



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

TEMA:

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CLÍNICA
PRESTADORA EXTERNA DEL IESS ODONTOMÉDICA**

AUTORA:

JOHANNA SOLEDAD LIGÑA GUAMBI

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

ECON. LAURA ZAMBRANO CHUMO, MBA.

**Guayaquil, Ecuador
2020**



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Od. Johanna Soledad Ligna Guambi**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA.

REVISORA

Econ. Priscilla Carrasco Corral, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs

Guayaquil, a los 07 días del mes de diciembre del año 2020



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Johanna Soledad Ligña Guambi

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la clínica prestadora externa del IESS Odontomédica** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Proyecto de Investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 07 días del mes de diciembre del año 2020

LA AUTORA

Johanna Soledad Ligña Guambi



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Johanna Soledad Ligña Guambi

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la clínica prestadora externa del IESS Odontomédica**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 07 días del mes de diciembre del año 2020

LA AUTORA

Johanna Soledad Ligña Guambi



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

Informe de Urkund

URKUND

Lista de fuentes
Bloques

Documento [Tesis Ligña Johanna \(urkund\).pdf](#) (D87441641)

Presentado 2020-12-01 15:26 (-05:00)

Presentado por johanna_slg89@hotmail.com

Recibido maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje MAESTRANTE JOHANNA LIGNA [Mostrar el mensaje completo](#)

3% de estas 49 páginas, se componen de texto presente en 21 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Tesis Nancy Rodriguez Calderón FINALIZADA.docx
	Tesis Copilano 22 sept.docx
	Tesis Alvarez 17 mar 2020 (2).pdf
	TESIS FLOR JINES.docx
	https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10536/Paredes%20Cueva%20Segund...

0 Advertencias.
Reiniciar
Exportar
Compartir

73% #1 Activo

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

TEMA:

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN
DEL
USUARIO

DE LA CLÍNICA PRESTADORA EXTERNA DEL IESS ODONTOMÉDICA AUTORA: JOHANNA SOLEDAD LIGNA GUAMBI

Previo a la obtención del Grado Académico de: MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD TUTOR: ECON. LAURA ZAMBRANO CHUMO, MBA. Guayaquil, Ecuador 2020

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

Activar Windows

Agradecimiento

A Dios, por la vida y sabiduría que me ha dado, a mi familia quienes ha sido un pilar fundamental, en especial a mi hijo quien es la motivación más grande para concluir con éxito mi tesis.

A mi tutora quien es una excelente profesional, con sus conocimientos me ha sabido dirigir en la elaboración de este proyecto.

A mis amigos y compañeros siendo diferentes profesionales me ha permitido conocer de cada área de la salud y sus experiencias.

Johanna Soledad Ligña Guambi

Dedicatoria

A mis padres, quienes me han apoyado en todos mis logros incluyendo este, con sus bases han formado la persona y profesional que soy.

A la Universidad y Docentes quienes han impartido todo su conocimiento y así me han brindado mayores oportunidades en ámbito laboral.

Johanna Soledad Ligña Guambi

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	3
Planteamiento de la Investigación.....	5
Formulación del Problema	8
Justificación.....	8
Preguntas de Investigación.....	9
Objetivos	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
Variables	10
Capítulo I.....	11
Fundamentación Teórica-Conceptual	11
Calidad de Atención.....	11
Calidad de atención odontológica	13
Factores de la calidad odontológica	14
Satisfacción del Usuario.....	15
Satisfacción del paciente en odontología	16
Calidad y Satisfacción de los Usuarios	17
Metodología SERVQUAL.....	19
Marco Conceptual	20
Capítulo II	24
Marco Referencial.....	24
Trabajos Académicos	24
Internacionales.	24
Nacionales.....	28
Situación actual	37
Marco Legal	41
Capítulo III.....	47
Marco Metodológico.....	47
Enfoque de la Investigación	47
Tipo de Investigación.....	48

Método de Investigación	48
Alcance de Investigación	48
Procesamiento de Datos	49
Operacionalización de las Variables	50
Técnicas de Recolección de Datos	52
Población y Muestra.....	53
Resultados	54
Análisis General	71
Capítulo IV.....	73
Propuesta.....	73
Objetivos	73
Justificación.....	73
Actividades.....	75
Día de obra social.....	75
Diagrama de proceso de consulta.....	76
Mensajes sobre interés en el usuario	81
Capacitación.....	81
Materiales y Recursos	83
Cronograma de Actividades	84
Conclusiones	86
Recomendaciones.....	88
Referencias.....	89
Apéndices.....	100
Apéndice A. Cuestionario abusado en el modelo SERVQUAL	100

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Asistencias</i>	38
Tabla 2. <i>Operacionalización de las variables</i>	50
Tabla 3. <i>Promedio de dimensiones</i>	72
Tabla 4. <i>Capacitación</i>	82
Tabla 5. <i>Materiales de la propuesta</i>	84
Tabla 6. <i>Recursos financieros de la propuesta</i>	84
Tabla 7. <i>Cronograma</i>	85
Tabla 8 <i>Modelo SERVQUAL</i>	101

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Ubicación de la Clínica	37
<i>Figura 2.</i> Organigrama General Odontomédica	39
<i>Figura 3.</i> Género	54
<i>Figura 4.</i> Edad del paciente	55
<i>Figura 5.</i> Estado civil.....	55
<i>Figura 6.</i> Cumplimiento.....	56
<i>Figura 7.</i> Interés sincero	57
<i>Figura 8.</i> Servicio	57
<i>Figura 9.</i> Cumplimiento de servicios.....	58
<i>Figura 10.</i> Registros sin errores.....	59
<i>Figura 11.</i> Información usuarios.....	59
<i>Figura 12.</i> Servicio rápido	60
<i>Figura 13.</i> Disposición de ayuda	61
<i>Figura 14.</i> Disponibilidad de ayuda.....	61
<i>Figura 15.</i> Comportamiento empleados	62
<i>Figura 16.</i> Seguridad en transacciones	63
<i>Figura 17.</i> Atención cortés	63
<i>Figura 18.</i> Solución a preguntas	64
<i>Figura 19.</i> Atención individualizada	65
<i>Figura 20.</i> Atención personal	65
<i>Figura 21.</i> Intereses de la clínica	66
<i>Figura 22.</i> Necesidades específicas	67
<i>Figura 23.</i> Horarios convenientes.....	68
<i>Figura 24.</i> Equipos modernos.....	68
<i>Figura 25.</i> Instalaciones físicas.....	69
<i>Figura 26.</i> Presencia de empleados	69
<i>Figura 27.</i> Material atractivo	70
<i>Figura 28.</i> Flujograma de procesos de consulta externa general.....	77
<i>Figura 29.</i> Flujograma de proceso de consulta odontológica	78
<i>Figura 30.</i> Trípticos lado A	79
<i>Figura 31.</i> Tríptico lado B	80
<i>Figura 32.</i> Fondo de pantalla.....	83

Resumen

La calidad de atención en los servicios de salud se ha convertido en un factor fundamental de las instituciones sanitarias, por lo que es necesario una evaluación continua, a fin de contribuir en el bienestar y salud de la sociedad. La satisfacción de los usuarios hace referencia a diferentes aspectos organizativos y perceptuales que tienen que ver tanto con el resultado del servicio como en el trato recibido. El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción del usuario con base en las expectativas del servicio al cliente de la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica San Eduardo, con el propósito de desarrollar un plan de mejoras que permita incrementar la satisfacción de los pacientes. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental con corte transversal, alcance descriptivo y método deductivo, la muestra fue de 379 pacientes, la técnica fue la encuesta. Los resultados mostraron que las expectativas fueron mayores que las percepciones con una diferencia de -0.27 siendo las dimensiones fiabilidad y sensibilidad las de mayor diferencia, ocasionado por los aspectos como el incumplimiento de la clínica y los empleados acerca de la palabra dada a los usuarios, el desinterés del personal para solucionar los problemas, la falta de comunicación sobre los servicios y de predisposición para ayudar y aclarar sus dudas. Se propuso un plan de acción para mejorar la calidad del servicio. Se concluyó que a nivel general existe una insatisfacción del servicio.

Palabras Claves: Calidad del servicio, Satisfacción del usuario, SERVQUAL, Odontología, Medicina General.

Abstract

The quality of care in health services has become a fundamental factor of health institutions, so continuous evaluation is necessary in order to contribute to the well-being and health of society. User satisfaction refers to different organizational and perceptual aspects that have to do with both the result of the service and the treatment received. The objective of the research was to determine the level of user satisfaction based on the expectations of the customer service of the External Provider Clinic of the IESS Odontomédica San Eduardo, in order to develop an improvement plan that increases patient satisfaction. . The applied methodology was quantitative approach, non-experimental design with cross section, descriptive scope and deductive method, the sample was 379 patients, the technique was the survey. The results showed that expectations were greater than perceptions with a difference of -0.27, with the dimensions of reliability and sensitivity being the ones with the greatest difference, caused by aspects such as non-compliance by the clinic and employees about the word given to users, the disinterest of the staff to solve the problems, the lack of communication about the services and the predisposition to help and clarify their doubts. An action plan was proposed to improve the quality of the service. It was concluded that there is a general dissatisfaction of the service.

Keywords: Quality of service, User satisfaction, SERVQUAL, Dentistry, General Medicine.

Introducción

En la actualidad, las empresas, organizaciones e instituciones buscan incrementar su nivel de competitividad frente a la necesidad de medir la calidad del servicio. La calidad del servicio se ha visualizado como una métrica que tiene como finalidad buscar la diferenciación y competitividad en el mercado. Desde una perspectiva organizacional, la calidad en el servicio se ha conceptualizado como una parte fundamental en las percepciones de los usuarios. Para confirmar la calidad de atención en el servicio que se ofrezca, la clave se encuentra en satisfacer y sobrepasar las expectativas de los clientes en base al servicio que un proveedor prometa (Sánchez & Sánchez, 2016).

La calidad de atención en los servicios de salud se ha visualizado como un concepto de gran complejidad, debido que abarca diversos factores; no obstante, el de mayor importancia es la satisfacción de los pacientes. Se ha constatado que la satisfacción del paciente se asocia con la calidad de atención sanitaria que el mismo recibe; sin embargo, este mantiene una relación con factores como el acceso a dichos servicios, la relación interpersonal entre el paciente y médico, la competencia profesional, el trato y amabilidad (Sandoval et al., 2018).

Se ha evidenciado que la satisfacción proviene del nivel de calidad del servicio que empresas ofrezcan a los clientes y cómo estos lo perciben. De manera general, para mantener un cliente satisfecho se debe cumplir con las necesidades y expectativas del mismo a través de la prestación de actividades intangibles que cuenten con un valor agregado (Morillo & Morillo, 2016).

Zamora (2016) manifestó que el mejoramiento continuo de la calidad de atención en salud es uno de los factores primordiales que establecen los gestores de servicios de salud. La calidad de atención se manifiesta como la maximización

del bienestar del paciente, donde se ha considerado el balance establecido por las ganancias y pérdidas determinadas en el proceso de atención. Por ende, la satisfacción del paciente compromete una experiencia cognoscitiva donde se determina la comparación entre las expectativas y el comportamiento del servicio, el cual se encuentra ligado a ciertos factores como las expectativas, necesidades personales, valores culturales, morales y la institución sanitaria (Messarina, 2016).

La Clínica Odontomédica San Eduardo es una empresa privada que brinda servicios odontológicos a todas las personas que se encuentran ubicadas en el cantón Guayaquil; no obstante, se consolidó como prestadora externa de salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), donde otorga a personas que vienen por medio del seguro servicios de medicina general, farmacia, odontología y laboratorio. La ventaja que mantiene dicha institución es la rapidez con la que otorgan las citas; a pesar de esto, se han identificado una serie de problemas que ha repercutido de manera negativa en la salud de los usuarios y de manera institucional al centro de salud. Bajo este enfoque, se ha determinado desarrollar la presente investigación con el objetivo de evaluar la calidad de atención en relación con la satisfacción del usuario de la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica San Eduardo para el desarrollo de un plan de mejoras. A continuación, se muestra el detalle de los capítulos.

En el primer capítulo se evidencia la fundamentación teórica y conceptual, donde se han establecido ciertas bases teóricas que se encuentran relacionadas con las variables derivadas del presente estudio. Dentro de las cuales abarca la calidad de atención, satisfacción del usuario, metodología SERVQUAL o también denominada en inglés service quality, calidad y satisfacción de los usuarios y una

serie de definiciones indispensables para comprender los términos que se asocian con la investigación.

En el capítulo dos se evidencia una serie de investigaciones de origen nacional e internacional, las mismas que se encuentran basadas en las variables, satisfacción del usuario y calidad de atención. Adicional, se encuentra un apartado donde se describe la situación actual de la Clínica Odontomédica San Eduardo incluyendo un marco legal, tomando en consideración artículos que se encuentran basados en la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Salud.

En el tercer capítulo se muestra la metodología que se empleó para desarrollar el presente estudio, considerando el tipo de investigación, alcance, enfoque, método, técnicas e instrumentos a utilizar para llevar a cabo la recolección de datos. Adicional, se encuentra la herramienta que se utilizó para el procesamiento de información, se determinó la población y se realizó un muestreo aleatorio simple.

Finalmente, en el capítulo cuatro, se desarrollaron estrategias, las mismas que permitirán mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica San Eduardo.

Antecedentes

Según Messarina (2016) la aplicación de la calidad en la prestación de servicios de salud surge como resultado de una actividad que es capaz de satisfacer las necesidades de los consumidores. La calidad de atención se define como un conjunto de servicios terapéuticos y diagnósticos adecuados con el fin de conseguir una atención sanitaria óptima, tomando en consideración todos los conocimientos y factores del servicio médico y del usuario (Messarina, 2016). La

calidad de atención se ha visualizado como la maximización del bienestar de los usuarios, una vez que se ha considerado el balance de las pérdidas y ganancias que se relacionan con el proceso de atención. Cabe recalcar que, cuando se habla del usuario, no solo se incluye el paciente, sino también sus acompañantes e incluso el personal médico. La satisfacción del paciente abarca una experiencia cognoscitiva, lo cual se deriva de la comparación que existe entre las expectativas y el comportamiento del servicio.

La calidad en la prestación de servicios de salud se ha visualizado como un factor que se ha orientado en la extensión de la red de servicios, por medio del aumento de personal médico y auxiliar, asegurando la oferta de medicamentos, mejorando la infraestructura y ampliando su cobertura. Es por esto que, la calidad se considera un criterio determinante y de gran relevancia en la prestación de servicios de salud, tomando en consideración la perspectiva de los usuarios, debido al difícil proceso que abarca conocer las percepciones de los usuarios (Cano, Giraldo & Forero, 2016).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) indicó que son las percepciones de la calidad más no los indicadores clínicos de calidad quienes impulsan la utilización de los servicios, factor importante para el aumento de la demanda. Se considera que dentro de las sociedades y comunidades en donde se ofrece atención, la calidad no se concibe si no se toman en cuenta las normas sociales, la confianza, los valores y las relaciones. Por ende, es necesario mejorar la calidad técnica, incluyendo la aceptación, niveles de confianza entre el paciente y el profesional y la capacidad de respuesta; es por esto que se debe comprender de mejor manera todos los atributos de la calidad que se vinculan en los sistemas sanitarios, debido que su interrelación serviría como un apoyo para la extensión

del acceso a las diversas intervenciones sanitarias básicas (Hanefeld, Powell & Balabanova, 2017).

De acuerdo con Jinez, Rojas, Valdés y Marcel (2016) la atención que se ofrece en los servicios de salud debe mantener como factor primordial la calidad, criterio que se debe ofrecer bajo estándares de seguridad y efectividad a fin de satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios. En la Norma Organización Internacional para la Estandarización (ISO) 15189 se evidencia la responsabilidad que debe mantener un centro de salud garantizando la calidad total del servicio que se ofrezca al paciente, tomando en consideración aspectos como los tiempos de respuestas y los requerimientos de atención del paciente.

Por otra parte, Lázaro, Rodríguez y Martínez (2018) consideraron que la satisfacción del usuario es un factor que expresa el valor subjetivo de la atención que ha recibido el usuario, lo cual mantiene gran importancia en la evaluación de la calidad de atención a fin de identificar oportunidades de mejora. Hoy en día, el término satisfacción se ha visualizado como un indicador de excelencia para la prestación de servicios, debido que un servicio de calidad debe expresar un alto grado de satisfacción por parte de los pacientes anclado con el nivel de excelencia profesional del personal sanitario.

En cuanto a la clínica Odontomédica San Eduardo, esta se encuentra ubicada en el cantón Guayaquil. Es una empresa privada que otorga sus servicios odontológicos básicos, además de ser prestadora externa de salud del IESS, donde brinda servicios de medicina general, odontología, laboratorio y farmacia.

Planteamiento de la Investigación

En la actualidad lo determinante para evaluar la calidad y satisfacción de un servicio es el usuario o cliente, factor que se visualiza constantemente en áreas de

servicios sociales y de salud comunitaria. Se ha identificado que gran parte de las instituciones para evaluar sus servicios toman en consideración las expresiones del paciente, quienes reflejan malestar o satisfacción en la atención del servicio de salud. La calidad es un criterio fundamental en los servicios de salud, debido que dicho enfoque se orienta en el cliente, dado que su satisfacción se basa en tres procesos, los cuales abarcan la atención recibida, la repercusión en el estado de salud de la sociedad y el trato recibido por parte del personal (Vásquez et al., 2016).

La medición de los niveles de satisfacción de los usuarios es un factor primordial para evaluar la calidad de los servicios de salud bucal. Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes e intentar elevarlo es un criterio de gran importancia, debido que un paciente satisfecho podrá apearse de forma efectiva a los tratamientos y cuidados que el profesional sanitario prescriba generando mejoras en su condición de salud. A nivel mundial el porcentaje de satisfacción de aquellos usuarios que acuden al servicio de salud bucal se encuentra entre el 82 a 87%, incluyendo las elevadas calificaciones que se visualizan por el trato del profesional reflejado por el 83%. Sin embargo, dichas puntuaciones, no precisamente indican que las personas hayan obtenido una buena experiencia, sino que expresa la satisfacción por actos de comprensión donde el usuario percibe que el odontólogo realiza su mayor esfuerzo a pesar de las carencias que se derivan del servicio (Reyes et al., 2015).

La oferta y demanda de servicios de salud bucal en Ecuador se manifiesta de dos formas; por un lado, se encuentra la oferta pública, aquella que se limita a servicios primarios de atención y, por otro lado, se localiza los servicios ofrecidos por las entidades privadas, tales como consultorios dentales y clínicas, donde el

profesional oferta sus servicios los cuales van desde procesos básicos hasta prestaciones especializadas. Cabe recalcar que, la estandarización de la oferta dental se ve comprometida por el libre mercado, la tendencia exclusiva y la competencia masiva, factores que han generado con dicho mercado se devalúe de forma paulatina (Quito & Villavicencio, 2017).

De acuerdo con Armijos (2017) una de las actividades de mayor importancia en el desarrollo y prevención del factor salud-enfermedad es la atención odontológica, lo cual abarca ofrecer un servicio donde se busca la satisfacción del cliente. La satisfacción del paciente respecto a los servicios odontológicos se ha considerado como uno de los criterios deseables en la prestación de dicho servicio, tomando en cuenta que los nuevos enfoques en gerencia de salud manifiestan que brindar calidad significa entender las expectativas del usuario.

La Clínica Odontomédica San Eduardo se caracteriza por ser una empresa privada; sin embargo, se ha consolidado como una prestadora externa de salud del Instituto de Seguridad Social (IESS), donde brinda servicios de medicina general, odontología, farmacia y laboratorio. La ventaja que presenta este centro médico es la eficacia en la que otorgan las citas a los pacientes por parte del seguro. Sin embargo, a pesar de dicho factor, existe un sinnúmero de problemas que han afectado la calidad de atención provocando altos niveles de insatisfacción. Dentro de los problemas que se han identificado en dicha institución se encuentra el poco tiempo otorgado para realizar la consulta médica, donde en muchos casos no se examina, ni se realiza de forma adecuada el diagnóstico clínico pudiendo provocar afectaciones en los pacientes que acuden a dicho centro de salud.

Otro de los problemas que se han identificado es la falta de especialidades médicas, generando insatisfacción en el usuario por parte del servicio que reciben.

Adicional, se encuentran los tiempos de espera, el cual ha abarcado un período de hasta dos horas en el laboratorio y la poca información que el usuario percibe que no recibe sobre los procedimientos y tratamientos que deben seguir, datos que se han caracterizado por carecer de claridad y explicación generando que el paciente sienta confusión conforme las necesidades del mismo. Todo esto se evidencia en las quejas verbales de usuarios.

Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario basado en la calidad de atención de la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica San Eduardo?

Justificación

La presente investigación surge por la necesidad de manifestar la importancia que se deriva de la calidad de atención que reciben los usuarios y cómo esto influye en la satisfacción del servicio recibido. En cuanto la justificación académica, este proyecto se articula con la línea de investigación de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud, denominada “Calidad del servicio y satisfacción usuaria”, donde se prevé aplicar una serie de teorías estudiadas en la etapa de posgrado.

El presente estudio cumple con el objetivo uno del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, el cual indica garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas. Es decir, proporcionar a todas las personas las mismas oportunidades y condiciones, otorgando servicios de tal manera que las organizaciones y personas dejen de ser beneficiarias a fin de que ejerzan sus derechos. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES, 2017). Debido que en el artículo 32 de la Constitución del Ecuador, se manifiesta que la salud es un derecho, el mismo que es garantizado por el Estado de forma

oportuna y permanente, bajo estándares de calidad, eficiencia, equidad y solidaridad (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Los principales beneficiarios del desarrollo de esta investigación no solo serán los usuarios que asisten a la Clínica Odontomédica San Eduardo de Guayaquil por medio del seguro, sino también sus familiares y la comunidad en general, que tienen acceso a dicha Institución. Al aplicar las diversas estrategias desarrolladas en el plan propuesto, se pretende mejorar la calidad de atención con la finalidad de incrementar el nivel la satisfacción de los usuarios de dicho centro de salud. Además, según el Ministerio de Salud Pública (MSP) cumple con el objetivo general del Plan Nacional de Salud Bucal donde se garantiza el acceso a la salud bucal de la población ecuatoriana por medio de la elaboración, implementación, control, monitoreo y evaluación de las políticas, programas y planes a través de acciones de promoción, prevención y recuperación (MSP, 2009).

Preguntas de Investigación

¿Cuáles son los conceptos y teorías de calidad de atención y satisfacción del usuario?

¿Cuál es el marco referencial basado en la calidad de atención y la satisfacción del usuario?

¿Cuál es la situación actual de la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica San Eduardo?

¿Cuál es la metodología que permitirá evaluar la calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario de la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica San Eduardo?

¿Cuáles serán las estrategias que permitan mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica?

Objetivos

Objetivo general

Determinar la calidad de atención con base en la satisfacción del usuario de la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica San Eduardo, con el propósito de desarrollar un plan de mejoras que permita incrementar la satisfacción de los pacientes.

Objetivos específicos

Determinar los conceptos y las teorías sobre calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Desarrollar un marco referencial basado en la incidencia de la calidad de atención y la satisfacción del usuario, incluyendo la situación actual de la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica San Eduardo.

Establecer la metodología de investigación para determinar la satisfacción del usuario con base con la calidad de atención de la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica San Eduardo.

Desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica San Eduardo.

Variables

Variable Independiente: Calidad de atención.

Variable Dependiente: Satisfacción del usuario.

Capítulo I

Fundamentación Teórica-Conceptual

En el presente apartado se encuentra conformado por las bases teóricas derivadas de las variables de la investigación, las cuales son calidad de atención y satisfacción del usuario. Por otra parte, se evidencia una serie de conceptos que permitirán comprender en gran proporción los términos que se involucran en el estudio y de esta manera entender la relación que existe ente la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica.

Calidad de Atención

Según Paz (2018) existen diversos aspectos que los usuarios valoran cuando se les interroga sobre la calidad de atención en las clínicas odontológicas. Gran parte de los usuarios que reciben servicios de salud de centros públicos o privados perciben con gran énfasis los resultados que obtienen, los mismos que pueden visualizarse por medio de actitudes, valores, habilidades, comunicación y destrezas desarrolladas por el profesional de salud.

