

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

TEMA:

La calidad de atención a los usuarios externos y su relación con los aspectos de procesos, estructura y resultados de los servicios odontológicos del Centro Médico KC de la ciudad de Manta, año 2021

ESTUDIANTE:

CARRANZA CARREÑO EMILY ANDREINA

INDICE

GLOSARIO	1
RESUMEN EJECUTIVO	2
ABSTRACT	3
INTRODUCCIÓN	4
CAPITULO I.....	6
ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	6
Análisis de la situación actual de gestión gerencial.....	6
Estructura Administrativa, Financiera y Operativa.....	7
Oferta y demanda de servicios	9
Análisis geoespacial y geopolítico	9
Oferta de servicios	10
Población atendida.....	11
Demanda de servicios insatisfecha.....	12
CAPITULO II.....	13
OBJETO DEL PLAN DE GESTION.....	13
Planteamiento del problema y oportunidad de mejora.....	13
Justificación del planteamiento del problema.....	14
OBJETIVOS	14
Objetivos General.....	14
Objetivos específicos.....	14
PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	16
CAPITULO III.....	17
JUSTIFICACION Y APLICACIÓN DE METODOLOGIA CUALITATIVA PARA LA REALIZACION DEL PLAN DE PRESTACION DE SERVICIOS.	17
Metodología	17
Recolección de información.....	17
Análisis de los datos:.....	18
DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD	19
Gestión Gerencial de la Dirección.....	19
Gestión Estratégica de Marketing del Centro Médico Odontológico KC.....	23
Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.....	24

Gestión Financiera.....	25
Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	26
Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones	27
Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización	28
CAPITULO IV	30
PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....	30
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO.....	30
Análisis del Entorno social	30
Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter)	31
Análisis FODA	32
Cadena de valor.....	33
CULTURA ORGANIZACIONAL DE CENTRO MÉDICO KC	33
MISIÓN.....	33
VISIÓN.....	34
Valores	34
Objetivos Institucionales	34
Principios éticos – políticos.....	34
PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....	35
CAPITULO V.....	44
EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRALDE GESTION GERENCIAL	44
CONCLUSIONES.....	44
RECOMENDACIONES	45
BIBLIOGRAFÍA.....	46
ANEXOS.....	48

GLOSARIO

- **Odontología.** Ciencia de la salud que se encarga del diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades del aparato estomatognático.
- **Administración.** La administración es una de las actividades humanas más importantes, encargada de organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo efectivo en términos de objetivos.
- **Calidad.** Es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea valorada con respecto a cualquier otra de su misma especie.
- **Satisfacción.** Es un estado de bienestar producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.
- **Atención.** Es el proceso conductual y cognitivo de concentración selectiva en un aspecto discreto de la información, ya sea considerada subjetiva u objetiva, mientras que se ignoran otros aspectos perceptibles. La atención también ha sido denominada como la asignación de recursos de procesamiento limitados.
- **Empatía.** Es la capacidad que tiene una persona de percibir las emociones y los sentimientos de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, es decir, como un individuo similar con mente propia. Por eso es vital para la vida social

RESUMEN EJECUTIVO

La calidad de atención al usuario externo es la garantía de ofrecer excelentes servicios para que los clientes se sientan satisfechos recibiendo una adecuada y efectiva atención, pues está basada en la confianza, en la garantía de obtener el beneficio máximo para el paciente y la rentabilización de los recursos, área financiera, en la oferta de servicios; es decir que, una adecuada calidad de atención permite un balance más favorable de beneficios, logrando cuidados eficaces, eficiente y efectiva.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general diseñar un plan para mejorar la calidad de atención a los usuarios externos de los servicios odontológicos del Centro Médico KC de la ciudad de Manta, donde se ha evidenciado una deficiencia en la calidad de atención del paciente por la falta de empatía del cuerpo administrativo y médico; por tal motivo mediante este plan de mejoramiento se pretende dar cumplimiento de mejora a los pacientes mostrando capacitación y profesionalismo para atender al público en general, por tal motivo, este estudio servirá para que los miembros de la organización mantengan a sus clientes satisfechos. Por ello, se tomó en consideración como metodología los métodos cualitativos - descriptivo y analítico, puesto que permitirán la recolección de información de acuerdo con la problemática planteada para definir con claridad la calidad de atención a los usuarios externos en el Centro odontológico KC.

A partir de esto, se pretende favorecer a los pacientes con la debida atención odontológica, llegando a las conclusiones oportunas basados en los objetivos de la investigación.

Con los resultados obtenidos se pudo alcanzar las metas propuestas para el centro médico odontológico en cuanto a la calidad de atención al usuario externo.

Palabras clave: Calidad, plan de gestión, salud, odontología.

ABSTRACT

The quality of attention to the external user is the guarantee of offering excellent services so that clients feel satisfied receiving an adequate and effective attention, since it is based on trust, on the guarantee of obtaining the maximum benefit for the patient and the profitability of resources. , financial area, in the offer of services; that is to say, an adequate quality of care allows a more favorable balance of benefits, achieving effective, efficient and effective care.

The present research work has the general objective of designing a plan to improve the quality of care for external users of the dental services of the KC Medical Center in the city of Manta, where a deficiency in the quality of patient care has been evidenced by the lack of empathy of the administrative and medical staff; For this reason, through this improvement plan, it is intended to comply with the improvement of patients, showing training and professionalism to serve the general public, for this reason, this study will help the members of the organization to keep their customers satisfied. For this reason, the qualitative-descriptive and analytical methods were taken into consideration as a methodology, since they will allow the collection of information according to the problem raised to clearly define the quality of care for external users at the KC Dental Center.

From this, it is intended to favor patients with proper dental care, reaching the appropriate conclusions based on the objectives of the research.

With the results obtained, it was possible to achieve the goals proposed for the dental medical center in terms of the quality of care for the external user.

Keywords: quality, management, health, odontology.

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención al usuario externo se define como la garantía de ofrecer excelentes servicios para que los clientes se sientan satisfechos recibiendo una adecuada y efectiva pues está basada en la confianza, en la garantía de obtener el beneficio máximo para el paciente y la rentabilización de los recursos, área financiera, en la oferta de servicios; es decir que, una adecuada calidad de atención permite un balance más favorable de beneficios, logrando cuidados eficaces, eficiente y efectiva.

Al respecto, Abarca (2018) enfatiza que “la calidad de atención al usuario externo permite la mejora continua y se basa en cumplir los objetivos de cualquier empresa, organización e institución, enfocándose principalmente en la satisfacción de los usuarios y por ende en la mejora continua permanente.” (pág. 1)

Por su parte, son los usuarios que evalúan la calidad de atención que les brinda el personal que labora dentro de la empresa, esto en sí genera un impacto de imagen y conformidad por parte del paciente y sus familiares.

Cabe recalcar, que en muchos casos la calidad de atención no se genera de manera efectiva, puesto que “los principales problemas que afectan la calidad del servicio a nivel mundial son la deficiente gestión administrativa, deficiente infraestructura y la falta de medicamentos”, así lo da a conocer (Prieto, 2021), en un informe que emitió la OMS.

En efecto, esto engloba que tanto los recursos humanos como la inexistencia de materiales, tecnológicos y organizacionales no están proporcionando excelentes servicios de atención al cliente, esto en sí da a conocer que tanto la estructura administrativa, financiera y operativa no tiene una adecuada organización para el servicio externo.

Por su parte, dentro de esta investigación se pretende identificar la calidad de atención a los usuarios externos y su relación con los aspectos de procesos, estructura y resultados de los servicios odontológicos del Centro KC Médico de la ciudad de Manta, ya que es importante hacer una evaluación referente a la calidad en la atención odontológica dentro del Centro médico, puesto que es un lugar que es evaluado en cuanto al grado de atención.

Así pues, permite conocer en qué aspectos se ha errado dentro del Centro Médico KC, esto con el fin de aplicar los correctivos para brindar una mejor atención y la calidad de

interacción entre odontólogos y pacientes muestre calidad de su comunicación, confianza, calidez y la capacidad de atención con preocupación, empatía, tacto y sensibilidad.

De tal manera para que se expresen estos sentimientos existen tres componentes en atención odontológica que se evaluarán dentro del Centro Médico KC, según (Abarca, 2018) estos son:

- Estructura: se basa en dar a conocer el ambiente laboral desde la atención hasta identificar que la infraestructura del centro de atención leve un orden y limpieza, lo cual implica recursos financieros, instalaciones y el aspecto normativo.
- En el proceso: incluye las acciones realizadas por el personal de salud, sino también por los pacientes.
- Resultado: con una atención adecuada se cumplen los objetivos propuestos buscando el cambio en el estado de salud del paciente, teniendo en cuenta el impacto causado al paciente, el cumplimiento de indicadores, los gastos desarrollados y la satisfacción al usuario. (pág. 12)

De acuerdo con lo expuesto, es necesario conocer si dentro del Centro Médico KC, se está generando una baja en la calidad de servicio que brindan y cuáles son los principales problemas que pueden estar influenciando en la satisfacción del usuario externo, fin de tomar decisiones plasmadas en estrategias que contribuirán a que la misma logre un mayor posicionamiento en el mercado.

