

CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LA
CLÍNICA SALUD VITAL I.P.S



Presentado Por

EVA ISABEL DE LA HOZ DE LA CRUZ

SANDRA MILENA GALINDO RAMÍREZ

LUZ ANDREA GIRALDO OSORIO

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA

ESCUELA DE POSTGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y AUDITORIA EN SALUD

NEIVA- HUILA

2014

CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LA
CLÍNICA SALUD VITAL I.P.S

Presentado Por

EVA ISABEL DE LA HOZ DE LA CRUZ

SANDRA MILENA GALINDO RAMÍREZ

LUZ ANDREA GIRALDO OSORIO

Trabajo de grado para optar al título de: Gerencia de la Calidad y Auditoría en la Salud

Presentado a: Alfredis González Hernández

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA

ESCUELA DE POSTGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y AUDITORIA EN SALUD

NEIVA- HUILA

2014

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del jurado

Neiva, Octubre 28 de 2014

DEDICATORIA

A NUESTRO DIOS TODO PODEROSO, fuente principal de guía e inspiración y que por su misericordia infinita nos permitió desarrollar este proyecto con éxito.

A NUESTRAS FAMILIAS por su comprensión y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Al Dr. Alfredis González Hernández nuestro tutor por su orientación permanente y gran disposición de ayuda que siempre tuvo hacia nosotras

A Salud Vital I. P. S. centro del estudio, por su confianza y por permitirnos desarrollar este proyecto con ellos, realmente fue una experiencia maravillosa.

Y a todas las personas quienes de una u otra forma aportaron parte de sus esfuerzos mediante los consejos de fortaleza, ánimo pronto y sabiduría que nos permitieron no desfallecer.

CONTENIDO

RESUMEN	9
ABSTRAC	10
INTRODUCCION	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
JUSTIFICACION	17
OBJETIVOS.....	20
1. Objetivo general.....	20
1.2. Objetivos Específicos.....	20
MARCO TEORICO.....	21
1. Percepción.....	21
1.1 Calidad en el servicio.....	22
1.2 Definición de calidad	22
1.3 Calidad en la atención odontológica	25
1.4 Escala SERVQUAL.....	29
ANTECEDENTES	32
METODOLOGIA UTILIZADA.....	41
2. Tipo de estudio.....	41
2.1 Población y muestra.....	41
2.2 Muestra	41
2.3 Criterios de exclusión:	42
2.4 Prueba piloto	42
RESULTADOS.....	43
DISCUSIÓN	51
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS.....	62
ANEXOS	66
Presupuesto	66
Cronograma de actividad	67

ÍNDICE DE FIGURAS

1. Diagrama de 3 Calidades
2. Modelo de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio
3. Cuestionario original de servqual
4. Elementos tangibles
5. Tangibilidad
6. Evaluación de la seguridad
7. Evaluación de empatía
8. Evaluación de la capacidad de respuesta
9. Evaluación de fiabilidad

ANEXOS

- A. Presupuesto
- B. Cronograma de actividad
- C. Cuestionario SERVQUAL calidad en la atención odontológica percibida por los usuario de la clínica salud vital I. P .S

RESUMEN

El objetivo general del presente proyecto de investigación, fue determinar la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de la atención en el servicio de odontología de la Clínica Salud Vital I.P.S. Fue una investigación de carácter descriptivo, con un diseño transversal, la muestra se conformó por 40 usuarios, que participaron voluntariamente, se aplicó el cuestionario SERVQUAL, donde se proponen cinco dimensiones para la recolección de la información, está determinado por la diferencia entre lo esperado por el usuario y lo realmente recibido.

Para el análisis de los resultados, se utilizaron estadísticas descriptivas, mediante cifras en porcentajes, donde se aprecia una calificación de satisfacción para las dimensiones de tangibles de un 70%, seguridad con una valoración de un 75%, empatía un 71% en donde solo el 22% de los usuarios se siente satisfecho en relación con la solución a las quejas y reclamos, la capacidad de respuesta 73% y por último la fiabilidad con un 70% .

Se concluyó, que las principales fortalezas se encuentran en las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta, los usuarios más insatisfechos los encontramos en las dimensiones de tangibles y fiabilidad.

Palabras claves: Percepción, usuarios, calidad del servicio

ABSTRAC

The general aim of this research project is determine the perception of the users depending on the capacity of the attention in the service of odontology of the Clinical Vital Salud. This research was made in a descriptive way; with a transverse design, the evidence was defined by forty users, who took part voluntarily .SERVQUAL was the questionnaire applied to this project. The purposes are based on five dimensions and the compilation of the information was collected to determine on the difference between the need by the user and the service really received.

For the analysis of the results the descriptive statistics were used. Through percentages, where it appreciates a qualification of satisfaction for the dimensions of tangibles of 70%, safety with a valuation of 75%, empathy 71%, where, only 22% of users feel satisfied in relation with the solution to the complaints and claims, the capacity of response 73% and finally the reliability with 70%. We conclude that the principal strengths are in the safety dimensions and capacity of response, the users more unsatisfied are found in the dimensions of tangible and reliability.

INTRODUCCIÓN

El sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud, ha definido los procesos de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, que deben desarrollar las instituciones prestadoras del servicio de salud, dentro de los cuales se debe evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios recibidos, esta práctica es cada vez más común, pues permite mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se obtiene información que beneficia a la entidad de salud y lógicamente a los usuarios que son la parte más importante dentro de una institución.

La clínica Salud Vital I. P. S. emprendió la iniciativa de identificar la percepción de los usuarios frente a la calidad de la atención y los servicios de salud en odontología aplicando un primer proceso de medición, para ello fue necesario pedir autorización por medio de un consentimiento informado que luego de ser firmado y de participar voluntariamente en el estudio, se procedió a aplicar la escala SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico.

En primer lugar el proyecto consultó el enfoque conceptual de calidad definida por Malagón en la que señala que es aquella que se espera pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueda acompañar el proceso en todas sus partes. (Malagón, 2006).

La calidad puede dirigirse y aplicarse a los Servicios de Salud, los cuales se han ido incorporando en los últimos años en nuestro país, al buscar la excelencia. No se trata exclusivamente de poseer calidad técnica o intrínseca, sino de producir actos de calidad y que estos sean percibidos por el usuario como un tipo de atención cargada de efectividad, eficacia y eficiencia, al igual que la equidad en el trato mutuo. (Patiño, 2002)

En la actualidad se han planteado un sinnúmero de definiciones para el término de la calidad. AVEDIS DONABEDIAN llamado el padre de la calidad fue pionero en estos estudios, creó programas de evaluación de garantía de la calidad, siendo este un modelo a seguir para otros autores, que sin refutar sus teorías, se han encargado de ampliar y reforzar cada uno de sus aportes. Siendo el más conocido el de H. Palmer que incluye cuatro dimensiones, las cuales son: efectividad, eficiencia, accesibilidad y aceptabilidad. (Medina, 2000).

Los tres componentes de la atención médica son estructura, proceso y resultados (Medina, 2000). Se debe tener un vínculo inquebrantable que necesariamente tienen que realizarse, y evaluarse de manera sistemática para la obtención de un resultado con calidad. La calidad involucra a todo el personal inmerso en los procesos de atención dentro de una organización, entre ellos están los pacientes, los prestadores y las entidades de salud, que tienen una percepción diferente y hace énfasis en lo que más valora para calificar un servicio como de buena calidad.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad es indispensable para todas las instituciones brindar servicios de salud con los más altos estándares de calidad, por tal motivo se hace necesario que cada uno de los funcionarios que intervienen en los procesos de atención al usuario asuman su responsabilidad. La calidad en la atención ha convertido en un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios, tanto instituciones públicas como privadas en salud están obligadas e interesadas en evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con el mejoramiento de la calidad de la atención, por tanto en los sistemas de salud se han desarrollado diferentes estrategias como la creación de comités de calidad y la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios, entre otros.

Evaluar la calidad desde la perspectiva del usuario es una práctica muy común, con la cual se recolecta información valiosa que contribuirá a beneficiar a la organización que brinda los servicios y directamente al mismo usuario. Debido a la reforma a la salud creada por el sistema general de seguridad social en salud, mediante la ley 100 de 1993, se contempló “la calidad como un atributo fundamental de la atención integral en salud que se les brinda a la población” (Elías, 1993). En los últimos años el tema de calidad ha adquirido una gran importancia en las instituciones de salud a nivel nacional e internacional, constituyendo un objetivo clave en cuyo logro están involucradas aseguradoras, entes territoriales, prestadores, organismos de control y los propios usuarios. La calidad de la atención en el marco del sistema general de seguridad social en el país y la normatividad vigente se ha definido como la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios, los cuales se han convertido en el eje central de la atención para cada institución.

(Rodríguez ,2011). Esta apunta directamente al usuario involucrando diversos aspectos, que se deben considerar en la prestación de los servicios de salud a la población colombiana, siendo estas dimensiones: capacidad de respuesta, empatía, seguridad, tangibilidad y fiabilidad; las que el usuario identifica para definir lo que para ellos constituye una atención con calidad. Con la evaluación de estas dimensiones, se logra medir la satisfacción de los usuarios en las entidades de salud, siendo absolutamente indispensables para detectar posibles fallas en los procesos de atención. A partir de ello es posible obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados a la atención recibida, con los cuales se obtiene información que beneficia a las instituciones de salud, a los prestadores directos y por supuesto a los mismos usuarios en sus necesidades y expectativas.

Existe una gran competitividad en el mercado, por tal razón hay que brindarles a nuestros usuarios toda la atención con calidad posible, buscar estrategias de mejoras continuas y determinar qué podemos realizar para satisfacer sus necesidades. “La calidad en la atención no puede verse como una cosa, si no como una referencia de la forma en que se produce y se percibe el proceso de producción de servicios” (Gabaldon, 2003), donde se involucra a todo el personal que hace parte en el proceso de atención, para que se ofrezca un servicio con humanización. Mucho se ha hablado de brindar una buena atención con calidad, dando origen a la creación y expedición de una serie de leyes, decretos, resoluciones, etc; con el propósito de regular el servicio de las entidades prestadoras del país; así como la elaboración de una serie de estudios tendientes a medir la calidad percibida por los usuarios, sin que se logren hasta ahora resultados satisfactorios sobre todo con la clase menos favorecida y vulnerable los cuales aducen en muchas ocasiones un servicio deficiente y de pobre calidad.

Por otro lado la poca disponibilidad presupuestaria genera insuficiencia de suministros e insumos, problemas con el mantenimiento de equipos; a esto también se suma el incremento de la competencia producto de la gran oferta de profesionales y la masificación de los servicios asistenciales odontológicos; además de tener en cuenta la prolongación y la no terminación de los tratamientos odontológicos, los cuales hacen que los pacientes vean su atención recibida como de mala calidad. Los cuales generan una imagen negativa para el prestador del servicio como también una experiencia poco agradable para el usuario, tales sentimientos se exacerban con la espera, la insuficiencia de información, la percepción de insensibilidad a sus necesidades, donde también se encuentra con que hay carencias efectivas en la evaluación de la gestión del servicio. Toda institución prestadora de servicios de salud debe trabajar en la búsqueda del mejoramiento continuo donde prime el buen servicio y trato hacia sus usuarios ya que esto es base fundamental de toda organización. La clínica Salud Vital I. P. S que se encuentra ubicada en la ciudad de Florencia departamento del Caquetá presta los servicios asistenciales de odontología general a una EPS de naturaleza privada donde se atiende en promedio 1.600 pacientes mensuales, y hasta el momento no ha dado a conocer una estrategia, que le permita determinar la percepción que tiene sus usuarios del servicio de odontología, ya que son las necesidades de los usuarios las que en un principio definen el concepto de calidad en un servicio. Aunque se habla mucho de calidad en la atención y su importancia; en Caquetá este concepto, recién está tomando fuerza y las entidades de salud están interesadas en conocer más sobre la calidad de la atención que se les está entregando a sus usuarios, sus inquietudes, para establecer un modelo de mejora continua y monitoreo permanente.