Para Shamsuzzoha, Leatherman, Mensah, Neilson y Kelley (2018) proporcionar servicios de salud de calidad es un factor esencial para lograr la cobertura sanitaria universal, de esta forma se garantiza que las personas obtengan una atención de calidad. Se ha manifestado la necesidad de políticas que se enfoquen en mejorar la calidad de los servicios de salud, donde existan múltiples iniciativas que incentiven la mejora de la calidad, por medio de la combinación de un esfuerzo sistemático y combinado. Gran parte de los países deben adoptar medidas que se enfoquen en aclarar la estructura de gobernación y rendición de cuentas relacionado con los esfuerzos de mejorar la calidad garantizando y

propiciando un cambio en la cultura de sus sistemas de salud, además de promover la preocupación por la calidad de los servicios tanto en usuarios como proveedores.

Se ha constatado que los usuarios se encuentran conformados por pacientes, familiares y acompañantes que aspiran a recibir atención basada en altos niveles de seguridad, efectividad y confiabilidad por parte de los profesionales de salud. Aquellos usuarios que acuden a determinados establecimientos de salud, reflejan expectativas que se relacionan con la recuperación de su salud, donde el elemento principal es el trato que el personal les otorga; es decir, si los usuarios no perciben un trato adecuado y afable, las expectativas de satisfacción de los mismos se ven afectadas (Magaño & Santiago, 2018).

Zamora (2016) indicó que la mejora de la calidad de la atención en salud es un principio fundamental para los gestores de servicios de salud. Es por esto que nace la necesidad de otorgar una respuesta adecuada a las necesidades reales de la población respecto a la salud, de esta manera se responde de manera satisfactoria las expectativas de los usuarios.

La calidad de atención se ha visualizado como un conjunto de servicios terapéuticos y diagnósticos adecuados a fin de alcanzar una atención sanitaria óptima, tomando en cuenta los conocimientos y factores del servicio médico y del usuario obteniendo un gran resultado que maximice la satisfacción del paciente. Se ha definido la calidad de atención como un factor que maximiza el bienestar del usuario tomando en consideración el balance que se mantiene entre las pérdidas y ganancias que se relacionan en el proceso de atención (Messarina, 2016).

Torres, Mejía y Chipia (2017) manifestaron que la calidad de atención en los

servicios de salud se ha convertido en un factor fundamental en la medicina actual, es por esto que se debe tener en cuenta la evaluación continua manteniendo el adecuado funcionamiento a fin de contribuir en gran proporción en el bienestar y salud de la sociedad. Dada la complejidad de los servicios de salud, es importante atender las necesidades de los usuarios con el fin de satisfacerlas bajo aspectos relacionados con el proceso de atención, la infraestructura, el impacto en los centros de salud y los resultados, debido que dichos elementos deben analizarse de manera conjunta, puesto que forman parte de la calidad de atención en los sistemas de salud.

Calidad de atención odontológica

La calidad de atención odontológica está caracterizada por el nivel de servicio que trata de solucionar problemas de salud bucal del paciente; sin embargo, este servicio suele evaluarse a juicio propio del odontólogo, lo cual cierra muchas puertas y no permite una visión global de esta atención. La calificación tradicional del servicio dental por parte del profesional verifica todo lo que concierne a la infraestructura, equipos y aspectos técnicos, pero no se emite un criterio basado en la percepción del paciente (Miranda, Guzmán & Morales, 2014).

Para Sosa (2016) la calidad de la atención odontológica se puede analizar mediante tres dimensiones que son el ambiente físico, interacción personal y aspectos técnicos de la atención. La dimensión ambiente físico incide en la satisfacción, ya que se habla del entorno donde se lleva a cabo la atención, se aprecian aspectos como la rapidez y eficacia en la admisión, tiempo de espera, consulta agradable con privacidad, entre otros.

En la dimensión interpersonal es donde se manifiestan las características cualitativas que forman parte de las relaciones humanas entre los pacientes, el

equipo de trabajo y el profesional de salud, en esta relación el odontólogo debe actuar acorde a su ética general y médica, tratando de satisfacer las expectativas de los pacientes, para lo cual el profesional debe dirigir dicha relación con el paciente y así dirigir los esfuerzos para que la participación de este sea más activa con la finalidad de poder resolver sus requerimientos con calidad y calidez. En la dimensión técnica es donde se aplica la tecnología y la ciencia de la odontología para resolver un problema de salud buscando reducir al mínimo los riesgos del mismo.

Factores de la calidad odontológica

Según Carrasco, Landauro y Orejuela (2015) los modelos más usados que explican la utilización de los servicios de salud odontológica incluyen variables como el sexo, edad, cantidad de dientes presentes, estética, dolor, precio, accesibilidad, estatus económico, educación, aspectos culturales, ubicación geográfica, ocupación, disponibilidad de servicios, actitudes frente a la salud, experiencias previas a la atención, valores, ausencia o presencia de síntomas, estilos de vida, entre otros.

De acuerdo a Lara, López y Morales (2000) la satisfacción que brinda la calidad de los servicios odontológicos va a depender de cada paciente, en aspectos como el nivel socioeconómico, educativo, edad y el cambio en su estado de salud, estos aspectos van a determinar la decisión del tratamiento que debe sugerir el profesional y por ende repercutirá en la satisfacción del paciente. Para conocer el nivel de calidad del servicio se debe tener en cuenta tres aspectos claves que son la ejecución de sus conocimientos y aptitud, el comportamiento expresivo y la capacidad de información. En la capacidad de información es donde el profesional facilita información sobre la recuperación y prevención al usuario, lo que le

permitirá resolver sus problemas bucales. El comportamiento expresivo del profesional es importante para mantener una relación y comunicación paciente-odontólogo adecuada. La ejecución de conocimientos es cuando el profesional trata de reducir el dolor, ansiedad y miedo del paciente mediante sus habilidades profesionales.

Satisfacción del Usuario

De acuerdo con Morillo y Morillo (2016) la satisfacción proviene de la calidad del servicio, donde se visualiza que la misma se logra por medio de la satisfacción total de las necesidades que presenta el cliente por medio de la prestación de actividades básicamente intangibles con un valor agregado. La satisfacción del usuario contribuye en gran manera a las percepciones del cliente sobre la calidad, dado que sus percepciones se basan en sus satisfacciones o experiencias pasadas. Mencionando que dicho factor es el criterio principal cuando se trata de delimitar la calidad del servicio, debido que la satisfacción se alcanza cuando se logra cumplir con las expectativas del usuario.

Chicaiza, Bastidas, Llano, Moreno y Hernández (2018) manifestaron que la satisfacción hace referencia a tres aspectos organizativos diferentes donde abarca el tiempo de espera, ambiente, la atención recibida, su repercusión en el estado de salud de la sociedad en general y el trato recibido en el proceso de atención por parte del personal de salud implicado. Lograr la satisfacción del usuario en los servicios de salud ha resultado un logro complejo, dadas las características que se derivan de dicho sistema, donde participan diversos actores, como el paciente, la familia, la institución o profesional, entre otros.

Díaz, Buelvas, De La Valle y Bustillo (2016) determinaron que dentro de los indicadores de calidad se incluye la satisfacción del paciente con la atención

recibida. Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes respecto los servicios que han recibido permite establecer posturas para mejorar la calidad de los servicios y uso adecuado. Se ha manifestado que realmente se puede satisfacer a los pacientes si los trabajadores que otorgan sus servicios se encuentran satisfechos también, lo cual genera mayor complejidad en las acciones que los gestores establecen para cumplir con las necesidades de la población a fin de lograr un elevado nivel de excelencia.

Parra, González y Medina (2015) la satisfacción del paciente es un factor que ha tomado gran importancia en la salud pública bajo términos de evaluación de la calidad en la atención y de los servicios de salud. La atención en la salud se caracteriza de tres criterios que son la atención técnica, el ambiente donde se ejecuta el proceso de atención y el manejo de las relaciones interpersonales al igual que la accesibilidad. Es por esto que medir el nivel de satisfacción se ha considerado un aspecto de gran importancia a fin de establecer acciones que mejoren el servicio ofrecido por el personal de salud.

Satisfacción del paciente en odontología

La satisfacción se la considera como un indicador subjetivo ya que esta se suele orientar más hacia las actitudes y percepciones de la persona que hacia los objetivos y criterios concretos. Por ese motivo la satisfacción de los usuarios es un indicador del cumplimiento de un servicio, para lo cual se utiliza la opinión del usuario de manera sistemática para así mejorar los procesos organizacionales con el fin de igualar o mejorar las expectativas previas. Para que esto sea posible es necesario que el servicio esté orientado hacia las necesidades del usuario, para de esta manera ofrecer nuevas soluciones y enfoques a los entornos tecnológicos y sociales. Las dimensiones que están asociadas al cuidado dental están

relacionadas al tratamiento y diagnóstico, las actitudes y facilidades de la atención, eficacia/resultados, accesibilidad/disponibilidad, relaciones interpersonales y costos (Torres & León, 2015).

Para Reyes et al. (2015) entre los factores de la satisfacción del usuario odontológico se encuentran las características sociodemográficas como el nivel económico, escolaridad, edad, etnia y sexo, debido a que estos logran influir en la percepción y expectativa de la calidad de los servicios, destacando que una de las variables estrechamente relacionada es la edad, ya que se considera que las personas de edad mayor sienten mayor satisfacción que los más jóvenes. Esto se debe a que los adultos suelen utilizar el servicio de atención de forma más frecuente por lo que desarrollan mayor tolerancia hacia el servicio. Otro claro ejemplo es el nivel socioeconómico, puesto que las personas con menor ingreso y educación muestran un nivel mayor de satisfacción ya que cuentan con menor expectativa. Otro factor que se asocia a un nivel bajo de satisfacción es el dolor y el edentulismo previos a la consulta, puesto que estos factores están asociados a experiencias desagradables.

Calidad y Satisfacción de los Usuarios

La calidad de la atención en salud, se ha visualizado como un concepto de gran complejidad que abarca diversos criterios, generando fundamental importancia a la satisfacción de los pacientes. Dentro de dichos criterios se encuentran las condiciones físicas y estructurales, accesibilidad, relación entre el profesional y paciente, los cuidados, el trato amable, la competencia profesional y la cortesía. Para mejorar la calidad de los servicios de salud, se han diseñado una serie de instrumentos que tienen como finalidad evaluar la satisfacción de los pacientes y evaluar la brecha que se produce entre la expectativa y percepción,

detectando así los niveles de satisfacción de atención percibido por los pacientes durante el proceso de atención (Sandoval et al., 2018).

De acuerdo con Castañeda, Pelegrino, Ley y Ramón (2017) la satisfacción se define como una medida en la cual la atención sanitaria y el estado de salud cumplen con las expectativas del paciente. Por esto, se considera la satisfacción como un indicador subjetivo, debido que se encuentra orientado hacia las actitudes y percepciones del usuario que hacia criterios objetivos y concretos. Se ha identificado que para medir la calidad y lograr la satisfacción del usuario se debe tomar en consideración a quién se otorga el servicio, debido que se debe entender las expectativas de los mismos a fin de cumplir y satisfacer las expectativas de los pacientes.

Gerónimo, Guzmán, Magaña y Ramos (2017) indicaron que evaluar la satisfacción del usuario respecto a la atención recibida, es un factor de gran importancia con el fin de obtener una atención de calidad por medio de las competencias técnicas del profesional sanitario. Para el paciente, la calidad depende de varios factores; no obstante, el de mayor relevancia es la interacción que existe con el personal de salud, adicional se encuentra el tiempo de espera, la privacidad durante el proceso de atención, el trato afable, el acceso a los servicios y el cumplimiento del servicio. Se ha determinado la calidad como una pieza fundamental en la prestación de servicios de salud, debido que permite que el usuario se sienta satisfecho. De manera general la calidad es un factor elemental que se encuentra orientado a ofrecer seguridad a los pacientes minimizando los riesgos que se presentan en dicho proceso.

En el ámbito de salud, para poder determinar el grado de satisfacción de los usuarios en determinados centros de salud, se ha empleado el modelo

multidimensional Service Quality (SERVQUAL). Dicha metodología evalúa la satisfacción de los usuarios bajo cinco dimensiones que son la fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad, la confianza y la empatía. En un dinámico entorno, dado los cambios que se visualizan en las preferencias y estilos de vida, las evaluaciones de calidad se han convertido en un factor esencial para aquellos que se responsabilizan de la gestión de los centros de salud, dado que permite comprender las brechas del servicio entre las percepciones y expectativas de los pacientes, estableciendo como factor fundamental la implementación de estrategias de mejora (Sihuín, Gómez & Vladimiro, 2015).

Metodología SERVQUAL

La metodología SERVQUAL es un instrumento que ha sido utilizado para evaluar la calidad del servicio en diversos países, organizaciones sean estas públicas o privadas implicando múltiples servicios como lo es del ámbito de salud. Dicha metodología fue elaborada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año de 1985, con el objetivo de establecer un constructo de marketing, considerando que la calidad del servicio es un tema difícil y complejo de medir, donde se visualiza un resultado dada la comparación de las expectativas y deseo del consumidor frente a las percepciones de un proveedor respecto al servicio que haya recibido. De esta manera, el modelo SERVQUAL se encuentra conformado por dos partes; por un lado, se encuentra las expectativas, factor que mantiene el usuario antes de recibir el servicio y, por otro lado, se encuentran las percepciones, las mismas que son aplicadas cuando el servicio ha concluido (López et al., 2018).

El modelo SERVQUAL fue desarrollado como producto de una exhaustiva investigación, la misma que fue realizada en diversos tipos de servicios. Dicho

modelo conceptualiza la calidad del servicio como un desajuste entre las expectativas del servicio de un cliente y la percepción del servicio otorgado, lo cual puede medirse por medio de la comparación de ambas variables. De esta manera, cuando no se cumple con las expectativas, el servicio es considerado deficiente; no obstante, cuando las expectativas son superadas por las percepciones, se determina un servicio excelente y de calidad. El modelo SERVQUAL se encuentra conformado por cinco dimensiones que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Rubio & De Lucas, 2019).

Respecto a la primera dimensión, los elementos tangibles hacen referencia a los empleados, equipos, instalaciones físicas y materiales de comunicación. La dimensión fiabilidad, se manifiesta como la habilidad que mantiene al momento de prestar el servicio que se ha ofrecido de forma cuidadosa y precisa. Capacidad de respuesta, se entiende como deseo de poder atender a los usuarios de forma rápida y eficiente. La empatía, se refiere al nivel de atención personalizada que se brinda al usuario, finalmente la seguridad, es el conocimiento del servicio que se presta incluyendo la habilidad que el personal mantiene para transmitir confianza al usuario (Rilo, 2018).

Marco Conceptual

La calidad del servicio es un factor fundamental de las percepciones de los clientes. Es una métrica dentro de las empresas, organizaciones o instituciones, donde se busca la diferenciación y competitividad en el mercado. La calidad en el servicio se traduce como un criterio decisivo para desarrollar relaciones futuras con los clientes (Sánchez & Sánchez, 2016).

Para Rogel (2018) la calidad del servicio es un factor clave para la

supervivencia de una empresa tomando en consideración aspectos como la competencia y la existencia de usuarios cada vez más informados. La calidad del servicio se define como el grado en el que un servicio logra satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios.

Dentro de la medida de la satisfacción, además de la calidad percibida, se toman en cuenta las expectativas que son las creencias que mantiene el usuario sobre un producto o servicio, lo cual sirve como un indicador o estándar para medir el desempeño de la empresa. De manera general, es lo que el cliente espera de un servicio que reciba en un determinado momento (Del Pino, 2018).

Según Rogel (2018) las expectativas de los usuarios se originan por el efecto de cuatro situaciones. La primera hace referencia a las promesas que el proveedor realiza, las experiencias pasadas, opiniones de terceros y las promesas que proponen los competidores.

En este trabajo se evalúa el servicio en el área de Odontología que se define como la ciencia de la salud que se centra en el diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades bucales. Adicional de los dientes, esta rama incluye criterios como las encías, maxilares inferiores y superiores y el tejido periodontal (QuirónSalud Dental, 2019).

De acuerdo con el Hospital de Especialidades "Eugenio Espejo" (2019) la odontología es una rama de la medicina que se encarga de la dentadura y enfermedades que se derivan de la misma. Es un servicio que aborda aspectos como el diagnóstico bucal, radiología, higiene dental, cirugía oral y endodoncia.

En el área odontológica se protege la salud bucodental que es un factor fundamental para poder gozar de una buena salud y sobre todo calidad de vida. Se define como la ausencia de dolor, infecciones, llagas bucales, caries,

enfermedades periodontales y demás trastornos que afectan la capacidad de sonreír, hablar o morder de una persona (OMS, 2019)

De acuerdo con el Ministerio de Salud y Protección Social – Minsalud (MSPS, 2019) la salud bucal se concibe como el estado en el que las estructuras que se encuentran relacionadas con la boca, influyen de manera positiva en el bienestar físico, social y mental de las personas, debido que se permite hablar, saborear, masticar y alimentarse de manera adecuada y sin dolor.

Dentro de la evaluación del servicio odontológico, un aspecto importante es la percepción, la cual se define como un indicador que las personas utilizan para valorar los servicios que reciben de una determinada empresa, organización o institución. Dicho concepto se encuentra vinculado con las dimensiones de la calidad del servicio que son: los elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía (Arciniegas & Mejías, 2017).

De acuerdo con Quispe y Ayaviri (2016) la percepción del cliente se define como un proceso donde los deseos y necesidades del mismo han sido cubiertas en su totalidad.

La calidad percibida va de la mano con la satisfacción, que se manifiesta como el grado en el que el desempeño percibido de un servicio por parte de un usuario concuerda con las expectativas del mismo. De manera general, si el desempeño de un servicio no supera las expectativas del cliente, este quedará insatisfecho; por ende, la satisfacción depende siempre del desempeño que se perciba de un servicio (Lovo, Flores & Gómez, 2017).

Morillo y Morillo (2016) manifestaron que la satisfacción se ha considerado como un factor clave para el éxito de las empresas. La satisfacción es el resultado de una experiencia personal del usuario, respecto al consumo o nivel de

percepción de un servicio o producto, donde el mismo evalúa de forma cognitiva aspectos como las expectativas, el resultado, el esfuerzo y la recompensa.

Dos Santos (2016) manifestó que, la calidad hace referencia a los diversos aspectos derivados de una organización, lo cual proviene de un producto, servicio, procedimiento de prestación de algún servicio o de la producción misma. La calidad se concibe como todas aquellas especificaciones provenientes de las necesidades del cliente y que se requieren satisfacer.

De igual forma, Tutau (2018) indicó que la calidad se define como un conjunto de características y propiedades que provienen de un producto o servicio que tienen como finalidad satisfacer las necesidades de los clientes.

Referente a las variables objeto de estudio, AsturSalud (2017) acotó que la calidad de atención se fundamenta en el adecuado desempeño de la prestación del servicio, el cual se otorga de forma eficaz y eficiente generando un impacto en las tasas de morbilidad y mortalidad.

Messarina (2016) definió la calidad de atención como el incremento del bienestar del paciente mediante el proceso de atención, considerando el equilibrio entre las pérdidas y ganancias que se derivan de dicho procedimiento.

La satisfacción del usuario se define como la diferencia que existe entre las expectativas que mantiene el usuario y las percepciones que el paciente ha recibido del servicio (Lobo, Domínguez & Rodríguez, 2016).

Por otro lado, Martín, Cano y Gené (2016) enunciaron que la satisfacción del usuario procede de la comparación entre las expectativas y percepciones del individuo al momento que se ha otorgado el servicio. La satisfacción del usuario depende de la calidad de los servicios y de las expectativas que el mismo mantiene durante el proceso de atención.

Capítulo II

Marco Referencial

En el siguiente capítulo se muestra una serie de investigaciones de autores nacionales como internacionales que desarrollaron trabajo basados en las variables determinadas en el presente estudio, todo esto con la finalidad de profundizar el tema a desarrollar. Dichas variables fueron necesarias para determinar la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la clínica prestadora externa de IESS Odontomédica San Eduardo. Adicional, se encuentra un apartado, donde se evidencia la situación actual de dicha institución incluyendo los aspectos legales.

Trabajos Académicos

Internacionales.

Minaya (2018) desarrolló un estudio con el propósito de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio que se ofrece en el consultorio de medicina de acuerdo a las percepciones que mantienen los pacientes del Hospital Huaral. Respecto a la metodología, se empleó el método científico bajo una investigación descriptiva, básica y correlacional mediante un diseño no experimental de corte transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 2840 atenciones que se ejecutan de forma mensual en el servicio de medicina, sea de manera directa, indirecta y ambulatoria, por medio de un muestreo se tomó en consideración un total de 110 pacientes. Para la recolección de datos, como técnica se utilizó la encuesta empleando un cuestionario, el mismo que está constituido de 23 ítems bajo una escala de Likert de cinco opciones.

Por medio de los resultados se concluyó que existe una relación significativa

entre la calidad de atención y satisfacción del usuario, expresadas en el Rho de Sperman con un resultado de 0.671 y manteniendo un grado de significancia estadística igual a $p < 0,05$. Por ende, se recomendó instaurar un centro de información de acceso rápido y fácil al público, el mismo que estará conformado por profesionales capacitados que brinden orientación sobre el proceso de atención a fin de brindar mayor comodidad a los usuarios. Adicional, se sugirió el incremento de contratación de personal médico, administrativo y asistencial para minimizar los tiempos de espera. Se realizó énfasis en la mejora de procesos comunicativos, dada la falta de comunicación entre el médico y paciente provocando la insatisfacción de este último, adicional se incluyó el desarrollo de protocolos de atención con el objetivo de incrementar los niveles de percepción de calidad de atención en los usuarios (Minaya, 2018).

Messarina (2016) manifestó que la calidad en la prestación de servicios de salud surge como el resultado de una actividad o proceso capaz de satisfacer las necesidades de los usuarios. Bajo esta premisa, Messarina ejecutó una investigación con el objetivo de poder determinar la influencia de la calidad de la atención que brinda el profesional sanitario en la satisfacción del paciente que asiste al servicio de resonancia de un Hospital de Trujillo. La investigación fue de tipo cuantitativo no experimental, descriptivo correlacional con un corte transversal. La población estuvo constituida por 535 pacientes que acudieron a dicha institución durante el período de septiembre a octubre del año 2015, donde se tomó en consideración como muestra un total de 224 individuos. Se empleó un cuestionario que consta de tres partes, donde se establecen datos generales, calidad de atención y la satisfacción de atención.

Tanto las dimensiones calidad de atención y satisfacción de atención se

encuentran conformadas por 20 preguntas cada una, bajo una escala de Likert de cuatro opciones. Por medio de los resultados, se identificó que existe un grado de relación entre la satisfacción del usuario con la dimensión de fiabilidad, debido que existe una correlación estadística alta de 0.728. En cuanto la dimensión de sensibilidad y la satisfacción del usuario, existe una correlación estadística de 0.76. En las dimensiones de tangibilidad se mantuvo un valor de 0.743, la dimensión de seguridad obtuvo un valor de 0.774, finalmente la dimensión de empatía se visualizó un valor de 0.818. De manera general se determinó que la calidad de atención que ofrece el profesional sanitario influye en la satisfacción de aquel paciente que asiste al servicio de resonancia magnética del Hospital de Trujillo (Messarina, 2016).

De acuerdo al trabajo de Lora, Tirado, Montoya y Simancas (2016) acerca de la satisfacción del usuario y la calidad de los servicios odontológicos en una clínica de Colombia, el cual tuvo como objetivo describir el nivel de calidad y satisfacción de los usuarios, utilizó como métodos el estudio descriptivo y transversal aplicando un cuestionario como instrumento a un grupo de 277 pacientes que formaron parte de la muestra elegida mediante muestreo censal y bajo el cumplimiento de criterios de inclusión.

El cuestionario usado en el estudio inició con información sociodemográfica, cada variable estuvo compuesta por cinco dimensiones con escala de Likert. Por medio de los resultados de las encuestas se pudo establecer que existe un nivel alto de satisfacción de los usuarios representado por el 99.3%, esto se debió a que todas sus dimensiones mostraron satisfacción, las cuales fueron recurso humano, infraestructura, bioseguridad, información y tiempo de tratamiento. En cuanto a la variable calidad se obtuvo un alto nivel de calidad representado por el 97.8% de

los encuestados, puesto que todas sus dimensiones mostraron altas puntuaciones, las cuales fueron información, bioseguridad, efectividad, eficacia y aceptabilidad (Lora et al., 2016)

Parodi (2018) puso en marcha un estudio que trata sobre las percepciones y expectativas de calidad de servicio odontológico en Chile, el cual planteó como objetivo conocer las percepciones y expectativas de calidad de servicio en el consultorio Violeta Parra de Chillán, por lo cual, utilizó como metodología una investigación transversal, la muestra estuvo compuesta por 71 personas que estuvieron de acuerdo en participar en el estudio y que cumplían con los criterios de inclusión del mismo, como técnica se usó el método SERVQUAL adaptado al área odontológica que dispone de cinco dimensiones como son la seguridad, fiabilidad, empatía, elementos tangibles y confiabilidad.