Por tal motivo, este estudio servirá para que los miembros del Centro Médico en mención puedan mejorar la calidad de servicio que brindan a sus clientes y, de esta manera, generen en éstos mayor satisfacción de sus expectativas.

CAPITULO I

ANALISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

Análisis de la situación actual de gestión gerencial

Actualmente en el Centro Odontológico KC Médico de la ciudad de Manta, la gerencia fomenta espacios de formación y capacitación para los profesionales que allí laboran, asimismo, planifica las acciones a realizar durante la semana para que se lleve un orden del registros de los clientes, igualmente, para la atención de calidad, direcciona a su personal para que esté al tanto de vender los productos mostrando ofertas en las redes sociales.

De esta manera, la gestión gerencial determina el proceso y la manera de cómo se va a organizar y dirigir la clínica, para ello, en primer lugar, el odontólogo propietario determina los distintos departamentos o áreas que constituyen la clínica y los elementos determinantes de cada una de ellas, para que se dirijan de manera efectiva.

Al respecto, se ofrece una transformación a las necesidades actuales del mercado que cada vez es más exigente y requiere una visión basada en la gerencia; puesto que teniendo personal capacitado se brindará calidad de atención a los usuarios externos.

Por su parte, Roig (2019) afirma que, “la gestión gerencial establece las responsabilidades que tiene el médico en su desarrollo como profesional, ya que debe desenvolverse con la mayor honorabilidad e integridad, respetando los derechos y la confidencialidad de sus pacientes y sus trabajadores.”

Por tal motivo, la gerencia del Centro Médico KC, debe buscar que el personal se capacite, ya que la institución no cuenta con todos los elementos de planeación; es decir, la descripción de las funciones del personal administrativo no está establecida por escrito, no cuenta con herramientas de control que permita lograr una mayor productividad de los servicios y un uso óptimo de los recursos.

Ante esto, en la actualidad la gerencia ha enviado a realizar mayor publicidad para atraer mayor cantidad de pacientes, asimismo está tomando en cuenta el control de citas y manejo de expedientes, además de controlar materiales para evitar escases de los mismos.

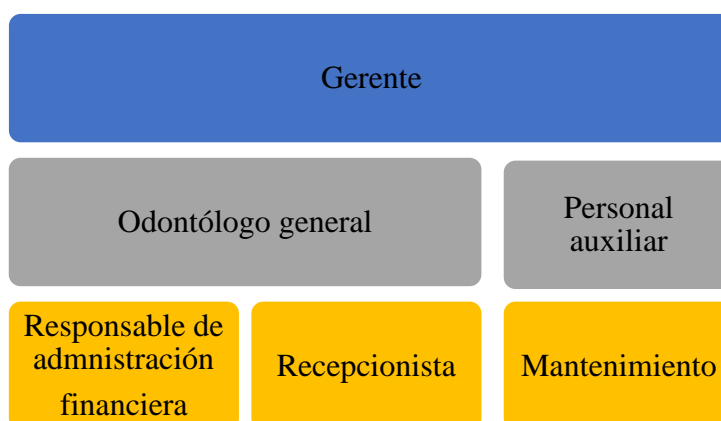
No obstante, el gerente debe situarse como un profesional competente, asesor experimentado que busca como objetivo el bien de su empresa y de los pacientes, y quiere

ofrecerle caminos, posibilidades de mejor salud, y que, por lo tanto, debe reconocer sus propias limitaciones.

Asimismo, deberá conocer los principios éticos básicos para regir dentro de la moral su actitud y frenar la deshumanización de su quehacer cuando éste adopte actitudes y prácticas que dañen al ser humano.

Es necesario recalcar que “el perfil odontológico debe basarse no solo en los aspectos y desempeños clínicos sino ser complementado con conocimientos administrativos,” así lo establece (Bernal, 2017).

Estructura Administrativa, Financiera y Operativa



La estructura administrativa del Centro médico odontológico KC están definidos de manera ordenada, por lo que definirlo correctamente conlleva mejorar la experiencia de los pacientes y una excelente calidad de atención a los usuarios externos.

A continuación, se mencionan el rol que debe de cumplir cada personal en el centro Odontológico.

Gerente

El gerente en una clínica dental, según la revista (Enfoque dental, 2021) “es aquel que se encarga de liderar de manera eficiente la toma de decisiones para planificarlas con el fin de que la clínica odontológica se mantenga en crecimiento.”

Sus principales funciones son:

- Presentar un plan estratégico de actividades de la clínica.
- Representar legalmente al centro odontológico.

- Contrata personal administrativo y médico con conocimientos en el área de la odontología.
- Aprueba y debe estar pendiente de los presupuestos e inversiones y compra.
- Envía circulares para el personal en general.
- Autoriza convenios a nombre de la empresa.

Odontólogo general (empleado)

Funciones:

- Realiza el historial clínico del paciente.
- Debe estar preparado para una gran variedad de tratamientos dentales como; (obturaciones, prótesis, periodoncia, extracciones y endodoncias)
- Delegar trabajo sencillo al auxiliar dental.

Personal auxiliar

Funciones:

- Realiza la gestión encargada por el odontólogo.
- Información asistencial sobre el trabajo realizado.
- Control de la actividad asistencial de información de la clínica.
- Gestión de presupuestos.
- Responsable del laboratorio. (Enfoque dental, 2021)

Responsable de Administración.

Se encarga de coordinar al personal de recepción y al personal de mantenimiento de la empresa y organización.

Recepcionista dental.

Es aquel que lleva a cabo los seguimientos, apuntes, facturación, responder consultas y demás funciones relacionadas con la profesión.

Personal de mantenimiento.

El personal de mantenimiento permite que todo el centro médico permanezca en buen estado de una cosa o evitar la degradación de la cosa realizando acciones para preservarla.

Por otro lado, el (Ministerio de Salud Pública, 2012) afirma que “dentro de centro clínico se debe de dirigir, todos los recursos materiales, con el fin de facilitar un excelente trabajo, sin que haya o existan complicaciones en el paciente.”

Oferta y demanda de servicios

Gonzales (2020) afirma que “En los centros odontológicos se brinda varias ofertas entre ellas, disponibilidad de tiempo y horarios accesibles para los pacientes, precios accesibles, crédito en los pagos, etc.”

Esto con el fin de evitar que exista una demanda en la cual no haya pacientes satisfechos o que los pacientes soliciten con mayor especialidad, es el caso que, si el servicio que demanda un paciente, debe ser un lugar cómodo, agradable, limpio, la atención se vuelve favorable ya que hay una atención de calidad, que se tenga presente los valores éticos y morales de los profesionales.

Ahora bien, la oferta en el centro médico odontológico KC, se da por medio de la atención, en este caso se basa en el descuento durante un año recurriendo a citas cuando hay un tratamiento que conlleven riesgos, ofertas en los productos de limpieza a los clientes fijos, colocación de Brackets, fisioterapia de higiene oral.

Cabe recalcar que las ofertas no son pérdidas en la empresa sino ganancias, se permitirá obtener un valor estimado por cada paciente, lo cual correspondería a la oferta anual de consultas odontológicas ofrecidas.

Debido a que no hay registros históricos con respecto a la oferta de servicios odontológicos, se admitirá que el crecimiento de la oferta es igual al crecimiento de la población objetivo.

Asimismo, para determinar la demanda de los servicios odontológicos no se encontraron datos históricos, motivo por el cual se vio la necesidad de levantar información, utilizando como base la población atendida durante el año 2022, esta información se hará mediante la segmentación establecida y la información obtenida por parte del gerente de la clínica.

Análisis geoespacial y geopolítico

El centro médico odontológico KC, se ubica en la ciudad de Manta, barrio Altamira, calle Las Orquídeas, avenida las Acacias, allí se atiende en un entorno cómodo y confortable, adaptado a las necesidades de los odontólogos y usuarios.

Tal es el caso, que las aplicaciones del análisis geoespacial en el Centro médico están determinadas por el ambiente climático adecuado, la vigilancia mensual del paciente, así como el seguimiento de la población atendida y la planificación nuevas citas.

Ante lo señalado, se establece que “en los centros odontológicos deben de manejarse parámetros de la salud, seguridad, condiciones y medio ambiente de trabajo,” así lo señala (Martínez, 2009), de este modo según la autora, se permitirá que la calidad de atención a los usuarios externos sea optima, puesto que se trabaja de manera responsable pensando en la seguridad del paciente.

Por otro lado, el análisis geopolítico del centro médico odontológico KC, está determinado a ofrecer un servicio de calidad bien gestionado, preparado para así aumentar la afluencia de pacientes.

A partir de esto, para que haya afluencia de clientes y se brinde una atención de calidad Según el autor Franklin Remella (2013) “es fundamental que los centros odontológicos cuenten con la reglamentación en orden, como la actualización del registro único de contribuyentes, autorización del ministerio de salud pública, permiso sanitario, permiso del uso del suelo, permiso del cuerpo de bomberos.”

