

## *Maestría en*

## **Gerencia en salud**

### **Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magíster en Gerencia en salud**

#### **AUTORES:**

AGUIRRE GUIME JACKELINE GENESIS  
BERMÚDEZ VERA MARÍA BELÉN  
CÓRDOVA CAMACHO HENRY MANUEL  
CÓRDOVA CAMACHO JOSÉ ALBERTO  
ESCOBAR LÓPEZ MARY ESTEFANÍA  
GUALPA BUSTAMANTE HELEN DANIELA  
HUANCA CASTILLO KERLY ROSA

#### **TUTORES:**

SONIA JOSEFINA NAVARRO ROMERO  
JUSTO ELIECER CAMPOS CÁRDENAS  
MARÍA DEL CARMEN ROMERO AGUILAR  
JORGE AURELIO ALBÁN VILLACIS

#### **Título del Trabajo de Titulación**

Relación entre el clima laboral y la satisfacción de los usuarios externos en la Óptica AVI Visión  
Integral Aguirre, Santo Domingo – Ecuador, durante el periodo noviembre 2025 – mayo 2026

**Quito, 30 de mayo de 2026**

### Certificación de autoría

Nosotros, **Aguirre Guime Jackeline Genesis, Bermúdez Vera María Belén, Córdova Camacho Henry Manuel, Córdova Camacho José Alberto, Escobar López Mary Estefanía, Gualpa Bustamante Helen Daniela, Huanca Castillo Kerly Rosa**, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y demás disposiciones legales.

-----  
**Firma del graduando**  
**Aguirre Guime Jackeline Genesis**

-----  
**Firma del graduando**  
**Bermúdez Vera María Belén**

-----  
**Firma del graduando**  
**Córdova Camacho Henry Manuel**

-----  
**Firma del graduando**  
**Córdova Camacho José Alberto**

-----  
**Firma del graduando**  
**Escobar López Mary Estefanía**

-----  
**Firma del graduando**  
**Gualpa Bustamante Helen Daniela**

-----  
**Firma del graduando**  
**Kerly Rosa Huanca Castillo**

## **Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual**

Nosotros, **Aguirre Guime Jackeline Genesis, Bermúdez Vera María Belén, Córdova Camacho Henry Manuel, Córdova Camacho José Alberto, Escobar López Mary Estefanía, Gualpa Bustamante Helen Daniela, Huanca Castillo Kerly Rosa**, en calidad de autores del trabajo de investigación titulado **Relación entre el clima laboral y la satisfacción de los usuarios externos en la Óptica AVI Visión Integral Aguirre**, Santo Domingo – Ecuador, durante el periodo noviembre 2025 – mayo 2026, autorizamos a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autores nos corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador.

D. M. Quito, 30 mayo del 2026

-----  
**Firma del graduando**  
**Aguirre Guime Jackeline Genesis**

-----  
**Firma del graduando**  
**Bermúdez Vera María Belén**

-----  
**Firma del graduando**  
**Córdova Camacho Henry Manuel**

-----  
**Firma del graduando**  
**Córdova Camacho José Alberto**

-----  
**Firma del graduando**  
**Escobar López Mary Estefanía**

-----  
**Firma del graduando**  
**Gualpa Bustamante Helen Daniela**

-----  
**Firma del graduando**  
**Kerly Rosa Huanca Castillo**

### **Aprobación de dirección y coordinación del programa**

Ernesto Torres Terán, declaro que los graduandos: **Aguirre Guime Jackeline Genesis, Bermúdez Vera María Belén, Córdova Camacho Henry Manuel, Córdova Camacho José Alberto, Escobar López Mary Estefanía, Gualpa Bustamante Helen Daniela, Huanca Castillo Kerly Rosa**, son los autores exclusivos de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal de ellos.

**Ernesto Torres Terán**  
Director de la Maestría en  
Gerencia en Salud, UIDE

## DEDICATORIA

Dedicamos este logro a todas aquellas personas que, de una u otra manera, fueron luz y motivación en nuestro camino.

A nuestras familias, por ser el refugio emocional que nos sostuvo en los momentos de cansancio, duda y sacrificio, recordándonos siempre la importancia de no renunciar a nuestros sueños.

De manera especial, dedicamos este trabajo a quienes ya no se encuentran físicamente con nosotros, pero dejaron huellas imborrables en nuestras vidas. Sus enseñanzas, consejos y recuerdos continúan acompañándonos en cada paso que damos. Aunque hoy su ausencia duele, su amor y ejemplo permanecen vivos en cada meta alcanzada.

También dedicamos este esfuerzo a nosotros mismos, por la valentía de continuar, por las noches de desvelo, por la disciplina silenciosa y por demostrar que la perseverancia tiene la capacidad de convertir los desafíos en logros.

Que este trabajo represente no solo el final de una etapa académica, sino también el inicio de nuevos sueños y metas por alcanzar.

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos profundamente a Dios, por brindarnos fortaleza, sabiduría y la oportunidad de culminar esta importante etapa de nuestras vidas. Este trabajo representa no solo el cumplimiento de un requisito académico, sino también el resultado del esfuerzo, la constancia y el crecimiento vivido a lo largo de este proceso.

Expresamos nuestro sincero agradecimiento a nuestros docentes y a la Universidad Internacional del Ecuador, por su acompañamiento durante este proceso de formación académica. Sus conocimientos, experiencia, orientación y compromiso con la excelencia educativa contribuyeron significativamente al fortalecimiento de nuestras competencias profesionales y al crecimiento personal.

A nuestras familias y seres queridos, gracias por su paciencia, comprensión y apoyo incondicional durante cada desafío enfrentado en este camino académico. Su confianza y motivación fueron fundamentales para continuar adelante.

Finalmente, reconocemos el compromiso y dedicación de cada integrante de este grupo. Este logro refleja el trabajo en equipo, la responsabilidad y la capacidad de apoyarnos mutuamente para alcanzar un objetivo común. Hoy culminamos esta etapa con orgullo y la satisfacción de haber crecido tanto profesional como personalmente.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la relación entre el clima laboral y la satisfacción del usuario externo en la Óptica AVI Visión Integral Aguirre, teniendo en cuenta su influencia en la calidad de atención y en el fortalecimiento de la gestión institucional. El estudio se desarrolló bajo el enfoque de Aprendizaje Basado en Proyectos (PBL), permitiendo abordar una problemática real mediante la identificación de necesidades organizacionales y la formulación de estrategias orientadas a la mejora continua de los servicios de salud visual.

Desde la perspectiva metodológica, esta investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional con alcance exploratorio. En el proceso de recolección de información se aplicaron instrumentos validados científicamente orientados tanto al personal interno como a los usuarios externos, utilizando escalas tipo Likert y se examinaron mediante herramientas estadísticas para el análisis e interpretación de resultados. El presente estudio se sustentó en el modelo de calidad de Avedis Donabedian, permitiendo evaluar las dimensiones de estructura, proceso y resultado dentro de la prestación del servicio.

El análisis demostró niveles óptimos de satisfacción laboral y una valoración positiva de la calidad de atención, denotando eficiencia organizacional, fidelización institucional y aceptación de los servicios brindados. En este contexto, la investigación aporta evidencia relevante para el fortalecimiento de la gestión del talento humano, la optimización de procesos que mejoren el clima laboral y el diseño de estrategias institucionales orientadas a mejorar la experiencia del usuario y la calidad en los servicios de salud visual.

**Palabras clave:** clima laboral, satisfacción del usuario externo, calidad de atención, gestión en salud, modelo Donabedian, PBL.

## ABSTRACT

The objective of this research study was to analyze the relationship between workplace climate and external user satisfaction at AVI Visión Integral Aguirre Optical Center, considering their influence on the quality of care and the strengthening of institutional management. The study was developed under the Project-Based Learning (PBL) approach, allowing the examination of a real-world problem through the identification of organizational needs and the formulation of strategies aimed at the continuous improvement of visual health services.

From a methodological perspective, this research was framed within a quantitative, descriptive, and correlational approach. Data collection was carried out using validated instruments administered to both internal staff and external users through Likert-type scales. The data were analyzed using statistical tools for the interpretation and assessment of the results. This study was based on Avedis Donabedian's quality model, which enabled the evaluation of the dimensions of structure, process, and outcomes within service delivery.

The analysis demonstrated optimal levels of job satisfaction and a positive assessment of service quality, reflecting organizational efficiency, institutional loyalty, and acceptance of the services provided. In this context, the research provides relevant evidence for strengthening human talent management, optimizing organizational processes, and designing institutional strategies aimed at improving user experience and the quality of visual health services.

**Keywords:** workplace climate, external user satisfaction, quality of care, health management, Donabedian model, Project-Based Learning (PBL).

## TABLA DE CONTENIDOS

|                                                                      |   |
|----------------------------------------------------------------------|---|
| CAPÍTULO 1.....                                                      | 1 |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....                                            | 1 |
| <b>1. Planteamiento del problema e importancia del estudio</b> ..... | 1 |
| <b>1.1 Definición del proyecto</b> .....                             | 1 |
| <b>1.2 Naturaleza o tipo de proyecto</b> .....                       | 1 |
| <b>1.3 Objetivos</b> .....                                           | 2 |
| 1.3.1 Objetivo general.....                                          | 2 |
| 1.3.2 Objetivos específicos .....                                    | 3 |
| <b>1.4 Justificación del proyecto</b> .....                          | 3 |
| <b>1.5 Formulación del problema</b> .....                            | 4 |
| <b>1.6 Sistematización del problema</b> .....                        | 5 |
| <b>1.8 Operacionalización de las variables</b> .....                 | 6 |
| CAPÍTULO 2.....                                                      | 8 |
| <b>2. Perfil de la organización</b> .....                            | 8 |
| 2.1 Nombre de la empresa .....                                       | 8 |
| 2.2 Misión, visión. ....                                             | 8 |
| 2.3 Ubicación de la sede .....                                       | 8 |

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4 Propiedad y forma jurídica.....                                  | 8         |
| 2.5 Tamaño de la organización. ....                                  | 9         |
| 2.6 Información sobre recursos humanos. ....                         | 9         |
| 2.7 Estructura organizacional.....                                   | 9         |
| 2.8 Sistemas de Información en Salud.....                            | 11        |
| CAPÍTULO 3.....                                                      | 12        |
| <b>3. ANÁLISIS DE CALIDAD.....</b>                                   | <b>12</b> |
| <b>3.1 Gestión de calidad .....</b>                                  | <b>12</b> |
| <b>3.2 Gestión de Recursos Humanos. ....</b>                         | <b>12</b> |
| <b>3.3 Clima laboral.....</b>                                        | <b>12</b> |
| <b>3.4 Satisfacción del usuario .....</b>                            | <b>13</b> |
| <b>3.5 Evolución histórica.....</b>                                  | <b>13</b> |
| <b>3.6 Avedis Donabedian.....</b>                                    | <b>13</b> |
| <b>3.7 Gestión Total de la Calidad .....</b>                         | <b>14</b> |
| <b>3.8 Estándares de calidad .....</b>                               | <b>14</b> |
| <b>3.9 Fundamentación legal.....</b>                                 | <b>15</b> |
| <b>3.10 Herramientas estadísticas para el control y mejora .....</b> | <b>16</b> |
| 3.10.1. Variable de calidad: nivel de satisfacción del usuario ..... | 17        |

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.10.2 Variable del clima laboral .....                                    | 18        |
| 3.10.3 Análisis crítico de resultados .....                                | 23        |
| 3.10.4 Interpretación desde el modelo de Avedis Donabedian .....           | 24        |
| 3.10.5 Histogramas .....                                                   | 30        |
| 3.10.6 Ojiva de frecuencias: absoluta, acumulada y relativa .....          | 32        |
| 3.11 Relación entre clima laboral y satisfacción del usuario externo ..... | 34        |
| CAPÍTULO 4.....                                                            | 40        |
| <b>4. ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA.....</b>                              | <b>40</b> |
| 4.2.1 Identificación y clasificación de usuarios. ....                     | 42        |
| 4.2.2 Sistemas de satisfacción del usuario y clima laboral. ....           | 44        |
| 4.3 PROPUESTA.....                                                         | 46        |
| 4.4 Estrategias de satisfacción del usuario.....                           | 51        |
| CAPÍTULO 5.....                                                            | 53        |
| <b>5. Análisis financiero y viabilidad de la propuesta.....</b>            | <b>53</b> |
| <b>5.1 Clasificación y estructura de costos.....</b>                       | <b>54</b> |
| 5.1.1 Costos fijos mensuales .....                                         | 54        |
| 5.1.2 Costos variables .....                                               | 55        |
| <b>5.2 Análisis costo-volumen-beneficio.....</b>                           | <b>56</b> |

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| 5.3 Evaluación financiera del proyecto .....        | 57 |
| 5.4 Análisis de sensibilidad y sostenibilidad ..... | 58 |
| CAPÍTULO 6.....                                     | 59 |
| 6. Conclusiones y recomendaciones.....              | 59 |
| 6.1 Conclusiones .....                              | 59 |
| 6.2 Recomendaciones .....                           | 61 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....                     | 63 |
| ANEXOS .....                                        | 68 |
| ANEXOS 1: Matriz de Integración Tecnológica. ....   | 68 |
| ANEXO 2: Matriz FODA.....                           | 69 |

## INDICE DE TABLAS

|                 |    |
|-----------------|----|
| <i>Tabla 1</i>  | 17 |
| <i>Tabla 2</i>  | 18 |
| <i>Tabla 3</i>  | 20 |
| <i>Tabla 4</i>  | 22 |
| <i>Tabla 5</i>  | 35 |
| <i>Tabla 6</i>  | 36 |
| <i>Tabla 7</i>  | 37 |
| <i>Tabla 8</i>  | 38 |
| <i>Tabla 9</i>  | 45 |
| <i>Tabla 10</i> | 55 |
| <i>Tabla 11</i> | 56 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <i>Gráfico 1 Organigrama institucional de la Óptica AVI Visión Integral Aguirre .....</i> | <i>10</i> |
| <i>Gráfico 2 Histograma nivel de satisfacción del usuario .....</i>                       | <i>30</i> |
| <i>Gráfico 3 Histograma de clima laboral.....</i>                                         | <i>31</i> |
| <i>Gráfico 4 Satisfacción del usuario: ojiva de frecuencias .....</i>                     | <i>32</i> |
| <i>Gráfico 5 Clima laboral, ojiva de frecuencias .....</i>                                | <i>33</i> |

## **CAPÍTULO 1**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1. Planteamiento del problema e importancia del estudio**

##### **1.1 Definición del proyecto**

Este proyecto de investigación tiene como propósito analizar cómo el ambiente de trabajo afecta la satisfacción de los usuarios externos de la Óptica AVI Visión Integral Aguirre, ubicada en Santo Domingo, Ecuador. La investigación se llevó a cabo entre noviembre de 2025 y mayo de 2026. Nos enfocamos en la gestión de la calidad en salud visual, entendiendo que el rendimiento de una organización no se basa únicamente en los recursos técnicos o administrativos, sino también en aspectos humanos. Factores como las condiciones laborales, la comunicación dentro de la organización, el liderazgo y la motivación del personal son esenciales para lograr una producción eficiente y mejorar la satisfacción de los usuarios.

