



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES DE
SALUD

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

**PLAN DE CALIDAD DE ATENCION PARA EL SERVICIO ODONTOLOGICO
DEL AMBULATORIO CEMO PETARE.**

Presentado por:

Goncalves Marques, Richard Eduardo

Para optar al título de:

Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud

Asesor:

Prof. Alfredo Salas

Caracas, Julio de 2018

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES DE
SALUD

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

**PLAN DE CALIDAD DE ATENCION PARA EL SERVICIO ODONTOLOGICO
DEL AMBULATORIO CEMO PETARE.**

Presentado por:

Goncalves Marques, Richard Eduardo

Para optar al título de:

Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud

Asesor:

Prof. Alfredo Salas

Caracas, Julio de 2018

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL ASESOR

Dirección del Programa Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud

Estudios de Postgrado

Universidad Católica Andrés Bello

Presente.-

Por medio de la presente, hago constar que he leído el Proyecto de Trabajo Especial de Grado, presentado por **Richard E. Goncalves M., C.I.: 15.724.814** para optar al grado de **“Especialista en Gerencia de Servicios de Asistenciales de Salud”** cuyo título es **“PLAN DE CALIDAD DE ATENCION PARA EL SERVICIO ODONTOLOGICO DEL AMBULATORIO CEMO PETARE.”**y manifiesto que cumple con los requisitos exigidos por la Dirección General de los Estudios de Postgrado de la Universidad Católica Andrés Bello; y que, por lo tanto, lo considero apto para ser evaluado por el jurado que se decida designar a tal fin.

En la ciudad de Caracas, a los 11 días del mes de Julio del 2018.



Prof. Alfredo Salas
C.I. 3.839.885

Agradecimientos

A mi Familia, lo más bello e importante en mi vida, mi pilar, mi razón de ser, mi batería para el día a día, gracias, los amo

Agradezco al Profesor Alfredo Salas, quien fue una figura importantísima en este proyecto, gracias por sus consejos, por su entrega, su constancia y sobre todo el apoyo y ayuda cuando más lo necesite, gracias por oírme, sin usted no estaría materializado aún este sueño.

A la Profesora Desireé Vázquez por su apoyo al inicio de este proyecto

A mis demás familiares y amigos que de alguna forma u otra me apoyaron y ayudaron

A mis compañeras de estudio:

Pamela Jaraquemada, tu humor y carisma me dieron esa chispa que en su momento necesité, fue muy valiosa tu ayuda, sin tu constancia no hubiese sido lo mismo y Karina Ferreira, fuiste clave para la culminación de este proyecto, tus palabras sabias y grandes consejos fueron de valiosa ayuda y apoyo. Gracias totales

A los demás compañeros de estudio y profesores de la UCAB

A Yolimar Ollarvez por su magnífica labor y su apoyo total

A mi compañera de trabajo Dra. Eder Pérez por su valiosa colaboración y apoyo

“El tiempo de Dios es Perfecto”
Mil gracias

Dedicatorias

A Dios y a la Virgen de Fátima

A mi Papá, quien vio iniciarme en este proyecto, ahora desde el cielo me ve culminándolo

A mis Hijos, mi principal inspiración, mi razón de ser, mi combustible, me ayudan a ser cada día mejor

A mi Esposa, quien estuvo a mi lado y se convirtió en mi apoyo incondicional.

A mi Mamá, ejemplo de lucha, a ti parte de este sueño.

A mi Abuela Celeste, quien ha sido un bastón en momentos difíciles.

A mi Hermana, quien me apoyó cuando lo necesite.



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES DE
SALUD

**PLAN DE CALIDAD DE ATENCION PARA EL SERVICIO ODONTOLOGICO
DEL AMBULATORIO CEMO PETARE.**

Autor. Goncalves Marques, Richard Eduardo.

Asesor: Prof. Alfredo Salas

Año: 2018

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación es diseñar un plan para la calidad, a través del diseño de indicadores de gestión de calidad para el ambulatorio CEMO Petare, perteneciente a la región VII de la Corporación de Salud Miranda, ente adscrito a la Gobernación del Estado Bolivariano de Miranda, Venezuela. El ambulatorio objeto del estudio presenta fallas para la atención de los pacientes, a pesar de su alta rotación, se evidencian las carencias que presenta, entre ellas encontramos, falta de insumos, falta de personal especializado, y la poca información de salud preventiva en el centro. Estos indicadores tendrán como función principal evaluar la opinión de los pacientes con respecto a la satisfacción y la calidad de atención prestada. El presente estudio es una investigación aplicada de tipo investigación y desarrollo, el diseño de la misma es No Experimental, de Campo y Descriptivo. Para obtener estos resultados se utilizará un instrumento que está previamente diseñado para así encuestar a todos los pacientes que acuden al servicio de Odontología de dicho ambulatorio, en un lapso de tiempo determinado, en el turno de la mañana y en el de la tarde. Los resultados de esta investigación se procesarán, se presentarán en gráficos y tablas, con los que se podrán determinar los indicadores para poder realizar el plan de mejora de la calidad de atención de estos pacientes y así poder dar una mayor atención de calidad y un alto nivel de satisfacción.

Palabras Clave: Calidad, Servicio, Odontología, Satisfacción, Indicadores, Plan.

Línea de Trabajo: Calidad en Servicios Asistenciales de Salud.

INDICE GENERAL

CONTENIDO	Página
Carta de aceptación del asesor.....	i
Resumen.....	ii
Índice.....	iii
Índice de figuras.....	iv
Índice de tablas.....	v
Introducción.....	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	4
Planteamiento del Problema.....	4
Formulación del Problema.....	5
Sistematización del Problema.....	5
Objetivos.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Justificación de la Investigación.....	6
Alcance de la Investigación.....	7
Limitación de la Investigación.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO.....	9
Antecedentes.....	9
Fundamentos Teóricos.....	11
Calidad.....	11
Calidad en servicios de Salud.....	14
Gestión de la calidad en las organizaciones de servicio.....	15
Modelo SERVQUAL.....	15
Indicadores.....	18
Indicadores de Salud.....	18
ISO 9001:2015.....	19
Principios de la gestión de la calidad.....	20
Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	20
Plan de la Calidad.....	21
Estructura del Plan.....	21
Bases Legales.....	24
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	28
Tipo de Investigación.....	28
Diseño de la Investigación.....	29
Unidad de Análisis.....	30
Población y Muestra.....	30
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	31
Fases de la investigación.....	35
Operacionalización de los objetivos.....	36
Aspectos éticos.....	38
Cronograma de actividades.....	39
Recursos.....	40
CAPITULO IV: MARCO ORGANIZACIONAL.....	41
Reseña Histórica de la Organización.....	41
Visión.....	42
Misión.....	42
CAPITULO V ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
Equipos Actualizados.....	44
Instalaciones.....	45
Vestimenta.....	46
Apariencia.....	47

Promesas.....	48
Problemáticas.....	49
Confianza en los servicios.....	50
Compromiso.....	51
Confidencialidad.....	52
Asignación de citas.....	53
Rapidez.....	54
Disposición.....	55
Inquietudes.....	56
Seguridad en el personal.....	57
Confianza en el personal.....	58
Educación del personal.....	59
Conocimientos.....	60
Atención individual.....	61
Tiempo de calidad.....	62
Preocupación.....	63
Interés.....	64
Necesidades.....	65
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Elementos tangibles.....	66
Fiabilidad.....	69
Capacidad de respuesta.....	72
Seguridad.....	75
Empatía.....	78
CAPITULO VII PLAN ESTRATEGICO	
Plan estratégico gestión de la calidad servicio de odontología CEMO Petare.....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	86
ANEXOS.....	89

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.Enfoques conceptuales de la calidad.....	12
Figura 2.Marco Conceptual del modelo SERVQUAL.....	16
Figura 3. Las 5 Dimensiones del Modelo SERVQUAL.....	17
Figura 4. Cadena del valor del Plan.....	22
Figura 5. Elementos del Plan de Calidad.....	23
Figura 6. Organigrama Corporación Salud Miranda.....	43

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalizacion de las variables.....	37
Tabla 2 Cronograma de Actividades.....	39
Tabla 3. Recursos para la investigación.....	40

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación pretende diseñar un plan para la calidad, mediante indicadores de gestión, que se obtendrán a través del análisis de los datos obtenidos a través de un instrumento de recolección de datos, con el fin de evaluar la satisfacción de los pacientes y calidad de atención prestada en el servicio de Odontología del ambulatorio CEMO Petare, ubicado en Petare, el cual pertenece a la Región VII, adscrito a la Corporación de Salud Miranda, Gobernación del Estado Bolivariano de Miranda.

El servicio de Odontología descrito anteriormente, recibe un promedio mensual de 280 pacientes en ambos turnos, a pesar de contar con un alto nivel de rotación el mismo presenta fallas que se pretenden mejorar a través del diseño del plan de mejora. Estas carencias que se presentan son en su mayoría por el trato prestado a los pacientes: la información no es suministrada de manera adecuada, no existe una cartelera informativa, horarios que rotan dependiendo del profesional. Otras de las carencias están determinadas directamente por el profesional: trato poco amable a los pacientes, incumplimiento del horario. Y para finalizar, aquellas carencias que son ajenas al personal en general: fallas en los insumos, falta de especialistas, fallas técnicas.

Estas fallas son las razones de ser de esta investigación, con las que se pretenden realizar un plan, para contribuir de manera directa a la mejora de la calidad de la atención de los pacientes que acuden al ambulatorio objeto de estudio.

El concepto de calidad está definido por una serie de autores a nivel mundial, el cual se torna difícil adecuarlo a una rutina en un centro de salud; el alcance de este concepto incluye una serie de indicadores, los cuales deben ser internalizados en dichas instituciones de salud para constituirlos

como parte de su filosofía de trabajo, así, a través de todos los que laboran en dicha institución puedan mejorar el proceso de atención a los usuarios del servicio, en este particular, los pacientes.

Satisfacer las necesidades de un paciente que acude a consulta está estrechamente relacionado con la calidad de atención prestada por el Odontólogo, sin embargo existen casos en el que los pacientes no vinculan ambos aspectos, esto viene dado ya que el paciente se siente a gusto con el trato recibido por el odontólogo, sin tomar en cuenta la calidad del servicio.

Como se indico anteriormente, la presente investigación pretende estudiar a fondo los aspectos relacionados a la calidad y satisfacción de los pacientes, los cuales acudieron al servicio de odontología en un periodo determinado, en ambos turnos de atención (am-pm), de esta población total se tomará una muestra y a través de una encuesta realizada de tipo cerrada, se obtendrán los puntos críticos resultado del análisis de las respuestas de los usuarios, estos llevaran a enumerar una serie de indicadores los cuales permitirán gestionar un plan que mejore la calidad de atención para así poder brindar satisfacción y calidad total a los pacientes.

El presente Proyecto de Trabajo Especial de Grado contiene cuatro capítulos en los cuales se desarrollan los siguientes aspectos:

Capítulo I: El problema: Se detallan dos de los aspectos más relevantes de la presente investigación como lo son, planteamiento del problema y los objetivos; además de la justificación y el alcance de la misma.

Capítulo II: Marco Teórico: en este capítulo se describen los antecedentes, fundamentos teóricos y la definición de los términos relacionados directamente con el estudio.

Capítulo III: Marco Metodológico: en este capítulo se exponen aquellos aspectos vinculados a la metodología de la presente investigación; donde

se establecen los lineamientos mediante el cual, se especifican elementos como: el tipo y diseño de la investigación, la unidad de análisis, la población y muestra, además de los instrumentos y técnicas requeridas para la recolección de datos, entre otros.

Capítulo IV: Marco Organizacional: en este capítulo se describen los principales aspectos organizacionales que conforman la estructura actual del Ambulatorio CEMO Petare, en el cual se presenta el problema planteado en el capítulo I de la presente investigación.

Finalmente, se presentan aquellas **Referencias Bibliográficas** consultadas para darle soporte a la investigación para posteriormente presentar los **Anexos** que se considere necesario presentar.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

En este capítulo se presenta el planteamiento del problema, la justificación de la investigación contextualización y delimitación del problema, interrogantes de la investigación, el objetivo general y los específicos, la razón de ser del mismo, es el eje y la base del desarrollo de la investigación.

1.1 Planteamiento del Problema

“Plantear el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.36.).

El “Centro de Especialidades Médicas Odontológicas”(CEMO) es un ambulatorio que está ubicado en la avenida Francisco de Miranda, Petare, perteneciente a la región VII de la Corporación de Salud Miranda, adscrito a la Gobernación de Miranda. Funciona de lunes a viernes en el horario comprendido de 7:00 am a 7:00pm, en dos turnos, de 7:00am a 1:00 pm y de 1:00 pm a 7:00pm, aunque por lo inseguro de la zona, el personal que labora en el centro permanece hasta que se atiende al último paciente.

Cuenta con servicios del área Odontológica como Odontología General, Endodoncia, Odontopediatria y Prótesis; del área de Medicina, Ginecología, Gastroenterología, Pediatría, Medicina General, Interna y Neumología. Se ofrecen servicios totalmente gratuitos a los vecinos de la zona y de zonas aledañas. La investigación será realizada basándose en el Servicio de Odontología General, el cual cuenta en la actualidad con tres Odontólogos Generales, tres en el turno de la tarde y uno en el de la mañana, la atención en este servicio es de aproximadamente 10 pacientes diarios por odontólogo.

Desde su creación se desconoce algún plan de la calidad, o plan de mejora de la calidad, nunca se ha valorado su impacto a los pacientes, ni el nivel de satisfacción.

Debido a esta falta de data y a la preocupación del no tener información concisa sobre niveles de satisfacción, surge la necesidad de realizar el presente estudio, para así evaluar la calidad de la atención de los pacientes, y luego de ser evaluados los indicadores se procedió a describir un plan para mejorar las fallas que existen en la actualidad en el ambulatorio, esto con la ayuda de un instrumento que permitió recoger la información con el que se analizó, interpretó y se obtuvieron resultados con los que se formuló las recomendaciones con el fin de mejorar la prestación del servicio.

1.1.1 Formulación del Problema

Debido a que no existen estudios previos de la calidad en este ambulatorio con los que se puedan comparar la opinión de los usuarios, en este caso los pacientes, se genera una interrogante ¿Cómo puede mejorar la atención de los pacientes del Ambulatorio CEMOPetare a través de un plan de la calidad?

1.1.2 Sistematización del Problema

¿Cómo se pueden detectar las expectativas que requiere el Servicio de Odontología para mejorar la calidad de la atención a los pacientes?

¿Cuáles pueden ser los niveles de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología del Ambulatorio CEMOPetare?

¿Cuáles son los indicadores de la calidad para la aplicación del plan de mejora continua?

¿Cómo se puede realizar un plan de gestión para mejorar la calidad de los pacientes que acuden al servicio de odontología?

2.2. Objetivos

2.2.1 Objetivo General

Formular un plan de calidad de atención para el Servicio de Odontología del Ambulatorio CEMOPetare.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Detectar las expectativas que tienen los pacientes con respecto al servicio de Odontología para mejorar la calidad de la atención.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Ambulatorio CEMOPetare.
- Diseñar indicadores que permitan medir la calidad del servicio odontológico para poder trabajar en la mejora continua.
- Realizar propuestas para la mejora de atención brindada a los pacientes, a través de un plan de gestión de la calidad.

2.3. Justificación de la Investigación

Para Landeau, (2007) la justificación no es más que la motivación por la cual se realiza el estudio, argumentando el porqué de hacer una investigación de ese tipo y con ese tema, asegura que una investigación debe ser importante tanto para el autor como para el lector.

Los odontólogos juegan un papel importante ya que en sus manos está el de preservar la salud bucal de la población, sin embargo, es tarea de los supervisores directos crear estrategias para obtener la calidad del servicio y por ende deben, a través de sus autoridades, evaluar continuamente las condiciones bajo las cuales los profesionales aplican sus conocimientos y destrezas para la atención de los usuarios; sin embargo, no se puede dejar a un lado la importancia que tiene el personal en general que labora en este centro asistencial, debido a que cumplen con funciones que pueden alterar la calidad del servicio.

Se debe considerar que el país se encuentra bajo una crisis económica, la cual provoca fallas de insumos, poca remuneración salarial, aumento de la delincuencia, entre otros, traducándose en desmotivación y fatiga de los empleados, esto influye directamente la calidad de la atención.

Debido a lo anteriormente expuesto y que no existen estudios previos, se decide realizar una investigación que permita conocer las fallas del ambulatorio, la atención a los pacientes y a través de los indicadores, establecer un plan de la calidad.

2.4. Alcance de la Investigación

“...los criterios que se tienen en cuenta al evaluar este aspecto del alcance son los siguientes: Dar a conocer en forma clara el problema y método de investigación, precisar las teorías o los enfoques en que se fundamentan la investigación, presentar claramente la ubicación temporal de la investigación y expresar la ubicación espacial de investigación en forma completa”(Toro y Parra, 2006, p.108).

La investigación se desarrolló en el Servicio de Odontología del Ambulatorio CEMO Petare. Este estudio alertó todo aquello referente a la calidad de atención prestada a los usuarios y así a través del plan piloto se realizará la mejora continua de la calidad.

2.5 Limitaciones de la Investigación

Luego de justificar la investigación debemos hacer énfasis en las limitaciones que tiene la misma, Bernal (2006) hace referencia a que cada investigación tiene diferentes limitaciones ya que no son todas iguales, incluye diversos tipos de limitaciones: de tiempo cuando la misma está referida a un determinado periodo, de espacio o territorio que son referentes al espacio geográfico, de recursos la cual hace analogía a los recursos financieros para realizar dicha investigación, además limitaciones de tipo informativa, dificultad de acceso, y población disponible para el estudio.

Según los argumentos expuestos se conocen como limitantes a este trabajo de investigación.

Otra limitante que pudiera surgir es la poca colaboración del personal del turno de la mañana, ya que el autor sólo podrá realizar las encuestas en el turno de la tarde.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

En este capítulo se describen los antecedentes y basamentos teóricos requeridos para lograr la comprensión del problema bajo una perspectiva teórica y analítica de manera adecuada, y expone un breve resumen de una serie de investigaciones cuya variable objeto de estudio fue la calidad de servicio, que servirán de referencia para la elaboración de la presente investigación.

2.1 Antecedentes

2.1.1 Diz (2010), en su Trabajo Especial de Grado titulado **“Medición de la calidad de atención en los servicios de rehabilitación”** para optar al título de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud, utilizó una estrategia para evaluar la calidad de la atención prestada en este centro, donde encontró una desarticulación entre la atención que reciben los servicios a la calidad del tiempo que pasan en la sala de espera.

Los aportes que de este trabajo pueden tomarse son el estudio de la demanda efectiva de la atención y los procesos.

Palabras clave: Calidad de atención, contexto, demanda efectiva atendida, oferta, satisfacción laboral, Satisfacción de los usuarios,

2.1.2 En otro estudio, D'Empaire (2010) en su artículo científico titulado **Calidad de Atención Médica y Principios Éticos**, señala la importancia de la calidad de atención en todo servicio sanitario, además vincula que la calidad de atención debe reconocerse no sólo como un problema gerencial, sino también considerar el componente ético en cuanto a calidad de servicio se refiere.

Los aportes que de este estudio pueden tomarse a la investigación en curso, es la importancia de la participación activa de todos los integrantes

del proceso de atención en salud, así como la calidad desde el punto de vista del paciente y además la modalidad de recolección de los datos, el procesamiento de los mismos.

Palabras clave: Calidad de atención, bioética.

- 2.1.3 Por su parte, González (2012), en su trabajo especial de grado **“Manual de la calidad del laboratorio central del Hospital de Niños J.M. de los Ríos”**, para optar por el título de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de salud, en la Universidad Católica Andrés Bello, evaluó la creación un manual de calidad que se adapte tanto a las necesidades operativas y de presupuesto, como a las necesidades de los usuarios para obtener el mayor rendimiento del mismo.

El aporte de este autor se enfoca en una serie de instrumentos que se utilizan como herramientas para determinar las debilidades en el proceso como referencia que servirán como base para la definición de algunos conceptos importantes sobre calidad y mejora continua

Palabras clave: Servicio, laboratorio, indicadores.

- 2.1.4 En la revista Emergencias 2013 el artículo titulado **“Implantación de un plan de calidad en un Servicio de Urgencias y su impacto en la satisfacción del paciente”** en el año 2012 por los autores Salvador, Millán, Tellez, Pérez, Oliver, hacen mención al tópico urgencias hospitalarias y la aplicación de la gestión de calidad en dicho servicio, manejaron indicadores tales como: urgencias atendidas por mes, tiempo de espera, atención, entre otras. Los resultados obtenidos dieron como resultados que tras la implementación del plan de la calidad disminuyeron todas aquellas fallas que estaban afectando al servicio en estudio.

El aporte de este artículo es el conocer las estrategias que utilizan en otros países para la mejora de la calidad, conocer las expectativas de los

pacientes sobre el tópico calidad, mejora continua, y la importancia de implantar un plan para mejorar la calidad en un servicio de salud.

Palabras clave: análisis de reclamaciones, servicio urgencia hospitalario, calidad asistencial.

2.2. Fundamentos Teóricos

Hernández y col (2010) *“La revisión de la literatura consiste en detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales útiles para los propósitos del estudio, de los cuales se extrae y recopila información relevante y necesaria para el problema de investigación”*(pp. 53).

A continuación se presentan aquellos conceptos que mejoran el desarrollo de la presente investigación:

La primera definición y una de las más destacadas que se debe expresar en el marco de la presente investigación es la de calidad.

Según la norma ISO 9000: *“Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con los requisitos”*

Según la Real Academia Española *“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”*

Desde la antigüedad se consideraba la calidad como una actividad de medida e inspección, una vez realizado un producto este era revisado, se comprobaba y medía para asegurar que estaba bien hecho.

Desde la edad media con la producción de los artesanos de la época, la revolución industrial la cual hace referencia a la separación de las actividades dentro del sistema de producción, hasta la actualidad la calidad ha sido un pilar en el desarrollo de productos, proyectos, venta de servicios, entre otros.(Alcalde 2009).

Por otra parte Toro, Parra, (2006) hace mención a la calidad como un concepto que ha ido evolucionando a lo largo de los años, el cual ha ampliado los objetivos y variando la orientación. La calidad ha ido

evolucionado desde un mero control o inspección hasta llegar a convertirse en uno de los pilares de la estrategia de la empresa

La calidad al ser aplicada a cualquier empresa significa un beneficio para ésta, ya que puede mejorar su percepción empresarial, incluso puede hasta cambiar el enfoque de la empresa al medir a sus competidores y así conocer el método como estos ofrecen servicios similares, crear marcadores para la mejora individual.

Camisón y Col (2007). Hacen referencia a unas clasificaciones de los enfoques conceptuales de la calidad, los cuales se pueden resumir en la figura 1.

Los autores describen que son seis conceptos, de los cuales tres de ellos son referencia necesaria y son de los gurús líderes de la calidad Shewhart/Crosby, Deming/Taguchi y Feigenbaum/Juran/ Ishikawa.

