tiene presencia de placa bacteriana y el 53% está afectado con gingivitis. Además, se evidenció que de los niños examinados el 35% presentaba algún tipo de mal oclusión. Ante esta realidad, en el año 2008, el área de Salud Bucal del Ecuador, procede a la revisión para la actualización y elaboración de las Normas y Procedimientos de Atención de Salud Bucal para el Primer Nivel de Atención, enmarcadas en el contexto del Modelo de Atención Integral, que permitirán mantener un ordenamiento de la atención óptima para así conseguir el mejoramiento de la Salud Bucodental de la población,

en los diferentes ciclos de vida. Señala además, que el presente Manual estará sometido a un permanente seguimiento y evaluación, para realizar los cambios oportunos que demande el proceso atención en el transcurso del tiempo y de esta manera lograr cada vez mejores condiciones para la atención óptima de nuestra población. Sin embargo, esto no se ha cumplido, considerando que este documento fue elaborado en el año 2010 y hasta el momento nadie se ha preocupado de actualizarlo. (Ministerio de Salud Pública, 2009).

En el documento Manual de Educación para Salud Bucal, editado en el 2010, menciona que el Ministerio de Salud Pública, profundamente comprometido con los intereses y requerimientos de los más amplios sectores de la población, decide actuar en los niveles preventivos de salud y de educación, que supere a la etapa curativa, sin embargo sus acciones no han solucionado hasta el momento las reales necesidades de salud general y de salud bucal en nuestra población (Ministerio de Salud Pública, 2010).

El proyecto se realizó en el Departamento Odontológico de la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil, ubicada en la Ciudadela Universitaria “Salvador Allende”, Av. Delta y Av. Kennedy, que cuenta con población aproximada de más de 60.000 estudiantes, en el periodo de julio a diciembre del año 2017. (Universidad de Guayaquil, 2017)(Página web de la Universidad de Guayaquil).

La Universidad de Guayaquil es una Institución de Educación Superior pública, localizada en la ciudad de Guayaquil; es la más grande del país y la más antigua de la ciudad, fue fundada el 1 de diciembre de 1867, cuenta con un total de 63397 estudiantes legalmente matriculados, de los cuales 28026 son hombres y 35371 son mujeres, distribuidos entre 18 facultades. Es una entidad cuya característica es desarrollar actividades y servicios orientados a la formación integral del estudiante y bienestar del mismo y en general a toda la comunidad universitaria, para ello cuenta con la Unidad de Bienestar Estudiantil, el cual debe implementar y desarrollar programas diversos que tiendan al mejoramiento de la calidad de vida del estudiante, lo que se verá reflejado en su rendimiento académico. (Universidad de Guayaquil, 2017)

La deficiente calidad en la prestación de los servicios odontológicos en la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil es un problema que, con el pasar del tiempo, ha ido en aumento debido a la indiferencia en la aplicación del Manual de Normas y Procedimientos de Atención en Salud Bucal, a la incapacidad de respuesta de la directiva ante las necesidades de la población estudiantil, a la limitada acción de promoción y prevención del cuidado de la salud oral por parte del personal competente, al insuficiente equipamiento

y tecnología que dé respuesta a las necesidades de la población estudiantil; así mismo, existen problemas debido al escaso personal capacitado para el mantenimiento de las unidades odontológicas, provocando que estas constantemente pierdan su función.

La atención que se brinda al estudiante es limitada, el manejo inadecuado de materiales, de equipos e insumos odontológicos, la indiferencia del profesional ante las necesidades del paciente y la limitada ejecución de mecanismos efectivos de control de proceso, teniendo como consecuencia: tratamientos curativos incompletos, insatisfacción y reclamo en la atención recibida por el paciente, deserción y ausentismo para recibir atención preventiva, lo que provoca el deterioro en la salud oral de los usuarios.

El Departamento Odontológico en sus dos consultorios hábiles atendió un total de 3610 estudiantes, siendo que el consultorio 1 se atendieron 1150 y en el consultorio 2 se atendieron 2460, esto en el periodo de enero a diciembre del 2016 y de enero a junio del 2017. Se debe mencionar que el odontólogo del consultorio 1 solo trabaja media jornada; es decir, 4 horas diarias, mientras que el consultorio 2 atiende 8 horas diarias. (Departamento de estadística UBE). De los 3610 estudiantes que acudieron a la consulta odontológica 2162 acudieron por primera vez a la apertura de la ficha clínica y a una revisión de rutina, mientras que 1448 estudiantes se realizaron tratamientos preventivos como profilaxis, y tratamientos curativos como curación de caries, exodoncias, y periodoncias.

Al realizar tratamientos subsecuentes a los estudiantes que acudían nuevamente al departamento se pudo observar, en varias ocasiones, se detectaron errores en el llenado de las Historias Clínicas, en muchas ocasiones se marcaban piezas dentales enfermas como sanas. Se revisaron alrededor de 400 fichas clínicas de las cuales 246 se pudieron verificar por medio de los estudiantes que tenían tratamientos subsecuentes, el resto no se pudo verificar puesto que los estudiantes nunca regresaron.

Bienestar Estudiantil cuenta con un formulario de recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones en donde los estudiantes pueden colocar su experiencia en cuanto a la atención recibida por los profesionales de la salud y el personal administrativo, así como también el ambiente de los departamentos en cuanto a limpieza, comodidad, seguridad y servicios higiénicos, lo que nos ayuda a analizar y a establecer programas de mejora continua a favor del estudiante en el caso que la calificación del estudiante sea baja. Se receptaron 1232 formularios en total, de los cuales 613 se referían al departamento dental, en donde la calificación al servicio por el profesional era dividida entre bueno, regular y malo siendo el

regular el más alto en un 45%, bueno en el 30% y malo en el 25%. Las quejas más comunes de los estudiantes eran el deterioro de los equipos odontológicos que en la mayor parte del tiempo pasaron averiados debido a la falta de mantenimiento.

Este proyecto tiene como propósito mejorar la calidad de la prestación de los servicios odontológicos que se brindan en la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil. Existe una población de aproximadamente 63.000 estudiantes, de los cuales un porcentaje importante requiere atención odontológica de calidad, lo que contribuye a mantener buena salud oral. La calidad de atención de los servicios odontológicos de Bienestar Estudiantil se refleja en la adherencia al tratamiento subsecuente. Se ha podido evidenciar que no existe tal adherencia debido a múltiples factores, como: incumplimiento en la aplicación del Manual de Normas y Procedimientos de Atención en Salud Bucal establecido por el Ministerio de Salud Pública, falta de compromiso de las autoridades de turno ante las necesidades de la población estudiantil, limitada promoción sobre prevención del cuidado oral, carencia de equipos y tecnología, así como también falta de profesionales. Una vez concluido el proyecto, se espera conseguir un cambio positivo en los factores mencionados, y así contribuir al mejoramiento de la salud oral en los estudiantes universitarios que acuden al departamento odontológico, creando cultura de higiene y cuidados preventivos.

El presente es un proyecto de investigación- acción, en dónde se realizó en primer lugar el diagnóstico situacional de la atención odontológica en la Unidad de Bienestar Estudiantil y luego se establecieron objetivos y actividades para responder a los problemas detectados como mejorar la calidad en la prestación de los servicios odontológicos en la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil, teniendo como objetivos específicos: Capacitar al personal odontológico, gestionar ante instancias superiores el mantenimiento de las unidades odontológicas, adquisición de equipos materiales e insumos odontológicos; e incentivar el cuidado de la salud oral en la población estudiantil a través de charlas de prevención y promoción de salud oral, de manera que se pueda crear una cultura de higiene y cuidados preventivos. La importancia de este proyecto consiste en brindar una mejor calidad de servicios odontológicos a los estudiantes de la Universidad y de esta manera mejorar la salud oral; ya que, con los resultados obtenidos, se puede validar lo mencionado debido a que el 100% del equipo de salud odontológica fue capacitado sobre el Manual de Normas y Procedimientos de atención en Salud Bucal, los consultorios odontológicos fueron equipados, adecuados y puestos en funcionamiento para el efecto.

En el capítulo 1, se detallará el marco institucional en donde se analizará la situación actual del departamento de Bienestar Estudiantil; así como el conceptual, en donde se investigará a través de las diferentes fuentes bibliográficas las principales teorías y conceptos del objeto de estudio; en el capítulo 2, se establecerá el diseño metodológico usado para la presente investigación y en el capítulo 3, se mostrarán los resultados obtenidos a través de las diferentes actividades realizadas.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Marco Institucional

1.1.1. Aspecto Geográfico del Lugar:

La Unidad de Bienestar Estudiantil se encuentra localizada dentro de las instalaciones de la Universidad de Guayaquil (salida de vehículos), en la Ciudadela Universitaria Av. Salvador Allende y Av. Kennedy, frente a la Facultad de Educación Física.

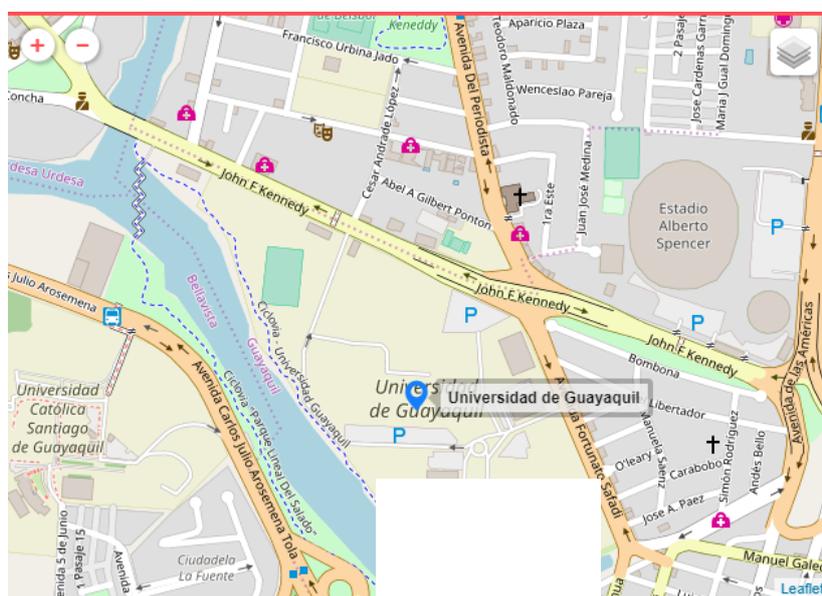


Figura 1: Mapa de Localización U.G

Fuente: Obtenido de la Página web – Universidad de Guayaquil

Elaborado por: Ubica Ecuador

1.1.2. Dinámica poblacional:

La Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil por ser un departamento enfocado en el bienestar físico y mental enfoca su atención a los 63397 estudiantes legalmente matriculados, de los cuales 28026 son hombres y 35371 son mujeres distribuidos entre las 18 Facultades.

1.1.3. Misión de la institución:

Bienestar estudiantil tiene como misión Desarrollar políticas que generen programas y servicios, tanto de asistencia como preventiva para los estudiantes, tendiente a proporcionar condiciones de equidad para favorecer su rendimiento académico y su formación integral, promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física de los estudiantes y psicológica. (Universidad de Guayaquil, 2017)

1.1.4. Visión de la institución:

Bienestar estudiantil busca mantener permanentemente los servicios de prevención de salud, física y psicológica de los estudiantes, fundamentados en la calidad de las atenciones, liderará un modelo de gestión de participación social, que contribuya con la formación integral de los estudiantes, con el desarrollo institucional y social y que sea referente para la vida en la Universidad.