Los resultados conseguidos mediante el cuestionario SERVQUAL demostraron que las expectativas eran superiores a las percepciones por lo que se deduce que los pacientes esperaban una excelente atención dental, en lo que se refiere a las percepciones por sexo se halló que los hombres estaban más satisfechos que las mujeres en sus distintas dimensiones; sin embargo, se pudo destacar que las dimensiones seguridad y empatía fueron las que consiguieron mayor percepción, mientras que las dimensiones confiabilidad, disponibilidad y elementos tangibles fueron menos valoradas. En cuanto a la brecha que se encontró entre las expectativas y percepciones, se detectó que la dimensión confiabilidad tuvo una mayor brecha insatisfactoria, debido al servicio dental brindado por primera vez, las demás dimensiones obtuvieron mínimas brechas entre las expectativas y percepciones (Parodi, 2018).

Sixto, García y Labrador (2018) realizaron una investigación sobre la

medición del nivel de satisfacción de los servicios de estomatología, cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que acudieron al servicio de prótesis, para lo cual se aplicó como metodología un estudio prospectivo y longitudinal, la muestra se compuso por 481 pacientes que cumplieron con criterios de inclusión y que estuvieron dispuestos a participar voluntariamente de la investigación.

Los resultados que se pudieron apreciar en el estudio fue que la mayoría de los encuestados se encontraban satisfechos con las condiciones de la sala de espera y de la información que le facilitó la recepción. En lo que respecta al lugar de la consulta, servicios de prótesis, limpieza, privacidad, climatización y ventilación fueron satisfactorios; la existencia de lavamanos y condiciones mecánicas de las unidades dentales se evaluaron como muy satisfactorias. Con respecto a la calidad de la atención de salud se encontró que los pacientes estaban muy satisfechos con los resultados del tratamiento, la calidad del trato recibido por el especialista, la preparación del personal especializado en la consulta, la calidad de la prótesis y la calidad del trato por el licenciado (Sixto et al., 2018).

Nacionales.

Murillo y Morales (2018) llevaron a cabo una investigación acerca de la percepción y expectativa de calidad de atención odontológica en una institución de Ecuador, dicho estudio tuvo como objetivo determinar la calidad percibida de los usuarios de odontología que ofrecen los estudiantes de la Universidad San Gregorio de Portoviejo (USGP). Se aplicó como metodología un estudio descriptivo y transversal, la muestra fue de 96 pacientes que cumplían los criterios de inclusión, el instrumento fue un cuestionario que constaba de las variables sexo, tipo de atención que recibió, equidad en salud, tipo de atención por la que

asistió, accesibilidad, percepción de destrezas de prácticas clínicas, percepción de conocimiento teórico y percepción de atención recibida.

El estudio mostró que el 46% de los pacientes que acudió a la brigada odontológica fue por una urgencia dental, siendo más frecuente el servicio de limpieza bucal con el 49%, seguido de curación de muela o diente. En lo que respecta a la percepción de seguridad de conocimiento del estudiante, el 96% de los encuestados identificaron a este como seguro, en lo que respecta a las destrezas prácticas la mayoría afirmó que era seguro, con relación a la percepción de atención recibida el 70% de pacientes afirmó que era especial, mientras que el 91% de encuestados manifestaron que el tiempo empleado en el tratamiento fue adecuado. Se concluye que el estudio brindó resultados positivos sobre las expectativas y percepciones de la calidad de atención odontológica (Murillo & Morales, 2018).

Maggy (2018) indicó que la calidad de atención en los servicios de salud es un tema de gran importancia, por ende desarrolló una investigación con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la atención y el nivel de calidad que se brinda en los servicios de emergencia de una institución de Milagro. El método de la investigación fue deductivo y mantuvo un enfoque cuantitativo dado que se empleó estadística para la presentación y análisis de resultados. Adicional, se empleó la escala de medición SERVQUAL, la misma que consta de 21 preguntas de percepción y 21 preguntas de expectativas. El alcance de la investigación fue descriptivo y de tipo transversal analítica. La población estuvo conformada por 4 950 niños que mensualmente se atienden en la el Hospital de Milagro; no obstante, por medio de un muestreo se obtuvo un total de 357 personas.

Por medio de metodología SERVQUAL se determinó que los usuarios que asisten al Hospital de Milagro reflejan niveles de insatisfacción, lo cual se ha demostrado dado el bajo nivel que mantienen las expectativas de acuerdo con la percepción. Se evidenció que las dimensiones tales como tangibilidad, seguridad, empatía y fiabilidad existe insatisfacción por parte de los usuarios; sin embargo, en la dimensión capacidad de repuesta se consideró como una variable que se encuentra parcialmente satisfecha debido que las expectativas y percepciones mantuvieron valoraciones bajas. Se concluyó que para mejorar la calidad del servicio y por ende incrementar los niveles de satisfacción es necesario desarrollar indicadores de desempeño con el fin de asignar tiempos de evaluación del paciente acorde a su nivel de salud incluyendo capacitaciones y charlas orientadas a la satisfacción del usuario (Maggy, 2018).

Cuji (2017) manifestó que la satisfacción que mantienen los usuarios se ha convertido en un pilar fundamental en la atención que ofrecen las diversas instituciones sanitarias. Bajo este enfoque, desarrolló una investigación con el objetivo de diseñar estrategias que permitan elevar la satisfacción de la atención de salud que reciben los individuos que asisten al servicio de emergencia de la ciudad de Santo Domingo. La metodología empleada en la investigación mantuvo un método científico, analítico-sintético e inductivo -deductivo. Se estableció un diseño transversal con alcance exploratorio y descriptivo, bajo un enfoque cualitativo. Para llevar a cabo la recolección de datos, se empleó como técnica la encuesta, la misma que estuvo basada en la escala SERVQUAL, formato que se encuentra conformado por 22 ítems de expectativas y 22 ítems de percepciones distribuidas en cinco dimensiones de evaluación tales como fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles.

La población estuvo conformada por un total de 3 566 atenciones ejecutadas en el servicio de emergencias de dicho Hospital; sin embargo, bajo un muestreo se tomó en consideración un total de 360. Se identificó la existencia de niveles de insatisfacción de aquellos usuarios que asisten al servicio de emergencia lo cual se relaciona con el tiempo de espera, el trato que recibe el profesional, falta de medicamentos y la inadecuada explicación del problema y tratamiento que el paciente debe realizar. Además, se identificó un inadecuado nivel de organización en el área de triaje debido que el personal de salud no clasifica a los pacientes bajo el nivel de gravedad que los mismos presentan. Cabe recalcar que, no existe la suficiente comunicación entre el personal de salud y el usuario, factor que se añade a la insatisfacción del paciente, de la familia y de la comunidad en general (Cuji, 2017).

Vera (2019) llevó a cabo una investigación con la finalidad de determinar la influencia de la calidad de atención al usuario en áreas de consulta externa y emergencia, respecto a la satisfacción que mantienen los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico; adicional del departamento de imágenes a fin de proponer un plan de mejoras por medio de métodos cuantitativos. Para la ejecución de la presente investigación se aplicó un enfoque cuantitativo manteniendo un alcance descriptivo y un diseño no experimental. La población estuvo conformada por un promedio de 1 000 usuarios, de los cuales 450 asisten al departamento de imágenes y 550 al laboratorio clínico. Por medio de un muestreo se tomó en consideración 300 usuarios divididos de forma exacta para ambas áreas. Para la recolección de datos, se empleó una encuesta la misma que estuvo dividida en cinco categorías, las cuales fueron calidad de la información, seguridad de paciente, atención asistencial, oportunidad en la atención e instalaciones.

Se evidenció un resultado positivo en la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de aquellos usuarios que se derivan de emergencia y consulta externa, exceptuando las opciones de tiempo de espera y la información sobre los deberes y derechos del usuario, debido que las mismas mantuvieron resultados bajos. De los 150 usuarios externos, el 31% manifestó que la señalización que permite el acceso rápido y fácil al servicio de laboratorio es muy buena. Por medio de dichos datos se identificó que la calidad de atención asistencial e instalaciones mantiene una mejor percepción en el área de laboratorio que en el área de imágenes, a pesar de que ambas partes arrojaron respuestas positivas; no obstante, la primera variable mantuvo un porcentaje más alto. Se recomendó capacitar a todos los colaboradores de cada área de salud referente a temas de calidad de atención, servicio y buen trato al usuario (Vera, 2019).

Lloor (2017) indicó que estudios enfocados en la satisfacción del usuario referente a los servicios de salud se han convertido en un tema exclusivo en la actualidad, debido que se identifican las necesidades y expectativas de los pacientes. Es por esto, que ejecutó una investigación con el objetivo de evaluar el porcentaje de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención que percibe el usuario en el servicio de odontología. Se empleó un estudio de tipo transversal y descriptivo, donde se utilizó como herramienta de recolección de datos la encuesta. La población estuvo constituida de 1 536 pacientes derivados de cuatro unidades dentales; sin embargo, bajo un muestreo se determinó un total de 307 encuestas dirigidas a los usuarios que asisten en el servicio odontológico del centro de salud No. 8.

Por medio de las encuestas realizadas se identificó que en promedio el 90% de pacientes se mantienen satisfechos con el servicio ofrecido por el profesional

sanitario. Por otra parte, el 96.84% de los usuarios manifestaron que su salud bucal mejoró después de la última cita médica que mantuvieron, además de que el tiempo de espera fue aceptable lo cual fue representado por el 86.17%; sin embargo, el 1.58% considera que se debe extender el tiempo de atención. Dentro de los factores que han causado insatisfacción a los usuarios se encuentra el tipo de agendamiento de turnos, falta de priorización de emergencias, tiempo de espera para acceder a nuevos turnos y la falta de insumos. Por ende, se recomendó la ejecución de nuevos estudios que permitan identificar aspectos que pueden modificarse o mejorarse y la implementación de una planificación estratégica donde un departamento se encargue de planificar, dirigir, controlar, evaluar y mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a los usuarios (Loor, 2017).

Jaya (2017) desarrolló una investigación con el objetivo de examinar la calidad de atención y la satisfacción del cliente en los centros de salud tipo C en la zona 3 de Ecuador. En cuanto la metodología, se mantuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, fue una investigación bibliográfica, de campo, manteniendo un alcance descriptivo y analítico bajo el método inductivo. Para llevar a cabo la recolección de información, se emplearon fuentes primarias y secundarias. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población estuvo conformada por 28 072 personas, número asignado por el MSP; sin embargo, bajo un muestreo aleatorio se tomó consideración un total de 379 encuestas enfocadas en determinar la percepción de los usuarios.

Por medio del instrumento de recolección de datos se identificó que el 56% de la población encuestada se encuentra conforme con la infraestructura del centro de salud y sus dependencias; sin embargo, se determinó que no existe un nivel aceptable relacionado con la eficiencia y eficacia de capacidad de respuestas del

personal, lo cual es representado por 32%, adicional el 32.8% manifestó que siente la seguridad necesaria en las áreas de salud, el 35% considera tolerable el nivel de comunicación y empatía que mantiene el personal sanitario con los usuarios. Por otro lado, se constató que áreas de odontología y ginecología cumplen con las expectativas planteadas por los usuarios, interpretado por el 41 y 34%. Como recomendación se sugirió el desarrollo constante de evaluaciones que determinen el nivel de profesionalismo que mantiene la institución con la finalidad de conocer la percepción y opinión de los pacientes sobre el servicio que reciben de una determinada institución (Jaya, 2017).

Actualmente conceptos de satisfacción y calidad han sido objeto de varios estudios, es por esto que Benavides (2018) realizó una investigación con la finalidad de poder determinar los factores que intervienen en la satisfacción de los usuarios externos por medio del análisis de la percepción recibida en los centros de salud de la provincia de El Oro. La metodología empleada en la investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo y de campo. Adicional se exploraron temas referentes a variables que se relacionan con la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención. La población correspondió a todos los usuarios de los centros de salud del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro. Por medio de un muestreo no probabilístico se tomó en cuenta solo 200 personas. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta, la misma que se encuentra basada en los instrumentos de la percepción de los usuarios aplicados en centros de salud de México.

Se identificó que la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud mantiene una elevada correlación con la percepción al momento de recibir un trato propicio, lo cual fue representado por el 0.5372, el tiempo de espera mantuvo

un resultado de 0.6544, la explicación médica con un 0.5333 y la condiciones físicas y estructurales del centro de salud mantuvo un valor de 0.5983. Por otra parte, se identificó que la elaboración de una propuesta de acción permitirá mejorar la satisfacción de los usuarios de todos los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la provincia objeto de estudio contribuyendo en el mejoramiento de la percepción de la calidad del servicio recibido por parte de los usuarios. Como recomendación se sugirió la implementación de proyectos y planes que posibiliten atender aquellas variables que mantienen un mayor nivel de correlación con la satisfacción del usuario externo (Benavides, 2018).

Jaya (2017) desarrolló un estudio con el objetivo de identificar el nivel de calidad basándose en la satisfacción del usuario por medio de la aplicación del modelo SERVQUAL en un centro hospitalario de la ciudad de Quito. La metodología mantuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo bajo una modalidad bibliográfica o documental y de campo, la investigación fue exploratoria y descriptiva. Se tomó en consideración como población a todos los pacientes que se atendieron en dicho servicio hospitalario tomando en cuenta el año 2016 donde se obtuvo un total de 1 234; por medio de un muestreo aleatorio simple se obtuvo una muestra de 298 pacientes. Para la recolección de datos, como instrumento se utilizó el cuestionario, basado en el modelo SERVQUAL, el mismo que está estructurado de 22 preguntas de expectativas y 22 de percepciones derivadas en cinco dimensiones, las cuales fueron fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Jaya (2017) identificó que el índice de calidad del servicio, basado en los niveles de satisfacción generó un índice de -1.5, lo cual representa la calidad óptima y total. Las dimensiones que presentaron mayor defecto de calidad fueron

los aspectos tangibles, mientras que la dimensión empatía, se encuentra mucho más cerca de cero, lo cual indica que existe menor defecto de la calidad percibida en comparación con las expectativas planteadas por los usuarios. Se recomendó la implementación de planes de mejoramiento donde exista un enfoque por parte de la institución en mejorar los niveles que mantienen mayores defectos de calidad. Se sugirió el desarrollo de estrategias para la gestión de las competencias que se efectúan en las diferentes áreas del Hospital objeto de estudio, a fin de orientar un servicio de calidad cumpliendo con la satisfacción del usuario.

Morocho (2018) desarrolló una investigación con el objetivo de evaluar la satisfacción de los usuarios pertenecientes a los servicios odontológicos empleando un instrumento de investigación a fin de desarrollar un plan de mejoras en la calidad de los servicios ofrecidos por un centro de salud correspondiente a la provincia de El Oro. Este fue un estudio documental basado en un enfoque cuantitativo bajo el método deductivo. La población estuvo conformada por aquellos pacientes que cuentan con una historia clínica registrada en el área de Admisión y Estadística, el cual según datos estadísticos es de 3 360 pacientes; sin embargo, mediante un muestreo aleatorio simple y probabilístico se obtuvo una muestra de 280 usuarios. Para llevar a cabo la recolección de datos, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, el mismo que cuenta con cinco dimensiones, para su medición se hizo uso de una escala de Likert de cinco opciones.

Por medio de la encuesta realizada, se identificó que el 90% se encuentra insatisfecho con la atención recibida. En cuanto la dimensión elementos tangibles, se constató que el 30% se encuentra insatisfecho con la estructura e instalaciones físicas del centro de salud; en la dimensión fiabilidad se evidenció que este factor

ha sido un elemento bastante aceptado lo cual se encuentra representado por el 59.65%. La variable capacidad de respuesta al usuario, fue una de las variables que refleja la mala calidad del servicio debido que el 46.07% indicó estar totalmente insatisfecho. Finalmente, los pacientes manifestaron su insatisfacción en la dimensión empatía con el 39.28%; no obstante, se encuentran satisfechos con la seguridad que ofrece dicha institución, lo cual se refleja en el 67.71%. Existe la necesidad de habilitar un sistema de monitoreo y control para visualizar el cumplimiento de las actividades programadas, debido que se existe un desajuste entre la eficiencia-eficacia en el área de odontología (Morocho, 2018).

Situación actual

La clínica Odontomédica es una empresa privada, la misma brinda servicios médico y odontológico básicos adicionando que es una prestadora externa de salud del IESS, donde brinda servicios de medicina general, farmacia, odontología y laboratorio. La clínica Odontomédica se encuentra ubicada en la Avenida Rodríguez Bonin s/n y calle 26 A, C C. San Eduardo, en Guayaquil, Ecuador.

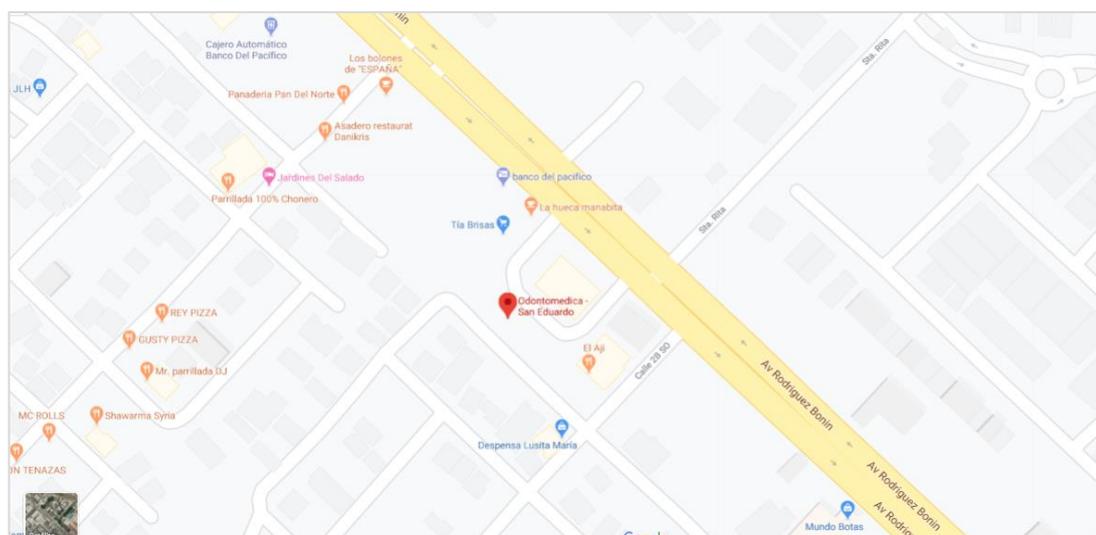


Figura 1. Ubicación de la Clínica Odontomédica. Tomado de Google Maps.

La misión de empresa es brindar servicios médicos y odontológicos para recuperar y mantener la salud de nuestros pacientes, siendo reconocidos por nuestra calidad y calidez en la atención.

La visión es que la empresa sea reconocida como la organización líder de prestación primaria de salud por nuestro enfoque humano y científico, que cumple altos estándares de calidad.

La política de calidad es brindar servicios médicos y odontológicos que cumplan con altos estándares de calidad para satisfacer las necesidades de los pacientes de manera oportuna y efectiva, apoyados con talento humano competente y comprometido con el mejoramiento continuo de nuestros pacientes.

En 2019 total de días trabajados fueron 307, con una asistencia de los pacientes en medicina general de 56 868 y en odontología de 26 284.

En la Clínica Odontomédica cuenta con un total de 21 cargos y de 107 de empleados que laboran en la empresa Odontomédica San Eduardo.

Tabla 1
Asistencias

	Odontología	Medicina General
Enero	2.187	4.782
Febrero	2.057	4.303
Marzo	2.183	4.547
Abril	2.197	4.532
Mayo	2.296	4.762
Junio	2.103	4.45
Julio	2.36	4.939
Agosto	2.342	4.961
Septiembre	2.145	4.804
Octubre	2.236	5.093
Noviembre	2.148	5.02
Diciembre	2.03	4.675
Total anual	26.284	56.868

Nota. Tomado de información interna de la empresa.

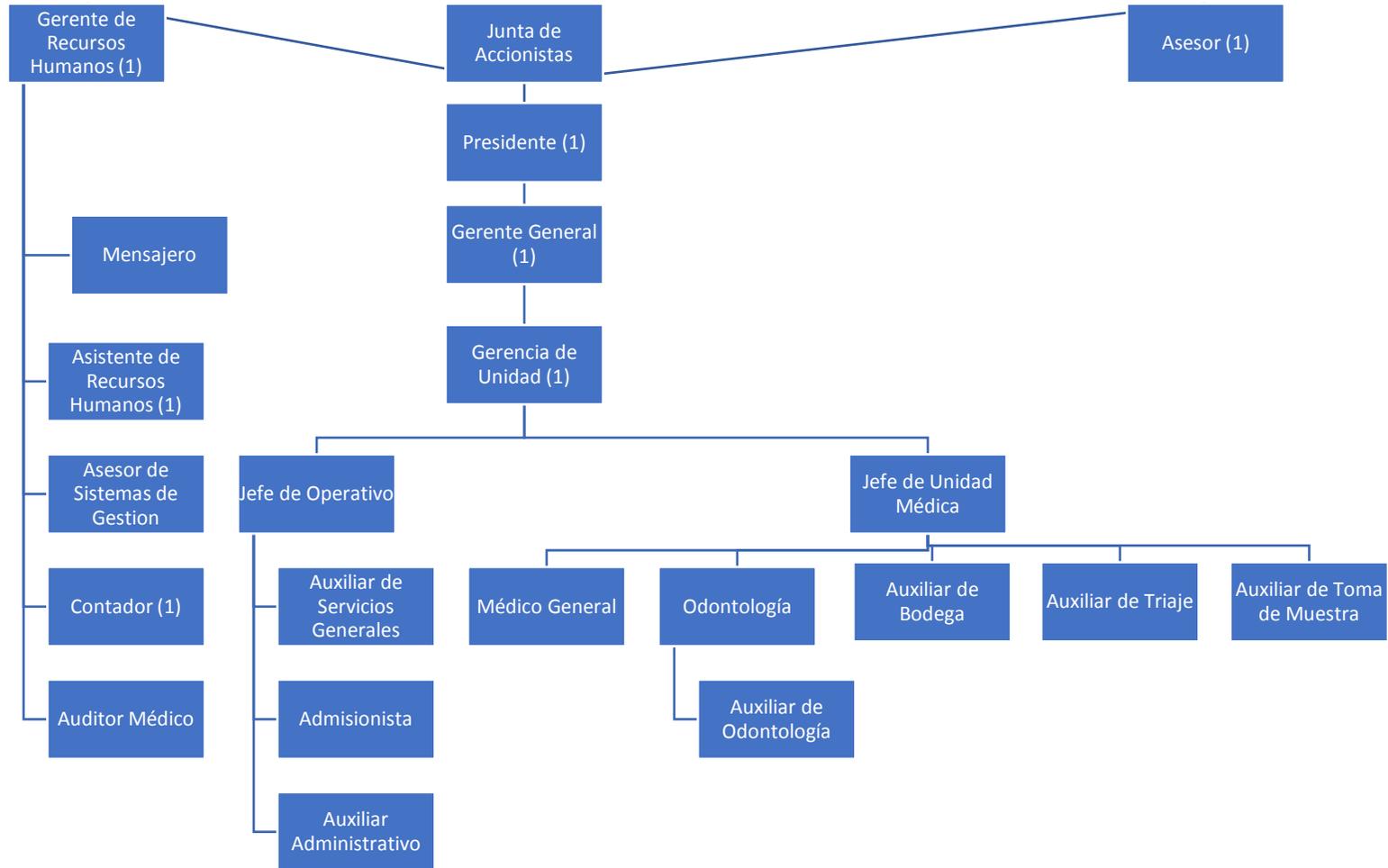


Figura 2. Organigrama General Odontomédica

Sistema de Gestión de Calidad de Odontomédica San Eduardo

Objetivo

Atender de manera efectiva las situaciones que presentaren en cuanto al servicio no conforme, sea durante la presentación del servicio o por quejas de clientes presentadas en el formato de sugerencias.

Alcance

Este procedimiento es aplicable al manejo de todos los servicios no conformes, cuyo incumplimiento a uno o varios requisitos se detecte en cualquiera de las etapas del servicio.