Además, este estudio combina aspectos de gestión de calidad, talento humano, sistemas de información en salud y sostenibilidad institucional. Nuestro objetivo es descubrir cómo ciertos factores del clima laboral influyen en la experiencia de los consumidores y proponer maneras de mejorar el servicio en la institución.

##### **1.2 Naturaleza o tipo de proyecto**

Este estudio tiene un enfoque descriptivo, lo que significa que se centra en describir el grado de percepción del clima laboral y el nivel de satisfacción de los usuarios, sin intentar establecer relaciones de causa y efecto ni manipular variables. Esto es común en investigaciones no experimentales en el ámbito de la gestión de salud y servicios. Se trata de

un estudio transversal en una institución dedicada a la atención visual, con un período de recolección de datos que abarca desde noviembre de 2025 hasta mayo de 2026.

La investigación se basa principalmente en datos cuantitativos, utilizando encuestas como la herramienta principal para recopilar información. Estas encuestas nos ayudaron a evaluar el grado de percepción del clima laboral y las medidas de satisfacción de los clientes en Óptica AVI Visión Integral Aguirre. Además, la evaluación cualitativa del servicio nos proporcionó una comprensión más profunda de la experiencia de los usuarios y su percepción del servicio, lo que enriqueció la interpretación de los resultados. El análisis cuantitativo, por su parte, nos permitió medir indicadores de calidad percibida y el nivel de satisfacción de los usuarios.

Finalmente, buscamos conectar las dimensiones que conforman estas variables para entender si ciertos componentes del clima laboral impactan en la satisfacción de los usuarios. Este estudio está diseñado para recopilar información relevante y útil sobre la gestión del personal, que nos servirá como base para desarrollar estrategias que mejoren el ambiente laboral y aumenten la satisfacción de los usuarios.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Analizar la Relación entre el clima laboral y la satisfacción del usuario externo percibida en la Óptica AVI Visión Integral Aguirre, Santo Domingo – Ecuador, durante el periodo noviembre 2025 – marzo 2026

### **1.3.2 Objetivos específicos**

1. Identificar los procesos del clima laboral y satisfacción del usuario en la Óptica AVI Visión Integral Aguirre
2. Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios y personal con relación al servicio brindado.
3. Proponer estrategias de mejora con el objetivo de optimizar la calidad del servicio.

### **1.4 Justificación del proyecto**

La motivación para esta investigación proviene de la necesidad de fortalecer la calidad de la atención y la sostenibilidad organizacional en los servicios de salud visual, ya que el entorno laboral no solo es un factor en el desempeño institucional, sino también podría influir en cómo los usuarios externos perciben la calidad del servicio que reciben. En la actualidad, las organizaciones de salud se encuentran en un entorno altamente competitivo y no solo necesitan tecnología y recursos operativos suficientes, sino también entornos de trabajo seguros, ya que un empleado que siente más respaldo y apoyo institucional atiende con mayor paciencia y disposición, lo que eleva la percepción de la calidad de los servicios y aumenta la satisfacción de los usuarios. Actualmente, los procesos en AVI Visión Integral Aguirre están dirigidos a mejorar la organización institucional y la integración de herramientas tecnológicas para optimizar la atención visual, pero hay numerosos factores de comunicación organizacional, coordinación interna, estandarización de procesos y fortalecimiento del entorno laboral que impactan la experiencia del usuario externo sobre la calidad institucional. El valor de este estudio es que pretende identificar si ciertos factores internos del clima organizacional

determinan el nivel de satisfacción de los usuarios externos. De manera similar, la investigación ayudará en la formulación de estrategias para la mejora continua, fortaleciendo el talento humano, la integración tecnológica y mejorando los procedimientos institucionales, favoreciendo la sostenibilidad y la tasa de competitividad de la organización en el sector de la salud visual. Desde un enfoque académico, este documento combina los pilares de la gestión de calidad, el entorno laboral, la satisfacción del usuario y los sistemas de información en salud, permitiendo aplicaciones del conocimiento teórico a entornos institucionales reales. En la práctica, los resultados pueden ser útiles para la toma de decisiones gerenciales y para tomar medidas que refuercen la calidad de la atención y la experiencia de los usuarios externos en Óptica AVI Visión Integral Aguirre.

### **1.5 Formulación del problema**

El entorno laboral en una institución de salud también tiene un impacto directo en el diseño de los procedimientos de atención y en la actitud del usuario hacia la calidad del servicio recibido; esto a su vez afecta la percepción de los pacientes. En Óptica AVI Visión Integral Aguirre, se pretende establecer si la comunicación interna, las condiciones laborales, la motivación del personal y el compromiso de los trabajadores influyen en la experiencia de los usuarios externos con el cuidado visual.

- Variable Independiente: Clima laboral.
- Variable Dependiente: Satisfacción de los usuarios externos.
- Delimitación Espacial: El estudio se desarrollará en AVI Visión Integral Ópticas

Aguirre, Santo Domingo – Ecuador.

- Delimitación Temporal: Incluirá el estudio desde noviembre de 2025 hasta mayo de 2026.
- Unidad de Estudio: La Unidad de Estudio incluirá al personal de AVI Visión Integral Ópticas Aguirre y a los usuarios externos de la misma institución.

### **1.6 Sistematización del problema**

Para abordar ese problema de manera sistemática entre el clima laboral y la satisfacción de los usuarios se realiza las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Cuáles son los principales factores organizacionales y laborales que influyen en el clima laboral dentro de la Óptica AVI Visión Integral Aguirre?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención y servicios brindados por la institución?
3. ¿Cómo perciben los usuarios externos la calidad de atención brindada por la Óptica AVI Visión Integral Aguirre?
4. ¿Cómo contribuyen las herramientas tecnológicas como THANI MED y ODOO, al fortalecimiento de los procesos organizacionales y la calidad del servicio?
5. ¿Qué estrategias de mejora continua pueden implementarse para fortalecer el clima laboral y optimizar la satisfacción de los usuarios?

## 1.8 Operacionalización de las variables

| VARIABLE                                | Definición Conceptual                                                                                                                                                                                                                                                      | Definición Operacional                                                                                                                                                                                                                                                                | Dimensiones                     | Indicadores                                                                                                | Instrumento                               | Técnica          | Escala            |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------|-------------------|
| VARIABLE INDEPENDIENTE<br>CLIMA LABORAL | El clima laboral es un conjunto de percepciones compartidas por los colaboradores respecto a las condiciones organizacionales, relaciones interpersonales, liderazgo, motivación y ambiente institucional, influyendo directamente en el desempeño y satisfacción laboral. | Se evaluó mediante la aplicación de encuestas estructuradas dirigidas al personal de la Óptica AVI Visión Integral Aguirre, utilizando escalas tipo Likert para medir la percepción sobre liderazgo, comunicación organizacional, motivación, reconocimiento y condiciones laborales. | 1. Liderazgo organizacional     | Apoyo directivo, participación en decisiones, comunicación con superiores, retroalimentación institucional | Encuesta de Clima Laboral COSEDE adaptado | Encuesta digital | Escala Likert 1–7 |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2. Motivación y reconocimiento  | Satisfacción laboral, reconocimiento profesional, oportunidades de desarrollo,                             |                                           |                  |                   |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3. Compromiso institucional     | Trabajo en equipo, cooperación, ambiente colaborativo, comunicación interna                                |                                           |                  |                   |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4. Condiciones organizacionales | Recursos de trabajo, bioseguridad, condiciones físicas laborales                                           |                                           |                  |                   |

|                                                                    |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |                                                                                                                 |                                                           |                  |                   |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|-------------------|
| VARIABLE<br>DEPENDIENTE:<br>SATISFACCIÓN<br>DEL USUARIO<br>EXTERNO | La satisfacción del usuario corresponde al nivel de percepción generado al recibir un servicio de salud, relacionado con el cumplimiento de expectativas y calidad de atención recibida. | Se midió mediante encuestas estructuradas aplicadas a usuarios externos de la Óptica AVI Visión Integral Aguirre, utilizando escalas tipo Likert para evaluar la percepción sobre calidad de atención, capacidad técnica, eficiencia del servicio y experiencia general. Según el modelo Donabedian | 1. Estructura | Infraestructura física, limpieza y orden, ambiente institucional. Disponibilidad de productos y calidad óptica. | Encuesta de Calidad de Servicios de Salud ACCESS adaptada | Encuesta digital | Escala Likert 1–7 |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2. Proceso    | Trato profesional, orientación visual, conocimientos técnicos, tiempo de atención, resolución de inquietudes    |                                                           |                  |                   |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3. Resultado  | Satisfacción global, cumplimiento de expectativas, fidelización, recomendación institucional, bienestar visual  |                                                           |                  |                   |

## **CAPÍTULO 2**

### **2. Perfil de la organización**

#### **2.1 Nombre de la empresa**

Óptica AVI -Visión Integral Aguirre

#### **2.2 Misión, visión.**

##### **2.2.1 Misión.**

Brindar servicios de salud visual con atención honesta y responsable, ofreciendo diagnósticos, profesionales y soluciones integrales que eleven la calidad de vida de cada uno de nuestros pacientes. (1)

##### **2.2.2 Visión.**

Consolidarse como la óptica más confiable en Santo Domingo, destacándose por su profesionalismo y atención cálida, con la intención de expandir su infraestructura y servicios especializados. (1)

#### **2.3 Ubicación de la sede**

La Óptica AVI (Visión Integral Aguirre) se encuentra ubicada en la Av. Abraham Calazacón, en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, Ecuador.

#### **2.4 Propiedad y forma jurídica.**

La organización es de propiedad privada y se encuentra constituida bajo la figura de persona natural con actividad comercial, cumpliendo con la normativa legal vigente establecida por las autoridades competentes del Ecuador para establecimientos de salud visual. (2)

## **2.5 Tamaño de la organización.**

De acuerdo con el número de trabajadores y el nivel de operaciones, la Óptica AVI – Visión Integral Aguirre se clasifica como una microempresa, lo que permite una gestión directa, flexible y personalizada de los procesos administrativos y asistenciales.

## **2.6 Información sobre recursos humanos.**

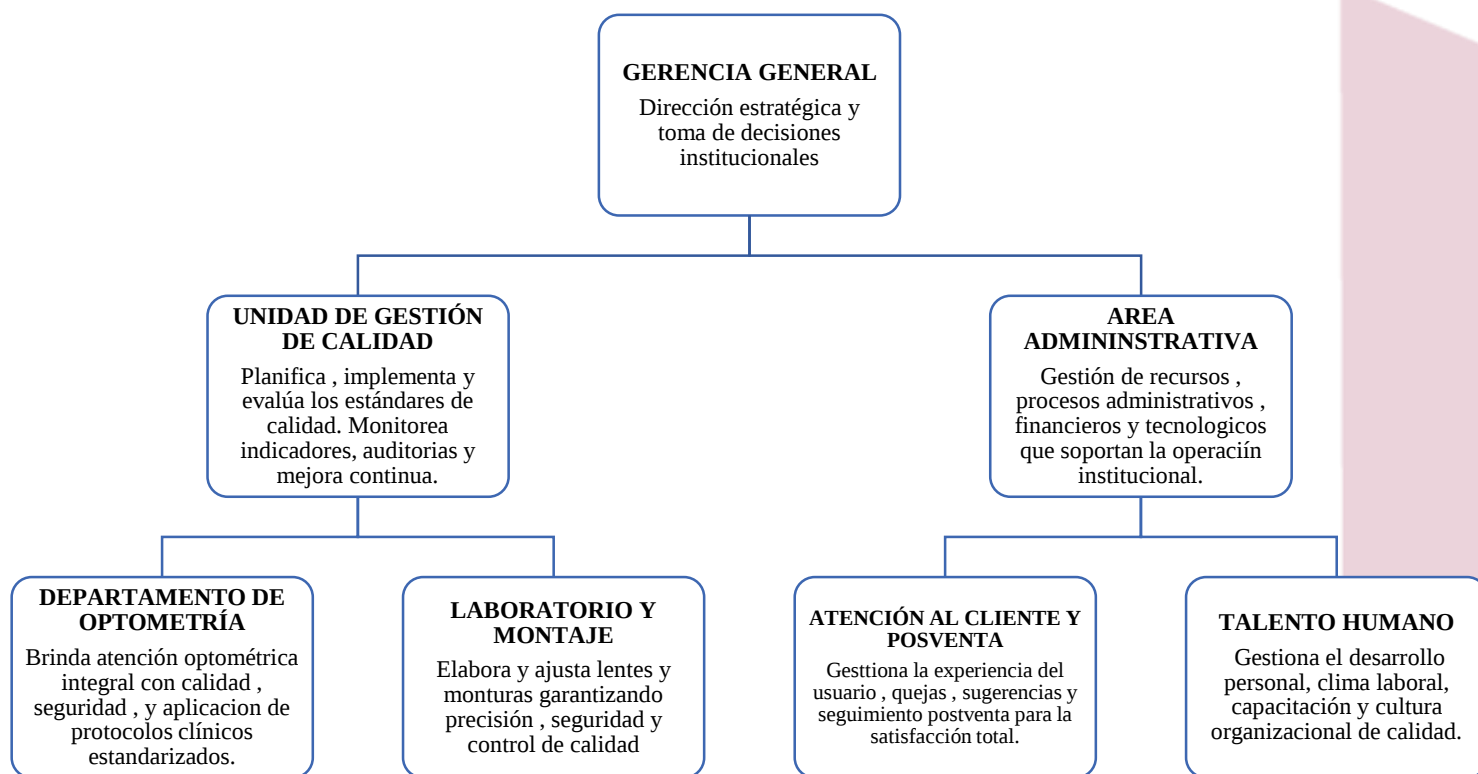
La organización está conformada por los siguientes profesionales:

- **Licenciada en Optometría:** Encargada de la evaluación primaria de la salud visual, mediante la realización de exámenes visuales.
- **Médico Especialista en Oftalmología:** responsable del cuidado visual avanzado, diagnósticos especializados y tratamiento de enfermedades oculares.
- **Asesor Comercial:** responsable del acompañamiento durante el proceso de atención.
- **Personal administrativo:** Encargado de realizar informes arqueos y cierres de caja
- **Personal de mantenimiento:** Encargado de arreglos y aseo del establecimiento

## **2.7 Estructura organizacional**

La institución cuenta con una estructura organizacional orientada a mantener una gestión eficiente, coordinada y enfocada en la calidad del servicio, permitiendo mejorar los procesos internos y favorecer el cumplimiento de los estándares establecidos.