De esta manera, se debe de llevar a cabo un cuidadoso proceso de higiene en todas las áreas y materiales de la clínica proporcionando al cliente un servicio de excelente calidad con instalaciones de excelencia, por tal motivo, todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético, evitar toda forma de favoritismo; ningún trabajador podrá negarse a cumplir una actividad para la que esté debidamente capacitado impulsando el desarrollo y preservando el entorno ambiental en todo trabajo, logrando que los procesos se desarrollen de manera eficaz y segura.

En síntesis, el desarrollo de las empresas está estrechamente ligado a las evoluciones del ambiente geopolítico, este ambiente se compone de Leyes, oficinas gubernamentales y grupos de presión, las cuales influyen y limitan tanto a las organizaciones y a la sociedad en general.

Oferta de servicios

“Brindar servicios y tratamientos satisfactorios es ganarse la confianza del paciente y esto influye en el progreso de atenciones odontológicas futuras,” (Loyola, 2018) según lo

establecido por el autor, el profesional deberá tener una buena interacción con el paciente permitiendo mayor seguridad de su asistencia continua, y con ello disminuir y prevenir enfermedades orales.

El centro médico odontológico KC, oferta los siguientes tratamientos bucodentales:

- **Cirugía Oral:** Extracciones dentarias y cirugía de la boca.
- **Odontología Preventiva:** Tartrectomías.
- **Periodoncia:** Tratamiento de la patología de las encías y tejidos de soporte dentario.
- **Terapéutica dental:** Tratamiento de las lesiones dentales, como la caries.
- **Endodoncia:** Tratamiento de las raíces dentarias.
- **Prótesis dental:** Sustitución de piezas dentarias mediante prótesis removible y fija sobre otros dientes o sobre implantes.
- **Odontología Infantil:** Tratamiento odontológico general en niños.
- **Dolor orofacial:** Tratamiento del dolor orofacial y trastornos funcionales masticatorios.
- **Medicina Bucal:** Tratamiento de las lesiones de la mucosa oral.
- **Ortodoncia:** Diagnóstico, prevención y el tratamiento de las irregularidades dentales y faciales.

Población atendida

La población beneficiada de los servicios en el centro odontológico KC serán los moradores de la ciudad de Manta, asimismo, al 61% de los pacientes que ya son clientes fijos; las cuales determinarán qué tipo de atención dental desean y de manera evaluar a través de ellos la calidad de atención del personal que labora en KC.

Igualmente, dentro de esta población se determinará; cuántas de las personas que sufren afecciones odontológicas han seguido tratamiento y se verifica cuál fue la calidad del servicio, el costo, las visitas al especialista que necesitaron para este servicio. También se determinará si la muestra de población tendría la aceptación con la oferta del servicio de odontología a domicilio y cuál es su parecer. Para finalizar también se obtendrán datos de qué tipo de comunicación es el más utilizado por la población.

Demanda de servicios insatisfecha

La calidad de atención a los usuarios externos en el Centro Médico KC de la ciudad de Manta, se enfoca en las opiniones de los usuarios, puesto que son ellos los que evalúan la calidad de atención de acuerdo al servicio que se les brinden; por su parte, según i experiencia en el centro odontológico muchos de los clientes se quejan por los largos periodos de espera, generando insatisfacción en el servicio que reciben, por ello, se debe garantizar la prestación de un excelente servicio, con calidad, eficiencia.

Es por esta razón, que en los diferentes ambientes: admisión, radiología, sala de espera, de atención calidad falta mucho por trabajar en un proceso de atención con equidad y accesibilidad para todas las personas que lo requieran y que el tiempo no sea un impedimento.

Para aquello, la metodología se encamina como un estudio de tipo observacional, descriptivo correlacional y diseño de corte transversal, estableciendo como a los pacientes, mayores de 18 años, que serán elegidos en diferentes áreas de la clínica, para así determinar la calidad de atención a los usuarios externos y su relación con los aspectos de procesos, estructura y resultados de los servicios odontológicos del Centro Médico KC de la ciudad de Manta.

Finalmente, se podrá cumplir con los requerimientos de los clientes sobre el nivel de atención, en los diferentes ambientes: admisión, radiología, sala de espera, de atención y esterilización, así como datos de oferta y demanda y si la clínica dental cumple con la norma técnica de bioseguridad en odontología.

A través de aquello, se podrá llevar un proceso de categorización de establecimientos de salud, la clínica dental y un tiene registro exacto.

CAPITULO II

OBJETO DEL PLAN DE GESTION

Planteamiento del problema y oportunidad de mejora

La problemática que se genera en el Centro Odontológico KC se basa en la calidad de atención que los usuarios están recibiendo, ya que tanto el odontólogo y personal administrativo de la empresa no brindan una excelente calidad que cumplan con las expectativas de los usuarios y se genere una confianza, esto en sí, se debe a que el profesional no ha sido capacitado adecuadamente al entorno de la calidad del servicio que se desea entregar al cliente.

Asimismo, en cuanto al tiempo, los usuarios tienen que esperar entre 30 a 45 minutos para que puedan recibir la atención odontológica, por el alto número de pacientes y mientras esperan no hay una calidad de atención que favorezca la satisfacción del cliente. Por ende, un 40% de los pacientes han decidido no realizar su atención odontológica en el Centro Médica KC.

Ante lo señalado, se puede establecer que esta problemática no se ha sido atendida por la gerencia, aunque si está al tanto de la insatisfacción de los usuarios, por ello, el propósito de este trabajo de investigación es que se muestren resultados favorables para la excelencia en calidad de los servicios odontológicos del Centro Médico KC a fin de diseñar un plan de mejora con estrategias de calidad que contribuyan a un mayor posicionamiento del Centro Odontológico.

Por su parte, la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 360, establece que toda institución médica odontológica debe de garantizar la desarrollar una calidad de atención eficaz que brinde prevención y atención integral, familiar y comunitaria donde se provea incluso el medicamento odontológico adecuado.

Por ende, el estudio de este trabajo permitirá ofrecer a los usuarios externos del Centro Médico KC una atención positiva y de calidad que cumplan con sus expectativas, y de esta manera se fomente un clima favorable para los clientes y se sientan satisfechos.

Finalmente, se señala que la calidad de atención que se le brinda al cliente determina la satisfacción y el nivel de aceptación que el centro Odontológico está teniendo, ya que si los

clientes están satisfechos producen nuevos clientes, asimismo por cada queja recibida, existen pacientes que opinan lo mismo pero que no se incomodan en presentar quejas.

Por ello, se creará un plan de mejora donde se presenten estrategias para la calidad de atención al usuario externo en el centro médico odontológico KC.

Justificación del planteamiento del problema

Con la problemática expuesta es importante conocer que la calidad de atención a los usuarios externos en el centro médico odontológico KC es lo más importante, puesto que tomando en cuenta las demandas y las opiniones de los pacientes, se mide el grado de satisfacción en cuanto a la atención recibida, esto contribuirá a identificar para mejorar los problemas o situaciones que generen la insatisfacción del proceso de atención dental, así también promover las medidas preventivas correctivas necesarias a fin de mejorar la calidad y eficacia en la prestación de servicios.

Por su parte, el estudio de este trabajo permitirá que los pacientes del Centro Médico KC gocen de una excelente calidad de atención, así como un servicio de calidad y calidez, que satisfaga sus necesidades esenciales contribuyendo a la mejora y garantizando los derechos de la salud del paciente, afirmando y considerando lo que señala la Constitución de la República del Ecuador, en el Art. 32 donde se afirma que la atención de calidad va unida a la salud y las personas deben de gozar de plena calidad de vida y atención.

OBJETIVOS

Objetivos General

Diseñar un plan de mejora para la calidad de atención a los usuarios externos y su relación con los aspectos de procesos, estructura y resultados de los servicios odontológicos del Centro KC Médico de la ciudad de Manta.

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de las diferentes áreas funcionales del Centro KC Médico de la ciudad de Manta.
- Identificar falencias en la calidad de atención, en los servicios odontológicos del Centro KC Médico de la ciudad de Manta.

- Establecer estrategias que contribuirán a la mejora de la atención del usuario externo del Centro KC Médico odontológico de la ciudad de Manta

PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Problema	Causa	Efecto	Desafíos	Alternativa de solución	Unidad de gestión responsable
Tiempo de espera por clientes entre 30 a 45 minutos para que puedan recibir la atención odontológica	Desorganización en cuanto a las citas, no hay un registro.	Inadecuada atención	Crecimiento de la empresa	Citar a los pacientes en horas estimadas por cada uno, o el día se cambia.	Recepcionista.
El odontólogo no genera una confianza con el cliente	Poca empatía y deficiencias, en la atención.	Insatisfacción y pérdida de clientes.	Estímulos positivos y adecuado en los pacientes.	Crear un clima de confianza con el cliente para estimular el tiempo que es atendido.	Odontólogo
El profesional no ha sido capacitado adecuadamente en lo que respecta a la calidad del servicio.	Disminución en la motivación para la atención al cliente.	El clima de la empresa se vuelve desagradable.	Clientes satisfechos atraen nuevos clientes.	Capacitar a los profesionales sobre calidad de atención al cliente, para evitar insatisfacción.	Gerencia

Brindar la calidad de atención a los usuarios externos en cuanto a los servicios odontológicos del Centro Médico KC es un reto constante, para ello, el personal debe mostrar profesionalismo y estar capacitado para tender al público en general, por tal motivo, este estudio servirá para que los miembros de la organización mantengan a sus clientes satisfechos.