Se ha desarrollado por cada experto un concepto diferente, dependiendo del enfoque de cada autor, fueron agrupados por sus puntos comunes.

Enfoques conceptuales de la calidad.

AUTORES	ENFOQUE	ACENTO DIFERENCIAL	DESARROLLO
Platón	Excelencia	Calidad absoluta (producto)	Excelencia como superioridad absoluta, "lo mejor" Asimilación con el concepto de "lujo". Analogía con la calidad de diseño.
Shewhart Crosby	Técnico: conformidad con especificaciones	Calidad comprobada / controlada (procesos)	Establecer especificaciones. Medir la calidad por la proximidad real a los estándares. Énfasis en la calidad de conformidad. Cero defectos.

Deming, Taguchi	Estadístico: pérdidas mínimas para la sociedad, reduciendo la variabilidad y mejorando estándares	Calidad generada (producto y procesos)	La calidad es inseparable de la eficacia económica. Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste. La calidad exige disminuir la variabilidad de las características del producto alrededor de los estándares y su mejora permanente. Optimizar la calidad de diseño para mejorar la calidad de conformidad.
Feigenbaum Juran Ishikawa	Aptitud para el uso	Calidad planificada (sistema)	Traducir las necesidades de los clientes en las especificaciones. La calidad se mide por lograr la aptitud deseada por el cliente. Énfasis tanto en la calidad de diseño como de conformidad.
Parasuraman Berry Zeithaml	Satisfacción de las expectativas del cliente	Calidad satisfecha (servicio)	Alcanzar o superar las expectativas de los clientes. Énfasis en la calidad de servicio.
Evans (Procter & Gamble)	Calidad total	Calidad gestionada (empresa y su sistema de valor)	Calidad significa crear valor para los grupos de interés. Énfasis en la calidad en toda la cadena y el sistema de valor

Figura 1. Enfoques conceptuales de la calidad.

Fuente Camisón y col (2007)

Tomando en cuenta los enfoques anteriores podemos observar que la calidad ha ido evolucionado impulsado por grandes gurús los cuales han desarrollado importantes sistemas de gestión, técnicas y herramientas. Este término se usa cada vez con más frecuencia en las empresas, ya sea en los sectores de salud, alimentos, industria o servicios bien sea en el sector público o privado. Se ha usado para describir procesos, en ciertas organizaciones, y a veces se relaciona con la cultura de la misma.

Detrás de este término se ocultan muchos conceptos. Este trabajo de investigación definirá algunos términos para comprender los objetivos y métodos de la implementación de un procedimiento de calidad.

- **Calidad de servicios de Salud**

La OMS afirma que:

Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite. (OMS, 2016)

Los primeros informes de calidad en medicina se originaron a finales del siglo XIX. El escenario fue la guerra de Crimea y el registro más importante fue la mortalidad en los hospitales de campaña, elaborado en Florence Nightingale.

Durante muchos años casi todos los esfuerzos estaban dirigidos a desarrollar metodologías para la evaluación de la calidad; sin embargo, los hallazgos obtenidos durante las evaluaciones no eran complementados con mecanismos que realmente pudieran mejorar los servicios proporcionados. En 1848 se publicó en el Reino Unido el primer informe sobre muerte relacionada con anestesia. En este caso, se trataba de un paciente a quien se le había administrado cloroformo; por tanto, se recomendó la monitoria continua del pulso como medida para prevenir accidentes. Posteriormente aparecieron diversos estudios de mortalidad asociada a la anestesia, muchos de los cuales contribuyeron a la evolución de la calidad en la especialidad, generando mejoras de equipos, de entrenamiento médico y de conciencia del riesgo anestésico. (Malagon et al., 2006).

- **Gestión de la Calidad en las Organizaciones de Servicios**

Miranda y col (2007) la definen como aquella que trata de cuidar tanto la calidad de servicio que se ofrece en el mercado como la organización necesaria para alcanzar y mantener la calidad. La calidad en las organizaciones viene guiada para normalizar su gestión y evaluación a través del conjunto de normas ISO 9000 y el modelo Europeo de Calidad (EFQM)

Siguiendo el mismo orden de ideas, Ferrando y col (2006) hacen referencia a la Gestión de la Calidad como un conjunto de actividades planificadas y sistemáticas, necesarias para dar confianza de que un producto o servicio va a satisfacer los requerimientos establecidos. Indican además que las normas ISO 9000 en el año 1990 se consolidan como la principal referencia a nivel mundial en el ámbito de la garantía de calidad, y la definen como el grado en el cual un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

- **Modelo SERVQUAL**

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998), cuyo propósito es mejorar la calidad de servicioofrecido por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta,seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala derespuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientesrespecto 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.

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.

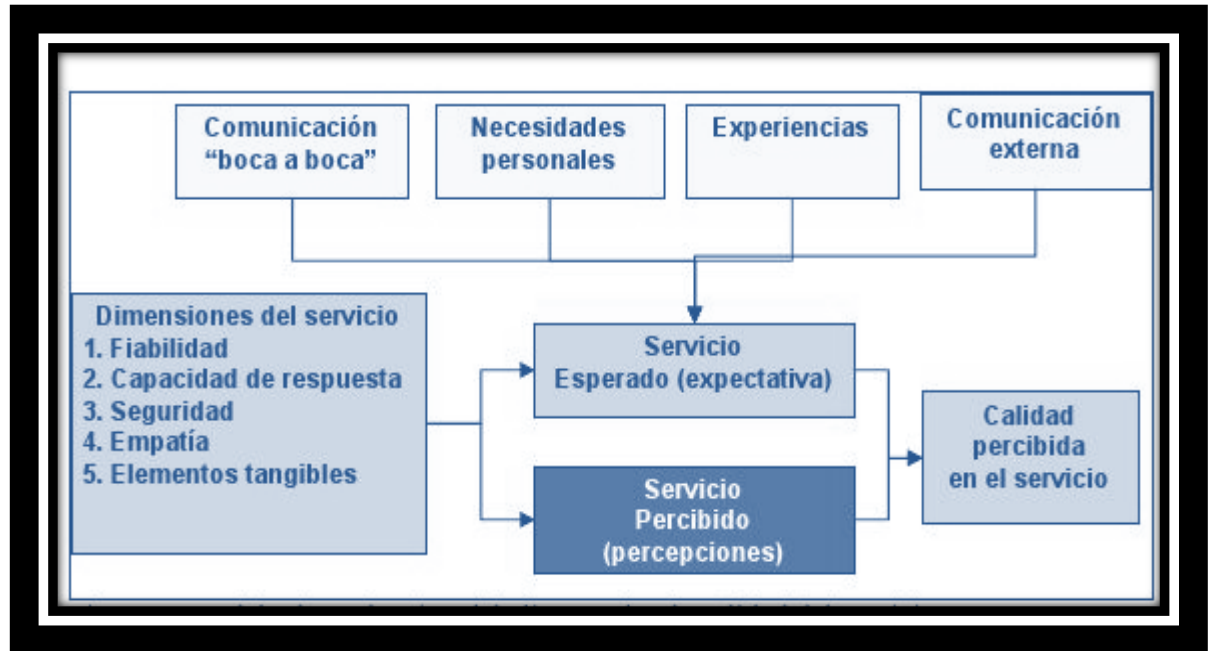


Figura 2 Marco conceptual del Modelo SERVQUAL

Fuente: Camisón, Cruz y Gonzales (2007)

El cuestionario consta de tres secciones: En la primera se interroga al usuario sobre las expectativas que tiene acerca de lo que un servicio determinado deber ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones en las que el usuario debe situar, en una escala de 1 a 5, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones. En la segunda, se recoge la percepción del usuario respecto al servicio que presta el servicio. Es decir, hasta qué punto considera que la institución posee las características descritas en cada declaración.

Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los usuarios respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas.

Las 22 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas anteriormente, agrupados de la siguiente manera



Figura 3 Las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL
Fuente: Parasuraman, Zeithami y Berry (1985-1988)

De esta forma, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica del servicio evaluada. La diferencia entre percepción y expectativas indicará los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción

- **Indicadores**

Para definir los indicadores Atehortúa (2005) precisa que éstos no nacen de una lluvia de ideas, se definen en el marco del pensamiento estratégico de la organización, el cual debe orientar la labor de cada uno de los procesos y son responsables de la gestión. Existen ciertos datos incluidos en cada proceso que facilitan la toma de decisiones o para rendir cuentas ante otros organismos o junta directiva, pero existen otros datos con los cuales se pueden evaluar la efectividad, eficacia y eficiencia de ese proceso en el que debe enfocarse en la efectividad total, con el fin de identificar y determinar las mediciones de gestión de dichos procesos.

- **Indicadores en Salud**

Según La OPS: *Un indicador de salud es “una noción de la vigilancia en salud pública que define una medida de la salud (i.e., la ocurrencia de una enfermedad o de otro evento relacionado con la salud) o de un factor asociado con la salud (i.e., el estado de salud y otro factor de riesgo) en una población específica.* (OPS, 2001)

Por su parte la OMS la define como “*variables que sirven para medir los cambios*” (2016), estos nos permiten conocer la existencia de un problema de salud y su complejidad con la finalidad de realizar actividades relacionadas a algún aspecto en particular de salud y así aumentar o disminuir según sea el caso la incidencia del mismo.

Son variables susceptibles a la medición, proporcionan una idea del estado de salud de las personas o de las comunidades, deben poseer ciertos atributos, el primero es que debe ser exacto, debe medir aquello que se quiere medir, segundo debe ser fiable, dando el mismo resultado cuando se mide en condiciones similares, el tercero, ser preciso, midiendo con poca variabilidad aleatoria y por último sencillo, en su cálculo e interpretación. (Ruiz-Frutos, C. et al. 2007)

- **ISO 9001:2015**

Instituto Uruguayo de Normas técnicas (2015) Define: *ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica (pag v)*

Principios de la gestión de la calidad

Instituto Uruguayo de Normas técnicas (2015) Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000.

Esta norma describe una declaración de cada principio, una base del porque el principio es importante para la organización.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- liderazgo;
- compromiso de las personas;
- enfoque a procesos;
- mejora;
- toma de decisiones basada en la evidencia;
- gestión de las relaciones

Esta Norma Internacional se relaciona con la Norma ISO 9000 y la Norma ISO 9004:

ISO 9000 *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*, proporciona una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuadas de esta Norma Internacional.

ISO 9004 *Gestión para el éxito sostenido de una organización. — Enfoque de gestión de la calidad*, proporciona orientación para las organizaciones que elijan ir más allá de los requisitos de esta Norma Internacional.

Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- Determinar entradas requeridas y salidas de los procesos;
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
- Determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado
- Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
- Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

- **Plan de la Calidad**

Una vez obtenido el diagnóstico, analizado cada uno de los indicadores, se procedió a la realización del plan de la calidad de atención, esto con el fin de responder a los problemas detectados de manera efectiva, con el menor uso de recursos posibles y así cumplir el objetivo de la calidad propuesta.

- **Estructura del plan**

Araujo (2009), hace énfasis en las diversas propuestas para estructurar la planificación de actividades para la realización del plan de mejora. Refiere que las instituciones gubernamentales hacen uso de estas actividades como una forma de estandarizar la presentación de proyectos y poder darle prioridad con la utilización de modelos conceptuales como la planificación estratégica.

El plan de la calidad constituye un objetivo del proceso de mejora continua, este plan requiere del respaldo de los entes gubernamentales, en este caso el responsable de llevar a cabo es el coordinador odontológico de la región, y deben estar implicados todos aquellos trabajadores que tengan relación con el ambulatorio

Este plan de la calidad deberá estar acompañado de un cambio estratégico que debe incorporarse a los diferentes procesos del ambulatorio, para así poder traducir este cambio en un mejor servicio en general, adicional debe servir de base para la detección de aquellas fallas y realizar un seguimiento de aquellas acciones que se tomaran durante la ejecución del plan.

Por ende este plan nos permitirá identificar las causas que están provocando las fallas, identificar las posibles acciones correctivas analizando la viabilidad de las mismas, aplicar dichas acciones para conseguir un alto nivel de calidad.

Para la realización del plan proponen los siguientes elementos como estructura:



Figura 4 Cadena del valor del plan

Elaboración Propia

1. Identificar las fallas

Se debe realizar el diagnostico a través de los indicadores, a través de los resultados obtenidos en las encuestas a través de las cuales se conocieron las principales fortalezas y debilidades en relación al entorno del ambulatorio, se debe tomar en cuenta que apoyarse en las principales fortalezas, para poder superar las debilidades.

2. Detectar las posibles causas de las fallas

Para poder superar cualquier problema, debemos conocer las causas de las mismas, es por ello que en este proceso el autor, analizó las causas de aquellas debilidades que se obtuvieron a través del análisis de los resultados, los cuales se detectaron en las encuestas aplicadas a los pacientes.

3. Formular el objeto del plan

Una vez identificadas las fallas y las causas de estas, se procedió a fijar los objetivos del plan, esto se realizó tomando en cuenta que:

- a. El plan debe ser concreto, claro y conciso
- b. Debe ser un plan realista, es decir, que una vez aprobado por el responsable, pueda ser ejecutado
- c. Puede ser modificado ante cualquier problema adicional no documentado y no debe distar del enfoque inicial de plan
- d. Que los responsables tengan la voluntad y el compromiso de efectuarlo

4. Acciones a tomar para la realización del plan

Son aquellas que se deben realizar para llevar a cabo dicho plan, son medidas correctivas e intervenciones a aplicar en el ambulatorio, en este punto se debe analizar área y ámbito afectado, naturaleza del problema la gravedad del mismo y el perfil del paciente. Se realizó un listado de las principales acciones para el cumplimiento de los objetivos fijados.

5. Planificación

Una vez realizados los correspondientes diagnósticos tanto internos como externos de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas sobre las condiciones de la calidad del servicio en el servicio de Odontología CEMO Petare, se establecieron los objetivos estratégicos correspondientes a los elementos de un diseño de plan de calidad, se establecieron las estrategias y tácticas que permitieron la consecución progresiva de dichos objetivos estratégicos, se definieron los responsables por cada área, se estableció los indicadores para la adecuada medición de los resultados y se indicó el horizonte de tiempo para el monitoreo de cada indicador. Ello permitió no sólo la implementación del plan sino su adecuado seguimiento y gestión.

Se puede observar un ejemplo a continuación:

ELEMENTOS DEL PLAN DE CALIDAD

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	TÁCTICAS	RESPONSABLES	INDICADORES	TIEMPO
---------------------------	-------------	----------	--------------	-------------	--------

Figura 5 Elementos del plan de calidad

Fuente: Elaboración propia

2.5 Bases Legales

Las bases legales de la investigación son un conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de soporte para la investigación; por medio de estas, se hace referencia a que la investigación ha sido desarrollada dentro del marco legal. Los siguientes, son algunas bases legales que guardan relación con el desarrollo de la presente investigación:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela:

Artículo 83: “La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República”.

Artículo 84: “Para garantizar el derecho a la salud, el Estado creará, ejercerá la rectoría y gestionará un sistema público nacional de salud, de carácter intersectorial, descentralizado y participativo, integrado al sistema de seguridad social, regido por los principios de gratuidad, universalidad, integralidad, equidad, integración social y solidaridad. El sistema público nacional de salud dará prioridad a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades, garantizando tratamiento oportuno y rehabilitación de calidad. Los bienes y servicios públicos de salud son propiedad del Estado y no podrán ser privatizados. La comunidad organizada tiene el derecho y el deber de participar en la toma de decisiones sobre la planificación, ejecución y control de la política específica en las instituciones públicas de salud”.

Artículo 85. “El financiamiento del sistema público nacional de salud es obligación del Estado, que integrará los recursos fiscales, las cotizaciones obligatorias de la seguridad social y cualquier otra fuente de financiamiento que determine la ley. El Estado garantizará un presupuesto para la salud que permita cumplir con los objetivos de la política sanitaria. En coordinación con las universidades y los centros de investigación, se promoverá y desarrollará una política nacional de formación de profesionales, técnicos y técnicas y una industria nacional de producción de insumos para la salud. El Estado regulará las instituciones públicas y privadas de salud”

Artículo 86. “Toda persona tiene derecho a la seguridad social como servicio público de carácter no lucrativo, que garantice la salud y asegure

protección en contingencias de maternidad, paternidad, enfermedad, invalidez, enfermedades catastróficas, discapacidad, necesidades especiales, riesgos laborales, pérdida de empleo, desempleo, vejez, viudedad, orfandad, vivienda, cargas derivadas de la vida familiar y 22 cualquier otra circunstancia de previsión social. El Estado tiene la obligación de asegurar la efectividad de este derecho, creando un sistema de seguridad social universal, integral, de financiamiento solidario, unitario, eficiente y participativo, de contribuciones directas o indirectas. La ausencia de capacidad contributiva no será motivo para excluir a las personas de su protección. Los recursos financieros de la seguridad social no podrán ser destinados a otros fines. Las cotizaciones obligatorias que realicen los trabajadores y las trabajadoras para cubrir los servicios médicos y asistenciales y demás beneficios de la seguridad social podrán ser administrados sólo con fines sociales bajo la rectoría del Estado. Los remanentes netos del capital destinado a la salud, la educación y la seguridad social se acumularán a los fines de su distribución y contribución en esos servicios. El sistema de seguridad social será regulado por una ley orgánica especial”

Artículo 117 “Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos”.

Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad:

Artículo 1: “Esta Ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de calidad consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, determinar sus bases políticas y diseñar el marco legal que regule el Sistema Venezolano para la Calidad, asimismo establecer los mecanismos necesarios que permitan garantizar los derechos de las personas a disponer de bienes y servicios de calidad en el País, a través de los subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación, Reglamentaciones Técnicas y Ensayos.”

Artículo 6: “Las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, están obligadas a proporcionar bienes y prestar servicios de calidad. Estos bienes y servicios deberán cumplir con las reglamentaciones técnicas que a tal efecto se dicte”.

Artículo 16: “Es responsabilidad de las instituciones públicas y privadas, establecer políticas, planes, programas de adiestramiento, formación y actualización de sus recursos humanos, especialmente en las áreas de ensayo, certificación y el Sistema Internacional de Unidades, con el objeto de disponer de personal con el conocimiento requerido en las actividades que desarrolle el Sistema Venezolano para la Calidad”.

Artículo 18: “A los efectos de esta Ley, se entiende como subsistemas para la calidad al conjunto de principios, normas, procedimientos y entidades públicas o privadas que interactuando y cooperando de forma armónica, contribuyen al logro de propósitos y objetivos definidos, según su ámbito de actuación en las áreas siguientes: normalización, metrología, acreditación, certificación, reglamentaciones técnicas y ensayos”.

Artículo 41: “Las Normas Venezolana COVENIN, constituyen la referencia básica para determinar la calidad de los productos y servicios de que se trate, particularmente para la protección, educación y orientación de los consumidores”.

Ley Orgánica de Salud:

Artículo 1: “Esta Ley regirá todo lo relacionado con la salud en el territorio de la República. Establecerá las directrices y bases de salud como proceso integral, determinará la organización, funcionamiento, financiamiento y control de la prestación de los servicios de salud de acuerdo con los principios de adaptación científico-tecnológica, de conformidad y de gratuidad, este último en los términos establecidos en la Constitución de la República”.

Artículo 3: “Los servicios de salud garantizarán la protección de la salud a todos los habitantes del país y funcionarán de conformidad con los siguientes principios:

(...)Principio de Calidad: En los establecimientos de atención médica se desarrollarán mecanismos de control para garantizar a los usuarios la calidad en la prestación de los servicios, la cual deberá observar criterios de integridad, personalización, continuidad, suficiencia, oportunidad y adecuación a las normas, procedimientos administrativos y prácticas profesionales”.

Código de Deontología Odontológica:

Artículo 1: El respeto a la vida y a la integridad de la persona humana, el fomento y la preservación de la salud, como componentes del desarrollo y

bienestar social y su proyección efectiva a la comunidad, constituyen en todas las circunstancias el deber primordial del Odontólogo.

Artículo 3: Para la presentación idónea de sus servicios profesionales, el Odontólogo debe encontrarse en condiciones psíquicas y somáticas satisfactorias y poseer una formación ética y social irreprochable.

Artículo 4: El Profesional de la Odontología debe atender por igual celo a todos sus pacientes cualesquiera sean sus condiciones de salud, independientemente de su nacionalidad, raza, posición social o económica, creencias religiosas o ideas políticas.

Ley del Ejercicio de la Odontología:

Artículo 1.: El Ejercicio de la odontología se regirá por la presente Ley y su Reglamento.

Artículo 2.: Se entiende por ejercicio de la odontología la prestación de servicios encaminados a la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, deformaciones y accidentes traumáticos de la boca y de los órganos o regiones anatómicas que la limitan o comprenden. Tales intervenciones constituyen actos propios de los profesionales legalmente autorizados, quienes podrán delegar en sus auxiliares aquellas intervenciones claramente determinadas en esta Ley su Reglamento

Artículo 8.- Consultorios o clínicas donde ejerzan, así como también los laboratorios de mecánica dental u otros establecimientos odontológicos, deberán cumplir los requisitos mínimos establecidos en esta Ley y su reglamento.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se describe la metodología establecida por el investigador para el desarrollo de la investigación, lo que conlleva a determinar elementos como: el tipo y diseño de la investigación, la unidad de análisis, la población y muestra, además de los instrumentos y técnicas requeridas para la recolección de datos, fuentes, tratamiento y presentación de la información; con el único propósito de dar cumplimiento a los objetivos planteados.

3.1 Tipo de Investigación

Valarino et al. (2010) hacen referencia a que la investigación aplicada es aquella que tiene sus fundamentos en la investigación científica, por lo que apoya su fortaleza en ella, es por esto que se requiere un marco teórico, unos antecedentes que se sustentan en los resultados de la investigación previamente analizados. Refieren además que esta investigación es aquella que se realiza fuera de un laboratorio. La investigación aplicada surge del interés del autor o de un contexto.

Siguiendo con el mismo orden de ideas, los autores indican que un investigador debe realizarse unas preguntas para definir la tipología de investigación aplicada “¿va a desarrollar un producto o servicio, evaluar comparando medios y fines, o a intervenir para cambiar?” al responder la primera pregunta estaremos frente a una investigación de tipo investigación y desarrollo, al responder a la segunda será una de tipo evaluativa y si responde a la tercera será tipo investigación-acción.

La investigación se encuentra orientada al Diseño de un plan de la calidad de atención a los pacientes que acuden al servicio odontológico del

ambulatorio CEMO Petare, por lo tanto estamos en presencia de una investigación aplicada de tipo investigación y desarrollo, la misma tiene como fin indagar sobre las necesidades del ambiente interno o entorno de una organización, este sería el componente investigativo, y luego el componente desarrollo el cual hace énfasis a una solución (Valarino et al, 2010)

Para el caso del presente estudio, el autor indaga sobre el ambiente del ambulatorio, detectando las fallas y necesidades del mismo para luego a través del plan buscar las mejoras a este problema.