1.1.5. Organización Administrativa:

La Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil se encuentra organizada de la siguiente manera:

- 1 director de departamento
- 3 médicos
- 2 odontólogos
- 3 psicólogas
- 1 trabajadora social
- 1 asistente de trabajo social
- 1 enfermera
- 1 auxiliar de enfermería
- 1 secretaria de dirección
- 2 secretarías en estadística
- 2 conserjes

1.1.6. Servicios que presta la institución:

Bienestar Estudiantil es una unidad administrativa encargada de realizar actividades, programas y políticas específicas que favorecen el desarrollo y bienestar integral de la población estudiantil. Brinda a los estudiantes universitarios en forma gratuita servicios de salud en medicina, odontología, psicología clínica – orientación profesional y trabajo social, adicionalmente seguro de accidentes estudiantiles, ayudas económicas y becas a los mejores estudiantes. Garantiza la igualdad de oportunidades en los ámbitos académicos, sociales, culturales, con enfoque de género e interculturalidad, asegurando el acceso a los derechos y el desarrollo de capacidades y potencialidades de la comunidad universitaria, contribuyendo al desarrollo institucional y de la sociedad.

1.1.7. Datos estadísticos de cobertura: (estado de salud enfermedad de la poblacional, año 2017)

Causas más comunes de asistencias estudiantiles

Tabla 1: Enfermedades más comunes U.B.E

Enfermedades	No.	%
Anemia	2430	33%
Infección de vías urinarias	1862	26%
Parasitosis	1712	23%
Caries dental	830	11%
Gingivitis	524	7%

Fuente: Estadística UBE

Elaborado por: Od. Cristina Haro Velasteguí

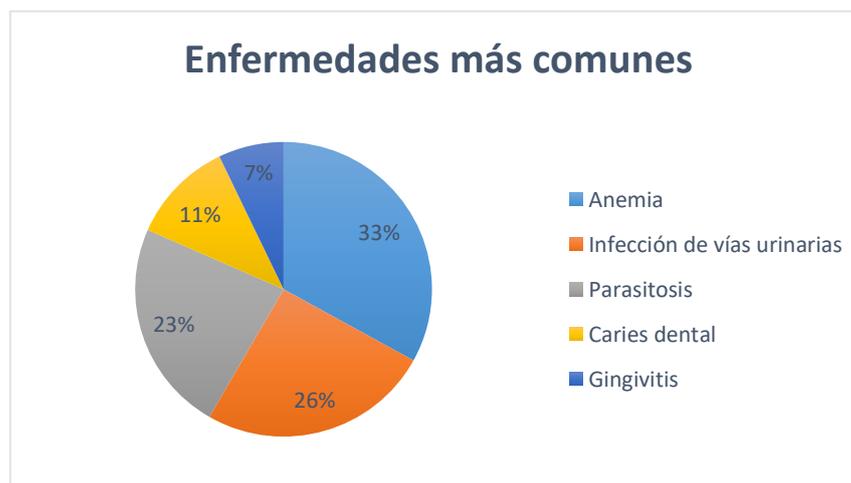


Gráfico 1: Porcentaje de enfermedades más comunes

Fuente: Estadística UBE

Elaborado: Od. Cristina Haro Velasteguí

1.1.8. Características geo-físicas de la institución:

El edificio que aloja a La Unidad de Bienestar Estudiantil cuenta con una infraestructura de 3 pisos, en donde solo la planta baja es usada por el departamento, en donde los servicios que ofrece quedan distribuidos de la siguiente manera:

- 1 oficina para la dirección
- 1 oficina para secretaria de dirección
- 1 oficina para estadística
- 1 oficina para archivo
- 3 consultorios médicos
- 2 consultorios odontológicos
- 1 consultorio de enfermería
- 1 sala de preparación de paciente
- 2 consultorios para Psicología
- 1 oficina para trabajo social
- 1 bodega

1.1.9. Políticas de la institución:

- Construir una comunidad y fortalecerla, las actividades que se programen forman parte de los planes de estudio, con oportunidades para todos los estudiantes de la Universidad en igualdad de condiciones.
- Organizar, planificar y ejecutar programas de bienestar, manteniendo una adecuada coordinación entre las dependencias administrativas y académicas de la Universidad.
- Apoyar la formación integral de los estudiantes, mediante el desarrollo de salud física y psicológica, fomentando los valores éticos y humanísticos, así como una verdadera exigencia de responsabilidad social de los estudiantes.
- Realizar estudios de evaluación socio-económica de los estudiantes, con el apoyo de las facultades de sus Centros de Investigación y Excelencia.
- Fomentar la participación de la comunidad estudiantil en actividades deportivas
- Proponer convenios de coordinación y cooperación institucional e interinstitucional.
- Promover acciones de la igualdad y equidad de género, en procura de una universidad más inclusiva.
- Garantizar el acceso a los servicios, información y facilidades para los estudiantes con discapacidades.

1.2. Marco Conceptual

A lo largo de la historia del Ecuador, el sistema de salud pública se centraba en el control de las enfermedades, es decir, que giraban los tratamientos a la aparición de la enfermedad, sin contar con los recursos deficientes que tenía el estado, desfavoreciendo a la población más pobre. La patología más frecuente que se han presentado en el país ha sido la caries dental teniendo una relación con los determinantes sociodemográficos que influyen a cada individuo. Sin embargo, en la actualidad el concepto del Ministerio de Salud Pública ha sido la prevención de la enfermedad y promoción de la salud, obteniendo así una mayor relación entre el paciente y el profesional odontológico. (Cabeza-Bernhardt Gerson, 2016)

A través de esto, es importante mencionar que el sistema de Salud en el Ecuador ha ido mejorando considerablemente frente a estas patologías; ya que, con los programas de prevención y promoción que no sólo están a cargo del Ministerio de Salud sino también de la Red Integrada de la misma, los casos ahora pueden ser prevenidos mediante la socialización y cultura sobre los hábitos de higiene bucal que debe de mantener el individuo a más de los controles periódicos que debe realizarse.

La salud es uno de los derechos fundamentales para todo ser humano y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de los pueblos (Malagón, 2008), aspectos que obligan a las instituciones hospitalarias a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria (Organización Mundial de la Salud, 2012)

La transformación sectorial en el Ecuador tiene como objetivo general construir un Sistema Nacional de Salud que permita garantizar el acceso universal de los ecuatorianos a los servicios públicos de salud, estructurados en una Red Pública Integral de Salud y Complementaria, con atención de calidad, calidez, eficiencia y sin costo para el usuario. (Ministerio de Salud Pública, 2014).

De acuerdo a la Constitución de la República la salud es un derecho y el Estado garantiza este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales y acceso permanente, oportuno y sin exclusión de programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de la salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad,

interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (Ministerio de Salud Pública , 2009).

Por lo tanto, la salud a más de ser un derecho del ser humano y que el mismo se encuentra contemplado en la Constitución de la República, es un factor primordial para que pueda desarrollar sus actividades de la mejor manera, haciendo hincapié a que ésta no sólo debe ser física sino que también emocional.

La salud bucal sigue siendo un aspecto fundamental de las condiciones generales de salud debido a la importancia que tiene como parte de la carga global de morbilidad bucal, debido a los costos relacionados con su tratamiento y a la posibilidad de aplicar medidas de prevención.

La caries dental es la enfermedad más común en los niños y niñas del Ecuador; tal es así que el 76,5% de los escolares ecuatorianos tienen caries dental (Estudio Epidemiológico Nacional de Salud Bucal en Escolares Menores de 15 años de Ecuador 2009 - 2010). Sin embargo, gracias a una intervención temprana, la caries dental puede evitarse o tratarse a un costo reducido.

El Dr. Donabedian, considera a la calidad de la atención a la salud como “el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud” El Dr. Ruelas, por su parte, considera que lo que propone el Dr. Avedis no está completo si no se agregan tres aspectos importantes al servicio de la salud: “el más bajo costo, el mínimo de riesgos y la completa satisfacción de las necesidades de salud del paciente”. El Dr. Donabedian, menciona que, para evaluar los procesos de servicios de salud, desde la óptica de la calidad, todos los elementos que intervienen en dichos procesos deben clasificarse en tres grandes grupos.

- a. Estructura: elementos que tienen que ver con aspectos de infraestructura física, como serían mobiliarios, espacios físicos, equipo científico y tecnológico, entre otros,
- b. Proceso: elementos relacionados directamente con el cómo y el con qué y cuándo se realizan los procesos, como serían programas, métodos, técnicas, planes, entre otros,
- c. Resultado: elementos que muestran los resultados obtenidos con la combinación de los elementos de estructura y proceso. (Donabedian, 2001)

Como parte de la respuesta a la necesidad de brindar servicios de salud con calidad y calidez, tenemos que replantear nuestro quehacer profesional a la luz de los principios de nos marcan

la Ética y la Bioética. Más allá de cualquier principio ético, el trabajo del odontólogo en muchos de los casos dista mucho de ser un trabajo de calidad, porque nos hemos olvidado de aspectos tan simples como “tratar al paciente como quisiéramos que nos trataran a nosotros” o “tratar al paciente como un ser humano que siente, piensa, sufre, ama, y no como a una patología más” Lo anterior es el resultado, en gran medida, a que los avances científicos en la ciencia y su aplicación en la atención de enfermedades, han llevado a la preponderancia de la tecnología en la medicina.

El odontólogo debe situarse como un profesional competente, asesor experimentado que busca como objetivo el bien del paciente, y quiere ofrecerle caminos, posibilidades de mejor salud, y que, por lo tanto, debe reconocer sus propias limitaciones. Deberá conocer los principios éticos y bioéticos básicos para regir dentro de la moral su actitud y frenar la deshumanización de su quehacer cuando éste adopte actitudes y prácticas que dañen al ser humano

Existen tres tipos de eficiencia en los servicios de salud: eficiencia clínica, eficiencia de producción de servicios, y eficiencia gerencial.

La eficiencia clínica: se refiere concretamente a la producción de salud y se define como el grado en el que el odontólogo combina tiempos y secuencias diagnósticas y terapéuticas para lograr un incremento en la salud, dentro de los límites de un gasto razonablemente posible. A esta combinación se le denomina la “estrategia de atención”. Así, la estrategia más eficiente será aquella que produzca el mayor grado de mejoría en la salud en relación con un costo determinado, o bien aquella que produce un cierto nivel de salud con la menos costosa utilización de recursos.

La eficiencia clínica está determinada, entonces, por: a) la pertinencia de las decisiones clínicas; b) las habilidades y destrezas para llevar a cabo estrategias establecidas; y c) el grado de autonomía clínica con respecto a los demás profesionales que interactúan en el proceso de atención. De acuerdo con lo anterior, la eficiencia clínica es un componente indiscutible en la calidad de la atención, en tanto coincide con la búsqueda de los mayores beneficios con los menores riesgos posibles dentro de un marco de costos razonables. En este caso, la relación entre eficiencia y calidad es directa y estrecha.

El segundo tipo de eficiencia, denominado como eficiencia de producción de servicios, se refiere al diseño más adecuado del proceso de producción de servicios, de manera que los

servicios especificados por una determinada estrategia de atención puedan lograrse al menor costo posible. Este concepto más comúnmente utilizado cuando se emplea el concepto de eficiencia de los sistemas de salud.

Por último, la eficiencia gerencial tiene como productos, políticas y servicios de soporte, y depende, como la eficiencia clínica de: a) las decisiones gerenciales, b) las habilidades para dirigir la organización, y c) la autonomía gerencial relativa.

Si se acepta que la eficiencia de producción depende de los otros dos tipos de eficiencia, nuevamente resulta obvia la relación entre este último tipo y la calidad. Se trata de una relación directa, aun cuando tampoco forma parte de la calidad.

Deming, menciona que las estrategias para mejorar la calidad conducen hacia un decremento en los costos, debido a: la disminución en el número de eventos o procedimientos que deben repetirse por haberse realizado mal la primera vez; la disminución en los retrasos de proceso y procedimiento; a la mejor utilización de los recursos, entre otros. De aquí que, al mejorar la calidad y evitar así las situaciones que se han mencionado, necesariamente se tienda hacia un incremento en la productividad.