El nivel de competitividad exige a las entidades indagar sobre esos aspectos relevantes que valoran los usuarios, de esta manera el propósito del estudio es determinar ¿Cuál es la

percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de la atención en el servicio de odontología de la I. P. S. Salud Vital?

JUSTIFICACIÓN

El mejorar la calidad en la atención en salud se ha convertido en un tema que involucra a todas las instituciones de salud. La toma de conciencia relacionada a la importancia del mejoramiento de la calidad se evidencia en la atención segura al paciente, en la disminución de errores médicos y en agilizar los procesos. Son muchos los esfuerzos tanto en entidades públicas como privadas, en las instituciones públicas la necesidad de mejorar la calidad de la atención en servicios de salud son mayores, y el conocer dicha realidad en esta I.P.S genera motivación para realizar esta investigación, lo que permitirá identificar la percepción de los usuarios con respecto a su atención en el servicio de odontología.

Salud Vital I. P. S. es una institución de primer nivel, donde se ofrecen diversos servicios de salud con ciertos atributos de calidad y oportunidad, teniendo como prioridad sus usuarios; generando grandes cambios para mejorar en sus procesos, gestionando la seguridad del paciente, donde involucran a todo su personal administrativo y médico, para lograr una satisfacción y fidelización de sus clientes.

La clínica Salud Vital I. P. S. presenta una gran afluencia de usuarios que cotidianamente requiere de los servicios de odontología, la institución no cuenta con reportes o indagaciones que demuestren como son las interacciones entre el usuario y los empleados, qué experiencia vive el cliente desde el momento que tiene contacto con el servicio hasta que concluye la atención.

En la actualidad la clínica no ha identificado la percepción que tienen los usuarios respecto al proceso de atención, por tal motivo sería conveniente una investigación y poder obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información relevante que llegaría a beneficiar a la

entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas, con estos datos se llegaría a implementar modelos de respuesta inmediata.

Además, se detectarían o no las fallas, con estos resultados la entidad tendría en sus manos la oportunidad de analizar y corregir sus falencias en la atención, con las cuales podrá implementar procesos de mejoramiento que le permita optimizar la utilización de los recursos destinados a la atención, mejora el impacto en la salud de los pacientes, al fin de obtener a largo plazo una mayor satisfacción de sus usuarios, aumentando la imagen externa de calidad y seriedad de la organización y por lo tanto mayor prestigio social. Todo esto con el único fin de ofrecer al cliente los servicios que espera y a los cuales tiene derecho.

El ministerio de salud y de protección social realizó diversos estudios de los cuales se establecido un reporte de los indicadores de calidad dado por parte de las IPS/ EAPB a la Supersalud ha realizado semestralmente y posteriormente verificada por parte de éste. Donde la percepción de satisfacción de los usuarios es uno de los factores con mayor incidencia sobre la toma de decisiones al momento de seleccionar instituciones prestadoras de servicios de salud. Las cifras muestran que de cada 100 usuarios alrededor del 87.7% en IPS y el 85,2 % en EAPB consideran que sus expectativas resultan satisfechas a corte de 2013-1.

Al analizar este indicador se deben señalar las diferencias entre instituciones en cuanto a las formas de hacer las preguntas a sus usuarios, el momento en que se realiza la encuesta y los formatos que guían las respuestas. Adicionalmente, se debe tener en cuenta que a corte 2013-1 solamente reportó el 25.5% de las IPS mientras que reportó el 84.7% de las EAPB. Sobre la percepción de la calidad en usuarios de servicios de salud, el cual encontró

que el 77,69% de los usuarios encuestados afirmaron sentirse satisfechos y un 7,39% dijo estar muy satisfecho, lo cual indica que cerca del 80% de los usuarios se sintieron satisfechos con el servicio recibido en la IPS a la que regularmente asisten.(Ortega,2010)

“la OPS/OMS viene desarrollando esfuerzos orientados a incrementar la calidad y eficacia de la atención de los servicios de salud, así como incrementar la eficiencia en el uso de los recursos disponibles.”(Cabello, 2001).

Con este proyecto investigativo se quiere hacer un aporte, para el crecimiento de esta empresa, donde se tiene en cuenta la opinión del usuario, y se busca establecer en el área de odontología cómo los pacientes perciben la calidad de los servicios y tratamientos realizados por el odontólogo y personal en general, así se crearán estrategias de intervención para mejorar las condiciones ambientales del servicio, logrando conseguir la satisfacción del usuario.

OBJETIVOS

1. Objetivo general

- Determinar la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de la atención en el servicio de odontología de la Clínica Salud Vital I. P. S.

1.2. Objetivos Específicos

- Determinar el porcentaje de satisfacción percibida por los usuarios de acuerdo a las cinco dimensiones de calidad evaluadas en el servicio de odontología.
- Identificar las dimensiones de calidad en donde los usuarios manifiestan menor porcentaje de satisfacción.

MARCO TEORICO

La evaluación de la calidad desde la perspectiva de los usuarios y los profesionales se ha convertido en un área de conocimiento que se fundamenta en métodos y técnicas que permite identificar el servicio que se le ofrece a los usuarios, convirtiéndolos en receptores primarios al obtener la atención que requiere, es de vital importancia identificar lo que para ellos significa un servicio con calidad. Por lo tanto es importante que se conozca los diversos significados que se han dado para la percepción y la calidad.

1. Percepción

Sobre la percepción se han presentado diversas definiciones, “como el proceso mental consistente en seleccionar, organizar, e interpretar información con la finalidad de darle un significado, es la visión de la realidad que una persona se hace” (Medina, 2006)

El planteamiento de Gibson expone que “es un proceso simple; en el estímulo esta la información sin la necesidad de procesamientos mentales internos posteriores”

(Ballo, 1987) por tanto el organismo solo percibe aquello que pueda aprender y le es necesario para sobrevivir.

Según Ulric Neisser, (1976) la percepción “es un proceso activo-constructiva en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, construye un esquema informativo anticipatorio que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a la propuesta por el esquema” (Ballo, 1987)

1.1 Calidad en el servicio

En función de la satisfacción de cada una de las necesidades apuntadas, existen tres tipos de calidad, acuerdo con la percepción que el cliente tenga sobre la satisfacción de cada una de ellas:

- Calidad requerida: nivel de cumplimiento de las especificaciones del servicio.
- Calidad esperada: satisfacción de los aspectos no especificados o <<implícitos>>.
- Calidad subyacente: relacionada con la satisfacción de las expectativas no explícitas que todo cliente tiene.(Pérez, 1994)

En la calidad del servicio se debe tener entre los aspectos más importantes cumplir con las expectativas y necesidades del usuario, y analizar la percepción que tienen cuando reciben el servicio solicitado, evaluándose el mismo como satisfactorio o insatisfactorio.

La calidad de atención en salud es una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud y una necesidad de quienes requieren de estos servicios. (Morales, 2008)

1.2 Definición de calidad

El término calidad se utiliza en una amplia variedad de formas diferentes, se conoce muchas definiciones de diversos autores que le han hecho grandes aportes a este tema. Entre ellos se destacan los siguientes:

-Avedis Donabedian propuso en 1980 una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica y que formulaba de la siguiente manera: "Calidad de la atención es aquella

que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes" (Suño, 2000)

Existen diversos conceptos de calidad en la atención, cuya finalidad es ofrecer un buen servicio, con mejores condiciones de atención en salud a los clientes, donde prime atributos tales como, accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, y la satisfacción del usuario.

Según otros conceptos, la calidad se definir como:

- El grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del consumidor
- El conjunto de especificaciones y características de un producto servicio o producto referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades que se conocen o presuponen (ISO 9004-2).
- El conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren la actitud para satisfacer unas necesidades manifiestas o implícitas (INE 66.901).
- El conjunto de todas las propiedades y características de un producto que son apropiadas para cumplir las exigencias del mercado al que va destinado.
- El cumplimiento de las especificaciones, los requisitos del diseño del producto o servicio.

- El grado de adecuación de un determinado producto o servicio a las expectativas del usuario o a ciertos parámetros tecnológicos o científicos expresados mediante normas concretas. (Varo, 1994)

“Ishikawa plantea que se debe trabajar en la calidad, lo cual consiste en diseñar, producir, y servir un bien o servicio que sea útil, lo más económico posible, y siempre satisfactorio para el usuario”. (Varo, 1994)

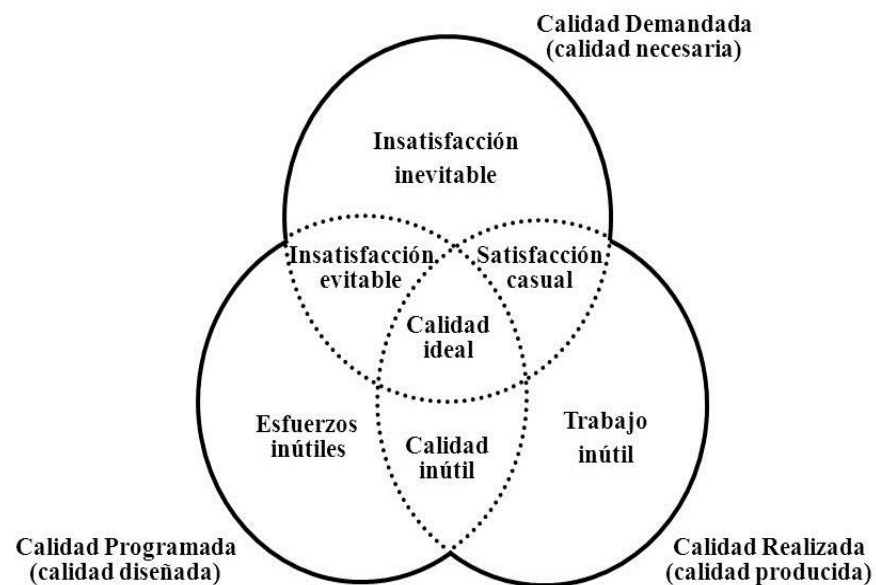


Figura1. Diagrama de 3 Calidades

Fuente: Varo Jaime (1994) gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria, ediciones Díaz de Santos, Madrid España (p. 7)

- Si la calidad demandada no se diseña o no se realiza se genera una insatisfacción del usuario.
- Si la calidad diseñada no se realiza o no es la demandada, el costo es mayor y la calidad es innecesaria o insuficiente.
- Si la calidad realizada no es la diseñada ni la demandada, aumenta el esfuerzo y la calidad es innecesaria o puede no llegar al nivel solicitado.