Responsabilidades

Del trabajador, informar al jefe inmediato si se encuentra un servicio no conforme en cualquier etapa del proceso.

Del Gerente de Unidad, dar las indicaciones para corregir la no conformidad y emitir el informe del caso al Gerente General y accionistas de la Empresa.

Del jefe de unidad o jefe operativo, evaluar las quejas o la situación del servicio no conforme, realizar el análisis de las causas, elaborar en conjunto con los involucrados el plan de acción para evitar que vuelva a ocurrir la no conformidad

Quejas de clientes

Las quejas de los clientes sean estén referidas a la calidad del servicio, serán canalizadas hacia el Jefe de Unidad.

El Gerente de Unidad, procederá a ingresar la queja al listado para proceder actividades d mejora.

Se delegará la resolución de la queja al responsable del proceso correspondiente.

Marco Legal

De acuerdo con la Asamblea Nacional Constituyente (2008) en el artículo 32, la salud es un derecho garantizado por el Estado, cuya ejecución mantiene un vínculo con otros derechos, dentro de los cuales abarca la educación, trabajo, alimentación, seguridad social, ambiente sano, cultura física y otros criterios que sustentan el buen vivir. El Estado garantiza el derecho a la salud por medio de políticas sociales, económicas, culturales, ambientales y educativas, donde se asegura el acceso oportuno y permanente sin exclusión a servicios de promoción y atención, programas y acciones integrales de la salud. La prestación de dichos servicios se regirá bajo principios de equidad, solidaridad, calidad, precaución, eficiencia y eficacia bajo un enfoque de género y generacional.

En el artículo uno de la Ley Orgánica de la Salud, se identifica que dicha ley:

Tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrada en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético (Asamblea Nacional Constituyente, 2017, p. 2).

En el artículo dos de la Ley Orgánica de la Salud se evidencia que todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud deben estar sujetos a las disposiciones de la presente Ley para ejecutar todas las actividades que se encuentren relacionadas con la salud, incluyendo sus reglamentos y las diversas normas establecidas por las autoridades sanitarias nacionales (Asamblea Nacional Constituyente, 2017).

La Ley Orgánica de la Salud indica en el artículo tres que:

La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables (Asamblea Nacional Constituyente, 2017, p. 2).

En el artículo siete de la Ley Orgánica de la Salud, se evidencia que toda persona sin motivo alguno de discriminación, mantiene en relación con la salud los siguientes derechos: Acceso universal, permanente, equitativo, de calidad y oportuno a todas las acciones y servicios de salud, acceso gratuito a las acciones y programas de salud pública, otorgando atención preferente a los grupos vulnerables determinados en la Constitución Política de la República, recibir por parte del profesional un diagnóstico e información adecuada incluyendo la atención de emergencia en todos los ámbitos médicos (Asamblea Nacional Constituyente, 2017).

De acuerdo con la Constitución de la OMS (2006) la salud es uno de los derechos fundamentales de toda persona, lo cual se generará sin discriminación sea por religión, política, raza, condiciones sociales o económicas. Todos los gobiernos mantienen la responsabilidad de velar por la salud de su país, lo cual se cumplirá mediante la generación de acciones sanitarias adecuadas.

En la Ley de Seguridad Social (2018) los sujetos que se encuentran obligados a requerir la protección del Seguro General Obligatorio bajo la modalidad de afiliados son aquellas personas que adquieren ingresos mediante la ejecución o

prestación de un servicio sea de índole intelectual o físico, donde el trabajador se encuentre en relación de dependencia, en libre ejercicio, sea trabajador autónomo, patrono o administrador de un negocio, propietario de una sociedad unipersonal, trabajador independiente y demás personas que se encuentren asegurados al régimen del Seguro General Obligatorio.

El Seguro General Obligatorio tiene como finalidad proteger a las personas afiliadas en situaciones derivadas de enfermedades, maternidad, riesgo del trabajo, vejez, invalidez, muerte, discapacidad, cesantía y seguro de desempleo, lo cual se ha establecido en el artículo tres de la Ley de Seguridad Social (Asamblea Nacional Constituyente, 2018).

En el artículo 102 de la Ley de Seguridad Social, se establece que el Seguro General de Salud Individual y Familiar tiene como finalidad proteger al asegurado en aquellas contingencias derivadas de enfermedades y maternidad. Tanto el afiliado, como el conyugue o su conviviente por derecho, los hijos que sean menores a 18 años y jubilados podrán acceder de forma íntegra a las promociones y servicios de salud, incluyendo el proceso de previsión, dictamen y tratamiento proveniente de enfermedades. Además, las mujeres embarazadas podrán recibir atención durante y después del embarazo (Asamblea Nacional Constituyente, 2018).

Por otra parte, en el artículo 103 de la Ley de Seguridad Social se evidenció que los afiliados tendrán derecho a la integración de programas de promoción de salud, atención odontológica, atención en medicina preventiva, tratamiento de enfermedades degenerativas de carácter crónico incluyendo las enfermedades catastróficas. Las prestadoras externas de salud y las unidades médicas del IESS serán los entes responsables en proporcionar protección en el proceso de atención,

además del suministro de medicinas y estadía hospitalaria (Asamblea Nacional Constituyente, 2018).

De igual forma, en el artículo 112 de la Ley de Seguridad Social se evidencia que la Dirección de la Administradora del Seguro General de Salud Individual y Familiar tiene como finalidad asegurar a todos los jubilados y afiliados garantizando la oportuna entrega de las prestaciones de salud y maternidad a través de la aplicación de programas de promoción, rehabilitación y recuperación de salud, evaluación constante del estado de salud de aquellas personas afiliadas, control de calidad de los servicios asistenciales, entrega de subsidios y demás elementos definidos por el reglamento del Seguro autorizado por el Consejo Directivo (Asamblea Nacional Constituyente, 2018).

Por otra parte, aquellas unidades médicas del IESS, entidades médico asistenciales, públicas o privadas, profesionales de salud acreditados, de libre ejercicio y contratados por la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar son considerados como prestadores de servicios de salud a los asegurados. Por lo cual, sin importar la cuantía de las aportaciones, el afiliado tendrá el derecho de elegir el prestador de servicios de salud, generando que la entidad ofrezca su atención de forma íntegra sin exigir costos adicionales en el proceso (Asamblea Nacional Constituyente, 2018).

En el Reglamento Orgánico Funcional del IESS se establece que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tiene como responsabilidad establecer los lineamientos para la asignación de recursos financieros a las diversas unidades médicas del IESS incluyendo la compra de los servicios a prestadores externos. Evalúa y consolida la facturación de dichas entidades, valida los procesos provenientes de la inscripción y calificación de los prestadores externos al igual

que la propia red. Ejecuta informes de auditoría provenientes de las unidades médicas del IESS y de los prestadores externos y efectúa el procedimiento de acreditación bajo la normativa vigente a los prestadores externos (Asamblea Nacional Constituyente, 2016).

En el artículo dos del Reglamento para Atención de Salud Integral y en Red de los Asegurados, se evidencia que el asegurado podrá elegir el prestador de servicio de salud que mejor le convengan de la Red Plural del IESS (Asamblea Nacional Constituyente, 2011).

Por otro lado, en el artículo cuatro del Reglamento para Atención de Salud Integral y en Red de los Asegurados, se evidencia que el órgano que se encarga de la regulación, monitoreo, contratación y evaluación de los procedimientos de atención sanitaria es la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar, servicio que es ofrecido por las unidades médicas del IESS y demás prestadores externos de salud respectivamente acreditados (Asamblea Nacional Constituyente, 2011).

Respecto a la facturación de las unidades médicas del IESS y prestadores externos de salud que ofrezcan sus servicios a todas las personas aseguradas, deberán facturar al Administrador del presente seguro, bajo las normativas dispuestas en el Tarifario Institucional Vigente. Dicho monto se deberá cancelar en el período determinado en las regulaciones derivadas de los convenios (Asamblea Nacional Constituyente, 2011).

La ISO 9001 se caracteriza por ser una norma internacional desarrollada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), la cual se aplica a los sistemas de gestión de calidad en todo tipo de organizaciones, sean estas públicas o privadas sin considerar el giro del negocio ni su tamaño. La ISO 9001 es un

sistema de trabajo dirigido a mejorar la calidad de los servicios y productos incluyendo la satisfacción de los clientes. En el año 2015 surgió una actualización de la norma, la cual se dedujo de poder adaptarla a los actuales tiempos que mantienen las organizaciones (ISOTools, 2020).

Capítulo III

Marco Metodológico

En este capítulo se revisará la parte metodológica del estudio, para lo cual se inicia con el enfoque de la investigación, continuando con el tipo de investigación y diseño, para dar paso al método de estudio, se establece la población de estudio, para de esta manera poder hacer el cálculo de la muestra, continuando con el instrumento de recolección de datos donde se explicará el modelo SERVQUAL, se mostrarán los resultados conseguidos y se finaliza con el análisis general del mismo.

Enfoque de la Investigación

El enfoque cuantitativo es aquel que se caracteriza por usar métodos y técnicas cuantitativas, es decir que tienen que ver con la medición de unidades de análisis, el uso de magnitudes, el tratamiento estadístico, la observación y el muestreo. Este enfoque utiliza el análisis de datos y recolección de los mismos para lograr probar hipótesis previamente formuladas y responder las preguntas de investigación, para lo cual aplica la estadística inferencial y descriptiva (Ñaupas, Valdivia, Palacios & Romero, 2018).

Se aplicó el enfoque cuantitativo en el estudio debido a que se busca determinar el nivel de calidad de la atención, así como el grado de satisfacción de los usuarios de la Clínica prestadora externa del IESS Odontomédica, con el propósito de poder analizar los datos numéricos que se consigan a través del instrumento SERVQUAL y de esa manera lograr establecer estrategias que ayuden a encontrar las soluciones respectivas para cada problema que se identifique durante el estudio.

Tipo de Investigación

El diseño no experimental se refiere al proceso de indagación en donde se recogen datos sin hacer ninguna manipulación del mismo, en este diseño es donde los hechos ya pasaron y por ende se observan sus variables en su contexto natural (Sáez, 2017).

Para Quintanilla, García, Rodríguez, Fontes y Sarriá (2019) el diseño transversal es aquel que describe las variables de una población determinada en un momento específico, para lo cual es necesario que se definan las variables de estudio, los criterios de inclusión y exclusión, así como definir la población de referencia.

El diseño fue no experimental y de corte transversal, debido a que se estudiaron las dos variables de investigación en su contexto natural, es decir sin manipular los datos de la calidad de atención y de la satisfacción laboral, para lo cual se recolectó los datos de una población en momento específico.

Método de Investigación

Según Maldonado (2018) el método deductivo se basa en llegar a lo particular mediante lo general, es aquí donde se toman las teorías sobre un tema específico y se las aplica en casos concretos del estudio, ya que parte de verdades aceptadas para continuar con el razonamiento.

En la investigación se usó el método deductivo ya que a través de la literatura se pudo tomar las diversas teorías que se han realizado sobre la calidad de atención y la satisfacción laboral de los usuarios, a fin de poder llevar esa información y usarla de manera particular en el presente estudio.

Alcance de Investigación

El alcance descriptivo es aquel que trata de conseguir información detallada

del fenómeno de estudio; es decir que, busca especificar los perfiles, características y propiedades de las comunidades, grupos, personas, fenómenos, objetos o procesos (Barragán & Terceros, 2017).

Se utilizó en el estudio el alcance descriptivo puesto que se busca conocer las percepciones de los usuarios con respecto a la calidad de atención y la satisfacción de los mismos en una clínica prestadora externa del IESS, para de esta manera tener un mayor conocimiento sobre el servicio que se brinda en la institución basándose en la caracterización de dichas variables.

Procesamiento de Datos

La estadística inferencial permite analizar los fenómenos que se relacionan con el proceso enfermedad-salud de forma profunda, con lo cual se consigue información importante para el método epidemiológico, clínico y asegura la correcta toma de decisiones. La estadística inferencial es el subconjunto de procedimientos estadísticos que se crearon a fin de evaluar datos que se obtuvieron de una muestra, para después generalizarlos al comportamiento de la población (Humanes de Madrid, 2016).

Para Rendón, Villasís y Miranda (2016) las medidas de tendencia central son aquellas medidas que permiten conocer la cifra que mejor representa el valor de la muestra a través del promedio, la mediana, la moda, entre otras. La moda es aquella medida que se consigue al revisar el valor más frecuente usado en las mediciones. La mediana es aquel valor que resulta de la división de la muestra en dos mitades. La media o promedio se consigue por medios de la sumatoria de todos los valores y se divide con la cantidad total de valores.

Operacionalización de las Variables

Tabla 2

Operacionalización de las variables

Variables	Definición	Cuestionario	Dimensiones	Preguntas
Independiente: Calidad de atención. Dependiente: Satisfacción (Matsumoto, 2014)	La calidad de atención es un conjunto de servicios terapéuticos y diagnósticos adecuados a fin de alcanzar una atención sanitaria óptima, tomando en cuenta los conocimientos y factores del servicio médico y del usuario obteniendo un gran resultado que maximice la satisfacción del paciente, la cual es la diferencia entre percepciones y expectativas (Messarina, 2016).	SERVQUAL	Datos sociodemográficos Fiabilidad Sensibilidad Seguridad	Género Edad del paciente Estado civil 1.- Cuando la clínica promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir. 2.- Cuando el usuario tiene un problema, la clínica debe mostrar un sincero interés en resolverlo. 3.- La clínica, debe desempeñar bien el servicio por primera vez. 4.- La clínica debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo. 5.- La clínica debe insistir en registros libres de error. 6.- La clínica debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios. 7.- Los empleados de la clínica deben dar un servicio rápido. 8.- Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles. 9.- Los empleados de la clínica, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles. 10.- El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en usted. 11.- El usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la clínica. 12.- Los empleados, deben ser corteses de manera constante con usted. 13.- Los empleados de la clínica, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios. 14.- La clínica debe dar atención individualizada a los usuarios.

Empatía	15.- La clínica debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los usuarios. 16.- La clínica debe preocuparse de sus mejores intereses. 17.- Los empleados deben entender las necesidades específicas de usted. 18.- La clínica debe tener horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.
Elementos tangibles	19.- La clínica debe tener equipos de aspecto moderno. 20.- Las instalaciones físicas de la clínica, deben ser atractivas. 21.- Los empleados de la clínica deben verse pulcros. 22.- Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos en la clínica.

Nota. Tomado de "Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa", por R. Matsumoto, 2014, *Perspectivas*, (34) 189-190.

Los datos serán tabulados en el programa Microsoft Excel 2016, con lo cual se obtendrán barras de frecuencia tanto para las expectativas como para las percepciones. Se utilizarán porcentajes para describir el comportamiento de cada pregunta. A su vez, se utilizará la media como medida de tendencia central para analizar los promedios de cada dimensión, tanto en expectativas como percepción. Finalmente, se estudiarán las diferencias entre expectativas y percepciones para poder conocer la calidad y satisfacción del servicio.

Técnicas de Recolección de Datos

La encuesta es una técnica que permite conseguir información sin tener que controlar las condiciones o medios en donde son consultados los encuestados, además estas usan un cuestionario previamente elaborado que debe ser contestado de manera individual por el encuestado (Villalta, 2016).

La técnica aplicada en la investigación fue la encuesta, la misma que permite conocer a ciencia cierta las características respecto a la calidad de la atención en una clínica prestadora externa del IESS, por medio de un conjunto de preguntas estructuradas con lo cual se obtendría información relevante acerca del tema objeto de estudio.

El cuestionario utilizado en la investigación es el del modelo SERVQUAL que consta de cinco dimensiones que son la empatía, elementos tangibles, la seguridad, fiabilidad y sensibilidad. Este cuestionario dispone de un total de 22 preguntas que fueron tomadas del trabajo de investigación de Matsumoto (2014), el cual fue revisado su fiabilidad con el Alfa de Cronbach que resultó de 0.955 demostrando que las preguntas de las expectativas y percepciones tienen congruencia entre sí; además, este cuestionario es un instrumento muy reconocido y utilizado en distintas instituciones del ámbito de la salud.

El modelo SERVQUAL utilizado en la investigación se divide en cinco dimensiones donde cada una dispone de una cantidad de ítems que se expone a continuación: (a) fiabilidad dispone de cinco preguntas de la 1-5, (b) sensibilidad tiene cuatro preguntas de la 6-9, (c) seguridad posee cuatro preguntas de la 10-13, (d) empatía cuenta con cinco preguntas de la 14-18, (e) elementos tangibles contiene cuatro preguntas de la 19 a la 22. Las respuestas de este cuestionario son por medio de la escala de Likert con cinco opciones siendo estas las siguientes: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Población y Muestra

La población que se tomó de referencia para el presente estudio está compuesta por los usuarios que acuden a la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica, la cual según los registros internos de esta institución fueron de 26 284 pacientes en el 2019. Esta cifra se la considera para hacer el cálculo de la muestra, donde se aplicará la fórmula para población finita, que según Gutiérrez (2016) es un conjunto de N elementos que deben ser identificados por un conjunto de rótulos, este conjunto es menor a infinitas unidades del universo, siendo N conocido como tamaño poblacional.

El cálculo de la muestra se obtendrá por medio de la fórmula de población finita que se muestra a continuación.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{[d^2 \times (N - 1)] + (Z_{\alpha}^2 \times p \times q)}$$

Los componentes de dicha fórmula son cinco elementos, siendo “N” la población de estudio, “ Z_{α}^2 ” es el nivel de confianza, “p” es la probabilidad de éxito, “q” la probabilidad de fracaso y “d” el error muestral máximo. A

continuación, se reemplazará en la fórmula cada uno de sus elementos, para de esta forma obtener la muestra.

$$n = \frac{26\,284 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{[0.05^2 \times (26\,284 - 1)] + (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)}$$

La muestra que se consiguió fue de 379 pacientes a quienes se les va a realizar la encuesta SERVQUAL.

Para la selección de los pacientes se consideró como método de inclusión el ser paciente de la institución, ser mayor de 18 años y estar en la capacidad de responder las preguntas por sí solos. En cuanto a la toma de información y realización de las encuestas, estas fueron realizadas de manera presencial y los encuestados contaron con la guía de una persona para poder completar el cuestionario de manera correcta; misma que fue realizada antes del confinamiento establecido por la pandemia del Covid-19 en el país. A continuación, se muestran los resultados obtenidos.

Resultados

Género

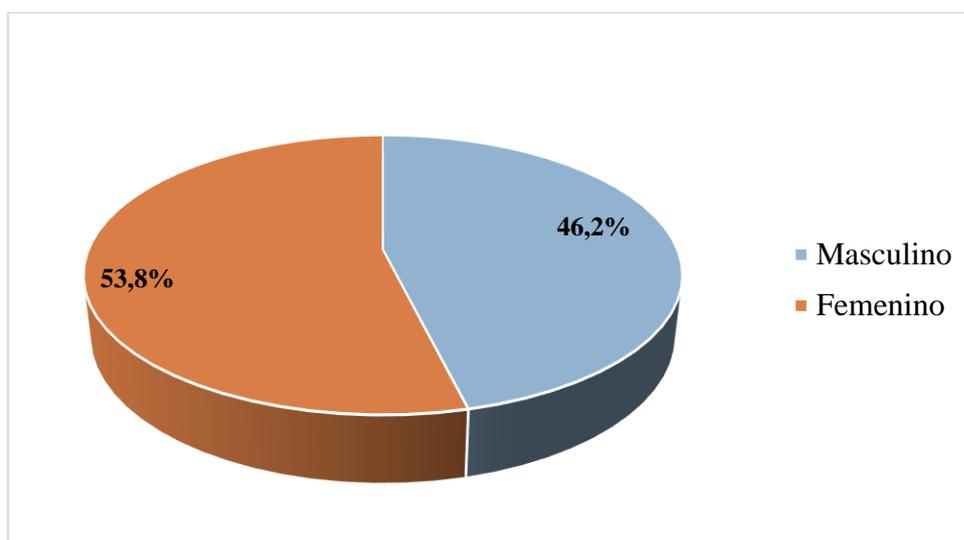


Figura 3. Género

De acuerdo a la investigación realizada se pudo conocer que los pacientes que

mayormente acuden a consultas médicas pertenecen al género femenino con un total de 53.8% de pacientes, mientras que el género masculino mostró un 46.2% de asistentes al centro objeto de estudio.

Edad del paciente

En cuanto a la edad del paciente se observó que el 35.6% pertenecen al rango de 31 a 43 años, el 27.7% al rango de 18 a 30 años, mientras que los de 44 a 56 años representaron el 23.7%.

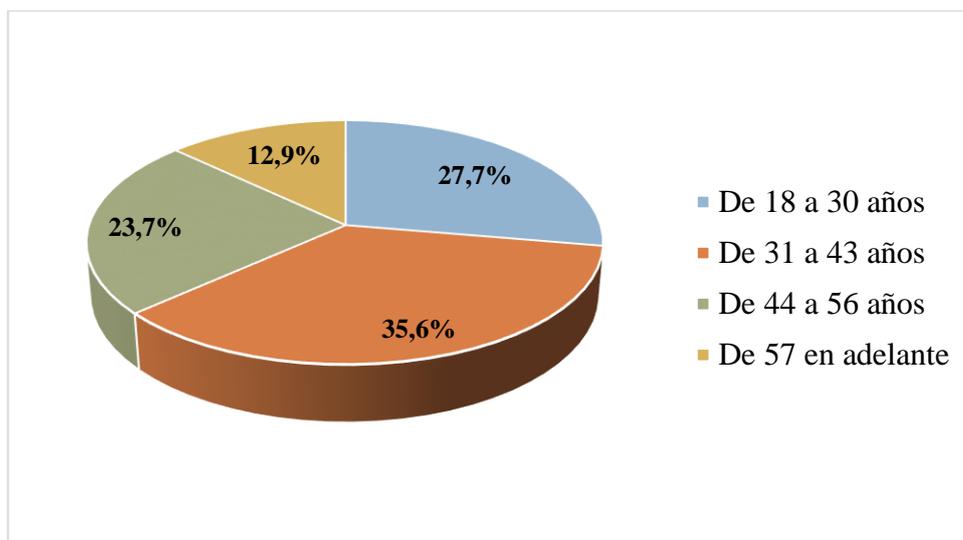


Figura 4. Edad del paciente

Estado civil

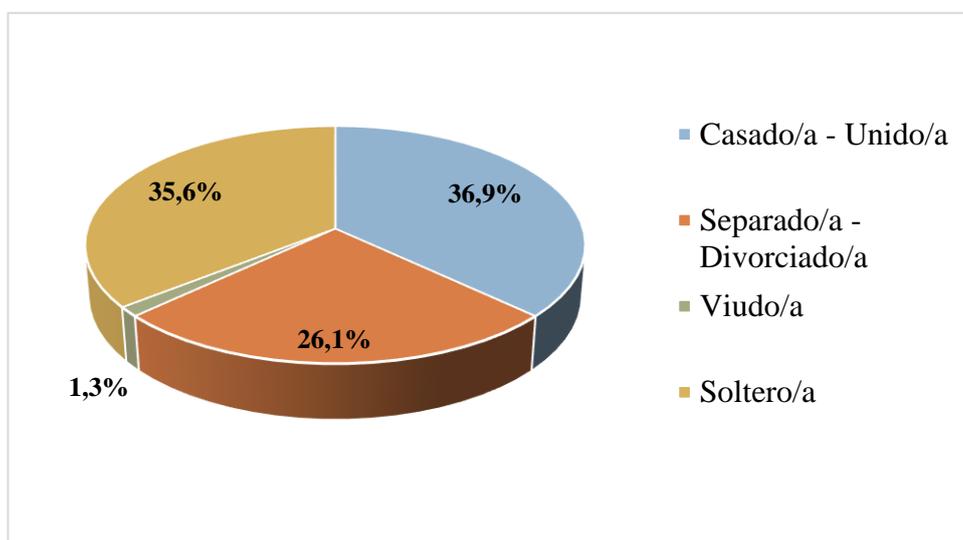


Figura 5. Estado civil

En la pregunta realizada para conocer el estado civil de los pacientes que acuden a la institución, se pudo evidenciar que el 36.9% se encontraba casado-unido, el 35.6% tenía estado civil soltero, mientras que el 26.1% de los pacientes eran divorciados o separados.

1.- Cuando la clínica promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple

Con respecto a si la clínica cumple las cosas prometidas a los usuarios se conoció que las percepciones se encontraron muy por debajo de las expectativas de los usuarios, lo cual se evidenció en aquellos que estuvieron de acuerdo con 19.2% de diferencia, para los totalmente de acuerdo la diferencia negativa fue de 29%, mientras que los que no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo el porcentaje aumentó en un 9.8%, lo cual refleja que los colaboradores no siempre cumplen con la palabra dada al usuario generando malestar y desconfianza.

