

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

LA INVERSIÓN EN LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LA
ATENCIÓN DE UNA CLÍNICA PARTICULAR DE LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL

AUTOR:

Lcdo. Manzano Mendoza Eduardo Manuel.

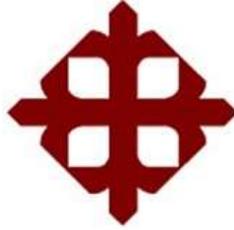
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

C.P.A. Vélez Barros Cecilia Isabel, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **licenciado Eduardo Manuel Manzano Mendoza**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magister en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

C.P.A. Vélez Barros Cecilia Isabel, Mgs.

REVISORAS:

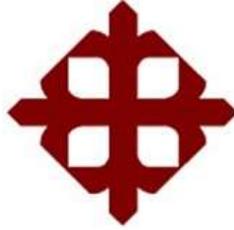
Econ. Zambrano Chumo Laura, Mgs

Lcda. Acosta Ramírez Nadia, Mgs

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

Guayaquil, 22 de octubre del 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Eduardo Manuel Manzano Mendoza.

DECLARO QUE:

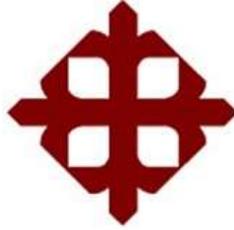
El Proyecto de Investigación “**La inversión en la mejora de la calidad en la atención de una clínica particular de la ciudad de Guayaquil**” previa a la obtención del **Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, 22 de octubre del 2018

AUTOR

Eduardo Manuel Manzano Mendoza.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

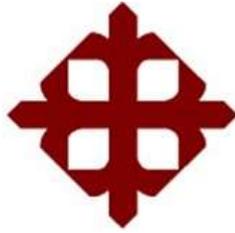
Yo, Eduardo Manuel Manzano Mendoza.

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** titulada: **“La inversión en la mejora de la calidad en la atención de una clínica particular de la ciudad de Guayaquil”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 22 de octubre del 2018

AUTOR

Eduardo Manuel Manzano Mendoza.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

INFORME URKUND

← → ↻ <https://secure.orkund.com/view/41528809-839947-840664#Fcw9CsMwDAXgu3gWwfqxLOUqoUMxbfFC>

URKUND

Documento	Tesis Eduardo Manzano Mendoza Final.docx (D42496438)
Presentado	2018-10-12 14:20 (-05:00)
Presentado por	eduardo.manzano.m@gmail.com
Recibido	maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	Trabajo de Titulación Lcdo. Eduardo Manzano Mendoza Mostrar el mensaje completo

4% de estas 39 páginas, se componen de texto presente en 10 fuentes.

Lista de fuentes	Bloques
+	http://scielo.s
+	http://www.s
+	https://www
+	Tesis Andrea
+	https://www
+	https://prezi
+	http://www.s
+	https://www

0 Advertens

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría, quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro. No ha sido fácil el proceso, pero gracias por transmitirme sus conocimientos.

Agradezco a mi bella madre por su apoyo incondicional, a mi hermano José Miguel por su apoyo a la distancia, pero siempre presente.

Agradezco a la Clínica Guayaquil Servicios Médicos S.A., y por ella a su máximo representante Señor Doctor Roberto Antonio Gilbert Febres Cordero, por permitirme ser parte de este cambio importante que realiza la institución que él dignamente preside.

GRACIAS A TODOS.

DEDICATORIA

La presente Tesis la dedico a las personas más maravillosas que Dios me ha dado en esta vida. A mi madre por ser una gran mujer, mi gran amiga, mi compañera de grandes luchas, mi confidente, mi consejera, mi todo.

A mis hermanos José Miguel, Gabriela del Carmen por ser mi apoyo y por confiar en mí y estar conmigo en las buenas y en las malas.

A mis hijos amados y a mi esposa por ese tiempo que no les dedique.

A ti padre Eduardo Manzano, que desde el cielo me alientas a seguir adelante.

Gracias a todos, gracias a Dios por permitirme estar en reino y disfrutar este momento tan maravilloso y culminar una etapa más de mi vida.

Índice de Contenido

Agradecimiento	vi
Índice de Contenido.....	xi
Índice de Figuras	xvii
Resumen	xv
Abstract.....	xvi
Introducción.....	2
Antecedentes.....	5
Problema de investigación.....	6
Formulación el problema.....	7
Justificación	7
Objetivos Objetivo general.....	9
Objetivos específicos.....	9
Hipótesis	9
Preguntas de investigación	10
CAPITULO I MARCO TEÓRICO	11
Salud universal	11
Protección social en Salud.....	12
Calidad de Vida	13
Calidad en el sector de la Salud.....	15
Calidad y Equipos médicos	18
Calidad total principios e importancia.....	19
Marco Legal.....	21
Personas, usuarios y salud.	21
Marco Conceptual Eficacia	24
Adecuación	24
Seguridad.....	24
Eficacia.....	24

Respeto y cuidado.....	25
Disponibilidad	25
Puntualidad	25
Efectividad.....	25
Calidad.....	26
Hospital.....	26
Clínica.....	26
CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL	27
Estudios previos realizados	27
Satisfacción y Salud en Ecuador	30
Inversión y salud.....	31
Descripcion del lugar de la investigación Reseña histórica	35
Servicios	36
Horario de atención	37
Personal	38
Análisis FODA	39
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO.....	41
Diseño de la investigación.....	41
Tipo de investigación.....	41
Investigación Concluyente	42
Investigación exploratoria	42
Tipos de Métodos	42
Método inductivo.....	42
Método deductivo	43
Técnicas e instrumentos de recolección de información	43
Encuesta.....	43
Método de investigación SERVQUAL	44
Población y muestra Población.....	45
Muestra	45
Validación del cuestionario	46

Procesamiento de los datos.....	47
Interpretación de los datos.....	47
Análisis de la dimensión – Elementos tangibles	48
Interpretación:.....	48
Interpretación:.....	49
Interpretación:.....	50
Interpretación:.....	51
Análisis de la dimensión – Fiabilidad.....	52
Interpretación:.....	52
Interpretación:.....	53
Interpretación:.....	53
Interpretación:.....	54
Interpretación:.....	55
Análisis de la dimensión – Capacidad de respuesta	56
Interpretación:.....	56
Interpretación:.....	57
Interpretación:.....	58
Interpretación:.....	59
Análisis de la dimensión – Seguridad.....	60
Interpretación:.....	60
Interpretación:.....	61
Interpretación:.....	62
Interpretación:.....	63
Análisis de la dimensión – Empatía	64
Interpretación:.....	64
Interpretación:.....	65
Interpretación:.....	66
Interpretación:.....	67
Interpretación:.....	68
Análisis y conclusiones de la investigación	69

Elementos tangibles:.....	70
Fiabilidad:.....	70
Capacidad de respuesta.....	70
Seguridad.....	70
Empatía.....	71
CAPITULO IV PROPUESTA	73
Antecedentes.....	73
Título	74
Justificación	74
Objetivos de la propuesta Objetivo general.....	75
Objetivos específicos	75
Plan de mejora Estrategias.....	75
Estrategias para la dimensión – Fiabilidad	76
Estrategias para la dimensión – Capacidad de respuesta.....	76
Estrategias para la dimensión – Seguridad	76
Estrategias para la dimensión – Empatía	77
Proceso a implementar Estructura	77
Presupuesto.....	80
Conclusiones.....	81
Recomendaciones	83
Referencias	84
Apéndices	88

Índice de Tablas

Tabla 1. Términos relacionados a la calidad en los servicios de salud.....	17
Tabla 2. Mecanismos en el proceso de calidad y equipos médicos.....	18
Tabla 3. Aspectos de inversión para mejorar la calidad	32
Tabla 4. Criterios para mejorar los procesos de inversión de una institución de salud ..	33
Tabla 5. Filosofía institucional de la clínica Guayaquil	35
Tabla 6. Servicios ofrecidos por la institución caso de estudio	36
Tabla 7. Tipo de personal de la investigación.....	37
Tabla 8. Distribucion del personal por área o departamento	37
Tabla 9. Análisis FODA	39
Tabla 10. Escala utilizada en el cuestionario	43
Tabla 11. Los equipos médicos de las salas y con los cuales fue atendido son cómodos, confortables y modernos.....	47
Tabla 12. La tecnología con la cual fue atendida en la institución, es la adecuada	48
Tabla 13. Las salas de espera se encuentran en condiciones adecuadas (temperatura y ruido) y los baños de la institución se encuentran en condiciones adecuadas (limpieza y ventilación).....	49
Tabla 14. El acceso a la institución es adecuado (entradas, escaleras).....	50
Tabla 15. Cuando recibe atención, no es necesario volver una segunda vez por causas de mala atención.	51
Tabla 16. Generalmente usted observa coordinación dentro de la institución.....	52
Tabla 17. Alguna vez han extraviado parte de su ficha médica.....	53
Tabla 18. Los resultados de exámenes de laboratorio y radiológicos realizados en el centro, siempre están ubicables y son confiables	54

Tabla 19. Los profesionales de la institución, ejecutan de buena manera sus tareas, son competentes	55
Tabla 20. Las especialidades que se ofrecen en la institución son suficientes	56
Tabla 21. Siempre que lo necesita es cumplida la urgencia que solicita en un tiempo prudencial	57
Tabla 22. Espera poco tiempo desde la hora que fue agendada su cita para ser atendido por su médico especialista	58
Tabla 23. Cree que los médicos o doctores de la institución realizan un correcto diagnóstico y otorgan un tiempo adecuado para su atención.....	59
Tabla 24. Tiene acceso a toda la información existente en su estado de salud	60
Tabla 25. Siempre que necesita, tiene acceso a todas los servicios o especialidades que se ofrecen en la institución	61
Tabla 26. Siempre que necesita, tiene acceso a todos los exámenes que se puede realizar en la institución de salud	62
Tabla 27. Siempre tiene acceso a escoger a su médico o doctor tratante	63
Tabla 28. El personal de la institución, conoce su interés, gustos y preferencias al momento de ser atendido.....	64
Tabla 29. El personal de la institución, en general comprende sus necesidades	65
Tabla 30. El personal de la institución, lo trata con cortesía, respeto y lo trata de manera correcta (explicaciones, forma de hablar).....	66
Tabla 31. La atención y explicación de los médicos, enfermeras y técnicos paramédicos en general es buena.....	67
Tabla 32. La atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena....	68
Tabla 33. Resumen de la recogida de información, medias de cada dimensión.....	69
Tabla 34. Presupuesto del plan de mejora	80

Índice de Figuras

Figura 1. Modelo de la calidad de servicio percibo en una institución de salud	15
Figura 2. Proceso del servicio de calidad en una institución de salud.....	16
Figura 3. Integrantes del Sistema de Salud en Ecuador.....	30
Figura 4. Cálculo y extracción de la muestra.....	45
Figura 5. Validación del cuestionario por medio del Alfa de Cronbach	46
Figura 6. Los equipos médicos de las salas y con los cuales fue atendido son cómodos y confortable y modernos	47
Figura 7. La tecnología con la cual fue atendida en la institución, es la adecuada.....	48
Figura 8. Las salas de espera se encuentran en condiciones adecuadas (temperatura y ruido) y los baños de la institución se encuentran en condiciones adecuadas (limpieza y ventilación)	49
Figura 9. El acceso a la institución es adecuado (entradas, escaleras).....	50
Figura 10. Cuando recibe atención, no es necesario volver una segunda vez por causas de mala atención.	51
Figura 11. Generalmente usted observa coordinación dentro de la institución	52
Figura 12. Alguna vez han extraviado parte de su ficha médica	53
Figura 13. Los resultados de exámenes de laboratorio y radiológicos realizados en el centro, siempre están ubicables y son confiables	54
Figura 14. Los profesionales de la institución, ejecutan de buena manera sus tareas, son competentes	55
Figura 15. Las especialidades que se ofrecen en la institución son suficientes	56
Figura 16. Siempre que lo necesita es cumplida la urgencia que solicita en un tiempo prudencial	57

Figura 17. Espera poco tiempo desde la hora que fue agendada su cita para ser atendido por su médico especialista	58
Figura 18. Cree que los médicos o doctores de la institución realizan un correcto diagnóstico y otorgan un tiempo adecuado para su atención.....	59
Figura 19. Tiene acceso a toda la información existente en su estado de salud	60
Figura 20. Siempre que necesita, tiene acceso a todos los servicios o especialidades que se ofrecen en la institución	61
Figura 21. Siempre que necesita, tiene acceso a todos los exámenes que se puede realizar en la institución de salud.....	62
Figura 22. Siempre tiene acceso a escoger a su médico o doctor tratante	63
Figura 23. El personal de la institución, conoce su interés, gustos y preferencias al momento de ser atendido.....	64
Figura 24. El personal de la institución, en general comprende sus necesidades	65
Figura 25. El personal de la institución, lo trata con cortesía, respeto y lo trata de manera correcta (explicaciones, forma de hablar).....	66
Figura 26. La atención y explicación de los médicos, enfermeras y técnicos paramédicos en general es buena.....	67
Figura 27. La atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena...	68
Figura 28. Medias de las dimensiones analizadas	71
Figura 29. Diagrama del proceso de compra	79

Resumen

El término salud juega un papel de importancia dentro del desarrollo de una institución que brinda este derecho fundamental a la sociedad, más aún cuando dicho centro es de carácter privado. Por medio de la investigación desarrollada en una clínica privada de la ciudad de Guayaquil la cual tiene como principal objetivo evaluar los actuales niveles de calidad percibida por los usuarios. En el proceso investigativo se determinó que la institución necesita la implementación de un plan de mejora para incrementar los niveles de satisfacción. Para conocer el actual nivel de satisfacción de la clínica se utilizó el modelo Servqual, que por medio de su aplicación se determinó que tiene una satisfacción media, con una media de 3.1 puntos. El cuestionario fue aplicado a un total de 333 usuarios de la clínica, dicho cuestionario fue dividido en cinco dimensiones por medio del cual permite conocer de forma más precisa los elementos de insatisfacciones de los usuarios. Los principales resultados es la falta de un plan de estrategias y de un proceso de adquisición para conocer y evaluar las necesidades de la compra de equipos, materiales y suministros médicos.

Palabras claves: Calidad, método Servqual, usuario, satisfacción, clínica, salud

Abstract

The term health plays an important plan in the development of an institution that provides this fundamental right to society, especially when the center is private. Through research developed in a private clinic in the city of Guayaquil, whose main objective is to evaluate the current levels of quality perceived by users. In the research process, it was determined that the institution needs the implementation of an improvement plan to increase satisfaction levels. To know the current level of satisfaction of the clinic, the Servqual model was used, which through its application was determined to have an average satisfaction, with an average of 3.1 points. The questionnaire was applied to a total of 333 users of the clinic, this questionnaire was divided into five dimensions by means of which it allows to know in a more precise way the elements of dissatisfaction of the users. The main results are the lack of strategies and an purchase plan to know and evaluate the needs of the purchase of medical equipment, materials and supplies.

Key words: Quality, Servqual method, user, satisfaction, clinic, health

Introducción

La calidad de un servicio es un papel de mucha importancia dentro de una organización, más aún cuando los servicios que ofrece la organización son considerados como un principio de vida. En este sentido, los servicios que se enlazan a la salud deben ser los más óptimos y eficaces ya que de esto depende que el nivel de satisfacción del usuario o cliente sea el más alto y que cumpla con las expectativas del usuario. Son varios factores que se relacionan con la satisfacción de los servicios que se brindan al usuario dentro de una institución de salud, entre ellos los más destacados son: el personal de la institución, los procesos de gestión y control, los equipos médicos u hospitalarios con los que cuenta la institución.

A pesar de que la calidad de la atención médica ha sido un problema que causa preocupación en los niveles de satisfacción de la medicina institucional pública y privada, no se han desarrollado programas oficiales de aplicación general y en forma permanente para garantizar que la calidad percibida por los usuarios y clientes es la más óptima. El estudio de la satisfacción y calidad en los servicios de atención al usuario dentro de un centro de salud sea este público o privado se convierte en una herramienta de gestión para apoyar al talento humano de la institución médica, la planificación de nuevas estrategias como la adquisición de equipos y materiales que motiven un aumento en los niveles de satisfacción. El proporcionar un servicio o atención médica adecuada en un centro de salud, es considerado como un derecho a la protección de la salud de las personas, es por ello que la actual sociedad busca el desarrollo de nuevas metodologías que permitan el aumento del índice de satisfacción en los servicios proporcionados por una institución de salud tanto pública como privada.

Por otro lado, la evaluación de la calidad de la atención médica presenta varias características de forma particular, que hace necesario el desarrollo de un plan de mejora para la adquisición de diversos equipos médicos, puesto que, si la institución hospitalaria presenta una infraestructura óptima los niveles de satisfacción aumentarían de forma considerable. El presente trabajo de investigación tiene como principal finalidad el desarrollo de un plan de mejoras para las clínicas particulares de la ciudad de Guayaquil, dentro de este plan se detallarán las estrategias más adecuadas que una institución hospitalaria necesita para mejorar los niveles de calidad en la atención entregadas a los usuarios y clientes. Esta investigación se desarrollará por medio de cuatro capítulos, descritos de forma secuencial de tal forma que cada uno soporta a su posterior, estos estarán descritos de la siguiente forma:

Capítulo I: dentro del desarrollo de este capítulo se ubicará todo lo relacionado a las teorías, conceptos y fundamentación teórica que soporte la investigación, se incluirán los referentes necesarios para mejorar la calidad en la atención de una institución hospitalaria, haciendo énfasis en los equipos y materiales médicos u hospitalarios.

Capítulo II: es fundamental determinar los estudios previos desarrollados, es por ello que dentro de este capítulo se realizará un análisis de diversos casos, investigaciones y estudios que guarden relación con el título de la propuesta y que puedan ser seleccionados como referentes al momento de esquematizar el plan de mejora para las instituciones hospitalarias de índole privado.

Capítulo III: dentro del desarrollo del capítulo tres, se incluirá el diseño y enfoque metodológico de la investigación, los métodos a utilizar y las técnicas de

recolección adecuadas para determinar los datos necesarios para la descripción del plan de mejora

Capítulo IV: finalmente en este capítulo se describirá y esquematizará el plan de mejora propuesto con el desarrollo de la investigación.

Luego de proceso investigativo se determinó que los niveles de satisfacción de la clínica caso de estudio es medio. Se considera necesario la implementación de un plan de mejoras en conformidad con las cinco dimensiones analizadas a fin de mejorar los niveles de calidad en los servicios presentados por la institución de salud. Esto es de suma importancia puesto que la salud es un derecho universal de toda sociedad, y es necesario la optimización de procesos, recursos y materiales para llegar a una adecuada calidad de vida según lo indicado en leyes y principios morales.