CAPITULO III

JUSTIFICACION Y APLICACIÓN DE METODOLOGIA CUALITATIVA PARA LA REALIZACION DEL PLAN DE PRESTACION DE SERVICIOS.

Tema: La calidad de atención a los usuarios externos de los servicios odontológicos del Centro Médico KC de la ciudad de Manta

Metodología: Cualitativa – descriptivo y analítico

En la presente investigación se realizó el diseño de un plan de mejora, de la calidad de atención a los usuarios externos así como su relación con los procesos, estructura y resultados de los servicios odontológicos del Centro Médico KC, de la provincia de Manabí, ciudad de Manta, por esta razón, se tomó en consideración el método cualitativo- descriptivo y analítico, debido a que permitirán la recolección de información de acuerdo con la problemática planteada, para definir con claridad la calidad de atención en el Centro Odontológico KC.

A partir de este proceso, se pretende atender a los pacientes con calidad y calidez en la atención odontológica pronta y eficaz, llegando a un diagnóstico oportuno, basados en los objetivos de la investigación.

Recolección de información

Para la respectiva recolección de información se hace necesario tomar en consideración a la siguiente población y muestra:

Población: la población nuestra de este estudio, son los pacientes que acuden para ser atendidos en el Centro Odontológico KC para la debida atención.

Muestra: Se tomará como muestra a 50 pacientes que forman parte de la atención para comprobar la calidad de atención a los usuarios externos.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.

Técnicas: Las técnicas de recolección de datos a aplicar para la obtención de la información son: la entrevista y la encuesta. Las entrevistas serán direccionadas al personal que labora en la clínica y las encuestas dirigidas a nuestros usuarios que hacen uso externo o acuden

diariamente a la cita odontológica periódicas, sobre la calidad de atención de nuestros servicios odontológicos.

Análisis de los datos:

El análisis de los datos se dará de acuerdo a las repuestas brindadas por nuestros encuestados, usuarios externos del Centro Odontológico KC, estableciendo la calidad de atención donde se demuestra la mejora de la calidad de nuestros servicios, debido al porcentaje obtenido, entre el profesional y el usuario.

Así mismo, en cuanto al tiempo de espera para la atención odontológica tienen tiempos extremadamente largos, esto en sí provoca una baja calidad de atención; hay insatisfacción lo cual se debe mejorar, por lo tanto, es evidente que son necesarias la aplicación de acciones estratégicas enmarcadas en los aspectos de procesos, estructura y resultados de los servicios odontológicos del Centro Odontológico KC de la ciudad de Manta.

Finalmente, la calidad de atención a los usuarios externos de los servicios odontológicos se encamina a una mejora ya que son los clientes quienes permiten el crecimiento de la empresa y sin ellos no estaría en el mercado, por ello la mejora continua debe ser la visión del personal que labora en este lugar de prestigio.

Entrevista al personal del centro médico.

La entrevista se realizó al personal del centro odontológico KC, la cual se realizó en el mes de enero del 2023, entrevistando a 5 personas que forman parte de la institución, tomando en cuenta sus puntos de vista acerca del servicio que se brinda en el centro odontológico.

Encuesta

Para la encuesta se tomó en consideración las opiniones de los pacientes sobre la calidad de atención que el centro odontológico brinda, con una muestra de estudio el total de personas encuestadas fueron 50 adultos de diferentes edades y género. En los resultados de la encuesta de calidad de atención los usuarios externos del Centro Odontológico KC consideran que en la calidad de atención hay una insatisfacción por parte de los pacientes, puesto que no existe excelencia en la atención recibida, indican que no hay mucha empatía entre el profesional y el

usuario. El tiempo de espera para la atención odontológica es extremadamente largo, esto en sí provoca una sensación de baja calidad de atención; esta percepción se debe mejorar, por lo tanto, es evidente la necesaria aplicación de acciones estratégicas enmarcadas en los aspectos de procesos, estructura y resultados de los servicios odontológicos del Centro Odontológico KC de la ciudad de Manta.

DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD

A continuación, se presenta un diagnóstico de la Gestión de las distintas áreas del Centro Médico Odontológico KC, para así determinar las posibles soluciones de mejora en la calidad de servicio.

Gestión Gerencial de la Dirección

La gestión gerencial del Centro Médico Odontológico KC de la ciudad de Manta tiene el rol primordial de liderar todas las áreas de la clínica, en todos los aspectos administrativo, recursos humanos, y financiero, con el fin de trabajar con eficiencia con calidad, calidez y cordialidad a cada uno de nuestros paciente para lograr la excelencia de nuestra servicios brindados a nuestra comunidad; a continuación, se dan a conocer las siguientes funciones de la gerencia del Centro Médico Odontológico KC:

- Las actividades de cada área de la clínica odontológica.
- Lidera todas las actividades del centro odontológico.
- Planifica Representa a la clínica legalmente.
- Contratar odontólogos, personal administrativo y técnico calificados.
- Controlar las finanzas y manera se manejan adecuada los recursos financieros.
- Aprobar y desaprobar cada inversión que se realice, autorizando cada compra de insumos médicos de ortodoncia.
- Gestiona convenios empresariales a nombre del Centro médico KC.

Diagnóstico de las áreas funcionales: En el centro odontológico, contamos con el Director gerencial, sin embargo no cuenta con otra autoridad como un Director médico por ser un centro médico pequeño que aún está en desarrollo en referencia a otros centro

médicos y hospitales de nuestra localidad por tal razón el Director Gerencial tiene obligaciones y responsabilidades por lo que debe tener conocimientos de administración empresarial en el área de salud, primordialmente en odontología, para poseer un manejo adecuado de toda la comunidad odontológica.

A continuación, presento la siguiente tabla con indicadores que demuestran la actividad de cada área de Gestión Gerencial de Dirección donde constan los indicadores en los que se basa el Centro medico el cual cuenta con consultorios para Medicina General y Nutrición razón por la cual son incluidos en la siguiente tabla, que se demuestra a continuación.

Tabla 1. Indicadores de atenciones del centro médico kc

INDICADOR	ATENCION ES META POR DIA	PORCENTAJE DE ATENCIÓN DÍA	FÓRMULA
Productividad de cirugías menores programas	10	20%	Ratio de cirugías= cirugías diarias/cirugías metas
Promedio de atenciones diarias	18	66.6%	Ratios de atenciones= atenciones diarias/atenciones meta
Realización de tratamiento preventivos	18	94.4%	Ratios de tratamientos preventivos= tratamientos preventivos diarios / tratamiento preventivos metas
Tratamiento de restauraciones.	10	80%	Ratios de restauraciones = restauraciones diarias / restauraciones metas.
Tratamientos de periodoncia.	4	25%	Ratios de tratamientos de periodoncia= tratamientos de periodoncia diarias/ tratamientos de periodoncia metas.
Tratamiento de ortodoncia	6	66.6%	Ratios de tratamientos de ortodoncia = tratamientos de ortodoncia diarias/ tratamientos de ortodoncia metas.
Odontología	18	55.5%	Ratios de atenciones = atenciones diarias/atenciones meta

Medicina general	24	83.3%	Ratios de atenciones= atenciones diarias/atenciones meta.
Nutrición	14	42.85%	Ratios de atenciones= atenciones diarias/atenciones meta

Elaborado por: Emily Carranza Carreño

Fuente: Centro Médico Odontológico KC.

Diagnóstico: En la siguiente tabla se presenta los indicadores de atenciones por día de cada procedimiento, aquí se observa cuantos pacientes al día se deben de atender y cuanto en porcentaje realmente se atiende, dando una idea de la producción que tenemos y que debemos de hacer para llegar aquella meta. La productividad de cirugías menores se espera 10 pacientes lo equivale al 100% al día, pero solo se alcanza un 20% porque solo se programan 2 se puede apreciar que su porcentaje es menor al esperado.

Estos indicadores presentados sobrepasan el porcentaje esperado tratamientos preventivos (colocación de flúor) como llamativo en la tabla presentada y datos esperados.

Poniendo énfasis en el área de odontología, su indicador es próximo al esperado, nos indica que en el área de odontología es de mayor flujo de pacientes, su porcentaje es del 94.4% por lo que se espera en el día atender 18 pacientes equivalente al 100% pero solo se atienden 17, en atenciones de prevención al día, debido a que el presente proyecto se basa en la mejora de calidad de atención en el área odontología, siendo esta una de las áreas de mayor flujo sino que es la que más tiene contacto en la atención de los pacientes.

Tabla 2 Gestión gerencial de la dirección

Nombre del indicador	Planificación	Medio de verificación
Planifica coordina y ejecuta la estructura del Centro odontológico KC en las distintas áreas como: Recursos humanos, económico y administrativo.	Elabora, establece, organiza las funciones, los planes a desarrollar dentro de las responsabilidades del Centro Médico Odontológico KC.	Organigrama funcional del Centro Médico Odontológico KC.