1.3 Calidad en la atención odontológica

En el concepto calidad de la atención médica según Donabedian (1998) puede diferenciar de modo muy general tres dimensiones principales:

- 1.- El concepto técnico de la atención.
- 2.- El componente determinado por el desarrollo de la interacción personal consustancial a la atención.
- 3.- El componente del entorno o ambiente físico donde se desarrolla dicha gestión

(Avedis 1991)

La calidad de la atención en su dimensión técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología odontológica de modo que reporte el máximo de beneficio a la salud del paciente minimizando sus riesgos. (Berwick, 1996)

Se debe realizar un control de calidad a todas las actividades que realiza el profesional y todo su equipo de trabajo, lo cual debe de estar en continua evolución generada por la necesidad del usuario, que suele presentarse constantemente, ya que estos participan de forma activa en todo el proceso de atención, donde los lleva a tomar decisiones y a elegir sobre el tratamiento para la patología que pueda estar presentando, elegir el profesional

que lo atiende, y pedir que se le explique de manera clara la información, haciendo uso de sus derechos como paciente.

La comunicación no verbal que se establece entre el odontólogo y su equipo de trabajo, es un factor determinante para la realidad percibida por el paciente al momento de tomar la consulta. El paciente realizará un análisis sobre la atención brindada y tomará decisiones respecto al grado de profesionalidad: “Por el cuidado de nuestro aspecto físico y profesional, por nuestro comportamiento, por la coordinación del equipo, por el cuidado del instrumental y procesos de descontaminación, cuidado de áreas operativas y las zonas de servicio”. (Cortesi, 2008)

“El odontólogo debe satisfacer las expectativas de los pacientes en cuanto a esta relación personal. No es rara la contradicción entre lo que cree el odontólogo que debe brindar y lo que espera el paciente de él y en lo que puede deberse a errores en la formación de este profesional, o a expectativas inadecuadas del paciente. Si las expectativas de un paciente no pueden ser satisfechas por la práctica odontológica o son impropias a la moral vigente debe, por la vía de la labor educativa inherente a toda práctica odontológica, transformarse dichas expectativas. Una buena técnica demanda que cada persona involucrada en el trabajo brinde una adecuada atención a todos los detalles requeridos para un manejo seguro y eficiente. Esto significa que la odontología de calidad depende de la integridad, conocimiento y habilidad adquiridos por el equipo odontológico, el cual incluye al odontólogo, la auxiliar e higienista oral”. (Salazar ,2006)

Existen algunas faltas que pueden incurrir en experiencias negativas para el usuario por la prestación de un inadecuado servicio, tales como la incorrecta interpretación de lo que el paciente solicita por falta de comunicación asertiva entre el personal que atiende y el paciente, la demora en la atención, los errores terapéuticos, la mala praxis, y el

incumplimiento en el plan de tratamiento; todo esto genera en paciente una percepción poco agradable del cumplimiento de sus necesidades. Para evitar que se presente este tipo de acontecimientos durante la atención de los usuarios en el área de odontología, se debe tener en cuenta los factores mencionados anteriormente y crear planes de contingencia ante la presencia de estos acontecimientos perjudiciales para el buen nombre de la institución y los profesionales que en ella laboran.

“Blumenthal piensa que la calidad técnica de la atención tiene 2 dimensiones: lo apropiado de los servicios prestados y la habilidad con la que la atención apropiada es desempeñada. La técnica de alta calidad consiste en “hacer lo correcto correctamente”. Hacer lo correcto requiere que el profesional tome las decisiones apropiadas sobre la atención para cada paciente (toma de decisión de alta calidad), y para hacerlo bien se requiere habilidad y juicio”. (Blumenthal D, 1996)

La valoración que hace cada individuo del grado en que se satisface su necesidad de salud en cada momento está influida en primer lugar por su propia experiencia como usuario del servicio, y esta experiencia valora fundamentalmente la calidad de la relación que se establece con el odontólogo, como paciente o como familiar de paciente. Esta relación puede tener como marco la clínica y la satisfacción generada en su integralidad cumple varias funciones como son sociales, profilácticas, terapéuticas, entre otras.

Se dice que las expectativas son la percepción de la probabilidad de ocurrencia de algún evento. Olson y Dover, (1979) las definieron como "La creencia de parte del consumidor acerca de los atributos de un producto o desempeño de este en un tiempo en el futuro". (Satu Lahti, 1992)

“Existen dos niveles de expectativas de servicio a los pacientes que son el nivel deseado y el nivel adecuado:

- Nivel deseado: este refleja el servicio que el paciente espera recibir. Es una mezcla de lo que él cree que puede ser y debe ser.
- Nivel adecuado: este refleja lo que el paciente encuentra aceptable y es, en parte, una función de lo que el paciente estima que será el servicio, es decir, de su nivel previsto.(Urriago,2010)
- De modo general las expectativas de los pacientes pueden agruparse en cuatro amplias categorías pertenecientes a:
 - Los aspectos referidos al proceso de interacción personal que se establece entre el equipo odontológico y el paciente.
 - Los aspectos referidos a la percepción de la competencia técnica del profesional y su equipo que tengan los pacientes.
 - Las condiciones de los lugares en que se brinda la atención, así como el grado de accesibilidad de la misma.
 - Los aspectos referidos a los valores morales del profesional de la salud que se manifiestan en el cumplimiento de la ética médica y la ética general de la sociedad.”(Urriago, 2010)

1.4 Escala SERVQUAL

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año de 1988 cuyo objetivo era mejorar la calidad de servicio prestada por una organización, estableciendo lo que el usuario espera de un servicio y de lo que recibirá, este cuestionario evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones como: la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio; permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio, en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones. (Ruben, 2008)

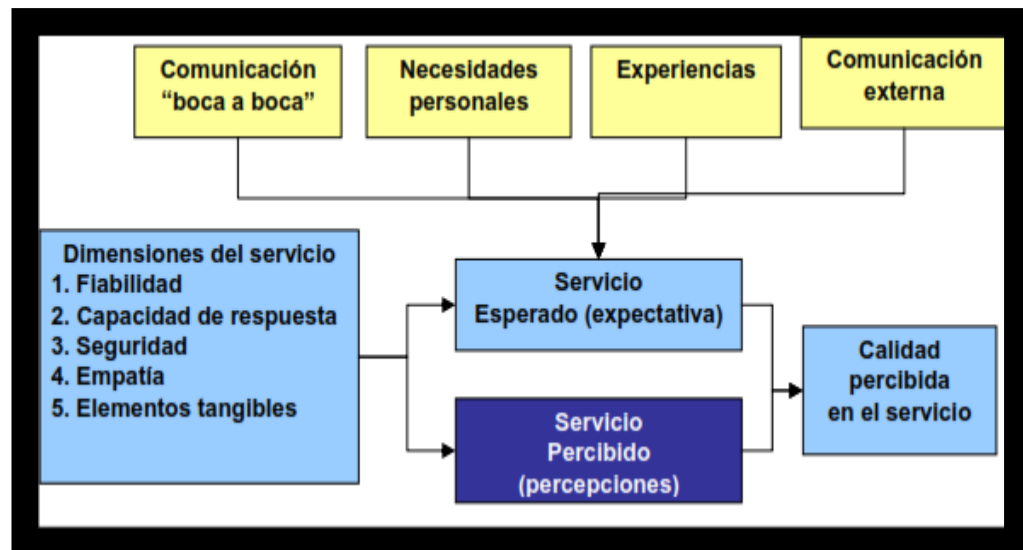


Figura 2. Modelo de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio

Fuente: Huertas, (2008). Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas

La formalización de la medición de la calidad a través de la comparación de las expectativas con las satisfacciones se realiza a través de la escala SERVQUAL, la cual determina la calidad del servicio mediante la diferencia entre expectativas y satisfacciones valorando ambas a través de una encuesta de 22 ítems, divididos en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía:

- Elementos tangibles: Son catalogados como elementos tangibles el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios.
- Fiabilidad: Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee. Probabilidad del buen funcionamiento de algo.
- Capacidad de respuesta: Es la capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención. Es la disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
- Seguridad: Certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad.
- Empatía: Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Atención individualizada y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes.

Cada uno de los 22 ítems es medido a través de una escala numérica que va desde 1 para una satisfacción o expectativa muy baja para el servicio en cuestión, hasta el número 7 para una satisfacción o expectativa muy elevada del mismo servicio. Determinando el gap

o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad (Huertas, 2008)

	Fuertemente en desacuerdo							Fuertemente de acuerdo						
1. Las empresas de __ excelentes tienen equipos de apariencia moderna.														
2. Las instalaciones físicas de las empresas de __ excelentes son visualmente atractivas	1	2	3	4	5	6	7							
3. Los empleados de las empresas de __ excelentes tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7							
4. En una empresa de __ excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7							
5. Cuando las empresas de __ excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7							
6. Cuando el cliente tiene un problema, las empresas de __ excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7							
7. Las empresas de __ excelentes realizan bien el servicio ala primera vez.	1	2	3	4	5	6	7							
8. Las empresas de __ excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7							
9. Las empresas de __ excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5	6	7							
10. En una empresa de __ excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5	6	7							
11. En una empresa de __ excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7							
12. En una empresa de __, excelente, los empleados siempre están dispuestos	1	2	3	4	5	6	7							
13. En una empresa de __ excelente, los empleados nunca	1	2	3	4	5	6	7							
están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.														
14. El comportamiento de los empleados de las empresas de __ excelentes tramiten confianza a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7							
15. Los clientes de las empresas de __ excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	1	2	3	4	5	6	7							
16. En una empresa de __ excelente, los empleados son siempre amables con los clientes.	1	2	3	4	5	6	7							
17. En una empresa de __ excelente, los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7							
18. Las empresas de __ excelentes dan a sus clientes atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7							
19. Las empresas de __ excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7							
20. Una empresa de __ excelente tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7							
21. La empresa de __ excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7							
22. Los empleados de las empresas de __ comprenden las necesidades específicas de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7							

Figura 1 Cuestionario original de servqual

Fuente: Huertas, (2008). Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas

ANTECEDENTES

El tema de calidad de asistencia sanitaria es antiguo, se remonta al propio ejercicio de la profesión médica, pues encontramos sus orígenes en papiros egipcios o en el tratado la ley de Hipócrates. En los años 60 Avedis Donobedian, fue el gran impulsor ideológico del control de calidad asistencial, dotándola de doctrina, cuerpo y de metodología, formuló la estrategia sobre la evaluación de la calidad asistencial basada en la estructura, el proceso y los resultados. Estos estudios nos explican qué tan importante es evaluar o priorizar la calidad de la atención. Cabe señalar que en países como México, Perú, Panamá, Ecuador y otros países, se han realizado trabajos de investigación para evaluar la calidad de la atención a través de la satisfacción del usuario.

En México Ramirez-Sanchez TJ, Nájera-Aguilar P, Nige realizaron una investigación que tuvo por objeto describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en servicios ambulatorios de salud en México y analizar su relación con algunas características predisponentes y habilitadoras de la población usuaria. La información analizada parte de la encuesta nacional de salud II de 1994, que levantó información de 3.324 usuarios que acudieron a los servicios de salud en las dos últimas semanas previas a la encuesta. Se encontró que 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. Los principales motivos que definen la calidad como buena fueron: el trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); en tanto que los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera (23.7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%). Los que utilizaron servicios de seguridad social perciben 2.6 veces más frecuente la mala calidad de atención que los que acudieron a servicios privados.