3.2 Diseño de la Investigación

Muchos autores definen el diseño de la investigación, *Hurtado (2012)* hace referencia a que estos hacen explícitos los aspectos operativos de la investigación, hace énfasis en la importancia de no confundir este término con el de la planificación general de la investigación el cual abarca las fases metodológicas de la misma.

El diseño de la investigación es **No Experimental**, ya que únicamente se observaron los hechos tal cómo ocurren en la realidad y el investigador no podrá intervenir ni podrá modificar la realidad. Hernández, Fernández y Baptista (2010), definen estudio no experimental como *“Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”*. (p.149).

De Campo ya que los datos se recogen directamente de la realidad Tamayo (1997) *“su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los resultados”*. (p. 71)

Descriptivo ya que la fuente es de origen vivo y la información se recolecta en un ambiente neutral. Entonces se resume que el presente trabajo es de tipo no experimental, de campo y descriptivo.

3.3 Unidad de Análisis

Hernández (2012) la define como los individuos, organizaciones, comunidades, eventos, que van a ser estudiados, en esta investigación será la gestión de la calidad de atención prestada a los pacientes que acuden al servicio de odontología del ambulatorio CEMO Petare, perteneciente a la Región VII adscrita a Corporación de Salud Miranda de la Gobernación del Estado Miranda.

3.4 Población y Muestra

Población es el conjunto de seres que poseen las características o eventos a estudiar, y se enmarcan dentro de los criterios de inclusión. (*Hurtado 2012*).

En este caso fueron los individuos que asistieron al servicio de odontología del ambulatorio CEMO Petare el cual fue aproximadamente 125, en los que podemos encontrar aquellos que acudieron por primera vez, a los que se le realizó la anamnesis en la historia clínica y una evaluación, por lo general a los pacientes de primera consulta solo se le realizó la historia clínica, y no fueron objetos de estudio, también encontramos aquellos que acudieron por emergencia, estos pacientes son la prioridad en la consulta y se evalúa la emergencia y dependiendo del caso se solventa el mismo día o simplemente se canaliza a un centro más grande o un hospital.

La muestra según Tamayo (1997) *“cuando seleccionamos algunos elementos con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual están tomados, nos referimos a este grupo de elementos como muestra”*

Para Hernández y col 2010 es un subgrupo de la población, es un subconjunto de elementos que pertenecen a la población de estudio

Para la realización de esta investigación se obtuvo una muestra **no probabilística** según Hernández y Col (2010) la elección de los elementos a investigar no dependen de la probabilidad depende de la característica de la investigación o de quien realice la muestra, este proceso no se realiza con formulas de probabilidad ni de forma mecánica, depende del objeto de estudio, el esquema de la investigación y la contribución que se pretende hacer con ella. Su selección es informal

Intencional “el investigador selecciona directa e intencionalmente a los individuos de la población, de modo que la muestra sea lo más representativa posible a los efectos de la investigación que se desea realizar” (Vieytes 2004 pp 403)

Entonces tenemos que la muestra fue **No probabilística intencional** por lo que fueron objeto de estudio los pacientes que acudieron al servicio durante un tiempo determinado (1 mes) durante el turno de la tarde, a dichos pacientes se le aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se excluyeron aquellos pacientes que asistieron por emergencia ya que su percepción del servicio es vaga, al igual que aquellos pacientes que asistieron por primera vez, entonces tenemos que solo se realizó la encuesta a aquellos pacientes sucesivos, en total 86 pacientes, ya que son los que conocen el servicio y su percepción es la indicada para el estudio.

3.5 Instrumentos de recolección de datos

“Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico”. (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p. 198).

Hurtado (2012) refiere a las técnicas de recolección de datos como aquellas que tienen que ver con los procedimientos, es decir los cómo éstas pueden

ser de revisión documental, observación, encuesta y técnicas sociométricas.

En el mismo orden de ideas hace referencia a los tipos de instrumentos los cuales son la herramienta con la cual se va a recoger la información.

El instrumento de recolección de información a emplear en la investigación para la obtención de los datos será una encuesta semi-estructurada, cuya finalidad es medir la satisfacción del paciente al momento de ser atendido en el ambulatorio el cual se realizó mediante preguntas cerradas que permiten establecer las necesidades y expectativas e índices de satisfacción.

Para la evaluación del índice de satisfacción se han definido indicadores a través de la Escala de Likert que permitieron medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que se presente como propuesta. Resulta especialmente útil emplearla en situaciones en las que se quiere que la persona matice su opinión. Comprende varias fases que expresan una opinión sobre un ítem y los encuestados expresaron su grado de acuerdo o desacuerdo con cada uno, la puntuación oscila del 1 al 5. En este sentido, las categorías de respuesta sirvieron para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación.

Entonces la valoración se conforma por cada ítem a medir de la siguiente manera:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Cada opción tiene un valor numérico y al final se obtuvo una puntuación total que correspondía a la sumatoria de cada una de ellas, esta puntuación se dividió entre el número total de encuestas y el valor obtenido se analizó de acuerdo a la escala de Likert del 1 al 5.

3.5.1 Técnicas de Recolección de Datos.

Cuando se refiere a la técnica de recolección de datos, Balestrini (2002), indica que se debe saber de manera precisa, clara y desde una perspectiva metodológica, los métodos instrumentales y técnicas de recolección de la información que de manera apropiada las interrogantes planteadas en la investigación.

“Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico”. (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p. 198).

Canales (2009) afirma que se debe tomar en cuenta las fuentes empleadas para la recolección de los datos, en este sentido, afirma que existen fuentes primarias que se obtienen con el contacto directo con el sujeto de estudio y fuentes secundarias que se obtiene mediante otras formas de registro como por ejemplo la historia clínica.

Para el proceso de esta investigación se empleó la técnica de la encuesta Servqual (Service of Quality) adaptada, no en intención sino en redacción, con la que se determinó el nivel de satisfacción de calidad del servicio de Odontología, correspondiente al sector salud y como instrumento un cuestionario. Se les aplicó a los pacientes, con los que se obtuvieron los datos sobre su percepción acerca de la calidad de servicio del ambulatorio CEMO Petare. Este instrumento estuvo constituido por 22 preguntas cerradas que midieron expectativas y percepciones de la calidad del servicio, distribuida en cinco criterios (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía,) y las alternativas de respuesta dadas corresponderán a la escala LIKERT.

3.5.2 La Encuesta

Las encuestas son instrumentos que forman parte de las técnicas de recolección de datos, estas permiten obtener resultados favorables o desfavorables sobre el servicio prestado.

Es por ello que Malagón-Londoño, Galán, & Pontón (2006), recomiendan que las encuestas deben realizarse de forma programada y sistemática, instruyendo a los encuestados a contestar con sinceridad.

Dicha encuesta se encuentra bajo el esquema del modelo SERVQUAL, por lo que se utilizaron preguntas cerradas, es decir, preguntas que contienen opciones de respuestas previamente delimitadas, mediante el uso de una escala de Likert con valores del 1 al 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Este instrumento se encuentra validado y aprobado satisfactoriamente en diferentes campos de aplicación, por lo cual queda excluido del proceso de validación y verificación del referido material.

3.5.3 Técnica para el análisis de los resultados

Tamayo y Tamayo (2000) refieren que el análisis es: *“la descomposición de elementos que conforman la totalidad de datos para clasificar el material recolectando desde diferentes puntos de vista”* (p.205)

Méndez (2007), hace referencia al análisis de los resultados como un proceso que implica el manejo de los datos que se han obtenido, para posteriormente reflejarlos en cuadros y gráficos, y una vez tabulado, se inicia su análisis tomando en cuenta las bases teóricas.

Por consiguiente tenemos que en esta investigación se interpretó y analizó los resultados de las encuestas aplicadas a los pacientes que acudieron al servicio de odontología, se analizaron las respuestas cada pregunta por separado, recordando que se realizó una encuesta usando la escala de Likert, se procesaron las respuestas de forma numérica y con porcentaje, al finalizar se realizaron los cuadros y gráficos, con los que se obtuvieron los análisis de donde salieron los elementos para plantear las conclusiones y recomendaciones.

El procesamiento de la información implicó el uso de herramientas como *Microsoft Excel* y *Word*.

3.6 Fases de la Investigación

-Fase 1: Definición del Proyecto: En esta fase se procedió a la búsqueda de información relacionada al objeto de estudio, el planteamiento del problema, justificación y objetivos planteados; también se realizó la construcción de un soporte teórico relacionado a la problemática planteada y una metodología a emplear para la obtención de datos.

-Fase 2: Búsqueda y validación: Se procedió a realizar un estudio de la situación en la que se encuentra actualmente el ambulatorio, asimismo la recopilación bibliográfica que permitió establecer los conceptos del tema de estudio. Además de conocer la misión, visión, organigrama del ente público.

-Fase 3: Fase inicial de la investigación: Corresponde al inicio de la investigación, en esta fase se identifican los elementos que deben ser considerados para la realización del Plan de la Calidad. En esta fase se comenzó la búsqueda bibliográfica, los antecedentes, se diseñó el instrumento usado por el investigador

-Fase 4: Fase media de la investigación: Recolección, procesamiento y presentación de los resultados con su análisis, en esta fase se obtuvieron los indicadores que se utilizaron.

-Fase 5: Fase final de la investigación: Constituye la fase final del proyecto. Se procedió al reporte de los resultados obtenidos a través de una serie de conclusiones y recomendaciones realizadas para la investigación, Se procedió al desarrollo del Plan de Calidad considerando cada una de las observaciones de las otras fases

3.7 Operacionalización de variables

Canales en el año 2009 define “Operacionalización” como un proceso en el cual se debe explicar cómo se miden las variables, refiere que se deben determinar los parámetros de medición a partir de los cuales se establecerá la relación de variables con los objetivos planteados para la investigación, estos deben ser susceptibles para ser medidos empíricamente

Para Hurtado (2012) la operacionalización es el proceso que le permite al investigador poder identificar aquellos aspectos que son perceptibles en un evento (objetivos), estos aspectos son los indicios o indicadores a través de los cuales se determinara la presencia o intensidad de dicho evento.

Durante la realización de este estudio se manejó la variable calidad de servicio prestado a los pacientes del ambulatorio CEMO Petare.

OBJETIVO ESPECIFICO	DIMENSIÓN	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	FUENTE
Diagnosticar el funcionamiento del servicio de Odontología CEMO Petare	Elementos Tangibles	Tecnología actualizada Instalaciones Visualmente atractivas Pulcritud y Limpieza del personal Apariencia de instalaciones acorde al servicio prestado	Elemento que el usuario final puede evidenciar, puede palpar directamente, el elemento que de un golpe de vista es capaz de impresionar a quién lo observa y darle una idea a priori de la calidad del servicio que tal apariencia e impresión inicial transmite	Encuesta
	Fiabilidad	Promesas cumplidas Resolución de Problemas Grado de Confianza Servicio Oportuno Confidencialidad Historia	Demuestra el grado de compromiso que el personal del servicio demuestra hacia el usuario y el grado de confianza recíproco que se genera en la relación odontólogo-paciente,	Encuesta
	Capacidad de Respuesta	Asignación Nueva Cita Atención Rápida Capacidad de Ayuda Capacidad de Respuesta	Demuestra el grado de responsabilidad que los empleados demuestran hacia los pacientes odontológicos	Encuesta
	Seguridad	Poder Confiar en el personal Sentirse en confianza Educación del Personal Nivel de Conocimientos del Personal	Pone en evidencia el grado de confianza que es generado por los empleados hacia los usuarios del servicio, lo que determinara su grado de adhesión y fidelización hacia solicitar dicho servicio de forma consuetudinaria o por el contrario los hará reticentes al momento de solicitarlo,	Encuesta
	Empatía	Atención Individual Tiempo de Calidad ofertado Preocupación por la salud bucal Actuación Conveniente para el paciente Necesidades de atención	Pone en evidencia y demuestra especial énfasis en la percepción de la calidad del servicio prestado	Encuesta
Construir Indicadores de Gestión de la Calidad en el servicio de odontología CEMO Petare	Estructura Proceso Producto Resultados Impacto	Forma de medir y monitorizar los elementos del sistema de gestión de la calidad en el servicio de Odontología CEMO Petare	Poder monitorizar y medir los progresos obtenidos en el proceso de gestión de la calidad en el servicio de Odontología CEMO Petare	De acuerdo a resultados de la Encuesta
Elaborar un Plan de Gestión de la Calidad en el servicio de Odontología CEMO Petare	Calidad Percibida Calidad Sentida	Percepción de la calidad de servicio por parte del paciente	Operacionalizar los objetivos específicos para gestionar y mejorar los elementos de gestión de la calidad	De acuerdo a resultados de la Encuesta

Tabla 1 Operacionalización de Variables

Fuente: Elaboración Propia

3.8 Aspectos éticos

Según el diccionario de la Real Academia Española el término “moral” se refiere a lo perteneciente o relativo a las acciones de las personas. Para poder lograr tener conciencia en cuanto a la ética profesional se deben establecer y cumplir con los códigos de ética, estos se concentran en los valores de cada organización, los cuales están orientados al comportamiento de cada trabajador y éstos establecen normas para hacer cumplirlos deberes de su profesión, los cuales están descritos en el código deontológico.

En el presente estudio se cumple las diversas consideraciones éticas como son mantener la confidencialidad de la investigación en base a los resultados obtenidos, mantener el anonimato de los pacientes encuestados, y el consentimiento informado. La información es obtenida por el investigador la cual será utilizada con fines académicos y está sustentada en las referencias bibliográficas.

Por su parte el ambulatorio CEMO Petare está en la obligación de exigir a los odontólogos que allí laboran, cumplir con lo dispuesto en la Ley de Odontología, su reglamento interno, y el Código de Deontología Odontológica en todos los procesos que se realizan para la atención de los pacientes que acuden al servicio de Odontología, tomando en cuenta además que un servicio de calidad no puede ir en contra de la ética de las personas.

3.9 Cronograma de actividades

Todo proyecto de investigación debe establecer la logística del mismo, es decir, cómo se va a realizar el proyecto establecido.

Tamayo (1997): “Cronograma es la descripción de las actividades en relación con el tiempo en el cual se van a desarrollar, lo cual implica, primero que todo, determinar con precisión cuáles son esas actividades, a partir de los aspectos técnicos presentados en el proyecto”. (p. 135)

Tabla 2
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

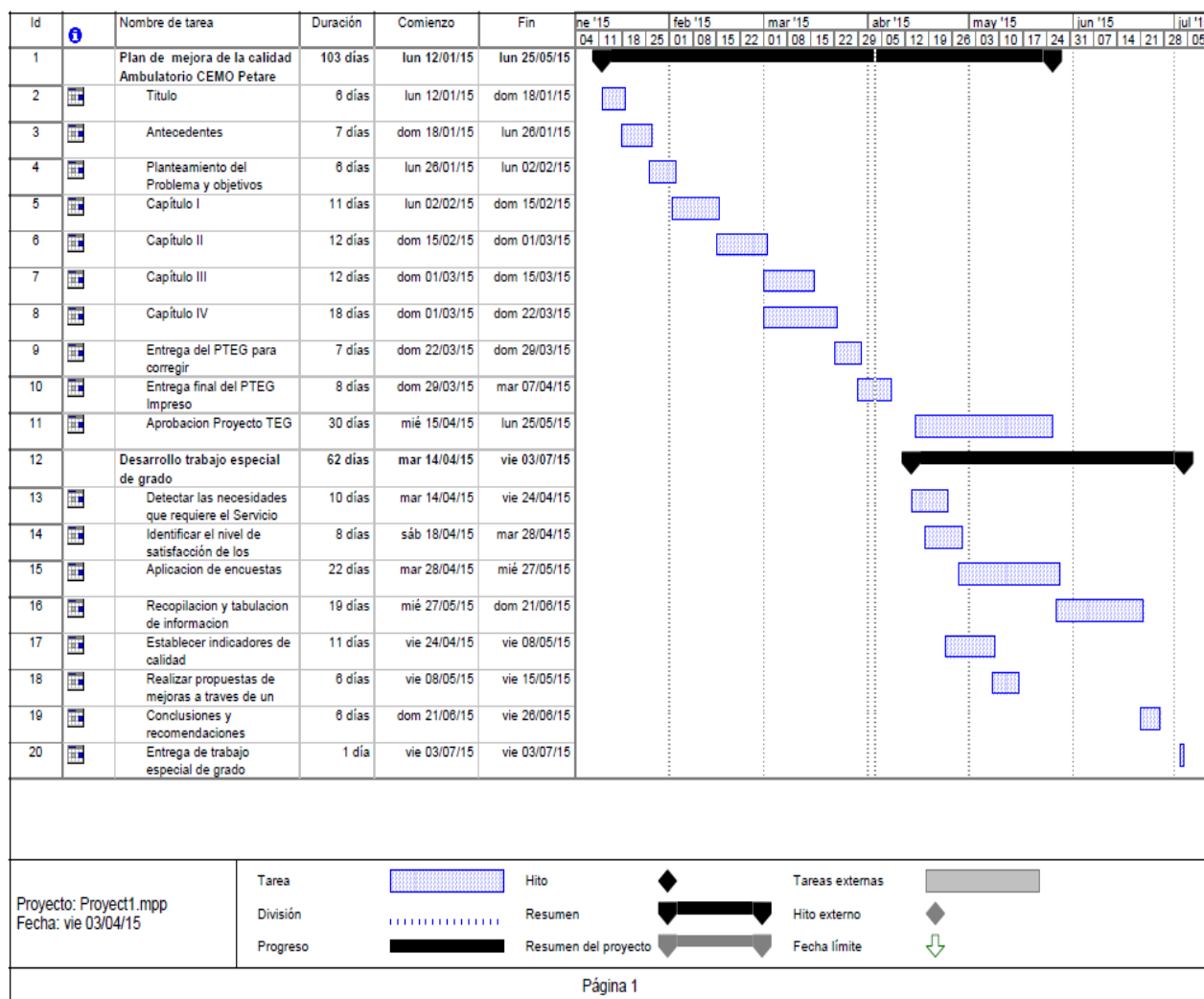


Tabla2 Cronograma de actividades
Elaboración propia

3.10 Recursos

Tamayo (1997) hace referencia a dos tipos de costos que se generan a lo largo de toda investigación.

Costos directos: Son aquellos que forman parte del proyecto, son los generados por actividades específicas, los cuales son aprobados y respaldados por algún tipo de documentación para su ejecución.

Costos indirectos: Son aquellos que son derivados de la planificación, ejecución y culminación del proyecto, su vinculación con el proyecto no es inmediata.

Tabla 3
RECURSOS A SER UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (Bs)	COSTO TOTAL (Bs)
Personal de investigación	Horas hombre	20	29.000	580.000
Asesor Informática (Ing. Sistema)	Horas hombre	10	29.000	290.000
Inscripción Seminario TEG. UCAB.	Unidad de crédito	3	925	2.775
Uso de computador	Pieza	1	20.000	20.000
Papelería	N/A	N/A	N/A	19.500
Uso de impresora	Copias	100	500	50.000
Internet	Mes	12	2.000	24.000
TOTAL				986.275 Bs

Tabla 3 Recursos

Elaboración propia

CAPITULO IV: MARCO ORGANIZACIONAL

En este capítulo se describen los principales aspectos organizacionales que conforman a la Corporación de Salud, la cual se encuentra adscrita a la Gobernación del Estado Bolivariano de Miranda, ente público en el que se ubica el Ambulatorio CEMO Petare, en la cual se presenta el problema planteado en el capítulo I de la investigación.

4.1 Reseña Histórica de la Organización

La Corporación de Salud se crea mediante Ley de Salud del Estado Miranda de fecha 12 de diciembre de 1997.

De acuerdo con el ordenamiento jurídico la Corporación de Salud tiene por objeto planificar, organizar, dirigir, controlar y ejecutar la implementación de planes, programas y proyectos integrales de servicios públicos de salud, a fin de garantizar la promoción, restitución, y rehabilitación de la salud, en el ámbito geográfico del Estado Bolivariano de Miranda, en pro de la calidad de vida de sus habitantes.

Como una entidad dependiente del Gobernador y dotado de autonomía de gestión, financiera y presupuestaria, las directrices de la Corporación están dirigidas a constituir un modelo de gerencia regional con una clara orientación de excelencia en el servicio hacia la comunidad cumpliendo con la función de gobierno estatal mediante la aplicación de técnicas y métodos que garanticen la máxima eficiencia en la administración de los bienes y servicios de los ciudadanos que habitan en el estado.

El ambulatorio Centro de Especialidades Médico Odontológico (CEMO) fue inaugurado en Marzo del 2010, el acto lo encabezó el Gobernador del estado. Desde su fundación CEMO ha prestado servicios a la población en el área de medicina general, medicina interna, cardiología, ginecología, gastroenterología, neumología, odontología general, odontología pediátrica, prótesis, y endodoncia.

El servicio de odontología presta atención general, desde la prevención con las enseñanzas de técnica de cepillado hasta la odontología curativa.

El paciente que acude por primera vez se le realiza la historia clínica, se le indican estudios radiográficos (si aplica), se le realiza un chequeo general, si el paciente es sano, le realizan la limpieza, aplicación de flúor, y es dado de alta. Aquellos pacientes que acuden a control son tratados de manera sucesiva, en dicho servicio se realizan, eliminación de caries, restauraciones en amalgama y resina, limpiezas convencionales y profundas, cirugías menores, emergencias generales, entre otras.

Todos servicios gratuitos, los cuales han ayudado a la población no solamente a la de Petare sino a la de zonas aledañas, ya que no discrimina a la población por la zona donde habite.

4.2 Visión

La Corporación de Salud del Estado Bolivariano de Miranda ha de constituirse en una organización sanitaria modélica, caracterizada por sus altos estándares de desempeño en materia de provisión de servicios de atención a la salud y programas de interés sanitario, todo ello con la mayor eficiencia y transparencia en la administración de los recursos públicos destinados a tal fin y con una actitud abierta y proactiva a favor de la introducción de innovaciones tecnológicas que la coloque al nivel de sus pares en el ámbito hispanoamericano.

4.3 Misión

Diseñar, articular, generar y dispensar una cesta integral de servicios y programas sanitarios de alto valor agregado e impacto en materia de salud pública de acuerdo con los mandatos establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la Constitución del Estado Bolivariano de Miranda.