Elaborado por: Emily Carranza Carreño

Fuente: Centro Médico Odontológico KC

El gerente del Centro odontológicos Médico KC de la ciudad de Manta, tiene la potestad de liderar con responsabilidad, equidad y profesionalismo la clínica para que se mantenga una adecuada y eficaz calidad en la atención de nuestros usuarios, asimismo es supervisará las funciones específicas de todos el personal que labora aquí.

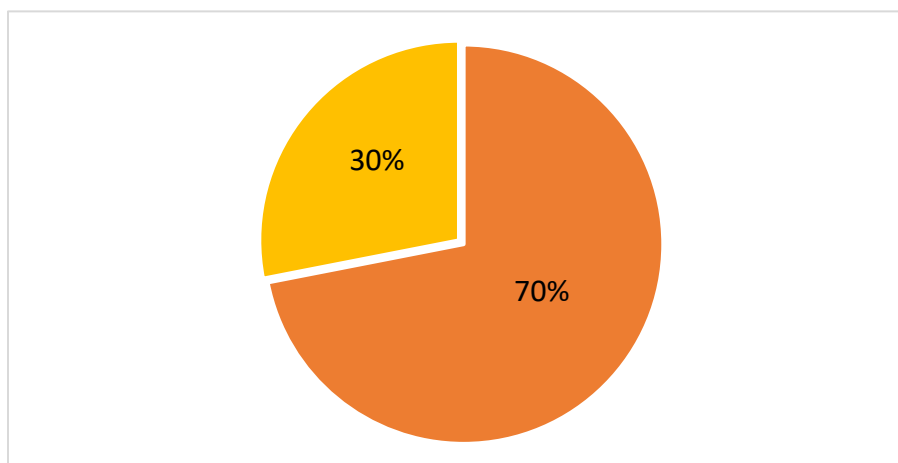
Tabla 3 Números de pacientes mes de enero:

Tipo de género	Número de pacientes por género	Porcentaje
Hombres	35	70%
Mujeres	15	30%
Total	50	100%

Elaborado por: Emily Carranza Carreño
Fuente: Centro Médico Odontológico KC

Durante el mes de enero atendimos 50 pacientes, de los 50 pacientes registrados en la Clínica odontológica KC en su historial clínico, el 70% corresponden a pacientes hombres, mientras que el 30% restante corresponde a pacientes mujeres.

Figura 1 Números de pacientes mes de enero.



Elaborado por: Emily Carranza Carreño
Fuente: Centro Médico Odontológico KC

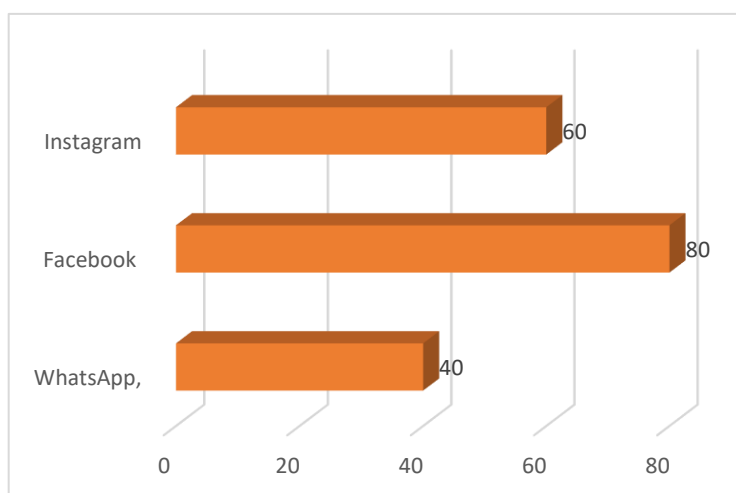
En el presente grafico se muestra el número de pacientes atendidos durante el mes de enero lo cual fueron 35 hombres que equivale al 70% y 15 mujeres lo que equivale al 30%.

Gestión Estratégica de Marketing del Centro Médico Odontológico KC

La estrategia principal, que se gestiona desde que el Centro Medico Odontológico abrió sus puertas es dar la primera consulta gratis a cada paciente que requiera nuestros servicios, de esta manera atraemos nuevos cliente y los ingresos serán mayores, esta estrategia se sigue manteniendo hasta la actualidad.

En la actualidad, las estrategias de marketing que ha implementado el centro odontológico para promocionar sus servicios es a través de redes sociales como WhatsApp, Facebook e Instagram, y amistades cercanas donde se muestran los costos de los servicios y productos, así mismo para que conozcan nuestras promociones mensuales para los clientes fijos y nuevos como revisión, limpieza dental, distintos tratamientos, esto con el fin de que los clientes se sientan satisfechos por medio de las estrategias de marketing; promociones estratégicas de limpieza y fluorización por \$ 30.00 todo el tratamiento incluido; de esta forma se obtiene atraer la afluencia de clientes y los fijos se fidelizan.

Figura 2 Canales de relaciones con clientes.



Elaborado por: Emily Carranza Carreño

Fuente: Centro Médico Odontológico KC

De acuerdo a los canales de relación con los clientes tuvimos en primer lugar la red social de Facebook con un 80, luego Instagram con un 60 y por ultimo WhatsApp con 40.

Tabla 4. Plan de estrategias en el centro médico KC para lograr un posicionamiento

Plan de estrategias		
Fortalecimiento de las estrategias de marketing con el propósito de expandirse en el mercado.	Distintos medios tecnológicos para realizar ventas de servicios y productos con eficacia y solidez.	Credibilidad y rentabilidad en éxito.
Promover alianzas estratégicas con proveedores y competencias.		

Elaborado por: Emily Carranza Carreño

Fuente: Centro Médico Odontológico KC

Diagnóstico: Gestión Estratégica de Marketing del Centro Médico Odontológico KC, puedo indicar que todo se ha realizado a través de las diferentes redes sociales, amistades allegadas que nos han brindado todo el apoyo así como nuestros pacientes que nos han ayudado a transmitir nuestros servicios de asistencia medica odontológica,

Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

La gestión administrativa de Recursos Humanos del Centro Médico KC, posee personal joven actualizado en conocimientos de esta área, esta administración se encarga de que todo el personal funcione de manera eficiente y a tiempo; en este sentido, el departamento de recursos humanos planifica, coordina, organiza y controla los horarios y turnos de trabajo, prever rotaciones, coordinar los equipos, cultivar el talento y seleccionar al mejor personal, entre otras tareas.

Teniendo personal altamente calificado permitirá una mejor atención al paciente y un mayor desarrollo del centro médico. Ante lo expuesto, la administración a través del

departamento de recursos humanos permitirá al centro médico KC ahorrar tiempo y aumentar la calidad de atención adecuado por el cumplimiento de políticas de gestión.

Diagnóstico: Gestión Administrativa y de Recursos Humanos con los que cuenta nuestro centro médico es la más idónea ya que su personal está muy bien preparado para la atención al paciente odontológico y sus posibles requerimientos, además está diseñada para ser proyectada hacia el futuro en un 100%.

Gestión Financiera

La gestión financiera del Centro Médico KC, se encarga de realizar acciones administrativas que involucra la obtención de distintos equipos, materiales para el trabajo que realizan los odontólogos, asimismo, dentro de lo financiero se gestiona el pago de las estrategias de marketing, se cancela los anuncios publicitarios como por ejemplo la información que se sube a las redes sociales por los anuncios que se realicen por las promociones y ventas de servicios, igualmente, realiza el pago a los profesionales de la salud.

El encargado del área de finanzas se encarga de llevar un registro los ingresos y gastos de acuerdo con el número de pacientes, y gastos que se hubieran dado en un tiempo determinado.

En cuanto a la gestión financiera se puede mencionar que la inversión que existe dentro del área de odontología, es considerable a ciertos insumos, ya que en odontología todo tratamiento a realizar es costoso debido a que los insumos son de alta inversión, se propone de un presupuesto anual de alrededor de 50000 dólares americanos, lo cual solo destinado para el área de odontología es 10000 dólares americanos, con esto no se puede tener un abastecimiento al 100% ya que muchas veces existe carencia de insumos para un adecuado tratamiento y mejor valoración.

Diagnóstico: Gestión Financiera es indiscutible contamos con equipos acortes a la actualidad para brindar buen servicio pero si se necesita más inversión de insumos, a medida que se vaya dando a conocer los servicios odontológicos del centro médico KC, se deberán incrementando personal humano y nuevas opciones de atención medica odontológicas, para lo

cual se debe poner en practica la calidad y sobre todo los precios para así jugar o balancearnos con la competencia brindando excelentes precios y que los materiales sean de óptima calidad.

Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

El área operativa, de abastecimiento y logística del Centro Médico KC es responsable de gestionar el proceso de revisión de todos los equipos odontológico, así como de mantenerlos en buen estado, que estos se realicen de manera adecuada alargando su periodo de vida útil.

La gestión operativa, los encargados del centro médico están al tanto que las distintas áreas como sala de espera, recepción, máquinas brinden una excelente atención a los pacientes por ello, esta área debe estar perfectamente organizada y, por supuesto, muy limpia, con temperatura adecuada y ventilada, para poder ofrecer un ambiente agradable.