Antecedentes

En su gran mayoría de los servicios de salud están dados por los centros de salud, así como, hospitales, clínicas y puestos de salud, que están administrados por el Gobierno o por el sector privado. Los servicios que se brindan dentro de estas instituciones dependen del tipo de institución, así, por ejemplo, los hospitales normalmente ofrecen servicios de atención médica de emergencia, atención secundaria, terciaria y medicina en general, mientras que los puestos de salud brindan servicios primarios y algunos cuidados básicos o primeros auxilios. Considerando que en estos centros se fomentan la salud de la sociedad es fundamental el estudio de diversas técnicas, herramientas y métodos que permitan mejorar la atención que se brinda a los usuarios puesto que de esto dependerá el nivel de satisfacción y de calidad del centro de salud.

Las instalaciones de la salud juegan un papel muy importante y significativo en la mitigación de desastres debido a su particular función en el tratamiento de heridos y enfermedades. Los hospitales y clínicas requieren consideraciones especiales en relación con la mitigación de riesgos debido a diversos factores, como lo son: 1) su complejidad y sus características de ocupación; 2) su papel durante situaciones de desastre, en relación con la preservación de la vida y la buena salud y; 3) especialmente en el diagnóstico y tratamiento de heridas y enfermedades, debido a ello la administración, manejo y atención en los centros es considerada fundamental. De acuerdo a lo indicado por Basan (2015) las competencias y habilidades en administración de un sistema de salud son fundamentales para llevarla a un crecimiento y eficiencia permanentes.

Es necesario enmarcar el siguiente concepto: una organización que otorga servicios de salud puede ser una empresa pública o privada, esto es, porque sirve a usuarios o clientes, y es una empresa debido a que posee o cumple con objetivos y metas establecidos en los diversos niveles, que deben de cumplirse con eficiencia, eficacia y efectividad. Los sistemas de salud y sus subsistemas (clínicos, hospitales, unidades médicas, control de salud, etc.) deben de contar con una administración eficiente con el objetivo de cumplir las metas que contemplan sus diferentes programas de salud y con ello dar respuesta a las necesidades que la sociedad les demanda (Basan, 2015, pp. 148-149).

Problema de investigación

Actualmente dentro de los centros de salud tanto público como privados los principales problemas son la falta de recursos humanos (personal) como materiales (equipo médico), en muchos casos existe personal, sin embargo, a nivel de coordinación, planificación de políticas, controles y procesos ocasiona que los servicios no se cumplan con las expectativas del usuario lo cual motiva a generar niveles bajos de satisfacción. Muy aparte de la falta de planificación, también existe que el personal no cuenta con un plan de estrategias en donde se detallen las diversas estrategias de adquisición de materiales o equipos médicos, lo cual motiva a reducir los niveles de satisfacción, puede existir un personal capacitado y actualizado, sin embargo, si los servicios de atención que se ofertan son desarrollados con equipos obsoletos, tiende a que los clientes perciban como un mal servicio. Considerando este factor, es de necesario e importante la inclusión de un plan de mejoras que ayude a mejorar los niveles de calidad del usuario o cliente de la institución hospitalaria.

Formulación el problema

Luego del proceso para identificar el problema de la presente investigación, en donde se evidenció una mala gestión, planificación y coordinación, de todos los recursos de la institución hospitalaria, debido a ello se formula el problema de la siguiente forma: ¿Cuáles son los principales factores que afectan los niveles de calidad de una clínica particular de la ciudad de Guayaquil?

Justificación

El Sistema de Salud del Ecuador se caracteriza por la segmentación en sectores, privado y público. Al igual que en otros países de la zona andina, un sistema de seguridad social que se encuentra financiado por medio de las cotizaciones de empleados del sector público conviven con los sistemas del sector privado con el fin de desarrollar un sistema eficaz de salud en el cual se incluyen la asistencia a los más pobres. En muchos casos los principales problemas dentro de una institución de salud son la falta de insumos médicos, materiales y equipamiento necesarios para proporcionar atenciones médicas oportunas y eficientes.

La salud es un derecho que poseen todos los seres humanos, el cual se encuentra estipulado dentro de las leyes y normativas aplicables en territorio nacional como internacional. La práctica médica con la intervención de diversos mecanismos de equipamiento tecnológico, de nuevos insumos médicos, han permitido solucionar diversos problemas de salud que se han generado dentro de la población mundial. Al indicar que la salud es un derecho, significa que los gobiernos tienen la responsabilidad de generar o crear diversas condiciones que permitan a la sociedad mejorar la calidad de vida por medio de una salud mucho más saludable, en cambio dentro del sector privado esto tiene mucha más relevancia.

Entre los aspectos que se mejoran por medio de un adecuado plan de mejoras dentro de una institución hospitalaria son: proporcionar y desarrollar un entorno que sea seguro y funcional, con un correcto uso y mantenimiento de los equipos y espacios que poseen los centros de salud público o privados; generar procesos de planeación estratégicos necesarios para desarrollar nuevos canales de atención para solventar las necesidades del usuario o cliente; minimizar la cantidad de tiempo requerido para solucionar un problema dentro de la institución logrando aumentar la satisfacción del usuario. La relación entre el centro de salud y el usuario o cliente definen un sin número de pautas, actitudes y comportamientos socialmente establecidos que se generan en cada encuentro clínico y que mejoraran la conocida como RMP (Relación Médico – Paciente), es por ello que planificar estrategias con el fin de mejorar la calidad de la atención en una institución de salud, aumentara las relaciones y motivara al aumento del índice de satisfacción.

La investigación, al tener un enfoque científico contribuye al desarrollo de nuevas metodologías para fomentar el aumento de los índices de satisfacción dentro del ámbito de la salud, cumplimiento con los parámetros establecidos en la Constitución del Ecuador, puesto que, en el Art# 32 de esta se indica que la salud de las personas es un derecho primordial y fundamental y que está sustentado en el Plan Nacional del Buen Vivir. Al ser considerada la salud como un derecho irrevocable para la sociedad, la presente investigación se convierte es un estudio de importancia para de nivel público, puesto que busca mejorar la calidad en los servicios de atención hospitalaria y esto es un derecho fundamental de la sociedad, tanto a nivel público como privado.

Finalmente, es importante realizar el énfasis para el autor de la investigación, puesto que, este estudio es motivo para mejorar los niveles de conocimientos y experiencia lo que motiva a mejorar la calidad de vida por medio del aumento de sus

niveles de ingresos, generado por el grado académico que será obtenido al finalizar la presente investigación.

Objetivos

Objetivo general

Determinar los niveles de satisfacción de los usuarios de una clínica particular de la ciudad de Guayaquil por medio de un cuestionario, lo cual permita desarrollar un plan de mejora.

Objetivos específicos

1. Analizar la fundamentación teórica relacionada a la calidad en la atención de servicios de salud para construir el marco conceptual de la propuesta de investigación.
2. Revisar los estudios previos y la situación actual de la clínica caso de estudio, para realizar el marco referencial de la propuesta, logrando obtener un referente que sustente la presente investigación.
3. Determinar los niveles de satisfacción de los pacientes de una clínica particular de la ciudad de Guayaquil, por medio de un cuestionario previamente validado.
4. Desarrollar la esquematización de un plan de mejora que permita aumentar los actuales niveles de satisfacción de la calidad en la atención ofrecida a los pacientes.

Hipótesis

Luego del desarrollo de la identificación del problema de la investigación se formula la siguiente hipótesis:

“Un plan de mejora influye de forma positiva en los niveles de satisfacción de la calidad en la atención ofrecida a los usuarios de clínicas particulares de la ciudad de Guayaquil”

Preguntas de investigación

A continuación, se describen las preguntas de investigación:

1. ¿Cuáles son las teorías relacionadas a la calidad en la atención de servicios de salud para la presente propuesta de investigación?
2. ¿Cuáles son los estudios previos que pueden ser utilizados como referentes para el desarrollo del presente estudio investigativo?
3. ¿Cuáles son los actuales niveles de satisfacción de los usuarios de una clínica particular de la ciudad de Guayaquil?
4. ¿Cuál es la esquematización más adecuada para desarrollar un plan de mejora que permita mejorar los actuales niveles de satisfacción de la calidad en la atención ofrecida a los pacientes?

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

Salud universal

La salud es considerada como aquel estado en donde el bienestar físico, mental y social es completo y no hay afecciones o enfermedades (Organización Mundial de la Salud [OMS], 1948). La definición de salud ha cambiado durante el tiempo, el concepto se generó como reemplazo a una noción que se utilizaba desde mucho tiempo, que indicaba que la salud solo era la ausencia de diversas enfermedades de tipo biológicas. Luego en el año cincuenta esta definición fue cambiada por la OMS, en donde el bienestar humano se prolonga hasta un adecuado estado mental, físico, social.

Considerando que el acceso universal a la salud y/o la cobertura a la salud implican que las personas y la sociedad poseen un acceso, sin ningún tipo de discriminación, a los diversos servicios de salud integrada, los cuales deben ser adecuados oportunos, de calidad y estandarizados a nivel nacional, en concordancia con las necesidades, en donde los precios de los medicamentos sean asequibles lo cual manifiesta que el usuario no se debe exponer a situaciones dificultosas financieras para poder acceder a dicho servicio. El termino salud universal y cobertura de salud, se refiere a la implementación de diversas políticas, procesos y acciones en conformidad con un enfoque multisectorial lo cual motivara a relacionarlos con diversos aspectos sociales de la salud lo cual fomentara el compromiso con la sociedad (OMS, 1948).

El acercamiento universal a la salud y la cobertura a la salud son el fundamento de un sistema de salud equitativo. La cobertura universal se construye a partir del acceso universal, oportuno, y efectivo, a los servicios. Sin acceso universal, oportuno y

efectivo, la cobertura universal se convierte en una meta inalcanzable. Ambos constituyen condiciones necesarias para lograr la salud y el bienestar (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2017).

Protección social en Salud

De acuerdo a lo indicado por la OPS (2017) la protección social en salud constituye un marco de referencia para la concreción del acceso a niveles adecuados de cuidados de la salud entendiendo a ésta como un derecho o un bien preferencial que la sociedad ha consagrado. Las políticas de protección social en salud deben orientarse a la universalidad, garantizando el acceso, la calidad, la oportunidad y la protección financiera de las personas, familias y comunidad. Sin embargo, aunque universales, estas políticas deben estar atentas a producir respuestas especiales para necesidades especiales, siendo permeables al enfoque de género y proactivas en la atención de las necesidades de las minorías étnicas y culturales.

La protección social en salud no es un concepto estático, por el contrario, se encuentra en evolución, y las políticas que la componen se consolidan progresivamente, acrecentando el alcance efectivo del bien común en el campo de la salud. Para dar sostén al enfoque de protección social en las políticas de salud es necesario lograr un cierto grado de acuerdo social. A su vez estos procesos de diálogo y acuerdo social aportan a la cohesión social basada en valores democráticos mediante la apropiación social del concepto de derecho a la salud y los roles del estado y los ciudadanos en la concreción de tales derechos (OPS, 2017).

En la Declaración Universal de los Derechos Humanos este derecho viene desarrollado en el Artículo 25 en donde se manifiesta que “las personas tienen el derecho a tener un nivel de vida que sea adecuado para sí mismo y toda la familia el

bienestar”, por su parte, en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966, en su Artículo 12, se describe a la salud como un derecho universal para todas las personas con un excelente nivel de salud física y mental entre las medidas que se deben adoptar a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho figurarán las siguientes: 1) la reducción de la mortalidad y de la mortalidad infantil y el sano desarrollo de los niños; 2) el mejoramiento en todos sus aspectos de la higiene del trabajo y del medio ambiente; 3) la prevención y el tratamiento de las enfermedades epidémicas, endémicas, profesionales y de otra índole y la lucha contra ellas; 4) la creación de condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad (Revista Pfizer, 2007).

Calidad de Vida

El término calidad de vida hace referencia a varios aspectos desde el bienestar social hasta temas de carácter individual o grupal, por lo cual este término es de importancia dentro de un estudio investigación más aun cuando este se encuentra relacionado como un derecho universal como es la salud. Por primera este término fue utilizado en los años 60, en donde fue conceptualizado como la relación que se origina entre un nivel determinado de la vida objetiva de un grupo de personas y su correspondiente nivel valoración de forma subjetiva es decir con la satisfacción y el bienestar (Fernández, Fernández, & Cieza, 2010, pp. 169-184). En la medicina el concepto filosófico de la idea de calidad de vida posee dos fundamentos, uno es la derivación de la medicina en los aspectos físicos entregados al paciente, el segundo es la derivación a aspectos materiales.

De forma general, la calidad de vida se considerada como la unión de condicione so aspectos que contribuyen al mejoramiento de la vida de las personas, por otro lado es

considerado como el grado de satisfacción que tiene un individuo con relación a la salud (Oleson, 1990). Recientemente este constructo se ha relacionado con el bienestar subjetivo el cual se relaciona con las expectativas positivas o negativas.

La compleja interacción entre las diversas dimensiones humanas y la necesidad de atender a los múltiples aspectos de ellas derivados llevan a cuestionar el modo de producción de las acciones de salud y cuál es el modelo capaz de, con bajo costo, alcanzar alta resolutivez y ser extensivo a toda la población, en una perspectiva integradora con posibilidad de enfrentamiento de los problemas de salud (Siqueira, 2001). La calidad de vida a través de su carácter integrador, interrelacional y multidimensional, se guía en los varios contextos de la salud y en las múltiples dimensiones humanas: biológicas, sociales, psicológicas y espirituales que se interrelacionan entre sí (Zamberlan, Calvetti, Deisvaldi, & Siqueira, 2010).

La calidad de vida en el contexto actual, puede ser percibida desde diferentes puntos de vista, surge de diversas situaciones, por cada individuo que integra la sociedad actual, y esto está relacionado a los aspectos económico, social, ambiental, cultural, físico y espiritual. En el área de la salud, se han realizado diferentes investigaciones en donde el centro de los estudios es la influencia de la calidad de vida en la salud de la sociedad, y los diversos enfoques para medirla de forma objetiva y subjetiva (Zamberlan et al., 2010). Debido a ello es necesario el estudio de diversas áreas del conocimiento para establecer respuestas confiables sobre la calidad de vida, una de ellas es la atención que se brindan en los centros de salud.

Calidad en el sector de la Salud

De acuerdo a la literatura el concepto o definición de calidad en aspecto de salud es variado. Según Forrellat (2014) la calidad es el desempeño adecuado (de acuerdo con las normas) que están relacionadas o al alcance de la sociedad con la capacidad para generar un impacto en los diversos aspectos relacionados a la salud (pp. 179-183). En cambio, para Ipinza (2007) la calidad en la atención por otro lado consiste en aplicarse a las ciencias y a la tecnología en el sector de salud, logrando maximizar múltiples beneficios a la salud disminuyendo los riesgos y aumentando el grado o nivel de calidad, de tal forma que se logre los diversos beneficios esperados por el usuario, logrando tener un equilibrio entre los esperado por las personas y lo otorgado por la institución de salud (p. 47).

El concepto de calidad a cambiado en el tiempo, que se origina desde el control para la producción o elaboración de un producto o servicio para llegar a la definición de calidad total. En la actualidad existen diversos puntos centrales o claves para las organizaciones, sin embargo, el único que definen a la calidad en una organización son los clientes por ello este es el elemento clave, por lo cual se centra en cumplir con todos los requisitos que este solicite (Munro, 1994). Por otro lado, de acuerdo a la administración, el termino calidad total se refiere a la calidad desde el proceso de transformación hasta la comercialización, distribución y satisfacer las necesidades del cliente final. Considerando lo manifestado anteriormente el termino calidad está relacionado con actividades y funciones empresa (Brito, Clasen, & De Otero, 1994, pp. 33-61), la calidad está inmersa en toda la organización.

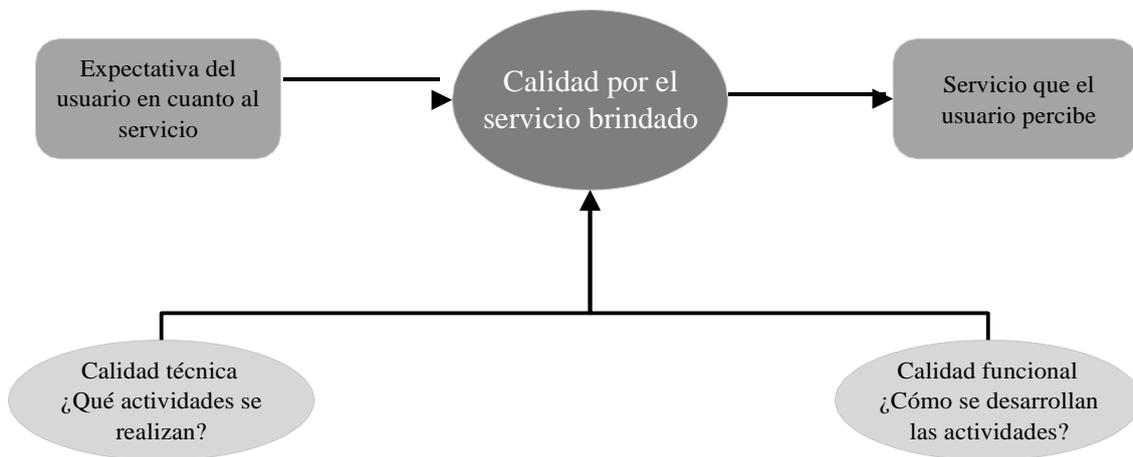


Figura 1. Modelo de la calidad de servicio percibido en una institución de salud

Adaptado de: (Gronroos, 1978)

El organismo ISO (Internacional Organization for Standardization) en su norma 8402 define a la calidad como aquellas características de una organización con las cuales es posible la capacidad para cubrir las necesidades de los clientes. Las características que se precisan por lo general o se relacionan con el término calidad son básicamente: disponibilidad, confiabilidad, seguridad, facilidad de uso, precio, beneficios, es decir todos estos aspectos deben estar presentes al momento de satisfacer las necesidades de un cliente (Miyahira, 2001, pp. 75-77).