4.4 Organigrama

Figura 6

ORGANIGRAMA CORPORACION DE SALUD MIRANDA

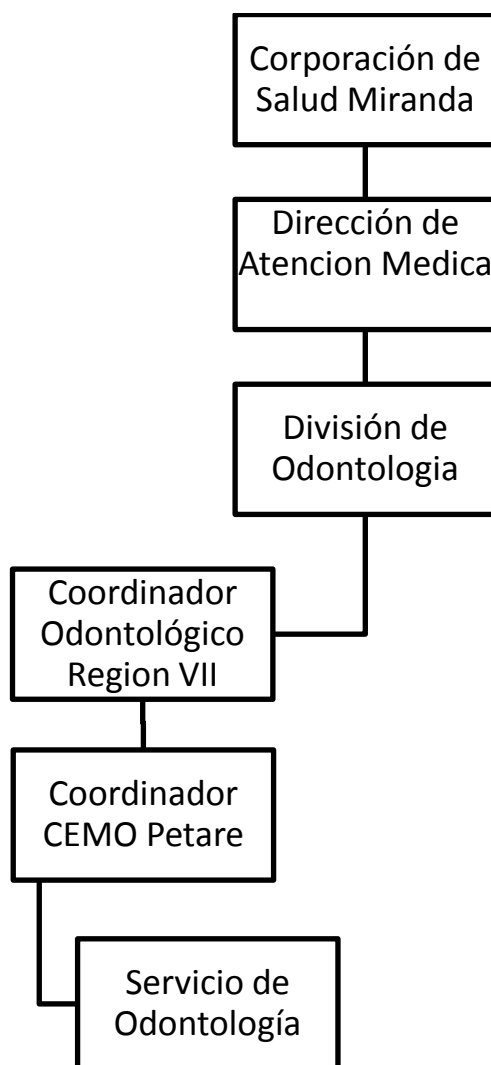


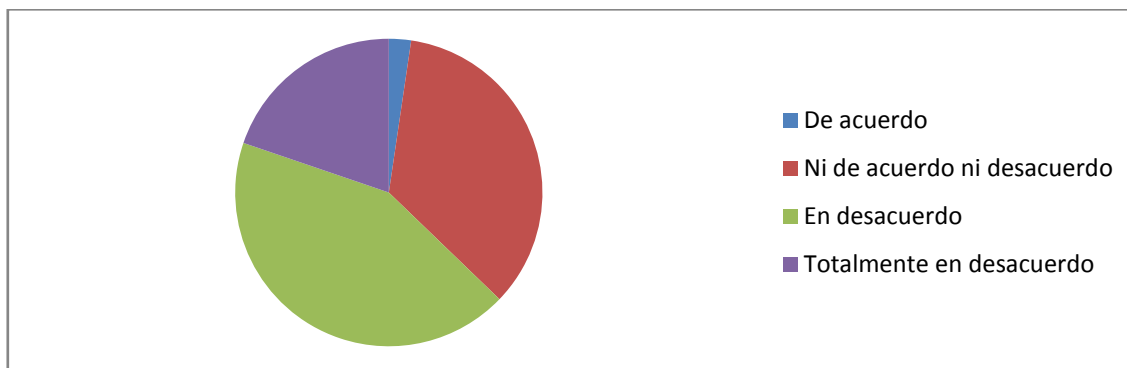
Figura 6. Organigrama Corporación de Salud Miranda
Adaptado de www.miranda.gob.ve/salud/

CAPITULO V

ANALISIS DE RESULTADOS

TABLA 4. ¿El servicio de Odontología de CEMO Petare tiene equipos tecnológicos actualizados?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	0	2	30	37	17	86
Porcentaje	0%	2%	35%	43%	20%	100



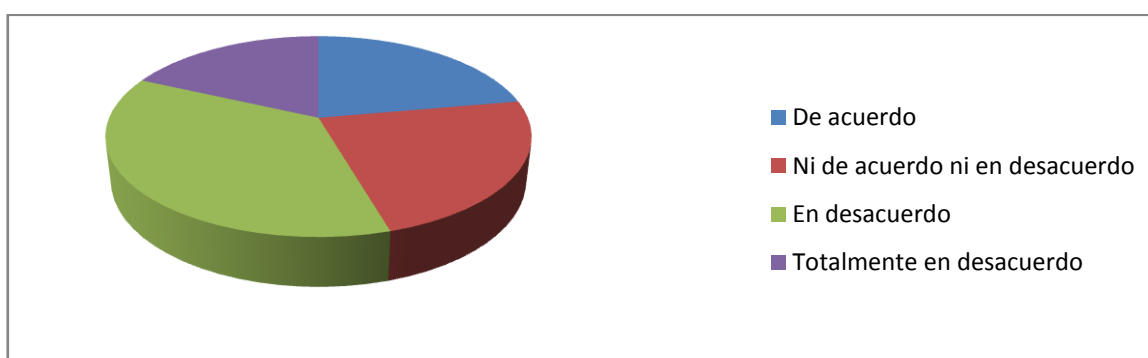
Fuente: Elaboración propia

1. Ninguna persona de los encuestados se manifiesta totalmente de acuerdo en relación a que el servicio de Odontología de CEMO Petare tiene equipos tecnológicos actualizados.
2. Solamente el 2% del personal encuestado se manifiesta de acuerdo en relación a lo planteado.
3. Existe un 35% del personal encuestado que no se muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta posibilidad, lo que se considera un porcentaje alto que prefiere no opinar al respecto.
4. Sin embargo existe un 63% que opina negativamente en relación a que el servicio de Odontología de CEMO Petare tiene equipos tecnológicos actualizados (si sumamos un 43% que se muestra en desacuerdo y un 20 % que se muestra totalmente en desacuerdo).
5. Debemos concluir por tanto que el servicio de Odontología de CEMO Petare no dispone de equipos tecnológicos actualizados. Además se debe tomar en cuenta que los encuestados pueden tener como

referencia otros centros de salud, y estos cuentan con equipos de mayor tecnología.

TABLA 5. ¿Las instalaciones físicas del servicio de Odontología de CEMO Petare son visualmente atractivas?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	0	19	20	31	16	86
Porcentaje	0%	22%	23%	36%	18%	100%



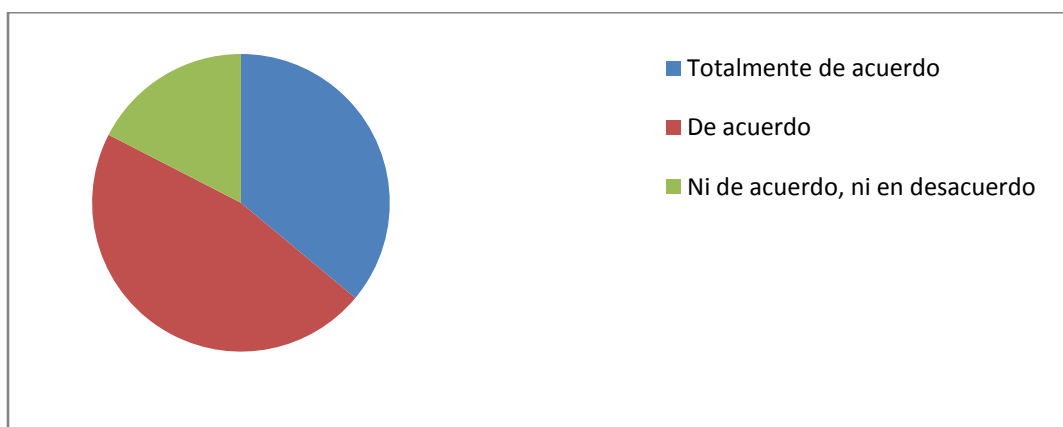
Fuente: Elaboración Propia

1. Ninguna de las personas encuestadas se manifiesta totalmente de acuerdo en el sentido de que las instalaciones físicas del servicio de Odontología de CEMO Petare son visualmente atractivas.
2. Solamente el 22% del personal encuestado refiere el estar de acuerdo con que las instalaciones físicas del servicio de Odontología de CEMO Petare son visualmente atractivas, lo que se considera un porcentaje bajo.
3. El 23% del personal no se muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo en relación a lo planteado. Se trata de una posición ambigua, no comprometida.
4. Mientras tanto un 54% (obtenido de la sumatoria de los porcentajes del personal encuestado que manifiestan estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo) piensa negativamente en relación a que las instalaciones físicas del servicio de Odontología de CEMO Petare son visualmente atractivas, lo que definitivamente resulta un porcentaje muy alto ya que representa un poco más de la mitad del personal encuestado.
5. Se considera que las instalaciones físicas del Servicio de Odontología de CEMO Petare no resultan visualmente atractivas, lo que podría ser un

factor negativo para que los pacientes quisieran solicitar servicios allí. Por lo tanto deben diseñarse estrategias para corregir tal eventualidad.

Tabla 6. ¿Los empleados del servicio de Odontología de CEMO Petare están bien vestidos y parecen pulcros?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	31	40	15	0	0	86
Porcentaje	36%	47%	17%	0%	0%	100%

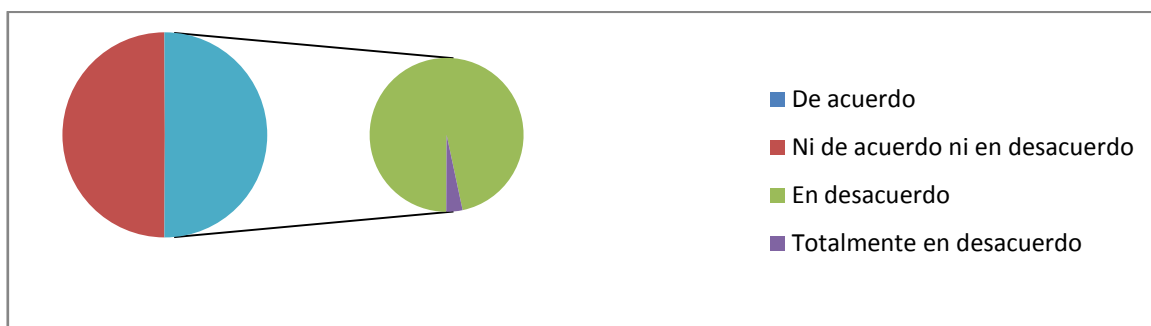


Fuente: Elaboración propia

1. Se obtienen 83% en el personal encuestado en los renglones que preguntan en relación a si los empleados del servicio de Odontología de CEMO Petare están bien vestidos y parecen pulcros. Esto se aprecia ya que en una institución de salud bucal la apariencia, la limpieza y la pulcritud se consideran esenciales.
2. Existe un 17% del personal que prefiere mantener una actitud cauta y no opina ni favorable ni desfavorablemente en relación a lo planteado.
3. Por el contrario un 0% del personal se manifiesta en desacuerdo en relación a que los empleados del servicio de Odontología de CEMO Petare están bien vestidos y parecen pulcros.
4. Se debe seguir motivando al personal en cuanto a su vestimenta, a pesar de estar en una zona donde corren riesgo por identificarse con vestimenta alusiva al área de salud, mantienen su pulcritud y apariencia.

Tabla 7. ¿La apariencia de las instalaciones físicas del servicio de Odontología de CEMO Petare es acorde con el tipo de servicios que prestan?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	0	0	30	29	27	86
Porcentaje	0%	0%	35%	34%	31%	100%



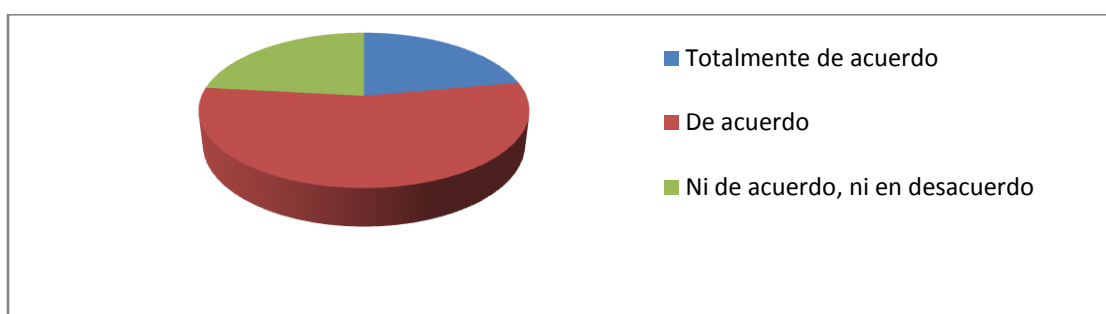
Fuente: Elaboración Propia

1. No se encuentran opiniones positivas en relación a sobre si la apariencia de las instalaciones físicas del servicio de Odontología de CEMO Petare es acorde con el tipo de servicios que prestan.
2. El porcentaje obtenido con una posición ambigua, ni de acuerdo ni en desacuerdo esta vez resulta de un 35%, lo que se considera importante. Pareciese que el personal encuestado prefiriera no opinar al respecto.
3. Por otro lado si aparecen opiniones negativas que se manifiestan en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con relación a si la apariencia de las instalaciones físicas del servicio de Odontología de CEMO Petare es acorde con el tipo de servicios que prestan, lo que arroja un porcentaje total de un 65% del personal.
4. Definitivamente pareciese que la apariencia de las instalaciones físicas del servicio de Odontología de CEMO Petare no parecen estar acordes con el tipo de servicio prestado por lo que es importante preocuparse por una inversión en este sentido.
5. El hecho de mantener la apariencia y la operatividad de los servicios resulta esencial para poder prestar un servicio de calidad y poder lograr la fidelización del cliente-paciente y lo más importante los resultados de la

modificación del fenómeno salud-enfermedad en el individuo y la comunidad, siempre tomando en cuenta el grado mínimo de pertenencia que tienen los pacientes que allí asisten, muchos de ellos personas sin algún tipo de educación o cultura, que por falta de información o simplemente desinterés no cuidaban del lugar donde estaban, y a eso se le suma un factor político y de recursos monetario.

Tabla 8. Cuando el servicio de Odontología de CEMO Petare promete hacer algo por un cierto tiempo, ¿lo hace?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	19	47	20	0	0	86
Porcentaje	22%	55%	23%	0%	0%	100%



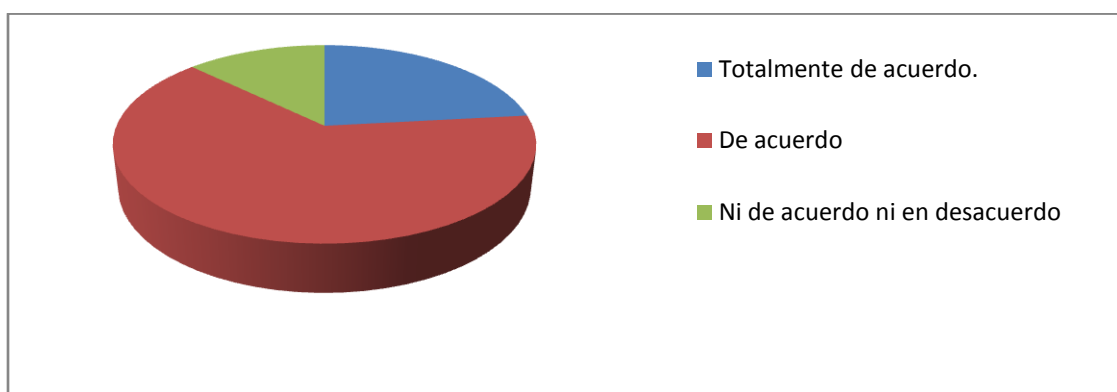
Fuente: Elaboración propia

1. En este caso un 22% del personal encuestado se muestra totalmente de acuerdo en relación a que cuando el servicio de Odontología de CEMO Petare promete hacer algo por un cierto tiempo, lo cumple. También un 55% del personal se muestra de acuerdo con este planteamiento, lo que suma un 77% del personal con opiniones positivas con respecto a este ítem. Ello parece demostrar la disponibilidad del personal para satisfacer de alguna manera al paciente.
2. De nuevo un 23% de los encuestados se manifiesta indiferente para contestar en uno u otro sentido, lo que puede denotar un cierto grado de desmotivación en parte del personal.
3. No se encuentran opiniones negativas en relación a este ítem.
4. Se deben mantener estrategias a los fines de que el personal sienta permanentemente el compromiso de cumplir lo prometido a los pacientes, lo que sin duda acrecienta la confianza del personal que acude en busca del servicio y denota calidad y calidez en el personal que lo presta. En este

punto en específico, se observa como la percepción de los encuestados se traduce en que el personal que allí labora trabaja con pocos recursos pero con la intención total de ayudar al más necesitado.

Tabla 9. ¿Cuando tienes problemas, los empleados del servicio de Odontología de CEMO Petare te resuelven?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	20	55	11	0	0	86
Porcentaje	23%	64%	13%	0%	0%	100%

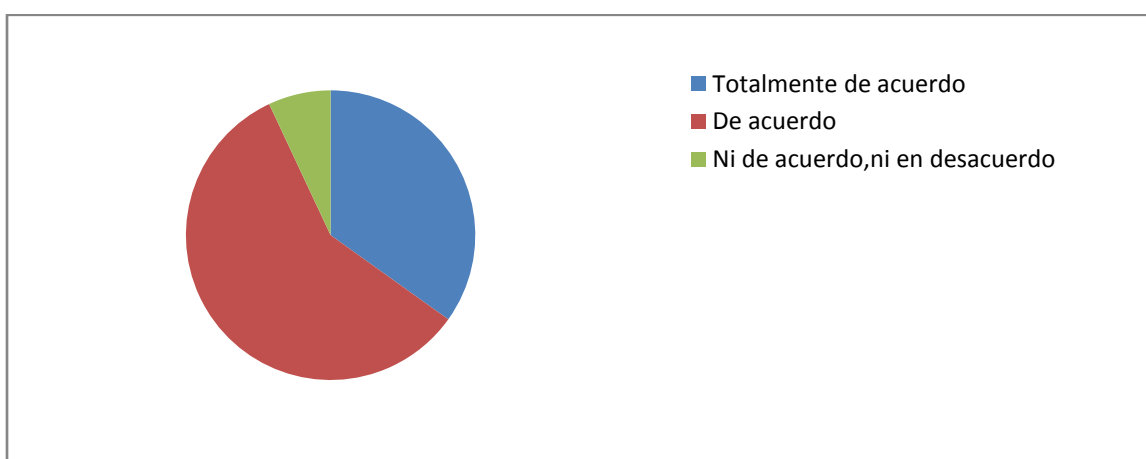


Fuente: Elaboración propia

1. Se muestra un muy importante porcentaje del personal encuestado conformado por un 64% que se muestra de acuerdo en el sentido de cuando tienes problemas, los empleados del servicio de Odontología de CEMO Petare te resuelven, sumado a un 23% que se muestra totalmente de acuerdo con lo planteado lo que totaliza un 87% del personal encuestado que manifiesta opiniones positivas a este respecto.
2. Existe un 13% del personal encuestado que no se manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado.
3. No se aprecian resultados negativos en relación con este ítem, lo que se traduce en una resolución de los problemas de los pacientes por el personal que allí laboran.

Tabla 10. ¿Confía usted en los servicios prestados en el servicio de Odontología de CEMO Petare?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	30	50	6	0	0	86
Porcentaje	35%	58%	7%	0%	0%	100%

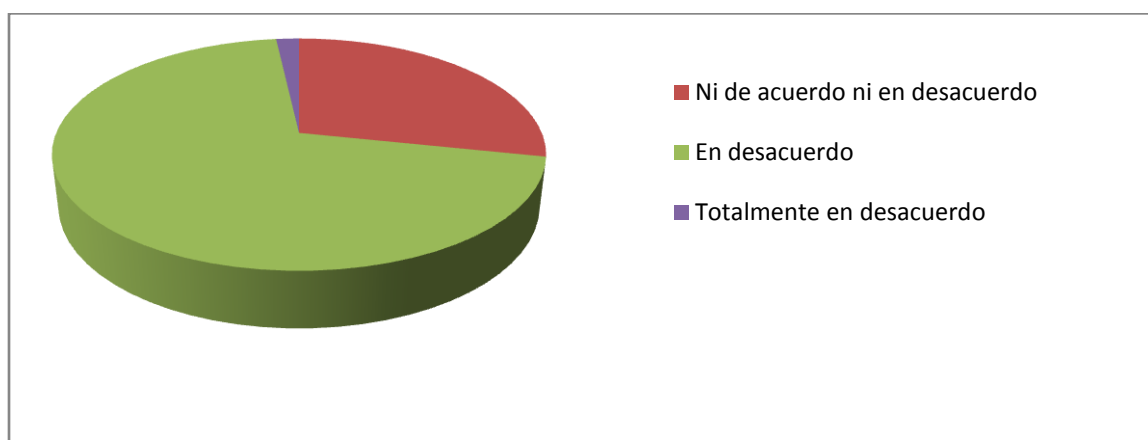


Fuente: Elaboración propia

1. Existe un 58% del personal que opina de acuerdo en confiar en los servicios prestados por dicho centro odontológico, lo que sumado a un 35% que se muestra totalmente de acuerdo con lo planteado totalizan un 93% que dice confiar en dichos servicios. Lo que se traduce en una percepción del tipo de servicio ofertados el cual parece ser eficiente
2. Existe un 7% que no se muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado en la pregunta.
3. No se aprecian resultados negativos con respecto a este ítem, por lo que se deduce que la base de la confianza en este servicio y la relación odontólogo-paciente y es pilar fundamental para la satisfacción del usuario, y elemento crucial cuando hablamos de calidad.

Tabla 11. ¿El servicio de Odontología de CEMO Petare se compromete a prestar sus servicios en el momento indicado?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	0	0	16	40	30	86
Porcentaje	0%	0%	19%	47%	34%	100%



Fuente: Elaboración propia

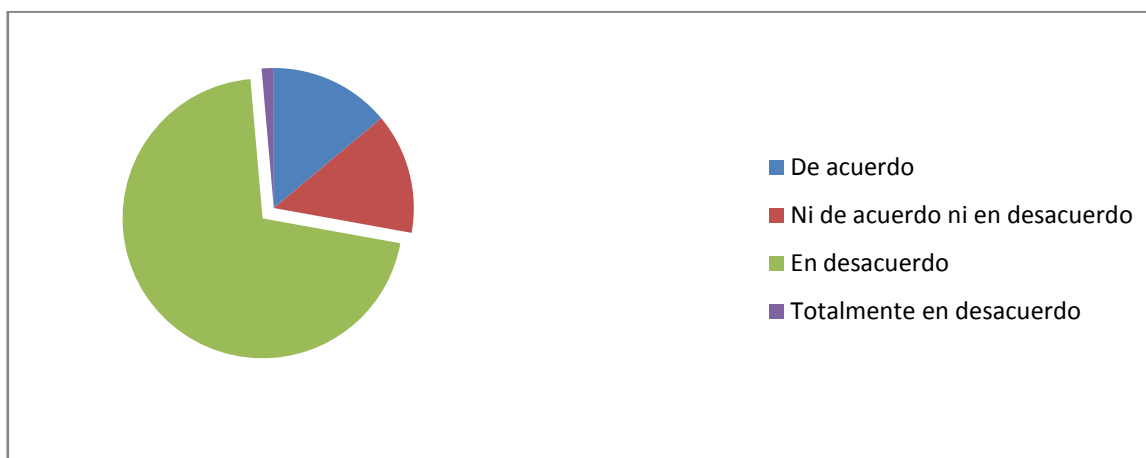
1. No se registran opiniones positivas en relación a sí el servicio de Odontología de CEMO Petare se compromete a prestar sus servicios en el momento indicado.
2. Existe un 19% del personal encuestado que prefiere no emitir su opinión al respecto respondiendo de forma ambigua ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado lo que se considera un porcentaje significativo.
3. Un 47% del personal encuestado se muestra en desacuerdo con la premisa de que el servicio de Odontología de CEMO Petare se compromete a prestar sus servicios en el momento indicado. A ello se suma un 34% que opina totalmente en desacuerdo con lo planteado, lo que totaliza un 81% de opiniones negativas en cuanto a este ítem.
4. Ello sin duda genera un ambiente de incumplimiento y falta de seriedad en la planificación de los servicios ofertados, lo que condiciona retraso en la atención odontológica, sensación de colapso o desorden en la prestación del servicio y una percepción de mala calidad.
5. Deben implementarse estrategias en el sentido de optimizar los procesos de consulta externa, asignación de citas a corto plazo, entrega de prótesis dentales a tiempo, implementar sistemas de referencia o contra referencia en caso de tener el servicio colapsado, a pesar que la mayoría de las veces

que se han realizado referencias a otros centros, los mismos pacientes refieren querer esperar atenderse en este centro en el momento que existan citas, debido a que sienten empatía y confianza con el personal asistencial.