La gestión logística permite que todos los equipos estén debidamente operativos y que los profesionales brinden la atención y servicio al paciente de calidad. Es decir, que todo el personal que labora en KC, sean idóneos en el manejo de estas herramientas odontológicas.

Tabla 5. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Nombre del indicador	Materiales	Medio de verificación
Atención, y ejecución de la verificación de todos los materiales odontológicos necesarios de calidad.	Equipos y materiales con la mejor tecnología y el funcionamiento y aplicación de manera correcta. Brindar atención y servicio al paciente así como medicamentos odontológicos acordes al requerimiento que necesita el paciente.	Folletos y láminas de información así como charlas de prevención de enfermedades odontológicas.

Elaborado por: Emily Carranza Carreño

Fuente: Centro Médico Odontológico KC

Diagnóstico: Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística el centro KC, cuenta con personal capacitado para gestionar esta área, pero es necesario tomar en cuenta factores donde se innove la empresa con equipos altamente profesionales, para ello se pretende invertir en tecnología especializada con el fin de desarrollar la productividad, la integración la confiabilidad

en el intercambio de información donde se muestre mayor agilidad y seguridad en los datos registrados del paciente.

Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones

En la gestión tecnológica de la información, en centro médico odontológico KC se encuentra equipada con equipos tecnológicos acorde a las necesidades odontológicas requeridas por nuestros pacientes, además cuenta con un sistema informático donde se almacena esta manera personalizada la información de cada paciente. Además contamos con impresoras tecnológicas y registro de ortodoncia digitales la cual permite tomar radiografías digitales.

De igual manera entre los equipos profesionales están las lámparas de alta potencia las cuales funcionan para identificar las caries, resinas dentales mediante la emisión de energía en forma de luz.

Por otro lado se posee, el láser que es otra de las tecnologías en Odontología ampliamente conocida por los odontólogos ya que es efectivo en el corte y tratamiento de tejidos blandos.

Para la ejecución del plan de gestión es necesario que el odontólogo tome en cuenta las opiniones de los pacientes, esto con el fin de implementar la tecnología adecuada para la atención médica odontológica eficaz y se permita obtener consultas eficientes y un diagnóstico seguro.

Tabla 6. Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Nombre del indicador	Indicador de materiales	Medio de verificación
Fuentes de redes sociales. Instalar videocámaras de seguridad.	Computadoras e internet y equipos de alta gama.	Cámaras de seguridad Recursos humanos

Elaborado por: Emily Carranza Carreño
Fuente: Centro Médico Odontológico KC

Con la implementación de redes sociales y los distintos dispositivos tecnológicos instalados, la empresa será reconocida localmente y posteriormente dentro de la provincia de Manabí, resaltando el protocolo de seguridad del paciente del centro médico odontológico KC.

Tabla 7. Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Nombre del indicador	Indicador de materiales	Medio de verificación
Tecnologías en Odontología para el tratamiento de tejidos blandos.	Equipos médicos odontológicos. Equipos tecnológicos. altamente	Certificaciones del ministerio de salud.

Elaborado por: Emily Carranza Carreño
Fuente: Centro Médico Odontológico KC

Diagnóstico: Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones este centro medido posee tecnología acorde a nuestra realidad, pero en determinado momento se convertirá en obsoleta para los cual hay que ir actualizando día a día por nuestro beneficio y la de nuestros clientes, y los futuros clientes potenciales, si se quiere triunfar y seguir adelante es necesario innovar siempre para no perder a nuestros pacientes,

Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

En el Centro Médico KC, el odontólogo de brinda la mejor atención odontológica de calidad, atención al paciente en la gravedad requerida ya que puede perjudicar la vida de ellos, para lo cual se debe de promover la salud oral y establecer con los procedimientos médico quirúrgicos necesarios, aunque en los actuales momentos no se cuenta con Hospitalización.

Tabla 8. Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

Servicios de hospitalización	
Brindar la mejor calidad de atención al paciente	Diagnosticar con los procedimientos médico-quirúrgicos.
Atención y satisfacción de los clientes.	Detallar de manera exacta el tratamiento
Llevar un tratamiento adecuado y constante.	Avance del tratamiento el odontólogo para culminar el proceso del tratamiento.

Elaborado por: Emily Carranza Carreño
Fuente: Centro Médico Odontológico KC

Diagnóstico: Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización en nuestro centro médico KC se brinda servicio médicos varios según el padecimiento pero no se cuenta con hospitalización, de ocurrir algo de esta naturaleza se los deriva al hospital más cercano de esta localidad, para que reciba la atención medica que nosotros no brindamos .

CAPITULO IV

PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

Análisis del Entorno social

Es de gran importancia ya que permite un diagnóstico rápido del contexto donde se desenvolverán la políticas, programas y proyectos sociales, conociendo así las oportunidades y amenazas del contexto para tener éxito con operaciones similares, también forma parte del proceso de planificación estratégica y desarrollo de escenarios, dicha herramienta es analítica porque ayuda a comprender contextos socioeconómicos, políticos, sociales, culturales y científicos en donde se desarrollara una rotunda actividad.

TABLA 6. Análisis del Entorno Social.

Se evidencia de manera sintética al sector de Salud y que influye en el mejoramiento del centro médico, enfocándonos en el entorno social.

POLÍTICOS:	ECONÓMICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad del centro médico: lo cual esto afecta la estabilidad de pacientes y el personal. • Legislación: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud ✓ Ley de Medicamentos Genéricos de Uso Humano . 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto general: las instituciones necesitan de este para la administración económico. • Fondos de autogestión: cobro de valores.

SOCIOCULTURAL	TECNOLÓGICO
<ul style="list-style-type: none"> • Demográficos: en 2021 la tasa de fluorización es de 15% por cada 100 de la población, de manera que disminuye si se compara con el año anterior. • Salud: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La tasa de caries rampante 23% en la población. ✓ En 2021 se registraron 1000 atenciones odontológicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto de las tecnologías: Es una parte principal de los diagnósticos en odontología. • Inversiones en investigación y desarrollo tecnológico: Se destina un 10% ciencia y tecnología.

Elaborado por: Emily Carranza Carreño
Fuente: Centro Médico Odontológico KC

Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter)

Elaboración de un estudio de la Industria de Servicios de salud, dicho estudio que ha llevado en cuenta lo que conforman la clínica y de esta forma se contrasta con la Industria de la asistencia de atención, el desarrollo y la economía.

Se considera algunos aspectos, según M. Porter:

Competitividad actual: El centro médico es independientemente de otras clínicas o centros médicos, ya que su prestación está atado al bienestar de la sociedad, estando enfocado en el optimar la solicitud a los pacientes.

Bienes sustitutos: Como sustitutos tenemos como apoyo a las instituciones públicas como privadas de atención integral.

Negociación con clientes: Los pacientes que vienen a hacer el rol de clientes es de suma importancia porque ellos dan mayor confianza si hay una atención de calidad.

Se debe tener en cuenta que hay varios temas de importancia en los cual se manifiesta para dar solución a varios de los problemas que llegan al momento de las consultas externas lo cual el personal de salud son los principales rectores, ya depende de cada caso si se muestra confianza por parte de los pacientes siendo esta de manera positiva ayudara a la mejora de la atención de excelente calidad.

Análisis FODA

Se demuestra el estudio FODA del Centro KC médico, donde se dar a conocer las debilidades,

Figura 4: Matriz FODA.

Fortalezas, oportunidades y amenazas que se vive dentro del centro médico.

<p>FORTALEZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado • Compromiso de atención • Liderazgo en atención • Preparación adecuada • Profesionalismo 	<p>OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención de pacientes • Servicio a los pacientes • Brindar un servicio cálido • Capacitación del personal • Manejar las relaciones internas y externas
<p>DEBILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El centro KC médico posee infraestructura antigua • Espacio limitado • Poco de personal 	<p>AMENAZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiales e insumos deficientes • Número de personal mínimo • Poco presupuesto

Elaborado por: Emily Carranza Carreño

Fuente: Centro Médico Odontológico KC.

Se tienen en cuenta las características que ayudan en el crecimiento del centro médico KC se consideran fortalezas, los que afectan en el logro de los objetivos se los considera debilidades que son aspectos negativos es decir pueden poner en peligro la continuidad de la institución.

Se investigó algunos aspectos del Centro médico – odontológico KC, en los que se añade los financiamientos económicos, administrativos, sociopolíticos, y tecnológicos, con el análisis

FODA, ayudara al inicio de estrategias que aportaran a solución de lo que se ha propuesto y también sirve de apoyo para el beneficio de los pacientes.

Cadena de valor

Dentro del centro médico KC se encuentra una atención cuidadosa en las consultas externas tanto de odontología como medicina; encontramos:

Figura 5: Cadena de valor

Gerencia y Talento Humano		
Estadística		
Servicio de preparación de pacientes		
Servicio de limpieza		
Servicios de consulta externa	Servicio de Odontología	Servicio de Medicina

Elaborado por: Emily Carranza Carreño

Fuente: Centro Médico Odontológico KC

Dentro del esquema se encuentran servicios básicos los cuales son el servicio es la consulta externa, cada uno de ellos conformados por sus respectivos profesionales ya que aquí se encuentra el área de odontología, medicina, que es apoyado por el servicio de estadística, preparación de pacientes, el servicio de limpieza y también de suma importancia el área de talento humano y de gerencia. Los servicios que se proponen se manejan con el fin de tener una atención digna a todos los pacientes que visitan nuestro centro médico.