El Área de Salud Bucal del MSP procede a la revisión para la actualización y elaboración de las Normas y Procedimientos de Atención de Salud Bucal para el Primer Nivel de Atención, enmarcadas en el contexto del Modelo de Atención Integral ha tenido la posibilidad de presentar propuestas coherentes con el Nuevo Modelo de Atención en Salud, es así que se procede a la revisión y elaboración de las Normas y Procedimientos de Atención de Salud Bucal para el Primer Nivel, las que permitirán mantener la direccionalidad y un ordenamiento de la atención óptima para conseguir el mejoramiento de la Salud Buco Dental mayor bienestar posible de la población, en los diferentes ciclos de vida.

El Manual de Normas y Procedimientos Odontológicos tiene como objetivo Establecer lineamientos, unificar criterios técnico -administrativos para la promoción y educación; y la atención de prevención, recuperación y rehabilitación oportuna de las patologías del aparato buco dental. La presente Norma de Salud Bucal para el Primer Nivel de Atención debe ser aplicada en forma obligatoria en todo el territorio nacional, en todos los establecimientos del Ministerio de Salud Pública y del Sistema Nacional de Salud, público y privado que realicen acciones de promoción, educación, prevención, diagnóstico y recuperación de las principales patologías bucales. Es por esta razón lo importante que resulta que Bienestar Estudiantil utilice este manual como guía en el proceso de atención al usuario.

El trabajo de los profesionales de la salud bucal es de importancia fundamental, tanto en la prestación directa de servicios como en la aportación de los elementos necesarios para el desarrollo y aplicación de estrategias para la ejecución del Programa Nacional de Salud Bucal. El Odontólogo operativo constituye al odontólogo que brinda atención al individuo sano o enfermo promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de su salud bucal y atención de emergencias, el odontólogo debe cumplir con las medidas de bioseguridad y principios de epidemiología.

Los servicios odontológicos del primer nivel de atención del Ministerio de Salud Pública y del Sistema Nacional de Salud, deben contar con infraestructura, equipamiento, instrumental y biomateriales adecuados a la norma que les permita cumplir con los requisitos y estándares mínimos indispensables, estipulados para la calificación, licenciamiento y acreditación y de esta manera brindar una atención de calidad y acorde a las necesidades de salud bucal de los diferentes ciclos de vida.

En cuanto a los aspectos técnicos de la norma, durante la consulta de primera vez, se debe realizar un interrogatorio al paciente sin excepción, sobre el motivo de consulta y su estado de salud general, llenar la Historia clínica odontológica (Formulario 033) y anotar todas las patologías encontradas en la cavidad bucal, llenar el odontograma, definir el diagnóstico, establecer e iniciar el plan de tratamiento correspondiente, así como establecer el tratamiento y cuidado de la salud bucal de las personas, familias y comunidad.

La promoción de la salud bucal proporciona a las poblaciones instrumentos necesarios para un mayor control sobre los determinantes de su propia salud y vida. 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.

Así mismo es importante tener en cuenta las normas de bioseguridad en donde los profesionales odontólogos y su personal auxiliar deben guardar todas las medidas de bioseguridad como una doctrina de comportamiento encaminada a lograr actitudes y conductas que disminuyan el riesgo de adquirir infecciones o enfermedades profesionales en el medio laboral, deben aplicarse a todos los pacientes sin distinción, considerando que toda

persona puede ser de alto riesgo, además es importante considerar que todo fluido corporal es potencialmente contaminante.

En conclusión, se puede determinar que para reducir las patologías dentales y para que exista calidad en la atención de salud bucal, es importante que se cuente con un profesional que además de haberse preparado para el efecto, conozca sobre los diferentes manuales de atención; entre estos, el de Normas y procedimientos de atención en salud bucal, en donde no sólo se determina la forma de atención al paciente; sino que, además se establece los lineamientos que debe seguir el mismo en cuanto a la forma correcta de completar la información del paciente en la historia clínica con la finalidad de identificar correctamente el diagnóstico y establecer el tratamiento respectivo. Adicional a esto, también se detallan las medidas básicas de seguridad en donde se establece la forma correcta de manipular los equipos, instrumental odontológico y la eliminación de los desechos y microorganismo, todo esto con el afán de brindarle al usuario una atención óptima y en buenas condiciones.

CAPITULO II

2. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Método

Es un proyecto de investigación- acción, en dónde en primer lugar se realizó el diagnóstico situacional de atención de la Unidad de Bienestar Estudiantil, luego se establecieron objetivos y actividades para responder a los problemas detectados

2.2. Diseño de investigación

El presente trabajo, surge como necesidad de dar solución a los problemas identificados en el diagnóstico, mediante un proyecto de investigación- acción, para lo cual la primera fase consistía en esclarecer cuáles grupos y organizaciones están directa o indirectamente implicados en el problema, así como analizar los intereses y conflictos del grupo beneficiario (Crespo, 2011). En la realización del análisis de los involucrados de este proyecto de intervención, se encuentra el maestrante como encargada de suscitar las actividades correspondientes, así como la responsabilidad de la directiva administrativa y el resto del personal de la salud.

La segunda fase de la MML consistió en elaborar el árbol de problemas, señalando las condiciones negativas relativas al problema percibida por los actores (Maldonado, Pérez y Bustamante, 2007). En este sentido, se identificó como problema central la deficiente calidad en la prestación de los servicios odontológicos en la Unidad de Bienestar Estudiantil y en función del mismo se identificaron las causas y consecuencias primarias.

Luego la Matriz del Marco Lógico exige convertir los estados negativos del árbol de problemas en soluciones, expresadas en forma de estados positivos (Ortegón, Pacheco y Prieto, 2015); de ese modo, se procedió a cambiar las condiciones negativas a condiciones positivas, estimando que eran las deseadas y viables de alcanzar. El problema central se convirtió en el objetivo general del proyecto, formulado como: Mejoramiento en la calidad en la prestación de los servicios odontológicos en la unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil.

Luego de haber elaborado el árbol de problemas y de objetivos, se construyó la matriz del marco lógico. Según Crespo (2011), esta matriz debe reflejar lo que el programa es en la actualidad y consiste en un ejercicio de reconstrucción de los distintos niveles de objetivos del programa (fin, propósito, componentes) con sus respectivos indicadores, que permitan medir el nivel de logro alcanzado. El fin es la descripción de cómo el proyecto contribuye en el largo plazo, a la solución del problema o satisfacción de una necesidad que se ha diagnosticado. El propósito describe el efecto directo o resultado esperado que se logrará después de completar la ejecución del proyecto, especificando el cambio o resultado final deseado, el lugar donde

se producirá dicho cambio y la población que será afectada. Los componentes son los bienes y/o servicios que produce o entrega el proyecto para cumplir su propósito. Las actividades son las principales tareas que se deben cumplir para el logro de cada uno de los componentes del proyecto. Los indicadores son un conjunto de datos que permite medir el logro de un objetivo en cualquier nivel.

En base a lo expuesto, se elaboró la matriz del proyecto siguiendo los principios de la lógica vertical y horizontal. En la lógica vertical el fin respondió a dar solución al problema diagnosticado, cuya contribución se alcanzó al culminar el proyecto. El propósito constituyó el objetivo central de la intervención, redactado con base en el resultado final deseado, una vez terminada la ejecución de todas las actividades. Los tres resultados estuvieron enfocados alcanzar el propósito, interrelacionados con las actividades propuestas para lograr cada componente del proyecto.

Asimismo, los indicadores fueron construidos para medir el logro post intervención de los tres objetivos propuestos, al compararlos con la línea base pre intervención y los medios de verificación constituyeron fuentes de información del desarrollo de las actividades. Los supuestos estuvieron redactados en función del capital humano necesario para el desarrollo y ejecución del proyecto.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

3.1. Resultado esperado 1.

3.1.1 Incorporación y Aplicación del Manual de normas y procedimientos de atención en Salud Bucal.

Para lograr el resultado esperado uno, se realizó una pequeña reunión con el Od. Johnny Benalcázar, en donde la maestrante, Od. Cristina Haro, socializó con el mismo, el Manual de Normas y Procedimientos de atención de salud bucal; así como también sobre la forma correcta de completar la información de la Historia Clínica 033 impartida por el Ministerio de Salud Pública, y sobre las Normas de Bioseguridad. Como consecuencia de esta capacitación se puede demostrar que a raíz de esto, el Od. Benalcázar mejoró la forma de atender al usuario guiado por las políticas y procedimientos a seguir establecidos en dicho manual.

Para la capacitación del Odontólogo del otro consultorio, a más de cumplir con el tiempo y lugar programado, se dispuso del material y recurso adecuado.

Por lo tanto, con esto se establece una relación entre lo que está de manifiesto en el Manual educativo para maestros y promotores de salud y en el Plan Nacional de Salud bucal emitidas por el Ministerio de Salud Pública, los cuales se enfocan en programas de atención a las personas con la finalidad de mejorar la calidad vida y salud; eliminando así, las disparidades sanitarias y facilitando la colaboración entre las personas, profesionales de salud, comunidades y de todos los niveles de la sociedad. (Ministerio de Salud Pública, 2015)

El personal odontológico se muestra optimista ante la realización de este proyecto pues expresa que existe un gran interés por parte de las autoridades de apoyar el mejoramiento del departamento dental, lo que permitirá que los usuarios sean atendidos de manera eficiente y estos logren mantener una buena salud oral.

La capacitación se realizó debido a que la Historia Clínica 033 impartida por el MSP, no era llenada correctamente y esto era por la falta de actualizaciones odontológicas por parte de los profesionales, lo cual repercutía en el paciente; ya que, al ser atendido por el otro profesional, este no podía realizar el seguimiento oportuno por no contar con la información necesaria.

3.2 Resultado esperado 2.

3.2.1 Adecuación de los consultorios dentales acorde a la necesidad de los pacientes

Después de haber realizado el inventario se constató la falta de mantenimiento, equipos y materiales odontológicos para la atención de pacientes. Ante esto, se pudo gestionar frente a las instancias competentes la revisión y arreglo de los equipos por parte del personal de mantenimiento de la Facultad Piloto de Odontología, a más de la adquisición de nuevos materiales y equipos. Actualmente el 100% de los consultorios odontológicos han sido equipados con materiales, insumos y unidades dentales, lo cual genera que los estudiantes que acuden diariamente a dicho lugar sean atendidos de manera oportuna y con el tratamiento adecuado a fin de mejorar su salud bucal, cumpliéndose de esta manera el propósito de este proyecto.

La efectividad del resultado se basa en la satisfacción del usuario en base a la encuesta realizada a 100 estudiantes en enero del 2018, en que el 80% respondió de manera favorable, indicando que el consultorio se encontraba en buenas condiciones; esto quiere decir que si mantenía los equipos necesarios y en funcionamiento, además de recibir el tratamiento adecuado debido a que contaban con los materiales necesarios para el efecto.

Con esto se cumple lo establecido en el manual de Normas y Procedimientos de atención en salud bucal, que estipula que para que exista una adecuada atención es importante cumplir con los estándares mínimos indispensables como los son: infraestructura, equipamiento, instrumental y biomateriales adecuados para lograr la calificación, licenciamiento y acreditación de los consultorios para brindar una atención de calidad acorde a las necesidades de los diferentes ciclos de vida. (Pública M. d., Normas y Procedimientos de atención en Salud bucal , 2009)

En la actualidad el área de secretaria, encargada del inventario de los consultorios odontológicos se encuentra trabajando en la actualización del mismo debido a que se implementaron nuevos equipos e instrumentales dentales.

3.3. Resultado esperado 3.

3.3.1 Incremento de estudiantes en la atención odontológica por medio del incentivo al cuidado de la salud oral a través de las charlas proporcionadas.