Tabla 12. ¿El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare mantiene registros de historia clínica en confidencialidad?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	0	10	10	52	14	86
Porcentaje	0%	12%	12%	61%	16%	100%

GRAFICO 9



Fuente: Elaboración Propia

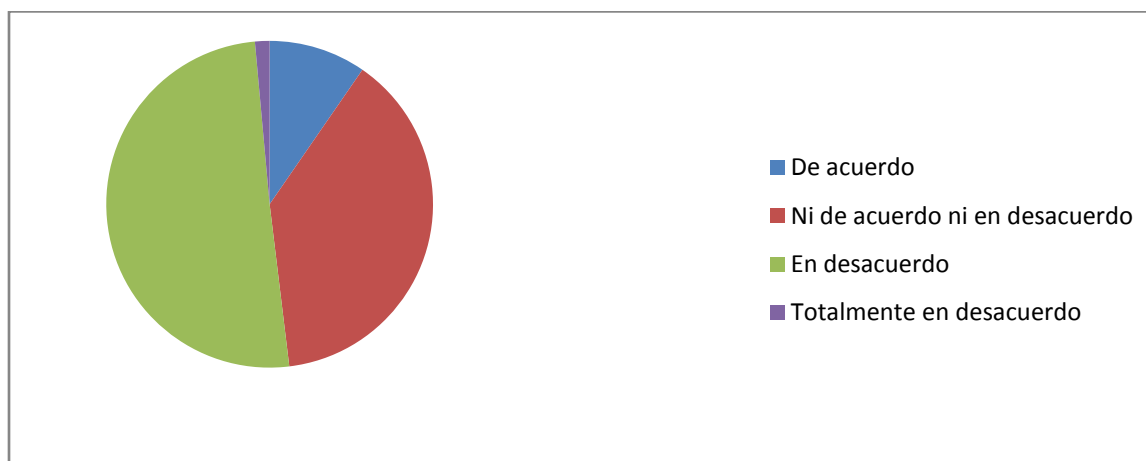
1. Solamente el 12% del personal encuestado se muestra de acuerdo con que el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare mantiene registros de historia clínica en confidencialidad.
2. Por otro lado existe un 61% de los encuestados que manifiesta estar en desacuerdo con lo planteado y un 16% que se muestra totalmente en desacuerdo con este ítem. Todo ello hace un total de 77% del personal que duda de la confidencialidad de la Historia Clínica por parte del personal del centro odontológico. Ello sin duda genera un clima de desconfianza y refleja manejo inadecuado de procesos sobre todo en cuestiones tan delicadas como la confidencialidad de los datos obtenidos en la Historia Clínica de cualquier paciente. El secreto del contenido de la Historia clínica y sus datos es una condición ética básica que de no ser respetada lesiona la relación odontólogo-paciente sobre todo cuando se trata de

enfermedades que acarrean un cierto grado de estigma social o que son de tipo terminal.

- Desde el punto de vista de la calidad indefectiblemente refleja un descuido de los procesos que tienen que ver con el manejo de la historia clínica en el servicio de Odontología de CEMO Petare, esto debido a que en el centro se realizan pasantías, y existe una alta rotación de dichos pasantes y a veces los errores con este personal es de alta incidencia, estos problemas deben ser corregidos a la brevedad.

Tabla 13. ¿El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare les dice a los pacientes exactamente cuándo deben regresar para continuar con su tratamiento?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	0	6	28	36	16	86
Porcentaje	0%	8%	32%	42%	18%	100%



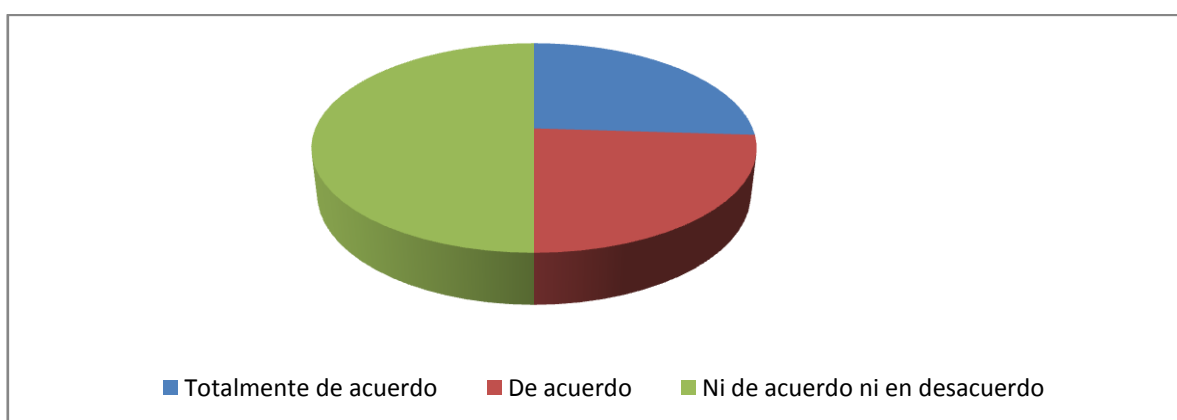
Fuente: Elaboración Propia

- Solamente un 8% del personal encuestado se manifiesta de acuerdo en relación a que el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare les dice a los pacientes exactamente cuándo deben regresar para continuar con su tratamiento.
- Existe un 32% del personal consultado que no se manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo en relación a este ítem, lo que se considera un porcentaje alto de no participación.

3. Por otro lado un 42% del personal encuestado se manifiesta negativamente en relación a lo planteado y un 18% lo hace de forma muy negativa, lo que sumado hace un total de un 60% del personal participante en la encuesta que piensa que el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare no les dice exactamente cuándo deben regresar para continuar con su tratamiento. De nuevo esto evidencia un abandono de los procesos de control de cita y manejo de la consulta externa, lo que sin duda ocasiona malos entendidos, pacientes que acuden a la consulta sin tener cita y definitivamente colapso del servicio prestado.
4. Ello produce un deterioro progresivo de la calidad del servicio porquea pesar de que se entiende por la situación país, la situación política que atraviesa el país, todos sabemos que la calidad siempre se reciente con la cantidad y si esta cantidad, en nuestro caso de pacientes, está mal gerenciada, mucho peor. Deben implementarse estrategias muy urgentes en este sentido.

Tabla 14. ¿Usted es atendido de forma rápida por personal del servicio de Odontología de CEMO Petare?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	22	21	43	0	0	86
Porcentaje	26%	24%	50%	0%	0%	100%



Fuente: Elaboración Propia

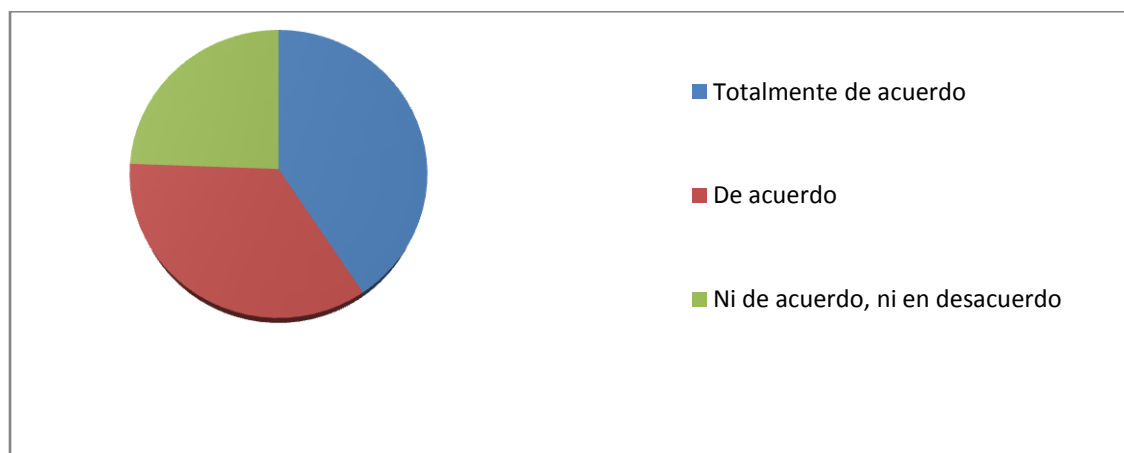
1. Existe un 26% del personal que se muestra totalmente de acuerdo con que los pacientes son atendidos de forma rápida por personal del servicio de Odontología de CEMO Petare sumado a un 24% que se muestra de acuerdo con el mismo ítem lo que totaliza un 50% del personal con opinión

positiva a este respecto. Esto a pesar de que se cuenta con poco capital humano debido a la pésima condición salarial.

2. Existe un porcentaje del 50%, es decir la mitad del personal encuestado que prefiere abstenerse de opinar al respecto, manifestándose ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado, lo que definitivamente es un porcentaje muy alto.
3. No se registran respuestas negativas en relación a si los pacientes son atendidos de forma rápida por personal del servicio de Odontología de CEMO Petare, lo cual traduce la diligencia con la que aparentemente se conducen los empleados del servicio de Odontología CEMO Petare.

Tabla 15 ¿El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	35	30	21	0	0	86
Porcentaje	41%	34%	25%	0%	0%	100%



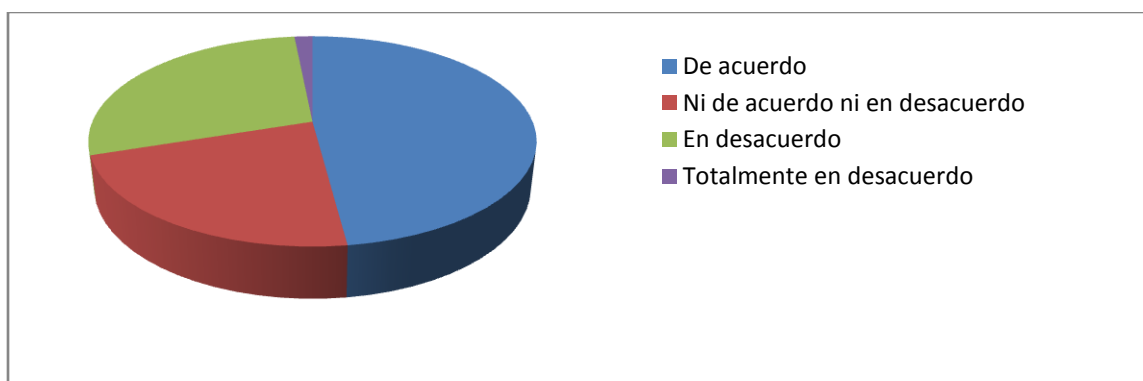
Fuente: Elaboración propia

1. Existe un total de 75% del personal encuestado que se manifiesta de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare esté dispuesto a ayudar a los pacientes.
2. Además un 25% de los encuestados no se muestra de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado.
3. No se obtienen respuestas negativas ante este ítem.

4. A pesar de que existe una gran desmotivación en dicho personal, debido a las condiciones salariales y clima organizacional, se evidencia una postura de atención al paciente por parte del personal de salud.

Tabla 16. ¿En el servicio de Odontología de CEMO Petare están siempre ocupados para responder a sus inquietudes?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	0	32	15	19	20	86
Porcentaje	0%	37%	17%	22%	24%	100%

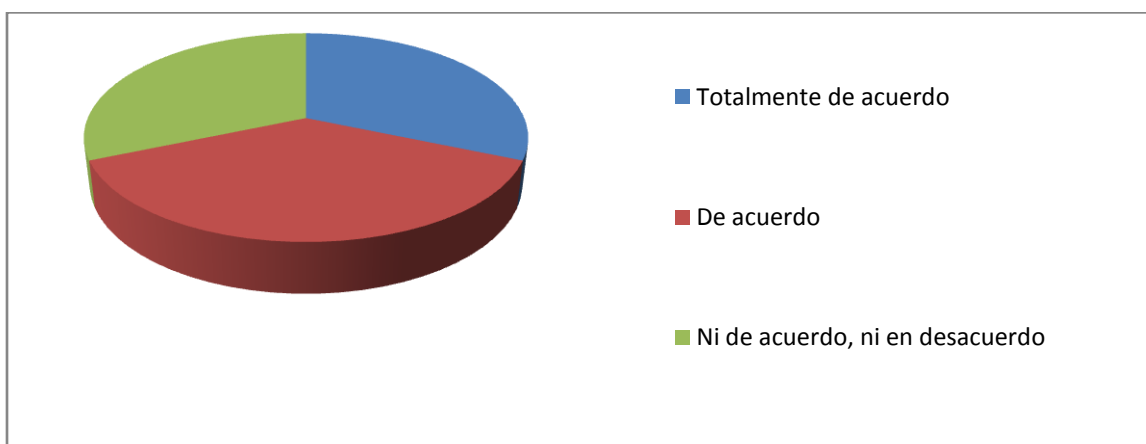


Fuente: Elaboración Propia

1. Existe un 37% del personal encuestado que piensa que en el servicio de Odontología de CEMO Petare están siempre ocupados para responder a sus inquietudes.
2. Un 17% del personal participante en la encuesta prefiere responder ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado.
3. Por otro lado existe un 22% del personal que se muestra en desacuerdo con lo preguntado y cree que el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare no siempre está ocupado para responder a sus inquietudes. Si a ello le sumamos el 24% de los encuestados que están totalmente en desacuerdo con lo consultado, tenemos un total de 46% del personal que opina que el personal del servicio puede atenderlos porque no está siempre ocupado. Este porcentaje es superior al 37% que piensa en contrario.
4. Es necesario implementar políticas de atención al público que refuercen el sentido de pertenencia institucional requerido para prestar un adecuado servicio.

Tabla 17. ¿Puede confiar en el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	27	32	27	0	0	86
Porcentaje	31%	38%	31%	0%	0%	100%

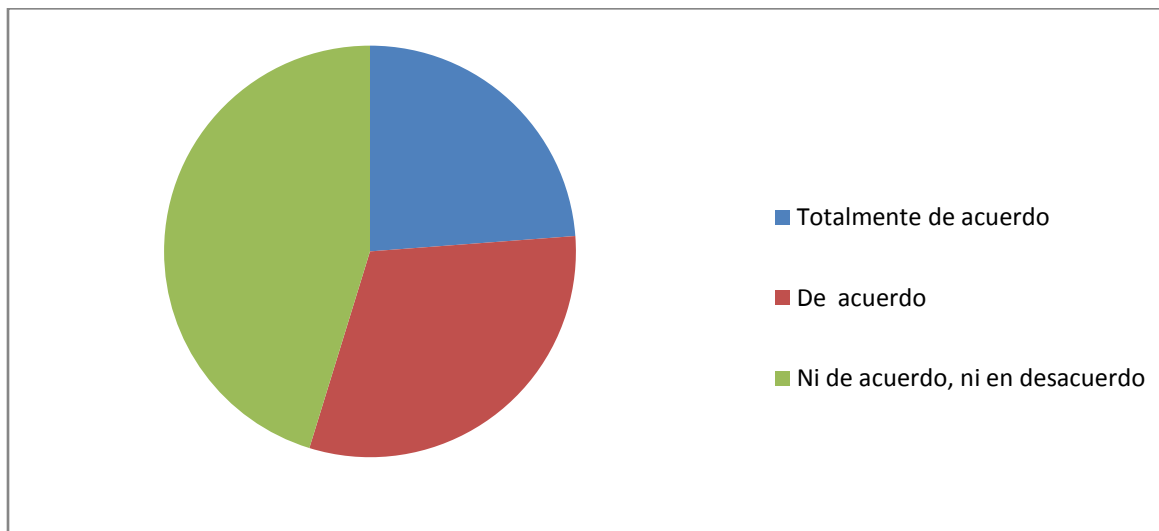


Fuente: Elaboración Propia

1. Existe un 69% del personal encuestado que manifiesta confiar en el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare, si sumamos el 38% que se muestra de acuerdo y el 31% que se muestra totalmente de acuerdo; lo que resulta un porcentaje bastante elevado. El hecho de que exista tan alto porcentaje que confía en el personal del servicio de Odontología puede reflejar empatía odontólogo-paciente, relaciones interpersonales muy productivas, a pesar de la desmotivación del personal, este se relaciona adecuadamente con los pacientes que acuden al servicio
2. Por su parte un 31% del personal entrevistado responde ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo solicitado manteniéndose al margen, lo que se considera un alto porcentaje de no participación.
3. No existen respuestas negativas en relación a si se puede confiar en el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare por parte del personal encuestado.

Tabla 18. ¿Usted se siente en confianza con el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	20	26	38	0	0	86
Porcentaje	23%	30%	45%	0%	0%	100%

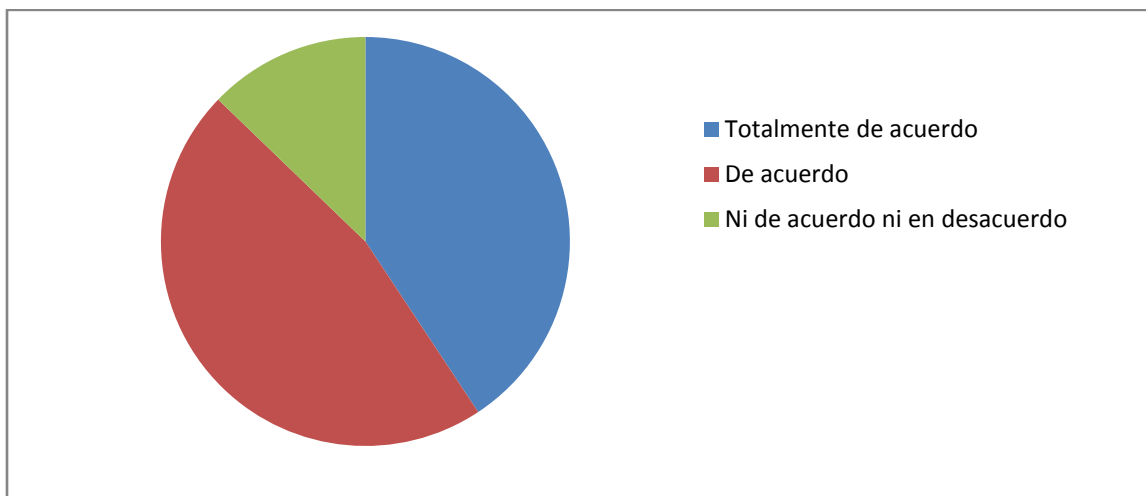


Fuente: Elaboración propia

1. Un 53% de los encuestados manifiesta sentirse en confianza con el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare, lo que se obtiene sumando los porcentajes del 30% que se muestra de acuerdo y el 23% que se muestra totalmente de acuerdo con lo planteado, esto se traduce en que existe confianza en el personal que allí labora, a pesar de la poca motivación que tiene el personal de Salud que presta sus servicios, estos están dispuestos a realizar su trabajo de la mejor forma posible
2. Llama la atención que un 45% del personal encuestado se manifieste ni de acuerdo ni en desacuerdo con este ítem. Prefieren no opinar al respecto.
3. Nadie del personal encuestado responde negativamente en el sentido de sentirse en confianza con el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare

Tabla 19. ¿El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare es educado?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	35	40	11	0	0	86
Porcentaje	41%	46%	13%	0%	0%	100%

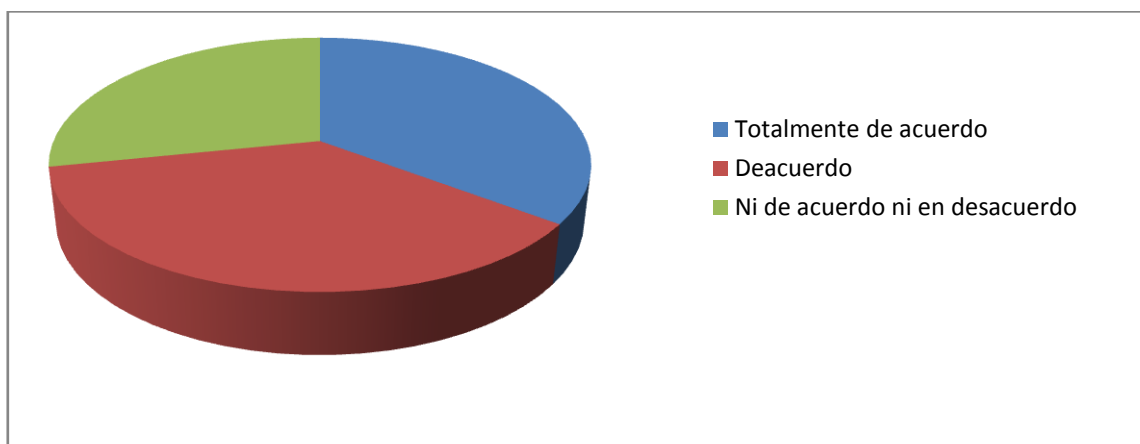


Fuente: Elaboración propia

1. Un 46% se muestra de acuerdo con la premisa de que el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare es educado y un 41% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo lo que hace un porcentaje total del 87% que piensa que el personal de este centro odontológico es educado.
2. Un 13% del personal encuestado responde ni de acuerdo ni en desacuerdo con el ítem presentado.
3. Pareciese que el trato y el don de gentes en el personal del servicio es adecuado, cónsono con las condiciones que deben prevalecer en una institución pública de salud, en donde acuden mayoritariamente personas de bajos recursos, necesitados de atención y cuya quizás única posibilidad sea dicho centro.
4. Se debemantener motivado al personal, para que el nivel educativo prevalezca en el tiempo y este no cambie
5. No se registran respuestas negativas con respecto a si el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare es educado.