Para los usuarios, la calidad está representada por las características del proceso de atención (44.8%), del resultado (21.3%), de la estructura (18.0%), y de la accesibilidad (15.7%). Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: no lo atendieron bien (18.2%) y los largos tiempos de espera (11.8%). Los resultados sugieren profundizar en el conocimiento de la perspectiva poblacional, y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejoría continua de la calidad de la atención. (Ramírez, 1998)

Lima- Perú 2006 Luna Salazar Giancarlo realizo un estudio relacionado con la Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana. La muestra fue de 30 pacientes que acudieron a la Clínica Dental A y 30 pacientes que acudieron a la Clínica Dental B en el mes de Octubre del año 2005. Se utilizó la escala SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico para medir la calidad del servicio en las dos clínicas, mediante la diferencia entre expectativas y satisfacción. En la Clínica Dental A, la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes más bajos, mientras que la dimensión de fiabilidad y la dimensión de seguridad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas. En la Clínica Dental B, la dimensión de seguridad y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes más bajos, mientras que la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de fiabilidad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas.

(Luna, 2006)

Panamá 2006 León, Lida, Dorisbeth, el objetivo de este estudio era medir la calidad de atención percibida por los usuarios de la farmacia de la policlínica Manuel de J Rojas. El

tipo de estudio fue descriptivo transversal, la muestra era de 242 usuarios, los datos fueron recolectados mediante encuesta auto aplicada con preguntas cerradas, los resultados indicaron que el 97,6% de los pacientes catalogaron la calidad de la atención como buena y excelente. (Dorisbeht, 2006)

Lima – Perú 2012 Vargas Rodríguez Martha Cecilia, esta investigación es de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, que tuvo como objetivo general, identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la clínica de la facultad de odontología de la universidad nacional de San Marcos. La población estuvo conformada por todos los pacientes que recibieron atención en las clínicas durante el segundo semestre del año 2011. La muestra estuvo integrada por 210 pacientes, mayores de 14 años, que fueron elegidos en diferentes áreas de la clínica, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple bietápico. Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado que fue validado por pruebas piloto a través de análisis factorial exploratorio y alfa de cronbach, donde se obtuvo una alta consistencia interna. Los resultados obtenidos mostraron que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes, encontrándose en ambos asociación estadísticamente significativa entre las variables ($p < 0,05$). También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad, no presentándose en la calidad objetiva diferencias entre sus dimensiones. Los niveles de percepción de la calidad total de los usuarios externos de la clínica odontológica de San Marcos fueron regular en un 71,4%.; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%). (Vargas, 2012)

Rev Med Hered 2012 Cabello 1 Emilio, L. Chirinos Jesús, el objetivo de este estudio fue Validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa (CE) y emergencia (E) de un hospital público. El estudio fue descriptivo, transversal, basado en la encuesta SERVQUAL. Las variables del constructo luego de perfeccionamiento consecutivo, incorporaron las principales actividades del proceso de atención y requisitos de calidad de los usuarios externos. La validez de contenido fue analizada con 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach y su aplicabilidad en una muestra no probabilística de 383 usuarios de CE y 384 de E, en los el análisis factorial mostró que el 88,9 % de la varianza de las variables en CE y 92,5% en E, explicaban los 5 componentes o dimensiones de la calidad. El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,984 para CE y 0,988 para E. La satisfacción global de los usuarios en CE fue 46,8% y 52,9 % en E. Las variables con mayor insatisfacción en CE fueron: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado; en emergencia: deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión. Se concluyó que las encuestas de CE y E, demostraron propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora. (Cabello, 2010)

Quito- Ecuador 2011, Bravo Tapia, Melida, el objetivo de este estudio era analizar la percepción de la calidad de la atención que tenían los usuarios en la consulta externa del

subcentro de Amalguaña. El tipo de estudio fue descriptivo con abordaje cuantitativo, la muestra era de 30 pacientes encuestados, los resultados más relevantes, el 76.7% de los encuestados manifestaron que para ser atendidos debían esperar hasta 180 minutos, sin embargo refirieron como poco y aceptable el tiempo de espera. (Bravo, 2011)

Medellín –Colombia 2008 Agudelo Andrés Alonso, se llevó a cabo un estudio descriptivo por medio de técnicas cualitativas y cuantitativas como una encuesta realizada en 98 estudiantes sobre aspectos tales como el trato del personal, la eficacia en la atención recibida, información, accesibilidad, oportunidad, seguridad, opinión sobre las instalaciones, satisfacción global; y se complementó con entrevistas semiestructuradas a los profesionales y a los mismos estudiantes. Se encontró una alta satisfacción global (95,9%), acompañada de elementos que resaltan la confianza técnica y profesional del personal odontológico, y de la institución en sí (promedios en las variables estudiadas por encima de 7 y porcentajes de alta satisfacción por encima del 50%); con algunos elementos críticos en la atención que deben mejorarse como la privacidad y la oportunidad en el servicio, la satisfacción del usuario es alta en comparación con otros estudios locales, y depende de factores como el sexo, la edad, el estrato socioeconómico, la institución y la relación profesional-paciente. Se sugiere avanzar en la construcción de propuestas investigativas en el componente satisfacción del usuario en otras instituciones y en la construcción de escalas de satisfacción del usuario ante los servicios de atención en salud bucal con validación de constructo para ser utilizadas en el medio. (Agudelo, 2008)

Pereira- Colombia 2010 Betancourt Jorge, Rodas Natalia, el objetivo era establecer la percepción de calidad que existe desde el lado de la oferta y la demanda en la E.S.E. El

tipo de estudio descriptivo y el muestreo aleatorio simple, se trabajó con la escala de servqual, en forma global se estableció que la E.S.E tiene una Calificación por componente, de 51.7% en la estructura, 51.7% en el proceso y 52.12% en el resultado, lo cual ubica a la empresa en la categoría bueno, por cada uno de los componentes. (Betancourt Jorge, 2010)

Álvarez Joel 2013 realizo una investigación cuantitativa de todas aquellas variable y atributos que afectan significativamente la prestación del servicio por parte del Departamento de salud del IPSPUNEG, donde se aplicaron los conceptos de mercadeo Simultáneamente se elaboró y aplico el instrumento SERVQUAL, constituido por 25 Preguntas con escala licker, que permitiera al instituto autoevaluarse continuamente. La Investigación estuvo enmarcada como de campo del tipo descriptiva, al igual que el estudio realizado en la presente investigación. Como conclusiones más destacadas, tenemos que la información de los medico es la más acertadas el trato Personalizado y la amabilidad del personal con un 7% de aceptación y un índice de Percepción del 72% indicando que existen inconformidades por parte de UNEG. (Joel,2013)

Bogotá- Colombia 2013 Borre Ortiz Yeis Miguel, el objetivo era determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla, de Agosto a Octubre de 2011. Metodología: Estudio descriptivo, transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 Pacientes a través del Cuestionario SERVQHOS-E, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos se tabularon y graficaron en Excel, se utilizaron medidas de dispersión, tendencia central, frecuencias absolutas y relativas para la interpretación de

resultados, guardando el rigor metodológico y las características éticas correspondientes. Revisando los resultados, la calidad percibida de la atención de enfermería por los pacientes hospitalizados es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “como me lo esperaba” en un 17%, y “mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%; el 48.7% estuvo “muy satisfecho”, el 48.1% “satisfecho”, y el 3% “poco y nada satisfecho”. El 56% son mujeres y el 44% son hombres, con una media de 48.5 años (DE: 18.5). Conclusiones: de acuerdo a la teoría de la Desconfirmación de expectativas de Oliver y los postulados de Parasuraman et al, el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida. Resultado coherente con otros estudios, los cuales muestran que la Calidad Percibida como buena oscila entre el 60% y 100%. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% Recomendaría la IPS (Borre, 2013)

Araya Carlos 2010 utilizó la escala SERVPERF validada en las empresas privadas de servicio y basada sólo en las percepciones como una forma de evaluar la calidad, es decir se pesquisan sólo dimensiones intangibles. El estudio realizado tomó una muestra de 405 personas de un universo poblacional de 48.746, permitiéndose un error del 5% con un nivel de confianza del 95% y se aplicó en sus hogares una encuesta elaborada para la ocasión. Se observó cuál es la percepción de la atención a uno de los grupos más vulnerables de los usuarios, las personas con discapacidad. También se efectuó un estudio piloto en otra comuna a fin de estudiar concordancia de resultados. Los resultados mostraron la valoración más baja para la folletería y recetarios con un 4,85 en la escala 1 a 7, siendo este último lo mejor. Un 6,84 fue la nota asignada al sistema de acopio de datos y un 4,91 para los demás miembros del consultorio. Un 5,79 es la nota que obtienen los

odontólogos que otorgan la prestación. El criterio empatía resultó ser la media más baja y distinta a todos ($p < 0,004$). En las personas con discapacidad, los resultados mostraron mayor deficiencia en la atención con una media general de 4,82, pero no se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($p > 0,05$) entre los promedios de los criterios. Al comparar la atención de las personas no discapacitadas con personas discapacitadas, todos los promedios de estos últimos fueron inferiores ($p < 0,05$). Se puede concluir que es necesario explicar a las autoridades, que si bien los esfuerzos en equipamiento e infraestructura son muy útiles, debe haber un apoyo al crecimiento del capital humano, elemento intangible, ya que su valoración es un complemento importante en la satisfacción del usuario (Araya, 2010)

Bernuy Luis 2005 busco determinar cuál era la calidad del servicio percibido de la atención odontológica. Para ello utilizo el cuestionario SERVQUAL, se encontró que los pacientes manifestaron expectativas altas en todas las dimensiones especialmente en las dimensiones de empatía y proyección de seguridad, finalmente se encontró un promedio servqual global de 1,06 en la que el 97% de los pacientes se encuentran insatisfechos siendo la dimensión de Confiabilidad y empatía las que presentan mayores puntajes de insatisfacción (Bernuy, 2005).

En países desarrollados el punto de vista de los pacientes respecto a la percepción de la salud ha contribuido en los procesos de la gestión en salud actuando en concordancia con un modelo de calidad total. La preocupación de la calidad asistencial va más allá de las exigencias propias del prestador de salud en relación al cumplimiento de estándares de calidad. La perspectiva del usuario es muy importante porque es más probable que los

pacientes satisfechos cumplan con el tratamiento y continúen utilizando los servicios de salud.

Es por ese motivo que con respecto a todas las demás dimensiones de calidad, la insatisfacción del usuario afecta la salud y el bienestar de la sociedad, en Colombia se ha venido trabajando y desarrollando estrategias donde se involucran a los usuarios teniendo en cuenta lo que para ellos es calidad en la prestación de servicio en salud, ya que son pilares fundamentales para el afianzamiento de las organizaciones que contribuyen al mejoramiento de una institución. También se debe reconocer la importancia de la percepción de los prestadores del servicio, como el personal médico, de enfermería, y resto de personal administrativo; la calidad en salud involucra a todo un grupo multidisciplinario donde cada quien está comprometido a brindar el servicio de forma pertinente y oportuna.

El servicio de salud responde a una necesidad de los individuos, más que a los propios deseos de tener más o mejor salud, por esto cada persona debe recibir tantos cuidados médicos como la satisfacción de expectativas.

