



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**

**Políticas inclusivas en la atención al cliente en el centro  
odontológico RODENTAL del cantón La Libertad**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**  
Previo a la obtención del grado académico de:

**LICENCIADO (A) EN GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**

**AUTOR(A):**  
ROSALES TIGRERO NATALY DENISSE  
ULCUANGO MUÑOZ JEFFERSON LUIS

**TUTOR (A):**  
Pisc. JOSÉ ISRAEL LUNA ENCARNACIÓN, Mgtr.

LA LIBERTAD- ECUADOR  
2025

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**

**Políticas inclusivas en la atención al cliente en el centro  
odontológico RODENTAL del cantón La Libertad**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**  
Previo a la obtención del grado académico de:

**LICENCIADO (A) EN GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**

**ROSALES TIGRERO NATALY DENISSE**  
**ULCUANGO MUÑIZ JEFFERSON LUIS**

**LA LIBERTAD- ECUADOR**  
**2025**

## ÍNDICE GENERAL

### Contenido

ÍNDICE GENERAL.....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	5
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	7
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	8
DEDICATORIA .....	9
DEDICATORIA .....	10
AGRADECIMIENTOS .....	11
AGRADECIMIENTOS .....	12
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	13
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	14
RESUMEN .....	15
ABSTRACT.....	16
INTRODUCCIÓN .....	17
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	19
1.1. Antecedentes del problema de investigación.....	19
1.2. Formulación del problema de investigación .....	22
1.3. Planteamiento hipotético.....	22
1.4. Objetivos de la investigación .....	22
1.4.1. Objetivo general.....	22
1.4.2. Objetivos específicos .....	22
1.5. Justificación .....	23
2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....	25
2.1. Conocimiento actual .....	25
2.2. Fundamentación teórica y conceptual.....	28
3. MARCO METODOLÓGICO.....	33
3.1. Tipo de investigación.....	33
3.2. Alcance de esta investigación .....	33
3.3. Operacionalización de las variables.....	34
3.4. Población, muestra y periodo de estudio .....	36

3.5.	Técnicas e instrumentos de levantamiento de información .....	36
4.	ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	38
4.1.	Confiability del instrumento.....	38
4.2.	Análisis de resultado de encuesta .....	38
5.	DISCUSIÓN .....	51
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	55
	REFERENCIAS.....	58
	ANEXOS .....	62
	Anexo 1 .....	62
	Anexo 2.....	62
	Anexo 3.....	63
	Anexo 4.....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Matriz de variables.....	34
<b>Tabla 2</b> Estadística de fiabilidad .....	38

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> Edad de los trabajadores .....	38
<b>Gráfico 2</b> Edad de los usuarios .....	39
<b>Gráfico 3</b> Género de los trabajadores.....	39
<b>Gráfico 4</b> Género de los usuarios .....	40
<b>Gráfico 5</b> Percibe que la atención brindada dentro del centro odontológico es la adecuada? ...	40
<b>Gráfico 6</b> ¿Percibe que la atención brindada dentro del centro odontológico es la adecuada? .	41
<b>Gráfico 7</b> Todas las personas independientemente de su condición económica tienen las mismas oportunidades de acceder al servicio odontológico .....	41
<b>Gráfico 8</b> Todas las personas independientemente de su condición económica tienen las mismas oportunidades de acceder al servicio odontológico .....	42
<b>Gráfico 9</b> Existen canales de comunicación disponibles para expresar sugerencias, quejas y necesidades dentro del centro odontológico .....	42
<b>Gráfico 10</b> Existen canales de comunicación disponibles para expresar sugerencias, quejas y necesidades dentro del centro odontológico .....	43
<b>Gráfico 11</b> Ha sugerido en alguna oportunidad algún proceso de mejora en el centro odontológico? ¿Ha sido tomado en cuenta su punto de vista?.....	43
<b>Gráfico 12</b> ¿Ha sugerido en alguna oportunidad algún proceso de mejora en el centro odontológico?.....	44
<b>Gráfico 13</b> ¿Ha sido tomado en cuenta su punto de vista? .....	44
<b>Gráfico 14</b> Dentro de la atención odontológica, se respeta la diversidad de costumbres, creencias y formas de comunicación .....	45
<b>Gráfico 15</b> Dentro de la atención odontológica, se respeta la diversidad de costumbres, creencias y formas de comunicación .....	45
<b>Gráfico 16</b> En el centro odontológico Rodental se realizan campañas de socialización orientadas a la promoción de una atención más inclusiva.....	46
<b>Gráfico 17</b> En el centro odontológico Rodental se realizan campañas de socialización orientadas a la promoción de una atención más inclusiva.....	46

<b>Gráfico 18</b> ¿Considera necesario recibir formación inclusiva para ofrecer un trato equitativo en el centro odontológico?.....	47
<b>Gráfico 19]</b> ¿Considera necesario que el personal reciba formación inclusiva para ofrecer un trato equitativo en el centro odontológico?.....	47
<b>Gráfico 20</b> El acceso de los servicios de salud dental es promovido como un mecanismo de derechos humanos dentro del establecimiento en el que labora .....	48
<b>Gráfico 21</b> El acceso de los servicios de salud dental es promovido como un mecanismo de derechos humanos dentro del establecimiento en el que labora .....	48
<b>Gráfico 22</b> Dentro de la actividad odontológica que realizan en Rodental promueven el acceso a los servicios de salud bucal .....	49
<b>Gráfico 23</b> Dentro de la actividad odontológica que realizan en Rodental promueven el acceso a los servicios de salud bucal .....	49

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Quien suscribe; **ROSALES TIGERO NATALY DENISSE** con C.I. 0928276385, estudiante de la carrera de Gestión Social y Desarrollo declaró que el Trabajo de titulación; Proyecto de investigación presentado a la Unidad de Integración Curricular, cuyo título es: **“Políticas inclusivas en la atención al cliente en el centro odontológico Rodental del cantón La Libertad”**, corresponde exclusiva responsabilidad del/de autor/la autora y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad 15 de junio del 2025.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**NATALY DENISSE**  
**ROSALES TIGERO**

Validar únicamente con FirmaEC

---

**ROSALES TIGRERO NATALY DENISSE**  
**C.I. 0928276385**

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Quien suscribe; **ULCUANGO MUÑIZ JEFFERSON LUIS** con C.I. 2450000316, estudiante de la carrera de Gestión Social y Desarrollo declaró que el Trabajo de titulación; Proyecto de investigación presentado a la Unidad de Integración Curricular, cuyo título es: **“Políticas inclusivas en la atención al cliente en el centro odontológico Rodental del cantón La Libertad”**, corresponde exclusiva responsabilidad del/de autor/la autora y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad 15 de junio del 2025.

Atentamente,



---

**ULCUANGO MUÑIZ JEFFERSON LUIS**  
**C.I. 2450000316**

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de titulación a la memoria de mi abuelo y mi tía, cuya fe inquebrantable en mí fue la luz que guio mis pasos incluso antes de que este camino comenzará. Aunque la vida no les permitió verme ingresar a la universidad, su confianza y las promesas que les hice se convirtieron en la fuerza que me sostuvo en los momentos de mayor incertidumbre. Este logro no solo representa una meta alcanzada, sino un tributo profundo al amor, la esperanza y el legado que dejaron en mi vida.

También dedico este trabajo a mi querido compañero de cuatro patas, cuya presencia silenciosa fue un refugio constante en las largas noches de estudio. Su compañía, siempre fiel y serena, me brindó consuelo y ánimo cuando más lo necesitaba. Aunque ya no esté conmigo, su amor incondicional permanece como una huella imborrable en este recorrido.

Y me lo dedico a mí. A quien, aun con el alma cansada, decidió seguir. A la que trabajó mientras estudiaba, que se enfrentó al agotamiento, al miedo y a la duda, pero nunca abandonó sus sueños. A esa versión de mí que resistió en silencio, que sostuvo su camino aun cuando parecía imposible avanzar. Este logro también es mío, profundamente mío, porque lo construí con esfuerzo, con lágrimas calladas, con noches sin descanso y con una fe que se sostuvo incluso en los días más grises. Me lo dedico, porque solo yo sé cuánto me costó llegar hasta aquí.

**ROSALES TIGRERO NATALY DENISSE**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de titulación con todo mi corazón, a Dios, por regalarme todos los días lo más valioso, la vida.

Todo el tiempo sentí tu presencia a mi lado orientando mis pasos, dándome fuerzas para enfrentar los problemas y fe para seguir luchando por mis sueños y no rendirme.

Cada paso durante todo mi proceso académico es testimonio de tu gran fidelidad, este logro alcanzado es reflejo de tus bendiciones en mi vida y de tu amor incondicional.

Gracias por estar siempre ahí, Señor, en este camino, fruto de un proceso lleno de aprendizajes, desafíos y bendiciones.

Este trabajo de investigación no es solo un cumplimiento académico, sino una muestra de que, con Dios, todo es posible.



**ULCUANGO MUÑIZ JEFFERSON LUIS**

## AGRADECIMIENTOS

A Dios, por ser el aliento que sostuvo mi alma en los momentos de oscuridad, la calma en medio de las tormentas y la luz que iluminó mi andar cuando el camino se volvió incierto. Gracias por permitirme llegar hasta aquí con vida, con propósito y con fe. Este logro es una ofrenda a tu amor infinito.

A mi madre, **Ingrid Tigreiro**, por ser la raíz firme de mi existencia. Gracias por tu amor sin límites, por tu fuerza en los días en que la mía flaqueaba, por tus silencios sabios y por tus palabras necesarias. Has sido mi impulso, mi abrigo y mi hogar en medio del caos. Este título es también tuyo, porque fue tu lucha, tu trabajo y tu fe los que me sostuvieron cuando todo parecía derrumbarse.

A mi padre, **Luis Rosales**, por el esfuerzo que sembró las bases de mi formación y por contribuir, desde sus posibilidades, a que hoy pueda alcanzar esta meta. Agradezco cada gesto, cada sacrificio y cada parte de este trayecto que, aunque silenciosa, fue esencial para que este sueño se hiciera realidad.

A mi hermano menor, **Luis Rosales**, que siempre ha estado a mi lado, en la sombra de mis pasos, pero con luz propia. Deseo que este logro te inspire a creer en los tuyos, y que pronto escribas tu propia historia con valentía.

A mi esposo, **José Malavé**, por su compromiso incansable y su constante apoyo, que me permitieron continuar este camino con serenidad y enfoque. Su esfuerzo diario, su crecimiento personal y su presencia incondicional han sido fundamentales en este proceso. Agradezco su amor genuino, y ese orgullo que manifiesta al decir con total convicción que su esposa ya es una licenciada.

Este no es solo un título es el testimonio de que el amor, la fe y el acompañamiento verdadero pueden transformar el cansancio en fuerza y la esperanza en realidad.

**ROSALES TIGRERO NATALY DENISSE**

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), por haberme brindado todos los conocimientos académicos durante mi preparación universitaria.

Como estudiante de la carrera de Gestión Social y Desarrollo, encontré una formación académica de calidad en las aulas y acompañamiento constante de inspiración y aprendizaje por parte de los docentes, lo que marcará un cambio positivo, mostrando disciplina y aplicando valores en mi vida personal y profesional.

Gracias, Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), por ser el escenario académico y brindarme las herramientas necesarias para cumplir mi sueño de lograr ser un profesional.



**ULCUANGO MUÑIZ JEFFERSON LUIS**



# FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD

## CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO

### CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La libertad, 15 de junio del 2025

PSIC. WILSON ALEXANDER ZAMBRANO VÉLEZ, MGTR.  
Director de la Carrera de Gestión Social y Desarrollo - UPSE

En su despacho. -

En calidad de tutor (a) por la carrera de Gestión Social y Desarrollo, informo a usted que el (la) estudiante **ROSALES TIGRERO NATALY DENISSE** con cédula de identidad No 0928276385 y **ULCUANGO MUÑIZ JEFFERSON LUIS** con cédula de identidad No 2450000316, ha cumplido con los requisitos estipulados en el *Reglamento de Titulación de Grado y Postgrado de la UPSE y Protocolos Vigentes de la carrera de Gestión Social y Desarrollo*, para la implementación y desarrollo del Trabajo de Titulación, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, de título “Políticas inclusivas en la atención al cliente en el centro odontológico Rodental del cantón La Libertad”.

Por lo ante expuesto, recomiendo se apruebe al Trabajo de Titulación referido anteriormente, bajo el Reglamento de Titulación de Grado y Postgrado de la UPSE vigente que cita:

*“Art 11. Actividades académicas del docente tutor. - El docente tutor realizará un acompañamiento a los estudiantes en el desarrollo del proyecto de integración curricular, quien presentará el informe correspondiente de acuerdo a la planificación aprobada por el Consejo de Facultad.”*

Debo indicar que es de exclusiva responsabilidad del/la autor(a), cumplir con las sugerencias realizadas durante el proceso de revisión.

Para los fines académicos pertinentes, es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**JOSE ISRAEL LUNA ENCARNACION**  
Validar únicamente con Firma@C

**PSIC. LUNA ENCARNACIÓN JOSÉ ISRAEL, MGTR.**  
Docente tutor(a)

# TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

---

Psic. Wilson Zambrano Vélez, Mgtr.  
**DIRECTOR DE LA CARRERA  
DE GESTIÓN SOCIAL Y  
DESARROLLO**



Firmado electrónicamente por:  
**JOSE ISRAEL LUNA  
ENCARNACION**  
Validar únicamente con FirmaDC

---

Econ. Lilibeth Orrala Soriano, Mgtr.  
**DOCENTE GUÍA DE LA CARRERA DE  
GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**



**Jorge Luis Pozo  
Chele**  
Time Stamping  
Security Data

---

Psic. José Luna Encarnación Mgtr.  
**DOCENTE TUTOR(A) DE LA  
CARRERA DE GESTIÓN  
SOCIAL Y DESARROLLO**

---

Psic. Jorge Pozo Chele, Mgtr.  
**DOCENTE ESPECIALISTA DE LA  
CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y  
DESARROLLO**

---

Leda. Silvia Carpio Panchana, Mgtr.  
**ASISTENTE ADMINISTRATIVA**



Firmado electrónicamente por:  
**NATALY DENISSE  
ROSALES TIGRERO**  
Validar únicamente con FirmaDC

---

Nataly Denisse Rosales Tigrero  
**ESTUDIANTE**



Firmado electrónicamente por:  
**NATALY DENISSE  
ROSALES TIGRERO**  
Validar únicamente con FirmaDC

---

Jefferson Luis Ulcuango Muñiz  
**ESTUDIANTE**

## **Políticas inclusivas en la atención al cliente en el centro odontológico Rodental del cantón La Libertad**

Rosales Tigrero Nataly Denisse Código Orcid (1) 0000-0001-5455-8307  
Ulcuango Muñiz Jefferson Luis Código Orcid (2) 0000-0003-1826-3629  
Universidad Estatal Península De Santa Elena- Carrera Gestión Social Y Desarrollo

### **RESUMEN**

*El presente estudio abordó las políticas inclusivas en la atención al cliente en el centro odontológico Rodental situado en el cantón La Libertad, en un entorno enmarcado por diversidad cultural, social y funcional. El objetivo de la investigación fue analizar el estado actual de las políticas inclusivas en la atención al cliente en el centro odontológico Rodental del cantón La Libertad. De este modo se identifican brechas que limitan el acceso equitativo y trato digno hacia todas las personas sin importar su cultura, género o condición socioeconómica. La metodología empleada fue de carácter cuantitativa con enfoque descriptivo, en la cual se utilizó para el levantamiento de información una encuesta en escala de Likert, dirigida a los trabajadores y usuarios del establecimiento. Los resultados revelaron que aún persisten limitaciones como la falta de alianzas estratégicas, escasa formación del personal y una débil participación para los procesos de mejora de ambos grupos en mención. Finalmente se propusieron acciones que permitan la promoción de inclusión en la atención al cliente.*

**Palabras claves:** *Políticas inclusivas, atención al cliente, equidad, diversidad, participación comunitaria*

## **Inclusive Policies in Customer Service at the Rodental Dental Center in La Libertad County**

### **ABSTRACT**

*The present study addresses inclusive policies in customer service at the Rodental dental center located in the canton of La Libertad, in an environment framed by cultural, social, and functional diversity. The research objective was to analyze the current state of inclusive policies in customer service at the Rodental dental center in the canton of La Libertad. In this way, gaps are identified that limit equitable access and dignified treatment for all people regardless of their culture, gender, or socioeconomic condition. The methodology used was quantitative in nature with a descriptive approach, in which a survey on a Likert scale was used to collect information, aimed at workers and users of the establishment. The results revealed that limitations still persist, such as the lack of strategic alliances, poor staff training, and weak participation in the improvement processes of both groups in question. Finally, actions were proposed that allow the promotion of inclusion in customer service.*

**Keywords:** *Inclusive policies, customer service, equity, diversity, community participation*

## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas la inclusión social se ha consolidado como un principio fundamental dentro de los sistemas de salud, impulsada por marcos normativos nacionales e internacionales que reconocen el derecho a una atención digna, equitativa y sin discriminación. En este contexto los servicios de atención bucal enfrentan el reto de superar modelos tradicionales centrados en lo técnico-clínico para incorporar prácticas que respondan a la diversidad cultural, social y funcional de sus usuarios. Esta transformación resulta especialmente necesaria en zonas como el cantón La Libertad, donde conviven poblaciones afrodescendientes, montubias, migrantes y personas con discapacidad quienes frecuentemente enfrentan barreras de acceso a servicios dentales.