Tabla 20. ¿Los miembros del servicio de Odontología de CEMO Petare tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	30	31	24	0	0	86
Porcentaje	35%	36%	28%	0%	0%	100%

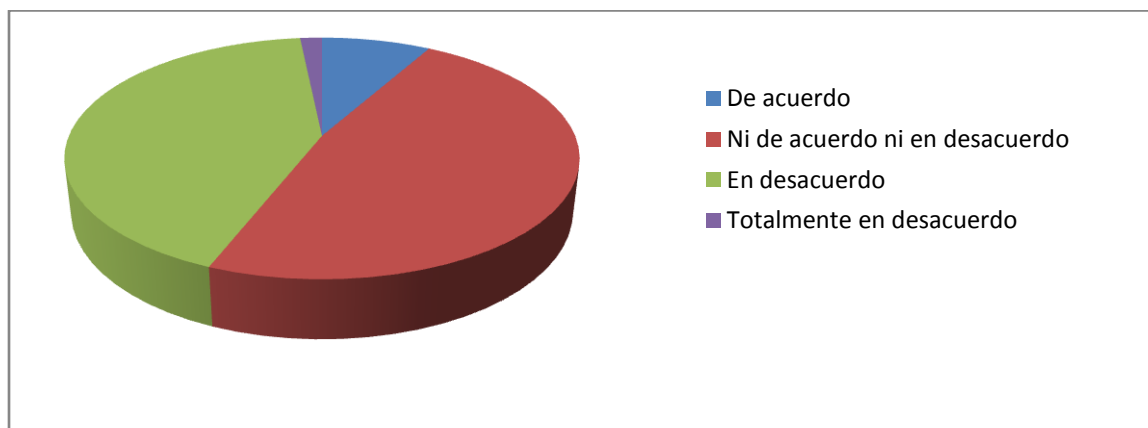


Fuente: Elaboración Propia

1. El 35% del personal encuestado se muestra totalmente de acuerdo y un 36% se muestra de acuerdo, lo que sumado hace un total de un 71% del personal que tiene una opinión positiva en cuanto a que los miembros del servicio de Odontología tengan los conocimientos necesarios para contestar sus interrogantes.
2. Un 28% del personal encuestado prefiere la actitud indiferente y responde ni de acuerdo ni en desacuerdo en relación a la posibilidad de que los miembros del servicio de Odontología de CEMO Petare tengan los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.
3. Ninguno de los encuestados responde negativamente en cuanto a que los miembros del servicio de Odontología de CEMO Petare tengan los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.
4. Deben mantenerse estrategias que refuerce el nivel de conocimientos del personal

Tabla 21. ¿El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare le da atención individual?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	0	5	30	27	24	86
Porcentaje	0%	6%	35%	31%	28%	100%



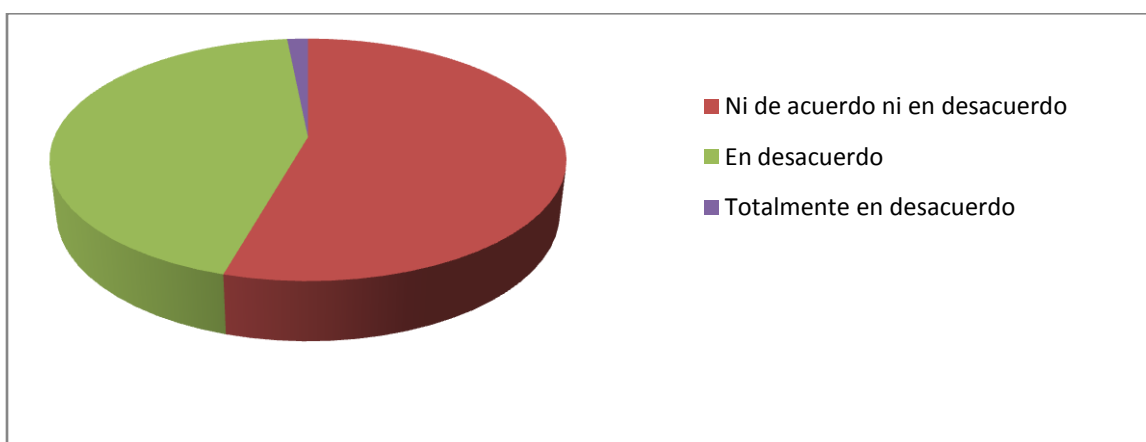
Fuente: Elaboración Propia

1. Solamente el 6% del personal encuestado se muestra de acuerdo en el sentido de que el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare le da atención individual, lo cual se considera un porcentaje muy bajo no significativo estadísticamente hablando.
2. Un 35% del personal consultado mantiene una posición neutral manifestando estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado, lo que se considera un porcentaje significativo de no participación.
3. Por otro lado un 31% de los participantes se muestra en desacuerdo en que el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare le brinda atención individualizada. Si lo anterior lo sumamos con el 28% que manifiesta estar totalmente en desacuerdo con el mismo ítem tendremos un total de un 59% de encuestados que se manifiestan negativamente en relación a lo planteado.
4. El que más de la mitad del personal encuestado piense negativamente en relación a una atención personalizada por parte del personal del servicio de Odontología de CEMO Petare habla de una relación interpersonal poco efectiva que se establece con los pacientes en dicho centro asistencial. Se entiende que el poco personal asistencial con que cuenta actualmente el ambulatorio hace que la atención personalizada a cada paciente sea más

difícil; sin embargo, no podemos olvidar que la atención individualizada es una muestra de calidad y su ausencia o inexistencia denota lo contrario.

Tabla 22. ¿El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare le brinda tiempo de calidad?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	0	0	36	29	21	86
Porcentaje	0%	0%	42%	34%	24%	100%

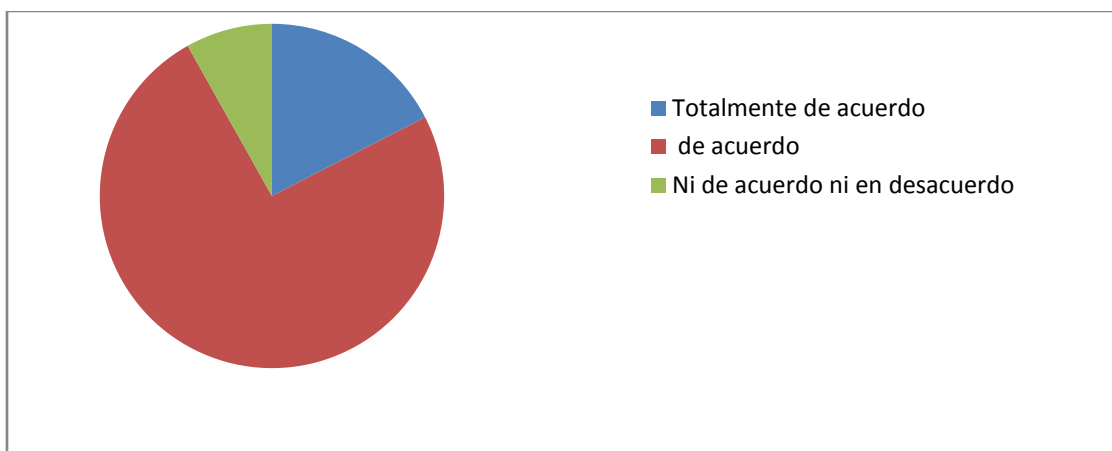


Fuente: Elaboración Propia

1. No se registran respuestas positivas en cuanto a que el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare les brinde a los usuarios tiempo de calidad.
2. Un 42% del personal encuestado se muestra particularmente indiferente y prefiere responder ni de acuerdo ni en desacuerdo en relación a lo planteado, lo que se considera un porcentaje realmente significativo de falta de participación hacia lo solicitado en el instrumento utilizado para la investigación.
3. En cuanto a respuestas negativas tenemos un 34% que se muestra en desacuerdo en lo relativo a que el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare les brinde a los usuarios tiempo de calidad sumado a un 24% que se muestra totalmente en desacuerdo para el mismo ítem, totalizando un 58% de respuesta negativa.
4. Se debe analizar la razón adicional al clima organizacional y salarial por el cual existe tanta inconformidad, lo que debe configurar estrategias agresivas que solventen tales déficits.

Tabla 23. ¿El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare se preocupa por su salud bucal?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	15	64	7	0	0	86
Porcentaje	17%	74%	9%	0%	0%	100%

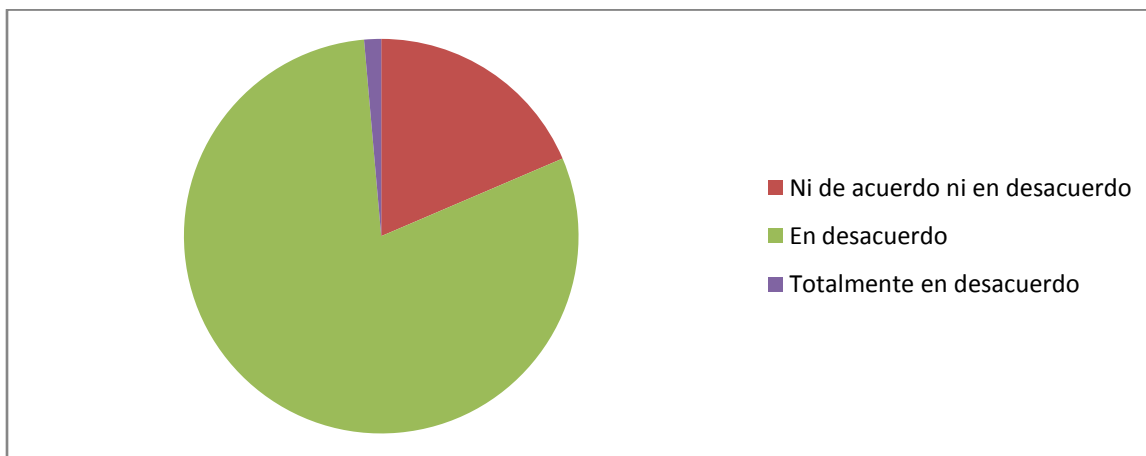


Fuente: Elaboración Propia

1. Se evidencia que un 74% del personal encuestado manifiesta estar de acuerdo en relación a que el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare se preocupe por su salud bucal, lo que sumado al 17% que se manifiesta totalmente de acuerdo hace una sumatoria de 91% del personal que opina favorablemente en cuanto a este ítem, este alto porcentaje es importante, demuestra que el personal asistencial está preocupado por mejorar su salud bucal de los pacientes que acuden a consulta.
2. Un 9% del personal encuestado manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado.
3. No se registran respuestas negativas en el personal encuestado en relación a que el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare se preocupa por la salud bucal del personal que allí acude en busca de atención odontológica.
4. Esta actitud debe ser reforzada día a día, recordando que el personal de salud esta para mejorar la condición del paciente, no perder la humanidad y las ganas de ayudar.

Tabla 24. ¿El personal del servicio se interesa por actuar del modo más conveniente para usted?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	0	0	14	59	13	86
Porcentaje	0%	0%	16%	69%	15%	100%

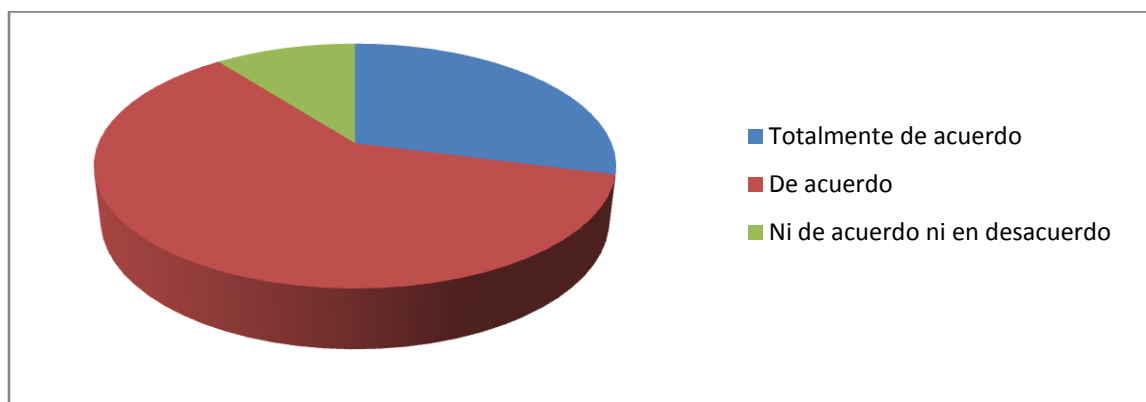


Fuente: Elaboración Propia

1. No se obtienen respuestas positivas en el personal encuestado, en cuanto a que el personal del servicio se interesa por actuar del modo más conveniente para ellos.
2. El porcentaje de encuestados que prefiere no responder y por lo tanto se muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo con este ítem asciende al 16%, lo que resulta significativo.
3. Un 69% del personal encuestado se identifica negativamente y en desacuerdo en relación a que el personal del servicio se interesa por actuar del modo más conveniente para ellos, lo que sumado al 15% que se manifiesta totalmente en desacuerdo hace un total del 84% que opina desfavorablemente en relación a lo planteado.
4. Este ítem refleja de alguna manera una desmotivación importante por parte del personal del servicio de Odontología para prestar un buen servicio de atención y redundante en una muy mala percepción de la calidad de atención y del interés demostrado hacia el personal de usuarios del servicio. Se deben implementar estrategias que corrijan o por lo menos minimicen esta situación.

Tabla 25. ¿El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare satisface sus necesidades de atención en salud?

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Frecuencia	25	52	9	0	0	86
Porcentaje	30%	60%	10%	0%	0%	100%



Fuente: Elaboración propia

1. Se evidencia como un 60% del personal se muestra de acuerdo en relación a que el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare satisfaga sus necesidades de atención en salud, lo que sumado al 30% que opina totalmente de acuerdo en el mismo ítem hace un total del 90% del personal que tiene una postura positiva sobre la satisfacción de las necesidades de salud por parte del personal del servicio. El hecho de que tengamos un 90% de personal de usuarios o pacientes satisfechos nos da una clara medida de la percepción muy positiva sobre la calidad de atención.
2. Un 10% del personal encuestado prefirió mantener su postura en cuanto a ser neutral ante este ítem.
3. No se aprecian respuestas negativas del personal encuestado en cuanto a que el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare satisfaga sus necesidades de atención en salud.

CAPITULO VI CONCLUSIONES

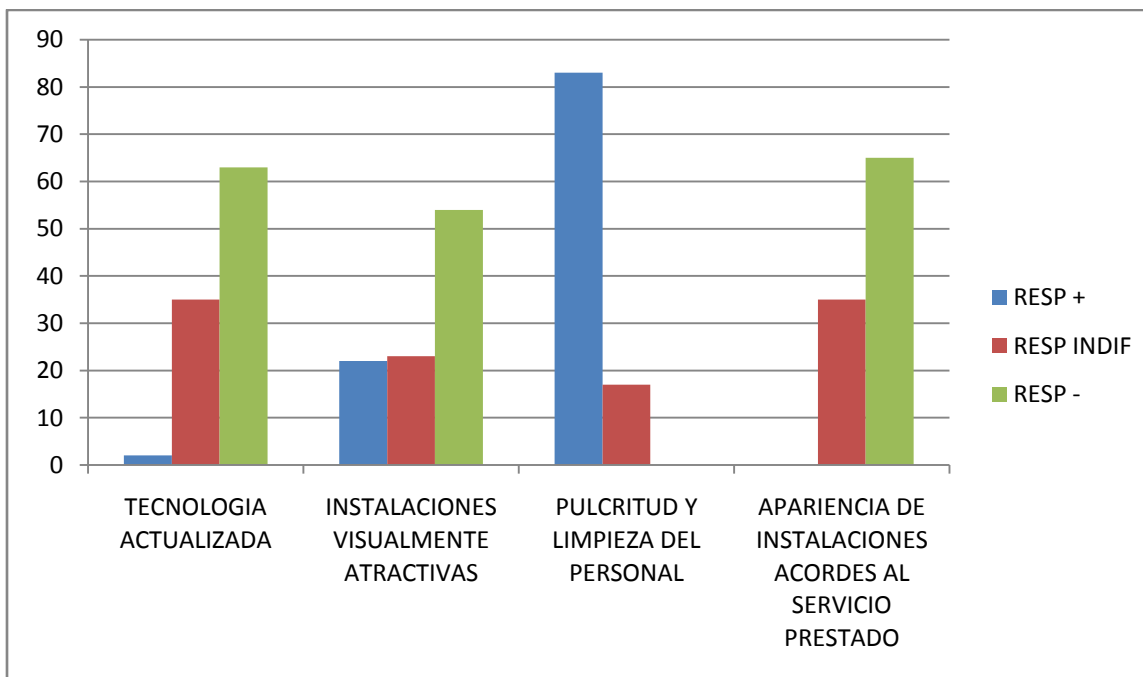
TABLA No 26

MODELO SERVQUAL DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

PREGUNTAS	RESPUESTAS POSITIVAS	%	RESPUESTAS INDIFERENTES	%	RESPUESTAS NEGATIVAS	%
P1. ¿El servicio de Odontología de CEMO Petare tiene equipos tecnológicos actualizados?	2	2	30	35	54	63
P2. ¿Las instalaciones físicas del servicio de Odontología de CEMO Petare son visualmente atractivas?	19	22	20	23	47	54
P3. ¿Los empleados del servicio de Odontología de CEMO Petare están bien vestidos y parecen pulcros?	71	83	15	17	0	0
P4. ¿La apariencia de las instalaciones físicas del servicio de Odontología de CEMO Petare son acordes con el tipo de servicios que prestan?	0	0	30	35	56	65

Fuente: Elaboración Propia

MODELO SERVQUAL DIMENSION EFECTOS TANGIBLES RESPUESTAS POSITIVAS, INDIFERENTES Y NEGATIVAS



Fuente: Elaboración propia

1. Los elementos tangibles en el modelo SERVQUAL tienen que ver con que los equipos tengan apariencia moderna, el hecho de que las instalaciones sean visualmente atractivas, los empleados tengan una apariencia pulcra y los elementos materiales del servicio sean atractivos.
2. En la presente investigación fueron variables a considerar lo relativo a la actualización de equipos en el servicio de Odontología de CEMO Petare, el hecho de que las instalaciones físicas de dicho centro odontológico fuesen visualmente atractivas, los aspectos del buen vestir y la pulcritud de las personas prestadoras del servicio y por último la apariencia de las instalaciones físicas y su concordancia con el tipo de servicios prestados.
3. El elemento tangible como su nombre lo indica es el elemento que el usuario final puede evidenciar, puede palpar directamente, el elemento que de un golpe de vista es capaz de impresionar a quién lo observa y darle una idea a priori de la calidad del servicio que tal apariencia e impresión inicial transmite.
4. De los resultados obtenidos en el cuestionario SERVQUAL correspondiente a la dimensión efectos tangibles, pasado a los usuarios del servicio de Odontología CEMO Petare, podemos evidenciar:
 - a) Un 83% del personal encuestado que sostiene que los empleados del servicio de Odontología de CEMO Petare, están bien vestidos y parecen pulcros lo que se considera un porcentaje aceptable. Es necesario implementar estrategias que refuercen y mantengan dicha apariencia personal de los prestadores del servicio.
 - b) Un 54% del personal encuestado sostiene que el servicio de Odontología CEMO Petare no dispone de equipos tecnológicos actualizados. Ello puede deberse a la falta de inversión tecnológica en el sector, las dificultades que impone el control cambiario que impera en Venezuela desde el año 2003, la dificultad de importación o puesta en servicio a través de outsourcing de tal tecnología, o simplemente la situación crítica de abandono en la que se encuentran los servicios públicos de salud a nivel nacional. Es necesario sin embargo implementar estrategias o diseñar alianzas estratégicas que nos permitan la consecución de los distintos aspectos de la atención odontológica en cuanto a disponibilidad de equipos de tecnología de punta se refiere, porque si seguimos por el camino que vamos el atraso tecnológico del sector se hará cada vez más evidente, comprometerá la capacidad diagnóstica de nuestros centros de salud, redundará en el porcentaje de pacientes que puedan ser adecuadamente tratados y terminados desde el punto de vista odontológico y repercutirá negativamente en la calidad del servicio.

- c) Aunado a lo anterior, tenemos el hecho de que un 47% del personal encuestado opina negativamente en relación a que las instalaciones físicas del servicio de Odontología CEMO Petare son visualmente atractivas, lo que se considera un porcentaje muy alto que representa un poco menos de la mitad de la totalidad del personal participante en la encuesta. Ello sin duda se debe a la falta de mantenimiento a la que están sometidos los centros de salud públicos en Venezuela, porque la hiperinflación ha disparado los costos y cada vez resulta más difícil que las partidas presupuestarias correspondientes puedan ser suficientes para sufragar los gastos de mantenimiento existentes. Ello entonces obliga a priorizar sobre las inversiones que se realizan en el sector de la mejor manera posible, pero al resultar insuficientes los recursos hay cosas que no pueden ser cubiertas y se van deteriorando progresivamente. Ello definitivamente repercute en el efecto tangible que produce en un paciente el llegar a un centro de salud que luce descuidado y automáticamente da la impresión por lo menos a priori de una mala calidad de servicio y hace que muchas veces los pacientes se abstengan de volver. Hay que hacer notar sin embargo, que muchos de los pacientes que acuden al ambulatorio son de bajos recursos, disponen sólo de ésta oportunidad para tratarse y pueden hacer caso omiso de la condición de mantenimiento de las instalaciones, sin que lo anterior desmerite para nada la percepción de la calidad descrita previamente. Deben manejarse estrategias que por lo menos minimicen las carencias observadas.
- d) En concordancia con lo ya mencionado y por si fuera poco, un 65% del personal encuestado opina negativamente en el sentido de que la apariencia de instalaciones del servicio de Odontología de CEMO Petare no son acordes con el tipo de servicio que prestan, lo que puede llevarnos a la conclusión de que si bien muchos de estos pacientes necesariamente, por razones económicas tienen que verse en el ambulatorio porque no disponen de los medios para costearse una atención odontológica privada, no dejan de percibir la calidad y no dejan de sentirse desagradados por la apariencia de las instalaciones. Deben diseñarse estrategias que minimicen tal situación.
- e) En conclusión los resultados obtenidos en la dimensión efectos tangibles del modelo SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio, resulta negativa.