Actualmente en el departamento del Caquetá se está trabajando arduamente en la calidad de los servicios de salud y seguridad del paciente. Las principales instituciones de salud legalmente conformadas realizan capacitaciones trimestrales a todos los funcionarios asistenciales; aunque esta información no se encuentra al alcance de los que podrían estar interesados de conocer los programas que se vienen desarrollando, es muy limitada el acceso ya que no se encuentra documentada en medidas como páginas web, artículos u otros formas de divulgación. Esta información sería de útil ayuda para el buen desarrollo de todos los programas y servicio que son ofrecidos y tomados por parte de la población.

METODOLOGIA UTILIZADA

2. Tipo de estudio

La presente investigación se llevó a cabo desde un enfoque cuantitativo, con tipo de estudio descriptivo de corte transversal, ya que proporciona las características especiales del cliente externo y las herramientas para determinar la percepción que tienen los usuarios con respecto a la atención odontológica en la clínica Salud Vital I. P. S. del departamento del Caquetá.

2.1 Población y muestra

Está representado por los pacientes que acudieron por atención odontológica a la clínica Salud Vital de Florencia, donde fueron atendidos 1.230 usuarios durante los meses de abril y mayo del año 2014.

2.2 Muestra

La muestra estuvo representada por 40 usuarios que voluntariamente decidieron participar en el estudio.

Muestreo

No probabilístico, por conveniencia.

2.3 Criterios de exclusión:

- Paciente menor de 18 años.
- Usuario con alteraciones psiquiátricas o retraso mental evidente
- Pacientes que acudieron por el servicio de urgencias.
- Pacientes que acudieron a consulta y no recibieron ningún tratamiento posterior.

2.4 Prueba piloto

Como prueba piloto durante la última semana del mes de abril del año 2014, la odontóloga y la auxiliar de odontología, previa información y autorización del paciente aplicaron diariamente la encuesta a 6 usuarios, que acudieron al servicio de odontología, con el fin de probar su aplicabilidad y cuyos resultados nos permitieron hacerles los ajustes necesarios, para luego proceder a aplicar la respectiva encuesta al resto de usuarios.

RESULTADOS

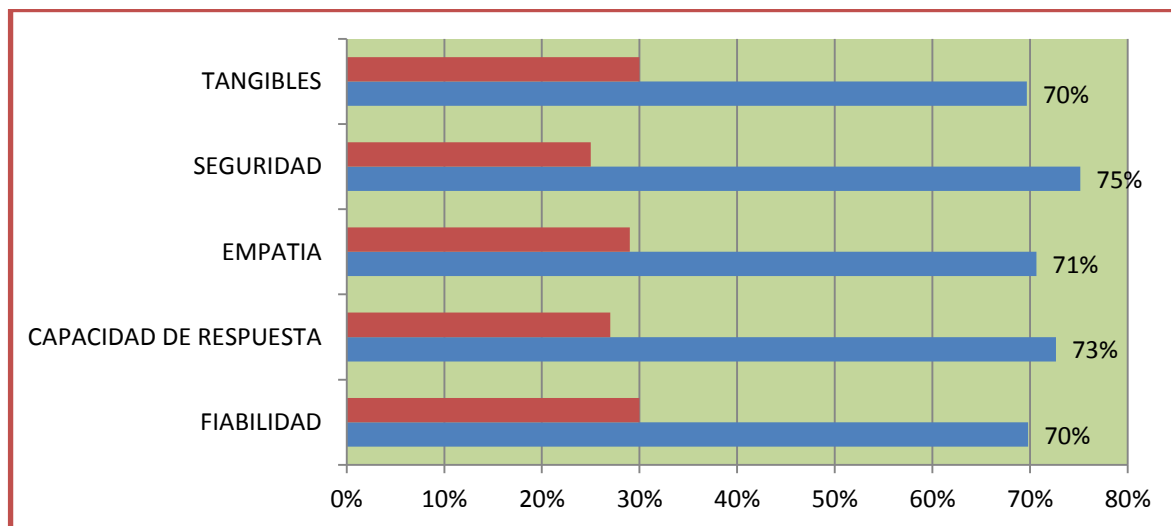


Figura 3. Evaluación por dimensiones de calidad

El principal objetivo de la encuesta realizada fue determinar la percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de la atención en el servicio de odontología de la clínica Salud Vital I. P. S.

Con referencia a los elementos tangibles se puede apreciar que el 70% de los usuarios encuestados estaban satisfechos. El 30% manifestó no estar satisfecho. Esto muestra la necesidad de adecuar las instalaciones de la I. P. S. como sala de espera, recepción y consultorios odontológicos, ya que por ser espacios muy reducidos no resultan atractivos ni cómodos para los usuarios. En cuanto a la presentación personal de los empleados, los usuarios se sienten en su mayoría satisfechos, a pesar de que ninguno de ellos portan uniforme para reconocerlos como funcionarios de la empresa; se debe tener muy presente que un alto grado de informalidad a la hora de atender un usuario será una variable que para este caso no traerá buenos resultados. En lo elementos tangibles se puede decir que

no todas las expectativas que tiene el cliente se están cumpliendo, se debe prestar más atención a las instalaciones que es la parte más visible de la institución.

La seguridad fue evaluada por los usuarios con satisfacción en un 75%, la encuesta arrojó un porcentaje menor a la pregunta sobre el conocimiento suficiente por parte de los empleados para responder preguntas, se debe dar alta importancia a esta enorme falla, ya que genera inseguridad en el público atendido, y se puede llegar a considerar que se está siendo asistido por profesionales no aptos; se deben idear estrategias para mejorar la versatilidad de los empleados y así mismo la calidad percibida por los usuarios.

La empatía evaluó la atención individual, los horarios vs la conveniencia del paciente, la atención personalizada y solución de quejas, esta última fue la que más insatisfacción generó ante lo cual se sugiere implementar plan de acción para gestionar y solucionar quejas, de tal forma que el cliente se sienta bien atendido y sienta que le resuelven sus problemas de atención por parte de la I. P. S.

La capacidad de respuesta se calificó por los usuarios con el 73% de satisfacción, siendo este ítem importantísimo a la hora de evaluar la empresa como tal, es significativo la percepción que tiene el usuario con respecto a las respuestas que obtienen de sus inquietudes y de sus solicitudes de ayuda, ante tal porcentaje se debe implementar mecanismos de mejoramiento, ya que al igual que la empatía las personas experimentan sensación de poca atención y no resolución de inquietudes.

La fiabilidad fue valorada por los encuestados en satisfacción del 70%, tal resultado es uno de los más bajos, se evaluó la oportunidad en los servicios, la atención y orientación por parte de los empleados. Por ello esto debe ser motivo de preocupación en la entidad, ya que las personas no sienten la suficiente confianza para estar en las instalaciones y ser atendidos por personal de la I. P. S. Se deben tomar medidas asertivas que conduzcan al

mejoramiento de esta situación y orientar los profesionales hacia la mejor comunicación de la información, oportunidad en la prestación del servicio, buena atención y mostrar interés en resolver los problemas de los usuarios.

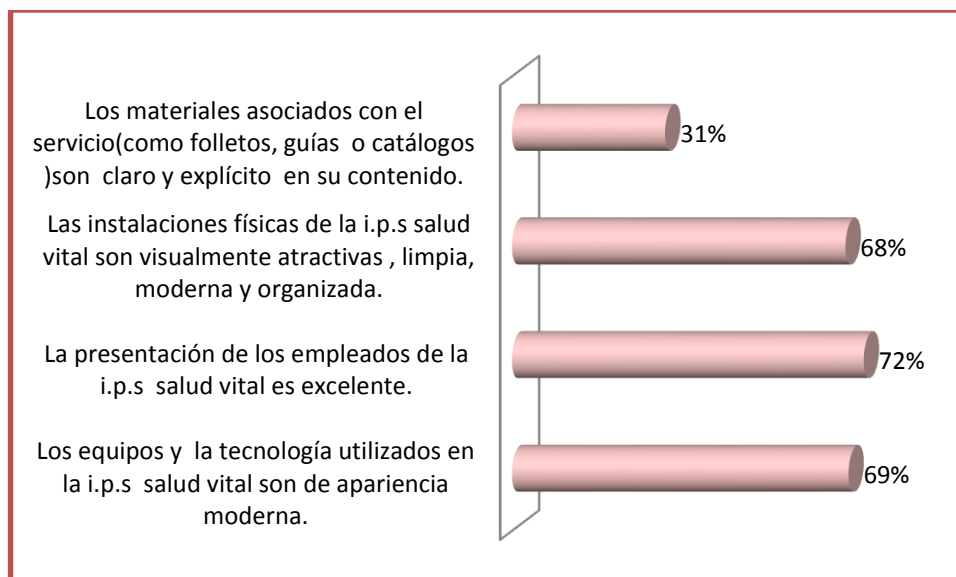


Figura 4. Tangibilidad

De manera detallada esta dimensión fue valorada considerando 4 aspectos relacionados con calidad en donde se encuentra que el ítem peor valorado hace alusión a los mecanismos de comunicación con los que cuenta la entidad para compartir información con los usuarios, los pacientes hacen referencia que no conocen los folletos, ni otro elemento que les hable sobre el servicio de odontología, en segundo lugar tenemos la variable de las instalaciones en donde un porcentaje considerable muestra insatisfacción. Esto demuestra que la I. P. S. se debe preocupar por adecuar de mejor forma las instalaciones, la clínica cuenta con una infraestructura relativamente nueva, sin embargo el consultorio no es lo suficientemente amplio para atender con comodidad y privacidad

durante los procedimientos odontológicos, sus muebles, camillas, equipos, paredes y su aspecto en general no es muy bueno ya que dan una apariencia no muy moderna, además de contar con una sala de espera muy pequeña para el volumen de pacientes que son atendidos diariamente lo cual genera un hacinamiento con aspecto de desorganización.