A continuación, se muestra el organigrama de la óptica AVI Visión Integral Aguirre junto con la descripción de cada área y sus funciones, enfocada en la gestión y el aseguramiento de la calidad institucional



**Gráfico 1 Organigrama institucional de la Óptica AVI Visión Integral Aguirre**

## *2.8 Sistemas de Información en Salud*

En la Óptica AVI Visión Integral Aguirre, el SIS se encuentra conformado principalmente por tres herramientas tecnológicas:

- THANI Medical
- Odoo
- Microsoft Excel

Para la gestión de la información se utilizan herramientas como la plataforma THANI MED, utilizada para el registro de la historia clínica electrónica, incluyendo anamnesis, diagnósticos visuales, prescripciones ópticas y seguimiento del paciente y ODOO para procesos administrativos mediante funciones como facturación, control de inventario y registro de servicios

## **CAPÍTULO 3**

### **3. ANÁLISIS DE CALIDAD**

#### **3.1 Gestión de calidad**

La gestión de calidad en los servicios de salud constituye un proceso orientado a garantizar una atención eficiente, segura y centrada en las necesidades de los usuarios. Su propósito no se limita únicamente al cumplimiento de normas institucionales, sino que también busca fortalecer la organización interna, optimizar recursos y promover procesos de mejora continua dentro de las instituciones sanitarias (3).

#### **3.2 Gestión de Recursos Humanos.**

La gestión de recursos humanos representa uno de los componentes más importantes dentro de las organizaciones de salud, debido a que el desempeño del personal influye directamente en la calidad del servicio y en el cumplimiento de los objetivos institucionales. La adecuada administración del talento humano permite fortalecer el trabajo en equipo y mejorar la comunicación organizacional (4).

#### **3.3 Clima laboral**

El clima laboral se refiere a la percepción que tienen los trabajadores sobre el ambiente organizacional en el que desarrollan sus actividades diarias. Este concepto involucra liderazgo, relaciones interpersonales, motivación y condiciones de trabajo. Un ambiente laboral favorable

contribuye al bienestar del personal y mejora la calidad de atención brindada a los usuarios externos (5).

### **3.4 Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario constituye un indicador fundamental para evaluar la calidad dentro de los servicios de salud. Este concepto se relaciona con la percepción que tienen los usuarios respecto a la atención recibida, considerando aspectos como trato humano, tiempo de espera y organización institucional (6).

### **3.5 Evolución histórica**

La evolución de la calidad ha atravesado diferentes etapas a lo largo del tiempo. Inicialmente, los procesos de calidad estaban enfocados en la inspección y corrección de errores; posteriormente surgieron enfoques orientados al aseguramiento de calidad, estandarización de procesos y mejora continua (7).

### **3.6 Avedis Donabedian**

El modelo de calidad propuesto por Avedis Donabedian constituye uno de los principales referentes dentro de la evaluación de servicios de salud. Este modelo plantea que la calidad puede analizarse mediante tres componentes fundamentales: estructura, proceso y resultados (8).

- Estructura (Los fundamentos): los constructos teóricos de la organización, recursos materiales y no materiales. Incluye financiamiento, calificación del talento humano y la

infraestructura del sistema de información de salud (HIS). Cuando el sistema es disfuncional (como THANI MED y ODOO operan en silos), el sistema es vulnerable en su núcleo.

- **Proceso (La dinámica):** La secuencia de interacciones y flujos de trabajo de la prestación de servicios. Una estructura tecnológica deficiente hace que el proceso sea ineficiente: se necesitan transcripciones manuales, se incrementa el tiempo de ciclo, aumentan los riesgos de tipeo.

- **Resultado (El impacto):** Describe el impacto final en la salud visual del paciente y su grado de satisfacción. Bajo el axioma de Donabedian, la insatisfacción del usuario (Resultado) es siempre el signo inevitable de una falla previa en la Estructura o el Proceso.

### **3.7 Gestión Total de la Calidad**

La Gestión Total de la Calidad, conocida como TQM, representa un modelo organizacional orientado a la mejora continua y a la satisfacción del usuario. Siguiendo el modelo de W. Edwards Deming, TQM utiliza el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) para motivar al liderazgo promoviendo la participación activa del personal y la optimización permanente de procesos institucionales (9).

### **3.8 Estándares de calidad**

Los estándares de calidad constituyen lineamientos establecidos para garantizar que los servicios de salud se desarrollen bajo criterios seguros, organizados y eficientes. Estos estándares permiten fortalecer la calidad de atención brindada a los usuarios externos (10).

En la práctica optométrica y administrativa, se clasifican en:

- **Accesibilidad y Oportunidad:** Tolerancias máximas en la sala de espera y agilidad del sistema de programación.
- **Seguridad:** Verificación cruzada de la prescripción clínica con la orden de laboratorio antes del ensamblaje con un fuerte protocolo de seguridad.
- **Eficiencia Tecnológica:** Uso de recursos; establecer una regla de que ningún dato del paciente se agregue al sistema IT más de una vez.
- **Humanización:** Las pautas de comportamiento garantizan el respeto por la dignidad, privacidad y autonomía del paciente, subrayando el concepto de que la tecnología es un facilitador y nunca puede reemplazar el acto humano en la salud.

### **3.9 Fundamentación legal**

La presente investigación se fundamenta en normativas nacionales e internacionales relacionadas con calidad en salud, gestión institucional y protección de derechos de los usuarios. La Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho de las personas a acceder a servicios de salud seguros y de calidad. (12)

Constitución de la República del Ecuador (2008): El acceso a la salud como un derecho consagrado en la constitución de la República del Ecuador en el Artículo 32 establece el Artículo 32: cada persona tiene derecho a una buena atención de salud y tiene derecho a servicios privados, públicos

o de cualquier otro tipo, que se proporcionen de manera oportuna y con atención de calidad. El Artículo 52 consagra el derecho inalienable de los usuarios a bienes y servicios de alta calidad sin sufrir la negligencia de la administración o la medicina. (12)

Ley Orgánica de Salud: Leyes que regulan la prestación de servicios exigiendo a los establecimientos llevar a cabo programas de aseguramiento de la calidad. Continúa asegurando que el expediente médico sea un documento médico-legal, un instrumento que es inviolable debe procesarse éticamente y mantenerse en circunstancias estrictamente confidenciales. (12)

La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD) tiene un papel esencial en los sistemas de información en salud, ya que considera los datos médicos como información sensible que requiere estrictas medidas de seguridad y confidencialidad. En este contexto, plataformas como THANI MED y Odoo deben garantizar mecanismos de protección adecuados, como accesos restringidos, autenticación segura y resguardo de bases de datos, con el objetivo de proteger la privacidad de los usuarios y asegurar un manejo responsable de la información. (12)

### **3.10 Herramientas estadísticas para el control y mejora**

La tabla de frecuencias presentada se elaboró a partir de una muestra de 410 usuarios de la Óptica AVI Visión Integral Aguirre, quienes fueron encuestados con el objetivo de medir el nivel de complacencia respecto al servicio recibido. Para la recolección de datos, se utilizó una escala ordinal tipo Likert, clasificando las respuestas en siete categorías:

1. Totalmente insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Poco satisfecho
4. Ni satisfecho ni insatisfecho
5. Satisfecho
6. Muy satisfecho
7. Totalmente satisfecho

Cada respuesta obtenida fue registrada y posteriormente agrupada para determinar la frecuencia de cada categoría.

### 3.10.1. Variable de calidad: nivel de satisfacción del usuario

| Variable de Calidad           | Frecuencia Absoluta (fi) | Frecuencia Acumulada (Fi) | Frecuencia Relativa (hi %) |
|-------------------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Totalmente insatisfecho       | 342                      | 342                       | 4.17%                      |
| Insatisfecho                  | 50                       | 392                       | 0.61%                      |
| Poco satisfecho               | 42                       | 434                       | 0.51%                      |
| Ni satisfecho ni insatisfecho | 214                      | 648                       | 2.61%                      |
| Satisfecho                    | 694                      | 1342                      | 8.46%                      |
| Muy satisfecho                | 1326                     | 2668                      | 16.17%                     |
| Totalmente satisfecho         | 5532                     | 8200                      | 67.47%                     |
| TOTAL                         | 8200                     |                           | 100%                       |

Fuente: Base de datos óptica AVI Elaborado por autores

**Tabla 1**

Los resultados obtenidos en base a la encuesta de satisfacción de usuarios externos de la óptica AVI a partir del análisis global de las preguntas realizadas con un total de 410 participantes por

ítem, evidencian una valoración altamente positiva por parte de los usuarios externos con los servicios brindados, por ende en términos generales la categoría predominante, totalmente satisfecho alcanzó un 67,47% del total de 8200 respuestas analizadas, seguidos por la categoría de muy satisfecho con el 16.17%.

Las categorías de satisfecho, muy satisfecho y totalmente satisfecho alcanzan un 92.1%, lo que evidencia una percepción favorable por parte de los usuarios con los servicios que se brindan en la óptica. A su vez los niveles de insatisfacción representan menos del 8% lo que demuestra que este enfoque es mínimo. En este marco, los resultados confirman que la óptica AVI, preserva un estándar alto de calidad, mostrando un nivel general alto de satisfacción de los usuarios.

### 3.10.2 Variable del clima laboral

| Variable de Calidad           | Frecuencia Absoluta (fi) | Frecuencia Acumulada (Fi) | Frecuencia Relativa (hi %) |
|-------------------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Totalmente insatisfecho       | 0                        | 0                         | 0%                         |
| Insatisfecho                  | 0                        | 0                         | 0%                         |
| Poco satisfecho               | 0                        | 0                         | 0%                         |
| Ni satisfecho ni insatisfecho | 0                        | 0                         | 0%                         |
| Satisfecho                    | 2                        | 2                         | 2%                         |
| Muy satisfecho                | 18                       | 20                        | 18%                        |
| Totalmente satisfecho         | 80                       | 100                       | 80%                        |
| TOTAL                         | 100                      |                           | 100%                       |

Fuente: Base de datos óptica AVI Elaborado por autores

**Tabla 2**

Los resultados obtenidos según la encuesta de clima laboral, demuestran una alta percepción general favorable en óptica AVI Vision Aguirre, con una alta preponderancia en las categorías de muy satisfecho y totalmente satisfecho en la escala utilizada, por ende esta propensión reflejan que los trabajadores consideran que las actividades realizadas en la institución van acorde con su perfil profesional, experimentando así altos niveles de motivación, comunicación y reconocimiento laboral, dando como resultado un ambiente laboral positivo.

Estos logros alcanzados reflejan enfoque organizacional y una cultura institucional orientada al cumplimiento de los objetivos, procesos de mejora, bioseguridad, higiene y suministro de recursos para el adecuado desempeño de los colaboradores. Sin embargo, se reconocieron ciertas variaciones y limitaciones en aspectos relacionados con la diligencia directiva y la interacción organizacional, por la sensación de que el aporte individual, la apertura a recomendaciones y apoyo de los superiores en las tomas de decisiones son deficientes, por ende, nos da una ventana de oportunidades para facilitar la comunicación vertical y democracia participativa dentro de la óptica AVI Vision Aguirre.

En síntesis, podemos concluir que la institución presenta cimientos favorables sólidos en su clima laboral, con altos niveles de satisfacción general, aunque con espacios encaminados al robustecimiento del liderazgo participativo, feedback efectivo y afianzamiento de prácticas de gestión más integradas y diáfanas.