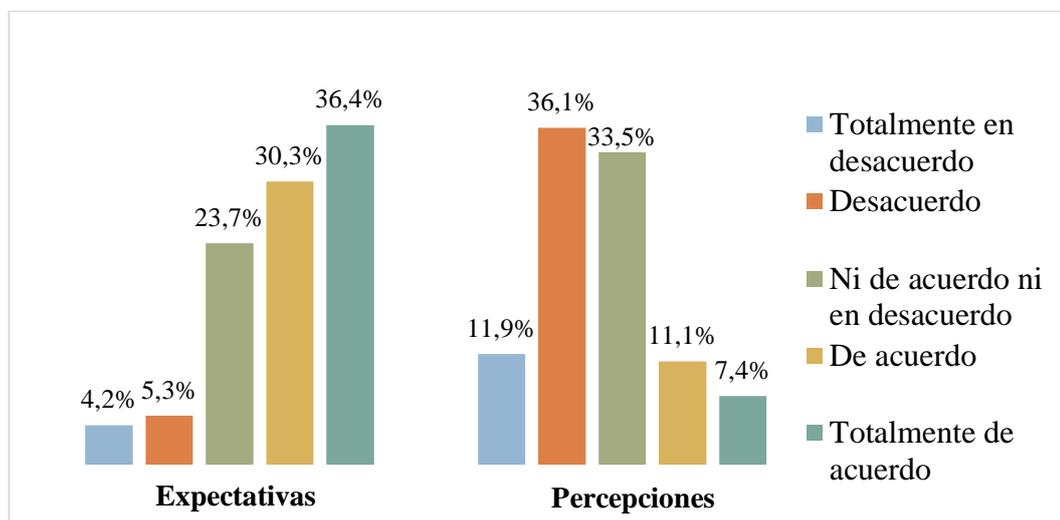


Figura 6. Cumplimiento

2.- Cuando el usuario tiene un problema, la clínica muestra un sincero interés en resolverlo

En los resultados de expectativas y percepciones sobre si la clínica muestra sincero interés en resolver los problemas de los usuarios se conoció que las expectativas fueron más altas que las percepciones, encontrándose los que

estuvieron totalmente de acuerdo con un 21% más bajo, los de acuerdo con un 15.6%, mientras que aquellos que no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo indicaron un incremento de 7.7%. Los valores obtenidos muestran que el personal brinda poca importancia al trato dado al usuario.

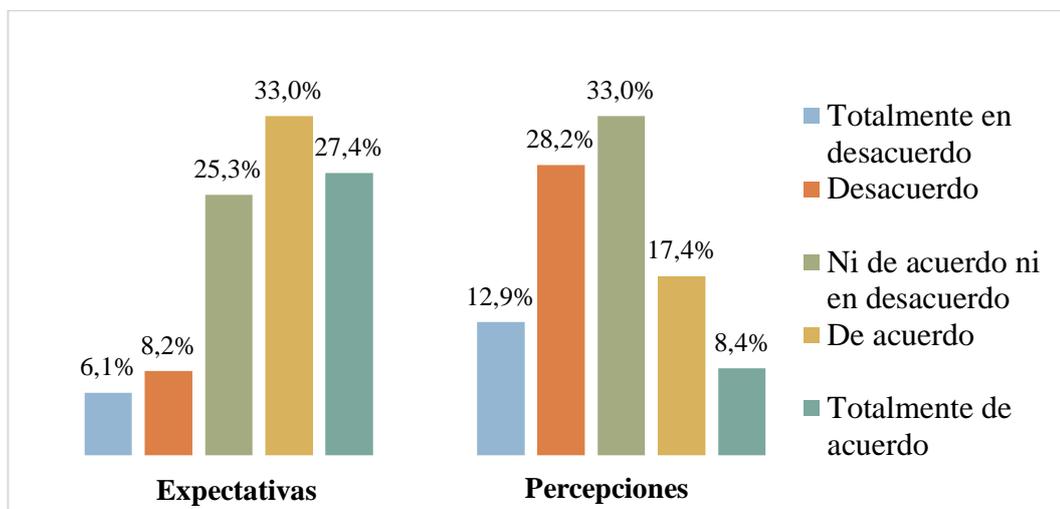


Figura 7. Interés sincero

3.- La clínica desempeña bien el servicio la primera vez.

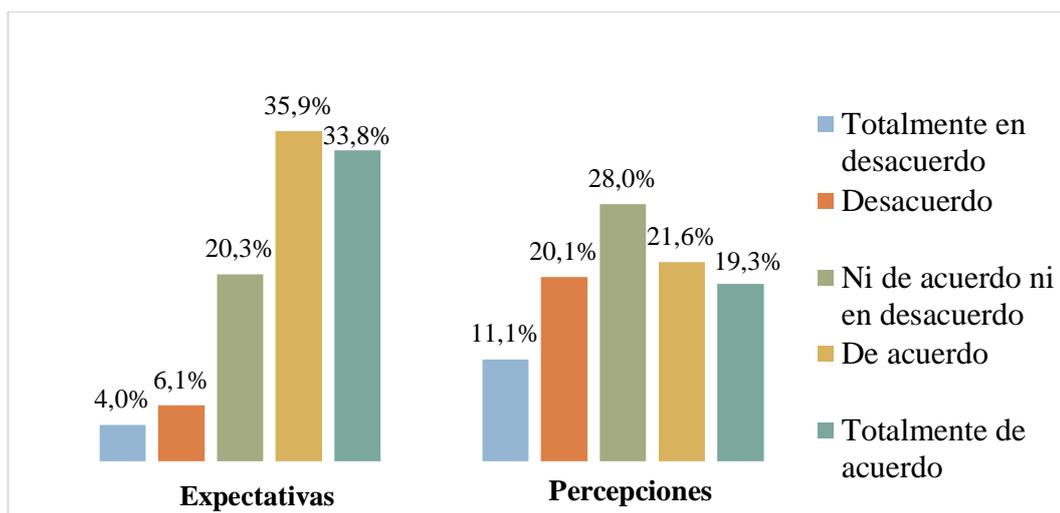


Figura 8. Servicio

De acuerdo a la opinión de los usuarios sobre si la clínica desempeña bien el servicio desde la primera vez, se observó una disminución de las percepciones en relación a las expectativas, con menos 14.3% los de acuerdo, los totalmente de acuerdo 14.5%, mientras que en aquellos que no estuvieron de acuerdo ni en

desacuerdo se evidenció un incremento del 7.7%, lo cual muestra errores desde la primera visita del usuario a la clínica.

4.- La clínica proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo

Con respecto a si se cumplen con los servicios en el tiempo establecido por la institución se observó que las expectativas estuvieron muy altas al relacionarlas con las percepciones luego de recibir atención, se conoció que los que estuvieron totalmente de acuerdo sus percepciones bajaron un 14.8% con respecto a las expectativas, los que estuvieron de acuerdo las percepciones disminuyeron en un 18.2% y aquellos que no estuvieron en desacuerdo ni de acuerdo los valores aumentaron en un 5.8%. Se evidencia de que a pesar de que la clínica cuenta con citas disponibles de manera periódica, al momento que acceder a los servicios en la institución estos no cumplen con los horarios de las citas.

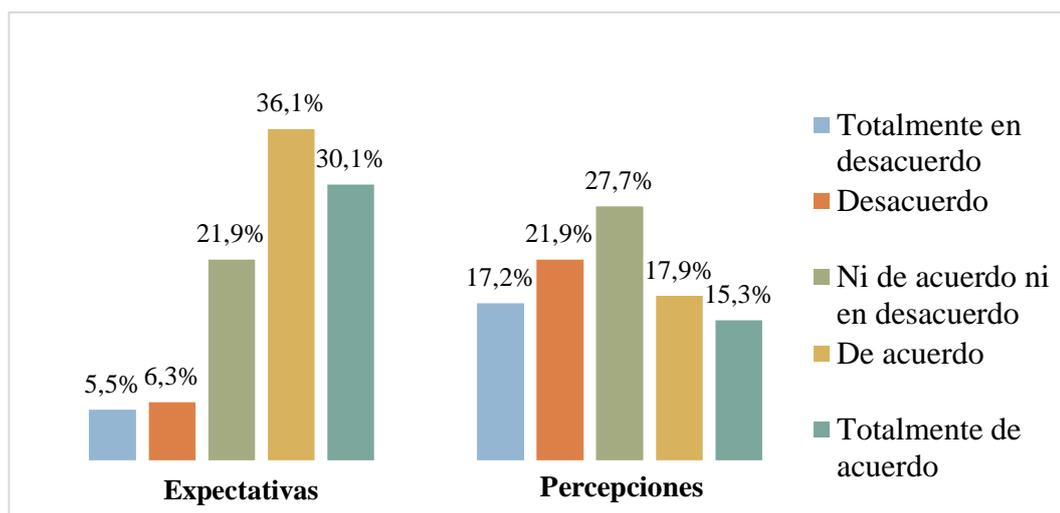


Figura 9. Cumplimiento de servicios

5.- La clínica provee registros libres de errores.

En cuanto a si la clínica realiza los registros sin cometer errores, se observó que las percepciones aumentaron en relación a las expectativas de los usuarios siendo las opciones de los que se mostraron de acuerdo la que mayor incremento tuvo

con un 6.6%, para los totalmente de acuerdo el incremento fue de 2.9%, mientras que los que no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo reflejaron un decrecimiento positivo del 3.7%, dejando en evidencia que las personas

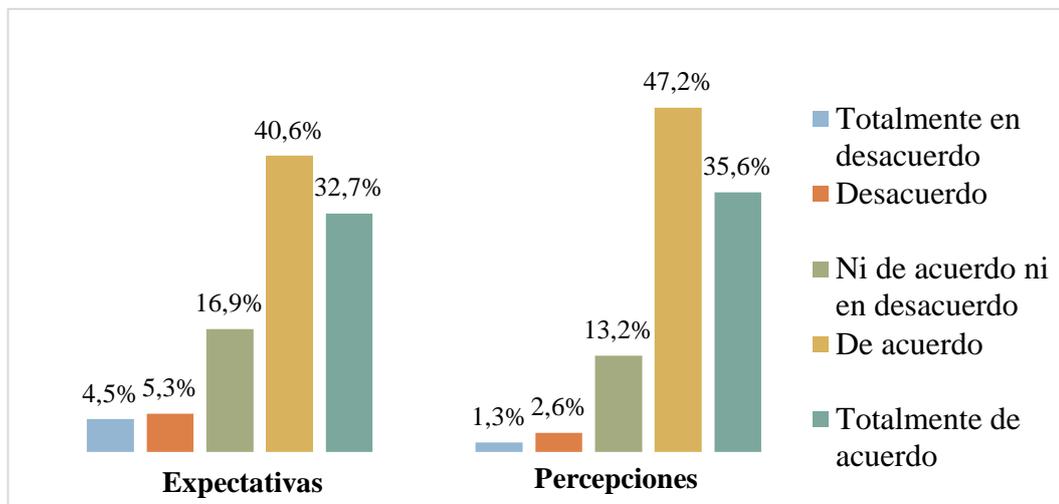


Figura 10. Registros sin errores

encargadas de los registros médicos se preocupan por hacer un buen trabajo.

6.- La clínica mantiene informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.

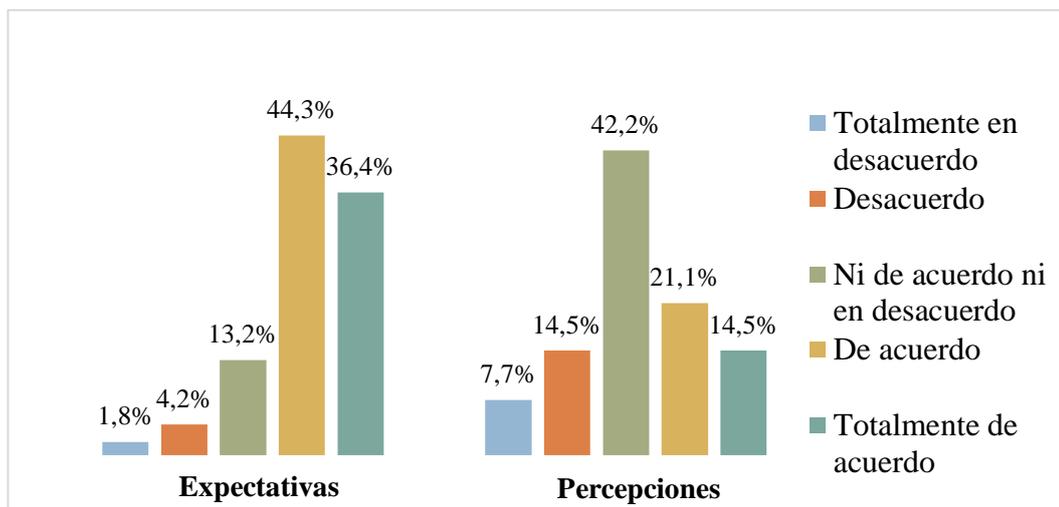


Figura 11. Información usuarios

Se preguntó a los usuarios si la clínica les provee información sobre el momento en que los servicios serán ejecutados y se conoció que las expectativas estuvieron por encima de las percepciones, encontrándose un incremento del 29%

en personas que reflejaron dudas no estando de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta realizada, la opción de acuerdo decreció en un 23.2% con respecto a las expectativas, mientras que los totalmente de acuerdo disminuyeron en un 21.9%. Los resultados reflejan claramente que existe muy poca comunicación entre el usuario y los colaboradores con respecto al tiempo de entrega del servicio causando incertidumbre en el usuario y malestar por el tiempo de espera.

7.- Los empleados de la clínica brindan un servicio rápido.

En la pregunta para conocer las expectativas de los usuarios sobre la rapidez del servicio de la clínica se conoció que estas fueron muy altas; sin embargo, en las percepciones se evidenciaron valores menores, encontrándose una diferencia del 19.5% para totalmente de acuerdo, 6.9% para los de acuerdo, mientras que para los ni de acuerdo ni en desacuerdo existió un incremento del 9.8%. Los resultados muestran demora en la entrega del servicio.

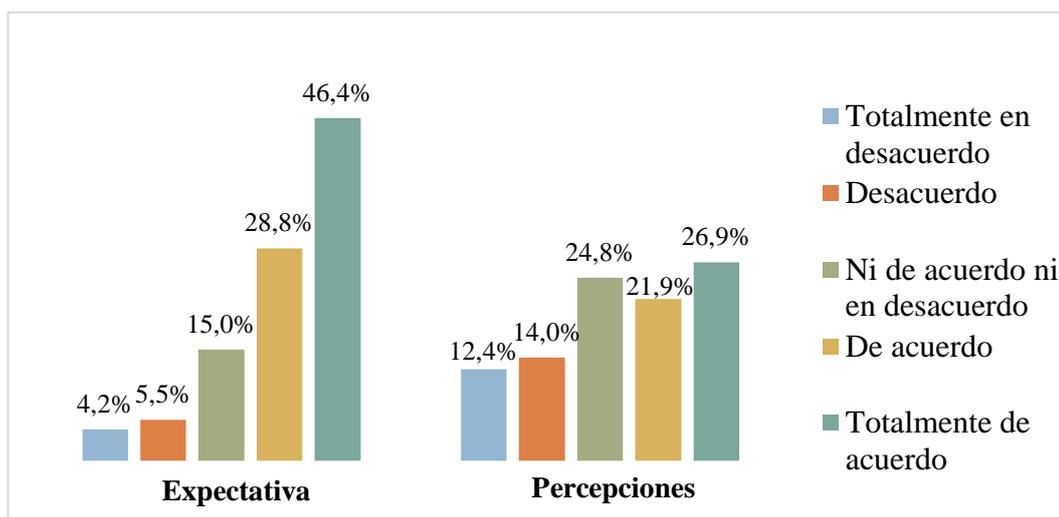


Figura 12. Servicio rápido

8.- Los empleados están dispuestos a ayudarles.

En los resultados obtenidos sobre las percepciones y expectativas de los usuarios con respecto a si los empleados de la clínica están dispuestos a ayudarles, se conoció que las expectativas estuvieron por encima de las percepciones con un

8.5% para los de acuerdo, los totalmente de acuerdo con el 8.4%, mientras que en los ni de acuerdo ni en desacuerdo se encontró un incremento del 5%. Se evidenció la falta de disposición de ayuda por parte de los empleados.

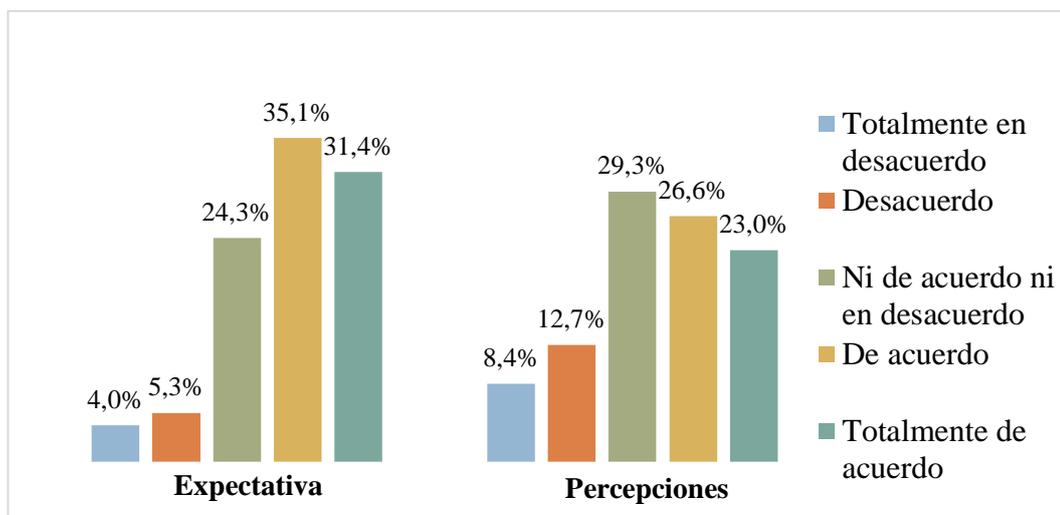


Figura 13. Disposición de ayuda

9.- Los empleados de la clínica, nunca están demasiados ocupados para ayudarles.

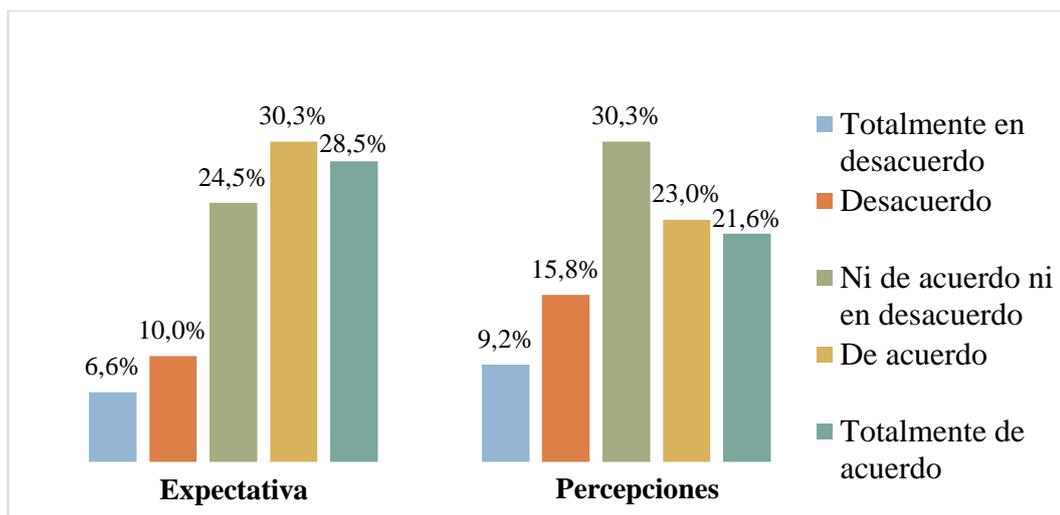


Figura 14. Disponibilidad de ayuda

En cuanto a la pregunta realizada sobre si los empleados de la clínica nunca están demasiados ocupados para brindar ayuda a los pacientes, se conoció que las expectativas fueron mayores que las percepciones, por lo que se evidenció una diferencia negativa del 6.9% para totalmente de acuerdo, para de acuerdo la

diferencia fue de 7.3%, mientras que en ni de acuerdo ni desacuerdo la diferencia fue de 5.8%. los resultados muestran que los colaboradores no siempre tienen tiempo disponible entre sus ocupaciones para brindar ayuda al usuario, lo cual puede deberse a la poca organización de los colaboradores al momento de ejecutar su trabajo o a la falta de personal.

10.- El comportamiento de los empleados infunde confianza en usted.

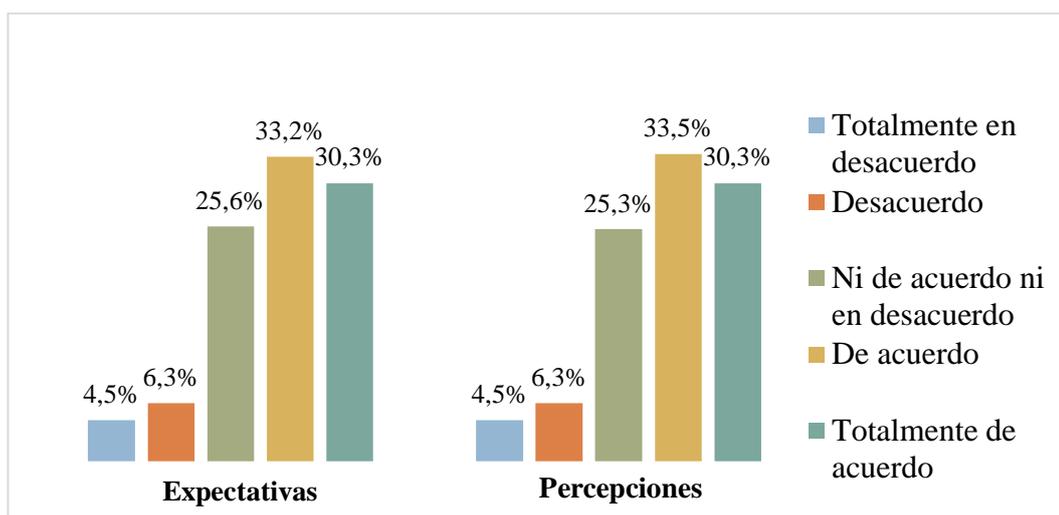


Figura 15. Comportamiento empleados

Con respecto a si el comportamiento de los empleados infunde confianza en los pacientes se observó que los resultados entre las expectativas y las percepciones estuvieron muy parejos; sin embargo, se mostró variación positiva en las percepciones sobre las opciones ni de acuerdo ni desacuerdo y de acuerdo con un 0.3% para ambas, por lo que se puede establecer que los empleados de la clínica sí generan confianza en los usuarios, lo cual brinda la oportunidad de que el paciente regrese.

11.- El usuario se siente seguro en las transacciones con la clínica.

En las expectativas y percepciones sobre si el usuario se siente seguro de las transacciones en la clínica se evidenció que las percepciones fueron mayores que las expectativas de los usuarios. Existió un incremento del 0.5% para totalmente

de acuerdo y disminución del ni de acuerdo ni desacuerdo del 0.8% ambos resultados generan un impacto positivo en los resultados para la institución puesto que el usuario expresó sentir seguridad al realizar transacciones dentro de la clínica.

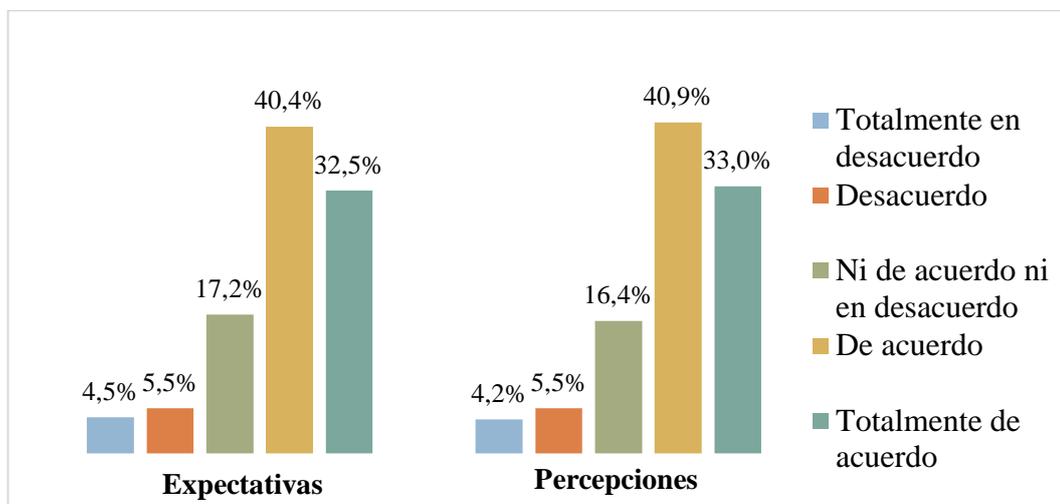


Figura 16. Seguridad en transacciones

12.- Los empleados son corteses de manera constante con usted.