Según las estadísticas llevadas por el departamento de secretaría en el periodo de julio a diciembre del 2017 se evidenció un incremento del 60% de estudiantes que acudieron a recibir atención odontológica, esto da como resultado un total de 2633 estudiantes atendidos en los consultorios odontológicos 1 y 2. Este incremento se debe en respuesta a las charlas de promoción y de prevención de salud odontológica realizadas en septiembre del 2017, misma que fue impartida por la Dra. Cristina Haro y por los estudiantes del 10° semestre de la Facultad Piloto de Odontología a las distintas Unidades Académicas de la Universidad de Guayaquil, mismo que pudieron realizarse en el tiempo, lugares programados y con el presupuesto establecido. Los estudiantes de la Universidad se mostraron satisfechos ante el proyecto ejecutado; ya que, pueden corroborar con esto el compromiso que existe por parte de las autoridades con su bienestar.

Previo a la realización de las charlas se sostuvo una reunión con el decano de la Facultad Piloto de Odontología el Dr. Miguel Álvarez acerca del proyecto a realizarse y se le solicitó de manera cordial su colaboración para la ejecución de este, por lo que dio su autorización para que los estudiantes de odontología impartan las charlas, por lo que se cumplió con el objetivo planteado.

En lo que respecta a la satisfacción del usuario se concuerda con el aporte realizado por (Encalada, 2012) en donde se pudo demostrar que con la intervención de autoridades de la comunidad y del personal odontológico se puede mejorar la atención y satisfacción del usuario.



Gráfico 2: Estadística Odontología

Fuente: Estadística U.B.E

Elaborado por: Od. Cristina Haro Velasteguí

CONCLUSIONES

1. La capacitación al personal odontológico permitió afianzar los conocimientos profesionales, lo que es de gran ayuda al momento de brindar una atención oportuna y de calidad a los estudiantes que acuden diariamente al departamento odontológico, al control y seguimiento de enfermedades bucodentales de pacientes subsecuentes que provoca que los pacientes mejoren su salud oral en un 100%, así mismo logra el mejoramiento de la calidad en las prestación de los servicios odontológicos de la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil.
2. Al acondicionar los consultorios odontológicos con materiales e insumos, así como la adquisición de unidades dentales gracias a la intervención oportuna de las autoridades universitarias, se brinda tratamientos curativos y preventivos de manera oportuna, de esa manera evitaremos que las enfermedades bucodentales de los pacientes avancen y provoquen un deterioro en su cavidad oral irreversible.
3. Las charlas de promoción y prevención de salud oral que se dieron a los estudiantes de la Universidad de Guayaquil tuvo como finalidad la concientización de los mismos acerca de los cuidados de su cavidad oral, al mismo tiempo que se hizo conocer el derecho que tienen de recibir atención gratuita que les brinda la UG de poder atenderse por profesionales odontológicos quienes les brindaran una atención oportuna y eficaz.

RECOMENDACIONES

1. En vista de los resultados favorables ante el mejoramiento de la calidad en las prestaciones del servicio odontológico en la Unidad de Bienestar de la Universidad de Guayaquil, es importante seguir avanzando y no retroceder, tenemos un gran camino aun por recorrer puesto que debemos alcanzar al 100% de estudiantes y que de alguna manera todos logren obtener una atención adecuada y oportuna.
2. Es importante seguir con la capacitación y actualización para el profesional odontológico, así como también con las charlas de promoción y de prevención de salud oral para los estudiantes de la Universidad de Guayaquil.
3. El mantenimiento de las Unidades dentales y la compra oportuna de los materiales e insumos odontológicos permitirá que la atención no se paralice y que los estudiantes puedan recibir tratamientos preventivos y curativos de manera pronta y eficaz.
4. El trabajo en equipo siempre será el mejor aliado para lograr un cambio eficaz y que los estudiantes universitarios quienes son los mayores beneficiarios sientan que son importantes y que su salud nos interesa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, C. (2016). Evaluación del nivel de satisfacción y propuesta de mejoramiento de la calidad en el servicio de odontología del Hospital Alberto Correa Cornejo, del Ministerio de Salud Pública, en la Parroquia de Yaruquí.
- Amaya Orellana, A. K. (2014). Modelo de Gestión de Calidad para ser incorporado al Centro Dental en la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, de acuerdo a requisitos de la Norma Internacional UNE 179001. *Respository Software*.
- Bambaren, D. S. (2008). Gerencia en Salud . *Gerencia en Salud*.
- Cabeza-Bernhardt Gerson, G.-A. F.-A. (2016). El Estado de la Salud Oral en el Ecuador . *OACTIVA UC Cuenca*.
- Domínguez, B. N. (s.f.). Calidad de la atención de salud. Error médico y seguridad del paciente .
- Donabedian, A. (2001). Los siete pilares de la calidad . *Calidad Asistencial* .
- Encalada, S. (2012). Mejoramiento de la calidad de atención con énfasis en la satisfacción del usuario del servicio de odontología del centro de salud 8, Cotacollao.
- Hector Hidalgo, C. H. (2017). Efectividad en carga bacteriana en niños . *Polo del Conocimientos*.
- IdolinaBernal González, N. A. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud. *Estudios Gerenciales*, 8 - 19.
- Lauzán, O. C. (2013). Hacia una conceptualización de la gerencia en salud a partir de las particularidades. *Revista Cubana de Salud Pública*.
- Malagón, G. y. (2008). *Administración Hospitalaria* . Médica Panamericana.
- Ministerio de Salud Pública. (2009). Normas y Procedimientos de Atención en Salud Bucal. En M. d. Pública, *Normas y Procedimientos de Atención en Salud Bucal*. QUITO.
- Ministerio de Salud Pública . (2009). *Plan Nacional de Salud Bucal*. Quito.
- Ministerio de Salud Pública. (2008). Manual del Uso del Formulario 033. En M. d. Pública, *Manual del Uso del Formulario 033*.
- Ministerio de Salud Pública. (2010). Estandares, indicadores e instrumentos para medir la calidad de atención de Salud Bucal en los servicios odontológicos. En M. d. Pública,

Estandares, indicadores e instrumentos para medir la calidad de atención de Salud Bucal en los servicios odontológicos. Quito.

Ministerio de Salud Pública. (2010). Manual Educativo de Salud Bucal para maestros y promotores . En M. d. Pública, *Manual Educativo de Salud Bucal para maestros y promotores* . Quito.

Ministerio de Salud Pública. (2010). Normas y Procedimientos de atención en Salud Bucal. En M. d. Pública, *Normas y Procedimientos de atención en Salud Bucal*. Quito, Ecuador.

Ministerio de Salud Pública. (2012). Manual del Modelo de Atención Integral de Salud. En M. d. Pública, *Manual del Modelo de Atención Integral de Salud*. Quito.

Ministerio de Salud Pública. (2014). *protocolos odontologicos*. Quito: Dirección Nacional de Normatización.

Ministerio de Salud Pública. (2014). *Protocolos Odontológicos Salud Bucal*. Obtenido de <http://www.salud.gob.ec>

Ministerio de Salud Pública. (2015). Caries, Guías de Práctica Clínica. En M. d. Pública, *Caries, Guías de Práctica Clínica*. Quito: La Caracola.

Organización Mundial de la Salud. (Abril de 2012). Obtenido de <http://www.who.int>

Organización Mundial de la Salud. (2012). Salud Bucodental. *Organización Mundial de la Salud*.

Pública, M. d. (2009). *Normas y Procedimientos de atención en Salud bucal* .

Universidad de Guayaquil. (2017). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de www.ug.edu.ec

Universidad de Guayaquil. (2017). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de U.G web site: www.ug.edu.ec

Vásquez Cruz, J. (2013). *Salud y Medicina*. Recuperado el 26 de octubre de 2014, de Caries Dental y Medidas Preventivas: <http://es.slideshare.net>

Vásquez Cruz, J. (2014). Caries Dental. *Salud y Medicina*.

Vásquez Cruz, J. (2014). *Salud y Medicina*. Recuperado el 26 de octubre de 2014, de Caries Dental: <http://es.slideshare.net>

Willebaldo Moreno Méndez, C. L. (2013). La calidad de la atención en el servicio odontológico . *Odontología Actual*, 52 - 55.