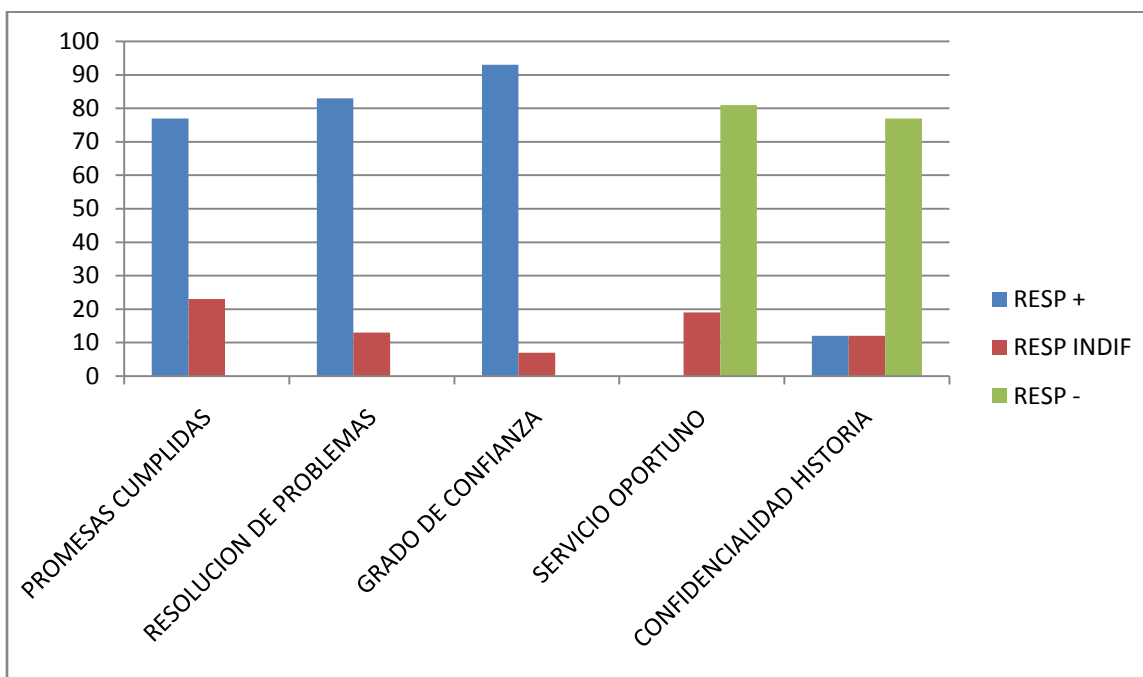
TABLA No 27

MODELO SERVQUAL DIMENSIÓN FIABILIDAD

PREGUNTAS	RESPUESTAS POSITIVAS	%	RESPUESTAS INDIFERENTES	%	RESPUESTAS NEGATIVAS	%
P5. Cuando el servicio de Odontología de CEMO Petare promete hacer algo por un cierto tiempo, ¿lo hace?	66	77	20	23	0	0
P6. ¿Cuando tienes problemas, los empleados del servicio de Odontología de CEMO Petare te resuelven?	75	83	11	13	0	0
P7. ¿Confía usted en los servicios prestados en el servicio de Odontología de CEMO Petare?	80	93	6	7	0	0
P8. El servicio de Odontología de CEMO Petare se compromete a prestar sus servicios en el momento indicado	0	0	16	19	70	81
P9. El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare mantiene registros de historia clínica en confidencialidad	10	12	10	12	66	77

Fuente: Elaboración Propia

**MODELO SERVQUAL DIMENSION FIABILIDAD RESPUESTAS
POSITIVAS, INDIFERENTES Y NEGATIVAS**



Fuente: Elaboración Propia

1. La dimensión fiabilidad en el modelo SERVQUAL tiene que ver con que los empleados tengan la capacidad de cumplir con lo que prometen, demuestren un sincero interés por resolver los problemas que les son planteados, tengan la capacidad de realizar bien las cosas desde la primera vez, concluyan el servicio en el tiempo prometido y finalmente no cometan errores o por lo menos minimicen el riesgo o tengan un control y seguimiento de los errores cometidos y traten de subsanarlos en un tiempo perentorio.
2. En la presente investigación se consideraron variables tales como la posibilidad de que el personal del servicio de Odontología del CEMO Petare pueda cumplir con lo prometido en un cierto tiempo, la capacidad de resolución de problemas planteados a los usuarios por parte del personal del servicio, el nivel de confianza depositado por el usuario del servicio en el personal del mismo, el nivel de compromiso de los empleados del servicio en el momento indicado y finalmente lo relativo a la confidencialidad de los datos contenidos en la Historia Clínica Odontológica demostrado por los empleados de dicho centro asistencial.
3. El elemento fiabilidad demuestra el grado de compromiso que el personal del servicio demuestra hacia el usuario y el grado de confianza recíproco que se genera en la relación odontólogo-paciente, higienista dental-paciente, motivado a la diligencia por resolver los problemas relacionados con el servicio, la posibilidad de cumplir con lo que se promete y la confidencialidad de los datos obtenidos en la Historia Clínica correspondiente.
4. De los resultados obtenidos en el cuestionario SERVQUAL correspondiente a la dimensión fiabilidad pasado a los usuarios del servicio de Odontología CEMO Petare podemos evidenciar:
 - a) El 93% del personal encuestado afirma que confía en los servicios que se prestan en el servicio de Odontología CEMO Petare, esto se traduce en que el personal de salud que allí labora realiza los procedimientos de forma adecuada, con eficiencia y brindando empatía, confianza y seguridad a los pacientes que acuden en busca de atención odontológica. Este tipo de acciones deben ser preservadas, recordando la ética y además deben seguirse motivando al personal para que continúen con esta postura de atención.
 - b) Siguiendo el orden de ideas en cuanto a mantener posturas positivas, tenemos un 83% del personal encuestado que afirma que los problemas son resueltos por los empleados del servicio de odontología CEMO Petare, traduciendo este resultado en calidez humana, compromiso con los pacientes y

efectividad. Como se menciono anteriormente, es menester mantener motivados al personal para continuar haciendo las cosas de esta forma.

- c) En cuanto al cumplimiento de las promesas en un determinado tiempo, tenemos un 77% del personal encuestado afirmando lo anteriormente dicho, esto sigue traduciéndose en efectividad, compromiso y valores de humanidad, se deben motivar los trabajadores del servicio para que continúen cumpliendo con aquello que prometen.
- d) Tenemos ahora un 77% pero no positivo, esto en cuanto a la confidencialidad de los registros de las historias clínicas, en tal sentido se deben crear estrategias que contrarresten este fenómeno de negatividad, se debe instruir a los pasantes en cuanto a la importancia de la legalidad del documento, además se puede rediseñar, para que la pagina que contiene los datos de cada paciente no estén a primera vista y pueda ser observado por cualquier persona, debemos recordar que cada paciente tiene derecho a que sus datos estén resguardados en la historia clínica.
- e) En cuanto al compromiso en el tiempo, este al parecer no es el más aplicado en el servicio, se evidencia gracias al 81% del personal que respondió de forma negativa en cuanto a este tópico, se debe tomar en cuenta que la estrategia más importante es la contratación de más personal, así el colapso del centro por esta falta no sería un problema y la consulta fluiría un poco más, además de diseñar un plan en el que las prótesis dentales que allí son elaboradas por los pasantes, sean entregadas en menor tiempo.
- f) Tenemos como conclusión que los resultados obtenidos en la dimensión Fiabilidad del modelo SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio, resulta positiva.

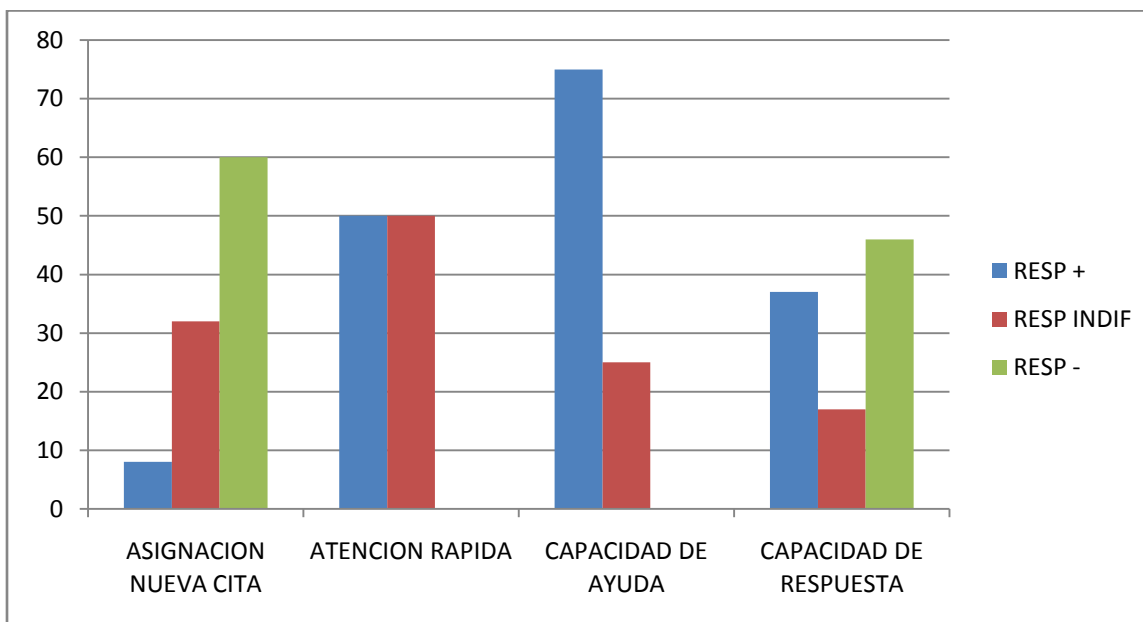
TABLA No. 28

MODELO SERVQUAL DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

PREGUNTAS	RESPUESTAS POSITIVAS	%	RESPUESTAS INDIFERENTES	%	RESPUESTAS NEGATIVAS	%
P10. ¿El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare les dice a los pacientes exactamente cuándo deben regresar para continuar con su tratamiento?	6	8	28	32	52	60
P11. ¿Usted es atendido de forma rápida por personal del servicio de Odontología de CEMO Petare?	43	50	43	50	0	0
P12. ¿El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes?	65	75	21	25	0	0
P13. ¿En el servicio de Odontología de CEMO Petare están siempre ocupados para responder a sus inquietudes?	32	37	15	17	39	46

Fuente: Elaboración Propia

DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA RESPUESTAS POSITIVAS, INDIFERENTES Y NEGATIVAS



Fuente: Elaboración Propia

1. La dimensión capacidad de respuesta en el modelo SERVQUAL tiene que ver con que el cómo los empleados comunican cuando concluirán el servicio, sobre si los empleados son capaces o no de prestar un servicio rápido, sobre si los empleados están o no dispuestos a ayudar en todo momento y finalmente, la posibilidad de que los empleados nunca estén ocupados.
2. En la presente investigación se consideraron variables tales como la asignación de una nueva cita como medida de la manera para concluir el servicio, la posibilidad o no de que los empleados puedan brindar una atención de manera rápida, la posibilidad de que los empleados del servicio de Odontología de CEMO Petare estén o no dispuestos a ayudar a los pacientes, y, finalmente la posibilidad de que dicho personal esté o no ocupados para responder a las inquietudes de los pacientes.
3. El elemento capacidad de respuesta demuestra el grado de responsabilidad que los empleados demuestran hacia los pacientes odontológicos y que se manifiesta en la manera cómo le son asignadas nuevas citas, lo que determina la conclusión de un servicio y la continuidad del mismo. Además la capacidad de organización y manejo de procesos e integración de los mismos lo cual determina una respuesta rápida en la medida de lo posible, la ayuda que tales empleados tengan a bien brindar a los pacientes, de acuerdo como es lógico a sus necesidades y que muy por encima del servicio brindado mide la disponibilidad del servicio y la responsabilidad asumida para brindarlo con desprendimiento y cierto grado de vocación y finalmente la cantidad de tareas que cada uno de los empleados puedan llegar a desarrollar o ejercer de manera escalonada o simultánea, lo que determinará en último término el porcentaje de ocupación que cada cargo involucre y tangiblemente la cantidad de tiempo que les permitan a los empleados el estar o no disponibles para satisfacer en mayor o menor medida las inquietudes presentadas por los usuarios.
4. De los resultados obtenidos en el cuestionario SERVQUAL en la dimensión capacidad de respuesta, pasado a los usuarios del servicio de Odontología CEMO Petare podemos evidenciar:
 - a) Se evidencia un 75% positivo del encuestado el cual se siente satisfecho en cuanto a la disposición de ayuda del personal de salud, esto definitivamente es traducción de calidad humana, valores y respeto hacia los pacientes, tomando en cuenta a la desmotivación que tiene el personal de salud en cuanto a su condición salarial, este mantiene su postura positiva al ayudar al más necesitado. Se debe tomar en cuenta lo mencionado antes, si no puede mejorar el tema salarial, por

lo menos dar mayores incentivos que no tengan remuneración.

- b) Tenemos un 50% el cual considera que es atendido de forma rápida, contra un 50 % que prefiere no opinar, aquí se evidencia una importante división de opiniones, y no es más que por la falta de personal asistencial, los pocos Odontólogos que allí trabajan deben realizar las consultas con agilidad, ya que se pueden tener en la sala de espera muchos pacientes esperando por atención y muchos de ellos se desesperan cuando pasan mucho tiempo esperando.
- c) Por otra parte tenemos un 46 % el cual opina que los trabajadores del servicio de Odontología no siempre están ocupados para responder a las inquietudes, en este punto podemos observar cómo a pesar de contar con poco capital humano, la mayoría de las veces están dispuestos a responder ciertas inquietudes en determinado momento.
- d) De forma negativa hallamos un 60% que opina sobre cuando regresar para la continuidad del tratamiento, esto denota simplemente que el poco personal no se da abasto para la demanda de pacientes que acuden al servicio, lo cual se traduce en una cita de continuidad de tratamiento de larga data. Debe pues implementarse de inmediato la contratación de por lo menos un Odontólogo que subsane el problema que afecta la capacidad de respuesta del centro, poniendo en riesgo la calidad de atención que se pueda tener en el centro.
- e) La conclusión de los resultados obtenidos en la dimensión Capacidad de Respuesta del modelo SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio, resulta positiva.

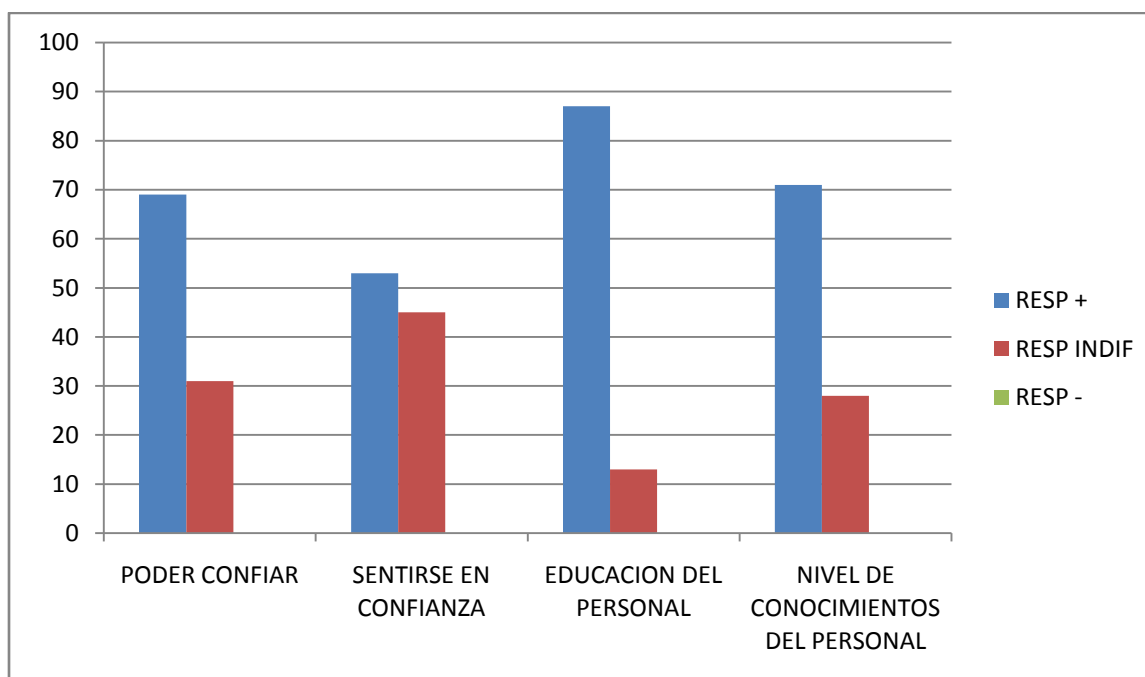
TABLA No 29

MODELO SERVQUAL DIMENSIÓN SEGURIDAD

PREGUNTAS	RESPUESTAS POSITIVAS	%	RESPUESTAS INDIFERENTES	%	RESPUESTAS NEGATIVAS	%
P14. ¿Puede confiar en el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare?	59	69	27	31	0	0
P15. ¿Usted se siente en confianza con el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare?	46	53	38	45	0	0
P16. El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare son educados	75	87	11	13	0	0
P17. Los miembros del servicio de Odontología de CEMO Petare tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	61	71	24	28	0	0

Fuente: Elaboración Propia

DIMENSION SEGURIDAD RESPUESTAS POSITIVAS, INDIFERENTES Y NEGATIVAS



Fuente: Elaboración Propia

1. La dimensión seguridad en el modelo SERVQUAL tiene que ver con el comportamiento confiable o no por parte de los empleados, el grado de seguridad que sientan los pacientes cuando están acompañados por el personal de empleados del servicio de Odontología de CEMO Petare, el hecho de que tales empleados puedan desarrollar una conducta amable hacia los usuarios del servicio y finalmente el hecho de que los empleados tengan el nivel de conocimientos necesarios para contestar a las preguntas de los pacientes.
2. En la presente investigación se consideraron variables tales como la capacidad de poder confiar o no en los empleados del servicio de CEMO Petare, el hecho de que los pacientes puedan o no sentirse en confianza con los empleados de tal servicio, el grado de educación puesto de manifiesto al momento de prestar el servicio y, finalmente el nivel de conocimientos demostrado por el personal para contestar a las preguntas formuladas por los usuarios del servicio.
3. El elemento seguridad pone en evidencia el grado de confianza que es generado por los empleados hacia los usuarios del servicio, lo que determinara su grado de adhesión y fidelización hacia solicitar dicho servicio de forma consuetudinaria o por el contrario los hará reticentes al momento de solicitarlo, lo que también estará determinado en mayor o menor medida por el hecho de que al haber una condición de confianza en la relación odontólogo-paciente esta fluya de mejor manera, lo que evidentemente influye no solamente en la percepción de la calidad profesional sino también en la curación generada por el servicio prestado al disminuir el estrés que tradicionalmente supone una consulta odontológica en cualquier persona por los patrones culturales implantados en el inconsciente colectivo, la educación demostrada por el personal que es un elemento muy importante para que el paciente se sienta bien tratado e importante y finalmente el nivel de conocimientos demostrado por el personal lo que hace sentir al paciente seguro y en buenas manos, al contar con un personal idóneo y capaz para no solamente contestar sus preguntas sino también la capacidad para la resolución de los problemas a presentarse a lo largo de la prestación del servicio.
4. De los resultados obtenidos en el cuestionario SERVQUAL de la dimensión seguridad pasado a los usuarios del servicio de Odontología CEMO Petare podemos evidenciar:
 - a) Un 87% del personal encuestado afirma la educación del personal que labora en el ambulatorio, esto revela que los pacientes se sienten a gusto con el trato del personal, además agregar que dicho personal a pesar de su inconformidad y las condiciones laborales, mantienen una posición positiva ante

los pacientes, demostrando ante todo la educación y un buen trato a los pacientes en general.

- b) Si de conocimientos del personal hablamos, un 71% de los encuestados afirman que estos lo poseen, claramente deja en alto que el profesional Venezolano está altamente capacitado, y puede responder a las preguntas de los pacientes en cualquier momento. Es menester poder obtener un 100% de satisfacción para eso se deben implementar estrategias de motivación y brindarle al personal educación continua, cursos de capacitación, entre otros.
- c) Siguiendo el orden de ideas, de forma positiva encontramos que el personal encuestado opina que confía en el personal, y que además se siente en confianza, se obtienen 69% y 53% respectivamente, demostrando que existe empatía y una buena relación Personal-paciente, esto deja mucho de qué hablar del personal de salud que allí labora, ya que, pese a las condiciones laborales que se conocen por la situación país, estos siguen dando lo mejor de sí para poder mantener esta relación interpersonal con los pacientes que acuden buscando mejorar su calidad de vida.
- d) Como conclusión, se puede apreciar que los resultados obtenidos en la dimensión seguridad del modelo SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio, resulta totalmente positiva.

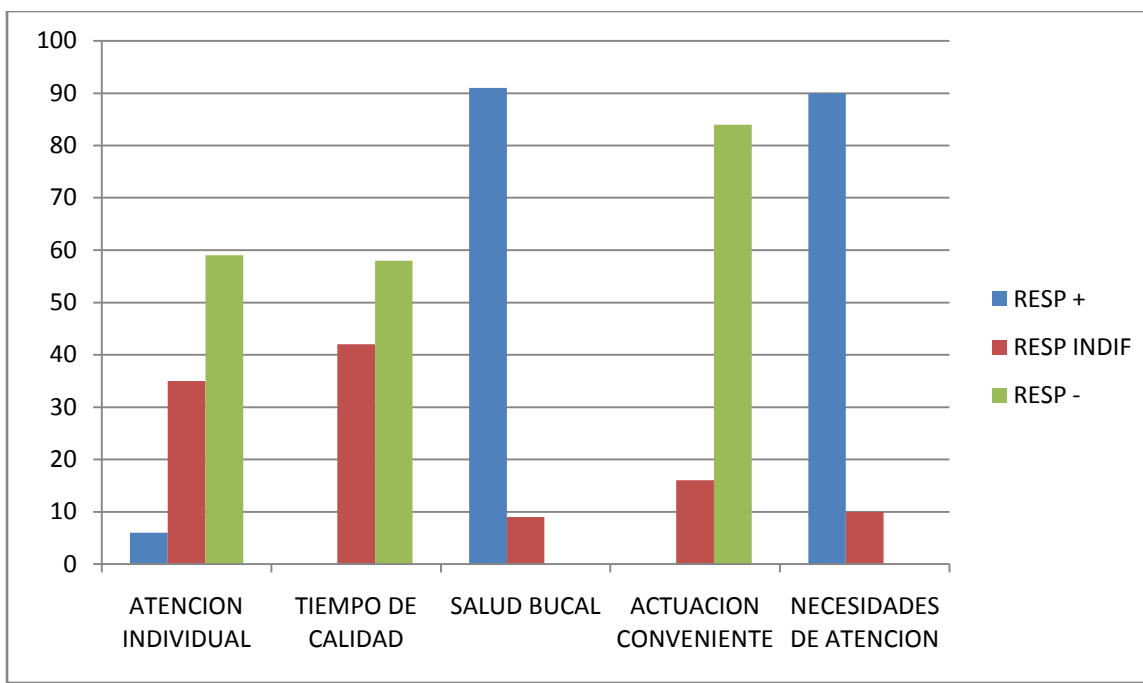
TABLA No 30

MODELO SERVQUAL DIMENSIÓN EMPATIA

PREGUNTAS	RESPUESTAS POSITIVAS	%	RESPUESTAS INDIFERENTES	%	RESPUESTAS NEGATIVAS	%
P18. El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare le da atención individual	5	6	30	35	51	59
P19. El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare le brindan tiempo de calidad	0	0	36	42	50	58
P20. El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare se preocupan por su salud bucal	79	91	7	9	0	0
P21. El personal del servicio se interesa por actuar del modo más conveniente para usted	0	0	14	16	72	84
P22. El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare satisface sus necesidades de atención en salud	77	90	9	10	0	0

Fuente: Elaboración Propia

DIMENSION EMPATÍA RESPUESTAS POSITIVAS, INDIFERENTES Y NEGATIVAS



Fuente: Elaboración Propia

1. La dimensión empatía en el modelo SERVQUAL tiene que ver con la posibilidad de que los empleados del servicio de Odontología de CEMO Petare puedan brindarle o no una atención personalizada a los pacientes que acuden a dicho ambulatorio, el hecho de disponer además de la posibilidad de atención individualizada, el que los horarios ofertados puedan ser más o menos convenientes para los usuarios del servicio y finalmente la posibilidad de que los empleados efectivamente den muestras de preocuparse o no por los pacientes que acuden al servicio en busca de atención.
2. En la presente investigación se consideraron variables tales como la atención individual que los empleados del servicio de Odontología puedan o no brindarle a los usuarios del servicio, si el tiempo brindado durante esa atención pueda considerarse de calidad o no por parte del paciente, el grado de preocupación que los empleados del ambulatorio demuestran en favor de procurar la salud bucal de quienes acuden al servicio, si la actuación de los empleados resulta o no conveniente en función de los requerimientos del paciente y finalmente en qué grado percibe dicho paciente la cobertura de sus necesidades de atención por parte del personal de empleados del ambulatorio.
3. El elemento empatía pone en evidencia y demuestra especial énfasis en la percepción de la calidad del servicio prestado ya que utiliza indicadores que reflejan por un lado la individualización de la atención prestada, la calidad del tiempo utilizado durante dicha atención odontológica, la percepción del grado de preocupación por la salud bucal demostrada por el personal asistencial y en último término la capacidad de cubrir los requerimientos del paciente y la cobertura de sus necesidades de atención. Resulta entonces que mide de alguna manera la forma de relacionarse el paciente con el personal del servicio y el grado de aceptación mutua que ambos interactuantes generan. Se considera de especial importancia para los procesos de fidelización del paciente y además como coadyuvante en el proceso de curación ya que dicho proceso tiene también elementos emocionales y conductuales que se ven modificados en mayor o menor medida directamente proporcionales al grado de empatía logrado durante el proceso de atención.
4. De los resultados obtenidos en el cuestionario SERVQUAL de la dimensión empatía pasado a los usuarios del servicio de Odontología CEMO Petare podemos evidenciar:
 - a) Iniciamos con un 91% de respuestas positivas en el que el personal se preocupa por la salud bucal de sus pacientes, y un 90% que afirma que estos satisfacen sus necesidades de atención en salud, esto demuestra el grado de compromiso,

dedicación y profesionalismo que posee cada uno de los especialistas que allí hacen vida laboral con sus pacientes. Se debe motivar día a día estas acciones, no siempre se consiguen profesionales que se preocupen por el interés ajeno, por el contrario, se encuentran en ocasiones aquellos profesionales poco altruistas.