La mayoría de los esfuerzos para mejorar la calidad en el campo de la salud se han enfocado a los conocimientos, habilidades del personal médico y paramédico, a factores relacionados con los suministros y a la prestación de los servicios (Jaramillo, 1998). Es importante, además, desarrollar una adecuada gestión de la calidad de manera que el cliente externo no sea el único vinculado a la calidad del servicio, sino también el cliente interno, estos tienen un peso importante a la hora de que el cliente externo perciba una buena calidad de los servicios que brinda la organización. Por tal razón es crucial que los directivos de estas instituciones sean capaces de atraer y motivar a la persona más adecuada, recompensarla, retenerla, formarla, y satisfacerla, puesto que un

trabajador motivado por su trabajo debe brindar un servicio de calidad que satisfaga al cliente, demostrando amabilidad y buen ánimo (Hernandez V. , Quintana, Mederos, Guedes, & Garcia, 2008, p. 2).

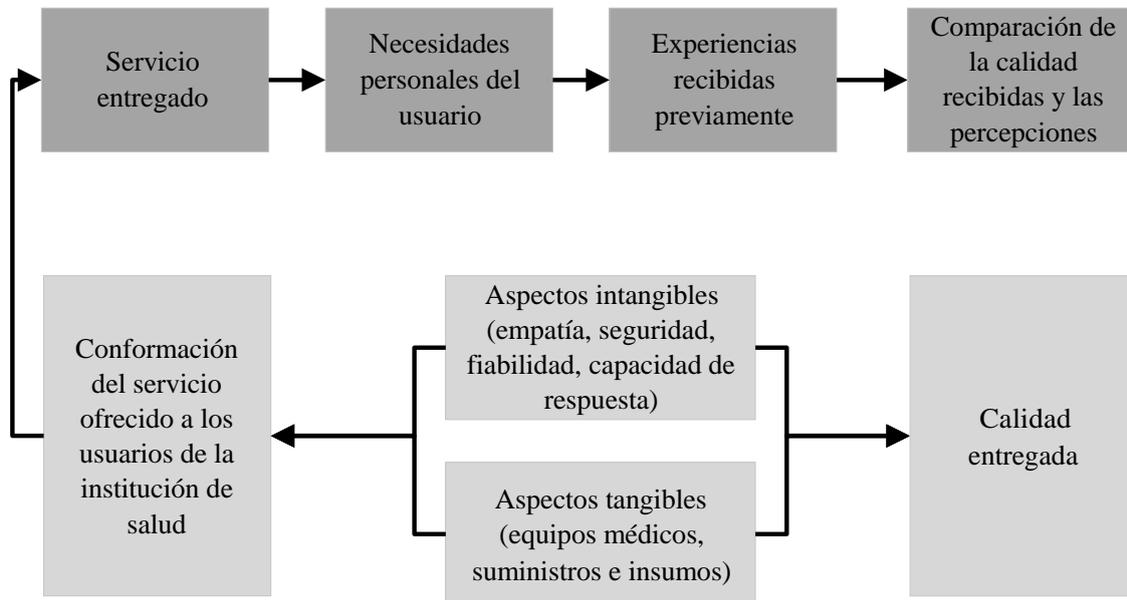


Figura 2. Proceso del servicio de calidad en una institución de salud

Adaptado de: (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)

Según lo manifestado por Gilmore y Moraes (1996) la calidad es considerada como un concepto clave en la sociedad, más aún para los servicios de salud (p. 2), por su lado La Organización Mundial de la Salud la define a la calidad como:

- Nivel adecuado de excelencia.
- Utilización de forma eficiente de los recursos tanto humanos como materiales.
- Riesgo mínimo para el usuario.
- Elevado nivel de satisfacción del usuario.
- Impacto positivo en la entrega del servicio de salud

La OMS relaciona diversos términos con la calidad, estos se detallan en la siguiente tabla

Tabla 1.

Términos relacionados a la calidad en los servicios de salud

Termino relacionados a la calidad en los servicios de salud
Eficacia
Adecuación
Seguridad
Eficacia
Respeto y cuidado
Disponibilidad
Puntualidad
Efectividad

Adaptado de: (Gilmore & Moraes, 1996)

En las instituciones de salud, específicamente en la actividad hospitalaria, existen insatisfacciones del personal que pueden influir en el nivel de desempeño individual y organizacional, lo que afecta la calidad del servicio que se brinda (Hernandez V et al.,2008). Es por ello que se realiza esta investigación con el objetivo de analizar la calidad percibida del servicio hospitalario y su relación con la falta de planes de inversiones, lo que permitirá formular estrategias que contribuyan a la elevación de las mismas.

Calidad y Equipos médicos

Para el desarrollo de un correcto proceso de calidad en cuanto a la utilización de los equipos médicos de debe tener en cuenta diversos aspectos (American Society for Healthcare Engineering, 1996), a continuación, se enumeran varios mecanismos a cumplir dentro del proceso de calidad con equipos médicos.

Tabla 2.

Mecanismos en el proceso de calidad y equipos médicos

Actividad – Mecanismo
Pruebas de seguridad
Verificación y calibración
Mantenimiento preventivo
Mantenimiento correctivo
Inventario para el mantenimiento
Mantenimiento del entorno

Adaptado de: (Rodríguez & Sánchez, 2001, p. 1-2)

La mayoría de los esfuerzos para mejorar la calidad en el campo de la salud se han enfocado a los conocimientos, habilidades del personal médico y paramédico, a factores relacionados con los suministros y a la prestación de los servicios (Hernandez V et al.,2009). Es importante, además, desarrollar diversas estrategias y planes de recursos lo cual permitirá desarrollar una adecuada gestión de la calidad de manera que el cliente externo no sea el único vinculado a la calidad del servicio, sino también el cliente interno. La necesidad de contar con un adecuado modelo de gestión de los recursos es fundamental para el libre desarrollo de la satisfacción de los usuarios de un centro de salud ya sea este público o privado.

Calidad total principios e importancia

De acuerdo a Arango (2009) una institución de salud es considerada como una empresa, es por ello que la calidad total se relaciona con los costos de operación de una organización. Deming (1989) manifestó que lo importante es prevenir, no corregir fallas

o errores, por lo cual se propone que una organización debe adoptar una filosofía de conciencia de la calidad, en base a cuatro componentes, (a) disminuir costos por la implementación de procesos, (b) reducir errores, (c) reducir los obstáculos, (d) mejorar la utilización de los materiales, recursos y equipos. Por otro lado, y siguiendo lo manifestado por Alexander (1994) en donde se indica que el termino calidad es considerado como estrategia lo cual motiva a mejorar las diferentes necesidades de los clientes y usuarios lo genera un mayor retorno de la inversión.

De acuerdo al mejoramiento continuo creado por Kaizen, se manifiesta que la filosofía de la calidad se relaciona de forma directa con los procesos, con la finalidad de eliminar las falencias y errores, optimizar y mejorar la calidad y disminuir los riesgos y costos del proceso productivo (Imai, 1998). La finalidad es que la empresa genere procesos que permita:

- Reducción de falencias y errores.
- Disminuir el tiempo de espera.
- Mejorar la utilización de activos.
- Garantizar un adecuado entendimiento.
- Facilidad en su uso.
- Amigable con el usuario
- Capacidad de adaptación con las necesidades del usuario.
- Generar ventaja competitiva
- Optimización del recurso humano

Según lo manifestado en los ítems anteriores, se puede indicar que la calidad se enlaza con la preocupación de mejorar los servicios, mejorar los índices de riesgos por medio de la eliminación de errores y disminución de falencias. Considerando que los

errores y falencias es una salida de dinero de la empresa, es por ello que por miedo de la calidad los diversos procesos de la empresa disminuyen los errores lo significa menos salida de dinero (Arango, 2009).

Luego del desarrollo y análisis de las diversas teorías se manifiesta que es de vital importancia estudiar la satisfacción de la sociedad en cuanto a los servicios que se brindan dentro de una institución de salud, denominados como hospital clínico, centro de salud, etc. Los fundamentos teóricos determinaron que la calidad en la atención en salud se encuentra relacionada con un derecho universal. Es por ello que se deben realiza diversas investigaciones para cumplir con los requerimientos de este derecho universal.

Marco Legal

Según lo expuesto en la Constitución de la República del Ecuador en el capítulo dos, en donde se describen los diversos Derechos del Plan Nacional del Buen Vivir, en la sección nuevo se indica que:

Personas, usuarios y salud.

En el artículo 52 se manifiesta que todas las personas, clientes, usuarios y/o consumidores tienen el derecho a recibir o disponer de diversos servicios, productos o bienes de forma óptima y que contengan un alto nivel de calidad, y al mismo tiempo posean la libertad para elegirlos. Por medio de este apartado se puede indicar que los usuarios poseen y tienen el derecho a recibir un servicio con la más alta calidad con el objetivo de satisfacer las necesidades de los individuos sin poner el riesgo de los mismos, o en su defecto disminuir los niveles de riesgos por medio de la optimización de todos los servicios, bienes o productos.

Por otro lado, en el artículo 53 se expone que las organizaciones, entidades, instituciones o empresas tanto del sector público como del privado que tengan la función de proveer y otorgar diversos servicios o productos para la sociedad deberán mejorar todos sus procesos de forma continua con el fin de aumentar los niveles de satisfacción y de calidad. Actualmente la necesidad de cubrir las necesidades de los usuarios por medio de un nivel alto de calidad es un derecho designado por el Estado el cual debe ser equitativo para toda la sociedad.

En la Ley Orgánica de Salud, dentro de la sección siete en el artículo 32 se indica que el término salud es considerado como un derecho que posee toda una sociedad y por consiguiente todos sus ciudadanos, se acuerdo a esta ley esto se enlaza con diferentes derechos entre ellos la educación, la alimentación, medio ambiente, seguridad social, y todos aquellos que guarden relación con este término. Por otro lado, se indica que las entidades que proporcionen este tipo de servicio, si son públicas el Gobierno tiene la obligación de garantizar el 100% al acceso de este derecho, y similar a esto debe ser en las entidades de carácter privado en donde, en cambio en las empresas de carácter privado el derecho a la salud debe tener los mejores niveles de calidad, puesto que los usuarios cancelan un determinado valor, debido a ello la responsabilidad es mucho mayor.

En la Ley Orgánica de Salud dentro del capítulo uno se manifiesta que el derecho a salud es un derecho ligado a la protección de los individuos de una sociedad, por ello esto es una prioridad en todo Estado, los Gobiernos mantienen programas de calidad y mejoramiento de la satisfacción en las entidades públicas mientras que las instituciones de carácter privado deben mejorar y optimizar sus procesos de calidad con el objetivo de aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios, esto por medio de la

adopción de normas, reglamentos, lo cual motivara al desarrollo de un sistema de seguridad en la salud.

En el capítulo tres de esta misma Ley se indican los derechos y deberes de los ciudadanos y de todas aquellas empresas, instituciones u organismos que proveen este tipo de derecho universal ya sean estas privadas o públicas, específicamente en los literales c, j y k se indica que dichas instituciones deben vigilar que los diversos servicios proporcionados por ellos se encuentren en un proceso de constante desarrollo lo cual aumentara los niveles de calidad.

En el artículo doce se indica que todos aspectos relacionados con la salud deben de tener una orientación relacionado al mejoramiento continuo y a invertir en proceso de aumento de calidad, lo cual contribuye a mejorar los niveles de satisfacción fomentando de forma progresiva del derecho a la salud por parte de los ciudadanos, lo cual debe ser enmarcado con un componente de equidad e igualdad.

La Ley Orgánica del Sistema de Salud Nacional en su artículo cinco se expone que en un sistema de salud ya sea público o privado se debe implementar diferentes programas o estrategias que estén orientadas a mejorar los servicios de salud, todo esto motivara a mejorar y garantizar la protección y la oferta del derecho a la salud y este debe tener un enfoque que guarde relación con el acceso equitativo

Por otro lado, en el artículo seis de esta misma Ley se determina que la salud es un derecho prioritario para toda sociedad, y pese a que este sea otorgado por una institución de carácter privado o público se debe entregar un servicio integrado y orientado a satisfacer todas las necesidades del usuario.

El estudio y análisis de las leyes y normativa relacionada a la calidad en salud permitió conocer que los servicios otorgados por una organización de salud, tiene que mantener de forma progresiva planes que mejoren y optimicen la calidad en la salud lo cual motiva a aumentar los niveles de satisfacción en la sociedad.

Marco Conceptual

Eficacia

Es el procedimiento o tratamiento en relación a la condición del paciente: El grado al que la atención/intervención para el paciente ha demostrado lograr el resultado deseado/programado.

Adecuación

Es una prueba, procedimiento, o servicio específico para satisfacer las necesidades del paciente: El grado al que la atención/intervención proporcionada es relevante a las necesidades clínicas del paciente, dado el nivel actual de conocimientos. El grado al que la atención/intervención para el paciente es coordinada entre los médicos, instituciones y con el tiempo.

Seguridad

El grado al que el riesgo de una intervención y el riesgo en el entorno son reducidos para el paciente y otros, incluyendo al médico, cuando el paciente u otros a quienes se proporcionan los servicios.

Eficacia

Palabra asociada a proporcionar diversos servicios de forma óptima. Es una relación entre los resultados (de la atención) y los recursos utilizados para prestar

servicios al paciente. Puede ser considerado como un criterio institucional que permite revelar la capacidad para alcanzar las metas o resultados propuestos, por medio de la eficacia se lograran los diversos objetivos propuestos por la organización.

Respeto y cuidado

El grado al que el paciente o un apoderado participa en las decisiones sobre su atención y el nivel de sensibilidad y respeto hacia las necesidades, expectativas y diferencias individuales por parte de los que prestan el servicio.

Disponibilidad

Es el grado al que la atención e intervención adecuada está disponible para satisfacer las necesidades del paciente. La disponibilidad de una prueba, procedimiento, tratamiento o servicio para el paciente que lo necesita.

Puntualidad

El grado al que se proporciona la atención al paciente en el momento más beneficioso o necesario. La puntualidad con que una prueba, procedimiento, tratamiento o servicio necesario es proporcionado al paciente.

Efectividad

El grado al que la atención – intervención para el paciente es coordinada entre los médicos, instituciones y con el tiempo. La efectividad con que las pruebas, procedimientos, tratamientos y servicios son proporcionados. Es considerada como el grado para satisfacer las demandas planteadas por la sociedad lo cual refleja la capacidad de respuestas a las exigencias de la sociedad.

Calidad

Calidad es el conjunto de propiedades inherentes a una determinada cosa lo cual permite apreciarla y concluir que es mejor, peor o igual a las demás del mismo grupo y que poseen las mismas características pero que tiene atributos específicos lo cual permite diferenciarlas. Por otro lado, la calidad es la unión de características y propiedades que posee un producto o servicio y que permite satisfacer necesidades.

Hospital

Es un establecimiento público o privado en el que se curan los enfermos, en especial aquellos carentes de recursos.

Clínica

Es una institución organizada, atendida y dirigida por personal competente y especializado, cuya misión es la de proveer, en forma científica, eficiente, económica o gratuita, los complejos medios necesarios para la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de las enfermedades y para dar solución, en el aspecto médico, a los problemas sociales.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

Estudios previos realizados

Son varios los estudios realizados con el fin de aumentar la calidad en los servicios de salud considerando que este es un derecho universal y fundamental de toda la población. Por ello la necesidad del desarrollo de investigaciones que fomentan estrategias y modelos que permitan un adecuado funcionamiento de la calidad en la atención al usuario externo. En el estudio desarrollado en Colombia por Agudelo, Cardona, Ortega y Robledo (2011) titulado “Sistema de salud en Colombia: 20 años de logros y problemas” indica que es necesario que un centro de salud mantenga diversas fuentes de financiamiento o desarrolle planes e inversión de tal forma que esto permita cumplir con lo solicitado por el usuario más aun cuando esta institución es de índole privada, sumado a esto es necesario el desarrollo de políticas de salud.

Por su lado en el estudio titulado para determinar la calidad en los servicios de atención por parte de la enfermería de un hospital de enseñanza realizado por Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz y Gomes (2014) en Brasil, en donde el principal objetivo de esta investigación era la evaluación de la calidad, en donde sus principales resultados fueron que los servicios relacionados con los equipos médicos tuvieron una calificación baja, puesto que las infraestructura y los recursos que tenía el centro de salud eran escasos. Otra de las conclusiones importante dentro de este estudio fue que a pesar de la falta de equipos médicos el paciente se encontraba satisfechos puesto que la atención tenía un alto nivel de participación en la satisfacción general del paciente. Un aspecto relevante de este estudio es el análisis en donde se indica que las nuevas tendencias tecnológicas en el cuidado de salud aumentan los costos y al mismo tiempo elevan los

requerimientos y expectativas del usuario lo cual motiva a bajar los niveles de calidad en la atención médica.

Es necesario indicar los resultados determinados en un estudio realizado en España por Martín, Gallardo, Gómez y Fernández (2005) titulado “Percepciones y expectativas sobre la atención primaria de salud: una nueva forma de identificar mejoras en el sistema de atención” indicaron que para la obtención de la satisfacción de un usuario prima el trato recibido por parte de los profesionales. Sumado a esto es la calidad en relación a los recursos que posea la organización. Este estudio concluye indicando que, por medio de una adecuada atención, el tiempo otorgado por el profesional, los recursos y equipos médicos, mejoran la satisfacción de los pacientes puesto que sus requerimientos son cumplidos con niveles más altos.

Por otro lado, en el estudio sobre las “Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público” en donde se obtiene como resultados que la calidad en la atención está ligado a componentes técnicos e interpersonales, se determinó que los profesionales que desarrollen actualizaciones de conocimientos tienden a mejorar su calidad en atención. Como resultado final se manifiesta la necesidad de contar con procesos de atención en todo el personal lo cual mejorará la percepción del paciente y brindará un cuidado adecuado aumentando la calidad en la atención del centro de salud, dicho estudio fue elaborado en Perú (Fhon, Córdova, Villanueva, Fhon, & Rodríguez, 2015, pp. 80-87).

Al momento de analizar el estudio para conocer el grado de satisfacción que existe entre un paciente y los médicos en estado de entrenamiento de las salas de medicina interna, dentro del área de hospitalización, desarrollado en Perú, en donde se evaluó el comportamiento de los médicos y su relación en la satisfacción de los usuarios

determinó que los equipos y recursos médicos juegan un papel importante dentro del desarrollo de la atención de los pacientes de un centro de salud. Los niveles de satisfacción de un usuario dependen en gran medida de los recursos que posee el médico al momento de entregar el servicio, sin embargo, este vacío es llenado por medio de las habilidades comunicacionales que posee el profesional lo cual motiva a menospreciar esta variable (Tsuchida, Bandress, & Guevara, 2003, pp. 175-180).