### Distribución de frecuencias agrupadas del nivel de satisfacción del usuario externo

En el estudio estadístico de la satisfacción de los usuarios externos, se realizó una distribución de frecuencias agrupadas, considerando la puntuación global obtenida por cada uno de los 410 participantes evaluados. Se examinó el total de respuestas registradas en el instrumento de investigación, estructurado mediante una escala tipo Likert de siete categorías de satisfacción.

| Intervalo de satisfacción | Marca de clase (xi) | Frecuencia Absoluta (fi) | Frecuencia Acumulada (Fi) | Frecuencia Relativa (hi %) |
|---------------------------|---------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------------|
| [10 – 23)                 | 16.5                | 342                      | 342                       | 4.17%                      |
| [23 – 36)                 | 29.5                | 50                       | 392                       | 0.61%                      |
| [36 – 49)                 | 42.5                | 42                       | 434                       | 0.51%                      |
| [49 – 62)                 | 55.5                | 214                      | 648                       | 2.61%                      |
| [62 – 75)                 | 68.5                | 694                      | 1342                      | 8.46%                      |
| [75 – 88)                 | 81.5                | 1326                     | 2668                      | 16.17%                     |
| [88 – 100]                | 94                  | 5532                     | 8200                      | 67.47%                     |
| <b>TOTAL</b>              | —                   | <b>8200</b>              | —                         | <b>100%</b>                |

Fuente: Base de datos óptica AVI Elaborado por autores

**Tabla 3**

#### 3.10.2.1 Distribución de frecuencias

El análisis de distribución de frecuencias mostrado en la tabla 3 demuestra que los niveles de satisfacción altos focalizan la mayor proporción de respuestas obtenidas.

En los parámetros correspondientes a totalmente satisfecho del intervalo entre el 88 y 100 punto logró el 67.47% del total de respuestas analizadas, consecutivamente la categoría de muy

satisfecho del lapso entre 75 y 88 puntos con el 16.17%, lo que nos generó una percepción altamente favorable respecto a la calidad del servicio brindado por la óptica.

Asimismo, los parámetros de gran magnitud de satisfacción esquematizan más del 90% de las respuestas evaluadas, reflejando aceptación de los usuarios externos con la atención recibida, la orientación profesional y la calidad general del servicio.

Por otro lado, los límites inferiores de satisfacción presentan porcentajes mínimos; sin embargo, su presencia demuestra la existencia de usuarios que experimentaron discrepancias relacionadas con determinados aspectos del proceso de atención. Este enfoque pone de manifiesto la relevancia de fortalecer planteamientos de mejora continua encaminadas a garantizar una atención más homogénea y estandarizada.

### **3.10.2.2 Análisis de intervalos de satisfacción**

A su vez por este mecanismo pudimos analizar una marcada focalización al analizar los niveles de superioridad en satisfacción, en el intervalo comprendido entre 88 y 100 puntos, razón por la cual este nos da mayor legitimidad dentro del análisis estadístico.

La frecuencia acumulado tiene un avance gradual hacia altos niveles de positividad en la satisfacción del usuario hacia la óptica AVI Vision Aguirre, demostrando una confianza con la calidad de los servicios prestados, mientras que la presencia de valores de intervalos menores visualizan una experiencia mínima satisfactoria que se debe como empresa considerar para una

mejora en los procesos de gestión dentro de la institución , guiándonos a al fortalecimiento del clima laboral para una relevante experiencia integral del usuario en la organización.

### **Distribución de frecuencias agrupadas del clima laboral**

Esta tabla se elaboró mediante las respuestas obtenidas de la encuesta de clima laboral al personal que desempeña sus funciones en la Óptica AVI Visión Integral Aguirre. Para el estudio analítico de la información, se consideraron las respuestas registradas en el cuestionario, el cual fue estructurado mediante una escala tipo Likert, organizada con siete niveles de satisfacción y los resultados obtenidos están basados en el comportamiento estadísticamente significativo de la variable en estudio.

**Tabla de distribución agrupada**

| <b>Intervalo de satisfacción</b> | <b>Marca de clase (xi)</b> | <b>Frecuencia Absoluta (fi)</b> | <b>Frecuencia Acumulada (Fi)</b> | <b>Frecuencia Relativa (hi %)</b> |
|----------------------------------|----------------------------|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| [10 – 23)                        | 16.5                       | 0                               | 0                                | 0%                                |
| [23 – 36)                        | 29.5                       | 0                               | 0                                | 0%                                |
| [36 – 49)                        | 42.5                       | 0                               | 0                                | 0%                                |
| [49 – 62)                        | 55.5                       | 0                               | 0                                | 0%                                |
| [62 – 75)                        | 68.5                       | 2                               | 2                                | 2%                                |
| [75 – 88)                        | 81.5                       | 18                              | 20                               | 18%                               |
| [88 – 100]                       | 94                         | 80                              | 100                              | 80%                               |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>—</b>                   | <b>100</b>                      | <b>—</b>                         | <b>100%</b>                       |

Fuente: Base de datos óptica AVI Elaborado por autores

**Tabla 4**

### **3.10.3 Análisis crítico de resultados**

#### **3.10.3.1. Distribución de frecuencias**

Las evidencias en la distribución de frecuencias muestran una sensación favorable del clima laboral en la institución. El rango de 88 a 100 puntos fue mayor representatividad tiene en la distribución estadística, asimismo, el intervalo que va de 75 a 88 puntos mostró un 18% de las respuestas, lo que demuestra una valoración positiva en términos de la atmósfera laboral, las tareas realizadas y la motivación del equipo.

En su totalidad, las respuestas evaluadas se agrupan en los estratos más altos de satisfacción, lo que evidencia satisfacción laboral.

#### **3.10.3.2 Análisis de intervalos de satisfacción**

Al analizar los intervalos de clase se pudo constatar que la gran mayoría de respuestas se agrupó en los niveles de muy satisfecho y altamente satisfechos debido que estos corresponden al intervalo comprendido entre el 88 y 100 punto, demostrando mayor simbolismo dentro de los resultados obtenidos.

Mientras que la frecuencia acumulada, tiene caracteres positivos hacia los estratos altos de satisfacción del usuario en la óptica, lo que nos indica que el profesional preserva una excelente percepción de la atmósfera laboral y las actividades que se desarrollan en la institución. Además, la falta de respuesta en los intervalos inferiores nos indica que no hay perspectivas negativas

relacionadas con el clima laboral, por ende, de forma general los resultados obtenidos nos garantizan un clima laboral favorable, capacitaciones y adecuado desenvolvimiento profesional con niveles de satisfacción, motivación y compromiso institucional relevante con los colaboradores.

#### **3.10.4 Interpretación desde el modelo de Avedis Donabedian**

La interpretación de los resultados obtenidos a partir del modelo Avedis Donabedian, establece que la calidad puede ser medida en tres dimensiones: Estructura, proceso y resultado (13). Los hallazgos obtenidos en óptica AVI visión integral Aguirre reflejan niveles elevados de satisfacción del usuario externo, así como la variable de clima laboral, la cual se evidenció un desempeño favorable y una percepción positiva de los servicios brindados

##### **✓ Dimensión Estructura.**

La dimensión estructural constituye al conjunto de capacidades físicas, tecnológicas, organizacionales y de personal con las que cuenta la institución para brindar atención de calidad (14).

Los resultados de satisfacción del usuario externo han logrado evidenciar una percepción altamente favorable respecto a las condiciones estructurales de la institución.

Se evaluó a través de indicadores vinculados con las condiciones físicas y organizacionales de la institución como: infraestructura, ambiente físico, organización de los servicios,

disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos, condiciones laborales y el talento humano encargado de la atención

La encuesta aplicada a 410 usuarios externos, las preguntas relacionadas con instalaciones físicas, organización y ambiente institucional obtuvieron puntuaciones promedio superiores a 6.20 sobre 7. Estos resultados evidencian que la percepción de los usuarios es que la institución dispone de condiciones físicas adecuadas, ambientes organizados y recursos ópticos suficientes para cubrir sus necesidades visuales.

El análisis de las frecuencias demostró que el 67% de las respuestas se concentró en la categoría “totalmente satisfecho”, mientras que el 16% correspondió a “muy satisfecho”, alcanzando más del 83% en los niveles superiores de satisfacción.

Desde la perspectiva de Donabedian, los hallazgos demuestran que la estructura institucional favorece el desarrollo de procesos eficientes y seguros, ya que la institución dispone de recursos físicos adecuados que aumenta la probabilidad de alcanzar resultados positivos en la atención sanitaria (13,14)

Los resultados del clima laboral fortalecen esta interpretación estructural. El 80% de los colaboradores se ubicó en la categoría “totalmente satisfecho” y el 18% en “muy satisfecho”, reflejando condiciones laborales favorables y una adecuada organización institucional.

La ausencia de respuestas negativas en los niveles inferiores del clima laboral evidencia que existe una percepción positiva en los colaboradores sobre el entorno organizacional, la bioseguridad, higiene institucional y los recursos suministrados para el cumplimiento de sus funciones.

### ✓ **Dimensión Proceso**

La dimensión proceso evalúa la manera en que se desarrolla la atención sanitaria, incluyendo la interacción entre profesionales y usuarios, la comunicación, la capacidad técnica, la orientación profesional y la eficiencia operativa (14).

Los resultados obtenidos demuestran una valoración altamente positiva del desempeño del personal en aspectos vinculados con la calidad de atención, el abordaje profesional, la adecuada orientación durante el servicio, el dominio de conocimientos, la comunicación efectiva, la capacidad para resolver necesidades visuales y el acompañamiento proporcionado a lo largo del proceso de atención por el personal de la Óptica AVI Visión Integral Aguirre.

El trato cordial, respetuoso y profesional alcanzó una media de 6.19 sobre 7, el interés por resolver las necesidades visuales obtuvo 6.23 sobre 7, reflejando una adecuada interacción profesional-usuario. La información proporcionada sobre lentes, tratamientos y cuidados visuales registró una de las puntuaciones más elevadas 6.29 sobre 7, evidenciando una comunicación efectiva y comprensible. Los indicadores relacionados con conocimientos técnicos, sobre el

cuidado de lentes, recomendaciones del optómetra, adaptación al uso de lentes y resolución de inquietudes adicionales presentaron medias superiores a 6.24 sobre 7, demostrando altos niveles de competencia técnica, capacidad resolutive y atención humanizada durante el proceso.

La evidencia actual en calidad de los servicios en salud indica que los procesos influyen directamente en la competencia profesional, la comunicación efectiva y el desarrollo adecuado de las actividades asistenciales (15).

La elevada concentración de respuestas en los niveles de “muy satisfecho” y “totalmente satisfecho” evidencia que los procesos institucionales generan confianza y fortalecen la percepción positiva del servicio recibido.

El tiempo de espera y atención, el cual obtuvo la media más baja de toda la encuesta 6.15 sobre 7, aunque manteniéndose dentro de parámetros positivos lo cual se identificó como una oportunidad de mejora.

Este resultado sugiere la necesidad de fortalecer la eficiencia operativa y optimizar ciertos procesos internos para disminuir posibles retrasos y asegurar procesos aún más ágiles y uniformes.

La existencia de porcentajes mínimos de insatisfacción evidencia que un número de usuarios experimentaron discrepancias relacionadas con aspectos específicos, lo que demuestra la importancia de implementar estrategias de mejora continua orientadas a estandarizar la atención y reducir variaciones en la experiencia del usuario.

### ✓ **Dimensión Resultado**

La dimensión resultada evalúa la satisfacción global, el cumplimiento de expectativas, el bienestar y fidelización institucional, es decir, el impacto final generado por la atención sanitaria sobre el usuario (14).

Las puntuaciones más altas con una media de 6.32 sobre 7, se asociaron con la comodidad y el bienestar visual experimentado en las actividades diarias, la intención de volver a utilizar los servicios, la percepción de calidad y compromiso institucional.

La calidad integral del servicio demostró que la atención brindada generó resultados favorables tanto en la experiencia como en la satisfacción visual, alcanzando una valoración de 6.26 sobre 7 y el cumplimiento de expectativas como usuario externo obtuvo 6.25 sobre 7.

La intención de recomendación institucional presentó una media de 6.27 sobre 7, que demuestra altos niveles de confianza, fidelización y aceptación, reforzando una percepción positiva de la calidad de atención y del desempeño organizacional.

Los hallazgos obtenidos evidencian que la adecuada estructura organizacional y operativa de la Óptica AVI Visión Integral Aguirre, de manera conjunta con la eficiente ejecución de los procesos asistenciales, contribuyen al fortalecimiento de la satisfacción y fidelización de los usuarios externos. El análisis estadístico confirmó esta interpretación de resultados, ya que más del 92% de las respuestas se concentró en las categorías “satisfecho”, “muy satisfecho” y

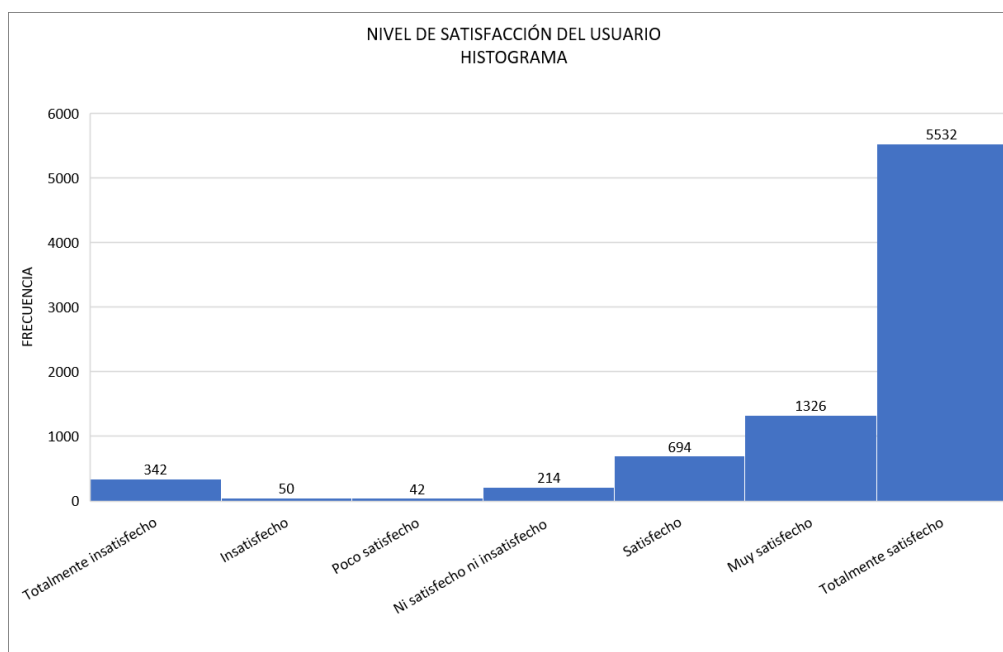
“totalmente satisfecho”, reflejando una percepción muy favorable respecto a la calidad de los servicios brindados por la institución.