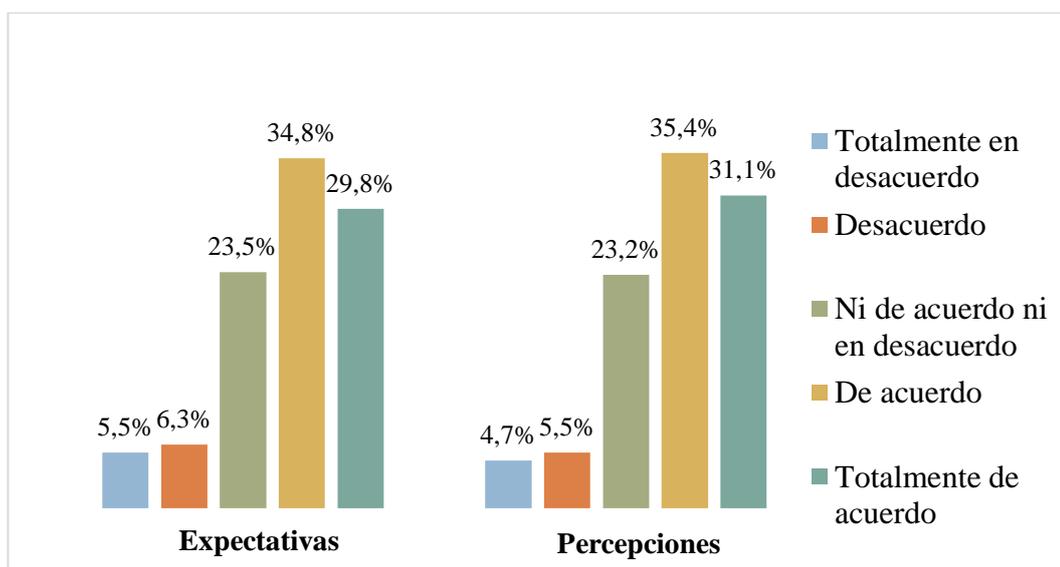


Figura 17. Atención cortés

De acuerdo a las preguntas realizadas a los pacientes sobre si los empleados se muestran de manera cortés al brindar el servicio, se evidenció un incremento de percepciones en relación a las expectativas, siendo el incremento mayor en la

opción totalmente de acuerdo con un 1.3%, para de acuerdo fue del 0.6%, mientras que para ni de acuerdo ni desacuerdo existió un crecimiento de 0.3%. Por lo que se puede evidenciar que el trato dado por los colaboradores de la clínica es bueno y brinda buena imagen de la institución.

13.- Los empleados de la clínica tienen conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.

Sobre las expectativas y percepciones de los usuarios con respecto si consideran que los empleados tienen conocimiento para poder responder las preguntas de los pacientes, se conoció que las expectativas se encontraron por encima de la percepciones, dando a notar que en ocasiones los empleados no cuentan con capacitación en el área, puesto que el decrecimiento en las opciones de totalmente de acuerdo fue de 9.8%, para aquellos que expresaron estar de acuerdo la disminución fue de 4.5%, mientras que la respuesta de aquellos que no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo incrementó en un 7.4%.

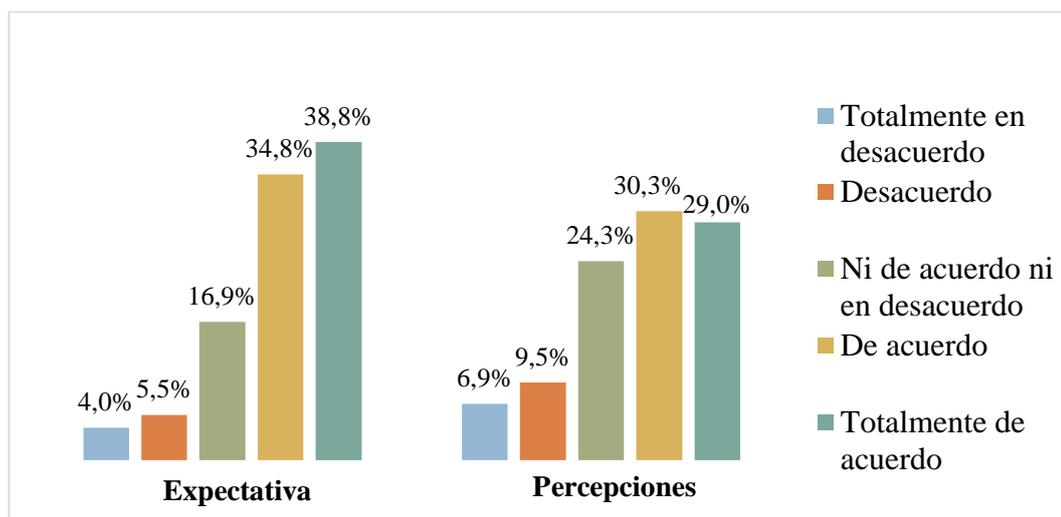


Figura 18. Solución a preguntas

14.- La clínica brinda atención individualizada a los usuarios.

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas de expectativas y percepciones en la clínica objeto de estudio se pudo conocer que la clínica no

brinda una atención individualizada de manera constante a sus usuarios, lo cual se vio reflejado por medio de una disminución en los valores de las percepciones, existiendo una disminución del 5.6% en la opción totalmente de acuerdo con respecto a las expectativas, en los que estuvieron de acuerdo el decrecimiento fue de 6.1%, mientras que en aquellos que no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo los valores se mantuvieron fijos.

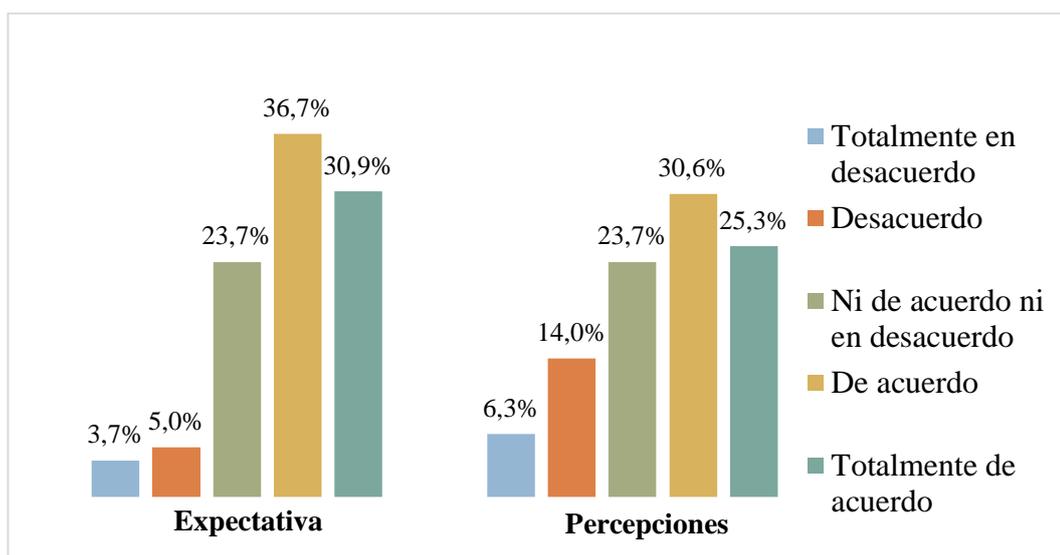


Figura 19. Atención individualizada

15.- La clínica tiene empleados que dan atención personal, a cada uno de los usuarios.

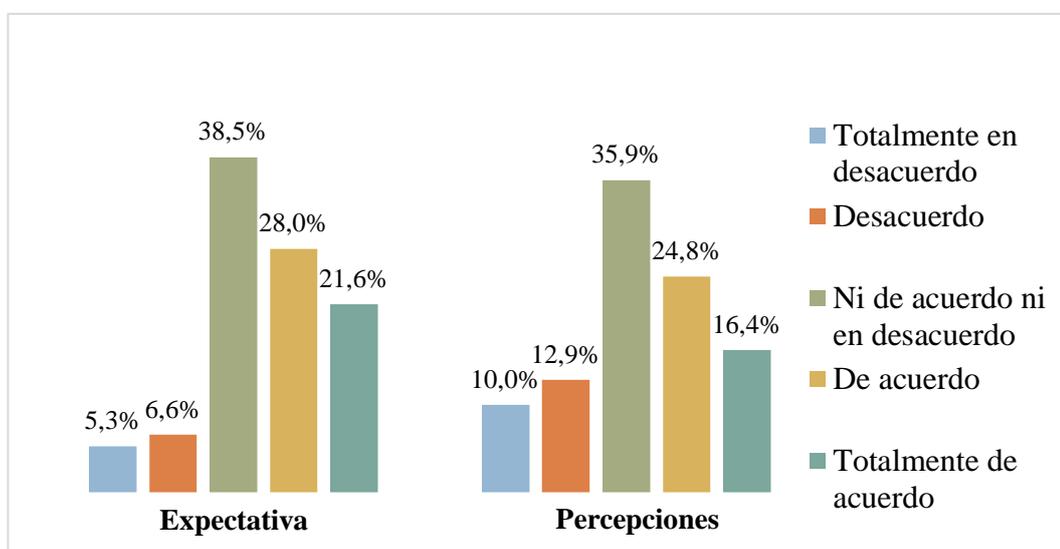


Figura 20. Atención personal

Con respecto a la atención que brindan los empleados a los usuarios se evidenció que las percepciones obtenidas fueron menores a las expectativas, mostrando una diferencia negativa de 5.2% para la opción de totalmente de acuerdo, en la opción de acuerdo la diferencia fue de 3.2%, en cuanto a la opción de ni de acuerdo ni en desacuerdo los valores fueron de 2.9%. Esto deja en evidencia que la atención recibida por parte de los empleados no es de manera personal.

16.- La clínica se preocupa de sus mejores intereses.

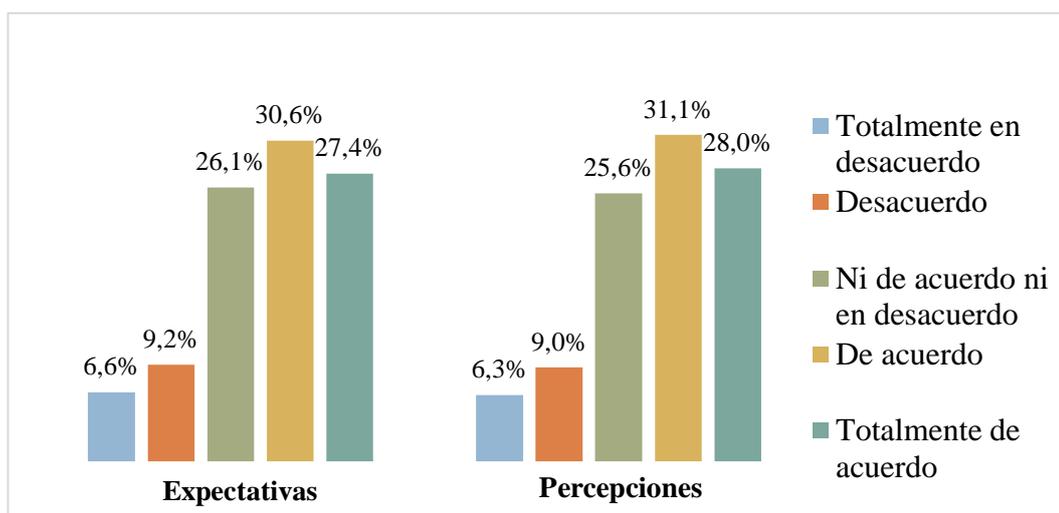


Figura 21. Intereses de la clínica

En la pregunta realizada a los usuarios sobre si consideran que la clínica se preocupa por sus intereses, los valores mostraron incremento en las percepciones de los usuarios, mostrando que la clínica sí considera como punto principal los mejores intereses de sus usuarios, esto se reflejó en las opciones de acuerdo y totalmente de acuerdo con valores de 0.5% y 0.6% sobre las expectativas respectivamente, mientras que en los ni de acuerdo ni en desacuerdo se observó una disminución de 0.5%.

17.- Los empleados entienden sus necesidades específicas.

De acuerdo a las encuestas realizadas a los usuarios de la clínica, sobre si los

empleados entienden las necesidades de manera específica se conoció que las expectativas estuvieron por debajo de las percepciones una vez recibida la atención, el incremento de percepciones se dio en las opciones de 1.8% para de acuerdo, para totalmente de acuerdo fue de 1.1%, mientras que aquellos que opinaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo los porcentajes bajaron en un 2.1%. Estos datos dejan en evidencia de que los empleados prestan atención a los requerimientos de los usuarios y buscan brindar la ayuda de la mejor manera posible.

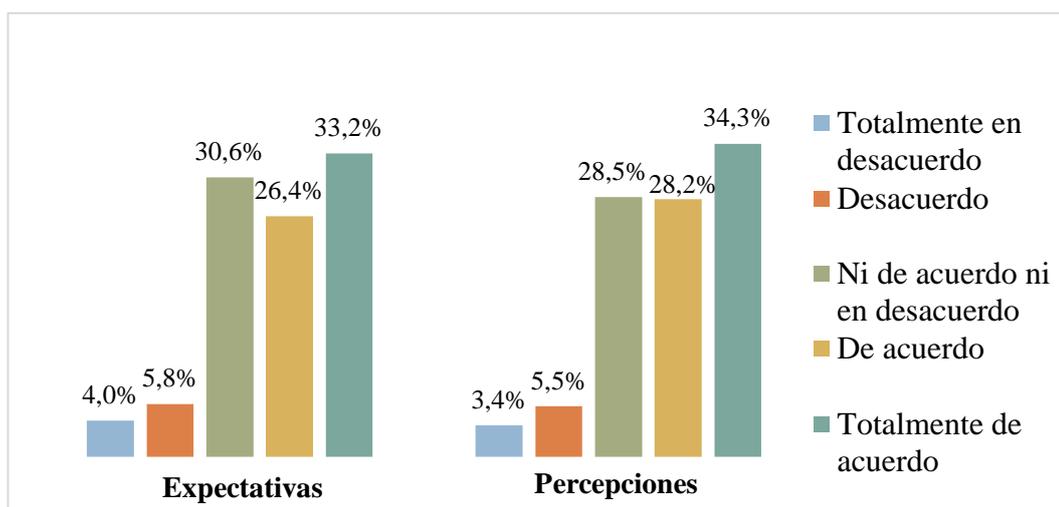


Figura 22. Necesidades específicas

18.- La clínica tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.

En lo que respecta a si la clínica cuenta con horarios de atención convenientes para los usuarios, estos indicaron con un incremento del 0.6% para totalmente de acuerdo, 5% para de acuerdo, mientras que los que no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo disminuyeron en un 3.1%. Esto muestra que al recibir el servicio se despejaron dudas de los usuarios, ya que las percepciones estuvieron por encima de las expectativas de estos.

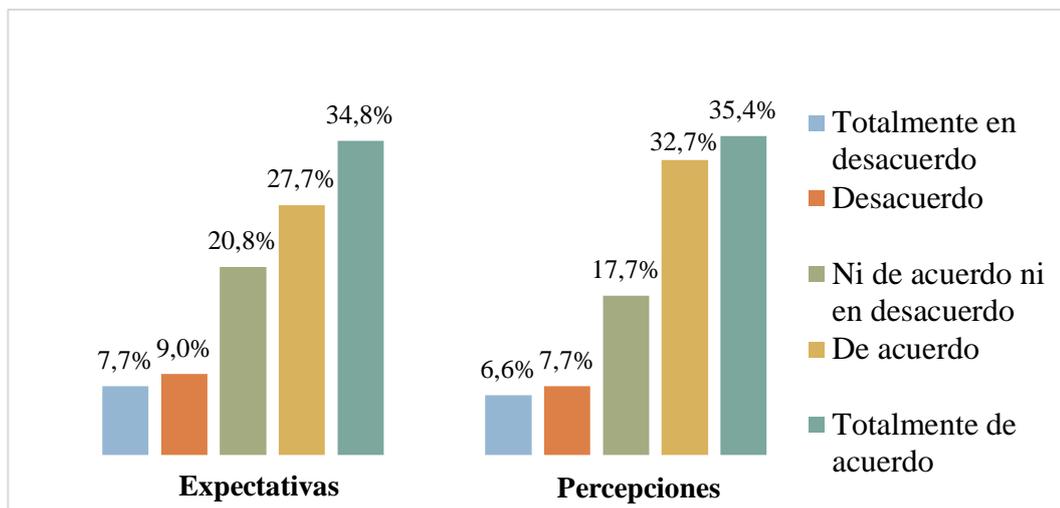


Figura 23. Horarios convenientes

19.- La clínica tiene equipos de aspecto moderno.

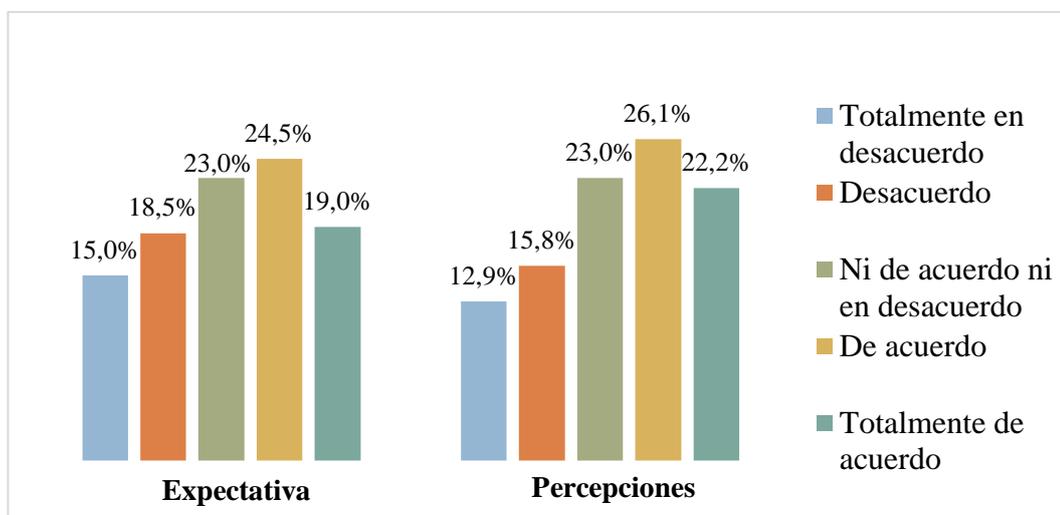


Figura 24. Equipos modernos

De acuerdo a los datos observados en los gráficos una vez realizada la encuesta de expectativas y percepciones, se conoció que existieron cambios positivos en la opinión de los usuarios para la clínica. En la opción de ni de acuerdo ni en desacuerdo los valores se mantuvieron fijos; sin embargo, se observó incremento en las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo con un 3.2% y 1.6% respectivamente. El que la institución posea equipos modernos invita a los usuarios a sentir seguridad en cuanto a su salud.

20.- Las instalaciones físicas de la clínica son atractivas.

Con respecto a la pregunta sobre si las instalaciones son atractivas, los resultados fueron positivos tanto en expectativas como en percepciones; sin embargo, se debe acotar que las percepciones mostraron incremento sobre las expectativas con un 0.8% para totalmente de acuerdo, 0.6% para los de acuerdo y en la opción de ni de acuerdo ni en desacuerdo los porcentajes fueron los mismos. Se observa que la imagen física que posee la clínica es adecuada para el público.

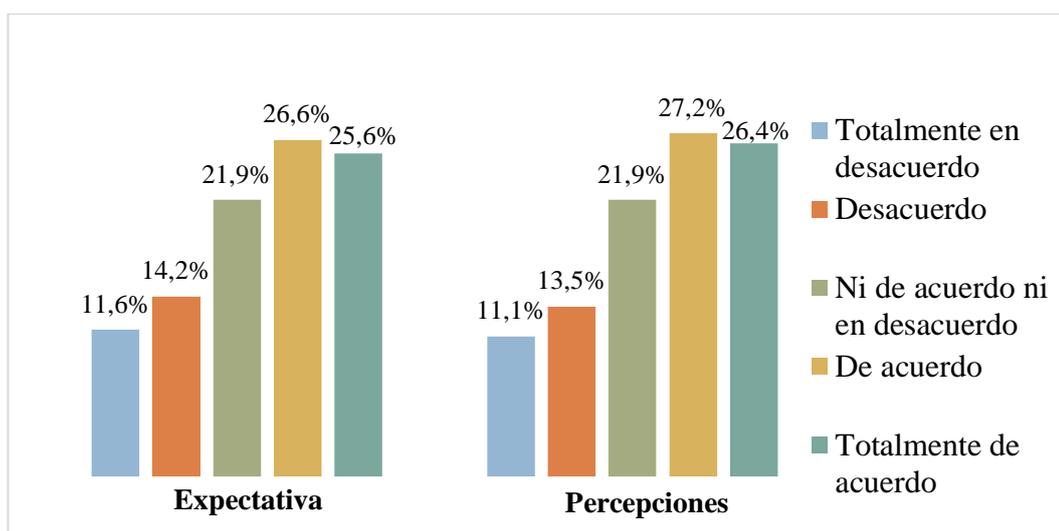


Figura 25. Instalaciones físicas

21.- Los empleados de la clínica se ven pulcros.

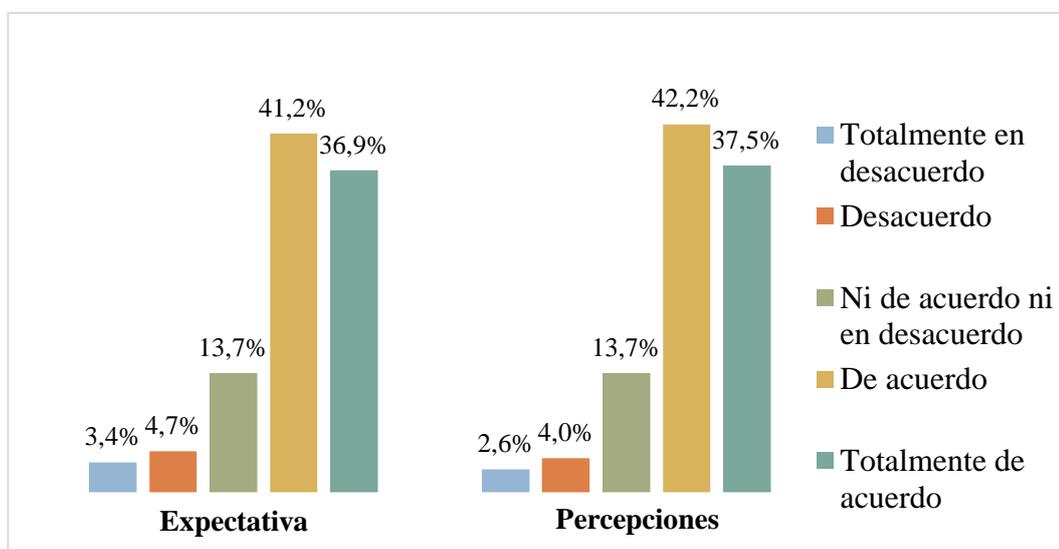


Figura 26. Presencia de empleados

En las encuestas realizadas sobre expectativas y percepciones en cuanto a si los empleados de la clínica se muestran pulcros, se evidenció un ligero incremento en las percepciones, mostrando que las expectativas de los usuarios fueron superadas en cuanto a la vestimenta. El incremento para los que estuvieron de acuerdo fue de 1%, aquellos que estuvieron totalmente de acuerdo fue de 0.6% y la opción de ni de acuerdo ni desacuerdo no reflejó movimiento.

22.- Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos en la clínica.