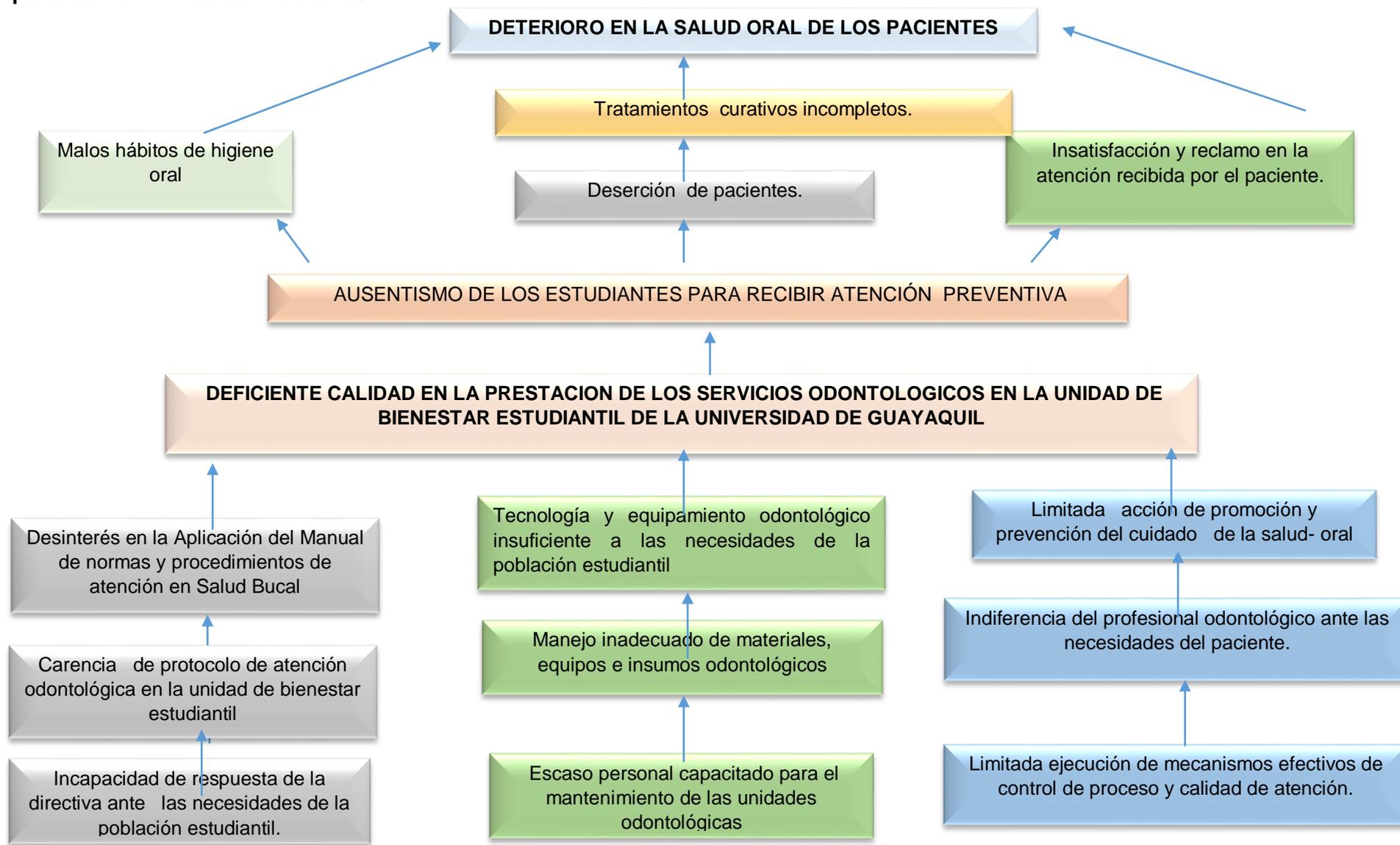
APÉNDICES

Apéndice No 1. Matriz De Involucrados

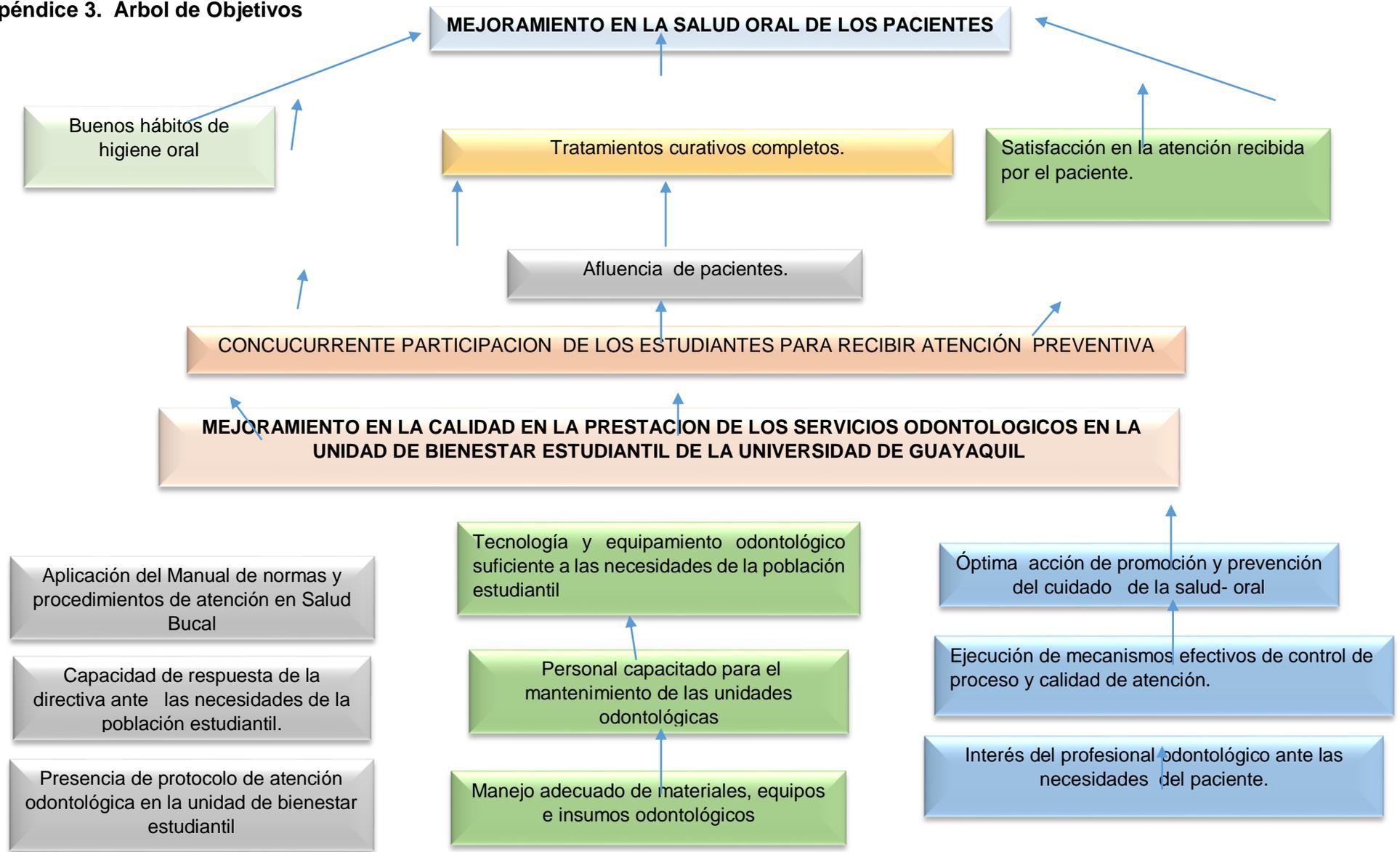
GRUPOS Y/O INSTITUCIONES	INTERESES	RECURSOS Y MANDATOS	PROBLEMAS PERCIBIDOS
Equipo administrativo de la Unidad de Bienestar Estudiantil	Capacitación continua sobre procesos y protocolos de atención a pacientes. Mejoramiento en actividades de prevención.	Director de Bienestar Estudiantil Personal de la salud. Materiales audiovisuales, folletos. Su trabajo se encuentra enmarcado en el Artículo 86 de la Ley Orgánica de Educación Superior Reglamento interno U.B.E	Falta de iniciativa para desarrollar los procesos de atención a los estudiantes. Desconocimiento de los derechos de los estudiantes para ser atendidos.
Equipos de los departamentos odontológicos de la U.B.E	Capacitación continua para el mejoramiento del agendamiento de pacientes. Aplicación del manual de procedimientos. Aplicación del Manual de Protocolos Odontológicos	Personal de la salud. Materiales audiovisuales, folletos. Su trabajo se encuentra enmarcado en el Artículo 86 de la Ley Orgánica de Educación Superior Reglamento interno UBE Plan Nacional de Salud Oral impartido por el MSP	Desconocimiento de los derechos de los estudiantes para ser atendidos. Falta de iniciativa y liderazgo de las autoridades competentes para el desarrollo de las atenciones a los estudiantes.
Estudiantes	Atención óptima de salud integral con eficiencia y calidad. Monitoreo permanente	Personal estudiantil Recursos materiales. Reglamento interno UBE	Desconocimientos de sus derechos de atención preventiva y curativa
Maestrante	Contribuir al mejoramiento de la calidad de la atención de los servicios a los estudiantes que acuden a la U.B.E Cumplir con las actividades establecidas en el Proyecto de Intervención.	Talento humano Recursos materiales y económicos. Reglamento de régimen académico de la UTPL (art. 12)	Los estudiantes no gozan de un servicio de atención integral debido al desconocimiento del mismo.

Autor: Od. Stefanía Cristina Haro Velasteguí

Apéndice No 2. Árbol de Problemas



Apéndice 3. Árbol de Objetivos



Apéndice No 4. Matriz de Marco Lógico

OBJETIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<p>FIN: Contribución al mejoramiento de la salud oral en pacientes que acuden a la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil</p>	<p>Los pacientes atendidos en el departamento odontológico presenten mejoría en su cavidad oral</p>	<p>Seguimiento a los tratamientos realizados a los estudiantes. Actualización de historia clínica 033</p>	<p>Participación del equipo de salud oral. Participación estudiantil</p>
<p>PROPÓSITO: Mejorar Calidad en la prestación de los servicios odontológicos en la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil</p>	<p>El 80% de los estudiantes atendidos en el departamento odontológico manifestarán satisfacción ante la atención recibida.</p>	<p>Encuesta de satisfacción a los pacientes que acuden a la U.B.E</p>	<p>Autoridades de la Universidad de Guayaquil apoya y supervisa el mejoramiento en la calidad del servicio odontológico</p>
COMPONENTES O RESULTADO ESPERADOS			
<p>Incorporación y Aplicación del Manual de normas y procedimientos de atención en Salud Bucal.</p>	<p>El 100% del equipo de salud odontológica capacitado sobre el Manual de Normas y Procedimientos de atención en Salud Bucal.</p>	<p>Listado del personal capacitado.</p>	<p>Equipo de salud motivado a participar.</p>
<p>Adecuación de los consultorios odontológicos acorde a la necesidad.</p>	<p>Los consultorios odontológicos, equipados, adecuados y en funcionamiento en el 100 %</p>	<p>Solicitud de compra Egreso de bodega</p>	<p>Directivos brindan sostenibilidad con materiales e insumos para que el proyecto se genere de la mejor manera</p>
<p>Incremento de estudiantes en la atención odontológica por medio del incentivo al cuidado de la salud oral a través de las charlas proporcionadas.</p>	<p>El 60% de los estudiantes de la Universidad de Guayaquil acudan a la atención odontológica por primera vez luego de haber recibido información de prevención y promoción de salud oral</p>	<p>Estadísticas</p>	<p>Estudiantes dispuestos a recibir salud preventiva.</p>

Autor: Od. Stefania Cristina Haro Velasteguí

Apéndice No 5. Resultado Esperado 1

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA	RECURSOS	PRESUPUESTO
Incorporación y Aplicación del Manual de normas y procedimientos de atención en Salud Bucal.				
Reunión y socialización del proyecto con el equipo de salud odontológica	Maestrante Equipo de salud de la Unidad de Bienestar Estudiantil	Julio – Diciembre 2017	Papeles Esferos Computadoras	\$5.00
Capacitación y aplicación del Manual de normas y procedimientos de atención de Salud Bucal	Maestrante	Julio – Diciembre 2017	Computadoras Trípticos Folletos Esferos	\$5.00
Capacitación de manejo de Historia Clínica 033	Maestrante	Julio – Diciembre 2017	Computadoras Trípticos Folletos Esferos Historia Clínica 033	\$5.00
Capacitación sobre normas de Bioseguridad	Maestrante	Julio – Diciembre 2017	Computadoras Trípticos Folletos Esferos	\$5.00
Capacitación de prevención y promoción de salud oral	Maestrante	Julio – Diciembre 2017	Computadoras Trípticos Folletos Esferos	\$5.00

Autor: Od. Stefania Cristina Haro Velasteguí

Apéndice No 6. Resultado Esperado 2

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA	RECURSOS	PRESUPUESTO
Adecuación de los consultorios dentales acorde a la necesidad de los pacientes				
Mantenimiento de Unidades Odontológicas	Director UBE Equipo de mantenimiento capacitado Maestrante	Julio – diciembre 2017	Herramientas	\$50.00
Inventario de materiales e insumos odontológicos	Maestrante Director UBE	Julio – diciembre 2017	Computadoras Folletos Esferos Formato de inventarios	\$0.00
Adquisición de equipos materiales e insumos necesarios para la atención preventiva y curativa	Maestrante Director Personal de compras Departamento presupuestario	Julio – diciembre 2017	Computadoras Hoja de pedidos	\$3000.00

Autor: Od. Stefanía Cristina Haro Velasteguí

Apéndice No 7. Resultado Esperado 3

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA	RECURSOS	PRESUPUESTO
Incremento de estudiantes en la atención odontológica por medio del incentivo al cuidado de la salud oral a través de las charlas proporcionadas.				
Reunión y socialización del proyecto de prevención con el equipo de salud	Maestrante Equipo de salud de la Unidad de Bienestar Estudiantil Representantes Estudiantiles	Julio – Diciembre 2017	Papeles Esferos Computadoras	\$5.00
Difusión de servicios odontológicos a los estudiantes	Maestrante	Julio - Diciembre 2017	Computadoras Trípticos Folletos Esferos Gigantografías	\$50
Charlas preventivas de salud oral	Maestrante	Julio - Diciembre 2017	Computadoras Trípticos Folletos Gigantografías	\$50

Autor: Od. Cristina Haro Velasteguí

Apéndice No 8. Carta de Autorización Director Unidad Bienestar Estudiantil



Nota: carta de autorización emitida en 2018 por pedido del Director, debido a que anteriormente la información era brindada sin novedades y luego hubo restricción

Apéndice No 9. Formulario de Recepción de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

BIENESTAR ESTUDIANTIL



FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Su opinión es importante para mejorar el servicio que brinda esta Institución.

MARQUE CON UNA X EL ÁREA QUE CORRESPONDA

SERVICIO MÉDICO	SERVICIO ODONTOLÓGICO	SERVICIO PSICOLÓGICO	SERVICIO TRABAJO SOCIAL	SECRETARÍA ADMINISTRACIÓN
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SEÑALE CON UNA ✓ EL RECUADRO QUE CORRESPONDA

DENUNCIA QUEJA SUGERENCIA

DESCRIBA SU DENUNCIA, QUEJA Y/O SUGERENCIA.

DESEMPEÑO DEL SERVIDOR O FUNCIONARIO

SEÑALE CON UNA ✓ EL RECUADRO QUE CORRESPONDA

	RÁPIDA	LENTA	CORTÉS	DESCORTÉS	EFOENTE	INEFICIENTE
¿CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN QUE LE OFRECIO EL SERVIDOR O FUNCIONARIO?						