El presente estudio se centra en el análisis de las políticas inclusivas en la atención al cliente del centro odontológico Rodental, una institución privada ubicada en el cantón en mención. Puesto que a pesar de brindar servicios clínicamente competentes el centro presenta ciertas irregularidades y limitaciones evidentes en cuanto a la adecuación de su infraestructura, la formación del personal y la existencia de protocolos orientados a la atención diferenciada. Estas deficiencias generan un problema concreto en cuanto a la exclusión de determinados grupos sociales en su acceso pleno y equitativo a los servicios que este brinda lo que contraviene principios fundamentales de equidad y derechos humanos.

Frente a esta realidad es imprescindible identificar y dar a conocer la problemática existente en la que se promueva ciertos cambios institucionales en donde se asegure un trato digno y acorde a la diversidad de los usuarios. Este hecho adquiere especial relevancia debido a que la exclusión en el entorno odontológico no solo limita el acceso a los usuarios al servicio, sino que a su vez influye negativamente en la calidad del trato ofrecido prolongando así las inequidades en la atención. Por lo cual abordar este desafío permitirá avanzar hacia un modelo de atención más inclusivo, con principios éticos y una clara responsabilidad social. En este sentido la investigación no solo busca identificar falencias sino la promoción de cambios orientados a fortalecer la responsabilidad social en la gestión odontológica.

En el desarrollo del capítulo I, se establece el objetivo central de la investigación el cual se basó en analizar el estado actual de las políticas inclusivas en la atención al cliente en el centro odontológico Rodental en el cantón La Libertad. Este análisis busca identificar las

brechas existentes en materia de equidad y accesibilidad con el fin de proponer estrategias que promuevan una atención inclusiva y socialmente responsable.

En el capítulo II, se evidencia la revisión bibliográfica referente al tema en mención en el que se detalla la presencia de autores con investigaciones que abordan las políticas inclusivas en la atención al cliente en los centros odontológicos. La cual permite contextualizar la problemática, identificar enfoques relevantes y establecer las bases conceptuales que sustentan la presente investigación.

En el capítulo III, se desarrolla el diseño metodológico de la investigación en el que se establece el método más pertinente para la ejecución de nuestro estudio por lo que hemos elaborado una investigación de carácter cuantitativo con enfoque descriptivo. Lo que permitió recolectar datos objetivos y analizar la percepción tanto del personal como de los usuarios que acuden al establecimiento respecto a la inclusión en los servicios de atención al cliente.

En el capítulo IV, se presentan y analizan los resultados obtenidos durante el proceso investigativo determinando la funcionalidad que puede tener la incorporación de medidas orientadas al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible. En este sentido las alianzas formuladas dentro de la realización de este capítulo son necesarias para contribuir a la mejora en los centros odontológicos.

En el capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de titulación orientadas principalmente a reforzar las políticas inclusivas dentro del establecimiento. Cabe mencionar que estas propuestas tienen como objetivo aportar instrumentos necesarios para avanzar hacia un servicio de salud dental más humano, accesible y respetuoso de las diferencias individuales situando la dignidad de cada persona como eje central de la atención.

Cada uno de los capítulos han sido elaborados de manera coherente y progresiva, permitiendo comprender integralmente el problema abordado. Desde la contextualización teórica hasta el análisis empírico en base a los datos obtenidos, el cual aporta elementos claves para la reflexión sobre la necesidad de transformar la atención odontológica hacia un modelo inclusivo.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Antecedentes del problema de investigación**

En base a la revisión de la literatura realizada se muestra que el enfoque de derechos humanos ha reformado las políticas públicas en el ámbito de salud impulsando una ideología en donde se reconozca la diversidad como un principio básico garantizando el acceso a los servicios. En este sentido los organismos internacionales han ratificado la eliminación de toda forma de exclusión en la prestación de servicios en donde se destaca que los obstáculos en la participación de ciertos grupos en la sociedad impiden la equidad en todos los campos atendiendo prioritariamente a los grupos vulnerables (OMS, 2022)

En este sentido, la inclusión de criterios como la accesibilidad universal o la pertinencia cultural ha empezado a consolidarse como parte fundamental en la evaluación de calidad de los servicios de salud. Esta evolución resulta especialmente significativa en el ámbito odontológico, en donde tradicionalmente se ha dado mayor énfasis a lo técnico- clínico relegando dimensiones sociales y humanas que también son determinantes. La promoción de enfoques más inclusivos ha sido respaldada por marcos normativos internacionales, entre ellos la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (CDPD) el cual establece el compromiso de los Estados para garantizar servicios de salud accesibles e inclusivos en condiciones de equidad (ONU, 2006)

Del mismo modo, el Manual de Accesibilidad Universal en los Servicios de Salud, elaborado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2015), propone eliminar barreras físicas, comunicacionales y actitudinales mediante reformas institucionales y estrategias de capacitación del personal. Dichos marcos han servido de referencia para el diseño de políticas de salud más equitativas en varios países de la región, aunque su implementación práctica continúa siendo discontinua y, en muchos casos, simbólica.

En Latinoamérica la salud bucal sigue reflejando profundas desigualdades vinculadas a la exclusión social. Aunque se han impulsado reformas en los sistemas de salud, grandes grupos de la población continúan enfrentando barreras para acceder a atención odontológica ya sea por motivos económicos, culturales o por la ubicación geográfica (Celeste et al., 2019). Esta realidad se ve agravada por la falta de políticas inclusivas que consideren la

diversidad de contextos y necesidades. Investigaciones realizadas en la región han puesto en evidencia que en general los profesionales de odontología no cuentan con una formación suficiente en aspectos interculturales ni en atención a personas con discapacidad lo cual limita la implementación efectiva de un enfoque inclusivo y contribuye a mantener formas sutiles pero persistente de exclusión (Watt et al., 2019).

En el caso de Ecuador, el marco legal establece con claridad la obligación del Estado de garantizar el derecho a la salud sin discriminación. La constitución de 2008, junto con la Ley Orgánica de salud y la Ley Orgánica de Discapacidades, reconoce la prioridad de atención a personas en situación de vulnerabilidad, así como la necesidad de una atención basada en principios de equidad, calidad, interculturalidad y participación social (Asamblea Constituyente 2008; Asamblea Nacional, 2012).

No obstante, diversas investigaciones y reportes especializados coinciden en que todavía existe una distancia significativa entre lo que establecen las normativas y lo que realmente ocurre en la práctica. Esta brecha es especialmente notoria en áreas como la atención odontológica donde con frecuencia no se cuenta con protocolos inclusivos o con la infraestructura adecuada ni mecanismos claros de seguimiento que garanticen el acceso para personas que enfrentan limitaciones físicas, sensoriales o dificultades económicas (Mera y García, 2021)

A nivel institucional, el Ministerio de Salud Pública ha desarrollado algunas directrices orientadas a promover una atención y el desarrollo de programas preventivos para comunidades en situación de riesgo. Sin embargo, dichas estrategias no han logrado consolidarse en el sector privado, donde los centros odontológicos funcionan bajo modelos autónomos y con escasa supervisión del cumplimiento de principios inclusivos. Esta debilidad institucional genera un vacío normativo que afecta directamente la experiencia de atención de personas con discapacidad, adultos mayores, poblaciones migrantes o comunidades indígenas, quienes frecuentemente encuentran obstáculos para ser atendidos de forma adecuada, tanto en la infraestructura como en el trato recibido (Ortiz y Pérez, 2020).

En la provincia de Santa Elena, la problemática se acentúa debido a condiciones estructurales asociadas a la pobreza, la desigualdad territorial y la falta de recursos para el desarrollo social. Según el INEC (2021) una parte significativa de la población de la

provincia vive en condiciones de vulnerabilidad económica y presenta limitaciones en el acceso a servicios básicos de salud. A esto se suma la escasa presencia de centros odontológicos con enfoque comunitario o inclusivo, lo cual obliga a las personas con mayores necesidades a desplazarse a zonas urbanas más desarrolladas, incurriendo en gastos que muchas veces no pueden cubrir. En contextos como este, los servicios odontológicos tienden a replicar una lógica estandarizada que ignora la diversidad cultural y funcional de los usuarios contribuyendo a una atención desigual y excluyente.

Distintas investigaciones realizadas en cantones de la provincia de Santa Elena evidencian que muchos centros odontológicos privados aún carecen de lineamientos institucionales que garanticen una atención justa y accesible para personas con discapacidad o con necesidades específicas (Rodríguez y Escobar, 2022). En estos espacios, la escasa formación en normativas inclusivas y la limitada capacitación en temas de diversidad y accesibilidad generan dinámicas de atención que dependen más de decisiones personales que de una orientación institucional clara hacia la inclusión. Esta realidad termina por consolidar un modelo de atención que pasa por alto las condiciones particulares a ciertos grupos sociales atentando directamente contra su derecho a recibir atención en igualdad de condiciones.

En el cantón La Libertad esta situación se agrava por la falta de espacios adecuados, la escasa comprensión del contexto sociocultural de la población y la inexistencia de políticas institucionales que aseguren una atención odontológica inclusiva. Se trata de una zona con gran diversidad social como lo son las comunidades montubias, afrodescendientes e inclusive migrantes de otras naciones aledañas por lo que sus necesidades particulares rara vez se ven reflejadas en los servicios que se le ofrecen a la población. Esta desconexión entre demanda y oferta evidencia la necesidad de un mayor compromiso tanto del estado como del sector privado ya que estos últimos también tienen la posibilidad y responsabilidad de mejorar la equidad en la calidad del servicio (Vega y Carrión, 2020).

Teniendo en consideración los antecedentes establecidos es oportuno mencionar que la falta de un enfoque inclusivo no solo se limita al acceso equitativo, sino que también impide el avance hacia una atención que se fundamente en respeto a todos los usuarios. Por ello se hace cada vez más urgente promover cambios que vayan más allá de lo normativo lo cuales se traduzcan en acciones concretas y sostenibles. Es por esto por lo que a nivel local donde

confluyen realidades culturales, sociales y funcionales diversas, el servicio odontológico no puede seguir siendo uniforme. Siendo fundamental un proceso de transformación que coloque la equidad, la justicia social y el reconocimiento de la diferencia como ejes centrales del modelo de atención. Para lograrlo es indispensable el compromiso activo de las instituciones, la colaboración de la comunidad y la implementación de políticas que valore la diversidad como parte esencial del derecho de la salud.

## **1.2. Formulación del problema de investigación**

Determinar cómo las políticas inclusivas en la atención al cliente en el centro odontológico Rodental garantiza la igualdad social, la equidad y el desarrollo.

## **1.3. Planteamiento hipotético**

La implementación de políticas inclusivas garantiza una excelente atención al cliente en el centro odontológico Rodental del cantón La Libertad.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### ***1.4.1. Objetivo general***

Analizar la percepción de los usuarios y del personal encuestado sobre la atención inclusiva en el centro odontológico Rodental del cantón La Libertad.

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

Contextualizar las principales definiciones y enfoques asociados a las políticas inclusivas en la atención al cliente.

Identificar el nivel de conocimiento que tienen los usuarios y el personal del centro odontológico Rodental sobre la inclusión y equidad en la atención al cliente.

Proponer lineamiento y acciones estratégicas, articuladas con instituciones que garanticen un servicio equitativo en el centro odontológico Rodental.

## 1.5. Justificación

En el presente trabajo se aborda una problemática observada de forma directa y consciente en el centro odontológico Rodental, ubicado en el cantón La Libertad, donde a pesar de ofrecer un servicio clínicamente competente, se evidencian limitaciones en cuanto a atención inclusiva y trato equitativo a la diversidad de usuarios. Esta investigación nace del interés genuino por comprender y proponer mejoras a las condiciones de atención al cliente, reconociendo que, en el contexto actual no basta con prestar un servicio odontológico de calidad técnica: es imperativo que dicho servicio esté alineado con principios éticos, de equidad y de respeto a la diversidad humana.

La elección de este tema surge tanto de una experiencia directa como de la preocupación por visibilizar una problemática que, aunque no se manifiesta mediante actos evidentes de negligencia o maltrato si deja al descubierto importantes vacíos en la implementación de prácticas inclusivas. En el centro odontológico Rodental al igual que en muchos establecimientos privados de salud dental la atención suele seguir un modelo uniforme, estructurado bajo criterios técnicos estandarizados que en muchos casos no logran responder adecuadamente a las distintas realidades logran responder adecuadamente a las distintas realidades funcionales, económicas, sociales o culturales de los usuarios. Esta situación se aleja de los principios éticos que deberían guiar la labor de cualquier profesional de la salud al ofrecer una atención respetuosa, libre de discriminación y fundamentadas en los principios básicos que cualquier entidad privada debe cumplir.

Este estudio tiene como propósito indagar en profundidad los factores que influyen en la calidad del servicio al cliente analizados desde una perspectiva inclusiva. La intención no es únicamente señalar deficiencias en la atención sino también comprender las raíces estructurales, institucionales y culturales que permiten que estas limitaciones se mantengan en el tiempo. En este sentido la investigación adquiere un valor particular pues no solo se limita a una revisión técnica o funcional del problema, sino que propone una lectura crítica del contexto social y normativo que rodea la prestación del servicio odontológico en la localidad.

La investigación se fundamenta, además, en el reconocimiento del derecho a la salud como un principio universal consagrado en diversos instrumentos legales, tanto nacionales

como internacionales. Ecuador, a través de su Constitución y normativas complementarias, ha ratificado compromisos importantes en materia de salud inclusiva. La Ley Orgánica de Salud, La ley Orgánica de discapacidades y convenios internacionales como la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad establece con claridad que el acceso a servicios de salud debe garantizarse sin barreras físicas, económicas, sociales o culturales. Sin embargo, en la práctica, dichos marcos normativos no siempre se traducen en protocolos institucionales concretos ni en capacitaciones sistemáticas que promuevan un trato digno para todos los usuarios.

En el marco de esta realidad en base a las características del cantón La Libertad un territorio donde convergen múltiples identidades culturales y profundas desigualdades socioeconómicas por lo que las carencias en la atención inclusiva adquieren una dimensión crítica. Donde no se trata únicamente de una deficiencia técnica sino de una omisión que impacta directamente en la garantía de derechos fundamentales como en el acceso equitativo a los servicios que ofrece la institución. La diversidad que compone esta localidad demanda un modelo de atención odontológica capaz de identificar y responder a las necesidades de cada grupo.

Este centro privado de atención odontológica en particular cuenta con la capacidad de convertirse en un frente de buenas prácticas si toman en cuenta estas falencias incorporando dentro de su estructura una cultura organizacional orientada a la inclusión. Esto implica superar una visión centrada en la eficiencia comercial para asumir una responsabilidad social más amplia en la que la atención diferenciada y el respeto a la diversidad formen una parte integral del servicio ofrecido. La inclusión en este sentido no debe ser vista como una obligación sino como un componente inherente a una atención de calidad. Por lo que elaborar este estudio desde una mirada crítica constituye una base sólida para ejercer la profesión con responsabilidad social y compromiso transformador.