- b) En un orden de ideas contraria a las respuestas positivas, nos topamos con un 84% negativas, en cuanto al interés que tiene el personal que labora en el servicio en actuar de forma conveniente para cada paciente, esto simplemente se traduce en una simplicidad de los procesos ya que acabamos de ver como un alto porcentaje de los encuestados afirman que el personal de salud se preocupa por la salud bucal de los pacientes, y a cierto modo es lo más importante, que actúen de forma más conveniente para cada paciente, pues habría que analizar si existe alguna estrategia que se pueda realizar para modificar dicho requerimiento.
- c) Se observan negativa en cuanto a la atención individual y tiempo de calidad, teniendo 59% y 58% respectivamente. Esto se traduce en poco personal asistencial para poder atacar este déficit que posee el centro, recordando que la atención individual denota calidad, y un tiempo de calidad que pase el paciente con el odontólogo habla positivo de este, se entiende que si no se cuenta con el personal indicado se torna más difícil solventar estas carencias, sin embargo, se ha demostrado que se requiere de forma apresurada la contratación de más personal asistencial.
- d) Para finalizar, la conclusión de los resultados obtenidos en la dimensión empatía del modelo SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio, resultó ser negativa.

CAPITULO VII

Tabla No 31

PLAN ESTRATEGICO GESTION DE LA CALIDAD SERVICIO DE ODONTOLOGÍA CEMO PETARE

MODELO SERVQUAL DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	TÁCTICAS	RESPONSABLES	INDICADORES	TIEMPO
TECNOLOGIA ACTUALIZADA	Actualización de equipos con tecnología de punta	Estudios de Viabilidad Financiera Outsourcing Alianzas Estratégicas Evaluación del control cambiario	Gobernación de Miranda Jefes de Departamento o Servicio Odontólogos Especialistas	% de equipos operativos % de equipos inoperativos % de equipos en outsourcing Flujo de Caja % de inversiones	Semestral o Anual
INSTALACIONES VISUALMENTE ATRACTIVAS	Reforzar mantenimiento de las instalaciones	Aumentar o redimensionar partidas presupuestarias Contratación de personal adicional Establecer prioridades de mantenimiento urgente	Gobernación de Miranda Jefes de Departamento o Servicio Personal de odontólogos Personal de Asistentes Dentales	% de áreas físicas mantenidas y recuperadas % de mantenimiento preventivo de equipos y sillas odontológicas	Semestral
PULCRITUD Y LIMPIEZA DEL PERSONAL	Mantener conductas que refuercen la actitud de mantenerse pulcros	Charlas de Bioseguridad Charlas de Asepsia y antisepsia Charlas de Infecciones intrahospitalarias	Jefes de Departamento o Servicio	% de infecciones hospitalarias % de pacientes infectados % de complicaciones post-infecciones	Trimestral
APARIENCIA DE LAS INSTALACIONES DE ACUERDO AL SERVICIO PRESTADO	Mejorar la apariencia física de las instalaciones acorde a los servicios prestados	Aumentar o redimensionar partidas presupuestarias Contratación de personal adicional Establecer prioridades de recuperación de instalaciones urgente	Gobernación de Miranda Jefes de Departamento o Servicio Personal de odontólogos Personal de Asistentes Dentales	% de áreas físicas recuperadas	Mensual

Fuente: Elaboración Propia

Tabla No 32

**PLAN ESTRATEGICO GESTION DE LA CALIDAD SERVICIO DE
ODONTOLOGÍA CEMO PETARE**

MODELO SERVQUAL DIMENSIÓN FIABILIDAD

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	TÁCTICAS	RESPONSABLES	INDICADORES	TIEMPO
PROMESAS CUMPLIDAS	Reforzar la capacidad de cumplimiento de las promesas por parte del personal de CEMO Petare	Conferencias sobre la fidelización del cliente Conferencias sobre la relación odontólogo-paciente y asistente dental-paciente	Jefes de Servicio o Departamento Conferencistas externos invitados	Modificación del % de promesas cumplidas observado en encuestas de satisfacción del usuario % de asistencia a cursos demostrado por el personal	Bimensual
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Reforzar la capacidad de resolución de problemas demostrado por el personal de CEMO Petare	Aumento del conocimiento y manejo de los procesos Capacitación y adiestramiento en servicio	Jefes de Servicio o Departamento Conferencistas externos invitados	Modificación del % de resolución de problemas observado en encuestas de satisfacción del usuario % de asistencia a cursos demostrado por el personal	Bimensual
GRADO DE CONFIANZA	Reforzar el grado de confianza percibido por los pacientes del Servicio de Odontología CEMO Petare	Cursos de Relaciones Humanas para el personal Cursos de atención al público Conferencias sobre relación odontólogo-paciente	Jefes de Servicio o Departamento Conferencistas externos invitados	Modificación del % de grado de confianza observado en encuestas de satisfacción del usuario % de asistencia a cursos demostrado por el personal	Bimensual
SERVICIO OPORTUNO	Contratación urgente de personal de odontólogos	Disponibilidad presupuestaria Reclutamiento y selección Apertura de Concurso de cargos Revisión de credenciales	Gobernación de Miranda Departamento RR HH Jefes de Servicio o Departamento	Índices de plazas vacantes % de ingreso de personal profesional % de egreso de personal profesional Estudios de factibilidad presupuestaria	De inmediato
CONFIDENCIALIDAD HISTORIA CLÍNICA	Instruir a los pasantes de Odontología CEMO Petare en cuanto a la importancia de la legalidad del documento mencionado Rediseño del documento para protección de datos Digitalización de la Historia Clínica	Conferencias sobre la legalidad e importancia de la Historia Clínica Odontológica	Jefes de Servicio o Departamento Conferencistas externos invitados	Modificación del % de manejo de la confidencialidad de la historia clínica observado en encuestas de satisfacción del usuario % de asistencia a cursos demostrado por el personal	Bimensual

Fuente: Elaboración Propia

Tabla No 33

**PLAN ESTRATEGICO GESTION DE LA CALIDAD SERVICIO DE
ODONTOLOGÍA CEMO PETARE**

MODELO SERVQUAL DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	TÁCTICAS	RESPONSABLES	INDICADORES	TIEMPO
ASIGNACION NUEVA CITA	Contratación de personal Odontólogo y Secretaria	Disponibilidad presupuestaria Reclutamiento y selección Apertura de Concurso de cargos Revisión de credenciales	Gobernación de Miranda Departamento RR HH Jefes de Servicio o Departamento	Índices de plazas vacantes % de ingreso de personal profesional % de egreso de personal profesional Estudios de factibilidad presupuestaria % de satisfacción del usuario observados	De inmediato
ATENCIÓN RÁPIDA	Contratación urgente de personal odontólogos	Disponibilidad presupuestaria Reclutamiento y selección Apertura de Concurso de cargos Revisión de credenciales	Gobernación de Miranda Departamento RR HH Jefes de Servicio o Departamento	Índices de plazas vacantes % de ingreso de personal profesional % de egreso de personal profesional Estudios de factibilidad presupuestaria % de satisfacción del usuario observados	De inmediato
CAPACIDAD DE AYUDA	Cursos de Capacitación que mejoren la posibilidad de ayuda prestada a los pacientes del centro odontológico Contratación de personal administrativo adicional de ser necesario	Disponibilidad presupuestaria Reclutamiento y selección Apertura de Concurso de cargos Revisión de credenciales Cronograma de cursos al personal existente y contratado nuevo	Gobernación de Miranda Departamento RR HH Jefes de Servicio o Departamento	Índices de plazas vacantes % de ingreso de personal profesional % de egreso de personal profesional Estudios de factibilidad presupuestaria % de satisfacción del usuario observados	De inmediato
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Contratación de personal Odontólogo y asistencial	Disponibilidad presupuestaria Reclutamiento y selección Apertura de Concurso de cargos Revisión de credenciales	Gobernación de Miranda Departamento RR HH Jefes de Servicio o Departamento	Índices de plazas vacantes % de ingreso de personal profesional % de egreso de personal profesional Estudios de factibilidad presupuestaria % de satisfacción del usuario observad	De inmediato

Fuente: Elaboración Propia

Tabla No 34

**PLAN ESTRATEGICO GESTION DE LA CALIDAD SERVICIO DE
ODONTOLOGÍA CEMO PETARE**

MODELO SERVQUAL DIMENSIÓN SEGURIDAD

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	TÁCTICAS	RESPONSABLES	INDICADORES	TIEMPO
PODER CONFIAR	Cursos de capacitación en atención al usuario Cursos para mejorar la motivación del personal	Cursos y talleres de relaciones humanas Cursos y talleres de atención al público	Gobernación de Miranda Departamento RR HH Jefes de Servicio o Departamento	% de asistencia a los cursos ofertados % de aprobación del personal asistente a los cursos programados	Bimensual o semestral de acuerdo a disponibilidad presupuestaria
SENTIRSE EN CONFIANZA	Capacitación en temas de pertenencia institucional y fidelización del cliente	Desarrollo de actividades que mejoren y fomenten un clima laboral agradable y cónsono con el tipo de trabajo efectuado	Gobernación de Miranda Departamento RR HH Jefes de Servicio o Departamento	% de asistencia a los cursos ofertados % de aprobación del personal asistente a los cursos programados	Bimensual o semestral de acuerdo a disponibilidad presupuestaria
EDUCACION DEL PERSONAL	Incentivos para reforzar educación del personal desde el punto de vista actitudinal y de adquisición de competencias	Cursos y talleres de relaciones humanas Cursos y talleres de atención al público	Gobernación de Miranda Departamento RR HH Jefes de Servicio o Departamento	% de asistencia a los cursos ofertados % de aprobación del personal asistente a los cursos programados	Semestral o anual de acuerdo a disponibilidad presupuestaria
NIVEL DE CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL	Incentivos para reforzar educación del personal desde el punto de vista aptitudinal y actualización de conocimientos	Cursos de capacitación profesional Asistencia a congresos nacionales e internacionales	Gobernación de Miranda Departamento RR HH Jefes de Servicio o Departamento	% de asistencia a los cursos ofertados % de aprobación del personal asistente a los cursos programados	Semestral o anual de acuerdo a disponibilidad presupuestaria

Fuente: Elaboración Propia

Tabla No 35

**PLAN ESTRATEGICO GESTION DE LA CALIDAD SERVICIO DE
ODONTOLOGÍA CEMO PETARE**

MODELO SERVQUAL DIMENSIÓN EMPATIA

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	TÁCTICAS	RESPONSABLES	INDICADORES	TIEMPO
ATENCIÓN INDIVIDUAL	Capacitación en atención al usuario Contratación de personal administrativo adicional de ser necesario	Cursos y talleres de atención al usuario Cursos y talleres de atención al público Cursos para mejorar la motivación del personal Reclutamiento y selección de personal de acuerdo a disponibilidad presupuestaria	Jefes de Servicio o Departamento	% de satisfacción del usuario % de expectativas y necesidades del cliente satisfechas con relación a la atención individual dispensada % de clientes atendidos por periodo de tiempo considerado	Quincenal o mensual
TIEMPO DE CALIDAD	Capacitación en atención al usuario Mejorar la motivación del personal Contratación de personal administrativo adicional de ser necesario	Cursos y talleres de atención al usuario Cursos y talleres de atención al público	Departamento RR HH Jefes de Servicio o Departamento	% de satisfacción del usuario % de expectativas y necesidades del cliente satisfechas con relación a tiempo de calidad brindado	Mensual
SALUD BUCAL	Contratación de personal asistencial odontológico adicional	Reclutamiento y selección de personal de acuerdo a disponibilidad presupuestaria	Gobernación de Miranda Departamento RR HH Jefes de Servicio o Departamento	% de satisfacción del usuario con relación a resultados de tratamientos dispensados % de expectativas y necesidades del cliente satisfechas con relación a la salud bucal obtenida al finalizar los tratamientos % de pacientes terminados por periodo considerado	Quincenal o mensual
ACTUACION CONVENIENTE	Capacitación en atención al usuario Mejorar la capacidad de respuesta rápida ante contingencias	Adiestramiento en servicio del personal involucrado en la atención directa de pacientes	Departamento RR HH Jefes de Servicio o Departamento	% de expectativas y necesidades del cliente satisfechas con relación a la percepción de una atención oportuna y conveniente	Quincenal o mensual
NECESIDADES DE ATENCIÓN	Capacitación en atención al usuario	Cursos y talleres de atención al usuario Cursos y talleres de atención al público	Departamento RR HH Jefes de Servicio o Departamento	% de necesidades de atención manifestadas por los usuarios	Mensual

Fuente: Elaboración Propia

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alcalde, P. (2009) *Calidad* (1era ed.) España: Editorial Paraninfo.

Araujo M., (2009) *Metodología: Elaboración de planes de mejora continua para la gestión de la calidad*. (Serie de cuadernos n° 23) Chile: Subsecretaria de Redes Asistenciales, Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente. Unidad de Evaluación de Tecnologías Sanitarias (ETESA)

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1998) *Ley orgánica de Salud*. Disponible en: <http://www.fundaribas.gob.ve/paginaweb/pdf/salud.pdf>

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Disponible en: http://unefm.edu.ve/web/motor_constitucion/constitucion.pdf

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2002). *Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad*. Disponible en: <http://www.sencamer.gob.ve/sites/default/files/pdf/LeyOrganicadelSistemaVenezolanoParalaCalidad.pdf>

Atehortúa, F. (2005) *Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas*. (1era ed.) Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.

Balestrini, M. (2002). *Como se elabora el proyecto de investigación*. 7ma edición. Caracas. Consultores Asociados OBL. 2002.

Bernal, C. (2006) *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2da ed.) México: Pearson Educación.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, Colombia: Pearson educación.

Canales, F., Alvarado, E. y Pineda E. (2009) *Metodología de la investigación: Manual para el desarrollo de personal de salud*. México DF: Editorial Limusa.

Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2007). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación

Código de Deontología Odontológica. Disponible en <http://www.elcov.org/ley2.htm>

Cuatrecasas, L., (2012) *Gestión de la calidad total: Organización de la producción y dirección de operaciones*. España: Ediciones Diaz de Santos. Disponible en https://books.google.co.ve/books?id=W_kh5TLr7uAC&dq=calidad+total&hl=es&source=gbs_navlinks_s

D'Empire, G. (2010). *Calidad de Atención Médica y Principios Éticos*. *Acta Bioética*, 16 (2), 127 – 132. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004

Diz, L. (2010). *Medición de la calidad de atención en los servicios de rehabilitación*. Trabajo Especial de Grado ante la Universidad Católica Andrés Bello. Decanato de Estudios de Postgrado, para obtener el grado de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud. Caracas: UCAB.

Griful, E., Canela, M., (2005) *Gestión de la calidad*. (2d ed.). Barcelona: Ediciones UPC. Disponible en <https://books.google.co.ve/books?id=2cP2SvNsDkEC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=en&sa=X&ei=ZIHZVIDNIqvmsAT1sYHQBw&ved=0CCwQ6AEwAjgK#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false>

http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). México, D.F. (México): McGraw-Hill.

Hurtado de B., J. (2012) *El proyecto de investigación*. (7ma ed.) Venezuela: Ediciones Quirón.

<http://www.miranda.gob.ve>

Landeau, R (2007) *Elaboración de trabajos de investigación* (1era ed.)Venezuela: Editorial alfa

Ley de ejercicio de la odontología disponible en www.elcov.org/ley1.htm

Malangón-Londoño, G., Galán R., Pontón, G., (2006) *Garantía en Calidad de Salud*, Colombia: Editorial Médica Panamericana.

Méndez, c. (2007). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de Investigación*. 4ª edición. Colombia. Mc Graw-Hill.

Miranda F., Chammorro A., Rubio S., (2007) *Introducción a la Gestión de la Calidad* (1era ed.) España: Delta publicaciones.

Organización Panamericana de Salud (2001). *Indicadores de Salud: Elementos Básicos para el Análisis de la Situación de Salud*. Boletín Epidemiológico, Vol. 22, N° 4. Disponible en: www.ripsa.org.br/lildbi/docsonline/get.php?id=343

Real Academia Española (2001). *Diccionario de la Lengua Española*.

Ruiz-Frutos, C., Delclós, J., Ronda, E., García, A., Benavides, F., (2007) *Salud laboral* (3era ed.) España: GEA Consultoría editorial.

Salvado, F. et al. (2012) *Implantación de un plan de calidad en un servicio de urgencias y su impacto en la satisfacción del paciente*. Revista Emergencias 2013; 25: 163-170

Sánchez, M., Granero, J., (2006) *Calidad total: modelo EFQM de excelencia*. España: FC Editorial

Tamayo y Tamayo, Mario (1997) *El Proceso de la Investigación Científica*" Edit. LIMUSA, México.

Toro, I., Parra, R., (2006) *Método y conocimiento. Metodología de la investigación* (1era ed.) Colombia: Fondo Editorial Universidad EAFIT. Disponible en https://books.google.co.ve/books?id=4Y-kHGjEjy0C&printsec=frontcover&dq=Toro,+Y.,+Parra,+R.,+%282006%29+M%C3%A9todo+y+conocimiento.&hl=es&sa=X&ei=prnzVMzBlcjHsQSE_YK4DQ&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false

Valarino, E.; Yáber, G. y Cemborain, M. (2010). *Metodología de la Investigación paso a Paso*. Trillas: México D.F

Vieytes R., (2004) *Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad*" 1era editorial de las ciencias. Buenos Aires

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario SERVQUAL modificado.

EVALUACIÓN DE CALIDAD SERVICIO ODONTOLOGIA CEMO PETARE

Datos del paciente. Sexo: __ Femenino __ Masculino EDAD: _____ AÑOS.

Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el cuestionario

Por favor mostrar la medida en que usted piensa que El servicio de Odontología de CEMO Petare posee las características descritas por cada declaración. Marque con una "X" la escala de puntuación, siendo la opción mínima 1 "en desacuerdo" y la opción máxima 5 "totalmente de acuerdo"

Elementos Tangibles	1	2	3	4	5
P1. ¿El servicio de Odontología de CEMO Petare tiene equipos tecnológicos actualizados?					
P2. ¿Las instalaciones físicas del servicio de Odontología de CEMO Petare son visualmente atractivas?					
P3. ¿Los empleados del servicio de Odontología de CEMO Petare están bien vestidos y parecen pulcros?					
P4. ¿La apariencia de las instalaciones físicas del servicio de Odontología de CEMO Petare son acorde con el tipo de servicios que prestan?					
Fiabilidad	1	2	3	4	5
P5. Cuando el servicio de Odontología de CEMO Petare promete hacer algo por un cierto tiempo, ¿lo hace?					
P6. ¿Cuando tienes problemas, los empleados del servicio de Odontología de CEMO Petare te resuelven?					
P7. ¿Confía usted en los servicios prestados en el servicio de Odontología de CEMO Petare?					
P8. El servicio de Odontología de CEMO Petare se compromete a prestar sus servicios en el momento indicado					
P9. El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare mantiene registros de historia clínica en confidencialidad					
Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
P10. ¿El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare les dice a los pacientes exactamente cuándo deben regresar para continuar con su tratamiento?					
P11. ¿Usted es atendido de forma rápida por personal del servicio de Odontología de CEMO Petare?					
P12. ¿El personal del servicio siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes?					
P13. ¿En el servicio de Odontología están siempre ocupados para responder a sus inquietudes?					
Seguridad (garantía)	1	2	3	4	5
P14. ¿Puede confiar en el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare?					
P15. ¿Usted se siente en confianza con el personal del servicio de Odontología de CEMO Petare?					
P16. El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare son educados					
P17. Los miembros del servicio de Odontología de CEMO Petare tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas					
Empatía	1	2	3	4	5
P18. ¿El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare le da atención individual?					
P19. ¿El personal del servicio de Odontología de CEMO Petare le brinda tiempo de calidad?					
P20. ¿El personal del servicio se preocupa por su salud bucal?					
P21. ¿El personal del servicio de Odontología se interesa por actuar del modo más conveniente para usted?					
P22. ¿El personal del servicio de Odontología satisface sus necesidades de atención en salud?					