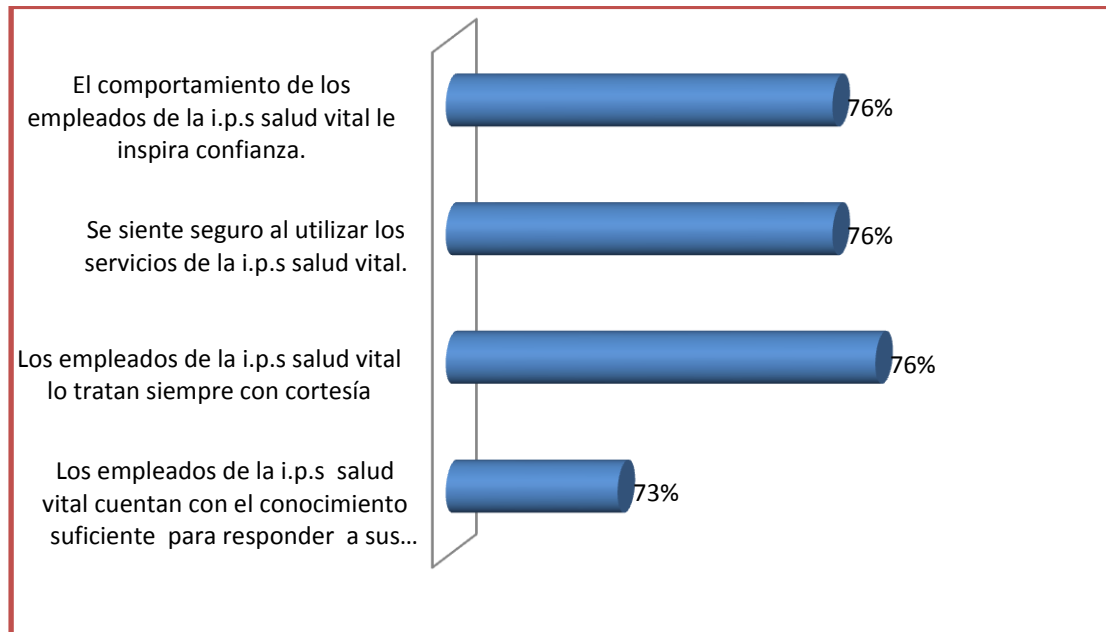


Figura 5. Evaluación de la seguridad

Esta es la dimensión que logra el mayor porcentaje de calificación del estudio, lo cual le da un valor agregado al servicio, las tres primeras preguntas obtiene un resultado similar que indica que los usuarios en general están satisfechos sin dejar pasar que se deben hacer énfasis en algunos aspectos para lograr subir este porcentaje, por otro lado el 24% restante que manifestaron insatisfacción durante la encuesta al usuario a manera de comentario hacían relación al comportamiento y actitud de algunos funcionarios, la rotación constante de los profesionales en odontología, y a una funcionaria en especial que no es diligente ni amable en el cumplimiento de sus funciones, la cual de manera constante fue nombrada por los usuarios. Para la última pregunta que obtuvo un porcentaje más bajo que las anteriores se hizo mención por parte de algunos usuarios sobre una inconformidad, la cual

corresponde al momento en que estos solicitan información cuando son remitidos al especialista en cirugía maxilofacial y endodoncia la documentación que se debe realizar para este proceso, que suele ser demorado; otros por el contrario solo se limitaron a responder que se iban con dudas, por pena a preguntar, o porque el profesional no les inspira la suficiente confianza en cuanto a conocimientos resolución de inquietudes.

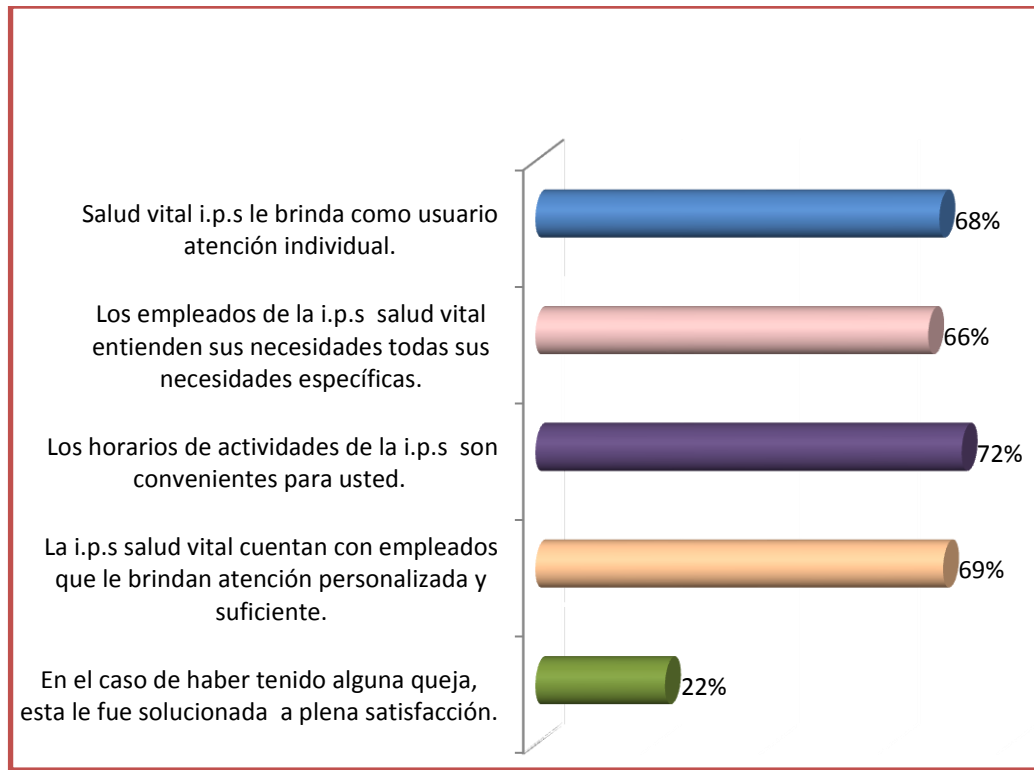


Figura 6. Evaluación de empatía

Para medir esta variable y todo lo que involucra, se hizo necesario realizar cinco preguntas a los usuarios, donde la insatisfacción se cree que surge por aspectos manejados como son: la poca interacción o vínculo con el odontólogo y con el personal que labora en la entidad debido al corto tiempo que se le brinda al usuarios en su cita, perciben que se les brinda muy poca información sobre los tratamientos o procedimientos practicados o que se les van a practicar y los tiempos tan cortos que destinan los profesionales para su consulta, otros por el contrario esperan que durante su primera visita se les resuelva todo lo referente

a sus tratamientos, algunos usuarios expresan que el procedimiento realizado no está directamente relacionado con el motivo por el cual consultaron.

La última pregunta arrojó un porcentaje de insatisfacción bastante elevado durante su evaluación, la cual hace referencia a la solución de quejas y reclamos, en donde los usuarios comentaban haber reportado quejas en alguna oportunidad de forma verbal y en el buzón de sugerencias, pero no se observan cambios relativamente importantes por tal motivo sienten el desinterés de la I. P. S. para gestionar las mismas, llegando al caso en que muchos de ellos ya no vuelven a intentar nuevamente reportar cualquier inconformidad por considerarlo una pérdida de tiempo.

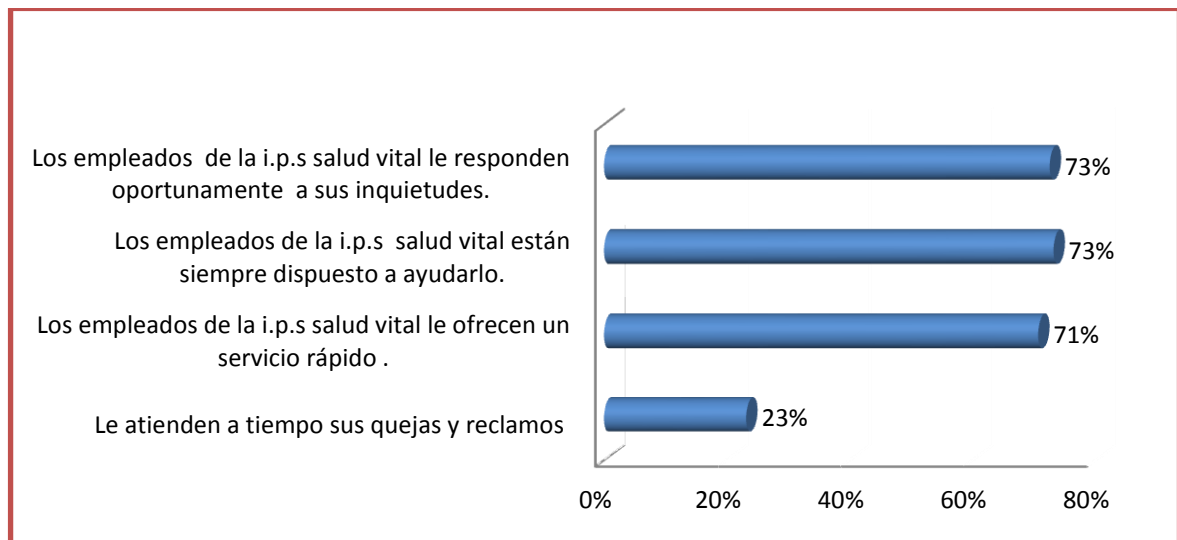


Figura 7. Evaluación de la capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta hace referencia a la voluntad y disposición que tengan los empleados al momento de atender al cliente. Para la capacidad de respuesta se realizaron cuatro preguntas. Al interrogante ¿Los empleados le responden oportunamente sus inquietudes? Los clientes respondieron en su mayoría que están satisfechos con la oportunidad en la respuesta de las inquietudes al igual que la disposición de ayuda por

parte de los empleados y la rapidez en el servicio, lo cual es algo muy beneficioso para la imagen de la I. P. S. Sin embargo no se debe dejar de lado que solo el 23% de los clientes estaba satisfecho con la atención de quejas y reclamos, tal vez se debió a que en la institución no se cuenta con el servicio de atención al usuario y los buzones de sugerencias no están en lugares visibles, por lo cual varios de los encuestados respondían a esta última pregunta en la casilla de no aplica. Se debe prestar gran atención a pequeños detalles para mejorar aún más la capacidad de respuesta. Se puede concluir que esta variable es una de las más fuertes que tiene la I. P. S con un índice de satisfacción del 73%.

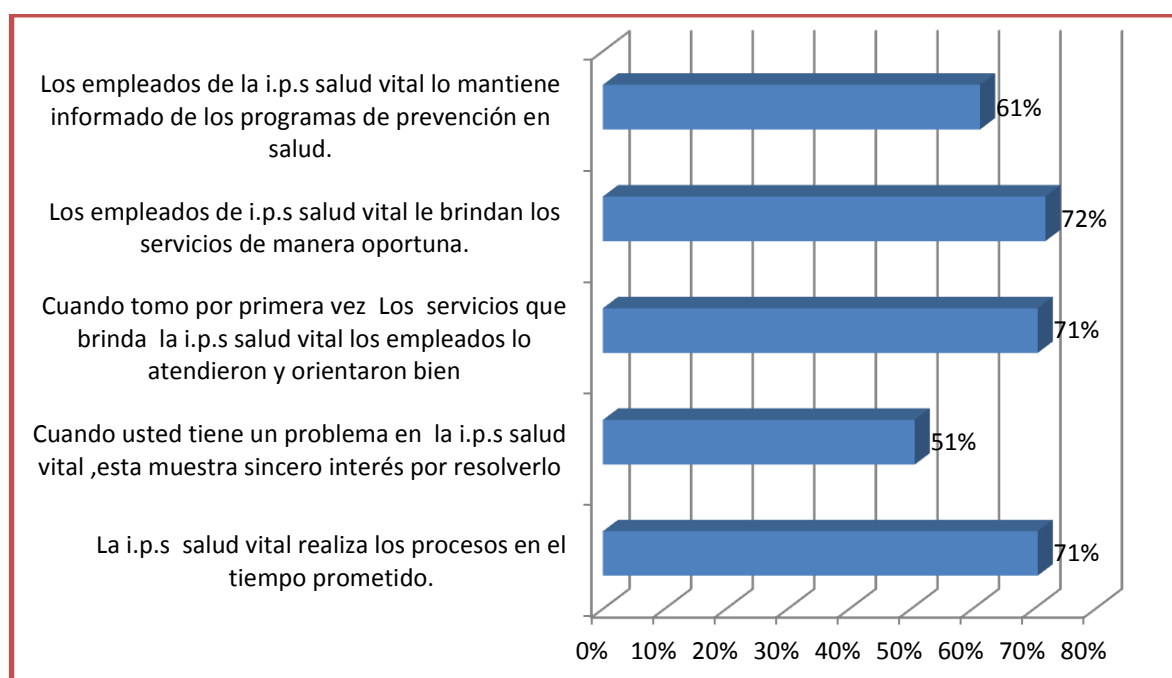


Figura 8. Evaluación de fiabilidad

En cuanto a la fiabilidad, se debe partir del precepto que en el servicio se vende primero y después se produce y es utilizado, como es el caso de los servicios de salud; se debe tener en cuenta que el servicio prestado en la IPS es producido por personas y para personas y esto lo hace ser más variable que el que ofrecen las maquinas. Para la medición de esta variable, se realizaron cinco preguntas. En relación con esta gráfica, los clientes en un 72%

aceptaron que la I.P.S brinda servicios de manera oportuna, es decir se les atendió a tiempo y otorgándoles lo que requerían, sin embargo aún queda un público restante que no está satisfecho, pues quizás piensa que la I.P.S no cumplió con lo prometido, se debe prestar mucha atención a esto pues esta variable de confianza es la que generará también entre otras la fidelización del cliente. Por medio de esta grafica se puede ratificar, que la mayoría del público (71%) piensa que el servicio se brinda de una manera rápida, en el tiempo prometido, sin embargo el resto de encuestados está insatisfecho, probablemente se deba a que no fue atendido rápidamente. En relación con esta variable de la confianza se puede inferir, que Salud Vital I. P. S. sí la está generando en sus clientes, sin embargo, existen detalles que tienen a la población inconforme y que se deben arreglar, para alcanzar un 100% de puntaje de satisfacción.