## **2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

### **2.1. Conocimiento actual**

En Ecuador, las políticas inclusivas en los centros odontológicos están enfocados en proporcionar un servicio de salud bucal de calidad a todas las personas sin importar su condición física, económica u orientación sexual. Esto en un establecimiento donde se realizan procedimientos de cuidado dental se ve reflejado en la atención al cliente y el servicio personalizado que se le brinda otorgándoles accesibilidad física, tecnológica y comunicativa de manera equitativa. Con base en la revisión de estudios previos conceptualizamos la forma en la que la implementación de la política contribuye de manera clave en la reducción de desigualdades sociales.

En su estudio, Feijoo (2022) indica mediante su estudio de factibilidad sostiene la necesidad que existe en construir modelos de atención odontológica inclusiva identificando como una prioridad en contextos donde las personas con discapacidad encuentran dificultades estructurales para acceder a servicios adecuados. Desde esta perspectiva el estudio adquiere un valor significativo al evidenciar tanto desde un aspecto social como desde el económico el cual es posible implementar un centro odontológico inclusivo que responda al principio de equidad y sostenibilidad. Este enfoque no solo contribuiría a disminuir las desigualdades existentes en el acceso a la atención, sino que también permitirá trazar una guía práctica que pueda ser replicada en otras realidades similares adaptándose a sus necesidades y contextos particulares.

Como lo señala Rojas (2020) mediante un enfoque preventivo y educativo al momento de proponer estrategias didácticas dirigidas a niños con discapacidad de una unidad educativa especializada en Loja. Enfatizando que la educación en salud bucal no puede aplicarse de forma generalizada, sino que se requiere adecuaciones metodológicas y pedagógicas que respondan a las distintas discapacidades. Mediante este estudio demuestra que la inclusión no solo se limita a la infraestructura física, sino que también al contenido y la forma de transmitir el conocimiento. Considero que esta información es crucial en mi análisis puesto que dan una apertura amplia a los centros odontológicos que buscan implementar programas de prevención enfocados en grupos vulnerables.

De acuerdo con lo planteado por Zapata (2024) al realizar un análisis histórico y político cambiando de paradigma en las políticas públicas sobre discapacidad en Ecuador, transitando de

un modelo de rehabilitación a uno de inclusión. Esta evolución normativa es clave para comprender el contexto en que operan actualmente los servicios de salud, incluyendo los odontológicos. El autor evidencia que, a pesar de los avances legales, la implementación de políticas inclusivas sigue siendo limitada en la práctica. Por lo cual es necesario comprender los desafíos estructurales que enfrentan los centros de atención y para diseñar políticas institucionales que no solo sean inclusivas en el papel, sino también en la acción.

En su estudio, Cumbajin (2019) argumenta mediante un panorama preocupante las condiciones de salud bucal en personas con discapacidad del proyecto “Misión Social Rumiñahui”. Los hallazgos evidencian un alto índice de enfermedades bucales, junto con una baja frecuencia de atención profesional y escasa educación preventiva. Lo relevante de este estudio es que muestra de manera clara las consecuencias de la exclusión sistemática. Considerando que este tipo de diagnósticos son esenciales para sensibilizar a los gestores públicos sobre la urgencia de implementar servicios inclusivos, no como un lujo, sino como un componente básico de equidad en salud.

Tal como lo expone Yanangomez (2019), sostiene la necesidad de adecuar las estrategias didácticas cuando se trata de enseñar salud bucal a niños con discapacidad visual ya que su proceso de aprendizaje depende en gran medida de estímulos sensoriales específicos. En su investigación el autor resalta la utilidad de materiales con textura ya que su acompañamiento mediante instrucciones verbales claras y el establecimiento de rutinas predecibles como medios eficaces para fomentar la autonomía en el autocuidado. Más allá del aspecto pedagógico esta propuesta representa un compromiso con la equidad al permitir que estos niños participen activamente en la prevención de enfermedades bucales desde un enfoque verdaderamente inclusivo.

De este modo podemos mencionar que diversos estudios han evidenciado que las políticas de salud bucal no siempre podrán responder adecuadamente a las necesidades de las zonas rurales. Por ejemplo, Espinoza (2025) identificó en el puesto de salud de Río Verde en la provincia de Carchi las limitaciones estructurales que afectan la cobertura, el acceso y la calidad del servicio odontológico. Subrayando la importancia de desarrollar estrategias específicas para la atención de población vulnerable y de fortalecer la capacitación profesional como vía para alcanzar una atención más inclusiva.

Desde la perspectiva social, la formación en odontología con orientación hacia el compromiso comunitario ha sido ampliamente estudiada. Por lo cual en esta línea Álvarez y Brito (2020) analizaron las actitudes y valores vinculados al sentido social en estudiantes de la Universidad de Zulia, destacando cualidades como la solidaridad, la sensibilidad hacia el otro y el respeto por la diversidad cultural. No obstante, también pusieron en evidencia la necesidad de fomentar una mayor autonomía en los procesos clínicos formativos. Estos hallazgos reafirman la urgencia de integrar un compromiso social como un componente transversal dentro de la formación odontológica con el fin de propiciar una atención más equitativa e incluyente.

Desde un enfoque humanista Montiel (2024) ofrece una reflexión profunda en cuanto a la importancia de la vocación en el ejercicio odontológico. En su análisis plantea que la implicación ética y emocional del profesional incide directamente en la calidad de la atención favoreciendo vínculos más sólidos entre pacientes y odontólogos particularmente en áreas sensibles como la odontopediatría. Este planteamiento aporta una mirada social y responsabilidad ética.

En contraste con lo establecido por la Universidad Latinoamericana CIMA (2021) sostiene que la inclusión de valores éticos constituye un pilar fundamental en la enseñanza odontológica. Mediante su estudio indican que la atención de un profesional implica reconocer al paciente como un ser integral en donde es necesario las prácticas responsables y centradas en la dignidad humana. Esta ideología es imprescindible para la consolidación de una atención basada en derechos.

Asimismo, Cedeño et al. (2020) propone reconfigurar la carrera de odontología en la Universidad de Guayaquil superando el tradicional énfasis técnico. Su propuesta apunta a incluir el compromiso social y el respeto por la diversidad como ejes estructurales de la formación profesional. Los autores argumentan que la educación odontológica debe alinearse con los cambios actuales en donde se promueve una praxis orientada a la equidad, inclusión y bienestar colectivo. De esta manera, se busca formar profesionales conscientes de su rol transformador dentro de la sociedad.

Según Pilay y Salinas (2025) sostienen que pese a que existen políticas públicas orientadas a la inclusión en la institución educativa es necesario fortalecerlas mediante

capacitaciones al personal docente y la implementación de planes específicos para estudiantes con requerimiento de apoyo educativo. Esta ideología resulta extrapolable en el ámbito de salud donde se requieren modelos inclusivos que respondan a la diversidad de los usuarios.

En una línea similar Naranjo (2019) indaga en las percepciones de distintos actores sobre la inclusión en el contexto universitario, identificando limitaciones tanto en los modelos pedagógicos como en la infraestructura institucional para atender a poblaciones diversas. Aunque su análisis se circunscribe al ámbito educativo sus conclusiones son perfectamente aplicables al campo odontológico que también exige una transformación estructural que garantice el acceso y la equidad para personas con necesidades especiales.

En el análisis de Naranjo (2019), destaca la percepción de diversos actores sociales en torno a la inclusión en la educación superior relevando carencias tanto en modelos educativos como en la infraestructura universitaria para atender la diversidad. Estas observaciones, aunque circunscritas al entorno académico resultan pertinentes para el ámbito odontológico en donde se requiere una transformación institucional que facilite el acceso y la equidad en la atención de pacientes con necesidades especiales.

Según Mendoza (2019) indica mediante su análisis las estrategias necesarias para la promoción en el área odontológica evidenciando que a pesar de los avances significativos que han tenido aún persisten ciertas falencias en la articulación de políticas públicas lo que integra en primera instancia la atención en estos establecimientos. Enfatizando la importancia del fortalecimiento de acciones preventivas en poblaciones vulnerables.

Por otro lado, Reveló (2023) mediante su estudio proponen la aplicación de la formación ética convergente como un marco reflexivo en donde se aborden los conflictos éticos los cuales surgen en el área clínica. Teniendo en cuenta ello este enfoque permite visibilizar los dilemas éticos a los que se enfrentan la comunidad estudiantil entre los asuntos académicos que se deben cumplir y lo que necesita el paciente fomentando una formación ética la cual priorice la reflexión y el diálogo en la atención al usuario.

## **2.2. Fundamentación teórica y conceptual**

### ***Teoría de las representaciones social de Serge Moscovici***

Según la teoría propuesta por Moscovici (1961), las representaciones sociales son sistemas de valores, ideas y prácticas que permiten a los individuos comprender su entorno social. En el ámbito odontológico esta teoría es esencial para poder comprender cómo los profesionales y pacientes construyen significados sobre la inclusión y la atención sanitaria permitiendo de este modo diseñar políticas que respeten la diversidad y promuevan el acceso equitativo.

### ***Índice de inclusión***

La noción de inclusión en los servicios odontológicos encuentra un valioso referente en el trabajo desarrollado por Booth y Ainscow (2002) quienes sustentan la teoría del índice de inclusión como una herramienta diagnóstica y transformadora orientada a detectar obstáculos que limitan la participación plena de los individuos dentro de una institución. Si bien este instrumento fue concebido en el ámbito educativo, su estructura está sustentada en tres dimensiones claves como la creación de culturas inclusivas, el desarrollo de políticas equitativas e inclusive la consolidación de prácticas participativas las cuales permiten la adaptación a otros contextos institucionales entre ellos el sector salud. En este sentido su aplicación en el entorno odontológico podría facilitar la identificación de dinámicas excluyentes al tiempo que propicia una reconfiguración organizativa orientada a garantizar un acceso más justo, respetuoso y centrado en las personas.

### ***Enfoque de derechos humanos***

En enfoque de derechos humanos como marco normativo y ético se amplía la comprensión del acceso a la salud más allá de una prestación técnica para situar en el terreno de las garantías fundamentales. Según la ONU (2008) el derecho a la salud implica no solo la disponibilidad de servicios sino también su accesibilidad sin discriminación, aceptabilidad cultural y calidad adecuada. Este enfoque resulta especialmente pertinente para el diseño de servicios odontológicos inclusivos ya que obliga a los sistemas sanitarios a responder a las necesidades de los grupos históricamente excluidos como personas con discapacidad, comunidades indígenas o sectores con carencias mediante la eliminación de barreras estructurales, simbólicas y económicas que dificultan su acceso a una atención integral y digna.

### ***Teoría de la equidad***

De acuerdo con Adams (2003), la teoría de la equidad establece que los individuos evalúan la equidad en sus relaciones laborales comparando sus aportes como el esfuerzo, la experiencia o el tiempo con las recompensas recibidas entre ellos el salario en relación con las de otros. Cuando percibimos inequidad se puede experimentar la desmotivación y la búsqueda para restablecer el equilibrio. Por lo que al añadirla a mi estudio en la implementación de políticas aseguraremos un trato equitativo y justo para todos los pacientes y empleados puede mejorar la satisfacción y motivación, promoviendo una atención al cliente más inclusiva y efectiva.

### ***Fundamentación conceptual***

Las políticas inclusivas constituyen un conjunto articulado de decisiones, lineamientos y acciones orientadas a garantizar que todas las personas sin distinción alguna puedan ejercer plenamente sus derechos en igualdad de condiciones. Este tipo de políticas están enfocadas especialmente en quienes han sido históricamente excluidos o marginados por razones sociales, económicas, culturales o físicas. En esta línea, (Booth y Ainscow, 2015) plantean que la inclusión debe ser considerada como aquel proceso sin fin el cual está relacionado con la participación de las personas en la creación de sistemas de participación para la promoción de valores inclusivos (p. 24). Su enfoque propone reformular las estructuras existentes para generar entornos que respondan activamente a la diversidad y garanticen condiciones reales de equidad. Así, una política inclusiva va más allá de ofrecer iguales oportunidades formales e introduce mecanismos como ajustes razonables, representación participativa y un enfoque transversal basado en los derechos humanos y la justicia social.

### ***Acceso equitativo***

Según García (2015) el acceso equitativo en el ámbito de la salud se refiere a la disponibilidad física de estos los cuales ofrezcan un servicio en donde se garantice la igualdad implicando el reconocimiento de las diferencias de capacidades u oportunidades de acceso en donde no solo puedan acceder aquellos con mayor solvencia económica. En consonancia, Fleming et al. (2022) sostienen que para lograr equidad en salud oral es

necesario adaptar profundamente los servicios odontológicos, integrando la diversidad cultural y la educación sanitaria a los modelos de atención. Integrando a los modelos de atención aspectos como la diversidad cultural y la educación en el área de salud en donde se garantice una atención justa para cada grupo social.

### ***Participación efectiva***

Con base a la conceptualización realizada por Montenegro (2011) la participación efectiva implica un compromiso de los ciudadanos en todas las etapas del proceso político desde la planificación de estas hasta su evaluación. Considerando esta ideología se busca garantizar que las opiniones de todos los sectores sociales especialmente a los grupos prioritarios sean escuchados y considerados en la toma de decisiones. Fortaleciendo el vínculo entre los profesionales con la población, incrementando la legitimidad y sostenibilidad de las acciones implementadas. Además de que esta interacción permite detectar aspectos culturales, sociales e inclusive económicos los cuales inciden en los hábitos de cuidado odontológico contribuyendo al diseño de estrategias pertinentes.

### ***Respeto y valorización de la diversidad***

Según Ramírez (2015) el respeto hacia las costumbres o creencias de cada comunidad influyen directamente en la percepción hacia el cuidado de salud dental. Por lo cual se advierte que el personal que labora en estas áreas debe considerar estas particularidades para el desarrollo de habilidades interculturales las cuales permiten interactuar con empatía hacia las comunidades. Y en cuanto a la valorización de la diversidad indica que cada individuo posee un valor intrínseco el cual está ligado a su historia por ello esta valoración debe verse reflejada en la atención igualitaria más no en la invalidación de estos aspectos.

### ***Transformación institucional***

En base a la conceptualización realizada por Kimberly (1980) la transformación institucional es aquel proceso dinámico que tiende a abarcar desde distintos frentes las reformas técnicas las cuales implican cambios profundos en la cultura organizacional y las relaciones internas. Desde su ideología el sociólogo expone que una verdadera transformación ocurre en el instante que las instituciones logran adaptarse e integrar factores

organizacionales. Además de indicar que para lograr un cambio institucional sostenible debe ir direccionado a una visión estratégica e innovación constante.

### ***Justicia y equidad social***

La equidad en salud bucal no puede desligarse del principio más amplio de justicia social tal como lo plantea Llodra (2015) las desigualdades en salud reflejan las inequidades estructurales presentes en la sociedad y la salud bucodental no es la excepción. Por ello es necesario que las políticas públicas consideren de manera prioritaria a los grupos más desfavorecidos con la redistribución de los recursos con criterios de justicia y no únicamente de eficiencia. En este aspecto el Centro Universitario del Norte (CUNOC, 2024) resalta que la salud bucal debe entenderse como parte del derecho humano a la salud lo cual implica que su garantía es responsabilidad del Estado. Esta perspectiva obliga a una acción institucional decidida para asegurar que todos los sectores de la población puedan ejercer este derecho sin exclusiones.

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Tipo de investigación**

De acuerdo con el presente trabajo de investigación titulado “Políticas inclusivas en la atención al cliente en el centro odontológico Rodental del cantón la libertad” se aplicó un enfoque de investigación cuantitativo. La investigación se desarrolló bajo un diseño de tipo descriptivo, en concordancia con lo expuesto por Hernández-Sampieri (2020) quienes indican que este tipo de estudio permite recolectar información para describir fenómenos, indicar características y establecer relaciones entre variables. En este caso se analizan los factores que influyen en la falta de equidad en la atención al cliente en el centro odontológico, con el fin de evidenciar la necesidad de implementar políticas inclusivas que garanticen un servicio justo y accesible para todos los usuarios.