	MENOS DE 2 HORAS	2 HORAS	MAS DE 2 HORAS
¿CUÁNTO TIEMPO DEMORÓ PARA SER ATENDIDO?			

SEÑALE CON UNA ✓ EL RECUADRO QUE CORRESPONDA

	CALIFICACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS			AMBIENTE DEL DEPARTAMENTO		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
MÉDICO				LIMPIEZA		
ODONTOLÓGICO				COMODIDAD		
PSICOLÓGICO				SEGURIDAD		
ENFERMERÍA				SS. HIGIÉNICOS		
RAYOS X						
TRABAJO SOCIAL						
ADMINISTRACIÓN						
SECRETARÍA						
CONSERJERÍA						

DATOS DEL INTERESADO
(Si desea recibir una respuesta, favor consignar los datos requeridos a continuación)

NOMBRE Y APELLIDOS COMPLETOS: _____

No. DE CÉDULA DE IDENTIDAD: _____

TELÉFONO: _____ CELULAR No.: _____

EMAIL: _____

FECHA: _____

Fuente: Bienestar Estudiantil

Apéndice No 10. Listado de capacitación

Listado de Participantes Capacitación sobre las Normas de Atención y Procedimientos de Atención en Salud Bucal, Normas de Bioseguridad y Manejo de Historia Clínica 033

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
UNIDAD DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

LISTADO DE PARTICIPANTES

CAPACITACIÓN SOBRE LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN EN SALUD BUCAL, NORMAS DE BIOSEGURIDAD Y MANEJO DE HISTORIA CLINICA 033.

APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	FIRMA
Bernaldeza	Johnny	Odontólogo	Dr. Johnny Bernaldeza S. ODONTÓLOGO Reg. 0908997925
Sanchez	Milton		
Haro Velastegui	Stefanía Cristina.	Odontóloga	Dr. Haro Velastegui Reg. 0908997925 Libro 1 Foto

Apéndice 11. Capacitación Personal Odontológico



Autor: Od. Cristina Haro Velasteguí

Apéndice 12. Inventario Consultorios Odontológicos

Colaborado con: Hovica Ansellón (Hovica de Vaccaciones)

UNIVERSIDAD DE GUAYMALI
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

REGIÓN CONTROL DE ACTIVOS FIJOS
REPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
DR. JORGE CUROMEL CARRIO
DIRECTOR ENCARGADO
CORTE AL 19 DE OCTUBRE DEL 2016

CONSULTORIO ODONTOLÓGICO No. 2

CANT	REF. INT.	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	SERIE	ESTADO	V. UNIT.	TOTAL	OBSERVACIÓN
1	6.116.471	ACUSIONADOR DE AIRE 18 000 BTU	PANASONIC	DW 1802BP	141900553	BUENO	\$500.00	1.500.000	✓
1	6.102.617	FABRILETE DIRIGIDO DE 5 PANTAS CON CARRILHAS TAPIZADO EN CORDEAL NEGRO 80A FACT 2007 21AG03 707				BUENO	\$117.25	2.108.190	✓
1	6.102.620	SALÓN DENTAL METALICO COLOR NEGRO Y BASE CORDEAL TAPIZADO EN CORDEAL NEGRO	TAKARA BELMONT	COMEL D	63040768	BUENO	\$90.00	33.111.894	✓
1	6.106.470	TRONCOPULVIDOR ZERENSA TRIPLE CON CARRITO BOTELETA DE AGUA	DIID			BUENO	\$334.88	13.098.000	✓
1	6.106.497	ESCRITORIA CON BASE Y PUNTA VASO CASA COMERCIAL 80cm 80cm S.A. FAC: 043565 REC.21 JUNIO 03				BUENO	\$115.00	2.107.000	✓
1	6.112.573	LAMPARA DE LUZ FRIA DE PARED NACIONAL COLOR BLANCA LUX Empire International Exterior. Fac. No. 0000187 08.06.2008				BUENO	\$270.00	08.000.000	✓
1	6.122.290	LAMPARA DE FOTO CURADO INSTRUMENTAL S.A. FACT. 801297 Febrero 11 del 2008	LED TC-01		18004	BUENO	\$263.00	1.102.000	✓
1	6.108.266	COMPRESOR DE AIRE DENTAL REC.TEC.SIA LTDA. 1407297	RON LONG	SINCE1849	FC32137	BUENO	\$437.38	1.907.1397	✓
1	6.102.671	ESTERILIZADOR SECO	MEMMENT	SM100F-JAN		BUENO	\$150.00	3.101.000	✓
1	6.111.466	COMPUTADORA CON SENSITIVIDAD S.A. FAC 0002803 Julio 19/2007	HEWLETT PACKARD	750 DE 1G	NL7J00101X	BUENO	\$986.00	04.07.0007	✓
1	6.111.466	TELEFONO	HEWLETT PACKARD	MO-2800	25-80789	BUENO	\$407.000	14.07.0007	✓
1	6.101.820	MOUSE	3M	MO-2800	25-80789	BUENO	\$411.000	14.07.0007	✓
1		MONITOR	SAMSUNG	S19A10N	ZT14MLCR097YM	BUENO			✓
1	6.124.854	ESCRITORIO RECTO DE 1.20 X 0.60 X 0.75 M. CARACTERÍSTICAS TABLERO DESDE DE MADERA FORMICA COLOR GRAYO METALIZADO. RUEDAS PASACABLES Y CROMERIA DE 3 GAVETAS DE BOLSAS CON 40 ANCHOS PARA BOLSAS PREPARADAS DE NEUMATICOS PUERTA TELEFONO Y BARRERA PERIÓDICO ESTRUCTURA METALICA PINTADA AL NUNDO COLOR. Fac. 0007035 Water Palla Hovica 08-01-2014				BUENO	\$240.00	04.01.2014	✓
1	6.102.746	MESA DE CURACIONES ESTRUCTURA DE METAL CON 2 REPISAS DE VIDRIO				BUENO	\$1.00	01.00.000	✓
1	6.124.854	BALA SECRETARIA PILOT TAPIZADA EN VITE COLOR NEGRO BASE NEUMATICAS PROVEDA DE CARRILHAS PRETASA EN COLOR NEGRO. Fac. 0007035 Water Palla Hovica 08-01-2014				BUENO	\$90.00		✓
1	6.102.616	BALA TIPO SECRETARIA METALICA 8 CARRILHAS TAPIZADA EN CORDEAL NEGRO				BUENO	\$126.25		✓

1	6.106.473	CAVITRÓN (PIEZA DE MANO DE 3 PUNTAS) SE PERDIERON 2	LYNS SM	AIR SALE	029401088	BUENO			✓	
1	6.106.481	MEQ. TEC. CIA.LTDA. FACT. 2774. 1103394				BUENO			✓	
1	6.124.955	CAVITRÓN (Procedencia japonesa)	NSK	CYCLONEX-8000	006110	BUENO			✓	
1	6.124.955	MICROMOTOR (Procedencia japonesa)	NSK	EC	EL02210	BUENO	\$475.00		✓	
1	6.124.955	CONTRÁNGULO (Procedencia japonesa)	NSK	EC	EL02210	BUENO	\$475.00		✓	
1	6.124.847	PIEZA DE MANO (USA)	CONCENTRIX	STAR DENTAL	AD01395Y1	BUENO	\$246.40		✓	
								TOTAL	\$4,392.87	

INSTRUMENTAL ODONTOLÓGICO SUJETO A CONTROL DE ACTIVOS FIJOS
RESPONSABLE: DRA. CRISTINA HARO VELÁSTEGUI

CANT	REF. INT.	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	SERIE	ESTADO	V. UNIT.	TOTAL	OBSERVACIÓN
1		MICROMOTOR TIPO E NEUMÁTICO PROCEDENCIA ALEMANA FACT. 002928 MIRIAN MORALES CARDENAS 10-12-2014	MTI	NSK	NSK	BUENO	\$110.00		✓
1		CAVITRÓN (USA)	MELACONIC	EC	EL02210	BUENO	\$475.00		✓
1		CONTRÁNGULO PROCEDENCIA ALEMANA FACT. 002928 MIRIAN MORALES CARDENAS 10-12-2014	NSK	EC	E3031856	BUENO	\$475.00		✓
1		PIEZA DE MANO PROCEDENCIA USA FACT. 002928 MIRIAN MORALES CARDENAS 10-12-2014	CONCENTRIX	STAR DENTAL	AIR 0292 Y1	BUENO	\$246.40		✓
2		APLICADOR DICAL (ARGENTINA)	MEDOS	STAINLESS		BUENO			✓
1		ALGODONERO DE VIDRIO CON TAPA DE ACERO INOXIDABLE				BUENO			✓
1		BANDEJA PEQUEÑA (PIRÓN), DE ACERO INOXIDABLE				BUENO			✓
1		BANDEJA DE ACERO		SN 526		BUENO			✓
10		CUCHARILLA DOBLE EXTREMO				BUENO			✓
6		CUCHARILLA DOBLE EXTREMO				BUENO			✓
3		CURETAS GRANDES				BUENO			✓
1		CURETA GRANDE # 5				BUENO			✓
4		ELEVADOR DERECHO 393				BUENO			✓
4		ELEVADORES IZQUIERDO (2) - DERECHO (2)				BUENO			✓
1		ELEVADOR IZQUIERDO 392				BUENO			✓
1		ELEVADOR RECTO				BUENO			✓
1		CAJA PARA INSTRUMENTAL DE ENDODONCIA				BUENO			✓
2		ESPÁTULA DE YESO				BUENO			✓

10		ESPÁTULA DE CEMENTO				BUENO			✓
10		ESPÁTULA DE RESINA DOBLE EXTREMO				BUENO			✓
10		EXPLORADORES DOBLE EXTREMO				BUENO			✓
8		EXPLORADORES DOBLE EXTREMO				BUENO			✓
2		FORCEPS CUERNO DE VACA				BUENO			✓
1		FORCEPS PARA MOLAR SUPERIOR DERECHO	18R			BUENO			✓
1		FORCEPS PARA MOLAR SUPERIOR IZQUIERDO	18L			BUENO			✓
2		FORCEPS PICO DE LORO, CON MUESCA	74N - 74			BUENO			✓
2		FORCEPS SUPERIOR, BAYONETA # 65				BUENO			✓
1		FORCEPS SUPERIOR, # 69				BUENO			✓
3		FORCEPS UNIVERSAL INFERIOR, 151				BUENO			✓
4		FORCEPS UNIVERSAL SUPERIOR 150				BUENO			✓
1		FORCEPS DE BAYONETA PARA NIÑO DK 122	ESCLAPIRO	D 8440 44		BUENO			✓
4		QUITAPERCHERO				BUENO			✓
2		QUITAPERCHERO ATACADOR				BUENO			✓
10		QUITAPERCHERO DOBLE EXTREMO				BUENO			✓
3		JERINGAS METALICAS				BUENO			✓
1		PINZAS ALGODONERA PEQUEÑA	MEDIS	STAINLESS		BUENO			✓
1		PINZA PARA INSTRUMENTAL	EXCO.			BUENO			✓
1		PINZA PARA INSTRUMENTAL DE ACERO INOXIDABLE				BUENO			✓
11		PINZAS ALGODONERAS				BUENO			✓
10		PINZAS ALGODONERAS				BUENO			✓
1		SACAFRESAS DE ACERO				BUENO			✓
2		TAMBORES METALICOS GRANDES				BUENO			✓
1		TARTRO TOMO RECTO				BUENO			✓
1		TUJERA PEQUEÑA	4114			BUENO			✓
1		TUJERA RECTA GRANDE DE ACERO INOXIDABLE				BUENO			✓
16		MANGOS PARA ESPEJO				BUENO			✓
1		MANGOS PARA SISTURI				BUENO			✓
1		SISEMOTO				BUENO			✓
1		DISPENSADOR DE JASÓN LIQUIDO				BUENO			✓
1		DISPENSADOR DE TOALLAS DE PAPEL				BUENO			✓

Fuente: Secretaria Bienestar Estudiantil

Apéndice 13. Solicitud de mantenimiento, compra y Egreso de Bodega de Equipos, Materiales e Insumos Odontológicos

Guayaquil 3 de julio del 2017

Doctor
Jorge Coronel Carbo,
Director Unidad de Bienestar Estudiantil
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente solicito a usted se sirva comunicar, a quien corresponda, envíe al personal técnico, para que brinde mantenimiento a los equipos odontológicos de los consultorios 1 y 2, para brindar atención a los pacientes.