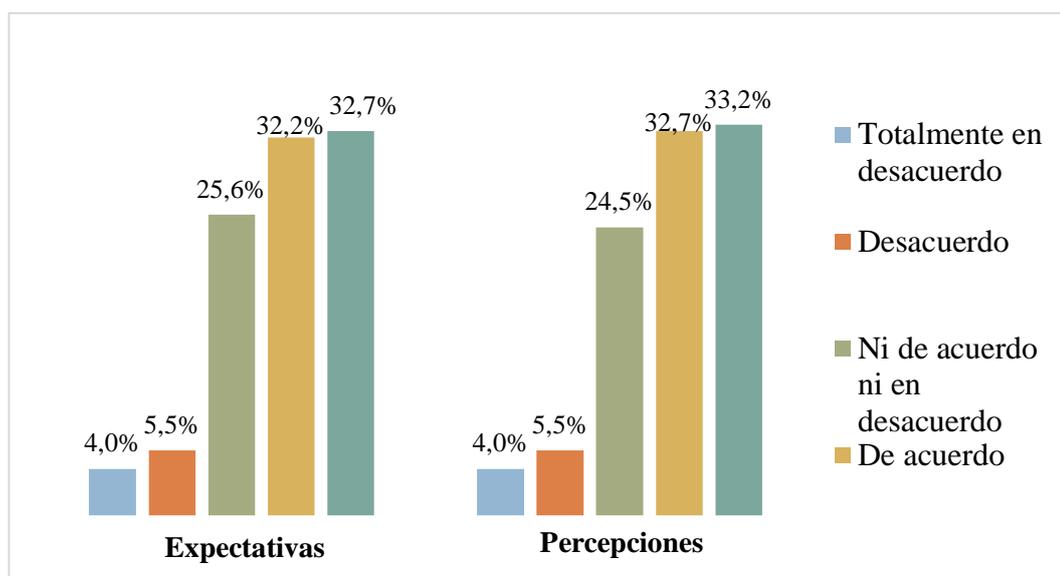


Figura 27. Material atractivo

Con respecto a los materiales que usa la clínica para mostrar los servicios que ofrece, las percepciones de los usuarios se encontraron por encima de las expectativas que tenían. Existió un porcentaje mayor de 0.5% para las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que la opción ni de acuerdo ni desacuerdo disminuyó en un 1.1%. Estos resultados muestran que la clínica se preocupa por brindar una experiencia agradable por medio de los materiales usados para la publicidad.

Análisis General

Una vez revisados los datos arrojados en las encuestas se pudo conocer que de las cinco dimensiones que se encuentra compuesto el cuestionario, la dimensión de elementos tangibles fue la que se encontró por encima de las expectativas de los usuarios con una diferencia de 0.07%. La dimensión de fiabilidad fue la dimensión con mayor porcentaje de diferencia siendo esta de -0.68%, los valores negativos a las percepciones se los puede asociar con el incumplimiento por parte de la clínica y los empleados acerca a la palabra dada a los usuarios, así como también que los empleados no muestran interés para solucionar los problemas de los pacientes; sin embargo, se conoció que las percepciones aumentaron con respecto a realizar registros libres de errores.

En lo que respecta a la dimensión de sensibilidad la diferencia fue de -0.58%, debido a que se encontró que existen problemas al momento de comunicar sobre los servicios a los usuarios, así como también, la falta de predisposición y tiempo por parte de los empleados al momento de ayudar a los usuarios y aclarar las dudas que estos poseen, lo cual genera insatisfacción en los usuarios por el retraso al ser atendido. En la dimensión de seguridad se observó ligeros problemas con respecto a si los empleados tienen conocimiento para resolver dudas del paciente, mientras que el resto de preguntas que conforman la dimensión como la confianza al realizar transacciones y la cortesía de los empleados obtuvieron mejores percepciones.

La dimensión empatía estuvo por debajo con un -0.09%, ya que se evidenció que la atención brindada no siempre es individualizada ni personal, lo cual genera un sentimiento de insatisfacción para el paciente. Por otra parte, las percepciones sobre los horarios accesibles y la comprensión en las necesidades de cada uno de

los usuarios se encontraron por encima de las expectativas. Si bien la dimensión de seguridad y empatía no estuvieron tan mal calificadas, se debe de trabajar en todas las dimensiones para de esta manera poder mejorar la experiencia de los pacientes que acuden de manera frecuente para obtener los diferentes servicios que la clínica brinda y así agregar valor a los servicios y a la clínica.

Los promedios de cada una de las dimensiones sobre expectativas y percepciones y la diferencia de ambos se encuentra detallada en la tabla 3.

Tabla 3
Promedio de dimensiones

	Promedio Dimensiones		
	Expectativas	Percepciones	Diferencia
Dimensión Fiabilidad	3.82	3.14	-0.68
Dimensión Sensibilidad	3.91	3.33	-0.58
Dimensión Seguridad	3.86	3.80	-0.06
Dimensión Empatía	3.71	3.62	-0.09
Dimensión Elementos tangibles	3.60	3.67	0.07
Promedio General de Dimensiones	3.78	3.51	-0.27

Con base en los resultados obtenidos se puede evidenciar que a nivel general el promedio para las expectativas fue de 3.78, para percepciones fue de 3.51, mostrándose una diferencia de -0.27 que evidencia que no se cumplieron las expectativas con respecto al servicio. Las dimensiones con mayores problemas fueron fiabilidad y sensibilidad, debiéndose trabajar en ello.

Capítulo IV

Propuesta

En el siguiente capítulo se dará a conocer las estrategias escogidas para mejorar la calidad del servicio y así lograr la satisfacción de los usuarios, para esto se enlistarán los objetivos de la propuesta con lo cual se regirá esta. De esta manera, las actividades deberán ir acorde a dichos objetivos, se destacará la importancia de la misma y se describirá la manera cómo la propuesta beneficiará a los usuarios, sociedad y a la entidad. Continuando con la caracterización de las actividades, detallando todos los aspectos importantes para desarrollarla como la persona responsable de supervisar y controlar cada una de ellas, costos, materiales a necesitar, entre otros. Una vez redactada cada actividad se procederá a enlistar los materiales y recursos de toda la propuesta, para así dar paso a la revisión del calendario donde se plasmará cada paso a seguir para lograr cumplir los objetivos.

Objetivos

Establecer actividades enfocadas en mejorar el servicio brindado por el personal de la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica San Eduardo.

Diseñar acciones que ayuden a fomentar la predisposición e interés por solucionar los problemas del paciente en el personal de la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica San Eduardo.

Desarrollar un programa de capacitación para el personal de la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica San Eduardo

Justificación

La propuesta tiene gran importancia, ya que mediante la participación en un día de obra social por parte del personal que labora en la clínica objeto de estudio ayudará a que los colaboradores puedan relacionarse con pacientes que tienen

graves problemas de salud, permitiendo que ellos dialoguen con los enfermos, vean las necesidades que tienen, muestren atención a sus problemas, le brinden una frase de aliento, entreguen algo de manera desinteresada.

Estas acciones ayudarán a que florezca muchas cosas que se aprendieron en la infancia y que con el paso del tiempo a veces se olvidan. Esta actividad permite que los profesionales muestren más solidaridad, simpatía, respeto, cordialidad, sumando a la iniciativa de fondos de pantalla con frases para fomentar los valores, lo cual proporcionará que el personal médico al momento de atender sea más considerado con los pacientes.

Además, tiene gran relevancia, ya que mediante la socialización del flujograma de procesos de consulta para medicina general y odontología, se estructura un modelo que contempla desde el saludo, la explicación de tratamiento, la retroalimentación y la despedida cordial, con lo cual se busca que cada profesional siga cada proceso para evitar que los pacientes se vayan sin comprender algo de la consulta; además se recalca la importancia del saludo y despedida, al igual que consultar si tiene inquietudes para que sea retroalimentado. Por otro lado, los componentes de la calidad de servicio serán reforzados a través de una capacitación enfocada en los problemas actuales y posibles soluciones.

Los beneficiarios de la propuesta son los pacientes porque al tener personal más empático, cordial, respetuoso, interesado y asertivo podrán comunicar de mejor forma sus problemas de salud; de esta forma los profesionales tendrán la confianza e información necesaria para brindar un tratamiento adecuado que le permita mejorar su estado de salud, lo que causará de manera positiva la satisfacción de los usuarios. Otro beneficiario es la clínica; debido a que, al tener

personal profesional con orientación a la calidad de servicio, proporcionará un trato más humanizado con lo cual se incrementará la percepción de calidad y por ende la satisfacción de los usuarios.

Actividades

Día de obra social

Uno de los problemas identificados que provocan insatisfacción en los usuarios está relacionado a la dimensión fiabilidad, en donde se evidenció que cuando el usuario tiene un problema no se refleja un sincero interés en resolverlo. De acuerdo a lo establecido por Yucra (2016) existen varias teorías y formas de elevar el nivel de fiabilidad de las empresas y de sus empleados, en donde establece que se deben ejecutar actividades que ayuden a que la empresa incremente la responsabilidad social empresarial, la cual se debe de promover por medio del ejemplo a los colaboradores, para que esta luego se pueda ver reflejada en el trato dado a los usuarios.

Por lo tanto, se consideró llevar a cabo un día de obra social donde los profesionales de la salud visiten a los pacientes del Hospital de Solca, trámite que será gestionado por el jefe de Talento Humano de la clínica. Esta actividad empieza mediante la recolección voluntaria de productos para obsequiar a los pacientes, seguido de la organización de un *sketch* humorístico, el cual debe ser escrito por los profesionales, se deben organizar los participantes del mismo y los demás deberán igualmente vestirse y pintarse acorde a lo que van a actuar.

El acto no debe durar más de diez minutos, en el cual deben todos interactuar con los enfermos, entregarles sus obsequios y relacionarse con estos. Esta actividad se la efectuará en el transcurso de la mañana un día sábado en el mes de junio del 2022. Esta actividad será filmada y se tomarán fotografías de la misma,

las cuales serán publicadas en las redes sociales y estarán a la vista de los usuarios en la clínica. Esta actividad será supervisada por el jefe de Talento Humano de la clínica, parte de los obsequios serán gestionados por parte del personal profesional y otra parte por la clínica que serán artículos de aseo personal como jabón, pasta dental y pañitos húmedos.

Por medio de la actividad propuesta, se espera que los profesionales sanitarios generen en un futuro un mayor interés por solucionar los problemas de sus pacientes; a través de esta concientización de la importancia de sus labores se espera también generar una mayor empatía mejorando el servicio.

Diagrama de proceso de consulta

Otro problema identificado fue la falta de información por parte del profesional sobre la enfermedad, tratamiento, al igual que la falta de valoración física. Según lo expuesto por Gómez y Rivera (2019) es de gran importancia la implementación y creación de diagramas para identificar los errores existentes en las empresas, lo cual ayudará a la resolución de los mismos, debido a que estos mantienen un proceso que sirve de guía para que los colaboradores lo sigan de manera adecuada, reduciendo errores en el transcurso de las actividades. Por lo cual se estableció un diagrama del proceso de consulta externa de medicina general y otro para odontología que debe seguir el personal médico. Estos diagramas contemplan todos los aspectos de la consulta iniciando con el saludo al paciente una vez que ingresa al consultorio hasta que el usuario sale del mismo.

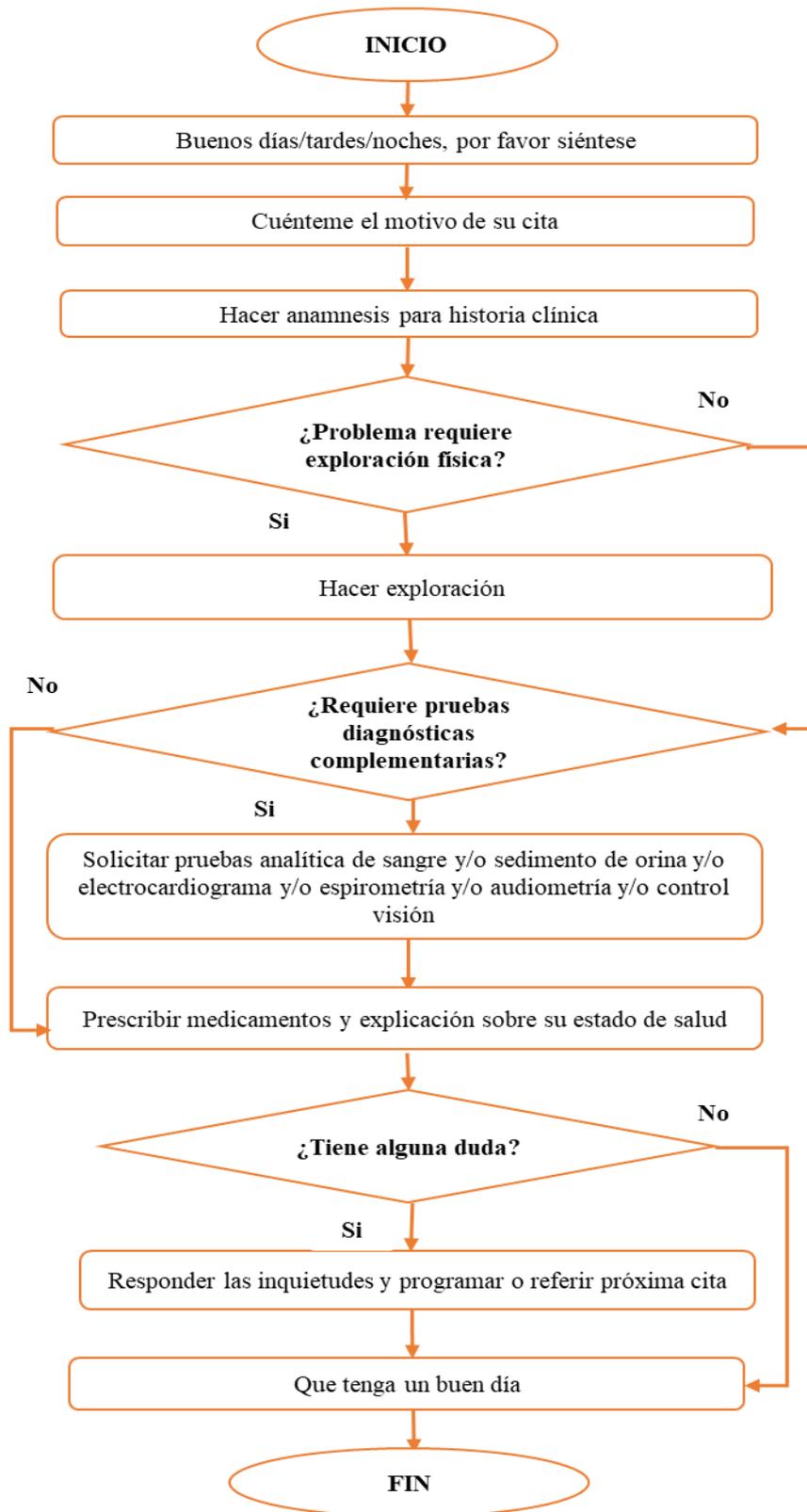


Figura 28. Flujograma de procesos de consulta externa general

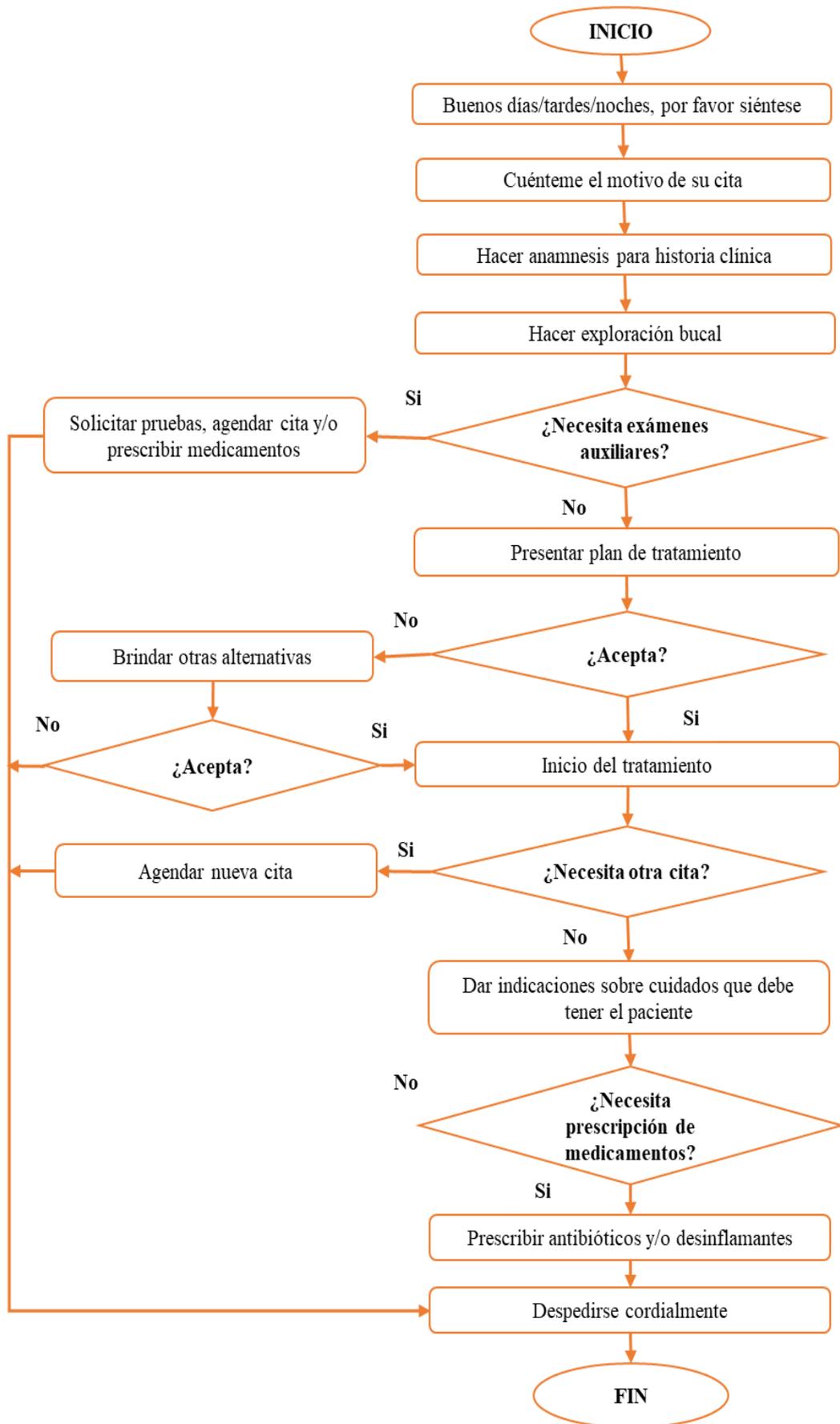


Figura 29. Flujoograma de proceso de consulta odontológica

Socialización

Una manera efectiva de lograr socializar los diagramas de procesos de consulta es mediante información visual; se propone hacerlo mediante trípticos, ya que estos se entregan a cada trabajador para que puedan leerlos en cualquier momento que gusten, tenerlos en su escritorio y revisarlo siempre que deseen. Al momento de socializarlos se les debe recalcar que esta será la forma cómo deben manejar cada una de las atenciones, lo cual se puede cerciorar mediante el uso de pacientes fantasmas que validarán cada aspecto del diagrama.

Esta persona será enviada cada cierto tiempo luego de haber sido socializada la información, por lo cual deben mantener siempre la cortesía y la predisposición a la ayuda. Los trípticos serán hechos a full color en papel Couche 150gr, tamaño A4 abierto, el precio es acorde a los que se maneja actualmente en el mercado, el responsable de esta actividad es el asistente de Talento Humano.

Misión de Odontomédica

Brindar servicios médicos y odontológicos para recuperar y mantener la salud de nuestros pacientes, siendo reconocidos por nuestra calidad y calidez en la atención.

Política de Calidad de Odontomédica

Brindamos servicios médicos y odontológicos que cumplan con altos estándares de calidad para satisfacer las necesidades de nuestros pacientes de manera oportuna y efectiva, apoyados con talento humano competente y comprometido con el mejoramiento continuo de nuestros pacientes.

Visión de Odontomédica

Ser reconocidos como la organización líder de prestación primaria de salud por nuestro enfoque humano y científico, que cumple altos estándares de calidad.

Clínica Odontomédica San Eduardo

Dirección: Av. José Rodríguez Bonin y Calle 26A C.C San Eduardo Shopping locales 6,7 y 8

Horarios de Atención

Lunes a Viernes de 7:00 am-20:00 pm
Sábados de 7:00 am-17:00 pm

Más Información

https://www.facebook.com/odontosaneduardo/?ref=py_c
Teléfono: (04) 604-5725

ODONTOMEDICA
CUIDAMOS DE TU FAMILIA

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

Figura 30. Trípticos lado A

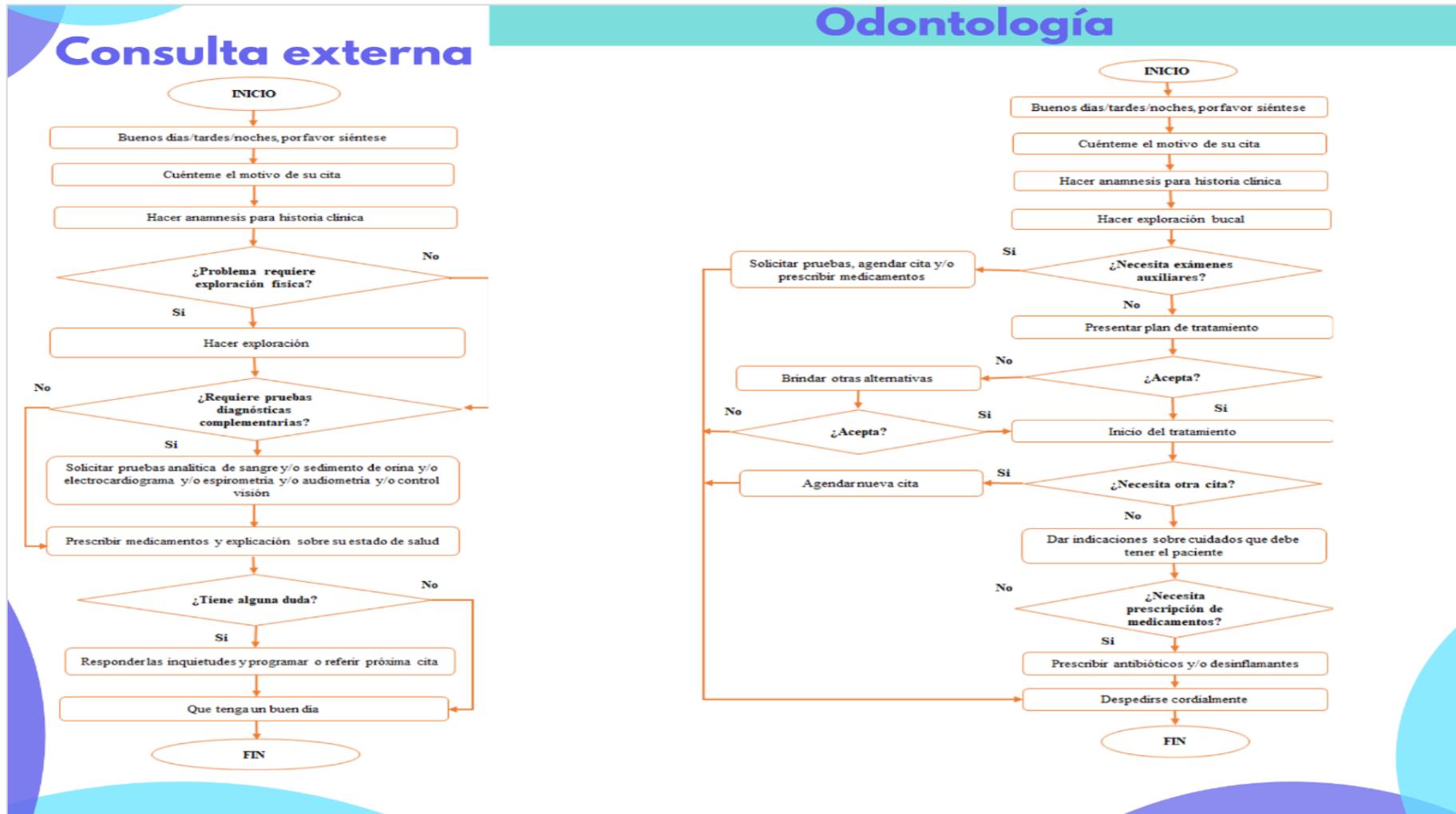


Figura 31. Tríptico lado B

Mensajes sobre interés en el usuario

Uno de los problemas que existen en la clínica es la falta de interés por ayudar y de cortesía hacia los usuarios; dejando en evidencia la falta de empatía por parte de los colaboradores de la institución. De acuerdo a lo establecido por Sihuin et al. (2015) es necesaria la aplicación de diferentes estrategias en las organizaciones que recuerden de manera constante a las acciones adecuadas que deben de realizarse para brindar al usuario un servicio de calidad y a su vez satisfacer sus necesidades. Por lo cual, como una forma de recordarle a los profesionales que deben atender a los pacientes de manera cordial, con predisposición para escucharlos y resolver sus problemas de salud se diseñarán imágenes con frases representativas de los valores que deben mantener al recibir a un usuario que serán plasmadas como fondo de pantalla en todas las computadoras de la clínica y que cada semana serán cambiadas; tal como se muestra en la figura 32. Con esto se busca motivar a los profesionales a ser más empáticos y que tengan una comunicación asertiva. Esta actividad es complementaria con el diagrama de procesos de atención donde también se promueve la cortesía y solidaridad en todo momento de la consulta.