#### **3.2. Alcance de esta investigación**

El estudio tendrá un enfoque exploratorio y descriptivo el cual propone recopilar información cuantitativa mediante encuestas con escala de Likert el cual será realizada por el personal del establecimiento y los usuarios que acuden a este para realizar sus tratamientos para el cuidado dental. Teniendo como finalidad conocer cómo se percibe la equidad en la atención y de este modo detectar las posibles desigualdades vinculadas a la falta de políticas inclusivas. De esta forma, la información obtenida contribuirá a visibilizar las principales limitaciones que enfrentan ciertos grupos sociales en el acceso y calidad de la atención recibida, lo que permitirá proponer medidas orientadas a la implementación de políticas inclusivas que fomenten una atención equitativa, respetuosa y centrada en la diversidad del usuario. Este alcance descriptivo posibilita además el análisis de la realidad tal como se presenta en el entorno natural, sin manipular las variables permitiendo así que los resultados reflejan de manera objetiva la situación actual de equidad en el centro odontológico en estudio.

### 3.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Matriz de variables*

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Ítems	Instrumentos
Políticas inclusivas	Booth y Ainscow (2015), plantean que la inclusión debe ser considerada como aquel proceso sin fin el cual está relacionado con la participación de las personas en la creación de sistemas de participación para la promoción de valores inclusivos (p. 24).	Acceso equitativo	Características sociodemográficas	Edad Género	escala de Likert
			Existencia de políticas de acceso equitativo	¿Percibe usted que la atención brindada dentro del centro odontológico es la adecuada?	
			Cobertura de atención	Responda de acuerdo con sus criterios con las siguientes afirmaciones: Todas las personas independientemente de su condición económica tienen las mismas oportunidades de acceder al servicio odontológico.	
		Participación efectiva	Mecanismos de participación comunitaria	Existen canales de comunicación disponibles para expresar sugerencias, quejas y necesidades dentro del centro odontológico.	
			Participación en la toma de decisiones	¿Ha sugerido en alguna oportunidad algún proceso de mejora en el centro odontológico? ¿Ha sido tomado en cuenta su punto de vista?	
		Interculturalidad del servicio	Trabajador: ¿Ha recibido capacitaciones para atender a clientes de distintas culturas?		

		peto y valorización de la diversidad	Reconocimiento de prácticas culturales	Dentro de la atención odontológica, se respeta la diversidad de costumbres, creencias y formas de comunicación.	
		ransformación institucional	os orientados a la inclusión	En el centro odontológico Rodental se realizan campañas de socialización orientadas a la promoción de una atención más inclusiva.	
			ción de políticas inclusivas	Trabajador: ¿Cómo se dan los procesos de inclusión en el centro odontológico Rodental? ¿Considera necesario que el personal reciba formación inclusiva para ofrecer un trato equitativo en el centro odontológico?	
		a y equidad social	ue de derechos humanos	El acceso de los servicios de salud dental es promovido como un mecanismo de derechos humanos.	
			cción de brechas en la salud bucal	Dentro de la actividad odontológica que realiza RODENTAL se promueve el acceso a los servicios de salud bucal.	

### **3.4. Población, muestra y periodo de estudio**

#### **Población**

La investigación tomará como base una muestra correspondiente a los 940 usuarios y 20 trabajadores que forman parte del centro odontológico ubicado en el cantón La Libertad. En donde se incluirá a personas atendidas en el rango etario de 18 a 65 años, así como al personal que labora en el centro abarcando tanto como al equipo del establecimiento como a los que laboran en el área administrativa y de apoyo. Esta sección tiene como fin recoger diferentes perspectivas que permitan analizar cómo se manifiestan la inclusión, la equidad y las posibles formas de trato diferenciado dentro del entorno institucional.

#### **Muestra**

En cuanto a la muestra, se aplicó un muestreo probabilístico conformado por 274 usuarios, en el caso de los trabajadores se considerará la totalidad de estos dado que resulta fundamental conocer su opinión respecto a los aspectos abordados en esta investigación, alcanzando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. La selección se basó en la disposición y accesibilidad de la población al momento de la recolección de datos, priorizando su vínculo activo con la dinámica de atención. Desarrollando esta investigación en un periodo transversal utilizando un cuestionario estructurado con ítems en escala de Likert, diseñado para explorar percepciones sobre inclusión, equidad y barreras institucionales en el contexto de los servicios odontológicos.

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

### **3.5. Técnicas e instrumentos de levantamiento de información**

Para llevar a cabo la recolección de información en este estudio se optó por el uso de encuestas como herramienta central dirigidas tanto a los usuarios como al personal del centro odontológico. Esta metodología permitió explorar percepciones, vivencias y niveles de conocimiento con respecto a la efectividad de políticas inclusivas en el ámbito clínico. El cuestionario fue elaborado de forma estructurada e incluyó preguntas cerradas en escala de Likert orientadas a indagar sobre los obstáculos en la atención e inclusive el grado de compromiso

institucional con la inclusión. La aplicación de las encuestas se realizó de manera virtual mediante un enlace de Google Forms asegurando de esta forma la confidencialidad de los datos recopilados y el consentimiento voluntario de los participantes. Posterior a ello la información recolectada fue procesada a través del software SPSS, lo que permitió realizar un análisis descriptivo de tipo cuantitativo identificando tendencias y patrones en sus respuestas.

## 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1. Confiabilidad del instrumento

**Tabla 2**

*Estadística de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,797	10

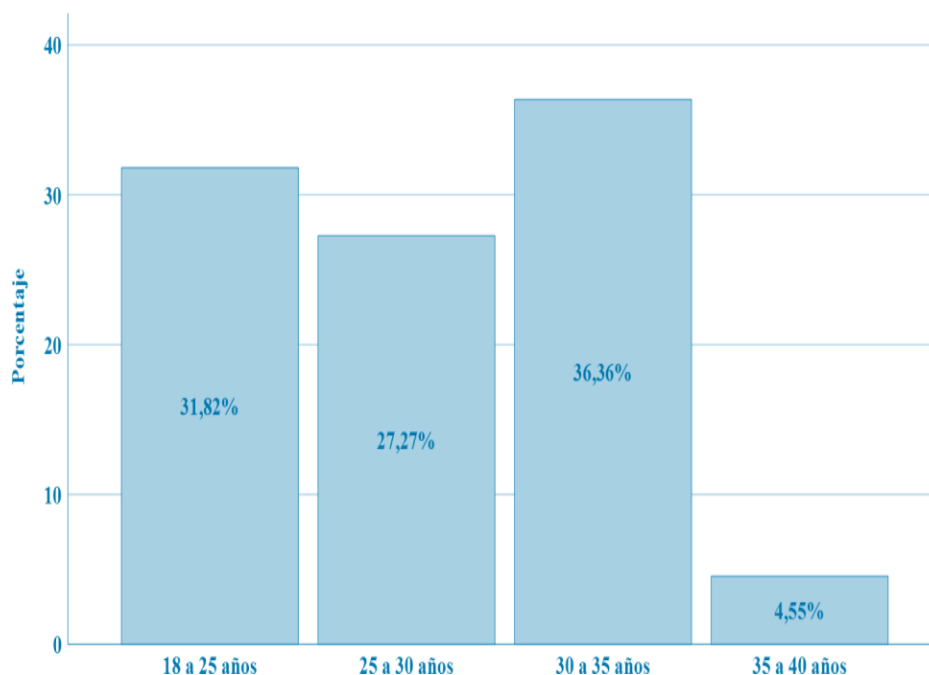
**Nota:** transformación de las bases de datos y el cálculo en el software SPSS

Tras el análisis de las preguntas de la encuesta, sobre las políticas inclusivas en la atención al cliente en el centro odontológico la tabla 1 nos indica el método que se empleó para medir la confiabilidad del instrumento es el Alfa de Cronbach dando como resultado un nivel de confiabilidad de .797, lo que interpreta que es fiable la encuesta que se realizó basándose a las preguntas establecidas.

### 4.2. Análisis de resultado de encuesta

Para el análisis de resultado se estableció una encuesta, la cual consta de 12 preguntas con los siguientes resultados.

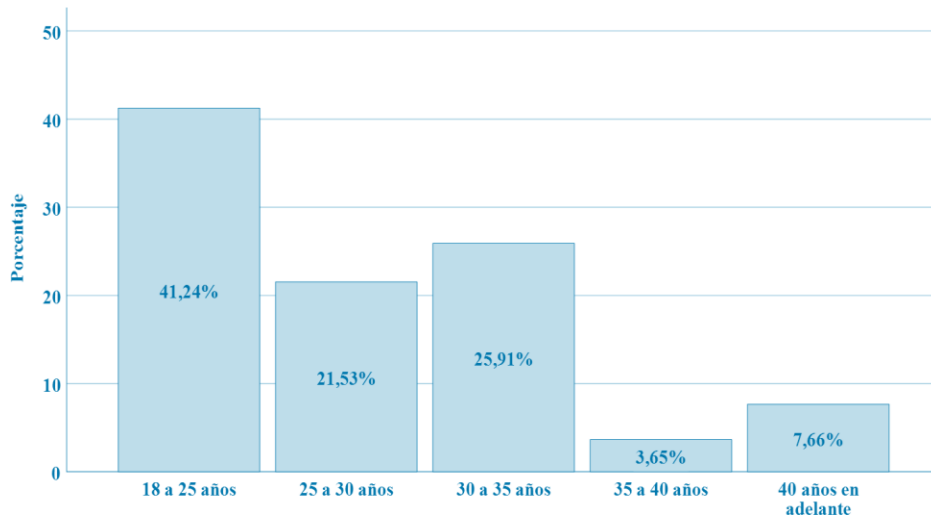
**Gráfico 1**  
*Edad de los trabajadores*



**Nota:** Datos de encuesta realizada a trabajadores del centro odontológico Rodental.

### Gráfico 2

*Edad de los usuarios*

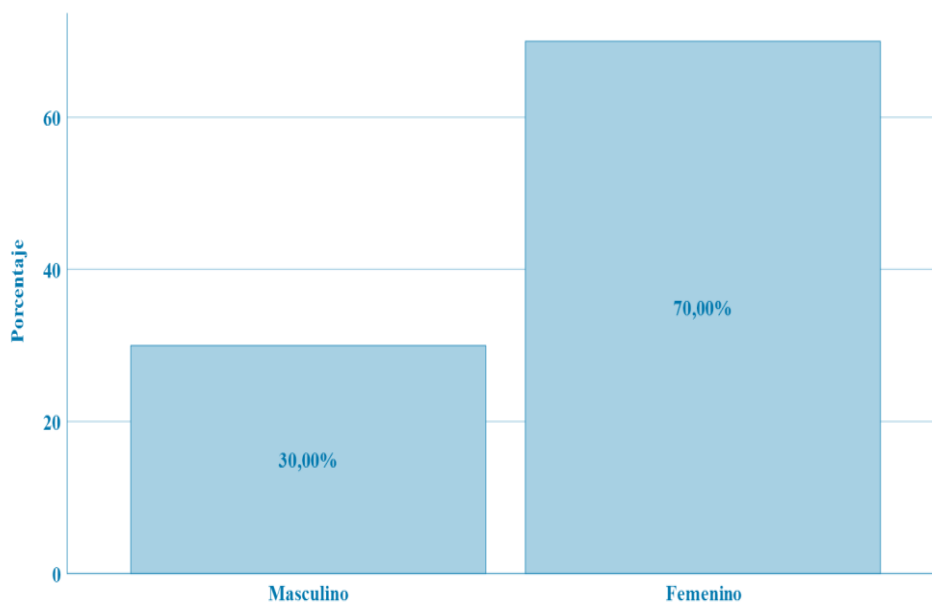


**Nota:** Datos de encuesta realizada a usuarios del centro odontológico Rodental.

De acuerdo con los resultados presentados en la figura 1, se puede evidenciar que el porcentaje más alto de los trabajadores encuestados se encuentran en el rango de 30 a 35 años representando el 36,3% del total. Mientras que en el caso de los usuarios predomina el grupo de 18 a 25 años con una representación del 41,2% lo que indica que la población encuestada corresponde a la juventud temprana.

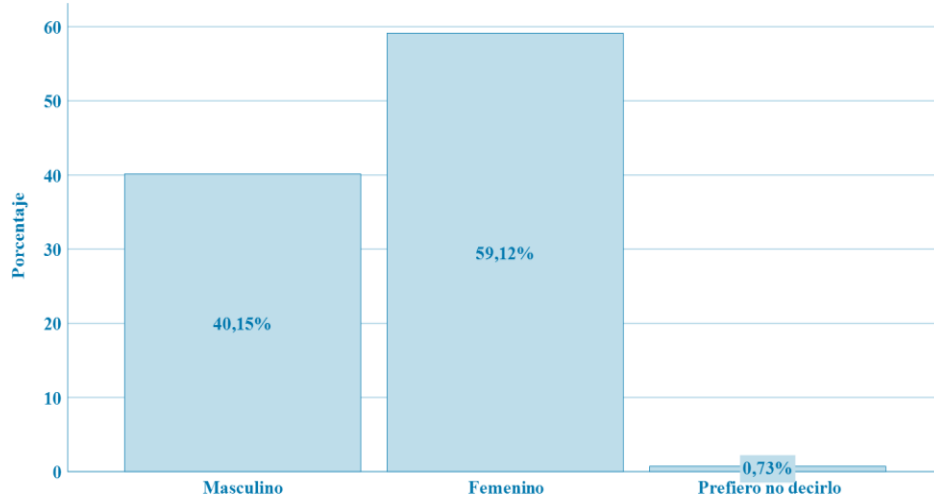
### Gráfico 3

*Género de los trabajadores*



**Nota:** Datos de encuesta realizada a trabajadores del centro odontológico Rodental.

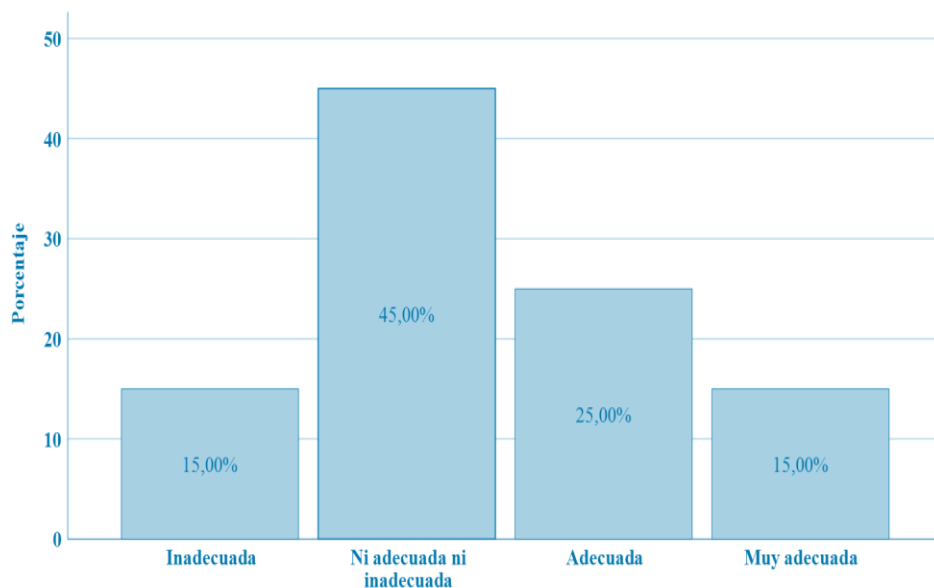
**Gráfico 4**  
*Género de los usuarios*



**Nota:** Datos de encuesta realizada a usuarios del centro odontológico Rodental.

En base a los resultados mostrados en la figura 3 y 4 muestran una mayor representación del género femenino tanto en el caso del personal con un 70% mientras que en el de los usuarios un 59,1% del centro odontológico Rodental. Esta tendencia refleja una participación predominante de mujeres en ambos lados, lo cual puede influir en las dinámicas de atención y sugiere la necesidad de políticas inclusivas con enfoque de género.