La distribución de frecuencias evidenció una tendencia estadísticamente significativa hacia niveles elevados de satisfacción demostrando una marcada concentración de respuestas en el intervalo comprendido entre 88 y 100 puntos.

Aunque los niveles de insatisfacción representaron menos del 8% de las respuestas analizadas, su presencia indica la existencia de usuarios que perciben inconformidad en los procesos de atención.

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer estrategias permanentes de evaluación, monitoreo y optimización operativa orientadas a mejorar la calidad asistencia, estandarizar los procesos institucionales y garantizar una experiencia homogénea, eficiente y centrada en el usuario externo.

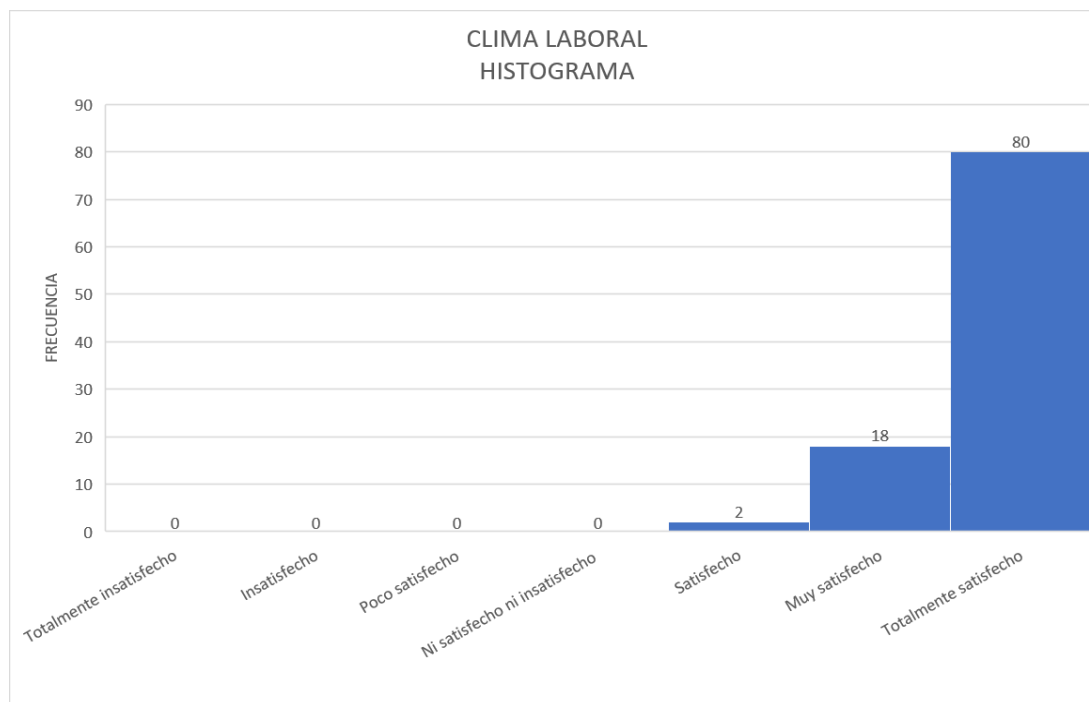
### 3.10.5 Histogramas



Fuente: Base de datos hoja de cálculo, Elaborado en Excel por los autores

#### Gráfico 2 Histograma nivel de satisfacción del usuario

El gráfico 2 ilustra la información detallada en la tabla 1 donde las categorías: totalmente satisfecho, muy satisfecho y satisfecho predominan, siendo la satisfacción máxima desproporcionadamente más alta que las demás, obteniéndose 5532 respuestas en esa categoría.

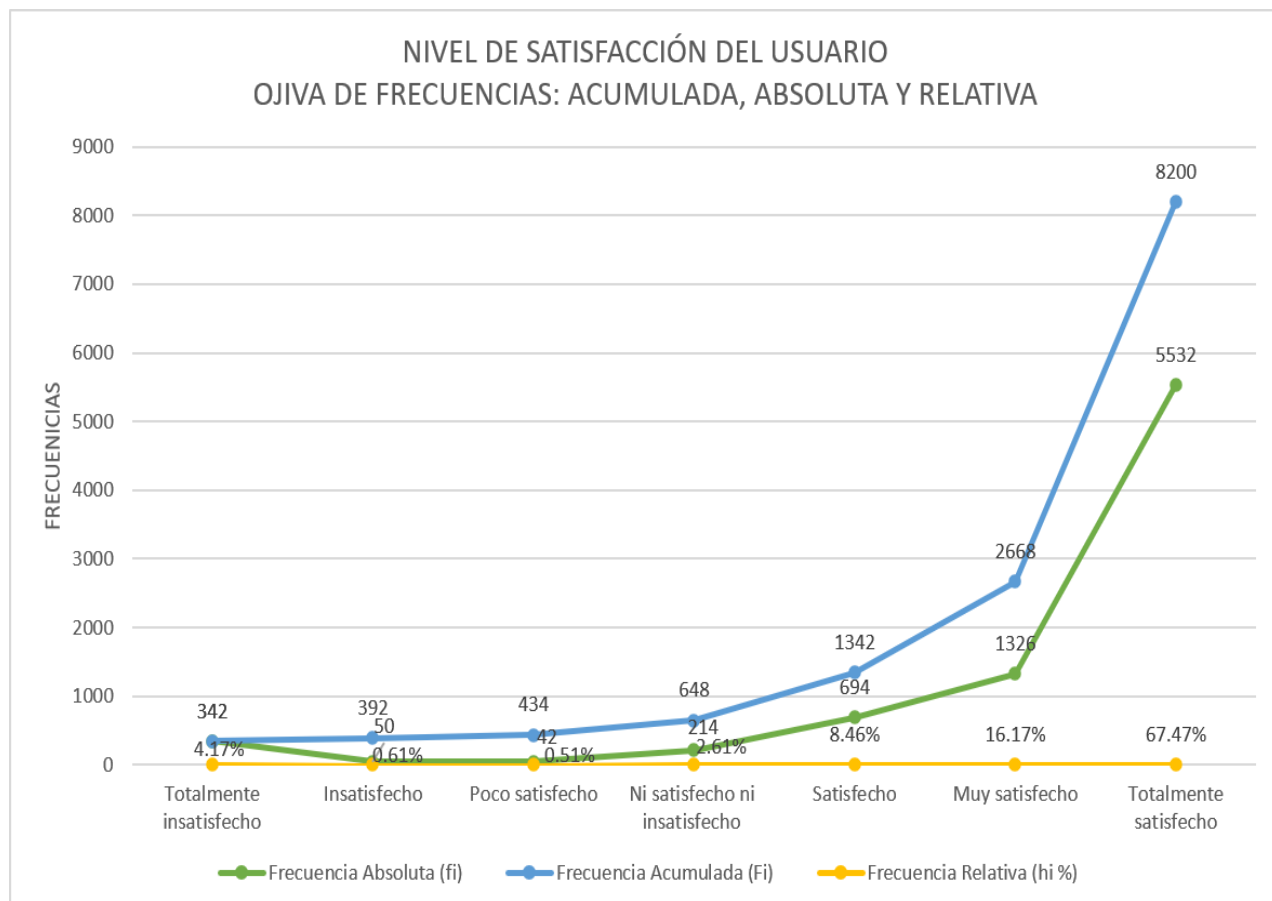


Fuente: Base de datos hoja de cálculo, Elaborado en Excel por los autores

### **Gráfico 3 histograma de clima laboral**

El gráfico 3 representa los resultados obtenidos en la tabla 2, reflejando que el clima laboral es muy favorable en la mayoría de los trabajadores, la barra “totalmente satisfecho” predomina con el 80%.

### 3.10.6 Ojiva de frecuencias: absoluta, acumulada y relativa.

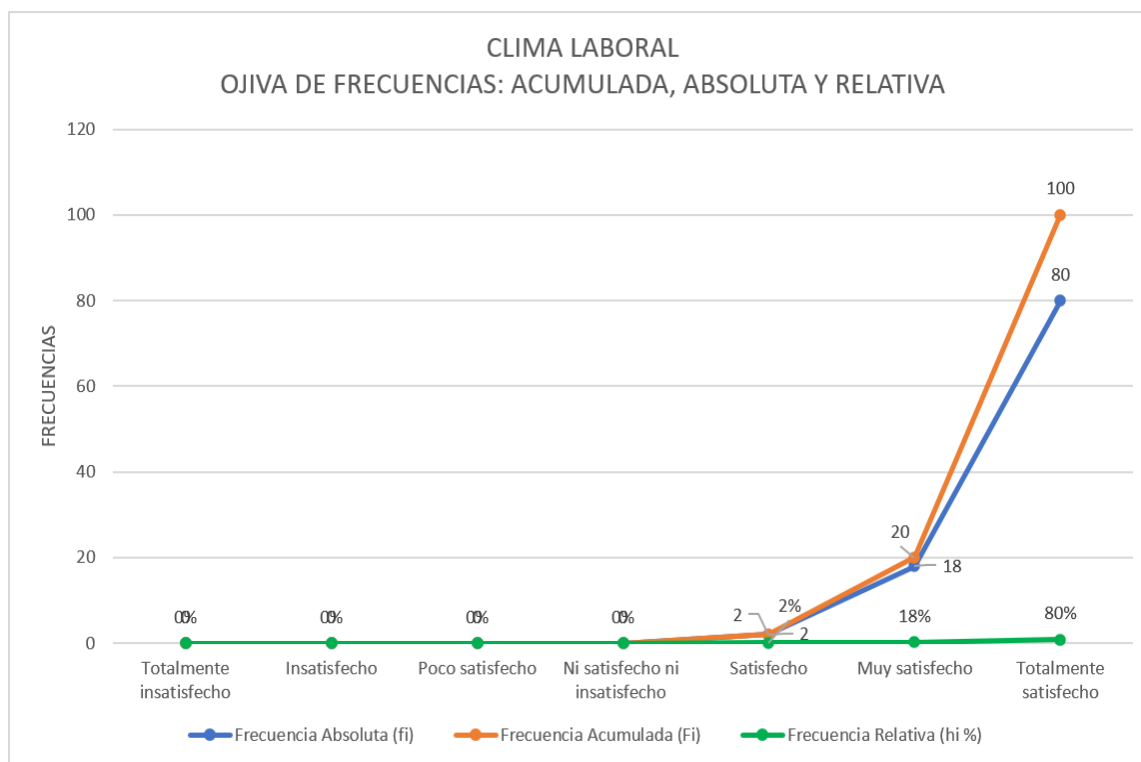


Fuente: Base de datos hoja de cálculo, elaborado en excel por los autores

#### Gráfico 4 Satisfacción del usuario: ojiva de frecuencias

En la ojiva se observa las curvas de frecuencia absoluta, acumulada y relativa respecto a la satisfacción de los usuarios externos, del total de las 8220 respuestas dadas por los 410 usuarios

5532 se situaron en el intervalo (88-100) totalmente satisfecho, representando el 67.4%, mientras solo el 4.17% se encuentra el intervalo (10-23) totalmente insatisfecho.



Fuente: Base de datos hoja de cálculo, elaborado en excel por los autores

### Gráfico 5 Clima laboral, ojiva de frecuencias

En el gráfico 5 evidencia que el 80 % de los cinco trabajadores encuestados se ubican dentro del intervalo (88-100) Totalmente satisfecho y ningún trabajador se encuentra insatisfecho, reflejando buen ambiente laboral.

### **3.11 Relación entre clima laboral y satisfacción del usuario externo.**

Para el análisis correlacional entre clima laboral y satisfacción del usuario externo se desarrolló un estudio estadístico descriptivo por dimensiones a partir de dos bases de datos recolectadas mediante el cuestionario de clima laboral aplicado a los trabajadores de óptica AVI y el cuestionario de satisfacción realizado a los usuarios externos en dicha institución. No se realizó una correlación individual directa entre usuario externo y trabajador debido a que la base de datos de satisfacción el usuario externo contiene 410 registros frente a la base de datos con 5 registros de trabajadores. Lo que nos impide emparejar individualmente las respuestas, por lo tanto, los datos fueron examinados con un enfoque ordinal en cuatro dimensiones identificadas tanto en la variable independiente clima laboral como en la variable dependiente satisfacción del usuario externo como se observa en la tabla 5. Se desarrolló un análisis exploratorio empleando como medida de asociación ordinal el Coeficiente D Somers.

Además, el análisis estadístico descriptivo muestra que una institución con una percepción interna favorable en los trabajadores también presenta niveles altos de satisfacción de los usuarios externos. Tanto el clima laboral como la satisfacción de los usuarios se ubicaron en niveles altos. No obstante, por el tamaño de la muestra los resultados se toman con cautela como un diagnóstico interno preliminar para generalizar estos resultados se requieren mas investigaciones.