Por otro lado, analizando los estudios de carácter nacional como es el caso del informe elaborado por Hurtado y Gutiérrez (2016) en donde la principal finalidad fue el análisis de los determinantes en los índices de satisfacción de los pacientes del Hospital del Niño durante el periodo 2013 al 2015. Los resultados encontraron demostrar que para desarrollar un adecuado plan de mejoras es necesario conocer el actual nivel de satisfacción de los usuarios. El resultado demostró que los índices de satisfacción no dependen de la tasa de mortalidad hospitalaria, otro resultado es que la satisfacción depende en gran medida por la atención y por los materiales usados en las consultas a los usuarios (Hurtado & Gutierrez, 2016).

En el estudio presentado por Ortega (2017) en donde se presentaba un modelo de plan de estrategias que permita mejorar la calidad en la atención que se brinda en el Hospital del IESS de la ciudad de Milagro dentro del área de emergencia. Se llegó a la conclusión de que la calidad depende en gran medida del trato que desarrolle el personal de la institución al usuario. Este factor es esencial dentro de un plan de mejoras para aumentar niveles de satisfacción, es por ello que la institución debe motivar a su recurso humano a mejorar este factor, o en su defecto fomentarlo por medio de charlas, capacitación y talleres (Ortega, 2017).

Satisfacción y Salud en Ecuador

El sistema de salud de Ecuador está compuesto por dos sectores: público y privado. El sector público por su lado está conformado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), el Ministerio de Salud Pública (MSP), los servicios de salud de las municipalidades y las instituciones de seguridad social (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional e Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas. El MSP ofrece servicios de atención de salud a toda la población. El MIES y las municipalidades cuentan con programas y establecimientos de salud en los que también brindan atención a la población no asegurada. Las instituciones de seguridad social cubren a la población asalariada afiliada.

El sector privado comprende entidades con fines de lucro (hospitales, clínicas, dispensarios, consultorios, farmacias y empresas de medicina prepagada) y organizaciones no lucrativas de la sociedad civil y de servicio social. Los seguros privados y empresas de medicina prepagada cubren aproximadamente a 3% de la población perteneciente a estratos de ingresos medios y altos. Además, existen al menos diez mil consultorios médicos particulares, en general dotados de infraestructura y tecnología elementales, ubicados en las principales ciudades y en los que la población suele hacer pagos directos de bolsillo en el momento de recibir la atención (Lucio, Villacres, & Henríquez, 2011).

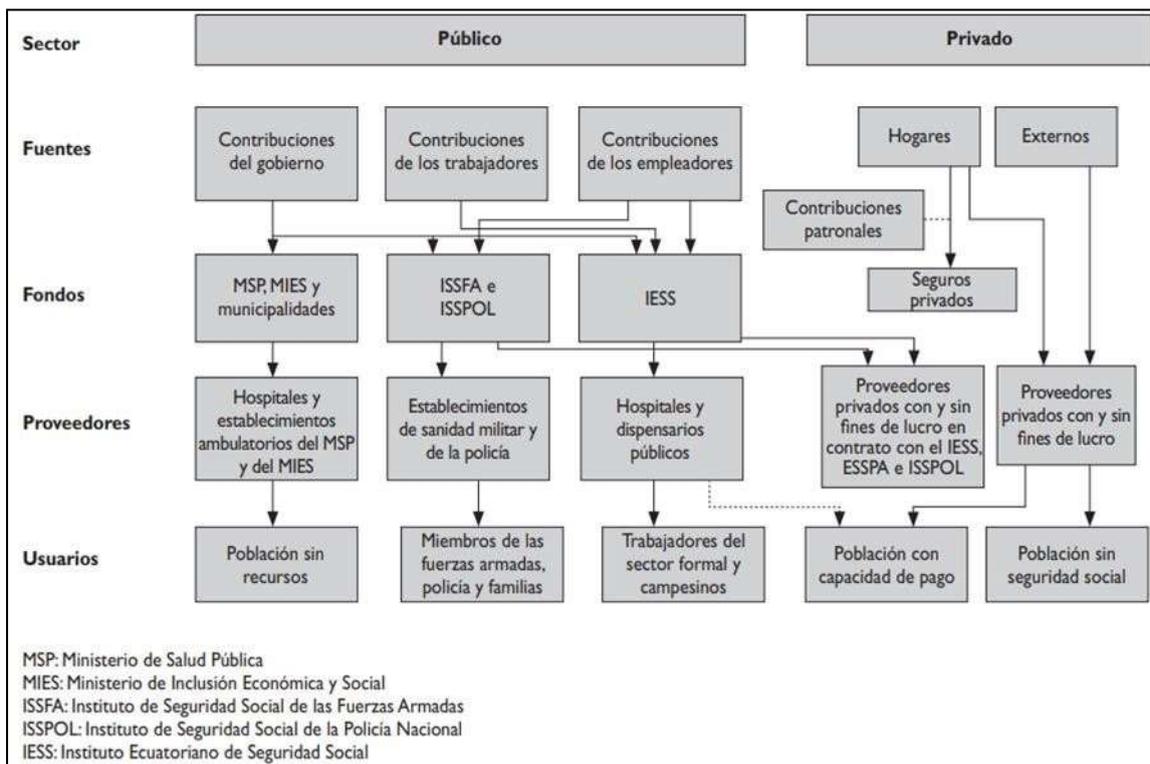


Figura 3. Integrantes del Sistema de Salud en Ecuador

Tomado de: (Lucio, Villacres, & Henriquez, 2011)

Inversión y salud

En el estudio desarrollado por Arango (2009) en donde la finalidad fue determinar la importancia que tiene los costos dentro del proceso de calidad dentro de las empresas de salud y como esto se convierte en una herramienta de competitividad, se analizó la importancia que guarda la inversión con el término calidad y con los procesos de gestión dentro de las entidades de salud. Se evidenció que es necesario que los profesionales o directivos del centro de salud mantengan diversos medios que permitan tomar decisiones respecto a la adquisición de nuevos equipos que permitan mejorar la calidad de los pacientes. Por otro lado, se manifiesta que es necesario la inclusión de nuevos procesos, procedimientos y normas, ya que las instituciones de salud son consideradas como empresas u organizaciones por lo cual es fundamental que

una organización posea métodos para la cuantificación de futuras inversiones de tal forma que las decisiones se tomen en base a estrategias y objetivos (Arango, 2009).

La inversión para la calidad, esta evidenciada por diversos instrumentos o recursos que están relacionados con una serie de actividades, en donde la finalidad es prevenir errores o fallas dentro de los procesos de atención al usuario, a continuación, se mencionan instrumentos relacionados a la inversión y calidad:

- Implementación, diseño y rediseño de procesos y procedimientos
- Desarrollo de un plan de capacitación para la ejecución y acción de procesos de control.
- Sesiones de trabajo para la evaluación y funcionamiento de planes de financiamiento.
- Implementación de planes estratégicos y políticas de inversión.
- Planes de auditoría y control de presupuestos.
- Planes de estudios para medir la satisfacción de los usuarios.
- Planes para la adquisición de equipos hospitalarios/médicos.

Los aspectos antes mencionados son instrumentos que permiten mejorar la calidad ofrecida al usuario en una institución de salud, todos ellos necesitan de valores o montos de dinero para poder ser ejecutados por lo cual todo esto es considerado como inversión. Arango (2009) manifestó que la inversión tiene la finalidad de lograr mejorar la calidad, todos estos montos invertidos en el mantenimiento y mejoramiento de los procesos, se consideran inversión en calidad, es decir, en esfuerzos para que se logre una atención de los clientes con la mayor eficiencia.

Tabla 3.

Aspectos de inversión para mejorar la calidad

Elementos de inversión para el mejoramiento de la calidad
Revisión del diseño
Revisión de los planos
Orientación de la ingeniería en función de la calidad
Programas y planes de aseguramiento de la calidad
Evaluación de proveedores
Estudios sobre la capacidad y potencialidad de los procesos
Entrenamiento para la operación
Capacitación general para la calidad
Desarrollo e implantación de un sistema de recolección y presentación de datos
Auditorías y mantenimiento preventivo
Auditorías internas
Desarrollo del plan de control de calidad del proceso
Implantación del proceso de mejora continua
Planificación de la calidad
Procedimientos de formación
Contacto con los clientes para conocer sus expectativas
Manuales técnicos
Preparación de normas de trabajo
Modelación y simulación de procesos
Sistema de aseguramiento de la calidad
Revisiones de las instalaciones
Revisión de diagramas de flujo
Plan de calidad del programa
Estudios de capacidad de procesos
Mantenimiento preventivo
Revisiones del proceso
Monitoreo y control ambiental

Adaptado de: (Arango, 2009)

El término inversión dentro del proceso de calidad de un centro de salud, puede ser considerado como una herramienta de gestión que permite cuantificar en termino monetarios lo necesario para mejorar la calidad. Una correcta evaluación de la calidad dentro de una institución permitirá que los directivos tomen las mejores decisiones con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios. Según lo manifestado por Arango (2009) las empresas de salud por la multiplicidad de procesos, procedimientos y normas, entre otros factores, tienen una alta probabilidad de fallas o errores que producen unos costos injustificados que, de conocerse, permitirán a la empresa su reducción o control, mejorando su rentabilidad y aumentar la calidad en el servicio presentado a sus usuarios.

Mukodsi y Borges (2000) manifestaron que es necesario que una entidad de salud se base en cuatro criterios para mantener correctas actividades de inversión, por medio del cual aumentaran la eficiencia y optimizaran los recursos de una organización lo cual motivará a mejorar la satisfacción de los usuarios (pp.551-555), a continuación, se presentan los criterios:

Tabla 4.

Criterios para mejorar los procesos de inversión de una institución de salud

Criterio	Descripcion
Utilización de capacidades instaladas	Se refiere al aprovechamiento y al uso óptimo lo cual disminuirá el monto de inversiones y a la vez incrementa los servicios a la sociedad.
Recursos, materiales y equipos no utilizados	Es imposible lograr una adecuada eficiencia económica si hay adquisiciones en exceso, equipos no explotados por falta de instalación o la falta de agilización en su reparación.

Control interno de los recursos humanos, materiales y financieros	Cumplimiento estricto de normas y procedimientos en todo lo relativo a bienes materiales, financieros y recursos humanos.
Análisis de la ejecución del presupuesto	El control del presupuesto es un elemento decisivo en la disciplina financiera, de esto dependerá un correcto uso de las inversiones.

Adaptado de: (Mukodsi & Borges, 2000)

Por medio de los aspectos antes mencionados se concibe incrementar el poder resolutivo de la atención y alcanzar una mayor eficiencia, efectividad y calidad en acciones del sistema de salud, con mayor nivel de satisfacción de la población.

El análisis de los estudios previos, determino que el termino calidad en los servicios de salud, guarda relación con la mejora en una sociedad, de tal forma que el pleno desarrollo de esta mejora los niveles de satisfacción de un grupo de personas. Por otro lado, y siguiendo las investigaciones referenciadas la calidad guarda estricta unión a la optimización progresiva de los recursos humanos y materiales de un centro de salud, hospital o clínica.

Descripcion del lugar de la investigación

Reseña histórica

El desarrollo de la investigación se realizará en torno a una clínica de la ciudad de Guayaquil, denominada “Clínica Guayaquil”, la institución objeto de estudio fue fundada en el año de 1919 por el Dr. Abel Gilbert Pontón, en conjunto con los directores Edmundo Vera y Juan Verdesoto. Se inició con servicios básicos e infraestructura limitadas (local alquilado, de tipo madera.). Entre los primeros servicios

otorgados por esta institución a la sociedad fueron primeros auxilios para heridos y contusos. En año de 1941 el local de la clínica se tornaba estrecho y anticuado, por lo cual la clínica se sometió a una renovación y se empezó a la construcción de un moderno edificio de dos plantas de cemento armado localizado al norte de la ciudad de Guayaquil.

Actualmente esta institución se encuentra denominada como Compañía Anónima Clínica Guayaquil Servicios Médicos S.A. que cuenta con modernos equipos de tecnología e infraestructura. La clínica es pionera y ha realizado inversiones dirigidas a prestar un excelente servicio de diagnóstico y tratamiento en el área de medicina y cirugía, destacándose en el área cardiovascular (Clinica Guayaquil, 2018)

Tabla 5.

Filosofía institucional de la clínica Guayaquil

Filosofía institucional	
Misión	Desde nuestra fundación ha sido siempre la de servir, servir a quien nos necesite de manera oportuna, eficiente y segura, apoyados en el profesionalismo de nuestros médicos y en la más avanzada tecnología para así colaborar con el bienestar de nuestra comunidad.
Visión	Ser una organización líder que atienda a sus pacientes de forma confiable y segura, promoviendo servicios innovadores, con la experiencia y calidez de nuestra gente, con una gestión que se anticipe y se adapte al cambio permanentemente.

Tomado de: (Clinica Guayaquil, 2018)

Servicios

La Clínica Guayaquil viene prestando sus servicios médicos desde hace 98 años a la sociedad guayaquileña y al país en general, a continuación, se presentan los principales servicios ofrecidos por la clínica Guayaquil:

Tabla 6.

Servicios ofrecidos por la institución caso de estudio

Servicios ofrecidos por la clínica Guayaquil
Cirugía Cardiovascular
Cirugía General
Cirugía Laparoscópica
Cirugía Plástica
Hemodinamia e Intervencionismo Cardiovascular y Neuro-Intervencionismo
Dermatología
Endocrinología y Nutrición
Gastroenterología
Medicina Deportiva
Neurología
Oftalmología
Otorrinolaringología
Psiquiatría
Rehabilitación
Traumatología y Ortopedia
Urología

Tomado de: (Clinica Guayaquil, 2018)

Horario de atención

La Clínica Guayaquil dispone de turnos de trabajo distribuidos de la siguiente manera: 7:00 a 19:00, 19:00 a 7:00, los grupos de trabajo laboran los 30 días del mes en un esquema alternado de 22 días de trabajo y 8 días de descanso. La Clínica Guayaquil bajo sus ejecutorias e innovaciones sigue manteniendo su amplia y conocida reputación como centro clínico-hospitalario de primera línea en donde ha llegado a conformar una escuela de cirugía dentro de un ambiente en el que prima los ideales de su fundador.

Personal

El actual personal de la clínica caso de estudio asciende a un total de 250, los cuales se divide por dos tipos los propios que son aquellos que la empresa los afilia al seguro y desenvuelve un monto mensual considerado como gasto de sueldo, y el tipo externo que es aquel personal que son contratos por concepto de servicios prestados, a continuación, se detallan el personal por tipo de estado.

Tabla 7.

Tipo de personal de la investigación

Tipo de personal	Cantidad
Propio	161
Servicios Prestados	89
Total	250

Tomado de: (Clinica Guayaquil, 2018)

Luego de la clasificación por tipo de personal, está la distribución por tipo de departamento el cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 8.

Distribucion del personal por área o departamento

ÁREA / DEPART.	CARGO / TÍTULO PROFESIONAL	TIPO DE PERSONAL	CANTIDAD
AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	LIC./TNLGO EN LABORATORIO CLÍNICO	Propio	1
	LIC / TNLGO EN RADIOLOGÍA / IMAGEN	Propio	1
	MÉDICO RADIOLOGO	Propio	1
HOSPITALIZACIÓN Y AMBULATORIA	MÉDICO CARDIÓLOGO	Servicios Prestados	7
	MÉDICO CARDIOTORÁCICO	Servicios Prestados	3
	MÉDICO CIRUJANO CARDIOVASCULAR	Servicios Prestados	4
	MÉDICO CIRUJANO GENERAL	Servicios Prestados	3
	MÉDICO CIRUJANO PLÁSTICO	Servicios Prestados	1
	MÉDICO DERMATÓLOGO	Servicios Prestados	2
	MÉDICO ENDOCRINÓLOGO	Servicios Prestados	1
	MÉDICO GASTROENTERÓLOGO	Servicios Prestados	3
	MÉDICO HEMATÓLOGO	Servicios Prestados	1
	MÉDICO INFECTOLOGO	Servicios Prestados	1
	MÉDICO NEFRÓLOGO	Servicios Prestados	2

	MÉDICO NEUMÓLOGO	Servicios Prestados	2
	MÉDICO NEURÓLOGO	Servicios Prestados	2
	MÉDICO OFTALMÓLOGO	Servicios Prestados	1
	MÉDICO ONCÓLOGO	Servicios Prestados	2
	MÉDICO OTORRINOLARINGÓLOGO	Servicios Prestados	1
	MÉDICO PSIQUIATRA	Servicios Prestados	2
	MÉDICO REUMATÓLOGO	Servicios Prestados	2
	MÉDICO TRAUMATÓLOGO	Servicios Prestados	2
	MÉDICO URÓLOGO	Servicios Prestados	2
	TERAPISTA FÍSICO / FISIOTERAPISTA	Servicios Prestados	1
	TERAPISTA OCUPACIONAL	Servicios Prestados	1
	TERAPISTA RESPIRATORIO	Servicios Prestados	6
MATERNO INFANTIL	MÉDICO PEDIATRA	Servicios Prestados	2
MEDICINA CRÍTICA	MÉDICO ANESTESIOLOGO	Servicios Prestados	4
	MÉDICO INTENSIVISTA	Servicios Prestados	4
INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA	MÉDICOS RESIDENTES	Propio	11
ENFERMERÍA	AUXILIAR DE ENFERMERÍA (EXCLUIR EL NÚMERO DE CAMILLEROS)	Propio	80
	AUXILIAR DE ESTERILIZACIÓN / AUXILIAR DE UNIDAD QUIRÚRGICA	Propio	9
	CAMILLERO	Propio	5
	ENFERMERA/O	Propio	38
FARMACIA	AUXILIAR DE FARMACIA	Propio	4
	QUÍMICO FARMACÉUTICO	Propio	1
SERVICIO AL CLIENTE	AUXILIAR DE ESTADÍSTICA (Admisión y Estadística)	Propio	1
	ESTADÍSTICO (Admisión y Estadística)	Propio	1
	MÉDICO OCUPACIONAL	Servicios Prestados	1
	ANALISTA DE TALENTO HUMANO / ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	Propio	2
	TÉCNICO DE GESTIÓN DE RIESGOS	Servicios Prestados	2
BODEGA	TRABAJADOR SOCIAL	Servicios Prestados	1
	ESTIBADOR / AUXILIAR DE BODEGA	Propio	1
COMUNICACIÓN	GUARDALMACÉN / BODEGUERO	Propio	1
	TELEFONISTA	Propio	2
LAVANDERÍA	AUXILIAR DE LAVANDERÍA	Propio	1
	COSTURERA (# DE AUXILIARES DE LAVANDERÍA QUE CUMPLAN LA FUNCIÓN)	Propio	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	AUXILIAR DE ALIMENTACIÓN	Servicios Prestados	2
	COCINERO	Servicios Prestados	2
	NUTRICIONISTA	Servicios Prestados	1
	POSILLERO	Servicios Prestados	4
DEPARTAMENT O FINANCIERO	ANALISTA FINANCIERO	Servicios Prestados	1
	ASISTENTE FINANCIERO	Servicios Prestados	2
	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	Servicios Prestados	4
	CONTADOR	Servicios Prestados	1
	RECIBIDOR PAGADOR / CAJERO	Servicios Prestados	3
	TÉCNICO INFORMÁTICO / ANALISTA DE SISTEMA	Servicios Prestados	3
TOTAL			250

Tomado de: (Clinica Guayaquil, 2018)

Análisis FODA

Un análisis FODA permite determinar los aspectos de indoles interno y externo, para luego desarrollar diversas estrategias que permitan reducir los riesgos por diversas

debilidades, debilidades o amenazas por medio de la aplicación de las fortalezas y oportunidades que tenga en objeto caso de estudio. Considerando lo antes mencionado se presenta a continuación el análisis FODA de la clínica particular de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 9.