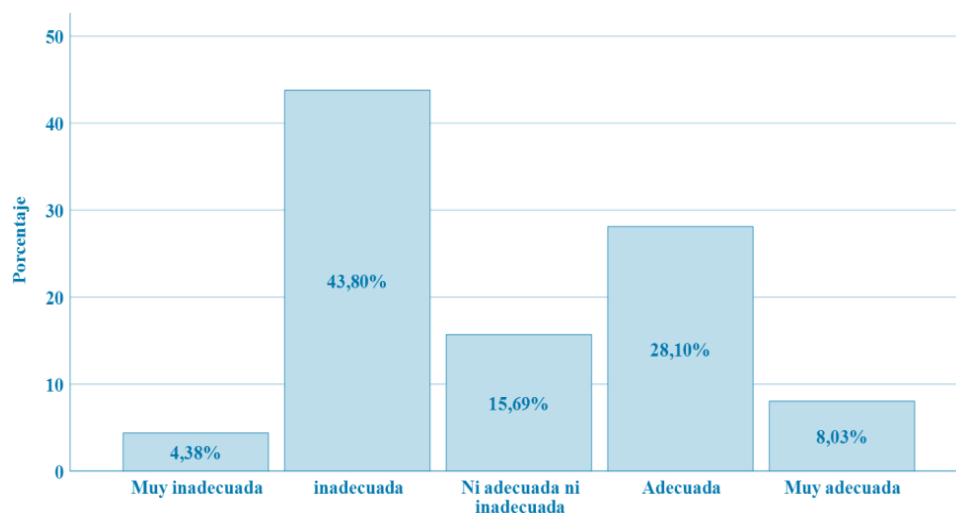
**Gráfico 5**  
*Percibe que la atención brindada dentro del centro odontológico es la adecuada?*



**Nota:** Datos de encuesta realizada a trabajadores del centro odontológico Rodental.

### Gráfico 6

*¿Percibe que la atención brindada dentro del centro odontológico es la adecuada?*

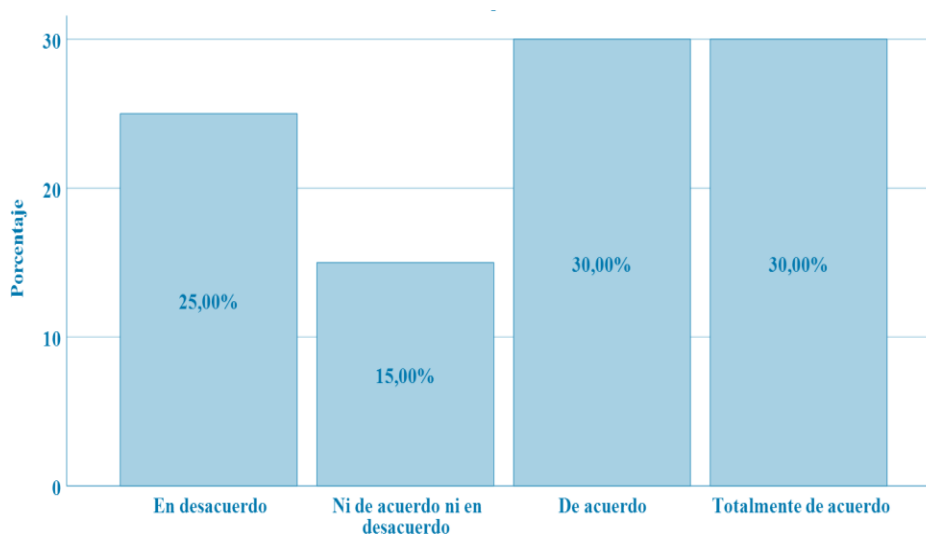


**Nota:** Datos de encuesta realizada a usuarios del centro odontológico Rodental.

A partir del análisis realizado a la figura 5 y 6 se puede corroborar las falencias existentes en la atención al cliente en el establecimiento odontológico de este modo indicamos que el 45% de trabajadores consideran que la atención brindada al usuario es ni inadecuada ni adecuada. Al igual que los usuarios con un 43,8% indicando de este modo su inconformidad en ciertas actitudes o acciones del personal que labora en este. Siendo fundamental esta respuesta para la revisión de prácticas de atención los cuales están limitando la equidad y el trabajo respetuoso para así contribuir significativamente a que mejore la experiencia de los usuarios.

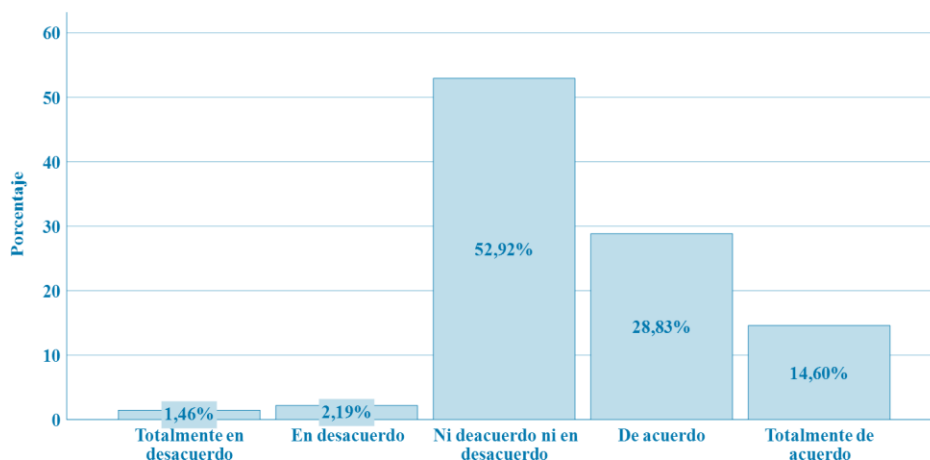
### Gráfico 7

*Todas las personas independientemente de su condición económica tienen las mismas oportunidades de acceder al servicio odontológico*



### Gráfico 8

*Todas las personas independientemente de su condición económica tienen las mismas oportunidades de acceder al servicio odontológico*

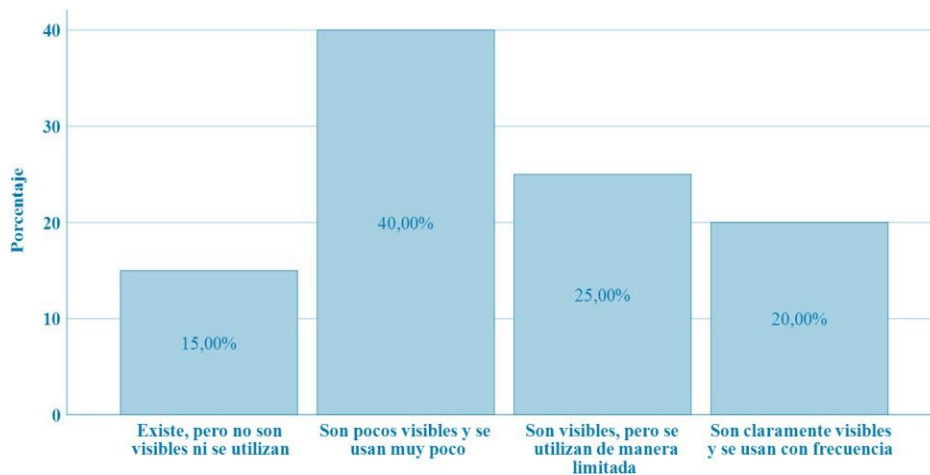


**Nota:** Datos de encuesta realizada a usuarios del centro odontológico Rodental.

Con base en los resultados obtenidos, se puede observar que el 60% de los encuestados (sumando las categorías "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo") considera que debe existir un trato igualitario para todos los usuarios. No obstante, un 25% está en desacuerdo y un 15% mantiene una postura neutral. Esto evidencia que, aunque la mayoría respalda la equidad en la atención, aún persisten criterios divergentes entre algunos colaboradores, lo cual puede influir en la falta de uniformidad en la calidad del servicio brindado.

### Gráfico 9

*Existen canales de comunicación disponibles para expresar sugerencias, quejas y necesidades dentro del centro odontológico*



**Nota:** Datos de encuesta realizada a trabajadores del centro odontológico Rodental.

### Gráfico 10

Existen canales de comunicación disponibles para expresar sugerencias, quejas y necesidades dentro del centro odontológico

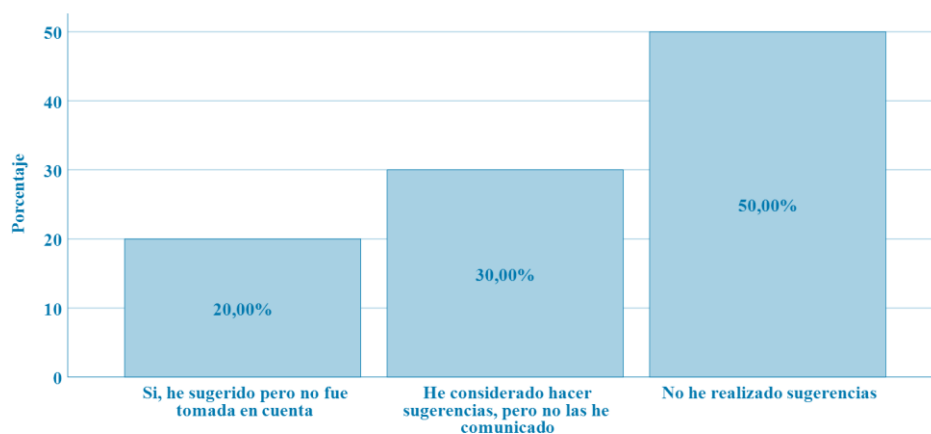


**Nota:** Datos de encuesta realizada a usuarios del centro odontológico Rodental.

Con base en el análisis realizado, se evidencia una discrepancia significativa entre la percepción de los trabajadores y la de los usuarios respecto a la existencia y uso de los canales de comunicación en el centro odontológico. Este mecanismo resulta crucial para detectar y corregir irregularidades en los servicios ofrecidos, además de facilitar procesos de mejora continua y reestructuración normativa dentro de la institución. En ese sentido, el 40% de los trabajadores y el 42,34% de los usuarios coinciden en que, aunque los canales existen, son poco visibles y se utilizan muy poco. Esta coincidencia sugiere que el centro no ha logrado posicionar de forma clara ni efectiva estos espacios de participación, lo cual limita la retroalimentación necesaria para fortalecer la calidad del servicio y la inclusión de los usuarios en los procesos de mejora.

### Gráfico 11

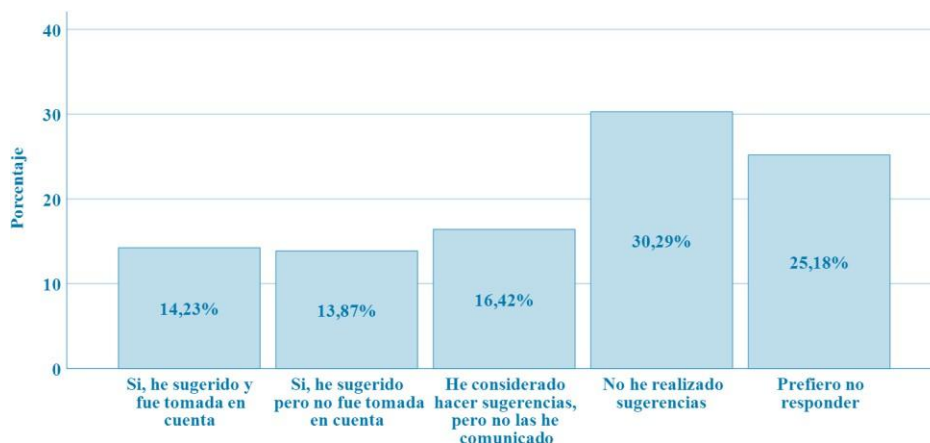
Ha sugerido en alguna oportunidad algún proceso de mejora en el centro odontológico? ¿Ha sido tomado en cuenta su punto de vista?



**Nota:** Datos de encuesta realizada a trabajadores del centro odontológico Rodental.

### Gráfico 12

¿Ha sugerido en alguna oportunidad algún proceso de mejora en el centro odontológico?

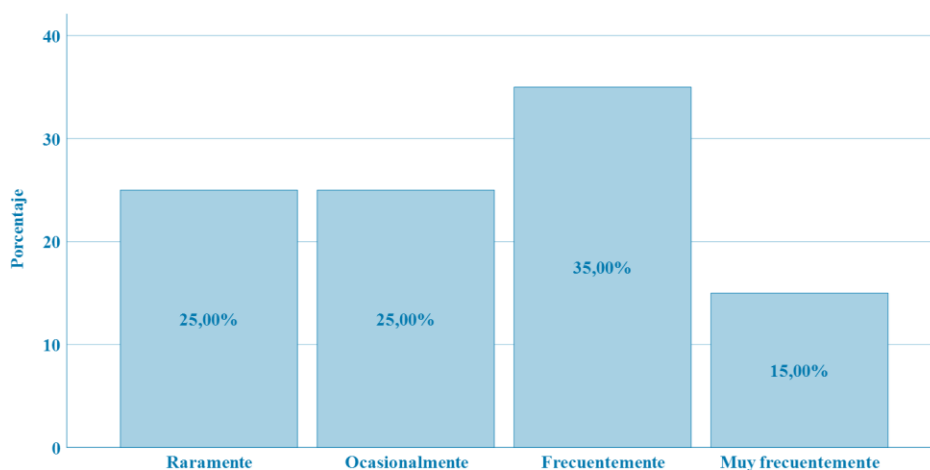


**Nota:** Datos de encuesta realizada a usuarios del centro odontológico Rodental.

En base a los datos obtenidos en la figura 11 y 12, se puede mencionar que el 50% de trabajadores y el 30,29% de usuarios reflejan una baja cultura participativa la cual puede ser producto de diversos factores entre ellos la falta de confianza en que su opinión sea escuchada y puesta en ejecución, falta de tiempo o falta de conocimiento de los mecanismos en los cuales su inconformidad con el servicio puede ser escuchada. Siendo fundamental para el establecimiento conocer su percepción dado que así se podrá generar beneficios como mayor eficiencia, reducción en los precios y mejora en la calidad brindada.

### Gráfico 13

¿Ha sido tomado en cuenta su punto de vista?

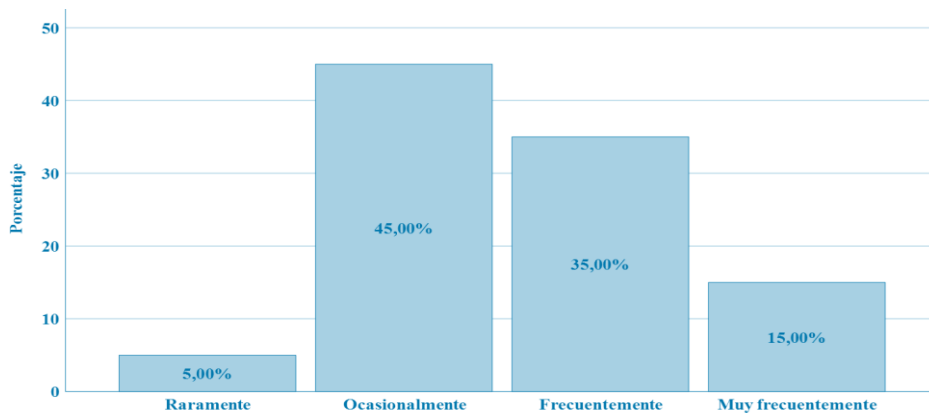


**Nota:** Datos de encuesta realizada a trabajadores del centro odontológico Rodental.

Con base en los datos obtenidos en la figura 13, se visualiza que un 35% de los trabajadores del centro odontológico Rodental manifiesta haber recibido capacitaciones de manera frecuente orientadas a brindar una atención respetuosa hacia cada persona, independientemente de su cultura. Sin embargo, un 50% indica que dichas capacitaciones se imparten sólo de forma “raramente” u “ocasionalmente”, lo que refleja una brecha significativa en cuanto a la formación continua del personal. Esta situación evidencia una limitada preparación en competencias interculturales, lo cual representa un obstáculo para ofrecer una atención verdaderamente inclusiva. Al considerar el marco normativo vigente que rige a los establecimientos de salud, la ausencia sistemática de procesos de capacitación en esta área revela una deficiencia estructural en la respuesta institucional frente a la diversidad sociocultural de los usuarios que acuden al centro.