CULTURA ORGANIZACIONAL DE CENTRO MÉDICO KC

MISIÓN

“Brindar una atención de calidad a todo el público que visite la clínica, y ser reconocida por la eficiencia de los servicios en todos los tratamientos que se realizan”.(Carranza, Emily, 2021).

VISIÓN

“Ser reconocida a nivel nacional como una de las empresas odontológicas con mejor servicio y ser un referente por la calidad del servicio y por el trato humano”.(Carranza, Emily, 2021).

Valores

Comprometer: Lograr cada uno de los objetivos planteados sin descuidar la prioridad de atención a los pacientes.

Ética: Dar buena imagen en cada uno de nuestros servicios preservando siempre la honestidad y procurar que nuestro ambiente sea sano.

Empatía: Brindar una buena atención de calidad viendo al paciente como un familiar.

Responsabilidad: Establecer una atención digna para cumplir las metas para de misión y visión.

Eficiencia: Lograr las metas que aseguren la productividad aprovechando el tiempo.

Objetivos Institucionales

- Promover estrategias de marketing para dar a conocer servicios y productos odontológicos.
- Fortalecer la calidad de atención a los usuarios externos para de esta manera mostrar seguridad del paciente.
- Optimizar la calidad de la información en el registro de ingreso.
- Identificar las opiniones acerca de satisfacción del usuario externo de la atención recibida en KC. (Carranza, Emily, 2021)

Principios éticos – políticos

POLÍTICOS:

- Estabilidad del centro médico: lo cual esto afecta la estabilidad de pacientes y el personal.
- Legislación:

✓ Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud

✓ Ley de Medicamentos Genéricos de Uso Humano.

ECONÓMICOS

- Presupuesto general: las instituciones necesitan de este para la administración económico.
- Fondos de autogestión: cobro de valores

SOCIOCULTURAL

- Demográficos: en 2021 la tasa de fluorización es de 15% por cada 100 de la población, de manera que disminuye si se compara con el año anterior.
- Salud:
 - ✓ La tasa de caries rampante 23% en la población.
 - ✓ En 2021 se registraron 1000 atenciones odontológicas.

TECNOLÓGICO

- Impacto de las tecnologías:

Es una parte principal de los diagnósticos en odontología.

- Inversiones en investigación y desarrollo tecnológico: Se destina un 10% ciencia y tecnología.

PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

Mandato Gerencial de la Dirección

Es la principal comprometida es la Gestión de la dirección tanto en el bienestar y la administración del centro médico , siendo esta la que dirige todas la áreas ayudando a controlar su adecuado manejo, así logrando diversas metas fijadas, manejando puntos clave como de estrategias y políticas desarrolladas , como principio en este plan de gestión , es el desarrollo de la calidad en la salud , lo que se plantea acciones de control para obtener dichos objetivos.

También, es planteada la ejecución de los protocolos de cuidado del Ministerio de Salud Pública, lo cual nos administramos hoy en día, aplicándolos en la consulta externa y otros servicios, también actualizando o aplicando otros protocolos en caso de que se necesitara.

Plan de gestión gerencial

Se conoce los indicadores y las actividades que realiza el centro médico KC , los cual se tiene la gestión organizacional y administrativa, financiera y económica , técnica y tecnológica, lo cual se dará solución al problema identificado en el centro médico, lo que aportara a la mejora de calidad de atención.

Propuesta de solución

Realizar un plan de mejora para la atención de calidad a todos los pacientes de la consulta externa, el 40% son por tratamientos de emergencia lo cual no se atienden en esta unidad porque solo se cuenta con consultas externas, lo cual no se conoce mucho del tema por falta de información, lo cual se presenta un plan de acción.

Gestión Administrativa

Tener en cuenta una idea estratégica para la gestión de calidad de atención. La Organización Internacional para la estandarización ha desarrollado un método para la mejora continua de la calidad ofertada y el contento de los pacientes.

Actividad 1.

Llevar a cabo instructivos para el personal de salud con el fin de actualización de información a las funciones y responsabilidades que se deben llevar a cabo en la consulta externa, por lo que con el área de talento humano se realizara capacitaciones trimestrales haciendo énfasis en cada área del centro médico, con la finalidad de que quede clara la información y el personal no tenga dudas acerca de las funciones y responsabilidades en el periodo de enero 2023 a enero 2027.

Tabla 7. Indicador de gestión administrativa actividad 1

Indicador	Unidad de medida	Formula de indicador	Método de verificación.
Capacitar al personal acerca de las responsabilidades que pertenecen a cada uno y cada área.	Número.	Capacitación realizada, Capacitaciones planificadas	Evidenciar de manera de evaluaciones o test de las capacitaciones dadas con calificación para ver los conocimientos adquiridos.

Elaborado por: Emily Carranza Carreño
Fuente: Centro Médico Odontológico KC

Actividad 2.

Dar a conocer a cada uno de los profesionales de salud del centro médico KC, la importancia de conocer los protocolos de seguridad del paciente para poder brindar una atención de calidad a todos los pacientes que se realizan consultas en la institución, siendo capacitados semanalmente con su debido cronograma en el periodo de enero 2023 a enero 2027.

Tabla 8. Indicador de gestión administrativa actividad 2

Indicador	Unidad de media	Formula de indicador	Método de verificación
Capacitar al personal acerca de los protocolos de seguridad del paciente.	Número	Capacitación realizada Capacitaciones planeada	Evidenciar de manera de evaluaciones o test de las capacitaciones dadas con calificación para ver los conocimientos adquiridos.

Elaborado por: Emily Carranza Carreño
Fuente: Centro Médico Odontológico KC

Se debe evidenciar todo esto mediante informes que cada personal sepa que responsabilidades y habilidades le corresponde, también se debe tomar en cuenta el mejoramiento de los tiempos por cada cita atendida no sobrepasar los límites de minutos para no provocar insatisfacción por parte del paciente.

Actividad 3.

Tabla 9. Indicador de gestión administrativa actividad 3

Indicador	Unidad de media	Formula del indicador	Método de verificación
Concienciar sobre el problema de la atención en el servicio de odontología.	Numero	Fomentar empatía entre el personal de salud a los pacientes de la institución.	Eficiencia y eficacia en el servicio

Elaborado por: Emily Carranza Carreño
Fuente: Centro Médico Odontológico KC

Para brindar un orden y tener una atención de calidad, dentro de la gestión gerencial se elabora un organigrama funcional ayudando a ver el desempeño en el área de odontología, para llevar a cabo un mejoramiento de atención en la institución, del mismo modo el área de gerencia verifica el cumplimiento de las actividades.

Actividad 4.

Plantear un proyecto de aprendizaje sobre calidad y calidez a cada usuario, personal administrativo y personal de salud del centro médico KC de los servicios en odontología que ofrece la institución donde se existen políticas del Ministerio de Salud Pública, lo cual brindara personal apto para resolver cualquier evento.

Tabla 10. Indicador de gestión administrativa actividad 4

Indicador	Unidad de media	Formula de indicador	Método de verificación
Gestionar un plan de capacitación sobre calidad y servicio al cliente a todo el personal administrativo y personal de salud	Número	Capacitación sobre calidad y calidez del Ministerio de Salud Pública (MSP).	Evidenciar si el personal se encuentra capacitado en cada atención.

Elaborado por: Emily Carranza Carreño

Fuente: Centro Médico Odontológico KC

Este indicador se debe cumplir de manera importante , ya que cada capacitación al personal de salud sobre la atención al paciente debe ser de manera obligatoria , realizar de manera obligatoria un sistema de test al personal en relación a la satisfacción de la atención del centro médico teniendo como finalidad acotar opiniones para la mejora de estas.

Mejoramiento continuo de la calidad

Realizar estrategias que acompañen al personal de salud a mejorar la calidad de atención en odontología, realizando de manera oportuna un buen diagnóstico siendo supervisado por el área de gerencia de la institución.

Actividad 1.

Tabla 11. Mejoramiento continuo de la calidad 1

Indicador	Unidad de media	Formula de indicador	Método de verificación

Diseñar un plan de tiempo que sea óptimo en la atención.	Numero	Dar soluciones cuando existan inconvenientes en el área de odontología.	Actividades evaluadas por el área de gerencia.
--	--------	---	--

Elaborado por: Emily Carranza Carreño

Fuente: Centro Médico Odontológico KC

Con este indicador se va a brindar una mejor atención al usuario, ya que se tendrá un tiempo establecido para cada paciente y profesional, de esta forma se habrá una buena organización en los tiempos de las consultas externas para una buena atención de calidad al paciente.

Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional

Laborar de manera constante con excelencia de calidad de atención en el Centro médico odontológico KC, con el personal de salud de odontología y medicina con la finalidad de lograr confianza con los pacientes que pertenecen a la institución.