## Dimensiones analizadas

| VARIABLE                 | ITEM  | DIMENSIÓN                |
|--------------------------|-------|--------------------------|
| Satisfacción del usuario | 1-5   | Atención y trato         |
| Satisfacción del usuario | 6-10  | Calidad óptica           |
| Satisfacción del usuario | 11-15 | Infraestructura          |
| Satisfacción del usuario | 16-20 | Satisfacción global      |
| Clima laboral            | 1-5   | Motivación               |
| Clima laboral            | 6-10  | Condiciones laborales    |
| Clima laboral            | 11-15 | Liderazgo y comunicación |
| Clima laboral            | 16-20 | Identidad y compromiso   |

Fuente: Base de datos óptica AVI Elaborado por autores

## Tabla 5

### 3.11.1 Detalle de la Muestra

- Usuarios externos encuestados: 410
- Personal encuestado: 5
- Instrumentos empleados: Cuestionario en escala de likert de clima laboral y satisfacción del usuario

### 3.11.2 Confiabilidad de las encuestas.

Para empezar los instrumentos utilizados de carácter tipo Likert, se validaron mediante el instrumento estadístico Alfa de Cronbach, teniendo en cuenta la siguiente interpretación, baja 0.60

- 0.69, aceptable entre 0.70 - 0.79, buena 0.80 - 0.89, excelente mayor o igual a 0.90.) Los resultados se muestran en la siguiente tabla:

#### Alfa de Cronbach por dimensiones

| VARIABLE                 | DIMENSIÓN                | ITEM | VÁLIDOS | ALFA DE CRONBACH | INTERPRETACIÓN |
|--------------------------|--------------------------|------|---------|------------------|----------------|
| Satisfacción del usuario | Atención y trato         | 5    | 410     | 0.975            | excelente      |
| Satisfacción del usuario | Calidad óptica           | 5    | 410     | 0.984            | excelente      |
| Satisfacción del usuario | Infraestructura          | 5    | 410     | 0.986            | excelente      |
| Satisfacción del usuario | Satisfacción global      | 5    | 410     | 0.988            | excelente      |
| Satisfacción del usuario | General                  | 20   | 410     | 0.995            | excelente      |
| Clima laboral            | Motivación               | 5    | 5       | 0.608            | baja           |
| Clima laboral            | Condiciones laborales    | 5    | 5       | 0.602            | baja           |
| Clima laboral            | Liderazgo y comunicación | 5    | 5       | 0.943            | excelente      |
| Clima laboral            | Identidad y compromiso   | 5    | 5       | 0.662            | baja           |
| Clima laboral            | General                  | 20   | 5       | 0.926            | excelente      |

Fuente: Base de datos óptica AVI Elaborado por autores

#### Tabla 6

Podemos concluir que los instrumentos utilizados en general son altamente confiables, resultando el clima laboral: 0.925 y la satisfacción del usuario: 0.995. Sin embargo, en clima laboral algunas

dimensiones resultaron bajas por la limitada muestra de 5 encuestados por lo que los resultados se interpretan con cautela.

### 3.11.3 Estadística descriptiva

El análisis descriptivo muestra que tanto el clima laboral como la satisfacción del usuario externo se sitúan en niveles altos, para lo cual se calcularon media, mediana, moda y desviación estándar.

Aplicando los siguientes rangos: Alto (5.00 - 7.00) Medio (3.00 - 4.99) Bajo (1.00 - 2.99)

| VARIABLE                 | DIMENSIÓN                | N.º | MEDIA | MEDIANA | MODA  | DESVIACIÓN | RANGO |
|--------------------------|--------------------------|-----|-------|---------|-------|------------|-------|
| Satisfacción del usuario | Atención y trato         | 410 | 6.226 | 7.00    | 7.00  | 1.360      | Alto  |
| Satisfacción del usuario | Calidad óptica           | 410 | 6.281 | 7.00    | 7.00  | 1.364      | Alto  |
| Satisfacción del usuario | Infraestructura          | 410 | 6.273 | 7.00    | 7.00  | 1.365      | Alto  |
| Satisfacción del usuario | Satisfacción global      | 410 | 6.284 | 7.00    | 7.00  | 1.368      | Alto  |
| Satisfacción del usuario | General                  | 410 | 6.266 | 6.950   | 7.00  | 1.354      | Alto  |
| Clima laboral            | Motivación               | 5   | 6.840 | 7.00    | 7.00  | 0.219      | Alto  |
| Clima laboral            | Condiciones laborales    | 5   | 6.760 | 6.800   | 6.800 | 6.329      | Alto  |
| Clima laboral            | Liderazgo y comunicación | 5   | 6.680 | 7.00    | 7.00  | 0.460      | Alto  |
| Clima laboral            | Identidad y compromiso   | 5   | 6.840 | 7.00    | 7.00  | 0.261      | Alto  |
| Clima laboral            | General                  | 5   | 6.78  | 6.95    | 7.00  | 0.305      | Alto  |

Fuente: Base de datos óptica AVI Elaborado por autores

**Tabla 7**

### 3.11.4 Coeficiente D Somers

El coeficiente D Somers mide la asociación ordinal entre una variable dependiente e independiente, en la escala de interpretación 0.40-0.59= asociación moderada, 0.60-0.79= asociación fuerte, 0.80 - 1.00 asociación muy fuerte. () Como se mencionó antes ya que las bases de datos no están emparejadas este análisis se centró en la exploración por dimensiones. Ciertas relaciones individuales entre estas dimensiones mostraron valores altos como se muestra a continuación:

#### Matriz ordinal entre dimensiones con niveles altos

| DIMENSIÓN CLIMA X        | DIMENSIÓN SATISFACCIÓN Y | Nº ITEMS EMPAREJADOS | SOMERS D (X/Y) |
|--------------------------|--------------------------|----------------------|----------------|
| Motivación               | Calidad óptica           | 5                    | 0.857          |
| Motivación               | Infraestructura          | 5                    | 0.714          |
| Condiciones laborales    | Atención y trato         | 5                    | 0.715          |
| Condiciones laborales    | Satisfacción global      | 5                    | 0.714          |
| Liderazgo y comunicación | Calidad óptica           | 5                    | 0.500          |
| Identidad y compromiso   | Calidad óptica           | 5                    | 0.500          |

Fuente: Base de datos óptica AVI Elaborado por autores

#### Tabla 8

La asociación entre estas dimensiones en específico resultó en valores altos, por ejemplo: Motivación y Calidad óptica, Somers D: 0.857, existe una asociación ordinal fuerte positiva entre estas dos dimensiones. Esto nos indica que un aumento en X significa un aumento en Y.

En otro escenario Identidad y compromiso con calidad óptica, Somers D: 0,500 donde se evidencia una posición ordinal positiva moderada.

Si bien los resultados sugieren una relación favorable entre clima laboral y satisfacción de usuario externo. Evidenciando que ciertas dimensiones del clima organizacional tales como la motivación y las condiciones laborales pueden influir en las dimensiones de satisfacción de los usuarios como la atención y trato, la calidad óptica y la infraestructura. Sin embargo, el tamaño de la muestra no nos permite establecer una relación causal individual pero los hallazgos constituyen evidencia exploratoria que justifica y da pie para futuras investigaciones con muestras emparejadas. Los hallazgos se interpretan como tendencias de Óptica AVI Vision Integral Aguirre

Además, nos orienta en Óptica AVI Visión Integral Aguirre a continuar con el fortalecimiento de los procesos de gestión en talento humano encaminados a mejorar el ambiente laboral lo que aumentara también la percepción positiva de los usuarios en la calidad del servicio brindado. Si bien los resultados no evidencian una asociación causal individual si nos dan indicios de que: Un clima laboral adecuado se refleja en usuarios mas satisfechos.

## **CAPÍTULO 4**

### **4. ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA**

#### **4.1 Metodología aplicada**

La metodología se fundamentó en el modelo de Aprendizaje Basado en proyectos (PBL), permitiendo analizar una problemática real dentro del contexto institucional y desarrollar estrategias orientadas al fortalecimiento de la gestión organizacional y la calidad de atención.

El presente estudio se desarrolló en un enfoque mixto, integrando componentes cuantitativos y cualitativos. El enfoque cuantitativo permitió medir indicadores relacionados con la calidad percibida y los niveles de satisfacción del usuario mediante aplicación de encuestas digitales como instrumento principal de recolección de datos. Mientras que el enfoque cualitativo facilitó la comprensión de las experiencias y percepciones de los usuarios sobre el servicio recibido, lo cual contribuye a la interpretación de los resultados obtenidos.

La propuesta investigativa pretende identificar asociaciones significativas entre el clima laboral y la satisfacción del usuario externo, utilizando cuestionarios y entrevistas validadas científicamente que garantizan el rigor académico.

Para el análisis del clima laboral se diseñó un instrumento con base en modelos teóricos de clima laboral y satisfacción laboral tomando como referencia la encuesta de clima organizacional de COSEDE y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 adaptado al contexto organizacional

de óptica AVI visión integral Aguirre(16) Por otro lado para la variable de satisfacción del usuario externo se empleó un cuestionario adaptado de la Encuesta de Calidad de Servicios de Salud de ACCESS contextualizado al ámbito de salud visual privada.(17).

Ambos instrumentos permitieron asociar dichas variables de estudio y establecer relación entre el clima laboral y la percepción de satisfacción del usuario externo.

#### **4.2 Sistemas de información en salud, satisfacción del usuario y clima laboral.**

Los SIS constituyen una herramienta esencial para la organización, gestión y evaluación de los servicios sanitarios, en tanto permiten recopilar, almacenar, procesar y analizar información relevante para la toma de decisiones. Su adecuada implementación favorece la continuidad de la atención, optimiza los procesos administrativos y aporta evidencia útil para valorar el desempeño institucional.

En la óptica AVI Visión Integral Aguirre, el SIS se apoya en el uso del software THANI Medical, una plataforma digital orientada a la gestión de historias clínicas, recetas y otros documentos vinculados con la atención de los pacientes. El uso de esta herramienta permite centralizar la información clínica y administrativa, facilitar su acceso y mejorar el control de los procesos asistenciales. (18)

El sistema Odoo se utiliza para la facturación y control de inventarios permitiendo una gestión más organizada de los procesos.

La digitalización en salud mejora la calidad de los servicios y facilita la toma de decisiones basadas en datos confiables (19). Los sistemas no solo cumplen una función de registro clínico, sino que también constituyen un soporte para la organización del trabajo, la gestión del personal y la evaluación del servicio.

#### **4.2.1 Identificación y clasificación de usuarios.**

En la Óptica AVI Visión Integral Aguirre, el sistema de información es utilizado por varias personas que participan en la atención de salud visual. Según el uso que le den a sus funciones dentro del establecimiento, los usuarios se pueden clasificar en principales y secundarios.

##### **Usuarios principales**

Son quienes usan el sistema de manera directa y constante, ya que lo necesitan para realizar sus actividades diarias, tanto clínicas como administrativas.

- **Oftalmólogo**

Utiliza el sistema para revisar antecedentes, registrar diagnósticos y dejar indicaciones o seguimientos. Esto le permite tener un mejor control de cada paciente y dar continuidad a la atención.

- **Optómetras**

Son usuarios clave del sistema, ya que registran exámenes visuales, diagnósticos, fórmulas y evolución. Gracias a esto, se mantiene un historial clínico completo y ordenado que facilita el seguimiento de los pacientes.

- **Administradora**

Se encarga de gestionar las citas y mantener actualizada la información administrativa. Su uso del sistema ayuda a que la atención sea más organizada y fluida.

- **Asesor de ventas**

Utiliza la información de las prescripciones ópticas para orientar mejor al paciente en la elección de productos, lo que mejora la atención y la experiencia dentro de la óptica.

### *Usuarios secundarios*

Son quienes no usan el sistema directamente o lo hacen muy poco, pero se benefician de la información que este genera.

- **Usuarios externos del servicio**

Los pacientes constituyen beneficiarios directos del sistema, ya que el registro adecuado de su información clínica permite mejorar la continuidad de la atención, reducir posibles errores y ofrecer un servicio más personalizado y eficiente.

- **Dirección o gestión de la óptica**

Puede utilizar los datos del sistema para analizar la productividad, la demanda del servicio y el desempeño del personal, facilitando la toma de decisiones.

- **Investigadores o evaluadores académico**

En algunos casos, la información puede ser utilizada con fines académicos, como en este proyecto, siempre respetando la confidencialidad y el uso adecuado de los datos.

#### **4.2.2 Sistemas de satisfacción del usuario y clima laboral.**

La incorporación de herramientas tecnológicas permite organizar mejor los procesos internos, agilizar las actividades diarias y facilitar el acceso rápido a la información, favoreciendo una atención más eficiente y continua para los usuarios. Además, los sistemas digitales ayudan a reducir errores administrativos, mejorar la coordinación del personal y optimizar el desempeño laboral.

De igual manera, una adecuada gestión tecnológica influye positivamente en la percepción del usuario externo, quien suele relacionar estos sistemas con mayor calidad, organización y eficiencia en el servicio. Al mismo tiempo, contar con herramientas organizadas contribuye a generar un ambiente laboral más dinámico, ordenado y favorable para el talento humano.

En este contexto, los Sistemas de Información en Salud constituyen un componente estratégico para el fortalecimiento de la calidad asistencial y la mejora continua dentro de la Óptica AVI.

### Problemas críticos identificados

| Problema crítico                                                  | Causa principal                                                                                 | Consecuencia institucional                                                     |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Reducida comunicación entre sistemas clínicos y administrativos.  | Uso concurrente de THANI MED, ODOO y Excel sin integración parcial                              | Demora operativa, redundancia de información y aumento de tareas manuales.     |
| Ausencia de digitalización en los procesos e indicadores.         | Sujeción de registros manuales y análisis como evaluación detallada de la información en Excel. | Baja eficiencia y posibilidad de fallos en la gestión de información.          |
| Exposición a la protección de la información clínica.             | Carencia de políticas formales y seguridad informática                                          | Brechas en la seguridad de datos o intrusiones no autorizadas.                 |
| Fortalecimiento en la comunicación organizacional.                | Restricción en liderazgo inclusivo y feedback interno.                                          | Obstáculo en clima laboral y procesos de decisión                              |
| Sujeción de capital y baja capacidad operativa.                   | Organización limitada y expansión reciente.                                                     | Limitación para el crecimiento espontáneo y sostenibilidad a largo plazo.      |
| Aumento en la competencia en servicios oftalmológicos y visuales. | Desarrollo del sector óptico privado.                                                           | Exigencia de precios justos, calidad en los servicios y retención de usuarios. |
| Procesos de gestión administrativa relativamente manuales.        | Integración tecnológica incompleta.                                                             | Demora en la atención y posibles incoherencias en el registro de datos         |
| Dependencia a la conectividad                                     | Herramientas digitales basados en plataformas en línea                                          | Posibilidad de interrupción operativa por fallas de conexión                   |

Fuente: Base de datos óptica AVI Elaborado por autores

**Tabla 9**

## **4.3 PROPUESTA**

### **4.3.1 Mejora institucional**

La mejora institucional dentro de la Óptica AVI Visión Integral Aguirre surge como una necesidad orientada a fortalecer la organización interna y optimizar la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios externos. En la actualidad, las instituciones de salud visual no solo deben enfocarse en disponer de equipos tecnológicos o infraestructura adecuada, sino también en mantener procesos organizados que permitan desarrollar una atención más eficiente, humana y coordinada.