**Gráfico 14**

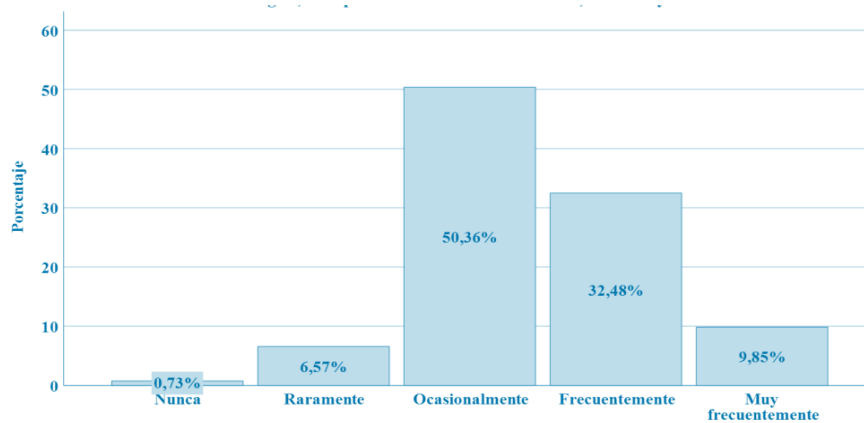
*Dentro de la atención odontológica, se respeta la diversidad de costumbres, creencias y formas de comunicación*



**Nota:** Datos de encuesta realizada a trabajadores del centro odontológico Rodental.

**Gráfico 15**

*Dentro de la atención odontológica, se respeta la diversidad de costumbres, creencias y formas de comunicación*

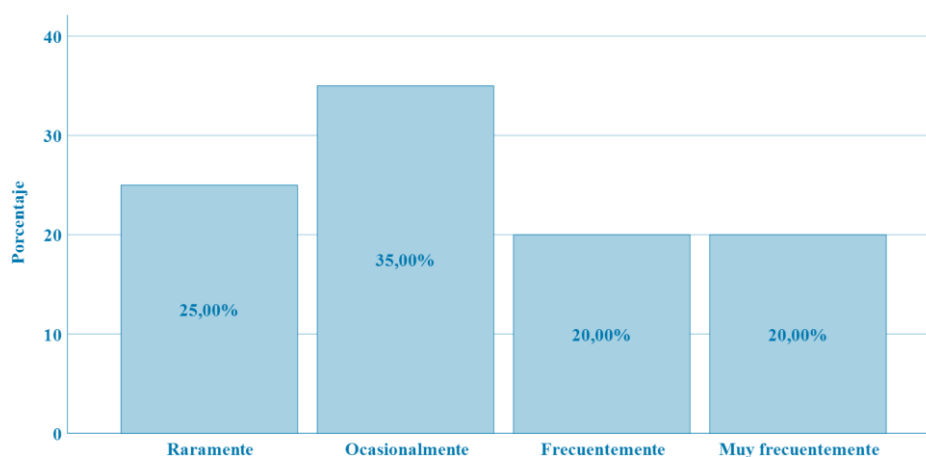


**Nota:** Datos de encuesta realizada a usuarios del centro odontológico Rodental.

Con base en los datos obtenidos en la tabulación de datos, la figura 14 y 15 evidencia la percepción que existe entre trabajadores y usuarios siendo está muy similar ya que ambos grupos están de acuerdo en que “ocasionalmente” se respeta la diversidad dejando el campo abierto para que las autoridades del establecimiento tomen acciones que mejoren este criterio. Ya que es esencial en cualquier lugar sea público o privado brindar una atención inclusiva y de calidad según las normativas vigentes a nivel nacional, provincial y local.

### Gráfico 16

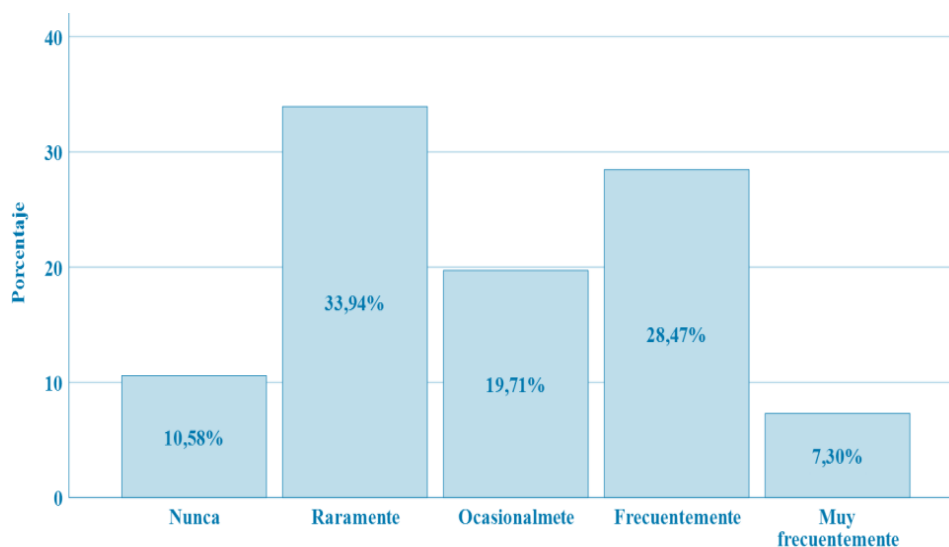
*En el centro odontológico Rodental se realizan campañas de socialización orientadas a la promoción de una atención más inclusiva*



**Nota:** Datos de encuesta realizada a trabajadores del centro odontológico Rodental.

### Gráfico 17

*En el centro odontológico Rodental se realizan campañas de socialización orientadas a la promoción de una atención más inclusiva*

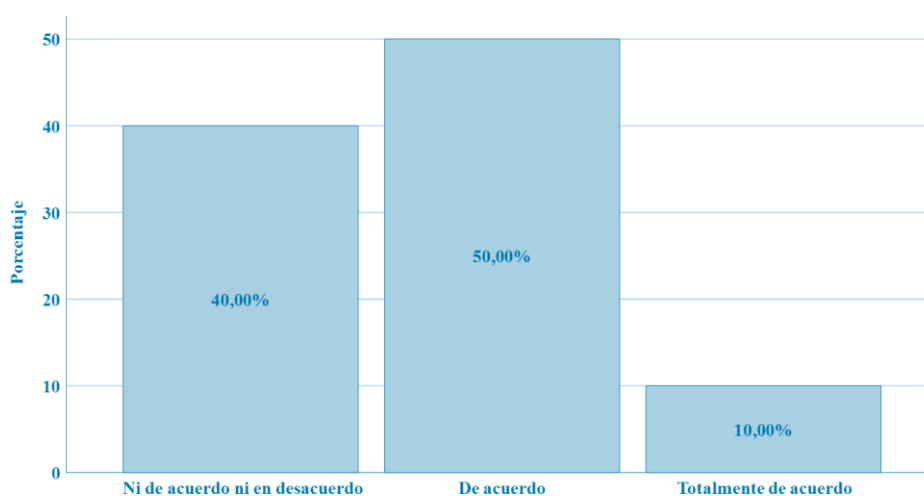


**Nota:** Datos de encuesta realizada a usuarios del centro odontológico Rodental.

De acuerdo con los datos obtenidos la figura 16 y 17, muestra de manera clara y realista el poco interés que tienen en la promoción de campañas orientadas a brindar una atención más inclusiva sin que prevalezca en ella el nivel económico, social o cultural de la persona que atiende. Teniendo en cuenta que si emplean este tipo de acciones mejorará la imagen del establecimiento atrayendo consigo mayor número de clientes que requieran sus servicios al ver cómo fomentan la diversidad e igualdad.

### Gráfico 18

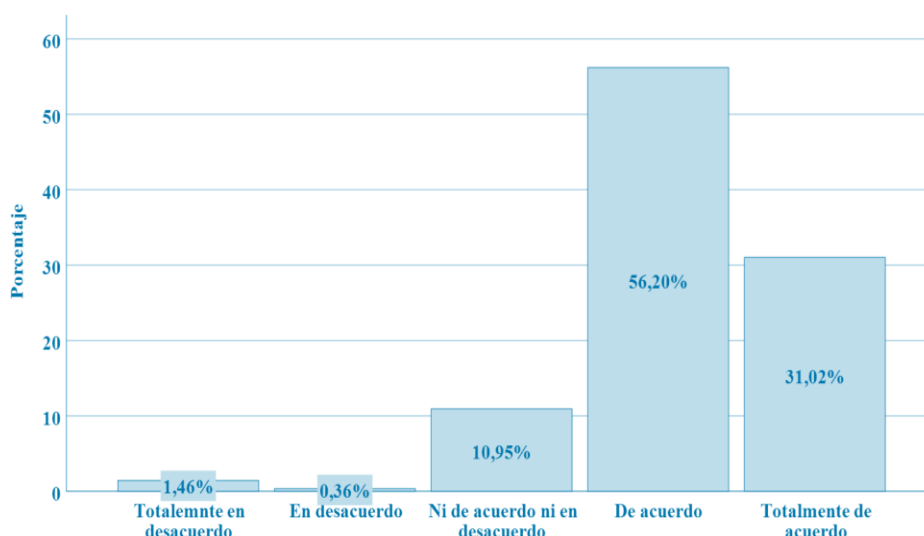
*¿Considera necesario recibir formación inclusiva para ofrecer un trato equitativo en el centro odontológico?*



**Nota:** Datos de encuesta realizada a trabajadores del centro odontológico Rodental.

### Gráfico 19]

*¿Considera necesario que el personal reciba formación inclusiva para ofrecer un trato equitativo en el centro odontológico?*

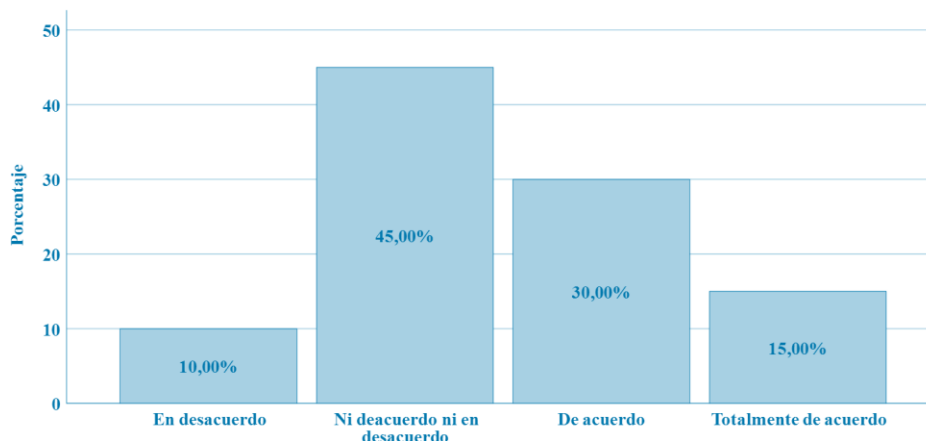


**Nota:** Datos de encuesta realizada a usuarios del centro odontológico Rodental.

Con base a los datos obtenidos en las figuras 18 y 19, visualizamos una clara diferencia en la percepción de los trabajadores y usuarios respecto a la necesidad de formación inclusiva en el centro odontológico Rodental. Mientras que el 50% del personal está de acuerdo y solo un 10% totalmente de acuerdo, los usuarios muestran una mayor convicción, con un 56,2% de acuerdo y un significativo 31,02% totalmente de acuerdo. En donde esta brecha evidencia que los usuarios perciben con mayor urgencia la necesidad de fortalecer la capacitación inclusiva para garantizar un trato equitativo.

### Gráfico 20

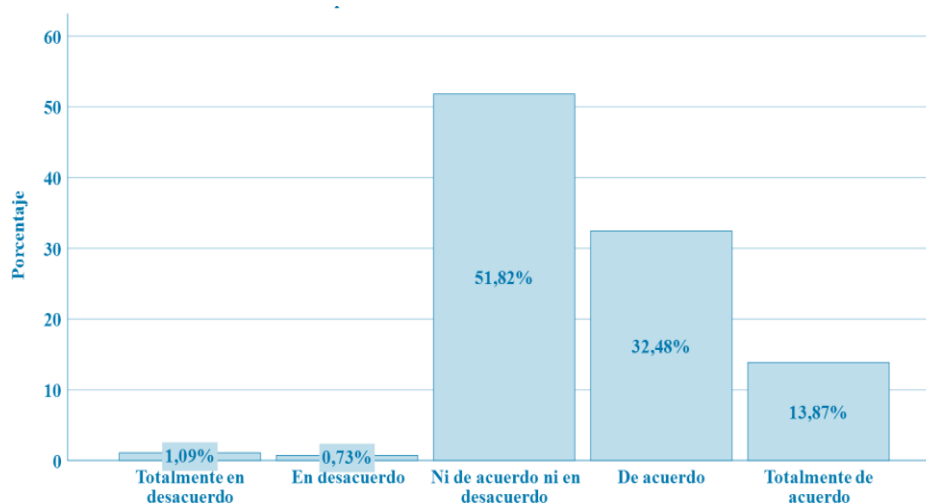
*El acceso de los servicios de salud dental es promovido como un mecanismo de derechos humanos dentro del establecimiento en el que labora*



**Nota:** Datos de encuesta realizada a trabajadores del centro odontológico Rodental.

### Gráfico 21

*El acceso de los servicios de salud dental es promovido como un mecanismo de derechos humanos dentro del establecimiento en el que labora*

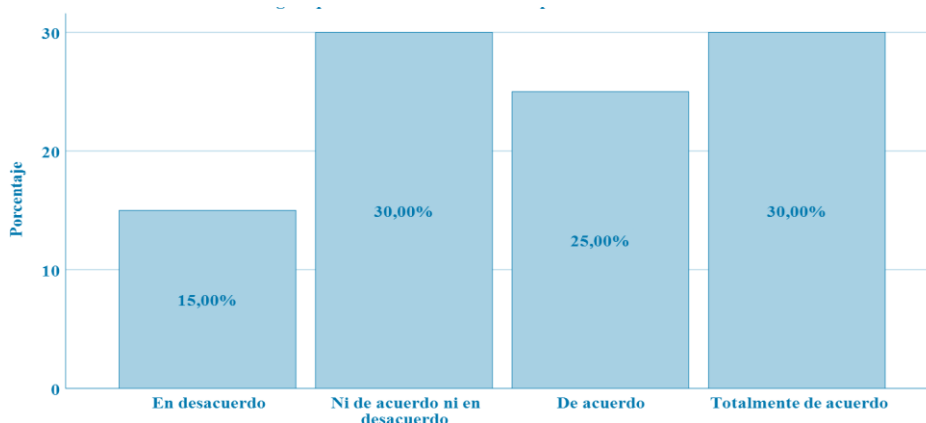


**Nota:** Datos de encuesta realizada a usuarios del centro odontológico Rodental.

A partir de los datos presentados en las figuras 20 y 21, se evidencia una percepción ambigua sobre la promoción del acceso a los servicios dentales como un derecho humano. En la figura 20, el 45 % de los trabajadores se mantiene neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), y solo un 15 % está totalmente de acuerdo. De forma similar, en la figura 21, el 51,28 % de los usuarios también adopta una postura neutral, mientras que apenas un 13,87 % respalda firmemente esta afirmación. Estos resultados reflejan una débil incorporación del enfoque de derechos en la atención odontológica, lo cual limita la consolidación de un servicio verdaderamente equitativo y centrado en la dignidad humana.