Análisis FODA

	Fortalezas	Debilidades
Aspectos Internos	1. Personal motivado y comprometido al cambio.	1. Capacidad limitada en la gestión y planificación.
	2. Personal enfocado en el trabajo en equipo.	2. Inexistencia de un proceso en el abastecimiento de equipos médicos.
	3. Servicios acordes a las necesidades de los usuarios.	3. Demora en la entrega de resultado médicos.
	4. Vinculación del personal profesional con la sociedad.	4. Poca presencia de la marca y servicios en el mercado.
	5. Seguimiento a la normativa y leyes vigentes.	5. Inexistencia de un plan de estrategias.
		6. Ausencia de planes de capacitaciones para el personal.
	Oportunidades	Amenazas
Aspectos Externos	1. Planes de vinculación con la sociedad.	1. Crisis económica mundial.
	2. Capacidad para el desarrollo de alianzas estratégicas con organizaciones nacionales o internacionales.	2. Aumento de centros de atención medica clandestinos.
	3. Cambios dentro de la Matriz Productiva del país.	3. Aumento de centros de especialidades médicas con bajos costos,

Tomado de: (Clinica Guayaquil, 2018)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la investigación

La presente investigación utiliza diversas fuentes para la toma de información, entre ellas la fuente primaria por medio de la cual se podrá conocer la satisfacción actual de los usuarios de una clínica particular de la ciudad de Guayaquil lo cual permitirá generar una propuesta para mejorar los aspectos negativos investigados, por otro lado, se utilizará las fuentes secundarias para conocer el estado actual de la institución de salud. Para un correcto uso y confiabilidad de la información obtenida se procede a utilizar el modelo SERVQUAL para determinar el nivel de calidad en el servicio que se ofrece en la actualidad dentro de la clínica caso de estudio. Por medio de este modelo se mejorarán varios aspectos en cuanto al servicio entregado a los usuarios.

Tipo de investigación

Por medio de una investigación se conoce o se generan diversos conocimientos sobre un determinado tema, que en la actualidad se desconoce, de acuerdo a Cegarra (2011) la investigación es la generación de conocimientos e información sobre diversos temas en donde los diversos resultados obtenidos conformarán la validación de la hipótesis que se investiga y por medio de la cual se puede indicar la comprobación de las teorías leyes y o modelos que se han formulados anteriormente. Para la presente investigación se escogieron dos tipos de investigación concluyente y el tipo exploratorio.

Investigación Concluyente

La investigación concluyente proporciona información que ayuda al ejecutivo a comprobar hipótesis para tomar decisiones racionales. Es importante tomar en cuenta que en algunos casos la investigación concluyente se acerca mucho a la especificación de la opción que se va a elegir. Por medio de este tipo de investigación se podrá determinar los niveles de satisfacción de los usuarios, y por medio de la ayuda del cuestionario utilizado se podrá conocer cuáles son los principales aspectos para mejorar la calidad en los servicios ofrecidos al usuario de la institución de salud caso de estudio.

Investigación exploratoria

La investigación de tipo exploratorio permite obtener el acercamiento al problema de investigación, los resultados de esta investigación proporcionan un panorama del tema investigado. Permitirán conocer la percepción actual de los usuarios.

Tipos de Métodos

El termino método es un instrumento o herramienta por medio del cual se relaciona el sujeto con el fin de una determinada investigación, la metodología permite llegar a la lógica lo cual generara un conocimiento científico (Chagoya, 2008). Los métodos escogidos para la investigación son el deductivo e inductivo.

Método inductivo

El método inductivo de acuerdo a López (2004) es un razonamiento que parte desde un caso en particular y luego se lo generaliza, por medio de este método se forma una hipótesis a investigar logrando resolver dicha pregunta. Este método generar los niveles de satisfacción de los usuarios de la clínica de salud caso de estudio.

Método deductivo

De acuerdo a López (2004) el método deductivo permite generar diversas premisas que darán como resultado el conocimiento de las conclusiones de un determinado estudio investigativo. Se propone una pregunta de investigación o una hipótesis (López, 2004). Por medio del método seleccionado se podrá conocer la percepción de los usuarios de la clínica de salud caso de estudio, la cual se aplicará en el momento de ejecutar el trabajo de campo y se lo puede realizar mediante algunas técnicas de recolección de datos.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Un aspecto de mucha relevancia e importancia en el proceso de investigación es el que tiene relación con la obtención de la información, de esto dependerá la confiabilidad y validez del estudio. Las técnicas de recolección de información es un mecanismo que se utiliza para recolectar y registrar la información obtenida (Lopez, 2004). A continuación, se presentan los tipos de herramientas utilizadas para la generación de información del presente trabajo de investigación.

Encuesta

La encuesta es una técnica de recolección de información más usada, se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de un grupo poblacional. Por medio de un cuestionario elaborado y validado previamente, en donde se pueda determinar la valoración que otorga una muestra poblacional seleccionada. Dicha herramienta debe ser dirigida a una muestra previamente analizada para asegurar la seguridad de los datos (Bernal, 2006).

Método de investigación SERVQUAL

El método de investigación SERVQUAL es un modelo de cuestionario por medio del cual se determina la satisfacción de un grupo poblacional, fue elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), con el fin de mejorar la calidad en los servicios ofrecidos en diversas instituciones. Este cuestionario se estructura en una encuesta de 22 preguntas divididas en 5 dimensiones las cuales son:

- **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, preguntas del uno al cuatro.
- **Fiabilidad:** Es la forma para realizar un servicio de forma cuidadosa, segura y rápida, preguntas del cinco al nueve
- **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la disposición para ayudar a los usuarios y otorgar un adecuado servicio de forma rápida, preguntas de la diez al trece.
- **Seguridad:** Aquellos conocimientos y habilidades mostrados por el personal para inspirar confianza y credibilidad, preguntas de la catorce a la diecisiete.
- **Empatía:** La atención personalizada que se provee u oferta a los usuarios en la institución, preguntas de la dieciocho a la veinte y dos.

Las preguntas del cuestionario tuvieron una ponderación de 1 al 5 de acuerdo a la escala que se muestra en la siguiente tabla

Tabla 10.

Escala utilizada en el cuestionario

Escala de Respuestas	
Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

El cuestionario fue validado realizando una prueba piloto, adicional a ello se desarrolló un formulario de validación por expertos.

Población y muestra

Población

La población es considerada como el total de personas u objetos que intervienen dentro de un determinado proceso de investigación. De acuerdo a López (2004) es el conjunto de objetos o personas de los cuales se desea extraer información para conocer el resultado de un problema de investigación. Por lo antes mencionado el universo poblacional de la presente investigación son todos los usuarios de la clínica caso de estudio, el monto asciende a un total de 2.500 personas atendidas en promedio durante el año 2017, según estadísticas de la institución (Clinica Guayaquil, 2018).

Muestra

La muestra es la representación de un universo o de la población total de una investigación. De acuerdo a López (2004) la muestra es un sub conjunto o parte representativa de la población, en donde esta parte tiene iguales características. Para la obtención de la muestra de un universo se utilizan diversos procedimientos. Para la extracción de la muestra de la presente investigación se procedió a utilizar las formula de poblaciones finitas, a continuación, se presenta el proceso para la extracción de la muestra.

Formula:		Calculo:
$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 p \cdot q}$		$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 2,500.00}{6.250 + 3.84 * 0.25}$
En donde:		$n = \frac{2401}{6.25 + 0.96}$
Nomenclatura	Definicion	Valor
Z	Nivel de confianza	1.96
N	Poblacion	2,500.00
p	Probabilidad a favor	0.50
q	Probabilidad en contra	0.50
e	Error de estimacion	0.05
n	Tamaño dela muestra	?

Figura 4. Cálculo y extracción de la muestra

Luego del proceso de cálculo y extracción, se determinó que la muestra para el presente estudio de investigación es de 333 usuarios.

Validación del cuestionario

Para la validación y confiabilidad del cuestionario utilizado se procedió según lo descrito por Oviedo y Campo (2005) en donde indica que la confiabilidad es aquel grado en donde un instrumento de varios ítems mide de forma consistente una determinada población, es decir, mide el grado en que un constructo está libre de errores (pp.572-580). Para validar el cuestionario se utilizó el Alfa de Cronbach, el cual es índice que permite medir la confiabilidad de una determinada escala, es decir, por medio de este coeficiente se determinará la magnitud de correlación que tienen los veinte dos ítems estipulados en el cuestionario utilizado. Luego de la extracción del alfa de Cronbach se determinó que el cuestionario es confiable puesto que el coeficiente es de 0,863 lo cual indica que la magnitud de correlación es muy alta, a continuación, se expone el cálculo.

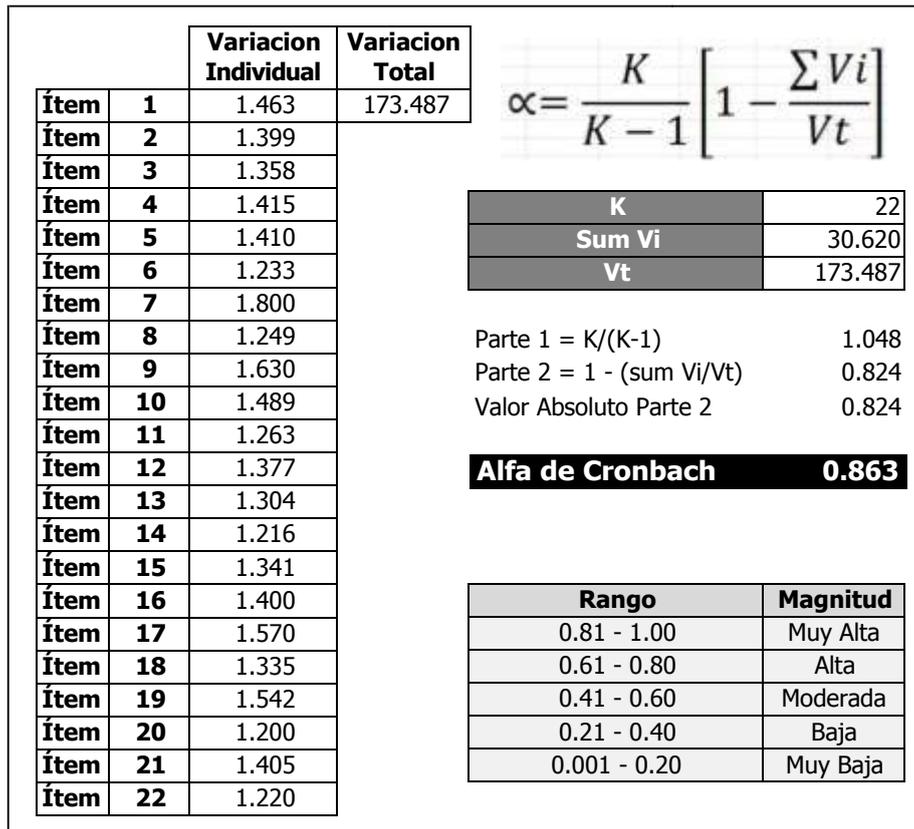


Figura 5. Validación del cuestionario por medio del Alfa de Cronbach

Adaptado de: (Oviedo & Campo, 2005)

Procesamiento de los datos

El proceso de recogida fue realizado en el lugar caso de estudio, los usuarios debían responder a cada uno de los ítems, basándose en sus experiencias, sobre una escala de 5 puntos, mostrando su grado de acuerdo o de desacuerdo sobre cada pregunta. Además, los resultados obtenidos fueron sometidos y procesados por medio el programa de hoja de cálculo conocido como Microsoft Excel.

Interpretación de los datos

Luego de la tabulación de las encuestas, se recogió la información en tablas y gráficos estadísticos para una mejor interpretación de los datos, a continuación, se muestran los datos obtenidos.

Análisis de la dimensión – Elementos tangibles

Tabla 11.

Los equipos médicos de las salas y con los cuales fue atendido son cómodos, confortables y modernos

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	58	17%
Desacuerdo	65	20%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	105	32%
De acuerdo	75	23%
Totalmente de acuerdo	30	9%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

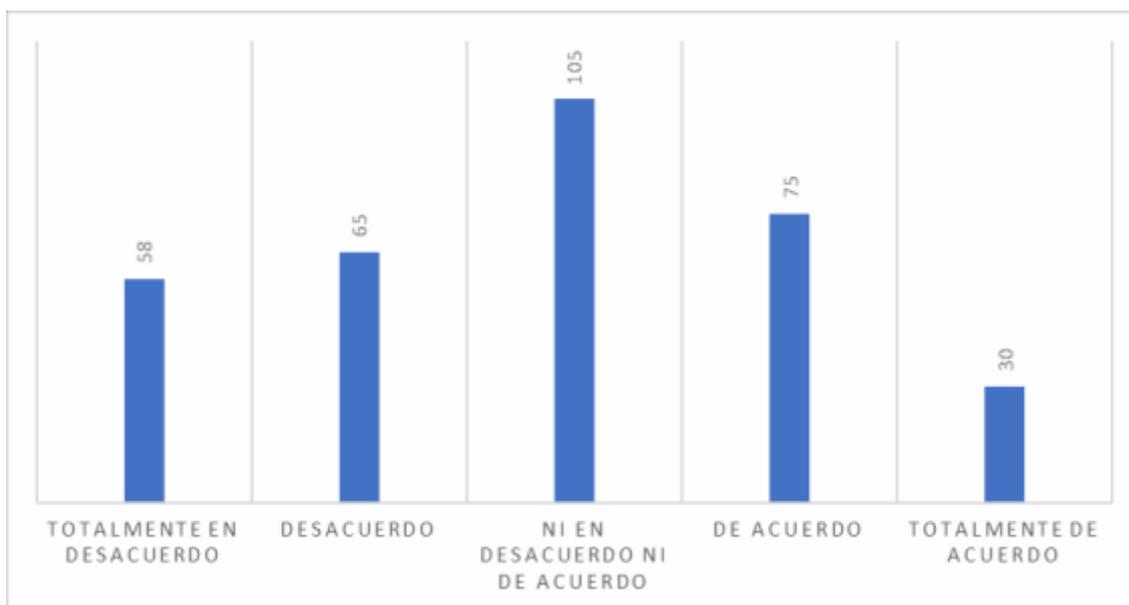


Figura 6. Los equipos médicos de las salas y con los cuales fue atendido son cómodos y confortables y modernos

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

Luego del proceso de investigación se determinó que el 32% de los encuestados tienen una satisfacción media en cuanto a los diversos equipos médicos y las salas que tiene la clínica para atender a los usuarios.

Tabla 12.

La tecnología con la cual fue atendida en la institución, es la adecuada

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	52	16%
Desacuerdo	78	23%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	98	29%
De acuerdo	78	23%
Totalmente de acuerdo	27	8%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

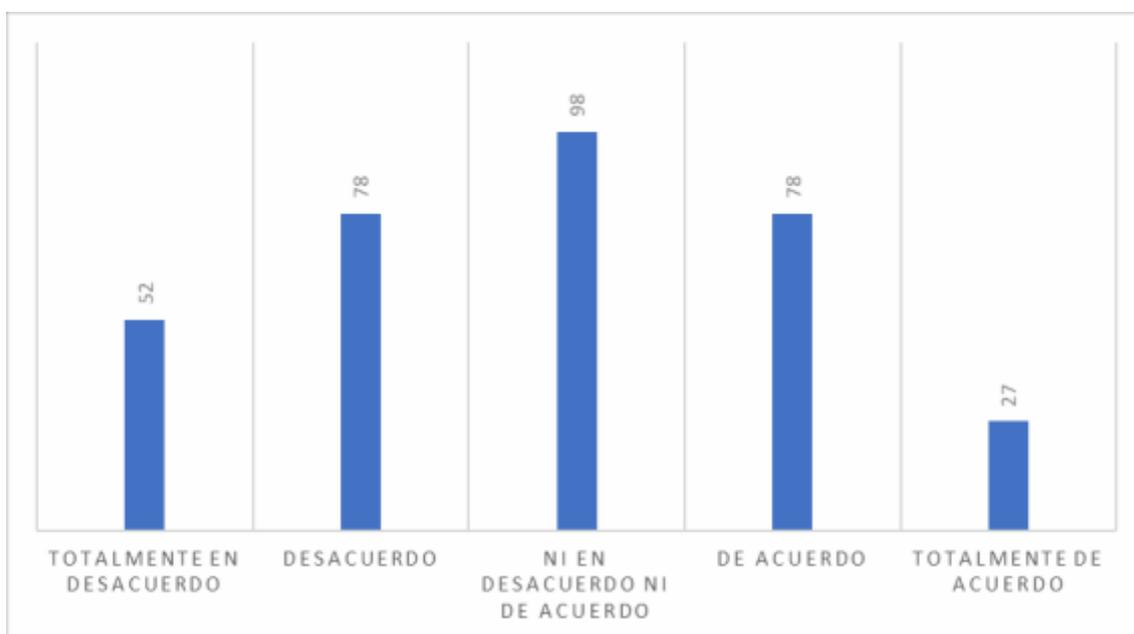


Figura 7. La tecnología con la cual fue atendida en la institución, es la adecuada

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

98 encuestados (29%) indicaron que tienen una satisfacción media en cuanto a la tecnología con la que fueron atendidos, el 23% indicaron que están en desacuerdo, el 23% indicaron que están de acuerdo, el 16% están en total desacuerdo y solo el 8% del total de encuestados están en totalmente de acuerdo.

