

# **Nivel de satisfacción de los Afiliados atendidos por prestadores externos y estrategias orientadas al mejoramiento del servicio del Centro Médico Ambulatorio del IESS Sangolquí.**

**Francisco Carrasco, Gabriela Chalco**  
**Departamento de Ciencias Administrativas Postgrados**

[francisco.carrasco@espe.edu.ec](mailto:francisco.carrasco@espe.edu.ec)

## **RESUMEN**

Se presenta el caso del Centro Ambulatorio del IESS Sangolquí, el cual brinda servicios médicos a los afiliados del Valle de los Chillos. La meta es mejorar el servicio de atención a los pacientes, disminuyendo los tiempos de espera, mejorando la gestión del call center, infraestructura funcional entre otros, a fin de incrementar la satisfacción de los afiliados. El estudio parte del problema que el afiliado tiene al acceder a una cita médica mediante el call center en las diferentes especialidades, tanto en el IESS como en los centros médicos externos del Valle de los Chillos, la misma que contribuyó a la generación de un estudio de mercado en el cual se obtuvo resultados que posteriormente ayudaron a definir estrategias orientadas al mejoramiento del centro médico.

**Palabras claves:** Satisfacción, fidelidad, calidad y mejoramiento.

## **ABSTRACT**

One presents the case of the Ambulatory Center of the IESS Sangolquí, which offers medical services to the members of the Valley of the Chillos. The goal is to improve the service of attention to the patients, diminishing the times of wait, improving the management of the call center, functional infrastructure between others, in order to increase the satisfaction of the members. The study departs from the problem that the member has on having acceded to a medical appointment by means of the call center in the different specialities, both in the IESS and in the medical external centers of the Valley of the Chillos, the same one who contributed the generation of a market research in which results were obtained that later helped to define strategies orientated to the improvement of the medical center.

**Key words:** Satisfaction, loyalty, quality and improvement.

## I. INTRODUCCIÓN

Las deficiencias de calidad en el servicio que prestan pueden ser encontradas en todas las unidades o servicios de salud, desde los hospitales más sofisticados hasta los puestos y anexos de salud. La escasa calidad de los servicios reduce los beneficios para los pacientes, afiliados y la comunidad a la que sirve, crea frustración en los equipos de salud y desperdicia los escasos recursos que existen.

El IESS actualmente cuenta para la atención de salud de sus afiliados con varias unidades médicas en toda la provincia de Pichincha, una de ellas es el Centro Ambulatorio de Sangolquí, el cual mediante la incorporación de prestadores externos a la Red del Seguro General de Salud Individual y Familiar (SGSIF) amplió su atención médica. El IESS cuenta con 277 prestadores de salud que cuentan con la acreditación necesaria para formar parte de la Red Plural del SGSIF a nivel nacional. De los cuales, actualmente, 201 ya forman parte de la Red de prestadores externos.

Los prestadores de la Red Plural están en la obligación de ofrecer servicios de salud de alta calidad, mediante intervenciones y mecanismos de mejoramiento continuo, de conformidad con los indicadores establecidos por la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar.

Por tanto un mejoramiento continuo es un componente esencial para buscar la eficiencia y respuesta global del sistema de atención en el Centro Ambulatorio del IESS Sangolquí.

## II. METODOLOGÍA

El método utilizado en el desarrollo de este proyecto es el siguiente:

El **método deductivo** (Bapatista, 1996) nos permitió ir de lo general a lo particular partiendo de los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

La recopilación de la información se realizó a través de resoluciones (DSGSIF, 2012) vigentes en el IESS, y observaciones sistemáticas en las cuales contamos con el siguiente instrumento de apoyo:

### **La encuesta**

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado que en esta investigación constó de 10 preguntas, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra de 17172 afiliados, utilizando la fórmula de poblaciones finitas se determinó un total de 165 encuestados.

Las fases de nuestra investigación se describen a continuación:

En primera instancia se realizó visitas de campo a las unidades médicas externas y al Centro Médico Ambulatorio IESS Sangolquí del Valle de los Chillos para tener una visión global de las necesidades que padece y al objetivo que se quiere llegar con este proyecto.

### **1. Recolección de Datos**

Para esta fase se realizó un muestreo de 165 afiliados. Se diseñó una encuesta que contenía información relevante tales como: el servicio del call center para acceder a un turno, especialidad en la que recibió atención médica, infraestructura, tecnología, capital humano, entre otros.

### **2. Estudio de datos y extracción de información al problema**

Una vez concluida la fase de recolección de datos, se procedió al estudio de los mismos, con la ayuda del SPSS 16.0, se resumieron los datos estadísticos para cada variable cuantitativa y se analizaron las frecuencias y porcentajes de las variables cualitativas.