### Gráfico 22

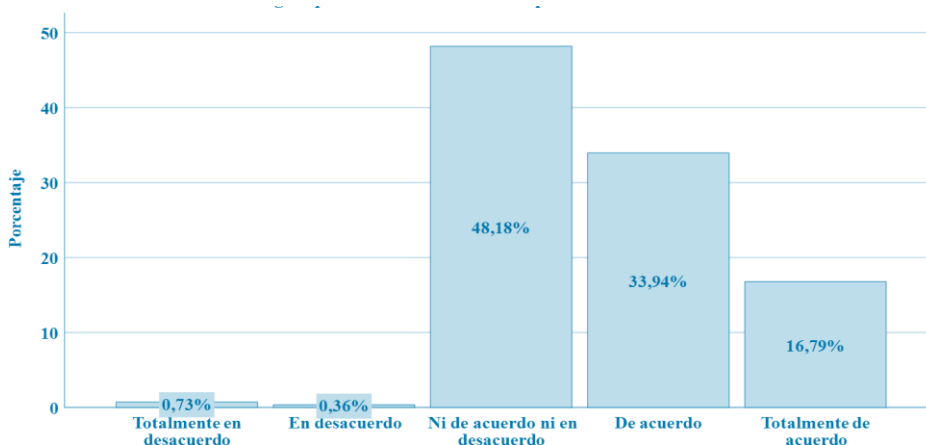
*Dentro de la actividad odontológica que realizan en Rodental promueven el acceso a los servicios de salud bucal*



**Nota:** Datos de encuesta realizada a trabajadores del centro odontológico Rodental.

### Gráfico 23

*Dentro de la actividad odontológica que realizan en Rodental promueven el acceso a los servicios de salud bucal*



**Nota:** Datos de encuesta realizada a usuarios del centro odontológico Rodental.

Según los datos de las figuras 22 y 23, se evidencia una marcada diferencia entre la percepción de los trabajadores y la de los usuarios respecto a la promoción del acceso a los servicios de salud bucal en Rodental. En la figura 22, el 30 % de los trabajadores afirma estar totalmente de acuerdo con que sus actividades promueven dicho acceso, y un 25 % manifiesta estar de acuerdo. En contraste, en la figura 23, el 48,18 % de los usuarios se mantiene neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), y solo un 16,79 % está totalmente de acuerdo. Esta discrepancia sugiere que, aunque el personal considera que sí impulsa el acceso, estas acciones no están siendo percibidas con claridad por la comunidad. Por tanto, se hace necesaria una revisión de las estrategias de comunicación e implementación para fortalecer la igualdad y la visibilidad de estos esfuerzos.

## 5. DISCUSIÓN

Las políticas inclusivas constituyen un pilar fundamental para garantizar el derecho a igualdad de condiciones en los establecimientos. A través de la investigación realizada en el centro odontológico Rodental se evidencia que la atención brindada al usuario tiende a ser deficiente debido a la falta de conocimientos inclusivos. En este se integrarán los hallazgos empíricos con las posturas relevantes de aquellos autores que han realizado estudios con una misma línea de investigación la cual permitirá una interpretación crítica de la realidad institucional en torno a los lineamientos de la organización. De este modo se exploran los puntos de correlación entre la teoría y la realidad dentro del centro odontológico con énfasis en equidad y responsabilidad social.

En este contexto, uno de los hallazgos más significativos gira en torno a la percepción de la atención brindada, calificada como “neutral” por el 45% de los trabajadores y el 43,8% de los usuarios lo que revela una experiencia ambigua que lejos de indicar satisfacción refleja una prestación del servicio con estándares mínimos posiblemente carente de calidez, respeto o enfoque en la diversidad del usuario. Este aspecto el objetivo de desarrollo sostenible 3 pone en evidencia que el acceso a servicios de salud de calidad no se reduce a la infraestructura o a la técnica profesional, sino que involucra también factores relacionales, culturales y éticos que configuran el trato recibido y la dignidad percibida.

Desde la teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici (1961), esta neutralidad puede explicarse como una construcción colectiva que naturaliza prácticas rutinarias, sin cuestionamientos hacia la calidad humana del servicio. Si el personal y los usuarios del centro odontológico comparten una representación que a lo largo del tiempo se ha resignado al servicio, dificultando la exigencia de estándares más altos, así como la participación en procesos de mejora. Exponiendo la necesidad de revisar no solo aquellas prácticas institucionales que existen sino también aquellos aspectos que han manifestado que deben cambiar con el fin de introducir cambios culturales que favorezcan una atención más empática, equitativa y participativa.

La percepción sobre la equidad en el acceso al servicio, independientemente de la condición económica o sociocultural muestra un preocupante panorama de desigualdad. Aunque un 60% del personal afirma que consideran que sí debe existir un trato igualitario, la percepción de los usuarios indica que esta convicción no siempre se traduce en la práctica. En donde la

existencia de criterios económicos como barreras implícitas o explícitas en cuanto al servicio contradice notoriamente con los principios de los ODS como es el objetivo 10 el cual está orientado a la reducción de desigualdades, como también el enfoque de derechos humanos promovido por la ONU (2008), el cual establece la salud como un derecho inalienable. Lo que revela que aún subsiste una visión meritocrática o excluyente en ciertos segmentos del personal lo que limita un alcance real de las políticas inclusivas.

Complementando el análisis antes expuesto es pertinente considerar el enfoque de Adams (2003), el cual plantea la teoría de la equidad misma que resulta de gran utilidad al analizar esta situación. Considerando que al momento en que las personas perciben aquel desequilibrio entre el esfuerzo que invierten para acceder al servicio y la atención que reciben surge una sensación de injusticia que genera desmotivación llevándolos irremediamente a buscar otros establecimientos para recibir los tratamientos dentales. Debido a sus ideales en donde consideran que no todos tienen las mismas oportunidades para recibir atención odontológica afecta la confianza institucional socavando la legitimidad del centro de salud.

Por lo que las políticas inclusivas no deben ser limitadas a la promoción de igualdad, sino que deben tener contemplados mecanismos que compensen e incentiven a los usuarios a continuar utilizando sus servicios.

Otro hallazgo clave que refleja esta precariedad en cuanto al servicio fue visualizada al realizar la interrogante sobre los canales de comunicación establecidos para expresar sugerencias, quejas o necesidades. En donde un 40% del personal como un 42,3% de los usuarios reconocen que dichos mecanismos si bien existen, pero son poco visibles y usados por la población. Esto pone en cuestión la autenticidad de la participación que establecen Booth y Ainscow (2002), la cual constituye un pilar fundamental para la identificación de barreras la cual a su vez busca la generación de prácticas inclusivas sostenibles. Teniendo en cuenta que la existencia de estos medios de comunicación no garantiza por sí misma la participación efectiva se requiere que estos mecanismos estén articulados a procesos de retroalimentación institucional dotados de legitimidad y capacidad para la producción de cambios concretos.

Otro hecho indudablemente clave es el bajo interés de la institución en realizar capacitaciones enfocadas en la atención intercultural ya que esta muestra las deficiencias del establecimiento. En donde un 35% del personal indica que, si reciben frecuentemente socializaciones en cuanto al tema en mención, pero con un porcentaje mayor el 50% de los

trabajadores indicaron que se reciben rara u ocasionalmente. Siendo una brecha formativa que impide una atención adecuada a poblaciones diversas dificultando el reconocimiento de los factores culturales como determinantes en la salud bucal. Como lo señala Ramírez (2015), las prácticas influyen directamente en la forma en que las personas comprenden la salud, aceptan tratamientos y se relacionan con los profesionales. Ya que esta carencia de una política sólida en la formación intercultural no solo afecta de manera directa el trato hacia los pacientes, sino que influye en la eficacia de los tratamientos o continuidad en el requerimiento clínico.

Ligado a ello el estudio revela una falla en las campañas de promoción de una atención inclusiva constituyendo una oportunidad desaprovechada para fomentar la formación, la promoción de sensibilización y el fortalecimiento institucional desde una perspectiva de equidad. En donde esta promoción de valores inclusivos no debe limitarse al ámbito interno del personal, sino que debe proyectarse hacia la comunidad como parte del compromiso social del centro de salud.

Un aspecto que merece particular atención es la diferencia de criterios y percepciones entre usuarios y trabajadores respecto a la necesidad de formación inclusiva y adaptación del servicio. Mientras que los usuarios manifiestan un alto nivel de acuerdo con la urgencia de dicha capacitación, los trabajadores muestran una actitud menos convencida en esta cuestión. Esta oposición revela una falta autocrítica institucional, así como una posible resistencia al cambio por parte del personal. Moscovici (1961) sostiene que las representaciones sociales condicionan nuestras acciones y si el personal no recibe la exclusión como un problema difícilmente asumirá la necesidad de formarse adecuadamente para brindar el trato que merecen las personas. Por ello es imprescindible diseñar estrategias de formación que no sólo instruyan técnicamente, sino que promuevan procesos de sensibilización, reflexión crítica y reconstrucción de las propias creencias sobre el otro.

De este modo las evidencias examinadas delinear un escenario que va más allá del reconocimiento del déficit en la atención odontológica, en la identificación de brechas en la formación, canales de comunicación o en el respeto por la diversidad cultural, sino de reconocer que la inclusión entendida en su dimensión estructural en donde el desafío no solo radica en implementar protocolos, sino en reconfigurar las relaciones de poder, escuchar las voces históricamente silenciadas y dignificar la diversidad en todas su expresiones ya que una institución verdaderamente inclusiva es aquella que no teme mirarse críticamente sino que asume

la corresponsabilidad de construir espacios donde la salud bucal se ejerza como un derecho no como un privilegio.

Por ello, en cumplimiento del objetivo específico 3, es indispensable avanzar hacia propuestas concretas que articulen el accionar del centro Rodental con instituciones clave como el Ministerio de Salud Pública, los GAD municipales y organizaciones comunitarias como la Fundación para la Inclusión Social Melvin Jones. Esta articulación permitiría promover campañas inclusivas, formación continua y servicios diferenciados en zonas vulnerables, lo que fortalecería no solo el acceso equitativo sino también la legitimidad institucional del centro. Desde nuestra visión profesional en Gestión Social y Desarrollo, este proceso debe ser abordado con una perspectiva territorial y participativa que promueva el empoderamiento ciudadano y la corresponsabilidad social en la garantía del derecho a la salud bucal

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

El presente trabajo de titulación obtuvo datos relevantes que abordan las políticas inclusivas en la atención al cliente en el centro odontológico Rodental del cantón La Libertad. A partir del análisis realizado se evidenció que, aunque existen elementos de atención estructurada, la percepción de los usuarios señala que esta resulta inadecuada en cuanto a inclusión y equidad. Del mismo modo el personal del centro considera su atención como regular lo cual pone en evidencia la existencia de vacíos significativos en la práctica institucional respecto a una atención verdaderamente inclusiva y sensible a la diversidad.

Entre los hallazgos más relevantes dentro de la investigación realizada se evidenció la inexistencia de políticas dentro del establecimiento las cuales respondan satisfactoriamente a las necesidades de la población. Este déficit prolonga una carencia significativa en la oferta de los servicios brindados a la comunidad las cuales impactan directamente a los sectores de escasos recursos limitando el acceso a los mismos.

Aunque se aplican iniciativas comerciales como paquetes promocionales o descuentos para los pacientes que solicitan su servicios dentales estas acciones carecen de una orientación inclusiva estructurada y obedecen más bien a estrategias de captación de clientes. Este enfoque consolida un modelo asistencial regido por la lógica del consumo en el cual la capacidad de pago se convierte en la principal condición de acceso perpetuando así dinámicas de exclusión que afectan especialmente a quienes requieren una atención adaptada a sus condiciones particulares.

En cuanto a la cultura institucional se logra identificar que la inclusión actualmente no está integrada en los procesos internos del centro. Pese a que el personal que labora en el establecimiento demuestra cierta inclinación positiva a cambios dentro de su formación para brindar un servicio más oportuno a cada persona. No se logran cambios notables a menos que se establezcan lineamientos que contribuyan a la práctica inclusiva y efectiva.

En función de los objetivos trazados se puede afirmar que estos fueron alcanzados de manera satisfactoria. Logrando contextualizar los conceptos claves y los enfoques teóricos vinculados a las políticas inclusivas en la atención al cliente lo cual permitió construir una base conceptual sólida para el análisis. Asimismo, el diagnóstico efectuado mediante encuestas en

escala de Likert permitió identificar con claridad las debilidades, percepciones y carencias en los procesos actuales de atención. En donde a partir de los hallazgos obtenidos fue posible proponer líneas estratégicas orientadas al diseño de un protocolo inclusivo con acciones concretas que promuevan una atención más equitativa y coherente con los principios de justicia social.

Por lo expuesto anteriormente este estudio permite concluir que la atención odontológica no puede limitarse a un simple intercambio comercial entre prestador y cliente (usuario). La salud dental constituye una dimensión fundamental del bienestar humano el cual debe ser reconocida y garantizada como un derecho universal. La inclusión en este sentido no debe permanecer como un ideal abstracto ni una aspiración retórica sino transformarse en una política institucional clara, concreta y comprometida con la justicia social, la equidad e inclusive el respeto a la dignidad de todas las personas.

## **Recomendaciones**

Se recomienda que el centro odontológico Rodental impulse la creación de un programa institucional de acceso equitativo, orientado a garantizar el derecho a la salud bucal para personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica. Este programa debe contemplar el establecimiento de tarifas preferenciales, becas odontológicas parciales o totales, y esquemas de subsidios solidarios que permitan equilibrar el interés económico del establecimiento con un compromiso genuino con la equidad social. De esta forma, se transformaría el servicio odontológico en una prestación ética, accesible y socialmente responsable, sin que ello implique comprometer la sostenibilidad financiera del centro. Esta política, además, podría posicionar a Rodental como un referente de salud con enfoque humanista en el sector privado del cantón La Libertad.

En este marco, resulta esencial formalizar alianzas estratégicas con instituciones educativas, organizaciones sociales, entidades aseguradoras y organismos públicos, particularmente con el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP), que tiene la capacidad normativa y técnica para acompañar procesos de fortalecimiento institucional en el sector salud. Se sugiere iniciar convenios con colegios que cuenten con seguros estudiantiles, universidades con facultades afines a la salud, y fundaciones con trayectoria en inclusión, como la Fundación para la Inclusión Social Melvin Jones. Estas vinculaciones permitirán ampliar el alcance del servicio hacia grupos tradicionalmente excluidos o con acceso limitado, consolidando una red

interinstitucional que articule recursos, saberes y capacidades para promover una atención odontológica con enfoque territorial e inclusivo.

Complementariamente, se propone que el centro asuma un rol activo como agente educativo en salud, incorporando transversalmente el enfoque de derechos en su cultura organizacional. En este sentido, es indispensable diseñar e implementar un plan permanente de formación interna que contemple contenidos sobre atención inclusiva, género, diversidad cultural, discapacidad, derechos humanos y trato empático. Dichos procesos deben desarrollarse de forma periódica y sostenida, preferiblemente con el respaldo técnico del MSP y de instituciones académicas, garantizando la calidad, pertinencia e inclusive la sostenibilidad de las capacitaciones. No se trata únicamente de actualizar conocimientos técnicos, sino de transformar las actitudes del personal hacia una práctica profesional más consciente, justa y culturalmente competente.

Estas líneas estratégicas la equidad en cuanto a las tarifas establecidas por la institución, la articulación interinstitucional y la formación continua del talento humano constituyen el núcleo de transformación requerido para cumplir cabalmente con el objetivo de esta investigación el cual consiste en fomentar un servicio odontológico equitativo, participativo y comprometido éticamente, capaz de responder a la complejidad y diversidad del territorio donde se inserta. La implementación efectiva de estas propuestas no solo reducirá las brechas estructurales de acceso a la salud bucal, sino que contribuirá a consolidar a Rodental como un modelo de gestión privada con responsabilidad social, legitimidad comunitaria e impacto transformador.