Tabla 13.

Las salas de espera se encuentran en condiciones adecuadas (temperatura y ruido) y los baños de la institución se encuentran en condiciones adecuadas (limpieza y ventilación)

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	22	7%
Desacuerdo	60	18%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	109	33%
De acuerdo	78	23%
Totalmente de acuerdo	64	19%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

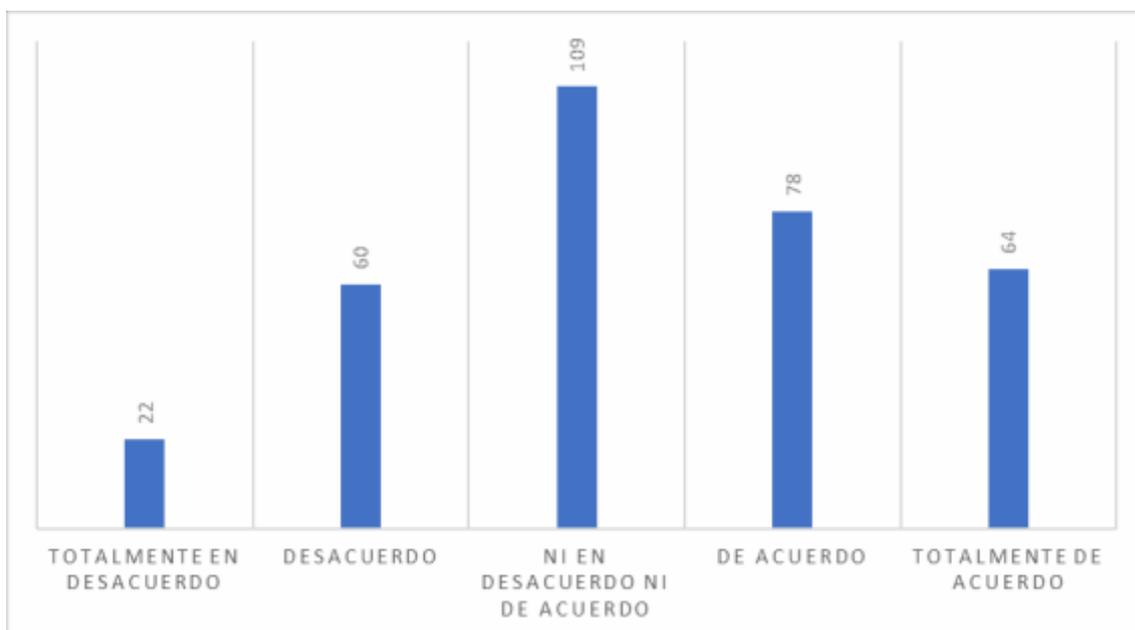


Figura 8. Las salas de espera se encuentran en condiciones adecuadas (temperatura y ruido) y los baños de la institución se encuentran en condiciones adecuadas (limpieza y ventilación)

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

109 usuarios de la clínica indicaron que tienen satisfacción media en cuanto a las condiciones de las salas y baños de espera, mientras que solo el 19% indicaron que están totalmente satisfechos con las condiciones de estos elementos.

Tabla 14.

El acceso a la institución es adecuado (entradas, escaleras)

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	45	14%
Desacuerdo	94	28%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	103	31%
De acuerdo	53	16%
Totalmente de acuerdo	38	11%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

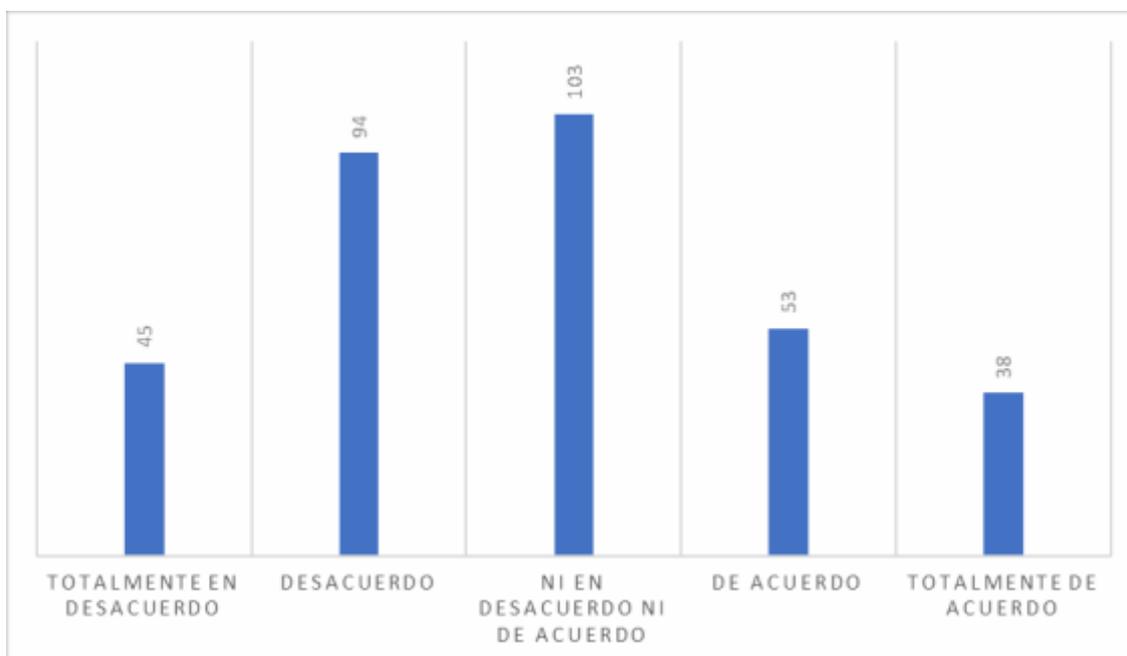


Figura 9. El acceso a la institución es adecuado (entradas, escaleras)

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

El 31% de los encuestados indican que el acceso a la institución es limitado, no hay parqueo suficiente y el tráfico ocasiona malestar en los usuarios debido a ello indica tener una satisfacción media.

Análisis de la dimensión – Fiabilidad

Tabla 15.

Cuando recibe atención, no es necesario volver una segunda vez por causas de mala atención.

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	33	10%
Desacuerdo	54	16%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	83	25%
De acuerdo	115	35%
Totalmente de acuerdo	48	14%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

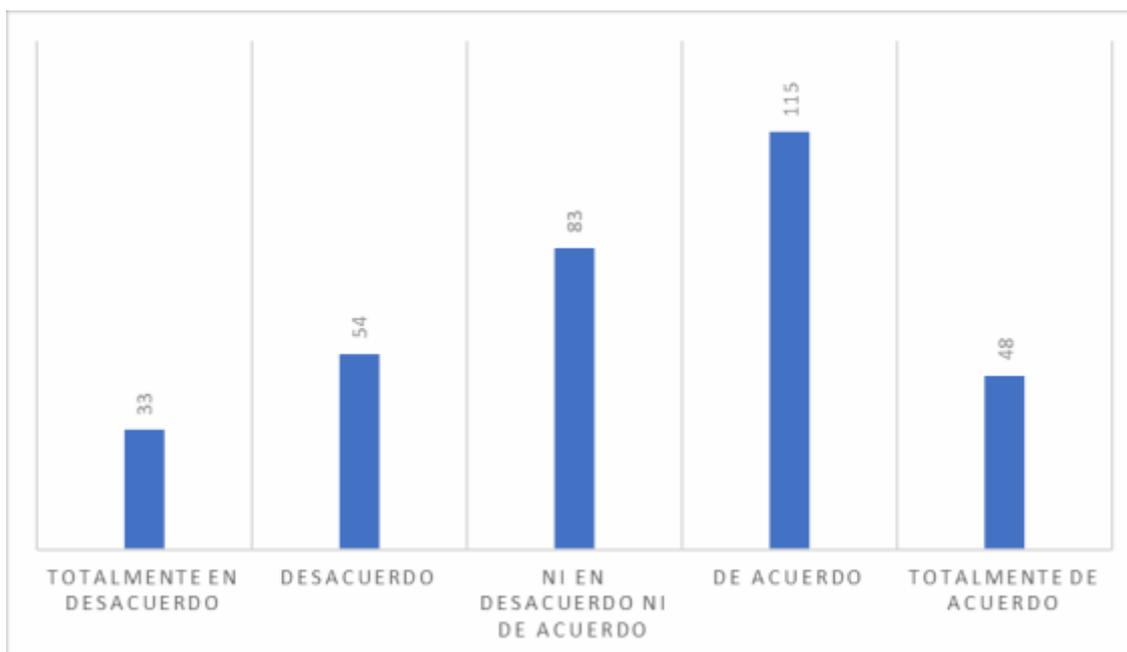


Figura 10. Cuando recibe atención, no es necesario volver una segunda vez por causas de mala atención.

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

Los encuestados están de acuerdo en un 25% del total de la muestra con la atención recibida, lo cual contribuye a que el usuario no retorne por varias ocasiones a la institución para cubrir una misma cita médica.

Tabla 16.

Generalmente usted observa coordinación dentro de la institución

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	54	16%
Desacuerdo	78	23%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	111	33%
De acuerdo	75	23%
Totalmente de acuerdo	15	5%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

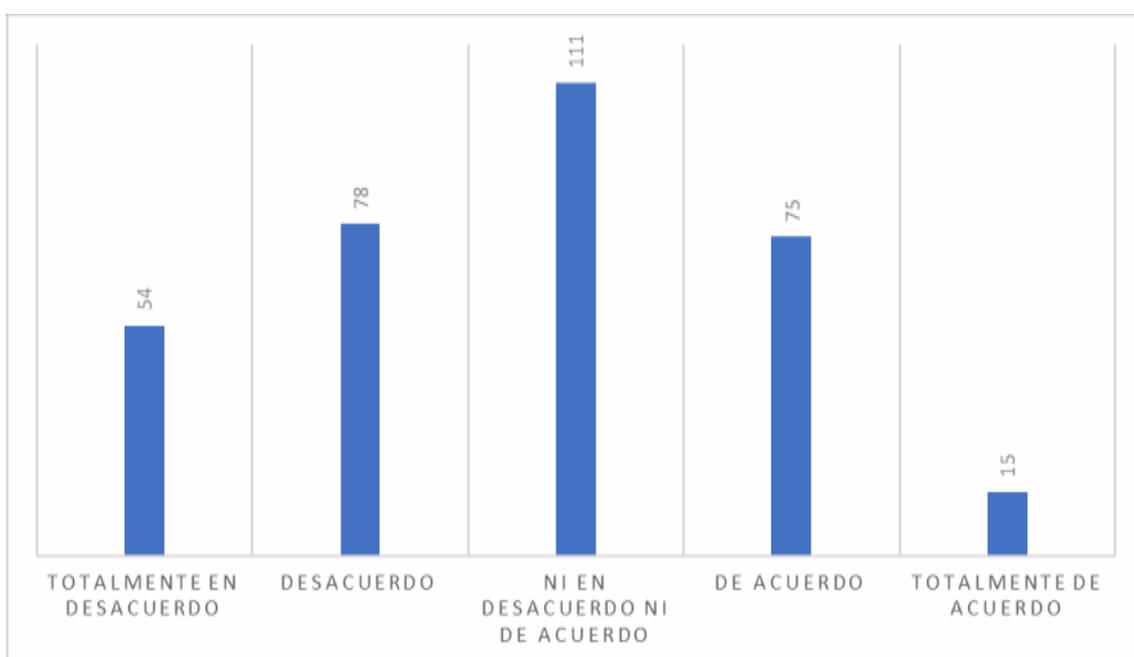


Figura 11. Generalmente usted observa coordinación dentro de la institución

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

111 encuestados indicaron estar ni de acuerdo y en desacuerdo en cuanto a la coordinación del personal de la institución, un 16% indican que están en total desacuerdo con la coordinación y solo el 5% indican estar satisfechos con la actual coordinación. La mala coordinación percibida por el usuario es por la falta de un plan de estrategias a seguir.

Tabla 17.

Alguna vez han extraviado parte de su ficha medica

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	78	23%
Desacuerdo	59	18%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	89	27%
De acuerdo	63	19%
Totalmente de acuerdo	44	13%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

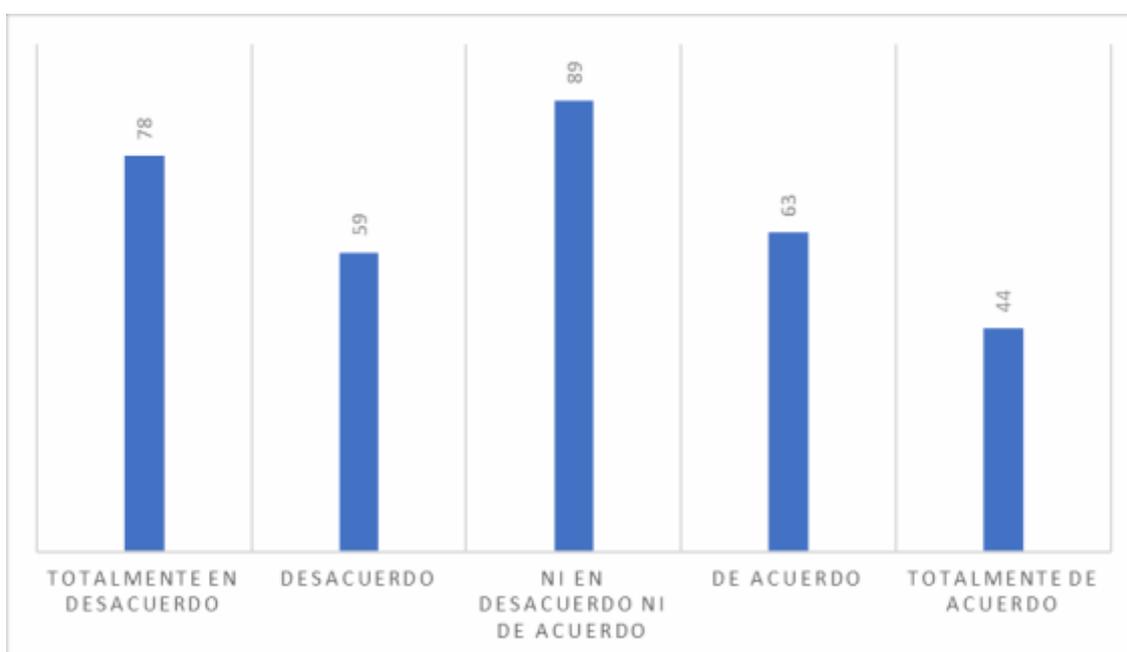


Figura 12. Alguna vez han extraviado parte de su ficha medica

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

El 27% y 23% indicaron que están ni de acuerdo y en desacuerdo y en totalmente desacuerdo en cuanto al extravío de las fichas medicas personales de los usuarios de la clínica, esto es generado por la mala coordinación que posee la institución.

Tabla 18.

Los resultados de exámenes de laboratorio y radiológicos realizados en el centro, siempre están ubicables y son confiables

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	33	10%
Desacuerdo	67	20%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	109	33%
De acuerdo	93	28%
Totalmente de acuerdo	31	9%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

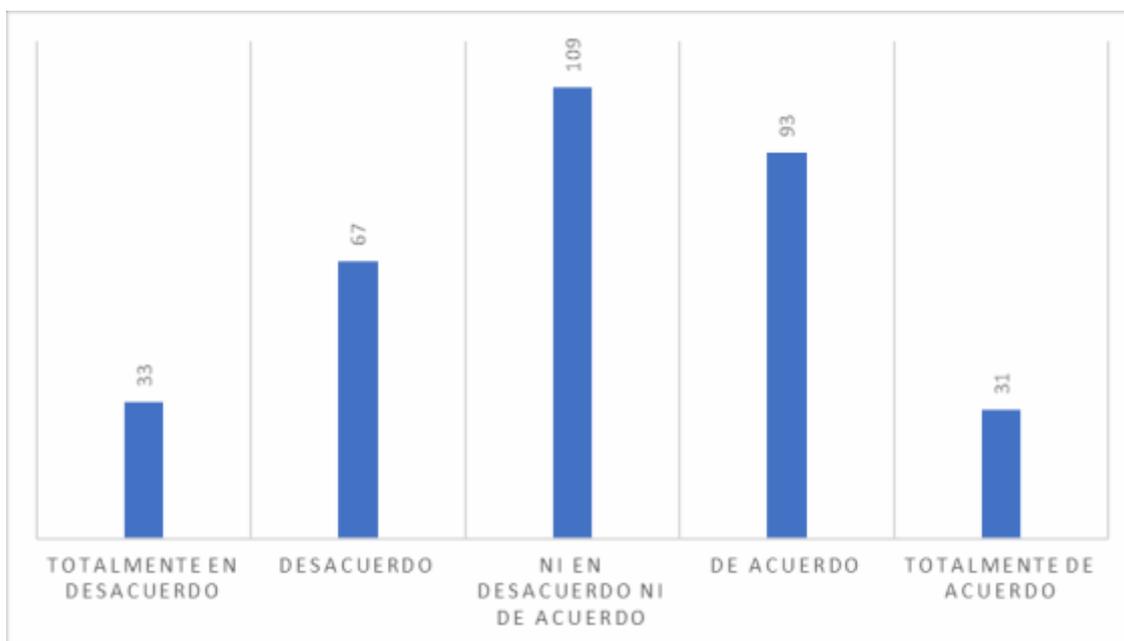


Figura 13. Los resultados de exámenes de laboratorio y radiológicos realizados en el centro, siempre están ubicables y son confiables

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

El 33% manifiestan tener una satisfacción media en cuanto a la ubicación y a la confiabilidad de los exámenes de laboratorio y de radiología realizados en la institución.

Solo un 9% indican estar totalmente satisfechos con los exámenes realizados.

Tabla 19.

Los profesionales de la institución, ejecutan de buena manera sus tareas, son competentes.