En este sentido, la propuesta busca fortalecer aspectos relacionados con comunicación interna, organización administrativa, coordinación entre áreas y seguimiento de procesos institucionales. Muchas veces, pequeñas fallas organizacionales terminan afectando directamente la experiencia del usuario, generando retrasos, desorganización o dificultades en la atención. Por esta razón, resulta importante establecer estrategias que permitan mejorar la dinámica institucional y optimizar el funcionamiento general de la óptica.

Asimismo, se propone promover una cultura organizacional orientada al compromiso institucional y a la mejora continua, donde el personal participe activamente en el fortalecimiento de los procesos internos y en la construcción de una atención más organizada y eficiente (20).

#### **4.3.2 Integración tecnológica**

La incorporación de herramientas tecnológicas representa actualmente uno de los principales desafíos dentro de las instituciones de salud. En el caso de la Óptica AVI Visión Integral Aguirre, la utilización de sistemas digitales ha permitido mejorar ciertos procesos administrativos y clínicos; sin embargo, todavía existen áreas que pueden optimizarse para lograr un funcionamiento más ágil y organizado.

La propuesta plantea fortalecer la integración tecnológica mediante el uso más eficiente de plataformas digitales orientadas al manejo de información clínica, seguimiento de usuarios externos y organización administrativa. La finalidad no es únicamente digitalizar procesos, sino lograr que la información pueda gestionarse de manera más rápida, segura y coordinada.

De igual manera, la optimización tecnológica permitirá disminuir errores relacionados con registros manuales, mejorar tiempos de respuesta y facilitar la organización institucional. Esto también contribuirá a ofrecer una experiencia más eficiente para los usuarios externos, quienes actualmente valoran procesos rápidos, organizados y bien estructurados dentro de los servicios de salud visual (21).

#### **4.3.3 Mejora del clima laboral**

El clima laboral influye directamente en la manera en que el personal desarrolla sus actividades diarias y en cómo se proyecta la atención hacia los usuarios externos. Un ambiente

organizacional adecuado favorece la motivación, mejora las relaciones interpersonales y fortalece el compromiso institucional, mientras que ambientes laborales inadecuados pueden generar desorganización, estrés y disminución en la calidad del servicio.

La propuesta busca fortalecer el clima laboral mediante estrategias orientadas al trabajo en equipo, mejora de la comunicación interna y fortalecimiento del liderazgo institucional. Asimismo, se considera importante implementar espacios de retroalimentación y programas de capacitación que permitan mejorar la convivencia organizacional y promover ambientes laborales más colaborativos.

Cuando el personal trabaja en condiciones organizacionales favorables, existe mayor disposición para ofrecer atención eficiente y trato humanizado hacia los usuarios externos. Por esta razón, el fortalecimiento del clima laboral no solo beneficia al talento humano, sino también a la calidad de atención brindada dentro de la institución (22).

#### **4.3.4 Mejora continua**

La mejora continua constituye un proceso permanente orientado a identificar debilidades institucionales y desarrollar acciones que permitan optimizar la calidad de los servicios ofrecidos. Dentro de la Óptica AVI Visión Integral Aguirre, este enfoque resulta importante para fortalecer la organización interna y mantener procesos más eficientes y adaptados a las necesidades actuales de los usuarios externos.

La propuesta contempla la implementación de mecanismos de evaluación periódica relacionados con calidad de atención, tiempos de respuesta, organización institucional y satisfacción de los usuarios. La finalidad es que la institución pueda identificar oportunamente aspectos susceptibles de mejora y desarrollar estrategias correctivas que permitan fortalecer el desempeño organizacional.

Además, la mejora continua favorece la capacidad institucional para adaptarse a cambios tecnológicos, administrativos y organizacionales, permitiendo mantener procesos más competitivos y sostenibles dentro del sector salud visual (23).

#### **4.3.5 Estándares**

La implementación de estándares institucionales permitirá fortalecer la calidad de atención y mejorar la organización de los procesos administrativos y clínicos dentro de la óptica. Los estándares funcionan como lineamientos que orientan el trabajo institucional y ayudan a garantizar que las actividades se desarrollen de manera más ordenada, segura y eficiente.

En este contexto, se propone fortalecer protocolos relacionados con atención al usuario, manejo de información clínica, organización administrativa y seguimiento de procesos internos. La aplicación adecuada de estos lineamientos permitirá reducir inconsistencias operativas y mejorar la coordinación institucional.

Asimismo, los estándares contribuyen a fortalecer la confianza de los usuarios externos, debido a que favorecen una atención más organizada y coherente con criterios de calidad dentro de los servicios de salud visual (24).

#### **4.3.6 Indicadores**

La implementación de indicadores permitirá evaluar el desempeño institucional y medir el impacto de las estrategias propuestas dentro del proceso de mejora organizacional. Estos indicadores facilitarán el seguimiento de aspectos relacionados con calidad de atención, eficiencia operativa y satisfacción de los usuarios externos.

Entre los principales indicadores planteados se encuentran el nivel de satisfacción de usuarios externos, tiempos promedio de atención, cumplimiento de protocolos institucionales, número de capacitaciones realizadas y nivel de integración tecnológica.

La evaluación periódica de estos indicadores permitirá identificar avances, detectar debilidades y desarrollar acciones orientadas a fortalecer el funcionamiento institucional y la calidad del servicio brindado (25).

#### **4.3.7 Capacitación**

La capacitación del personal constituye una herramienta importante para fortalecer el desempeño institucional y mejorar la calidad de atención dentro de la Óptica AVI Visión Integral

Aguirre. La actualización constante permite mejorar conocimientos, fortalecer habilidades organizacionales y optimizar la manera en que se desarrollan los procesos de atención.

La propuesta contempla programas de capacitación relacionados con atención al usuario, gestión de calidad, manejo de herramientas tecnológicas y fortalecimiento del trabajo en equipo. Asimismo, se busca promover procesos de formación continua que contribuyan al crecimiento profesional del personal y favorezcan ambientes laborales más organizados y colaborativos.

La capacitación no solo mejora el desempeño individual, sino que también contribuye a optimizar la experiencia general de los usuarios externos y fortalecer la imagen institucional de la organización (26).

#### **4.4 Estrategias de satisfacción del usuario**

La satisfacción de los usuarios externos representa uno de los principales indicadores de calidad dentro de los servicios de salud visual. Por esta razón, resulta importante implementar estrategias orientadas a mejorar la experiencia de atención y fortalecer la percepción positiva del servicio brindado por la institución.

Entre las principales acciones propuestas se encuentran la optimización de tiempos de atención, fortalecimiento del trato humanizado, seguimiento posterior a la atención y mejora de los canales de comunicación institucional. Asimismo, se plantea realizar evaluaciones periódicas



de satisfacción que permitan conocer la percepción de los usuarios y detectar oportunidades de mejora.

Estas estrategias permitirán fortalecer la confianza institucional, mejorar la experiencia de atención y favorecer la fidelización de los usuarios externos dentro de la Óptica AVI Visión Integral Aguirre (27).

## CAPÍTULO 5

### **5. Análisis financiero y viabilidad de la propuesta.**

La sostenibilidad económica y financiera constituye uno de los elementos más importantes dentro de cualquier propuesta de mejora institucional, debido a que permite garantizar continuidad operativa, capacidad de crecimiento y fortalecimiento organizacional a largo plazo. En el ámbito de los servicios de salud, la adecuada gestión estratégica de los recursos resulta fundamental para mantener el funcionamiento diario de la institución y, al mismo tiempo, impulsar procesos de modernización tecnológica y mejora continua de la calidad de atención. En este contexto, la integración de herramientas digitales como THANI MED y ODOO representa una estrategia orientada a optimizar procesos administrativos y clínicos dentro de la Óptica AVI Visión Integral Aguirre (28).

El presente capítulo desarrolla un análisis financiero integral del proyecto institucional, considerando aspectos relacionados con análisis costo-volumen-beneficio (CVP), presupuestos operativos, indicadores de rentabilidad y análisis de sensibilidad bajo distintos escenarios financieros y operativos.

## **5.1 Clasificación y estructura de costos**

En la Óptica AVI Visión Integral Aguirre, la adecuada administración de recursos permite mantener la continuidad operativa de los servicios, fortalecer la calidad de atención e impulsar procesos de modernización tecnológica.

El análisis financiero desarrollado permitió identificar una estructura de costos compuesta por gastos fijos y variables relacionados con salarios, mantenimiento institucional, servicios básicos, actualización tecnológica y adquisición de insumos necesarios para el funcionamiento diario de la institución.

Dentro de los costos fijos, los salarios representan el principal componente financiero, situación frecuente en instituciones de salud donde el desempeño organizacional depende directamente del talento humano y del nivel técnico del personal. Asimismo, la incorporación progresiva de herramientas tecnológicas requiere mantener inversiones relacionadas con mantenimiento de sistemas y fortalecimiento operativo (29).

### **5.1.1 Costos fijos mensuales**

Los costos fijos corresponden a obligaciones permanentes que la institución debe cubrir independientemente del número de usuarios externos atendidos. Estos gastos permiten garantizar estabilidad operativa y continuidad institucional.

### Estructura estimada de costos fijos mensuales

| Concepto                  | Valor (USD) | Tipo de indicador    | Clasificación    |
|---------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| Salarios                  | 10,000.00   | Indicador operativo  | Desembolsable    |
| Alquiler                  | 4,000.00    | Indicador financiero | Desembolsable    |
| Servicios y mantenimiento | 2,000.00    | Indicador operativo  | Desembolsable    |
| Depreciación              | 1,000.00    | Indicador contable   | No desembolsable |

Fuente: Base de datos óptica AVI Elaborado por autores

**Tabla 10**

#### **Análisis:**

La estructura de costos refleja que la mayor inversión institucional se encuentra relacionada con el talento humano y el funcionamiento operativo diario de la óptica. Los gastos correspondientes a salarios, alquiler y mantenimiento representan elementos necesarios para garantizar continuidad en la atención y estabilidad organizacional. Además, la distribución de los costos evidencia que la institución mantiene una planificación financiera orientada a sostener sus actividades operativas y fortalecer la calidad del servicio brindado a los usuarios externos.

#### **5.1.2 Costos variables**

Los costos variables corresponden principalmente a insumos ópticos, materiales clínicos y gastos relacionados con procesos operativos que fluctúan de acuerdo con el volumen de atención y servicios prestados. La institución proyecta mantener una estructura financiera estable,

permitiendo absorber variaciones operativas sin comprometer la calidad de atención brindada a los usuarios externos.

## 5.2 Análisis costo-volumen-beneficio

El análisis costo-volumen-beneficio permitió determinar el nivel mínimo de actividad requerido para cubrir los costos operativos de la institución y mantener equilibrio financiero. Este análisis constituye una herramienta importante dentro de la planificación institucional, debido a que permite evaluar sostenibilidad económica y capacidad operativa.

Los resultados obtenidos evidencian que la Óptica AVI Visión Integral Aguirre mantiene un margen operativo favorable, permitiendo cubrir obligaciones institucionales y generar recursos destinados al fortalecimiento tecnológico y mejora organizacional (30).

### Indicadores financieros proyectados

| Indicador               | Resultado  | Tipo de indicador      | Interpretación                   |
|-------------------------|------------|------------------------|----------------------------------|
| Margen de contribución  | 84.90%     | Indicador financiero   | Capacidad de cobertura operativa |
| Punto de equilibrio     | 20,022 USD | Indicador económico    | Cobertura total de costos        |
| Flujo neto mensual      | 24,500 USD | Indicador de liquidez  | Superávit operativo              |
| Rentabilidad proyectada | 52.83%     | Indicador de desempeño | Adecuada utilización de recursos |

Fuente: Base de datos óptica AVI Elaborado por autores

**Tabla 11**

## **Análisis:**

Los indicadores financieros proyectados muestran que la Óptica AVI Visión Integral Aguirre mantiene una situación económica favorable y con capacidad para sostener sus operaciones de manera estable. El margen de contribución y la rentabilidad reflejan una adecuada administración de recursos, mientras que el flujo neto mensual evidencia liquidez suficiente para fortalecer procesos tecnológicos, organizacionales y de mejora continua. Además, el punto de equilibrio demuestra que la institución puede cubrir sus costos operativos sin comprometer su estabilidad financiera, favoreciendo la sostenibilidad y crecimiento institucional a mediano plazo.

### **5.3 Evaluación financiera del proyecto**

La propuesta de fortalecimiento institucional contempla inversiones relacionadas con modernización tecnológica, actualización de equipos, fortalecimiento organizacional y capital operativo. La evaluación financiera permitió identificar condiciones favorables de viabilidad económica, reflejadas en indicadores positivos de rentabilidad y sostenibilidad institucional. Los resultados proyectados muestran que la implementación de estrategias orientadas a mejora continua, integración tecnológica y fortalecimiento del clima laboral podrían generar beneficios organizacionales y financieros a mediano plazo (31).

#### **5.4 Análisis de sensibilidad y sostenibilidad**

El análisis de sensibilidad permitió evaluar el comportamiento financiero del proyecto frente a diferentes escenarios operativos. Incluso bajo condiciones menos favorables, la institución mantiene indicadores positivos de sostenibilidad, evidenciando capacidad organizacional para absorber variaciones operativas sin afectar significativamente la calidad de atención brindada a los usuarios externos.