Agradecida por la atención que brinde a los pacientes.

Atentamente,



Dra. Stefania Cristina Haro Velastegui
Odontóloga



Guayaquil 4 de septiembre del 2017

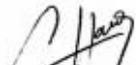
Doctor
Jorge Coronel Carbo,
Director Unidad de Bienestar Estudiantil
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente entrego a usted el listado de materiales, equipo e insumos odontológico para uso correspondiente de los consultorios 1 y 2, para brindar atención a los pacientes.

Agradecida por la atención que brinde a los pacientes.

Atentamente,


Dra. Stefania Cristina Haro Velastegui
Odontóloga





EGRESO DE BODEGA

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
JEFATURA DE PROVEEDURÍA

Entrega: RECOR DENTAL Y QUIMEDIC S.A	No.: 0016-SIE-SP-2017
Recibe: ING.MARIANA ALVARADO MARQUEZ	Fecha de Egreso: Gquil, 11 de Diciembre del 2017
Lugar: AV.KENNEDY S/N Y AV. DELTA	Fecha de Factura: Gquil, 19 de Diciembre del 2017
Factura N°: 007-003-000007649	Contrato: No. UG-PS-0031-2017
Guía de remisión No.: 007-001-0002174	Proceso: No. SIE-UG-031-2017
	Unidad Solicitante: BIENESTAR ESTUDIANTIL Y FACULTAD DE ODONTOLOGIA

Objeto de la Contratación: **ADQUISICIÓN DE EQUIPOS ODONTOLÓGICOS PARA LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

CANTIDAD	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
BIENESTAR ESTUDIANTIL				
2		UNIDAD DENTAL SILLON	\$5,058.20	\$ 10,116.40
5		MICROMOTOR COMPLETO CON CONTRANGULO 5 MICROMOTOR 5 PIEZA RECTA 5 CONTANGULO	\$315.00	\$ 1,575.00
5		TURBINAS, PIEZAS DE MANO DE ALTA VELOCIDAD TRIPLE SPRAY	\$170.00	\$ 850.00
1		AUTOCLAVE 21 LITROS (110/127V - 60Hz)	\$1,291.00	\$ 1,291.00
1		COMPRESOR PARA ODONTOLOGÍA / 2 HP CAPACIDAD SOLTR5	\$3,032.65	\$ 3,032.65
ODONTOLOGIA				
40		UNIDAD DENTAL SILLON	\$5,058.20	\$ 202,328.00
				SUB-TOTAL
				\$ 219,193.05
				IVA 12%
				\$ 26,303.17
				VALOR TOTAL
				\$ 245,496.22

Observación:
MERCADERÍA RECIBIDA SEGÚN CONTRATO No. UG-PS-0031-2017 Proceso No. SIE-UG-031-2017

<p style="text-align: center;">Entregado por:</p> <div style="text-align: center; margin-top: 100px;"> MSC. MARIANA ALVARADO MÁRQUEZ Jefa de la Sección Proveeduría </div>	<p style="text-align: center;">Recibido por:</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> ING. ODERAY CALLE SUAREZ ADMINISTRADORA FACULTAD DE ODONTOLOGIA </div> <p style="text-align: center;">Recibido por:</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> DR. JORGE CORONEL CARBO BIENESTAR ESTUDIANTIL </div>
---	---

Elaborado por: Cristian Chonilla

Apéndice 14. Equipamiento Consultorios Odontológicos



Fuente: Consultorios Odontológicos 1 y 2

Apéndice 15. Charlas de Promoción y Prevención de Salud Oral





Autor: Od. Cristina Haro Velasteguí

Apéndice 16. Trípticos y Volantes entregados

Cáncer de boca

Cuando no existe una limpieza adecuada, la boca puede albergar muchos gérmenes y bacterias, que ocasionan este tipo de enfermedad. Se manifiesta a partir de cualquier llaga, inflamación o ulceración que dure mucho tiempo. Algunos factores de riesgo que defonan el padecimiento son: tabaquismo, alcoholismo, dieta deficiente en vitaminas A, E, C o hierro, una infección viral o la exposición excesiva al sol.



¿CÓMO PREVENIR TODO ESTO?

CEPLLANDONOS LOS DIENTES 3 VECES AL DÍA. USANDO HILO DENTAL. USANDO ENJARGUE BUCAL. VISITANDO AL ODONTÓLOGO POR LO MENOS 2 VECES AL AÑO CADA 6 MESES. CONSUMIR ALIMENTOS SALUDABLES. EVITA EL CIGARRILLO. NO CONSUMAS SUSTANCIAS OCOTROPICAS.

¿Cómo lavarse los dientes?



Contacto

Dirección: Cda. Universitaria Dr. Salvador Allende. Av Kennedy (Salida de Vehículos) a lado de la Fac. de Educación Física.

Tel: 2293598 – 2284337

Bienestar Estudiantil Universidad de Guayaquil

bienestar.estudiantil@ug.edu.ec



BIENESTAR ESTUDIANTIL

Salud preventiva

Programa de promoción y prevención

Dra. Cristina Haro Velastegui
Odóloga Bienestar

Consecuencias de una mala higiene bucal.

Caries.

Es una grieta que se presentan en los dientes, causada por los ácidos de los alimentos en descomposición, si no se atiende a tiempo, puede afectar el nervio, ocasionar dolor agudo y perder la pieza dental.



Gingivitis

Inflamación de las encías causada por un proceso infeccioso (bacterias) o la acumulación de placa bacteriana y sarro. Si no es atendida a tiempo, puede afectar el hueso y convertirse en una periodontitis. Entre sus síntomas se encuentran: sangrado, inflamación, enrojecimiento, sensibilidad al frío y mal aliento.



Halitosis

Una mala higiene bucal, caries y el tabaquismo son las causas del mal aliento en los adultos. Es importante visitar al dentista para que realice un diagnóstico y recete un tratamiento adecuado.



Enfermedades periodontales

Es una infección progresiva de las encías y pérdida del hueso alrededor del diente, lo que provoca que el desprendimiento de las piezas dentales. La mayoría de los casos es consecuencia de la acumulación prolongada de placa bacteriana y sarro en los dientes. Sus síntomas principales son: enrojecimiento intenso de la encía, inflamación sin dolor y sangrado leve al comer o durante el cepillado.






DIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL

Servicio de SALUD

Cda. Universitaria, Edificio de Bienestar (Salida de Vehículos), Frente a la Fac. de Educación Física.


Medicina


Odontología


Psicología Clínica


Enfermería


Seguro Estudiantil


Trabajo Social


Orientación Académica


Asesoría Académica


Asesoría de Género


Asesoría Legal y Mediación de Conflictos

Consejería ORIENTACIÓN ACADÉMICA

8:30 a 17:00

Apéndice 17. Informe Salud Preventiva



BIENESTAR ESTUDIANTIL PROYECTO “DIENTES SANOS VIDA SANA”

TEMA	
SALUD ORAL PREVENTIVA “ CONSECUENCIAS DE UNA MALA HIGIENE ORAL ”	
COMPONENTE	
Servicio Odontológico: Salud preventiva	
METODOLOGÍA:	CRONOGRAMA Y AGENDA:
Charla informativa, preventiva mediante diapositivas dirigida a los estudiantes y participación por parte de ellos. Entrega de volantes y trípticos.	Lugar: Universidad de Guayaquil Fecha: Septiembre 2017 Horario: 8:00 – 12:00
ANTECEDENTES	
El departamento de Odontología de la Unidad de Bienestar Estudiantil brinda el servicio de salud preventiva y curativa a la comunidad universitaria en general, brindándoles de esta manera una forma de mantener en buen estado su salud oral. Además de los procedimientos a realizar en los consultorios también se brindan charlas preventivas siendo esta una añadidura a los servicios brindados.	
OBJETIVO GENERAL:	
Concienciar a los estudiantes y comunidad universitaria sobre las consecuencias que puede provocar el no tener un correcto cuidado de la salud oral.	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	
Ilustrar a los estudiantes las causas que provocan el tener una mala higiene oral. Fomentar el correcto cepillado dental y el uso del hilo y enjuague bucal Difundir los servicios que ofrece el departamento de odontología de Bienestar Estudiantil	
META PROPUESTA:	META REALIZADA:
Brindar charla preventiva a toda la comunidad universitaria perteneciente a la Universidad de Guayaquil.	Brindamos charlas odontológicas y difusión de servicios al 90% de las Unidades Académicas

CONCLUSIONES

Se brindó charlas de promoción y prevención de Salud Oral a los estudiantes de las Unidades Académicas de la Universidad de Guayaquil, así mismo se les hizo entrega de volantes y trípticos de manera conjunta con los estudiantes de la Facultad Piloto de Odontología. Las charlas tuvieron gran éxito puesto que luego de ellas los estudiantes pudieron despejar sus dudas realizando preguntas a los expositores las cuales fueron respondidas logrando la satisfacción del usuario.

PERSONAL DE APOYO

*Dra. Cristina Haro Velasteguí (odontóloga)
Estudiantes 10mo semestre Facultad Piloto de Odontología
Sr. Xavier Huerta (conserje)*

REGISTRO FOTOGRÁFICO:**FIRMA DE RESPONSABILIDAD:****Elaborado por:**

Dra. Cristina Haro Velasteguí

Revisado por:

Dr. Jorge Coronel

Aprobado por:

Dr. Jorge Coronel

Fecha de elaboración del Informe

Septiembre 2017

Fecha de entrega del Informe

Septiembre 2017

Autor: Od. Stefania Haro Velasteguí

Apéndice 18. Formato de encuesta de Satisfacción del Usuario Unidad de Bienestar Estudiantil.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
DEPARTAMENTO ODONTOLÓGICO		
	SI	NO
¿Al momento de ser atendido por el profesional, éste se mostró cordial?		
¿Al ser atendido, el profesional usó herramientas de bioseguridad (guantes, mascarilla)?		
¿Encontró usted el consultorio dental en malas condiciones de salubridad (sucio)?		
¿Se dio respuesta oportuna al motivo de su consulta?		
¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del personal odontológico?		
¿El profesional fue claro al momento de decirle el diagnóstico?		