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	69	21%
Desacuerdo	97	29%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	69	21%
De acuerdo	64	19%
Totalmente de acuerdo	34	10%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

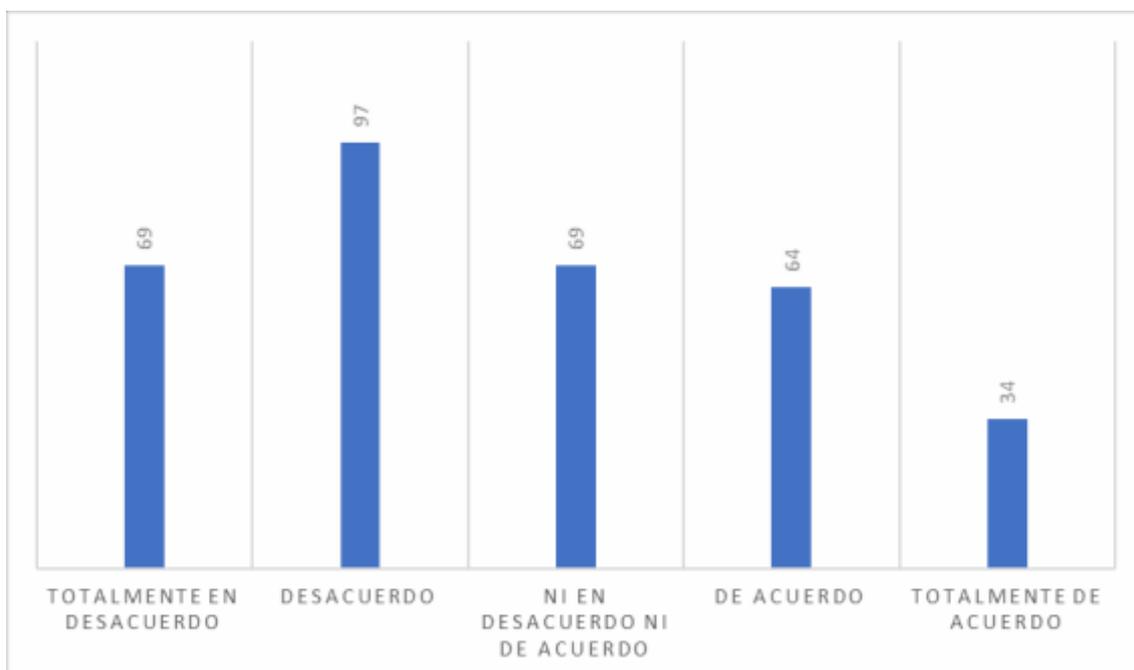


Figura 14. Los profesionales de la institución, ejecutan de buena manera sus tareas, son competentes.

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

El 29% del total de encuestados indicaron que los actuales profesionales de la institución no ejecutan de buena manera las tareas asignadas lo cual motiva a una mala satisfacción de los usuarios.

Análisis de la dimensión – Capacidad de respuesta

Tabla 20.

Las especialidades que se ofrecen en la institución son suficientes

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	23	7%
Desacuerdo	59	18%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	75	23%
De acuerdo	98	29%
Totalmente de acuerdo	78	23%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

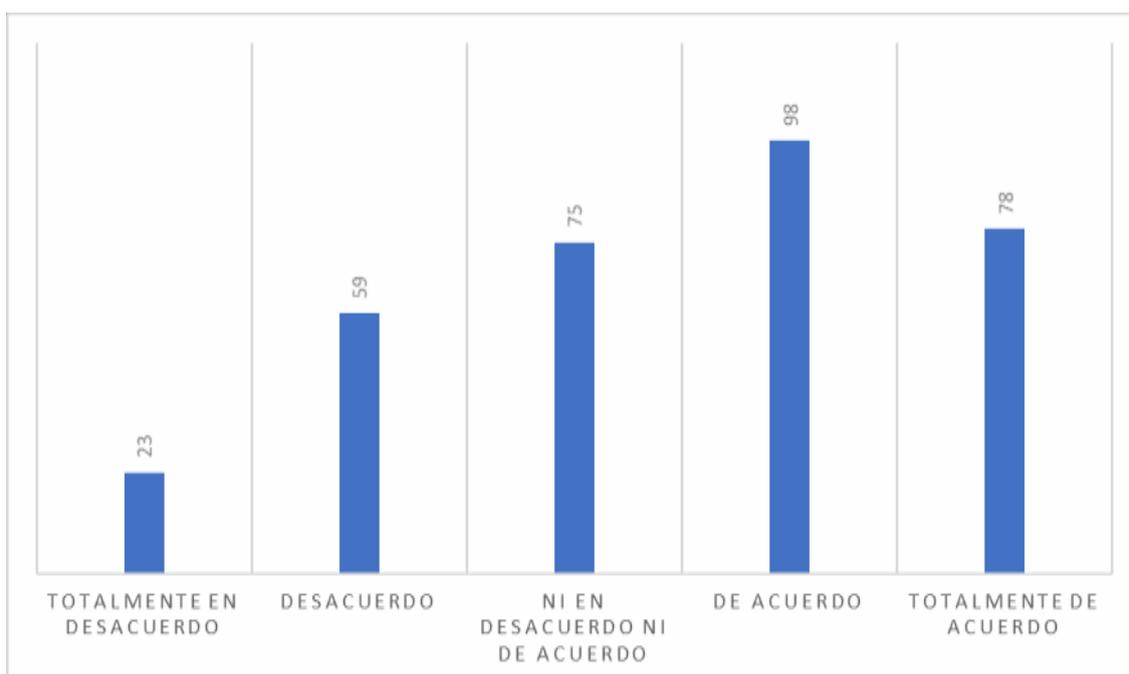


Figura 15. Las especialidades que se ofrecen en la institución son suficientes

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

El 29% del total de encuestados indicaron que están de acuerdo con las especialidades que se ofrecen dentro de la institución mientras que el 7% indicaron están en total de acuerdo con las especialidades.

Tabla 21.

Siempre que lo necesita es cumplida la urgencia que solicita en un tiempo prudencial

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	39	12%
Desacuerdo	53	16%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	99	30%
De acuerdo	118	35%
Totalmente de acuerdo	24	7%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

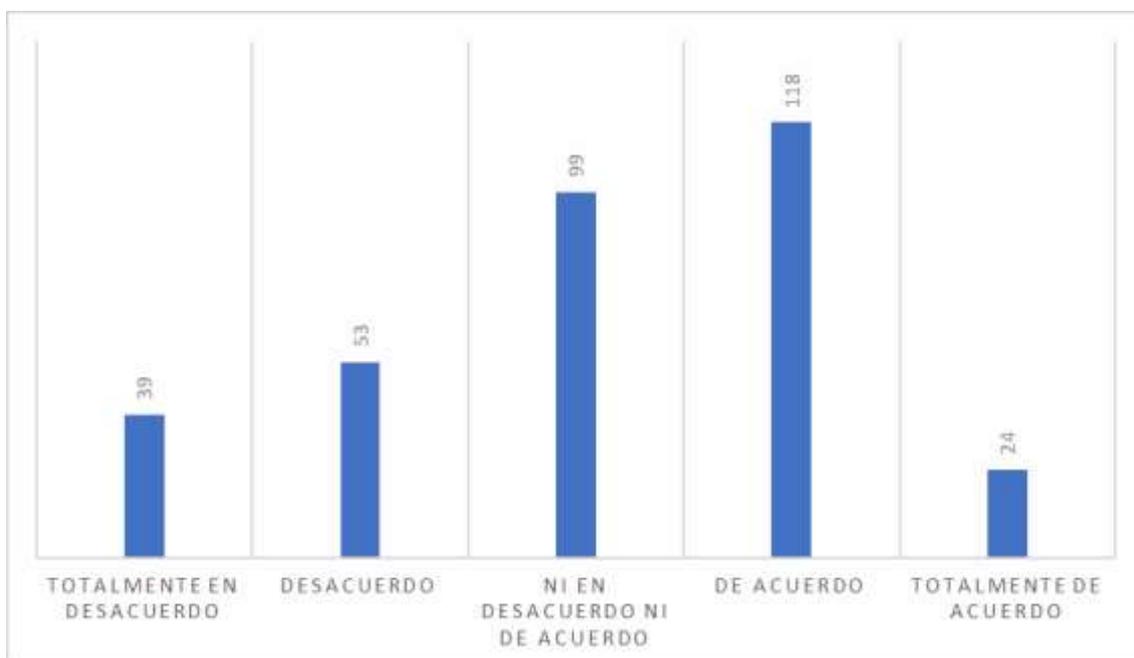


Figura 16. Siempre que lo necesita es cumplida la urgencia que solicita en un tiempo prudencial

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

118 usuarios encuestados manifiestan estar de acuerdo con capacidad para cumplir la urgencia que se solicita, en un tiempo prudencial, por otro lado, un 12% indican estar en total desacuerdo con la capacidad para cumplir la urgencia.

Tabla 22.

Espera poco tiempo desde la hora que fue agendada su cita para ser atendido por su médico especialista.

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	23	7%
Desacuerdo	44	13%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	89	27%
De acuerdo	103	31%
Totalmente de acuerdo	74	22%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

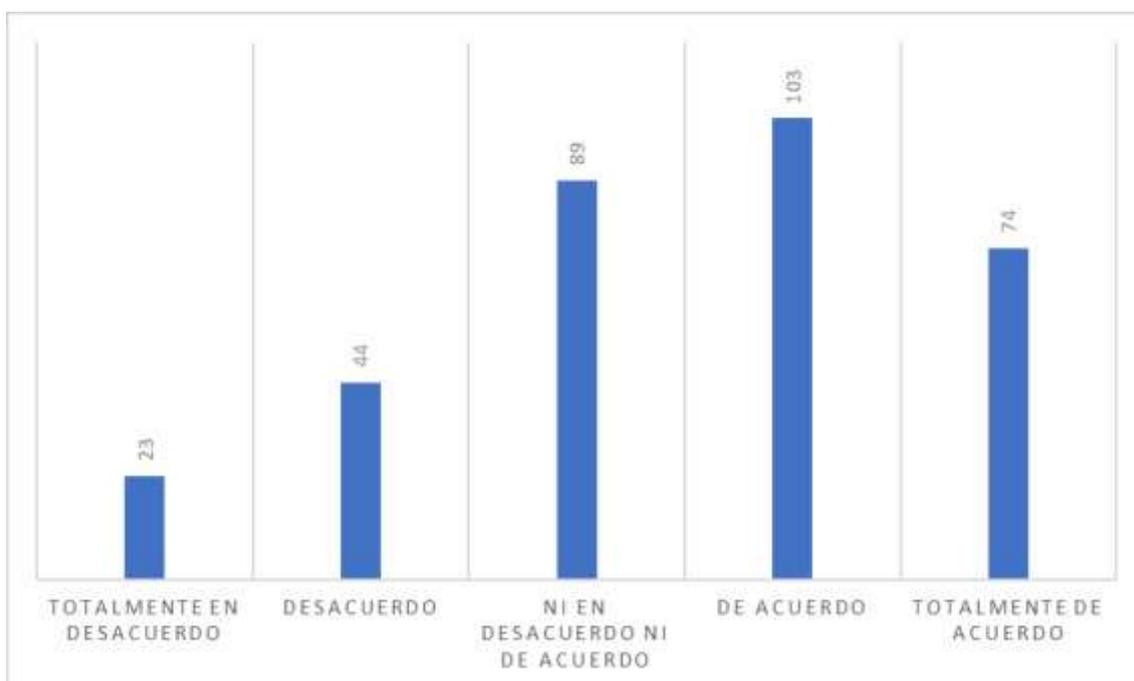


Figura 17. Espera poco tiempo desde la hora que fue agendada su cita para ser atendido por su médico especialista.

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

Un 31% de los usuarios indican estar medianamente satisfechos en cuanto al tiempo de espera entre el agendamiento de la cita y ser atendido, por otro lado, el 13% y 7% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente, por el tiempo de espera.

Tabla 23.

Cree que los médicos o doctores de la institución realizan un correcto diagnóstico y otorgan un tiempo adecuado para su atención

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	23	7%
Desacuerdo	58	17%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	78	23%
De acuerdo	123	37%
Totalmente de acuerdo	51	15%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

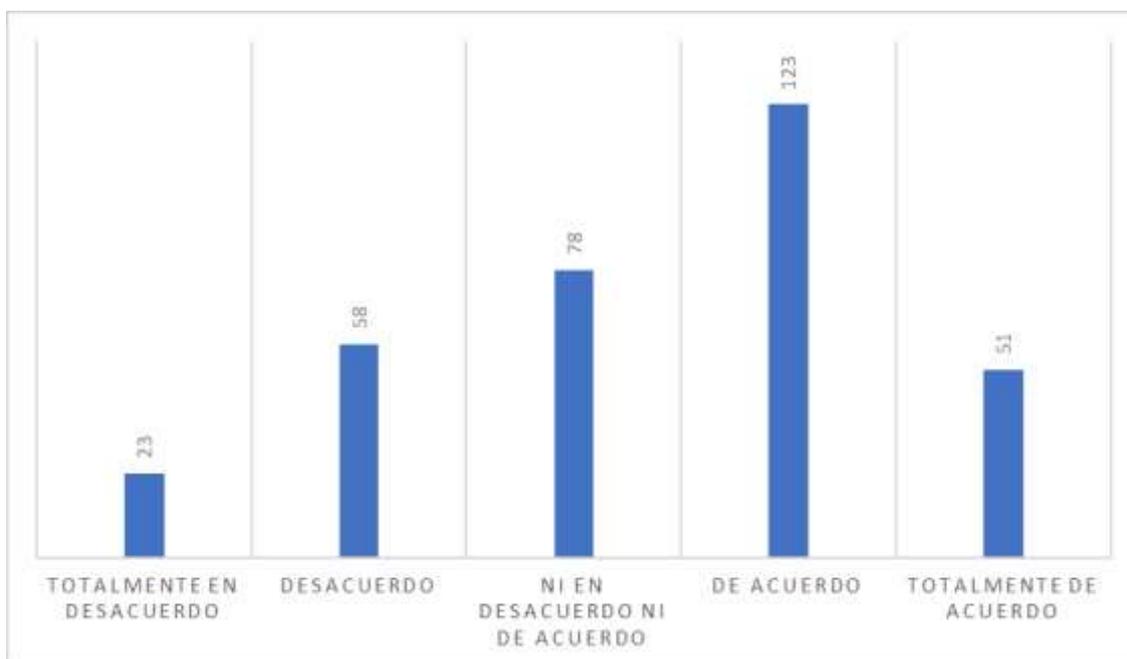


Figura 18. Cree que los médicos o doctores de la institución realizan un correcto diagnóstico y otorgan un tiempo adecuado para su atención

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

Un 37% de encuestados están de acuerdo en que los médicos proporcionan un correcto diagnóstico y otorgan un tiempo prudencial para desarrollar la cita de los usuarios.

Análisis de la dimensión – Seguridad

Tabla 24.

Tiene acceso a toda la información existente en su estado de salud

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	54	16%
Desacuerdo	63	19%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	148	44%
De acuerdo	43	13%
Totalmente de acuerdo	25	8%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

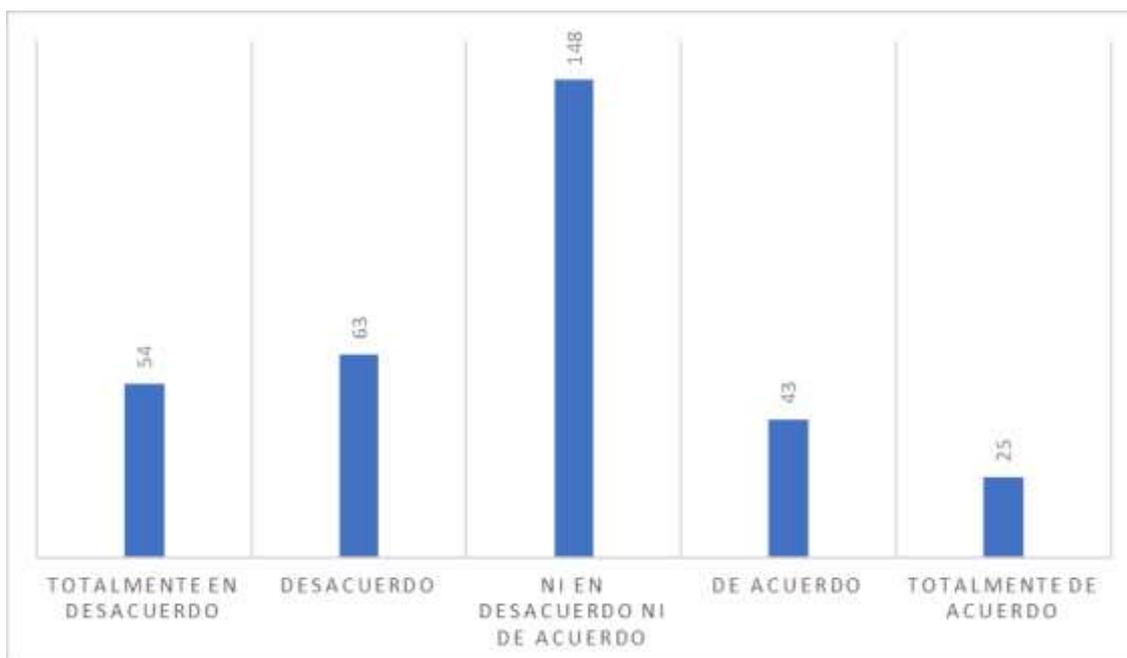


Figura 19. Tiene acceso a toda la información existente en su estado de salud

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

Un total de 148 usuarios (44%) manifiestan tener una satisfacción media en cuanto al acceso de la información médica de cada paciente.

Tabla 25.

Siempre que necesita, tiene acceso a todos los servicios o especialidades que se ofrecen en la institución

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	59	18%
Desacuerdo	78	23%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	113	34%
De acuerdo	59	18%
Totalmente de acuerdo	24	7%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

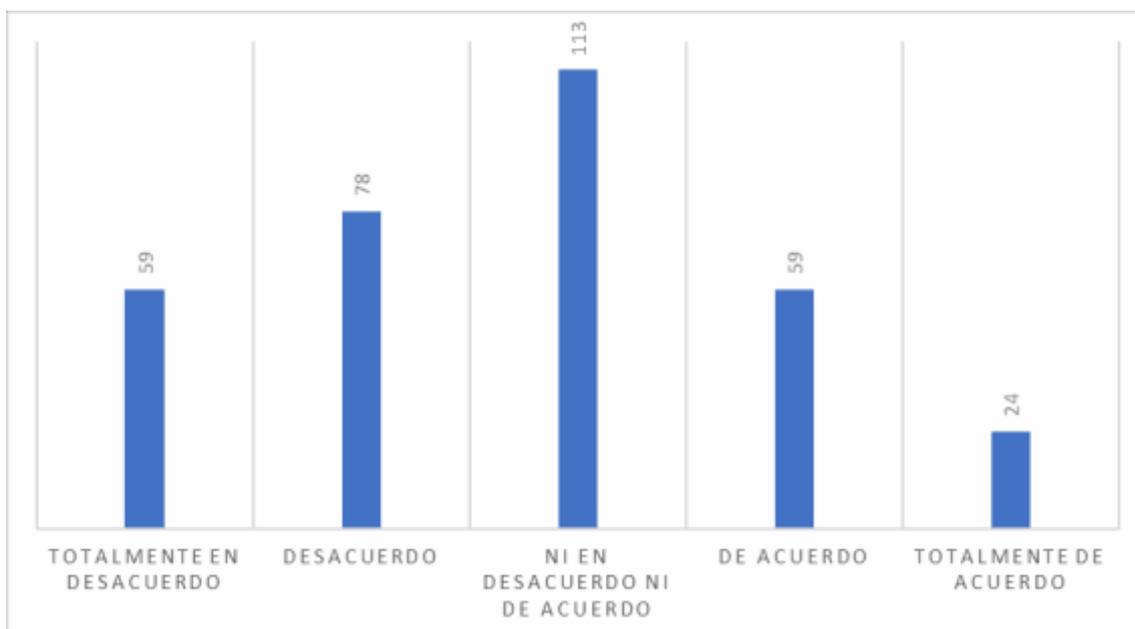


Figura 20. Siempre que necesita, tiene acceso a todos los servicios o especialidades que se ofrecen en la institución

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

Un 34% indicaron tener una satisfacción media en cuanto al acceso a las diferentes especialidades que se ofertan en la clínica.