## **III. EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

### **Call Center**

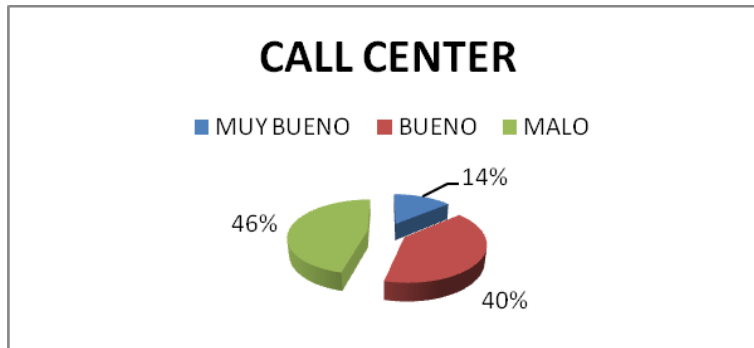
Del estudio realizado en el servicio del call center se obtuvo una estimación de la satisfacción de los afiliados, el cual se presenta a continuación:

#### **Cuadro 1.**

Calificación del servicio que ofrece el **Call Center** a los afiliados atendidos en el Centro Ambulatorio de Sangolquí.

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
MUY BUENO	23	13,90%
BUENO	66	40%
MALO	76	46,10%
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100,00%</b>

**Nota:** estos valores corresponden a la encuesta realizada a 165 afiliados, utilizando el programa SPSS 16.0

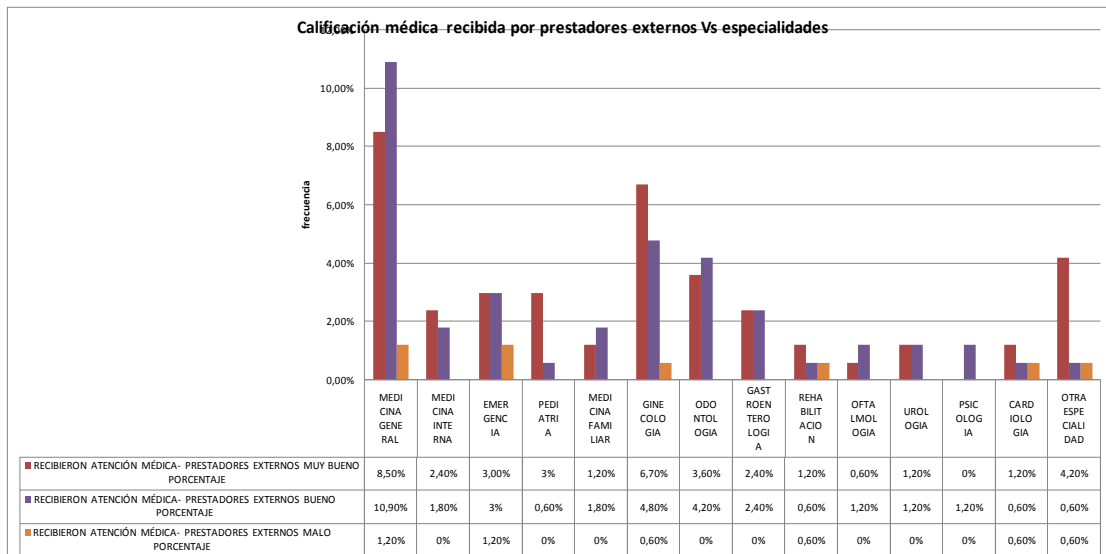


**Gráfico N° 1 .** Podemos observar que los encuestados califican que el servicio del call center es malo en un 46%, porque en el momento que solicitan un turno las respuestas son las siguientes: las agendas se encuentran llenas, llame en las próximas horas para acceder el turno y así un sinnúmero de situaciones.

## Cuadro N°2

Del estudio realizado en la atención médica por especialidades en el centro médicos externos como el Centro Ambulatorio del IESS Sangolquí se obtuvo una estimación de la satisfacción del servicio por especialidad, según se resume a continuación:

ESPECIALIDAD	RECIBIERON ATENCIÓN MÉDICA- PRESTADORES EXTERNOS					
	MUY BUENO		BUENO		MALO	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	14	8,50%	18	10,90%	2	1,20%
MEDICINA INTERNA	4	2,40%	3	1,80%	0	0%
EMERGENCIA	5	3,00%	5	3%	2	1,20%
PEDIATRIA	5	3%	1	0,60%	0	0%
MEDICINA FAMILIAR	2	1,20%	3	1,80%	0	0%
GINECOLOGIA	11	6,70%	8	4,80%	1	0,60%
ODONTOLOGIA	6	3,60%	7	4,20%	0	0%
GASTROENTEROLOGIA	4	2,40%	4	2,40%	0	0%
REHABILITACION	2	1,20%	1	0,60%	1	0,60%
OFTALMOLOGIA	1	0,60%	2	1,20%	0	0%
UROLOGIA	2	1,20%	2	1,20%	0	0%
PSICOLOGIA	0	0%	2	1,20%	0	0%
CARDIOLOGIA	2	1,20%	1	0,60%	1	0,60%
OTRA ESPECIALIDAD	7	4,20%	1	0,60%	1	0,60%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>39,20%</b>	<b>58</b>	<b>34,90%</b>	<b>8</b>	<b>4,80%</b>



**Gráfico N.2** En este resumen se visualiza que los afiliados encuestados consideran que la atención médica en las instituciones externas en forma general a nivel de especialidades es muy buena en tanto que lo consideran en un porcentaje del 39,20% de los cuales el 8,5% es en la especialidad de medicina general y 6,7% ginecología.

### Propuesta de Implementación de estrategias

A efectos de medir el posible impacto en el desempeño del Centro Ambulatorio de Sangolquí, que generaría la aplicación de las estrategias para la atención médica, se define uno de los indicadores:

**Cuadro N°3.** Podemos observar el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto se refiere a la atención médica.

NOMBRE DEL INDICADOR	EXPLICACIÓN	FÓRMULA
Atención médica general	Mide la satisfacción de los pacientes	# Pacientes satisfechos/ # pacientes atendidos

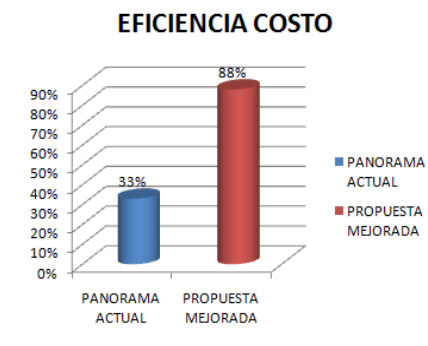
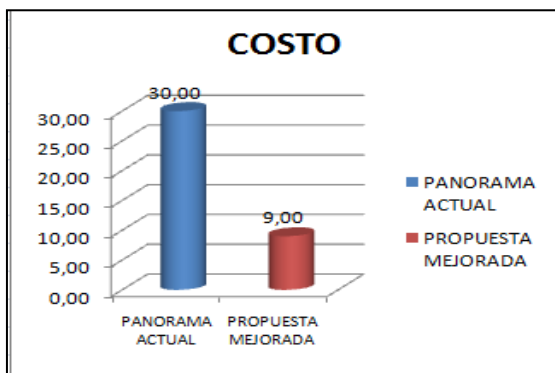
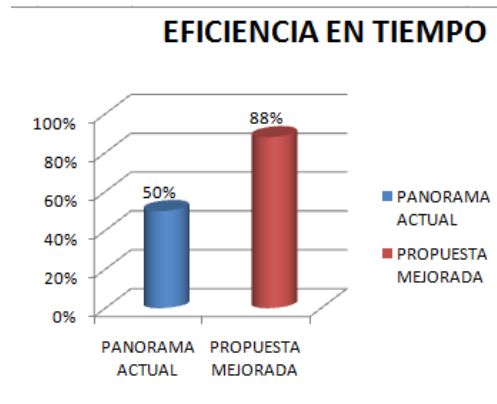
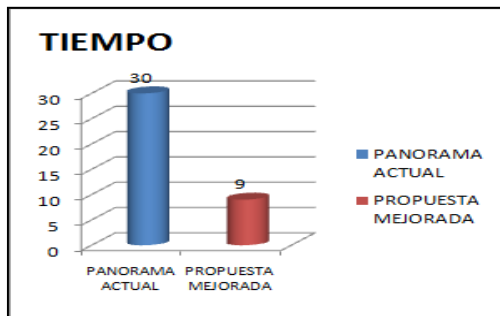
# Pacientes satisfechos = 100  
 # Pacientes atendidos = 250  
 Resultado = 0,4

La atención médica general se define con un resultado del 40% de los pacientes atendidos que se sienten satisfechos del servicio, esto se debe a que existe una demora desde el momento que el paciente ingresa al centro médico.

**Cuadro. N°4**

El objetivo fundamental en este caso es regular de mejor manera la atención médica, desde que el afiliado ingresa al centro médico y todo el tiempo que transcurre en la espera de su turno. Se valora el tiempo en minutos y el costo en dólares.