Desde la perspectiva gerencial, estos resultados reflejan que la propuesta presenta condiciones adecuadas de estabilidad y resiliencia institucional dentro del contexto competitivo del sector salud visual (32).

## **CAPÍTULO 6**

### **6. Conclusiones y recomendaciones**

#### **6.1 Conclusiones**

La presente investigación permitió identificar que el clima laboral influye de manera importante en el funcionamiento organizacional de la Óptica AVI Visión Integral Aguirre y en la percepción que tienen los usuarios externos sobre la calidad de atención recibida. Factores relacionados con comunicación interna, coordinación entre áreas, liderazgo y organización institucional repercuten directamente en la experiencia del usuario y en el desempeño diario del personal (33).

A partir del diagnóstico institucional realizado, se evidenció que la institución mantiene fortalezas relacionadas con atención profesional, confianza de los usuarios externos y estabilidad operativa; sin embargo, también se identificaron oportunidades de mejora vinculadas con automatización de procesos, integración tecnológica y optimización de ciertas actividades administrativas que actualmente generan mayor carga operativa para el personal (34).

Asimismo, los resultados obtenidos en la evaluación de satisfacción demostraron una percepción favorable por parte de los usuarios externos respecto a la calidad del servicio brindado por la institución. La mayoría de los usuarios manifestó conformidad con la atención recibida, destacando aspectos relacionados con trato humanizado, orientación profesional y organización

general de la óptica. Esto evidencia que la institución mantiene un adecuado nivel de aceptación y confianza dentro de la comunidad (35).

En relación con los sistemas de información utilizados por la institución, se concluyó que la utilización de herramientas tecnológicas como THANI MED y ODOO representa un avance importante para la gestión institucional y organización de procesos administrativos y clínicos. Sin embargo, la limitada interoperabilidad entre ambas plataformas todavía genera actividades manuales que afectan la eficiencia operativa y aumentan la carga administrativa del personal. La implementación de sistemas digitales integrados resulta importante para optimizar el manejo de información, mejorar la trazabilidad de procesos y fortalecer la calidad de atención brindada a los usuarios externos (36,18).

Desde la perspectiva financiera, el análisis realizado permitió determinar que la propuesta de mejora institucional presenta condiciones favorables de viabilidad y sostenibilidad. Los indicadores financieros reflejan estabilidad operativa, adecuada administración de recursos y capacidad institucional para implementar estrategias orientadas al fortalecimiento organizacional, mejora continua e integración tecnológica (37).

Finalmente, se concluye que el fortalecimiento del clima laboral, junto con la optimización de procesos organizacionales y tecnológicos, puede contribuir significativamente a mejorar la

calidad de atención y fortalecer la satisfacción de los usuarios externos dentro de la Óptica AVI Visión Integral Aguirre (38).

## **6.2 Recomendaciones**

Se recomienda fortalecer los procesos de comunicación interna y coordinación entre áreas dentro de la Óptica AVI Visión Integral Aguirre, con la finalidad de favorecer ambientes laborales más organizados, colaborativos y orientados a mejorar la calidad de atención brindada a los usuarios externos (33).

Asimismo, resulta importante mantener programas permanentes de capacitación dirigidos al personal, especialmente en temas relacionados con atención humanizada, manejo de herramientas tecnológicas y actualización de procesos administrativos y clínicos. Esto permitirá fortalecer el desempeño institucional y optimizar la experiencia de los usuarios externos durante la atención (34).

En relación con la gestión tecnológica, se recomienda continuar fortaleciendo la integración entre plataformas digitales como THANI MED y ODOO, promoviendo procesos más automatizados y reduciendo la dependencia de registros manuales. La interoperabilidad entre sistemas permitirá mejorar la organización institucional, optimizar tiempos operativos y facilitar el seguimiento de información clínica y administrativa (36,18).

De igual manera, se sugiere implementar mecanismos periódicos de evaluación de satisfacción dirigidos a los usuarios externos, permitiendo identificar oportunidades de mejora relacionadas con tiempos de atención, organización institucional y calidad del servicio. Estos procesos de seguimiento favorecerán la mejora continua y fortalecerán la percepción positiva de la institución dentro de la comunidad (35).

Desde el enfoque gerencial, se recomienda mantener estrategias orientadas al fortalecimiento organizacional y sostenibilidad institucional, considerando que la adecuada administración de recursos financieros y tecnológicos permitirá consolidar procesos más eficientes y competitivos dentro del sector salud visual (37).

Finalmente, se recomienda continuar impulsando procesos de mejora continua enfocados en calidad, organización institucional y bienestar del talento humano, debido a que estos elementos influyen directamente en la satisfacción de los usuarios externos y en el posicionamiento institucional de la Óptica AVI Visión Integral Aguirre (38).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. AVision. *Achieve your business goals with all-in-one solutions* [Internet]. Bangkok: AVision Co., Ltd.; 2026 [citado 2026 May 17]. Disponible en: <https://avision.odoo.com/>
2. **Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACESS).** Establecimientos de salud con servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico [Internet]. Quito: ACESS; 2023 [citado 2026 May 17]. Disponible en: <https://www.acesse.gob.ec/establecimientos-de-salud/>
3. World Health Organization. Quality of care [Internet]. Geneva: WHO; 2025 [cited 2026 May 18]. Available from: [WHO Quality of Care](#)
4. World Health Organization. Global patient safety action plan 2021–2030 [Internet]. Geneva: WHO; 2021 [cited 2026 May 18]. Available from: [WHO Global Patient Safety Action Plan](#)
5. Robbins SP, Judge TA. Organizational behavior. 19th ed. New York: Pearson; 2022.
6. Organización Panamericana de la Salud. Calidad de atención en servicios sanitarios [Internet]. Washington DC: OPS; 2023 [cited 2026 May 18]. Available from: [OPS Calidad de Atención](#)
7. Dixon J, et al. Improving the quality of care in health systems. *BMJ*. 2021;372:n791.
8. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Q*. 2005;83(4):691-729.

9. Kruse CS, Stein A, Thomas H, Kaur H. The use of electronic health records to support population health: a systematic review of the literature. *J Med Syst*. 2018;42(11):214.
10. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Manual de estándares de calidad en salud. Quito: MSP; 2022.
11. Hellriegel D, Slocum J. Organizational behavior. 14th ed. Boston: Cengage Learning; 2021.
12. Ecuador. Ley Orgánica de Salud. Registro Oficial Suplemento 423; actualización 2024.
13. World Health Organization. *Quality health services: a planning guide* [Internet]. Geneva: WHO; 2022. Available from: <https://www.who.int>
14. World Health Organization. *Global report on quality of care and patient safety* [Internet]. Geneva: WHO; 2024. Available from: <https://www.who.int>
15. Pan American Health Organization. *Digital transformation in the health sector in the Americas* [Internet]. Washington DC: PAHO; 2023. Available from: <https://www.paho.org>
16. Meliá JL, Peiró JM. La medida de la satisfacción laboral en los contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*. 1989;(5):59-74. Disponible en: [Universitat de València – S20/23](#)
17. [ACCESS Ecuador](#). Encuesta de la calidad de los servicios de salud. Quito: Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada; 2024.

Disponible en: [Encuesta de Calidad ACCESS](#)

18. Thanimed. *Thanimed* [Internet]. 2024. Available from: <https://thanimed.com>. Accessed 2026 May 17
19. World Health Organization. *Strengthening health information systems for better decision-making* [Internet]. Geneva: World Health Organization; 2024. Available from: <https://www.who.int>
20. Organización Panamericana de la Salud. Calidad de atención y seguridad del usuario en los servicios de salud [Internet]. Washington DC: OPS; 2023 [cited 2026 May 18]. Available from: <https://iris.paho.org>
21. World Health Organization. Global strategy on digital health 2020–2025 [Internet]. Geneva: WHO; 2021 [cited 2026 May 18]. Available from: <https://www.who.int>
22. Chiavenato I. Gestión del talento humano en las organizaciones modernas. 6a ed. Bogotá: McGraw-Hill; 2021.
23. World Health Organization. Quality of care [Internet]. Geneva: WHO; 2025 [cited 2026 May 18]. Available from: <https://www.who.int>
24. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Manual de estándares de calidad para establecimientos de salud. Quito: MSP; 2022.
25. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa,

- qualitativa y mixta. México: McGraw-Hill; 2021.
26. Robbins SP, Judge TA. Organizational behavior. 19th ed. New York: Pearson; 2022.
27. Organización Mundial de la Salud. Servicios de salud centrados en las personas [Internet]. Ginebra: OMS; 2023 [cited 2026 May 18]. Available from: <https://www.who.int>
28. Nair Barbosa M, et al. Financial sustainability and strategic resource management in healthcare organizations. J Health Financ Manage. 2026;14(2):85-97.
29. World Health Organization. Quality of care [Internet]. Geneva: WHO; 2025 [cited 2026 May 18]. Available from: <https://www.who.int>
30. Organización Panamericana de la Salud. Calidad de atención y seguridad del usuario en los servicios de salud [Internet]. Washington DC: OPS; 2023 [cited 2026 May 18]. Available from: <https://iris.paho.org>
31. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill; 2021.
32. World Health Organization. Global strategy on digital health 2020–2025 [Internet]. Geneva: WHO; 2021 [cited 2026 May 18]. Available from: <https://www.who.int>
33. Robbins SP, Judge TA. Organizational behavior. 19th ed. New York: Pearson; 2022.
34. World Health Organization. Global strategy on digital health 2020–2025 [Internet]. Geneva: WHO; 2021 [cited 2026 May 18]. Available from: <https://www.who.int>

35. Organización Panamericana de la Salud. Calidad de atención y seguridad del usuario en los servicios de salud [Internet]. Washington DC: OPS; 2023 [cited 2026 May 18]. Available from: <https://iris.paho.org>
36. Kruse CS, Stein A, Thomas H, Kaur H. Electronic health records and healthcare efficiency: systematic review. J Med Syst. 2021;45(2):15-24.
37. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill; 2021.
38. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Manual de estándares de calidad para establecimientos de salud. Quito: MSP; 2022.

## ANEXOS

### ANEXOS 1: Matriz de Integración Tecnológica.

| Dimensión     | Situación Actual                                                                                             | Herramientas Aplicables                                                                             | Brechas / Oportunidades                                                                                                                  | Recomendaciones                                                                                                                                           |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión       | THANIMED, ODOO y Excel se utilizan para reportes, pero no están integrados entre sí.                         | HCE y ERP apoyados por herramientas de dashboards para la integración de sistemas.                  | Brecha: fragmentación y duplicidad de datos.<br>Oportunidad: integrar la información clínica y administrativa para optimizar la gestión. | Fusionar THANI MED y ODOO, automatizar reportes con dashboards, para reducir el uso de excel y así capacitar al personal en gestión digital.              |
| Control       | Validación manual y auditoría básica de datos en tiempo real, con mínima automatización.                     | Control automático con KPIs, dashboards y alertas en tiempo real.                                   | Brecha: errores humanos y control reactivo; Oportunidad: monitoreo continuo y datos de mejor calidad.                                    | Automatizar validaciones, desarrollar KPIs, activar alertas y reforzar auditorías digitales.                                                              |
| Investigación | Uso limitado de datos del SIS y análisis en Excel sin estructura, al ser una herramienta complementaria.     | Analítica de datos con reporting, repositorios estructurados y software estadístico.                | Brecha: datos subutilizados y poco estructurados; oportunidad: generar evidencia para decisiones sobre satisfacción del usuario.         | Estructurar bases de datos para implementar herramientas analíticas, impulsar estudios de satisfacción del usuario y facilitar el acceso a datos seguros. |
| Seguridad     | Control de accesos y respaldos básicos, dependiente del proveedor; políticas de seguridad poco formalizadas. | Encriptación, autenticación multifactor, control por roles, backups automatizados y ciberseguridad. | Brecha: riesgo de accesos no autorizados; oportunidad: reforzar protección y gobernanza de datos.                                        | Activar autenticación multifactor, reforzar políticas de seguridad, establecer respaldos locales en la nube, y entrenar al personal.                      |

Elaborado por autores

## ANEXO 2: Matriz FODA

| <b>FORTALEZAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>OPORTUNIDADES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excepcionalidad en la atención brindada a los usuarios externos</li> <li>• Adecuada atmósfera laboral que permite crecimiento personal, profesional y compromiso de la óptica con los colaboradores</li> <li>• THANI MED y ODOO como sistemas digitales para la gestión clínica y administrativa.</li> <li>• Solvencia, adecuada rentabilidad y baja dependencia de financiamiento externo</li> <li>• Talento humano calificado en sus respectivas áreas, competentes de resolver dudas de nuestros clientes externos</li> <li>• Trato personalizado y monitoreo continuo postventa</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor demanda de servicios oftalmológicos y salud visual.</li> <li>• Incorporación de tecnologías avanzada para los procesos clínicos y administrativos de la óptica</li> <li>• Crecimiento empresarial, de infraestructura y servicios profesionales especializados</li> <li>• Mayor interés por parte de los usuarios externos a los servicios</li> <li>• Implementación de estrategias de análisis de datos y monitoreo de satisfacción de los usuarios</li> <li>• Fortalecimiento de alianzas tecnológicas y capacitación continua del personal</li> </ul> |
| <b>DEBILIDADES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>AMENAZAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Limitada articulación entre los sistemas clínicos como administrativos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Aumento de la competencia en el sector privado de la salud oftalmológica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Subordinación entre procesos manuales y Excel para revisión de análisis de información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Modificaciones en la ley sanitaria y de protección de datos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Rezago en el reporte analítico y de indicadores.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Ataques informáticos y riesgo de pérdida de datos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Estructura organizacional limitada caracterizada por ser microempresa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Alza de costos médicos y tecnológicos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Relancé al sistema internáutico para poder manejar nuestros sistemas de base de datos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Modernización tecnológica y mantenimiento de software implica altos costos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Liderazgo y comunicación efectiva.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Creciente exigencia respecto a la excelencia, prontitud y atención personalizada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Elaborado por autores