Autor: Od. Stefania Haro Velasteguí

Apéndice 19. Encuestas realizadas a los estudiantes enero 2018

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
DEPARTAMENTO ODONTOLÓGICO		
	SI	NO
¿Al momento de ser atendido por el profesional, éste se mostró cordial?	X	
¿Al ser atendido, el profesional usó herramientas de bioseguridad (guantes, mascarilla)?	X	
¿Encontró usted el consultorio dental en malas condiciones de salubridad (sucio)?		X
¿Se dio respuesta oportuna al motivo de su consulta?	X	
¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del personal odontológico?	X	
¿El profesional fue claro al momento de decirle el diagnóstico?	X	

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
DEPARTAMENTO ODONTOLÓGICO		
	SI	NO
¿Al momento de ser atendido por el profesional, éste se mostró cordial?		X
¿Al ser atendido, el profesional usó herramientas de bioseguridad (guantes, mascarilla)?		X
¿Encontró usted el consultorio dental en malas condiciones de salubridad (sucio)?	X	
¿Se dio respuesta oportuna al motivo de su consulta?		X
¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del personal odontológico?		X
¿El profesional fue claro al momento de decirle el diagnóstico?		X

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
DEPARTAMENTO ODONTOLÓGICO		
	SI	NO
¿Al momento de ser atendido por el profesional, éste se mostró cordial?		X
¿Al ser atendido, el profesional usó herramientas de bioseguridad (guantes, mascarilla)?	X	
¿Encontró usted el consultorio dental en malas condiciones de salubridad (sucio)?		X
¿Se dio respuesta oportuna al motivo de su consulta?		X
¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del personal odontológico?		X
¿El profesional fue claro al momento de decirle el diagnóstico?	X	

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
DEPARTAMENTO ODONTOLÓGICO		
	SI	NO
¿Al momento de ser atendido por el profesional, éste se mostró cordial?	X	
¿Al ser atendido, el profesional usó herramientas de bioseguridad (guantes, mascarilla)?	X	
¿Encontró usted el consultorio dental en malas condiciones de salubridad (sucio)?		X
¿Se dio respuesta oportuna al motivo de su consulta?	X	
¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del personal odontológico?	X	
¿El profesional fue claro al momento de decirle el diagnóstico?		X

Autor: Od. Cristina Haro Velasteguí

Apéndice 20. Matriz I De Seguimiento Y Evaluación De Proyectos De Desarrollo



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

AREA BIOLÓGICA

MAESTRÍA EN GERENCIA DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

MATRIZ I DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE PROYECTOS DE DESARROLLO

PROPOSITO	INDICADOR	RESULTADO ALCANZADO	FECHA DE REGISTRO	OBSERVACIONES
RESULTADO ESPERADO I Incorporación y Aplicación del Manual de normas y procedimientos de atención en Salud Bucal.				
1.1 Reunión y socialización del proyecto con el equipo de salud odontológica	El 100% del personal odontológico ha sido capacitado	El 100% del personal odontológico ha sido capacitado de manera satisfactoria	Octubre 2017	En el departamento odontológico de la Universidad de Guayaquil solo hay dos odontólogos.
1.2 Capacitación y aplicación del Manual de normas y procedimientos de atención de Salud Bucal	El 100% del personal odontológico ha sido capacitado	El 100% del personal odontológico ha sido capacitado de manera satisfactoria	Octubre 2017	
1.3 Capacitación de manejo de Historia Clínica 033	El 100% del personal odontológico ha sido capacitado	El 100% del personal odontológico ha sido capacitado de manera satisfactoria	Octubre 2017	
1.4 Capacitación sobre normas de Bioseguridad	El 100% del personal odontológico ha sido capacitado	El 100% del personal odontológico ha sido capacitado de manera satisfactoria	Octubre 2017	
1.5 Capacitación de prevención y promoción de salud oral	El 100% del personal odontológico ha sido capacitado	El 100% del personal odontológico ha sido capacitado de manera satisfactoria	Octubre 2017	
RESULTADO ESPERADO II. Adecuación de los consultorios dentales acorde a la necesidad de los pacientes				
2.1 Mantenimiento de Unidades Odontológicas	El 70% de los departamentos odontológicos han recibido el mantenimiento adecuado	Se ha logrado dar mantenimiento a los consultorios odontológicos de manera eficiente	Octubre 2017	

2.2 Inventario de materiales e insumos odontológicos	El 100% de los equipos e insumos han sido inventariados.	Se realizó el inventario de manera conjunta con el personal encargado.	Septiembre 2017	
2.3 Adquisición de equipos, materiales e insumos necesarios para la atención preventiva y curativa	El 100% de los consultorios han sido equipados exitosamente	Se realizó la adquisición de nuevas unidades dentales así como también se provee al departamento de insumos necesarios para la atención de pacientes	Julio – Diciembre 2017	La Universidad de Guayaquil pudo realizar la compra de 2 unidades odontológicas puesto que las anteriores ya se encontraban en mal estado.
RESULTADO ESPERADO III. Incremento de estudiantes en la atención odontológica por medio del incentivo al cuidado de la salud oral a través de las charlas proporcionadas.				
3.1 Reunión y socialización del proyecto de prevención con el equipo de salud	El 100% del personal ha sido capacitado	Todo el personal odontológico ha sido capacitado, así como también estudiantes de la Facultad Piloto de Odontología quienes nos ayudaran a la realización de estas actividades.	Noviembre 2017	
3.2 Difusión de servicios odontológicos a los estudiantes	El 80% de las Facultades de la Universidad de Guayaquil recibieron la difusión de los servicios que brinda la Unidad de Bienestar Estudiantil	Se logró difundir los servicios que brinda la UBE con el fin de que los estudiantes puedan acceder de manera gratuita a la misma	Noviembre 2017	
3.3 Charlas preventivas de salud oral	El 80% de las Facultades de la Universidad de Guayaquil recibieron una charla preventiva de salud oral	Las charlas preventivas tuvieron mucho éxito debido a esto ayudará a que los estudiantes se preocupen más por su salud oral	Noviembre 2017	Las charlas preventivas fueron realizadas por la Dra. Stefanía Haro (maestrante) en conjunto con los estudiantes de la Facultad Piloto de Odontología de la UG

Apéndice 21. Matriz II De Seguimiento De Proyectos De Desarrollo



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

AREA BIOLÓGICA

MAESTRÍA EN GERENCIA DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

MATRIZ II DE SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE DESARROLLO

SEGUIMIENTO	RESPUESTA	FECHA DE REGISTRO	OBSERVACIONES
Resultado Esperado I			
¿Se dispone del personal, los materiales y los recursos financieros de la calidad requerida en forma oportuna y en cantidad necesaria?	Se dispuso del material adecuado para la capacitación aunque no estuvieron presentes las autoridades pertinentes	Octubre 2017	
¿Las actividades se llevan a cabo dentro del presupuesto y los plazos previstos?	Las actividades previstas se llevaron a cabo en el plazo y estuvieron dentro del presupuesto establecido	Octubre 2017	
¿Aportan las actividades a los resultados esperados previstos?	Sí, debido a que la capacitación al personal es indispensable para el mejoramiento de la calidad	Octubre 2017	
¿Qué piensan los beneficiarios de la intervención?	Que es una gran oportunidad de lograr mejorar la calidad de la atención	Octubre 2017	
¿Conduce el resultado esperado al logro del propósito?	En gran parte sí, porque aunque no se capacitó a todas las personas, si se capacitó al personal odontológico que es el más importante	Octubre 2017	
¿Ha ocurrido algún acontecimiento a raíz del cual se debe modificar el plan de ejecución del proyecto?	Hasta el momento no se ha producido ningún acontecimiento por lo que no es necesario realizar modificaciones	Octubre 2017	
¿Cuáles son las causas de las demoras o los resultados imprevistos?	La falta de tiempo de la directiva impidió que se le pueda dar la charla de capacitación	Octubre 2017	

SEGUIMIENTO	RESPUESTA	FECHA DE REGISTRO	OBSERVACIONES
Resultado Esperado II			
¿Se dispone del personal, los materiales y los recursos financieros de la calidad requerida en forma oportuna y en cantidad necesaria?	Para la realización del inventario se contó con la Sra. María Mazza como encargada del departamento dental, para la compra de equipos, materiales e insumos odontológicos se utilizó el recurso presupuestario otorgado de manera eficaz, ya que se pudo adquirir todo.	Septiembre – diciembre 2017	
¿Las actividades se llevan a cabo dentro del presupuesto y los plazos previstos?	La compra de los equipos se extendió hasta enero de este año pero el resto se cumplió con normalidad	Septiembre – diciembre 2017	
¿Aportan las actividades a los resultados esperados previstos?	Si, debido a que se pudieron equipar los consultorios debidamente.	Septiembre – diciembre 2017	
¿Qué piensan los beneficiarios de la intervención?	Que es un gran avance y que era lo que se necesitaba para brindar una atención de calidad a los usuarios.	Septiembre – diciembre 2017	
¿Conduce el resultado esperado al logro del propósito?	En gran parte si, ya que se de esta manera se podrán atender a los usuarios con los tratamientos adecuados.	Septiembre – diciembre 2017	
¿Ha ocurrido algún acontecimiento a raíz del cual se debe modificar el plan de ejecución del proyecto?	Hasta el momento no se ha producido ningún inconveniente que provoque la modificación del proyecto.	Septiembre – diciembre 2017	
¿Cuáles son las causas de las demoras o los resultados imprevistos?	La unidad dental demoró en llegar debido al distribuidor que pudo realizarlo en enero.	Septiembre – diciembre 2017	

SEGUIMIENTO	RESPUESTA	FECHA DE REGISTRO	OBSERVACIONES
Resultado Esperado III			
¿Se dispone del personal, los materiales y los recursos financieros de la calidad requerida en forma oportuna y en cantidad necesaria?	Si, debido a que se incorporaron a las charlas los estudiantes de 10mo semestre de la Facultad Piloto de Odontología lo que fue de gran ayuda.	Noviembre 2017	
¿Las actividades se llevan a cabo dentro del presupuesto y los plazos previstos?	Si, las charlas fueron dadas de manera continua a las diferentes facultades de la universidad	Noviembre 2017	Lamentablemente no se pudo realizar la charla a todas las facultades pero si se entregaron trípticos y volantes.
¿Aportan las actividades a los resultados esperados previstos?	Si, porque de esa manera se logró informar a los estudiantes sobre las consecuencias de una mala higiene oral y la posibilidad de hacerse atender de manera gratuita en la UBE	Noviembre 2017	
¿Qué piensan los beneficiarios de la intervención?	Que es algo muy útil puesto que muchos estudiantes son de bajos recursos económicos y no tienen la posibilidad de acudir a un centro odontológico, además de que muchos desconocen los problemas que puede ocasionar el tener una mala higiene oral.	Noviembre 2017	
¿Conduce el resultado esperado al logro del propósito?	Sí, porque se pudo concientizar a los estudiantes de que deben acudir a la UBE para un control preventivo y así evitar futuras lesiones	Noviembre 2017	
¿Ha ocurrido algún acontecimiento a raíz del cual se debe modificar el plan de ejecución del proyecto?	No se producido ningún acontecimiento que provoque la modificación del proyecto.	Noviembre 2017	
¿Cuáles son las causas de las demoras o los resultados imprevistos?	No se han ocasionado demoras ni resultados imprevistos.	Noviembre 2017	

Apéndice 22. Matriz III De Seguimiento De Proyectos De Desarrollo



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

AREA BIOLÓGICA

MAESTRÍA EN GERENCIA DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

MATRIZ III DE SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE DESARROLLO

EVALUACION	RESPUESTA	FECHA DE REGISTRO	OBSERVACIONES
PERTINENCIA			
¿Los objetivos (resultados esperados) y el propósito del proyecto correspondían a las necesidades de los beneficiarios y las políticas de la institución o del estado ecuatoriano?	Sí, porque lo que se busca es Mejorar calidad en la prestación de los servicios odontológicos en la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil y por lo tanto mejorar la calidad de salud oral de los pacientes que acuden diariamente a ella.	Diciembre del 2017	
EFICIENCIA			
¿Los insumos eran de la calidad requerida y estaban disponibles en forma oportuna y en la cantidad necesaria?	Sí, gracias a la gestión realizada se pudo conseguir material e insumo odontológico de una manera eficiente	Diciembre 2017	
¿Las actividades se llevaron a cabo conforme a lo planificado y dentro del presupuesto?	Sí, aunque la llegada de las unidades dentales se dio en enero del 2018	Diciembre 2017	
¿Los resultados esperados y el propósito se lograron de manera económica?	El equipamiento de los consultorios no es económica por lo que el presupuesto fue alto	Diciembre 2017	
EFICACIA			
¿Se lograron los objetivos (resultados esperados) y el propósito del proyecto?	Sí, porque se está brindado una atención de calidad a los usuarios que acuden diariamente a ella.	Diciembre 2017	
¿Los objetivos (resultados esperados) tuvieron como resultado el propósito previsto?	Sí, porque cada día la calidad de atención odontológica mejora.	Diciembre 2017	

Autor: Od. Cristina Haro Velasteguí