DISCUSIÓN

La calidad de la atención en salud cada día adquiere más importancia, creando la necesidad inminente de ser aplicada en todas las I. P. S. de Colombia. La clínica salud vital emprendió la iniciativa de identificar la percepción de los usuarios frente a la calidad de la atención y los servicios de salud en odontología aplicando instrumentos de medición, se contó con la participación voluntaria de un grupo de usuarios. Esta investigación realizó una indagación sobre la calidad en la atención odontológica percibida por los usuarios de la clínica Salud Vital I. P. S. este estudio fue de tipo transversal, de orden descriptivo, se utilizó la encuesta del modelo SERVQUAL para la recolección de datos; la población y muestra estuvo representada por 40 usuarios que participaron voluntariamente entre los meses de abril-mayo del año 2014, el muestreo fue no probabilístico, por conveniencia. Una vez analizados los resultados de las preguntas respondidas por los usuarios se encontró principalmente que la percepción del usuario fue satisfactoria en un 71,8% y el otro 28,2% como insatisfecha.

Álvarez Joel 2013 realizó una investigación cuantitativa de variables y atributos que afectan significativamente la prestación del servicio por parte del departamento de salud del IPSPUNEG, donde se aplicaron los conceptos de mercadeo, simultáneamente se elaboró y aplicó el instrumento SERVQUAL, constituido por 25 Preguntas con escala liker, que permitiría al instituto autoevaluarse continuamente. La Investigación estuvo enmarcada como de campo del tipo descriptiva, al igual que el estudio realizado en la presente investigación. Como conclusiones más destacadas, se encontró que la

información del médico es la más acertada, el trato personalizado y la amabilidad del personal con un 7% de aceptación y un índice de percepción del 72% indicando que existen inconformidades por parte de UNEG. Al realizar cotejo con el estudio de la atención odontológica percibida por los usuarios de la clínica Salud Vital I. P. S. se hallan similitudes como el tipo de estudio cuantitativo, y se observan diferencias como el número de preguntas aplicadas en el cuestionario SERVQUAL, ya que éste usó 22 preguntas solamente.

Bernuy Luis 2005 buscó determinar cuál era la calidad del servicio percibido de la atención odontológica, para ello utilizó el cuestionario SERVQUAL, se encontró que los pacientes manifestaron expectativas altas en todas las dimensiones especialmente en las dimensiones de empatía y proyección de seguridad, finalmente se encontró un promedio SERVQUAL global de 1,06 en la que el 97% de los pacientes se encontraban insatisfechos siendo la dimensión de confiabilidad y empatía las que presentaron mayores puntajes de insatisfacción, al igual que en la investigación de Bernuy Luis 2005 el estudio de Salud Vital I. P. S. buscó determinar la calidad del servicio percibido de la atención odontológica de una institución prestadora de servicio de salud, y se diferencian en los resultados obtenidos, ya que los mayores puntajes de insatisfacción los representa la fiabilidad y la tangibilidad.

Araya Carlos 2010 utilizó la escala SERVPERF validada en las empresas privadas de servicio y basada sólo en las percepciones como una forma de evaluar la calidad, es decir se pesquisan sólo dimensiones intangibles. El estudio realizado tomó una muestra de 405 personas de un universo poblacional de 48.746, permitiéndose un error del 5% con un nivel de confianza del 95% y se aplicó en sus hogares una encuesta elaborada para la

ocasión. Se observó cuál es la percepción de la atención a uno de los grupos más vulnerables de los usuarios, las personas con discapacidad. También se efectuó un estudio piloto en otra comuna a fin de estudiar concordancia de resultados. Los resultados mostraron la valoración más baja para la folletería y recetarios con un 4,85 en la escala 1 a 7, siendo este último lo mejor. Un 6,84 fue la nota asignada al sistema de acopio de datos y un 4,91 para los demás miembros del consultorio. Un 5,79 es la nota que obtienen los odontólogos que otorgan la prestación. El criterio empatía resultó ser la media más baja y distinta a todos ($p < 0,004$). En las personas con discapacidad, los resultados mostraron mayor deficiencia en la atención con una media general de 4,82, pero no se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($p > 0,05$) entre los promedios de los criterios. Al comparar la atención de las personas no discapacitadas con personas discapacitadas, todos los promedios de estos últimos fueron inferiores ($p < 0,05$). Se puede concluir que es necesario explicar a las autoridades, que si bien los esfuerzos en equipamiento e infraestructura son muy útiles, debe haber un apoyo al crecimiento del capital humano, elemento intangible, ya que su valoración es un complemento importante en la satisfacción del usuario. Se asemejan al actual estudio en los resultados, ya que la puntuación baja en folletería se presentó en ambos. Diferente del presente estudio calidad de la atención en el servicio de odontología de la clínica Salud Vital I. P. S. en el que se aplica la encuesta SERVQUAL, se miden dimensiones tangibles e intangibles, la muestra tomada fue mucho menor (solo 40 personas), la encuesta fue aplicada en las instalaciones de la clínica (lo que puede generar incomodidad en los usuarios al contestar la encuesta, a diferencia de cuando son aplicadas en casa), no se realizó prueba piloto con otra población para verificar concordancia de resultados y tampoco se hizo medición

teniendo en cuenta la vulnerabilidad de los usuarios, por lo tanto se concluye que los estudios se enfocaron y trabajaron variables diferentes.

Estudio similar realizado por Luna Salazar Giancarlos 2002 en dos clínicas odontológica, la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes más bajos, algo similar en los resultados del presente estudio que arrojó en los elementos tangibles con respecto a la infraestructura con un 68% seguido de equipos y tecnología con un 69% considerándose que existen equipos y tecnología a la vanguardia, por otro lado existen los usuarios que manifestaron que se requiere la compra de algunos elementos como equipo de rayos x para realizar procedimientos que son remitidos a otra institución lo cual prolonga el tratamiento y genera cambio de diagnóstico y procedimiento definitivo. En la Clínica Dental B, la dimensión de seguridad y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes más bajos, mientras que la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de fiabilidad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas. En la seguridad evaluada también en el estudio en curso, en el ítem donde interrogan si los empleados de la I. P. S. cuentan con el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas, porcentaje de satisfacción fue de 73% , una de las puntuaciones más bajas lo que refleja cierta inconformidad al momento de solicitar información con respecto a trámites de servicio.

Se halla diferencia en los resultados de las encuestas con este antecedente y el estudio actual ya que los elementos tangibles y la fiabilidad obtuvieron los más bajos puntajes, y la dimensión de seguridad, capacidad de respuesta y empatía obtuvieron puntajes más altos también se diferencian en que estudio de Luna fue en dos clínicas diferentes.

Ramírez-Sánchez TJ, Nájera-Aguilar P, 2004. En servicios ambulatorios de salud, se encontró que 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. Los principales motivos que definen la calidad como buena fueron: el trato personal (23.2%), en el estudio actual el 76% dijeron estar conforme con el buen trato y cortesía que se les ofrece al momento de solicitar y tomar el servicio. Entre otros puntos importantes del estudio de Ramírez los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera (23.7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%). Sin embargo la investigación realizada en la I. P. S. Salud Vital calificó con un 71% la rapidez ofrecida por parte de los empleados, algunos usuarios tienen cierto grado de inconformidad en la demora de la asignación de citas y facturación de esta al momento de ingresar a consulta. Se observa un porcentaje muy bajo como la atención por parte de la I. P. S. de las quejas y reclamos impuestas por los usuarios, con un 23% por que la I. P. S. no cuenta con una oficina de atención al usuario donde presten atención e intenten resolver en la medida de lo posible las dificultades de todo orden que puedan obstaculizar el acceso a la atención, y así mismo evaluar permanentemente el grado de satisfacción de los usuarios a través de encuestas, entrevistas y otras, brindando la información necesaria para el correcto uso de la I. P. S. Salud Vital. Entre los elementos tangibles se encontró un 31% para ítem de folletos, el cual fue el peor valorado; para los mecanismos de comunicación con los que cuenta la entidad para compartir información de calidad con el usuario, los pacientes evalúan muy mal el hecho de no conocer los folletos ni ningún otro implemento que les brinde información sobre programas de promoción y prevención u otras actividades que se desarrollen en el servicio de odontología.

En elaboración de este proyecto se presentaron algunas dificultades, al momento de tabular la información de las encuestas que se aplicaron, donde se manejó un total de 22 preguntas, con respuestas del 0 al 4 (No aplica, Muy Insatisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho). Los ítems evaluados fueron 5, los que usualmente se manejan al aplicar la encuesta SERVQUAL: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles y seguridad. Algunos ítems que arrojaron menor porcentaje de satisfacción se puede deducir que se dio este resultado porque durante el diligenciamiento de la encuesta, se calificaban estos como no aplica, que al momento de la tabulación se convertía en un 1 (uno) lo que generaba disminución notable en los porcentajes de la sumatoria general. Por tal motivo fue reemplazado los N-A por el número 0 (cero), así se logró dar solución a esto ya que el 0 (cero) no hacía parte de la sumatoria.

También se observó que la tendencia a la satisfacción general de los usuarios se podía atribuir a que los pacientes fueron abordados en la IPS donde tienen menor libertad para contestar el instrumento, debido a la sensación de supervisión; así como también en la muestra de este estudio no se discriminó la edad, grado de escolaridad, sexo y nivel Socioeconómico de los participantes. Los resultados arrojados por este estudio servirán para optimizar la toma de decisiones en el plan de mejora para la I. P. S. Salud Vital ya que hay que tener conciencia acerca de la importancia de brindar un servicio de calidad, después hay que medir cuantitativamente los niveles de calidad que perciben los usuarios de los cuales se identifican los aspectos positivos y negativos del servicio. Para potenciar los hallazgos positivos y mejorar constantemente los hallazgos negativos se deben repetir este proceso constantemente siempre aspirando la obtención un mejor resultado. Es importante que este estudio sea aplicado a gran escala en otros servicios o áreas de

atención que dispone la I. P. S así se permitirá evaluar cómo se encuentran los usuarios con respecto a la atención que se les está ofreciendo, al igual seguir aplicando esta encuesta de forma periódica e impulsar la posibilidad que sea adoptada por la empresa, para aplicación frecuente. Estas ventajas por la realización de la investigación se pueden considerar aportes y beneficios para el progreso en el tema de calidad de la IPS, así como también del departamento del Caquetá, de esta manera se puede usar el presente estudio como referencia para otros estudios de investigación, para la aplicabilidad de la encuesta de satisfacción en otras entidades del departamento.