Atención del afiliado	SITUACIÓN ACTUAL						SITUACIÓN ESPERADA						DIFERENCIA					BENEFICIO ANUAL ESPERADO	
	EFICIENCIA						EFICIENCIA						EFICIENCIA						
	FRECUENCIA	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO	TIEMPO	COSTO	FRECUENCIA	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO	TIEMPO	COSTO	FRECUENCIA	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO	TIEMPO	COSTO	TIEMPO
Diario	50	50	30	50%	33%	Diario	60	9	9	88%	88%	Diario	10	21	21	38%	55%	54600	54600



**Gráfico N°4.** Relación entre el costo eficiencia y tiempo eficiencia del panorama actual versus la propuesta mejorada. Manual de Gestión de Proyectos (2009).

### **Estrategia a implementarse**

Luego de obtener los resultados más relevantes se propone el diseño de la estrategia a fin de mejorar el servicio médico en este centro, que se plantean a continuación:

#### **a. Mejorar la gestión del call center del IESS**

Una de las causas fundamentales que genera el problema para el ineficiente servicio del Centro Ambulatorio de Sangolquí constituye la ineficiencia del call center, según la investigación de campo se debe al escaso número de personas, la capacidad de recepción de las llamadas hace que los afiliados generen molestias.

Por lo expuesto se ha estimado pertinente establecer la estrategia tendiente a mejorar la atención del centro de servicio y para ello se ha definido las siguientes acciones.

#### **Acciones de mejora:**

- **Implementar procesos de selección de personal para el call center**

El personal nuevo que ingrese a la empresa debe participar previamente en procesos técnicos de selección y posteriormente capacitados por un responsable.

Se contrata personal con experiencia, para que aporte solución a los problemas de administración, laborales y de operación con soluciones oportunas y prácticas que contribuyan con los fines de la organización.

- **Aplicar programas de inducción al personal del call center**

Se realiza una explicación sobre las actividades que debe llevar a cabo, el manejo de equipos y cuáles son sus objetivos concretos.

- **Realizar evaluaciones periódicas de desempeño de personal**

Se ejecuta evaluaciones mensuales para medir el desempeño de los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones, con la finalidad de promover a quienes demuestren mayores méritos y que se distinguen por su eficiencia y capacidad.

#### **IV. CONCLUSIONES**

- Con la finalidad de dar cobertura a la demanda actual, los afiliados que solicitan turno a través del call center, tendrán una mejor expectativa del servicio pues se contará con personal calificado que supera el 46% de su nivel de malo considerado anteriormente por los afiliados, el personal está capacitado y dotado para atender toda clase de sugerencias, receptar llamadas en los horarios establecidos de acuerdo al noveno dígito de la cédula, y así evitar el colapso de llamadas y que el afiliado tenga su turno de forma inmediata.
- El indicador de desempeño determina una mejor atención médica, la cual tiene una frecuencia diaria en los dos casos, un tiempo de espera es de 9 min. en relación a la situación actual de 50 min. y el costo es de \$9 que representa el 88% de eficiencia en tiempo, con esto los pacientes que asistan tendrán un tiempo estimado para registrarse y para la toma de signos vitales antes de ser atendidos por el médico y así evitar el retraso para su cita médica.

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Arias, Ruben Dario. (2009). *Manual de gestión de proyectos*. Colombia: Primera edición.

Byars, Llod y Rue Leslie. (1997). *Gestión de recursos humanos*. España: Editorial McGraw-Hill.

El Asegurado. (octubre 2003). *Revista informativa del IESS*

Fernández, Romero A. (2004). *Dirección y planificación estratégicas en las empresas y organizaciones: Un manual práctico para elaborar un plan estratégico*. Ediciones Díaz de Santos.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, (2012). *Prestadores externos*. Recuperado <http://www.iess.gob.ec/documents/10162/51880/Prestadores+externos.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, INEC (2011). *Anuario de estadísticas hospitalarias*. Quito.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS. (1.997). *Manual orgánico funcional del área médica*.



Kreitener, Robert y KinickiAngelo. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. España: Editorial McGraw-Hill.

Levin, Richard y Rubin David.(1996). *Estadística para administradores*. México: editorial Prentice Hall Hispanoamericana.

Payne, Adrian. (1996). *La esencia de la mercadotecnia de servicios*. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.

Pérez, C. (2001). *Técnicas estadísticas con SPSS*. Editorial Pearson.

Baptista, Lucio. (1996), *Metodología de la investigación..* Colombia: Mc Graw Hill.