Tabla 12. Indicador de ejecución de planes de desarrollo institucional actividad 1

Indicador	Unidad de media	Formula de indicador	de	Método de verificación
Trabajar con apoyo dando un servicio de calidad de atención en el en el centro médico con el personal de salud para que exista la confianza con el paciente.	Número	Acuerdos con instituciones de salud.	de	Documentos institucionales.

Elaborado por: Emily Carranza Carreño

Fuente: Centro Médico Odontológico KC

Este indicador ayuda a los planes de desarrollo institucional vinculando al personal de salud para poder tener un equipo de buen trabajo. Creando estrategias de mejora con el área de

odontología mediante reuniones con la gerencia con el fin de ver esfuerzos para situaciones de prevención y promoción que es lo que más se ve reflejado.

Gestión técnica y tecnológica

Se manifiesta a la mejora de calidad y eficiencia en la atención mediante medios de tecnología, esto se basa en la mejoría tanto como el personal de salud y paciente que pertenecen a nuestro centro médico.

Actividad 1.

Implementar un sistema de comunicación de manera informática entre el área de estadística – admisión con las consultas externas para que el personal de salud tenga conocimiento de la situación del paciente en consulta y demás en espera en el periodo de enero 2023 a enero 2027.

Tabla 13. Indicador de gestión técnica y tecnológica actividad 1

Indicador	Unidad de medida	Formula de indicador	Método de verificación
Comunicación instalada de manera efectiva.	Porcentaje	Comunicación instalada. Sistema informático planificado.	Verificación del que servicio valga. Factura de la compra.

Elaborado por: Emily Carranza Carreño
Fuente: Centro Médico Odontológico KC

Teniendo ya la instalación de la comunicación se
Gestión económica y financiera

Orientar al personal del departamento del financiamiento con la finalidad que si lo que se invierte en el centro médico Kc abastece al área de consultas externas tanto odontología como medicina, por lo que se realizaras actividades como capacitaciones cada 3 meses, para solucionar alguna falencia en el periodo de enero 2023 a enero 2027.

Tabla 14. Gestión financiera y económica actividad 1

Indicador	Unidad de medida	Formula de indicador	Medio de verificación
Orientar al personal del área de finanzas.	Número	Realizar actividades como capacitación. Programación trimestral de las capacitaciones.	Realizar un informe de manera puntual.

Elaborado por: Emily Carranza Carreño
Fuente: Centro Médico Odontológico KC

Tabla 15. Inventario 1

Indicador	Unidad de medida	Formula e indicador	Medio de verificación
Costo que es destinado para la proyección.	Número	Destinar costos. Planificación de costos anuales.	Documentos de los costos.

Elaborado por: Emily Carranza Carreño
Fuente: Centro Médico Odontológico KC

Será proyectado durante 5 años a lo siguiente:

Orientar al personal de financiamiento sobre las inversiones y los costos destinados para los servicios de las áreas del centro médico KC., lo cual se debe tener un presupuesto para poder adecuar un poco los servicios de la institución.

CAPITULO V

EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRALDE GESTION GERENCIAL

Limitaciones o restricciones en la gestión gerencial

El proceso de un procedimiento gerencial tiene su adecuado significado si se lo toma desde las acciones en el sector de la salud, lo cual se necesita de varias actividades propios de gerencia para una adecuada supervivencia desarrollo y evolución dentro de la organización, siendo esto importante al momento de actuar dentro del campo de salud.

Lo cual es de suma importancia tener la planificación propuesta en el punto anterior llevando a cabo los objetivos redactados en el capítulo 2.

- Una de la delimitantes es que hay pocos recursos e insumos para la atención lo cual esto afecta en gran parte al servicio de calidad
- El poco interés del personal al usuario externo demuestra baja calidad en atención al cliente reflejado en los servicios odontológicos del Centro CK de la ciudad de Manta.
- Son muchos los factores que influyen en nuestros usuarios al percibir una mala calidad en la atención de los servicios odontológico del Centro médico KC
- Apatía para sugerir ideas que contribuyan a la mejora continua en la atención del usuario externo del Centro médico KC.

CONCLUSIONES

- Se diseñó un plan de estrategia de gestión, con el objetivo de no llegar al colapso en el área de odontología, tratado de resolver de manera inmediata las cirugías que son programadas en la atención de nivel primario
- Se añadió capacitaciones al personal de salud, que labora en la institución con el fin de encontrarse actualizados con el manejo de cualquier patología o situación que se presente, con esto se ayuda a brindar una mejor atención de calidad al paciente.
- Es importante tener en cuenta que la satisfacción del usuario a recibir una atención con calidad en la prestación de servicio en salud, dando una respuesta efectiva y tratamientos oportunos, aplicando los protocolos de atención.

- Se elaboró un diagnóstico en el área de odontología, con el objetivo de tener una mejor atención al paciente, disminuyendo el tiempo de espera por consultas, de esta manera el servicio de esta área no colapsa por la demanda de pacientes.
- La calidad de atención de los servicios odontológicos del centro médico KC , está determinado por niveles de satisfacción, en cuanto a procesos el nivel de satisfacción se encuentra en satisfecho y totalmente satisfecho, estructura se encuentra en los niveles de satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho y totalmente satisfecho y resultados se encuentra en los niveles de totalmente satisfecho.
- La presente información es parte del plan de gestión gerencial del centro médico.
- Impulsar a los centros públicos y privados a realizar actividades de control de calidad de los servicios.
- Tener comités entre el personal de las distintas áreas, para ser vigilantes de que se sigan los procesos y protocolos adecuados en el accionar de la institución.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda adecuar un área con más sillones odontológicos con personal calificado para su realización.
- De acuerdo a los resultados que se obtuvieron sobre procesos es indispensable disminuir el tiempo de espera, atender a los usuarios a la hora señala por el call center, brindar atención odontológica de calidad y calidez, responder las inquietudes de los usuarios externos con eficiencia y eficacia, demostrar seguridad sobre el tratamiento a realizar.
- En cuanto a estructura, se recomienda una sala de espera amplia con sillas adecuadas y una televisión grande para transmitir a los usuarios externos los videos odontológicos, publicidad.
- Realizar investigaciones cada año para verificar que la aplicación del plan cumpla con los objetivos específicos.

BIBLIOGRAFÍA

- Abarca, S. Y. (2018). *Calidad de atención al usuario externo clínica dental de la Universidad Tecnológica De Los Andes 2018*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5491/bazan_asy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. K. (2017). *Profesionales en odontología: Análisis del rol del desempeño de la gestión gerencial*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16662/ArizaBernalClaudiaKaterine2017.pdf;jsessionid=142A37D0D8241B6DB55BC5929DFF99B2?sequence=1>
- Enfoque dental. (2021). *Organigrama de una clínica dental y las funciones de sus miembros*. Obtenido de <https://enfoquedental.com/organigrama-clinica-dental/>
- González, M. A. (2020). *Oferta, demanda, pertinencia y perfiles como requisito para la formación de especialistas en el área de odontología*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21206/1/T-UCE-0015-ODO-351.pdf>
- Jornet, P. R. (2019). *Guía ética de gestión en odontología*.
- Loyola, D. F. (2018). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017*. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, N. L. (2009). *Consideraciones de seguridad en el diseño de un consultorio odontológico*. Obtenido de <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/3/art-6/>
- Ministerio de Salud Pública. (2012). *Estatuto orgánico gestión organizacional por procesos de hospitales*. Obtenido de <file:///C:/Users/MARIA%20LOOR/Documents/TRABAJO%20KARINA/ODONTOLO>

G%C3%8DA/ESTATUTO-GESTION-ORGANIZACIONES-HOSPITALES-RO-339-25-09-2012.pdf

Prieto, J. R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Clínica Dental Firenze*. Obtenido de

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11617/2/IV_PG_MBA_T E_Rios_Prieto_2022.pdf

Renella, F. O. (2013). *El marketing odontológico y su influencia en el posicionamiento en el mercado de la Clínica Odontoclinic*. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6149/1/69MBA.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista a Profesionales de Salud.

ENTREVISTA AL PERSONAL DE LA INSTITUCION	
1.	¿Cuál cree que es el factor principal para no tener una optima calidad en la atención en el servicio de odontología?
2.	¿Es necesario tener todos los equipos e insumos para un buen diagnóstico?
3.	¿Es necesario promover la prevención en la salud bucal?
4.	¿Considera que se necesita personal de recepción para direccionar el paciente?
5.	¿Considera que se debería tener mas personal de salud ¿

Anexo 2. Aspectos relacionados con la atención odontológica.

Maque con un visto el grado de satisfacción respecto a varios aspectos relacionados con su atención odontológica.

	1	2	3	4
	Insatisfecho	Medio	Satisfecho	Muy satisfecho
Valoración de su salud por parte del personal.	1	2	3	4
Entendió toda la información brindada con respecto a su salud.	1	2	3	4
El tiempo de la atención fue exacto.	1	2	3	4
El profesional le brindo confianza.	1	2	3	4

Anexo 3. Tipos de niveles de atención