## REFERENCIAS

- Feijóo, J. (2022). Estudio de factibilidad para la creación de un centro odontológico inclusivo en el cantón Piñas [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio UCSG. <https://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/19068>
- Rojas Blacio, C. D. (2020). Promoción y prevención de salud bucal mediante propuestas didácticas en niños y niñas con discapacidad en la “Unidad Educativa de Educación Especializada Ciudad de Loja #2” [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio UNL. <https://dspace.unl.edu.ec/handle/123456789/23576>
- Zapata Sánchez, N. R. (2024). Análisis del cambio de la política pública de discapacidad en el Ecuador: la transición del paradigma de rehabilitación al paradigma de la inclusión (2007- 2017) [Tesis de maestría, FLACSO Ecuador]. Repositorio FLACSO. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/21047>
- Cumbajín Tipán, L. (2019). Teletrabajo como fuente alternativa de empleo en las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito. Quito: UCE. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19172>
- Yanangomez, J. (2019). Didácticas en niños y niñas con discapacidad visual del Instituto de Educación Especial “Luis Braille” [Tesis de grado, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio UNL. <https://dspace.unl.edu.ec/handle/123456789/21925>
- Espinoza Guevara, S. O. (2025). Evaluación de las políticas públicas y análisis de enfermedades de salud oral: Cobertura, acceso y calidad de los servicios en zonas rurales, en el puesto de Salud Río Verde Carchi, Ecuador, periodo 2024 [Tesis de maestría, Universidad de las Américas]. Repositorio UDLA. <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/17399>
- Álvarez Montero, C. J., y Brito Ochoa, V. Z. (2020). Actitudes y valores con compromiso social en estudiantes de odontología. *Ciencia Odontológica*, 17(1), 17–27. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/cienciao/article/view/33760>

Montiel, Y. (2024). La pasión y el compromiso detrás de una odontóloga destacada. *Odontología*, 26(2), 121–122. <https://doi.org/10.29166/odontologia.vol26.n2.2024-e7034>

Universidad Latinoamericana CIMA. (2021). Conocimiento y aplicación de los valores éticos y morales en las prácticas preprofesionales en los estudiantes de octavo y décimo semestre de la Facultad de Odontología de la Universidad Latinoamericana CIMA, Tacna 2021 [Tesis de pregrado]. Scribd. <https://es.scribd.com/document/692377742/T134-73359800-T>

Cedeño Sánchez, L. V., Vintimilla, P., Plúas Robles, C., y Conto Díaz, F. (2020). La enseñanza de la odontología en el Ecuador, criterios de reformulación de la carrera en la Universidad de Guayaquil. ResearchGate. [https://www.researchgate.net/publication/343574632\\_La\\_ensenanza\\_de\\_la\\_Odontologia\\_-\\_en\\_el\\_Ecuador\\_criterios\\_de\\_reformulacion\\_de\\_la\\_carrera\\_en\\_la\\_Universidad\\_de\\_Guayaquil](https://www.researchgate.net/publication/343574632_La_ensenanza_de_la_Odontologia_-_en_el_Ecuador_criterios_de_reformulacion_de_la_carrera_en_la_Universidad_de_Guayaquil)

Pilay José, M. L., y Salinas Arreaga, J. C. (2024). Políticas públicas de inclusión educativa universitaria estudiantil en el contexto de la UPSE. Análisis documental, 2024. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/12643>

Naranjo Pinela, T. C. (2019). La inclusión educativa como reto en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), Ecuador: Análisis de la percepción de los actores sociales implicados [Tesis de maestría, Universidad de Zaragoza]. <https://zagan.unizar.es/record/106185>

Mendoza Figueroa, M. C. (2019). Estrategias para la promoción de la salud bucal en los servicios y programas odontológicos [Tesis de pregrado, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. Repositorio ULEAM. <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/1604>

Rodríguez González, D. I. (2019). Planes del Estado Ecuatoriano para la promoción del componente bucal de la salud [Tesis de pregrado, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. 1Library. <https://1library.co/document/lzgek66y-planes-ecuatoriano->

promocion- componente-bucal-salud.html

Revelo–Motta, G. E. y Tapia, V. E. (2023). Contribución de la ética convergente en la enseñanza de la odontología. *Acta Odontológica Colombiana*, 13(1), 40–51. <https://doi.org/10.15446/aoc.v13n1.104384>

Moscovici, S. (1961). *La psychanalyse, son image et son public*. Paris: Presses Universitaires de France. <https://ddd.uab.cat/pub/athdig/15788946n2/15788946n2a8.pdf>

Booth, T., y Ainscow, M. (2011). *Índice de inclusión: desarrollando el aprendizaje y la participación en los centros escolares (3.ª ed.)*. Consorcio Universitario para la Educación Inclusiva. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4642>

World Health Organization y United Nations High Commissioner for Human Rights. (2008). *Human rights, health, and poverty reduction strategies*. Geneva: WHO. [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/HHR\\_PovertyReductionStrategies\\_WHO\\_SP.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/HHR_PovertyReductionStrategies_WHO_SP.pdf)

Adams, J. S. (1963). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 2, pp. 267–299). Academic Press. [https://www.researchgate.net/profile/Jorge-Mendez-Benavides/publication/257068782\\_Modelos\\_de\\_la\\_Motivacion/links/0a85e5340c36fcbcb4000000/Modelos-de-la-Motivacion.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jorge-Mendez-Benavides/publication/257068782_Modelos_de_la_Motivacion/links/0a85e5340c36fcbcb4000000/Modelos-de-la-Motivacion.pdf)

Cerón, M., et al. (2022). Gestión de políticas públicas de salud bucal desde la perspectiva de la equidad. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 39(3), 456–462. [https://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2022000300007&script=sci\\_arttextSciELO México+5SciELO+5SciELO+5](https://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2022000300007&script=sci_arttextSciELO México+5SciELO+5SciELO+5)

Fleming, E., y Hawley, J. (2022). La equidad sanitaria necesita una dentadura. *AMA Journal of Ethics*, 24(1), E1-E9. <https://journalofethics.ama-assn.org/article/la-equidad-sanitaria-necesita-una-dentadura/2022-01journalofethics.ama-assn.org>

García-Zavaleta, C. (2015). Equidad y salud bucal. *Revista Estomatológica Herediana*, 25(2), 97-100. [https://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552015000200001&script=sci\\_arttextSciELO](https://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552015000200001&script=sci_arttextSciELO)

Booth, T., y Ainscow, M. (2015). *Guía para la educación inclusiva: desarrollando el aprendizaje y la participación en los centros escolares* (3.ª ed.). FUHEM Eco social; OEI. <https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/15049/Guia-para-la-Educacion-Inclusiva-OEI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Llodra Calvo, J. C. (2015). Estudio y análisis de la equidad en salud. *COEM Digital*, 16(2), 55-60. <https://coem.org.es/pdf/coemdigital.pdfCOEM>

Montenegro, G. (2011). Un nuevo enfoque de la salud oral: una mirada desde la salud pública. *Universitas Odontológica*, 30(64), 101-108. <https://www.redalyc.org/pdf/2312/231218581013.pdfRedalyc.org+1ResearchGate+1>

Ramírez, R. (2015). Componentes culturales que influyen en la salud bucal. *SIIC Salud*, 139635. <https://www.siicsalud.com/dato/arsiic.php/139635ResearchGate+2Siicsalud+2Siicsalud+2>

Universidad de San Carlos de Guatemala (CUNOC). (2024). La salud bucal como un derecho humano. <https://dicunoc.cunoc.edu.gt/imagesArt/LA%20SALUD%20BUCAL%20COMO%20UN%20DERECHO%20HUMANO%2004-09-2024.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1

**RODENTAL**  
SONRISAS SALUDABLES

**POLÍTICAS INCLUSIVAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO RODENTAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD.**

Este formulario tiene como finalidad recopilar información sobre la percepción y experiencia de los trabajadores respecto a la atención al cliente en el Centro Odontológico Rodental del cantón La Libertad, con especial enfoque en la implementación de políticas inclusivas. Sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos y contribuirán al análisis sobre la equidad, accesibilidad y trato justo en los servicios de salud bucal. Le agradecemos por su tiempo y honestidad al responder.

\* Indica que la pregunta es obligatoria

EDAD \*

- 18 a 25 años
- 25 a 30 años
- 30 a 35 años

Figura 1 Formulario de la encuesta en Google Forms

### Anexo 2

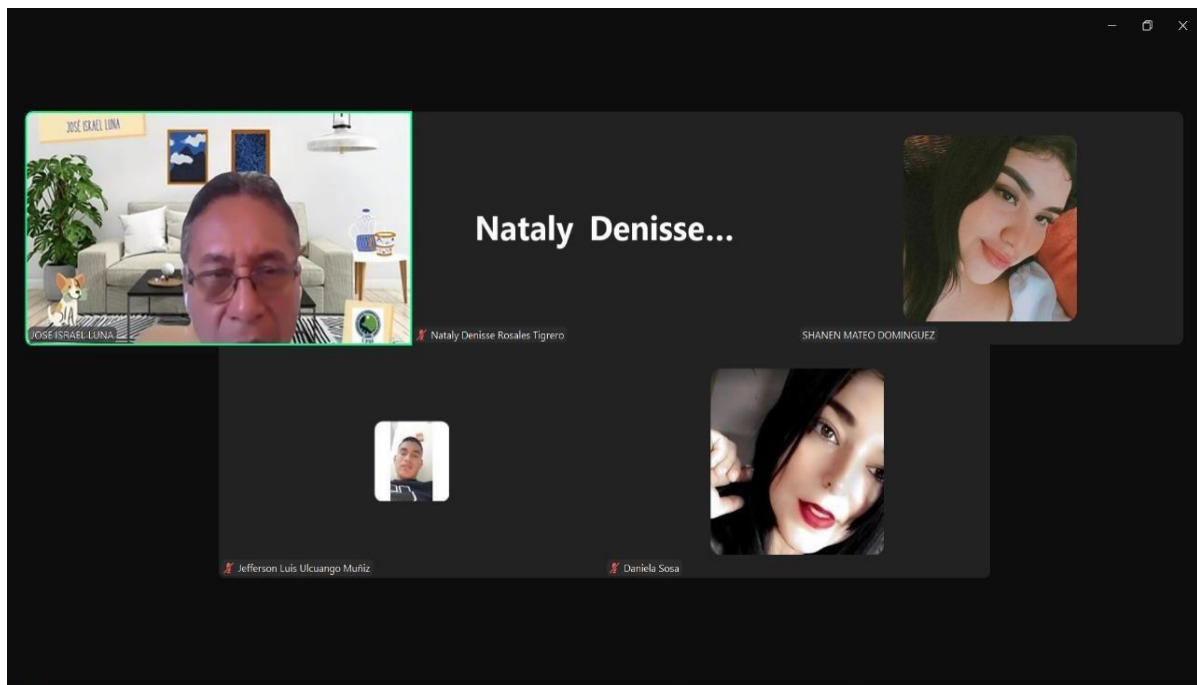


Figura 2 Evidencia de la sesión de trabajo

## Anexo 3

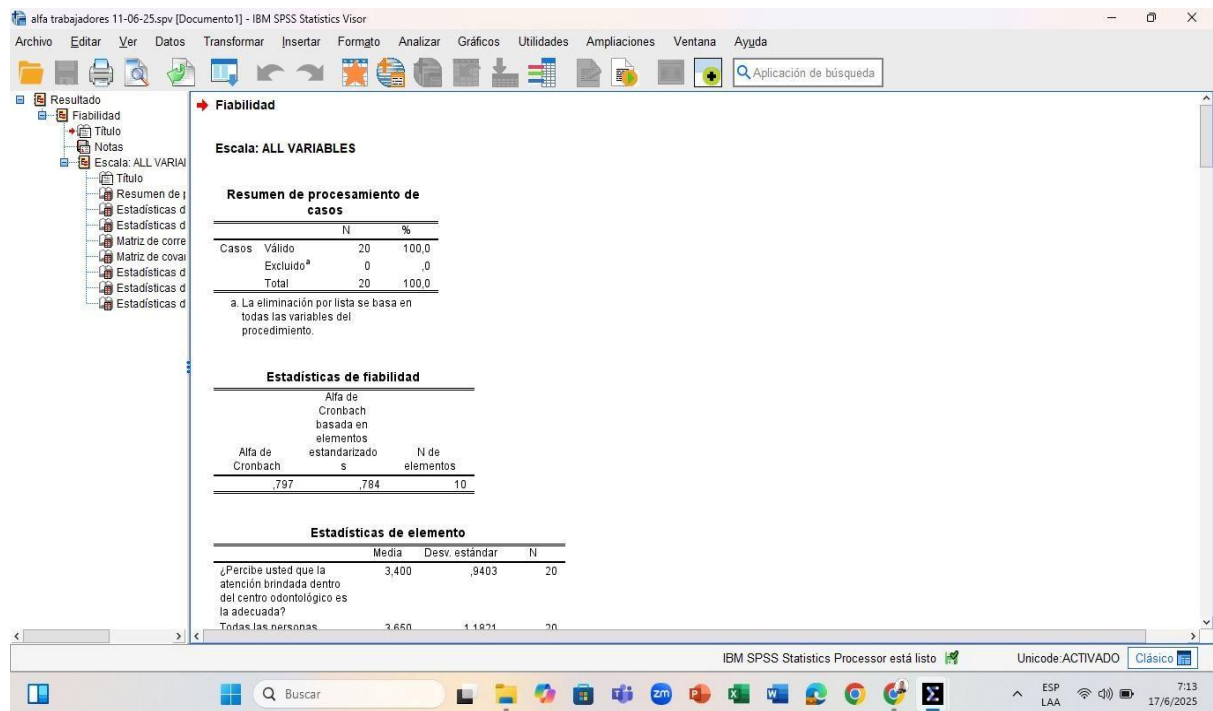


Figura 3 Procedimiento para obtención del Alfa de Cronbach en el SPSS

## Anexo 4

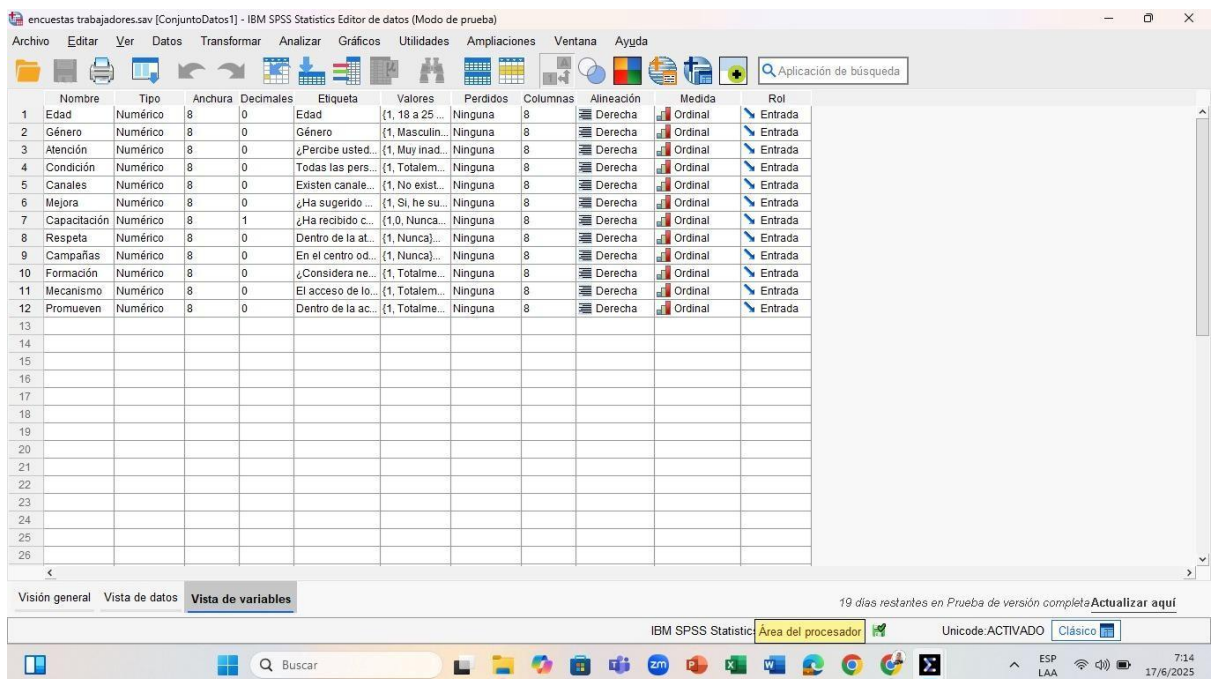


Figura 4 Procesamiento de datos