Capacitación

Pascuas, Vargas y Muñoz (2017) mencionaron la importancia de motivar a las personas durante el desempeño de sus labores, debido a que esta ayudará a que su desenvolvimiento sea más efectivo y eficaz, por lo que existen diferentes formas de motivación que se pueden aplicar dentro de las organizaciones, como la de logros por metas, capacitaciones, bonificaciones, entre otras. De acuerdo a los resultados se considera adecuado que la organización objeto de estudio lleve a cabo un programa de capacitación a todos sus colaboradores sanitarios para que

estos se empoderen de las dimensiones que componen la calidad del servicio y satisfacción usuaria. Los resultados deseados a través de esta capacitación es que cada trabajador identifique las dimensiones en donde tiene más problemas y pueda llevar acciones para mejorar estos aspectos.

Dentro de los aspectos a destacar se encuentra que esta capacitación tendrá la modalidad de taller, en donde cada colaborador se realizará una autoevaluación para reconocer sus falencias. Luego el capacitador expondrá los diversos mecanismos para mejorar en cada dimensión, con lo cual el empleado tendrá las herramientas necesarias para mejorar el servicio de manera individual. A continuación, se presenta un esquema general de la capacitación a brindar.

Tabla 4
Capacitación

Día	Tema	Detalle
Uno (cuatro horas)	Calidad y satisfacción usuaria	<ul style="list-style-type: none"> - Explicación de los componentes de la calidad y satisfacción. - Autoevaluación de deficiencias. - Presentación de resultados de esta investigación. - Retroalimentación.
Dos (cinco horas)	Plan de acción para mejorar la calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Soluciones de elementos tangibles, empatía, seguridad, fiabilidad y sensibilidad. - Discusión sobre mejora de fiabilidad y sensibilidad. - Detallar acciones a realizar. - Retroalimentación.

En la tabla cuatro se evidencia el cronograma de capacitación, donde en el día uno inicialmente se ofrece una explicación de la calidad y satisfacción a los colaboradores; con este conocimiento se procede a autoevaluar las principales deficiencias tomando en cuenta el constructo. Posteriormente, se procede a una presentación de los resultados de esta investigación para tener una retroalimentación del personal.

En el día dos, la capacitación se enfoca en las soluciones posibles para cada dimensión tomando en cuenta el contexto de estudio. Luego se hace énfasis en las dimensiones de fiabilidad y sensibilidad que fueron las que obtuvieron una menor calificación de satisfacción. Posteriormente, se solicita a los participantes a detallar de forma escrita las acciones personales a tomar para mejorar el servicio. Finalmente, se lleva a cabo a una retroalimentación para analizar barreras para aplicar las acciones o dudas que puedan tener los colaboradores. La capacitación será dictada por un experto en temas de calidad en instituciones de salud. El responsable de dirigir esta actividad será el jefe de Talento Humano, contando con un presupuesto de \$ 1,500. La actividad se realizará en agosto de 2022.



Figura 32. Fondo de pantalla

Materiales y Recursos

Para la propuesta se necesitan de varios materiales que se enlistan en la siguiente tabla.

Tabla 5
Materiales de la propuesta

Materiales	Cantidad
Jabón de tocador	100
Pasta dental	100
Toallitas húmedas	100
Fondos de pantalla	52
Diagrama de proceso de consulta	3
Trípticos	200
Cuadernos de dibujos	50
Lápices de colores	50

A continuación, se muestra el presupuesto necesario para desarrollar la propuesta, en la misma se identifican las actividades que serán directamente ejecutadas por el personal de la clínica.

Tabla 6
Recursos financieros de la propuesta

Materiales	Cantidad	Precio	Coste
Diagrama de proceso de consulta		Autogestión	
Fondos de pantalla	52	Autogestión	
Trípticos	1	20.00	20.00
Jabón de tocador	100	0.45	45.00
Pasta dental	100	0.80	80.00
Toallitas húmedas	100	1.00	100.00
Cuadernos de dibujos	50	1.00	50.00
Lápices de colores	50	1.00	50.00
Capacitación	1	1,500	1,500
	Suman		1,845.00

Cronograma de Actividades

La propuesta va a ser controlada mediante la revisión de un cronograma (ver tabla 7) donde se muestran las distintas acciones que se requieren para llevar a cabo cada una de las actividades propuestas a desarrollarse en el año 2022.

Tabla 7
Cronograma

Actividades 2022		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic
Diagrama de proceso	Reunión con director del hospital												
Interés en el usuario	Mostrar propuesta al director												
Obra social	Cotizar los materiales de donación												
	Comunicar al personal sobre el día de obra social												
	Seleccionar a los participantes del sketch												
	Elaborar los diálogos del acto												
	Coordinar el vestuario para el acto												
	Recolección de donaciones a personal												
	Día de obra social												
	Entrega de donaciones de la empresa												
	Entrega de donaciones de los colaboradores												
	Entrega de cuadernos de dibujos y lápices para colorear												
Interés en el usuario	Seleccionar las frases que fomenten valores												
	Diseñar los fondos de pantalla												
Diagrama de proceso	Elaborar el diagrama de proceso												
Diagrama de proceso	Cotizar impresión de flyers												
	Entrega de flyers con diagrama de procesos												
Capacitación	Capacitación												

Conclusiones

La calidad de atención es un concepto multidimensional en donde se incluyen aspectos técnicos y de percepción. Las dimensiones de la calidad son la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Para esto se requiere de conocimientos y factores del servicio médico y del usuario para maximizar la satisfacción del paciente; en el ámbito odontológico esta calidad de atención se caracteriza por el nivel de servicio que trata de solucionar problemas de salud bucal del paciente. Por otra parte, la satisfacción del usuario depende de la calidad del servicio, la cual se logra al obtener la satisfacción total de las necesidades del paciente a través de la prestación de servicios con valor agregado. Esta satisfacción se logra cuando las expectativas previas del usuario son cumplidas a cabalidad por medio de sus percepciones del servicio recibido.

El marco referencial sirvió para conocer que los mayores problemas en las instituciones sanitarias con respecto a la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios se debió a las dimensiones de confiabilidad, sensibilidad y empatía que están directamente relacionadas con aspectos como tiempo de espera, trato del profesional, explicación del tratamiento y problema de salud del paciente, el nivel de comunicación y empatía de los profesionales. En cuanto a la situación actual de la Clínica Odontomédica, esta clínica es una empresa privada que presta servicios de salud de manera externa para el IESS, los servicios que brinda son odontológicos y de servicios médicos básicos, esta institución cuenta con 21 cargos y 107 empleados.

La metodología que se usó en la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, con corte transversal, alcance descriptivo y método deductivo. En la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica San Eduardo

existe insatisfacción del servicio puesto que las expectativas tuvieron un promedio de 3.78 y las percepciones de 3.51 demostrando grandes problemas en las dimensiones fiabilidad y sensibilidad. Se evidenció el incumplimiento de la clínica y los empleados acerca de la palabra dada a los usuarios; los empleados no muestran interés para solucionar los problemas de los pacientes; existe una deficiente comunicación sobre los servicios a los usuarios, así como una falta de predisposición y tiempo por parte de los empleados al momento de ayudar a los usuarios y aclarar sus dudas. Se concluye que a nivel general existe una insatisfacción del servicio, ya que las expectativas fueron superiores a las percepciones con una diferencia de -0.27.

Las estrategias sugeridas para mejorar la calidad del servicio y que esto conlleve a la mejorar de la satisfacción del usuario fueron cuatro actividades iniciando con la programación de un día de obra social, el diseño de diagramas de procesos de atención con su respectiva socialización, mensajes sobre interés en el usuario a través de fondos de pantalla con frases empáticas y que fomenten los buenos valores humanos; finalmente, se propuso un plan de capacitación sobre calidad de servicio enfocado en el contexto estudiado y los principales problemas evidenciados . Estas actividades serán coordinadas y supervisadas por el asistente de Talento Humano, para esto van a participar todos los trabajadores tanto administrativos como de operaciones, la propuesta inicia en el año 2022 y el costo total de la misma será de \$1,845.00.

Recomendaciones

La calidad del servicio es un aspecto muy importante que se debe considerar en las instituciones sanitarias, más aun conociendo que la satisfacción se deriva de las calificaciones de calidad percibida con respecto a las expectativas previas, por ese motivo es necesario seguir varias recomendaciones para que la investigación pueda cumplir con cada uno de sus objetivos.

Realizar nuevos estudios sobre la calidad del servicio en donde se la relacione con otras variables como la gestión administrativa, factores psicosociales, el clima organizacional, entre otras, con lo cual se logre una valoración más completa sobre aspectos que pueden influir en la calidad.

Desarrollar un benchmarking sobre mecanismos tecnológicos que permitan conocer con indicadores adecuados y actualizados, la calidad de atención que se está brindando y la satisfacción del usuario. Es evidente, que no se puede mejorar lo que no se puede medir; por ende, la tecnología se convierte en un aliado para poder automatizar este tipo de procesos.

Llevar a cabo nuevas evaluaciones de la satisfacción de los usuarios en la clínica, con la finalidad de poder hacer comparaciones de los resultados presentados con los posteriores que se realicen, lo cual permitirá evidenciar si las estrategias planteadas en la propuesta han dado resultados positivos.

Darle seguimiento a cada una de las actividades planteadas en la propuesta, de esta manera se podrá verificar que estas se lleven a cabo adecuadamente y en caso de surgir algún imprevisto se logren corregir a tiempo.

Referencias

- Arciniegas, J. & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala SERVQUAL, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 26-36.
- Armijos, F. (2017). Análisis de la satisfacción en los usuarios atendidos en el servicio de odontológico del Centro de Atención Ambulatorio Central Quito-IESS. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES.
- Asamblea Nacional Constituyente (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
- Asamblea Nacional Constituyente (2011). *Reglamento para Atención de Salud Integral y en Red de los Asegurados*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Reglamento-para-Atenci%C3%B3n-de-Salud-Integral-y-en-Red-de-los-Asegurados.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente (2016). *Reglamento Orgánico Funcional Del IESS*. Obtenido de https://spryn.finanzas.gob.ec/esipren-web/archivos_html/file/Reglamento%20Org%C3%A1nico%20Funcional%20del%20IESS.pdf
- Asamblea Nacional Constituyente (2017). *Ley Orgánica de la Salud*. Obtenido de <http://www.lexis.com.ec/wp-content/uploads/2018/07/LI-LEY-ORGANICA-DE-SALUD.pdf>

- Asamblea Nacional Constituyente (2018). *Ley de Seguridad Social*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-de-Seguridad-Social.pdf>
- AsturSalud (2017). *Calidad en la Asistencia Sanitaria*. Obtenido de <https://www.astursalud.es/noticias/-/noticias/calidad-en-la-asistencia-sanitaria>
- Barragán, V. & Terceros, I. (2017). *Radios, redes e internet para la transformación social*. Quito: Ediciones Ciespal.
- Benavides, F. (2018). Evaluación del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo con Relación a la Calidad de Atención en el Seguro Social Campesino de la Provincia de El Oro. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Cano, S., Giraldo, Á. & Forero, C. (2016). Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 34(1), 48-53.
doi:10.17533/udea.rfnsp.v34n1a06
- Carrasco, M., Landauro, A. & Orejuela, F. (2015). Factores asociados a la utilización de servicios en una clínica odontológica universitaria peruana. *Revista de Estomatología Herediana*, 25(1), 27-35.
- Castañeda, M., Pelegrino, G., Ley, L. & Ramón, R. (2017). Satisfacción de usuarios y proveedores de un servicio estomatológico de prótesis. *MEDISAN*, 21(10), 3026-3031.
- Chicaiza, O., Bastidas, M., Llano, A., Moreno, P. & Hernández, M. (2018). Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 37(1), 1-6.

- Cuji, G. (2017). Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo de los Tsáchilas. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES.
- Del Pino, M. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 24(2), 102-107.
- Díaz, S., Buelvas, L., De La Valle, M. & Bustillo, J. (2016). Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. *Archivos de Medicina*, 16(2), 290-303.
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(178), 79–95.
doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L. & Ramos, K. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista Salud Quintana Roo*, 9(35), 11-15.
- Gómez, P. & Rivera, J. (2019). Un problema social: tiempos de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín. *Revista Internacional De administración*(5), 121-146.
doi:<https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.5>
- Gutiérrez, A. (2016). *Estrategias de muestreo. Diseño de encuestas y estimación de parámetros*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Hanefeld, J., Powell, T. & Balabanova, D. (2017). Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud*, 95(5), 313-388.

Hospital de Especialidades "Eugenio Espejo" (2019). *Odontología*. Obtenido de http://hee.gob.ec/?page_id=489

Humanes de Madrid (2016). *Enfermero/a. Servicio de salud de Castilla y León*. Madrid: Editorial CEP.

ISOTools (2020). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001>

Jaya, E. (2017). Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de los centros de salud tipo C en la zona 3 del Ecuador. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad Técnica de Ambato.

Jaya, V. (2017). Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del Modelo SERVQUAL. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad Técnica de Ambato.

Jinez, H., Rojas, N., Valdés, Y. & Marcel, E. (2016). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana». *Revista Latinoamericana de Patología Clínica y Medicina de Laboratorio*, 63(1), 50-55.

Lara, N., López, C. & Morales, S. (2000). Satisfacción de usuarios de dos servicios. *Revista de la Asociación*(2), 45-49.

Lázaro, I., Rodríguez, S. & Martínez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 1002-1010.

Lobo, A., Domínguez, K. & Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Revista de los Especialistas en Enfermería Familiar y Comunitaria*, 9(1), 21-25.

- Loor, E. (2017). Evaluación de la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud No. 8 mediante encuesta. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad de las Américas.
- López, E., Castañón, A., Sifuentes, M., Flores, C., Helmes, L., Vaillard, E. & Lucero, R. (2018). Adaptación y validación de un instrumento con la metodología SERVQUAL en clínicas de docencia y servicios estomatológicos. *Revista Odontológica Mexicana*, 22(2), 65-68.
- Lora, I., Tirado, L., Montoya, J. & Simancas, M. (2016). Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista Nacional de Odontología*, 12(23), 31-40.
- Lovo, R., Flores, F. & Gómez, L. (2017). Percepciones de servicios y productos de la librería de la UNAH en Tegucigalpa, 2016. *Revista Ciencia y Tecnología*(21), 117-132.
- Magaño, M. & Santiago, C. (2018). Calidad de servicio en la atención prenatal en un establecimiento de salud del primer nivel de atención de un distrito de Lima. *Revista Peruana de Salud Pública y Comunitaria*, 1(1), 38-39.
- Maggy, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social. Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo y complementario*. Bogotá: Ediciones de la U.

- Martín, A., Cano, J. & Gené, J. (2016). *Compendio de Atención Primaria: Conceptos, organización y práctica clínica en Medicina de Familia*. España: Elsevier España.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. *Perspectivas*(34), 181-209.
- Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *Revista UCV-Scientia Biomédica*, 8(2), 119-123.
- Minaya, E. (2018). Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad César Vallejo.
- Miranda, J., Guzmán, R. & Morales, M. (2014). Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. *Horizonte Sanitario*, 13(2).
- Moreu, M., Ríos, M. & Ceballos, C. (2018). Análisis de los ítems en restaurantes con dos estrellas Michelin. En busca de la satisfacción del cliente. *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)*, 3(1), 70-84. Obtenido de <http://uajournals.com/ojs/index.php/ijist/article/view/333/245>
- Morillo, M. & Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, XXII(2), 111-131.

- Morocho, L. (2018). Evaluación de la Satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios odontológicos en el centro de salud San Martín de Porres, Distrito 07D02 Machala – El Oro. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- MSP (2009). *Plan Nacional de Salud Bucal*. Obtenido de <https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/PLAN%20NACIONAL%20DE%20SALUD%20BUCAAL.pdf>
- MSP (2019). *¿Qué es la salud bucal?* Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/aliados-por-la-salud-bucal-marzo-2017.pdf>
- Murillo, A. & Morales, C. (2018). Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del cantón Junín. *Revista San Gregorio, enero-marzo(21)*, 66-73.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- OMS (2006). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf
- OMS (2019). *Salud bucodental*. Obtenido de https://www.who.int/topics/oral_health/es/
- Parodi, D. (2018). Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. *Revista Médica Risaralda, 24(2)*, 115-118.

- Parra, E., González, A. & Medina, S. (2015). Satisfacción del servicio odontológico en la Universidad de Guadalajara. *Revista Contexto Odontológico*, 5(9), 29-33.
- Pascuas, Y., Vargas, E. & Muñoz, J. (2017). Experiencias motivacionales gamificadas: una revisión sistemática de literatura. *Revista Innovación Educativa*, 17(75), 63-80. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732017000300063
- Paz, M. (2018). Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinares de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León), marzo- agosto de 2016. *Revista Odontología Vital*, 1(28), 29-32.
- Quintanilla, L., García, C., Rodríguez, R., Fontes, S. & Sarriá, E. (2019). *Fundamentos de investigación en psicología*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- QuirónSalud Dental. (2019). *¿Qué es la odontología general?* Obtenido de <http://www.dentalpalmaplanas.com/odontologia-general-dental-palmaplanas-palma-inca-manacor-ibiza/>
- Quispe, G. & Ayaviri, V. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *Revista Empresarial*, 10(1), 27-35.
- Quito, R. & Villavicencio, E. (2017). Rehabilitación oral, el servicio odontológico más ofertado en parroquias Sucre y Hermano Miguel de Cuenca, 2016. *Revista científica digital INSPILIP*, 1(1), 1-11.

- Rendón, M., Villasís, M. & Miranda, M. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407.
- Reyes, S., Paredes, S., Legorreta, J., Romero, N., Flores, M. & Andersson, N. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Revista Cubana de Estomatología*, 52(3), 1-9.
- Reyes, S., Paredes, S., Legorreta, J., Samanta, N., Flores, M. & Andersson, N. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Revista Cubana Estomatología*, 52(3), 19-28.
- Rilo, C. (2018). *Información y atención al visitante*. España: Editorial Elearning, S.L. .
- Rogel, J. (2018). La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador. *Revista Memoralia*(15), 142-155.
- Rubio, L. & De Lucas, S. (2019). *Un análisis de los principales indicadores de calidad de los aeropuertos de España, Chile, Brasil y Perú*. España: ACCI (Asoc. Cultural y Científica Iberoameric.).
- Sáez, J. (2017). *Investigación educativa. Fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Sánchez, M. & Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Revista Ciencia Administrativa*, 110-117.
- Sandoval, D., Díaz, K., Vasquez, M., Vásquez, P., Vera, L. & Yacarini, A. (2018). Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del

- Hospital Regional Lambayeque - 2018. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 4(4), 138-142.
- SENPLADES (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 Toda una Vida.
- Shamsuzzoha, S., Leatherman, S., Mensah, N., Neilson, M. & Kelley, E. (2018). Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud*, 96(12), 797-864.
- Sihuin, E., Gómez, O. & Vladimiro, I. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(2), 299-302.
- Sixto, M., García, E. & Labrador, D. (2018). Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 22(2).
- Sosa, M. (2016). *¿Cómo lograr la calidad en la Clínica dental?* Obtenido de <http://www.sld.cu/galerias/pdf/uvs/saludbucal/artcalidad.pdf>
- Torres, A., Mejía, M. & Chipia, J. (2017). Calidad de la atención en medicina de familia. Centro de atención médica integral de la Universidad de Los Andes. *Avances en Biomedicina*, 6(3), 178-187.
- Torres, G. & León, R. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Revista Estomatológica Herediana*, 25(2), 122-132.
- Tutau, F. (2018). *Una farmacia de éxito*. España: Formación Alcalá Editorial.
- Vásquez, G., Corsini, G., Silva, M., Guentes, J., Chabin, M. & Santibáñez, J. (2016). Instrumento para Medir Satisfacción de Pacientes sobre Atención Clínica Odontológica. *International Journal of Odontostomatology*, 10(1), 129-134.

- Vera, V. (2019). Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Villalta, C. (2016). *Análisis de datos*. México: Colección Docencia.
- Yucra, E. (2016). Análisis del Outplacement y la Responsabilidad Social Empresarial en la Ciudad de Sucre - Bolivia. *Revista Investigación y Negocios*, 9(14), 60-69. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372016000200003&script=sci_arttext
- Zamora, S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Revista Horizonte Médico*, 16(1), 38-47.

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario abusado en el modelo SERVQUAL



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

La presente investigación tiene como finalidad evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario de la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica. Los datos obtenidos mediante la aplicación de este instrumento serán empleados para fines académicos.

Datos demográficos

1.- Género

Masculino

Femenino

2.- Edad del paciente

18 – 30 años

31 – 43 años

44 – 56 años

57 en adelante

3. Estado Civil

Casado/a - unido/a.

Separado/a - divorciado/a

Viudo/a.

Soltero/a.

En el siguiente tablero se evidencian una serie de preguntas, las mismas que responderá de acuerdo a su criterio basándose en las expectativas y percepciones de la calidad del servicio. A continuación, se establece la descripción de cada valoración: 1 Totalmente en desacuerdo; 2 En desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 De Acuerdo, 5 Totalmente de Acuerdo.

17.- Los empleados deben entender las necesidades específicas de usted.																				
18.- La clínica debe tener horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.																				
Dimensión de Elementos Tangibles																				
19.- La clínica debe tener equipos de aspecto moderno.																				
20.- Las instalaciones físicas de la clínica, deben ser atractivas.																				
21.- Los empleados de la clínica deben verse pulcros.																				
22.- Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos en la clínica.																				

Nota. Tomado de "Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa", por R. Matsumoto, 2014, *Perspectivas*, (34) 189-190.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

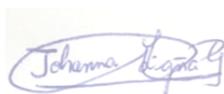
Yo, Johanna Soledad Ligña Guambi, con C.C: #0923499594 autora del trabajo de titulación: *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la clínica prestadora externa del IESS Odontomédica* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 07 de diciembre de 2020

f.



Johanna Soledad Ligña Guambi
C.C: 0923499594

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la clínica prestadora externa del IESS Odontomédica		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ligña Guambi, Johanna Soledad		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Carrasco Corral, Priscilla Zambrano Chumo, Laura		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	07 dic 2020	No. DE PÁGINAS:	88
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud, calidad.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad del servicio, Satisfacción del usuario, SERVQUAL, Odontología, Medicina General.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>La calidad de atención en los servicios de salud se ha convertido en un factor fundamental de las instituciones sanitarias, por lo que es necesario una evaluación continua, a fin de contribuir en el bienestar y salud de la sociedad. La satisfacción de los usuarios hace referencia a diferentes aspectos organizativos y perceptuales que tienen que ver tanto con el resultado del servicio como en el trato recibido. El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción del usuario con base en las expectativas del servicio al cliente de la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica San Eduardo, con el propósito de desarrollar un plan de mejoras que permita incrementar la satisfacción de los pacientes. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental con corte transversal, alcance descriptivo y método deductivo, la muestra fue de 379 pacientes, la técnica fue la encuesta. Los resultados mostraron que las expectativas fueron mayores que las percepciones con una diferencia de -0.27 siendo las dimensiones fiabilidad y sensibilidad las de mayor diferencia, ocasionado por los aspectos como el incumplimiento de la clínica y los empleados acerca de la palabra dada a los usuarios, el desinterés del personal para solucionar los problemas, la falta de comunicación sobre los servicios y de predisposición para ayudar y aclarar sus dudas. Se propuso un plan de acción para mejorar la calidad del servicio. Se concluyó que a nivel general existe una insatisfacción del servicio.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-991872776	E-mail: johanna_slg89@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: +593-9-3804600 / 0997196258		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			