Una de las limitaciones en la realización de esta investigación fue las carencias de información de este tema en el departamento del Caquetá, ya que no se registran otros estudios similares, con los que se pudo facilitar debates y cotejos. Se suma también falta de tiempo por parte de los integrantes del grupo de trabajo que desarrollaron el proyecto, ya que laboran en diversas áreas asistenciales; además el cambio continuo de los tutores asignados fue motivo de dificultades para dar continuidad al proyecto.

CONCLUSIONES

En los elementos tangibles la puntuación total fue de un 70% donde los puntajes más bajos fueron para los ítems de materiales asociados con el servicio como guías y folletos con un 31% seguido de infraestructura con un 68%, los usuarios manifiestan que estos son pocos atractivos a la vista y resultan de muy poco interés su contenido, otros dicen no conocerlos.

En cuanto a la seguridad se observan tres puntuaciones similares relacionados con el comportamiento de los empleados, la cortesía por parte de ellos hacia los usuarios y la seguridad al usar los servicios con un 76%, para el ítem de si los empleados cuentan con el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas se dio un puntaje del 73% lo que quiere decir que hay que capacitar más al personal, ya que el usuario es muy importante en cualquier organización y un buen servicio genera consecuencias favorables para las entidades en todos los aspectos.

En la evaluación de la empatía unos de los ítems con calificaciones más baja con un 22% fue para la solución de quejas a plena satisfacción, lo que quiere decir que no se está haciendo seguimiento o auditoria a las insatisfacciones de los usuarios.

En la capacidad de respuesta se encontró que no se atienden a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios con un 23% de satisfacción por que no se dispone de un punto para la atención del usuario, ya que estos son los directos encargados de darle manejo a estas situaciones.

En la evaluación de la fiabilidad se dio una puntuación baja para ítems cuando el usuario tiene un problema en la IPS esta muestra sincero interés en resolverlo con un 51% esto también tiene por la no conformación de atención al usuario ya que esto es parte

fundamental para el buen funcionamiento de una institución y brindar los servicios con calidad a la población en general que acuda a la IPS Salud Vital.

Las principales fortalezas se encuentran en las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta, y los usuarios más insatisfechos los encontramos en las dimensiones de elementos tangibles donde los materiales de comunicación relacionados con el servicio recibieron la menor calificación por parte del cliente, y fiabilidad en donde predomina el desinterés que muestran los empleados de la I. P. S. por resolver los problemas de sus usuarios, además de no prestar un servicio oportuno.

De esta manera y en base a los resultados obtenidos en la encuestas, se crearon una serie de recomendaciones que en un futuro puedan llegar a mejorar todas las falencias de servicio que la clínica presentó, así se le brindara al cliente un valor más allá de lo esperado puesto que la IPS por primera vez conoce cuál es la percepción real del usuario frente al servicio brindado por dicha entidad el cual era el objetivo principal.

RECOMENDACIONES

- Crear un área de atención al usuario, ya que este es el capital más valioso de una empresa donde se le atiende todas las inconformidades del usuario y son solucionadas a gran satisfacción.
- Implementar protocolos de atención al cliente, encuestas de satisfacción de manera continua y tomar acciones efectivas para mejorar la capacidad de respuesta.
- Realizar procesos de selección enfocados al reclutamiento de personal idóneo.
- Realizar procesos de inducción y reinducción frente a las políticas, procesos, protocolos, entre otros.
- Realizar mejoras en infraestructura de tal forma que causen agrado entre los usuarios de la I.P.S.
- Promover la satisfacción del cliente interno a través de incentivos.
- Implementar este estudio a las otras áreas de servicio de la IPS Salud Vital, ya que con esto se contribuye a una mejora del plan de atención en salud ofrecido en la institución.
- Crear nuevos formatos o guías de los servicios que se ofrecen por parte de la institución, creando adherencia a nuevos programas y con los que se cuentan en la actualidad.
- Hacer partícipe a los usuarios respecto a la socialización de folletos donde dan pautas para para mantenerse informados en temas de interés institucional y de salud.
- Hacer inversiones o compra de nuevos equipos como el de rayos x ya que con estos disminuirá el tiempo del tratamiento de los pacientes y los elevados costos que requiere
- Revisar el proceso de atención de los usuarios de odontología, identificando los momentos más importantes, que contribuyen a generar mejoras o estrategias de contacto.

- Identificar y formalizar la ruta del cliente satisfecho.
- Crear mayor número de consultorios de odontología, esto a largo plazo, a corto organizar el área actual creando una serie de divisiones en los espacios en donde es atendido el usuario para generar privacidad.

REFERENCIAS

A, D. (1991.). La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México, D.F: La Prensa Médica Mexicana.

Blumenthal D, E. A. (1996). Quality of health care. Part 6: The role of physicians in the future of quality management. NEJM

Betancourt Jorge, R. N. (2010). Percepcion de la calidad de los servicios de salud brindados por la empresa social del estado salud pereira. Pereira.

Cabello L Emilio, L. C. (2010). Validacion y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfaccion de usuarios extremos en servicio de la salud. Rev Med Hered.

Cortesi Ardizzone Viviana (2008) manual práctico para el auxiliar de odontología, edición elsevier masson, España cap. 1 pág. 6

DM, B. (1996). Quality of health care Part 5: Payment by captation and the quality of care. inglaterra: The New England Journal of Medicine.

Dorisbeht, L. L. (2006). Calidad de la atencion percibida por los usuarios en la farmacia de la policlinica manuel de J Rojas . Panama.

Emilio, C. (2001). Calidad de la Atención Medica: ¿Paciente o cliente? Rev Med Hered v.12 n.3, lima peru.

Elias Nader Jorge, P. V. (23/12/1993). Ley 100 de 1993 Nivel Nacional. Bogota D.C: Diario Oficial 41.148 del 23 de Diciembre de 1993.

Giancarlo, L. S. (2006). Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clinicas dentales privadas. Lima- peru

Huertas Ruben, (2008). Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas. Barcelona: Edicions Universitat.

(<http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>)

Jose, M. (1987). Percepción, desarrollo cognitivo y artes visuales. España: illustrated.

Luna, S. (2006). tesis calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clinicas dentales privadas de lima metropolitanagiancarlo . Lima-peru

.Malagón Gustavo, M. G. (2006). Garantía de calidad en salud. Bogota colombia: Ed. Médica Panamericana

Medina tornero mAnuel enrique (2000), evaluacion de la calidad del serviciode ayuda adomicilio España, editorial Illustrate Pag 121

MH, R. (1997). Mejoramiento de la calidad de servicios mediante la orientación al cliente y el compromiso de la empresa. INFORMED

Melida, B. T. (2011). Percepción de la calidad que tiene los usuarios de la consulta externa del centro de salud. Quito- Ecuador: Tesis de grado.

MurciaFernando,(2006). Personal de Servicios Generales Del Servicio Gallego de Salud.volumen Ii . España: MAD-Eduforma.

Patiño José, Carrasquilla Gabriel (2002) la calidad de la atención de la salud, Colombia Academia nacional de medicina pág. 151

Pérez José (1994) gestión de la calidad empresarial. Calidad en los servicio de atención al cliente, calidad total, Madrid casa editorial: ESIC

.Rodriguez Jesus, Z. C. (2011). Ley 1438 del 19 de enero 2011 reforma el sistema general de seguridad social en salud. Bogota D.c.

Satu Lahti, H. T. (1992). Dentist and patient opinions about the ideal dentist and patient developing a compact questionnaire. Community Dent Oral Epidemiol .

Suñol Rosa, (200). articulo Ponències i Jornades: Rosa Suñol i Àlvar NetLA Calidad de la atenciónàlvar Net.

tito, o. (2010). Indicadores de calidad analizados por“asi vamos en salud”. Bogota colombia.

UrriagoLucero, (2010). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. cali valle.

Varo Jaime (1994) gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria, ediciones Diaz de Santos, Madrid España, pag 7

ANEXOS**Presupuesto**

	\$450.000 viajes a Neiva asesorías
+	\$150.000 otras disposiciones
	\$85.000 papelería

	\$ 685.000

Cronograma de actividad

ACTIVIDADES	MES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Toma de muestra				X	X						
Recolección de datos			X	X	X	X						
Análisis							X	X	X			
Documento final										X		
Sustentación de trabajo de grado										X		






CALIDAD EN LA ATENCION ODONTOLOGICA PERCIBIDA POR LOS USUARIO DE LA CLINICA
SALUD VITAL I.P.S Cuestionario SERVQUAL

Nombre completo:

Documentó de identidad:

Edad:

Ocupación:

		Marque con una x su nivel de satisfacción al frente de cada pregunta	1.No aplica	2.insatisfecho	3. muy insatisfecho	4.Satisfecho	5.Muy satisfecho
							
elementos Tangibles	p.1	Los equipos y la tecnología utilizados en la i.p.s salud vital son de apariencia moderna.					
	p.2	La presentación de los empleados de la i.p.s salud vital es excelente.					
	p.3	Las instalaciones físicas de la i.p.s salud vital son visualmente atractivas , limpia, moderna y organizada.					
	p.4	Los materiales asociados con el servicio(como folletos, guías o catálogos)son claro y explícito en su contenido.					
fiabilidad	p.5	La i.p.s salud vital realiza los procesos en el tiempo prometido.					
	p.6	Cuando usted tiene un problema en la i.p.s salud vital ,esta muestra sincero interés por resolverlo					
	p.7	Cuando tomo por primera vez Los servicios que brinda la i.p.s salud vital los empleados lo atendieron y orientaron bien					
	p.8	Los empleados de i.p.s salud vital le brindan los servicios de manera oportuna.					
	p.9	Los empleados de la i.p.s salud vital lo mantiene informado de los programas de prevención en salud.					
Capacidad De respuesta	p.10	Le atienden a tiempo sus quejas y reclamos					
	p.11	Los empleados de la i.p.s salud vital le ofrecen un servicio rápido .					
	p.12	Los empleados de la i.p.s salud vital están siempre dispuesto a ayudarlo.					
seguridad	p.13	Los empleados de la i.p.s salud vital le responden oportunamente a sus inquietudes.					
	p.14	Los empleados de la i.p.s salud vital cuentan con el conocimiento suficiente para responder a sus					

		preguntas.					
	p.15	Los empleados de la i.p.s salud vital lo tratan siempre con cortesía					
	p.16	Se siente seguro al utilizar los servicios de la i.p.s salud vital.					
	p.17	El comportamiento de los empleados de la i.p.s salud vital le inspira confianza.					
Empatía	p.18	En el caso de haber tenido alguna queja, esta le fue solucionada a plena satisfacción.					
	p.19	La i.p.s salud vital cuentan con empleados que le brindan atención personalizada y suficiente.					
	p.20	Los horarios de actividades de la i.p.s son convenientes para usted.					
	p.21	Los empleados de la i.p.s salud vital entienden sus necesidades todas sus necesidades específicas.					
	p.22	Salud vital i.ps le brinda como usuario atención individual.					