Tabla 26.

Siempre que necesita, tiene acceso a todos los exámenes que se puede realizar en la institución de salud

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	48	14%
Desacuerdo	70	21%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	109	33%
De acuerdo	73	22%
Totalmente de acuerdo	33	10%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

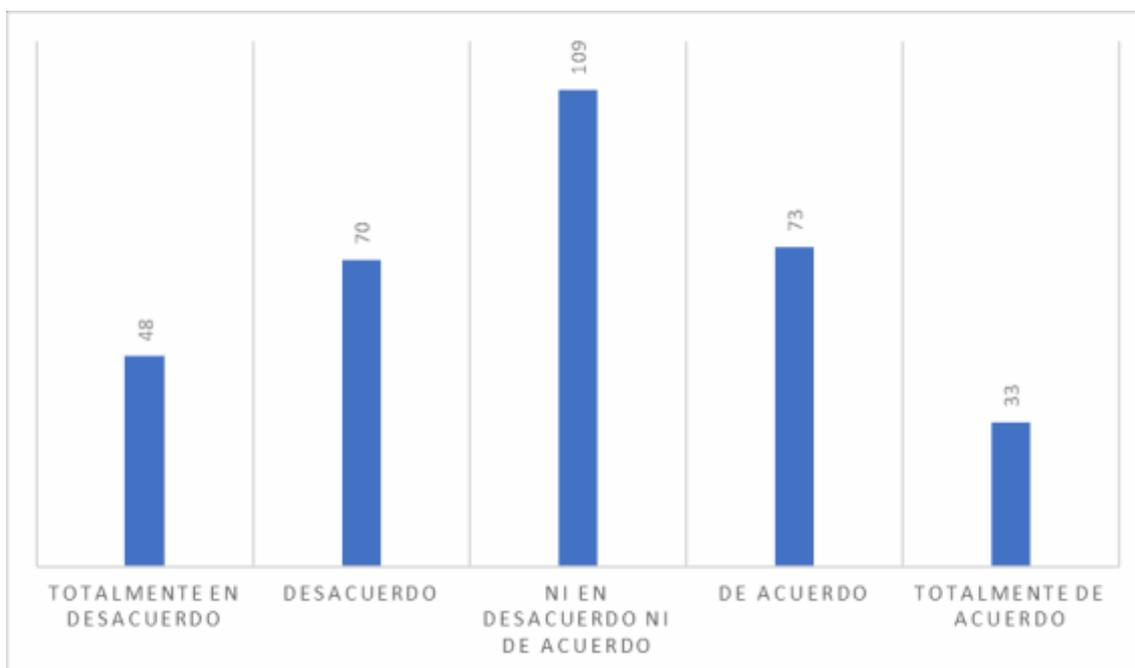


Figura 21. Siempre que necesita, tiene acceso a todos los exámenes que se puede realizar en la institución de salud

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

109 encuestados de 333 indicaron que no están satisfechos por el acceso a los exámenes que se realizan en la institución.

Tabla 27.

Siempre tiene acceso a escoger a su médico o doctor tratante

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	51	15%
Desacuerdo	73	22%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	115	35%
De acuerdo	43	13%
Totalmente de acuerdo	51	15%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

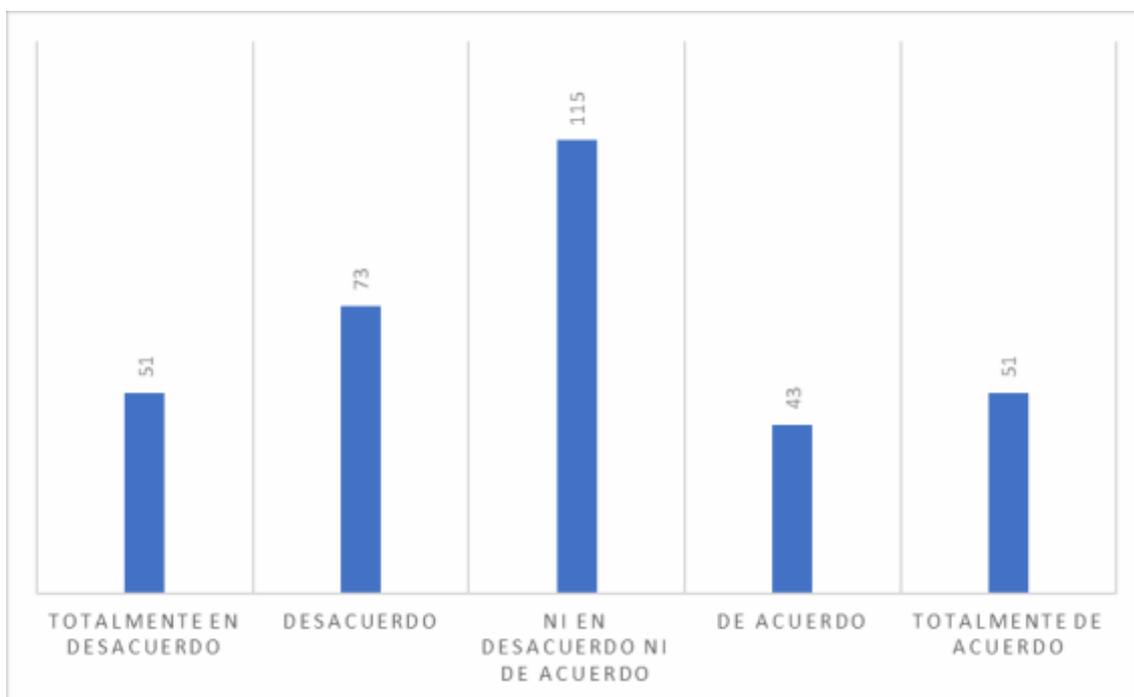


Figura 22. Siempre tiene acceso a escoger a su médico o doctor tratante

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

Un 35% del total de encuestados indican que no pueden escoger a un médico tratante lo cual motiva a esperar varios días hasta que este tenga citas desocupadas, debido a ello la satisfacción es media.

Análisis de la dimensión – Empatía

Tabla 28.

El personal de la institución, conoce sus interés, gustos y preferencias al momento de ser atendido.

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	33	10%
Desacuerdo	51	15%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	127	38%
De acuerdo	73	22%
Totalmente de acuerdo	49	15%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

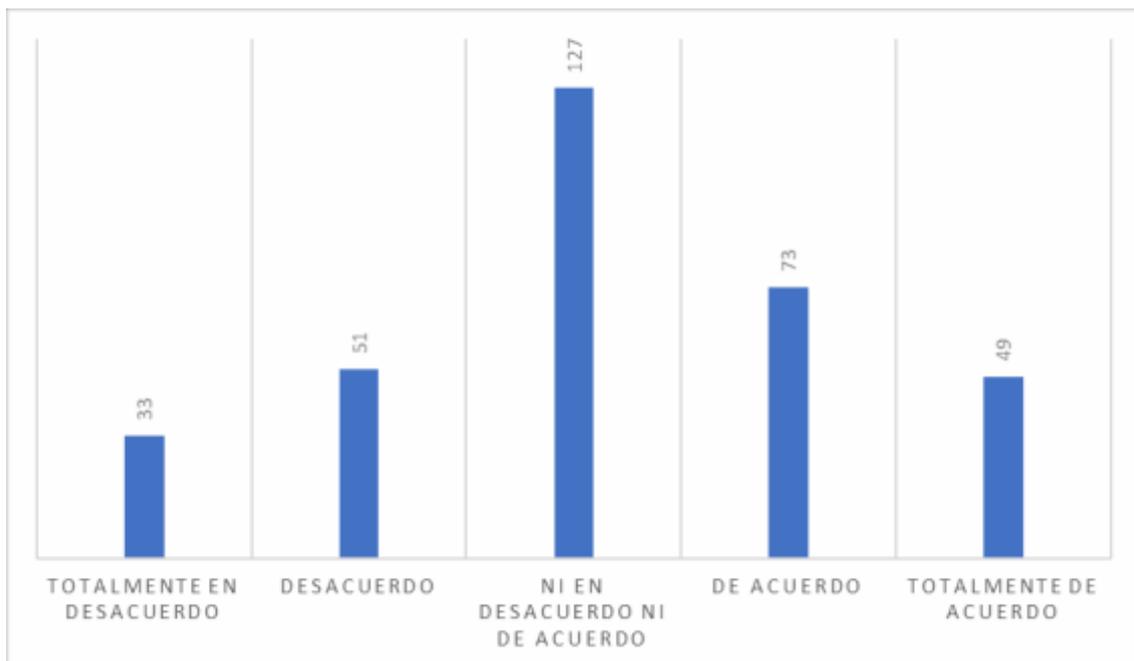


Figura 23. El personal de la institución, conoce su interés, gustos y preferencias al momento de ser atendido.

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

127 usuarios indicaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo por el conocimiento de los gustos, intereses y preferencias que tiene el personal.

Tabla 29.

El personal de la institución, en general comprende sus necesidades

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	57	17%
Desacuerdo	33	10%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	78	23%
De acuerdo	134	40%
Totalmente de acuerdo	31	9%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

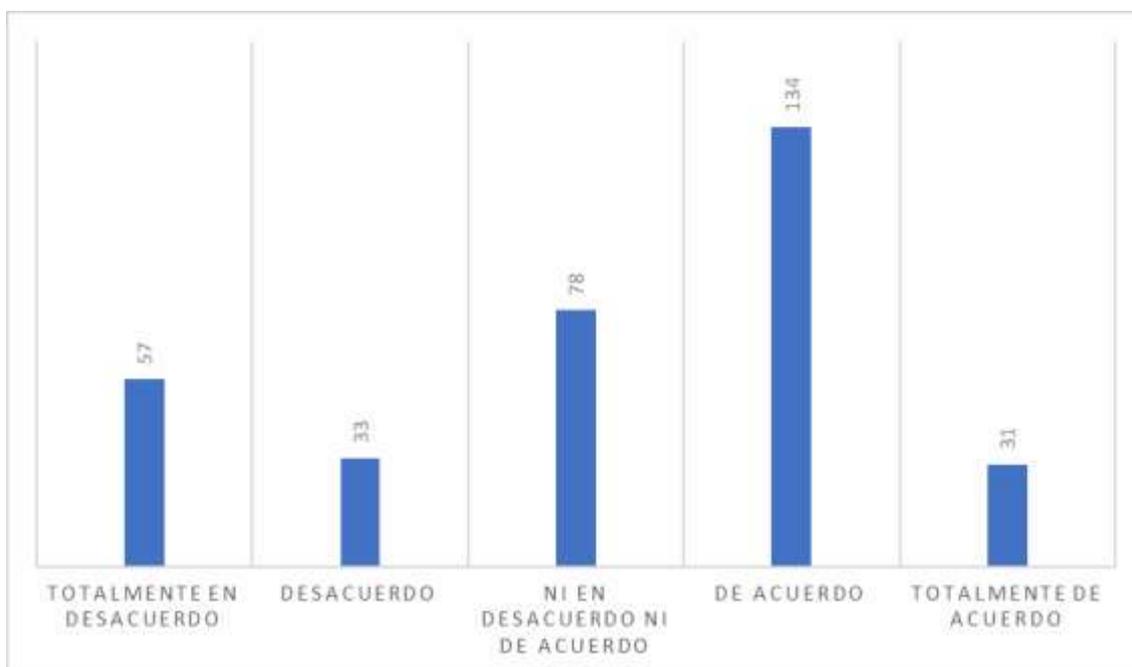


Figura 24. El personal de la institución, en general comprende sus necesidades

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

El 40% del total de encuestados manifiestan que están satisfechos con el personal puesto que comprende sus necesidades al momento de ser atendidos por el personal de la institución.

Tabla 30.

El personal de la institución, lo trata con cortesía, respeto y lo trata de manera correcta (explicaciones, forma de hablar).

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	10	3%
Desacuerdo	96	29%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	84	25%
De acuerdo	98	29%
Totalmente de acuerdo	45	14%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

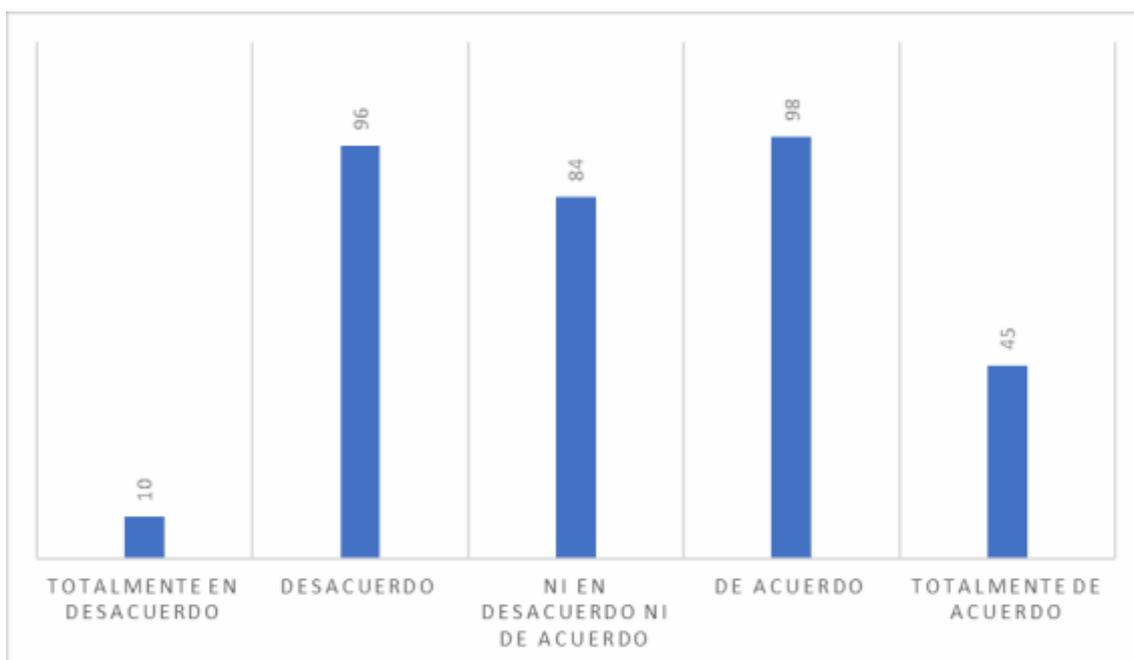


Figura 25. El personal de la institución, lo trata con cortesía, respeto y lo trata de manera correcta (explicaciones, forma de hablar).

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

Un 29% del total de encuestados indican que están de acuerdo por la cortesía, respeto y manera de tratar del personal de la institución.

Tabla 31.

La atención y explicación de los médicos, enfermeras y técnicos paramédicos en general es buena.

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	28	8%
Desacuerdo	42	13%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	79	24%
De acuerdo	118	35%
Totalmente de acuerdo	66	20%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

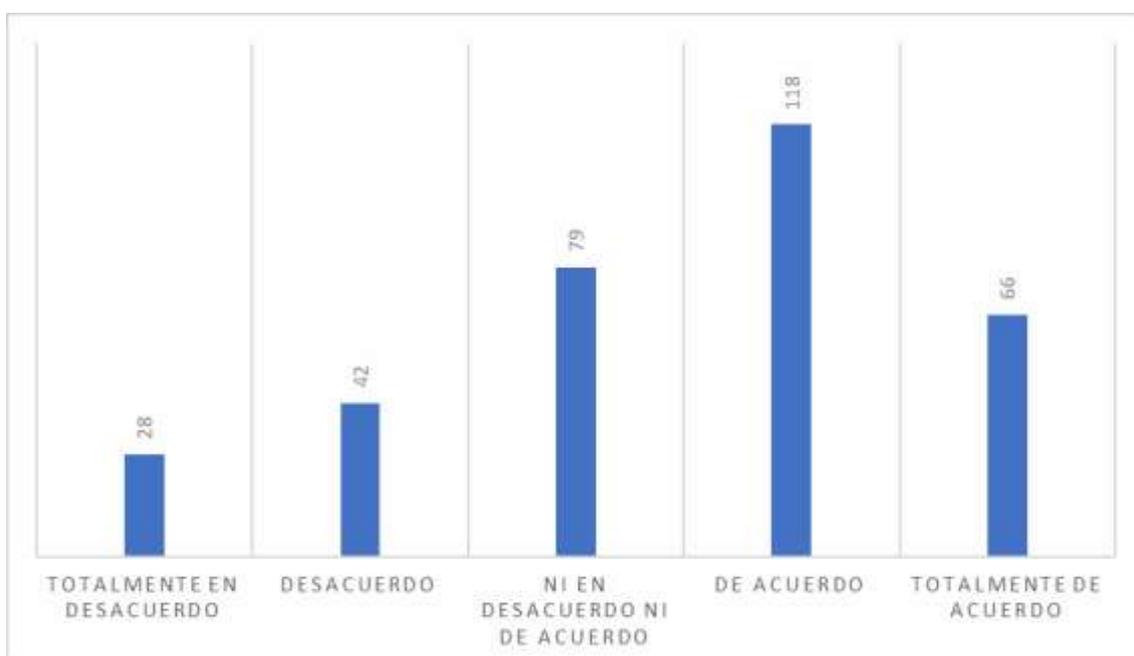


Figura 26. La atención y explicación de los médicos, enfermeras y técnicos paramédicos en general es buena.

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

Un 35% indicaron que la atención y explicación de los médicos, enfermera y técnicos en general es buena, mientras que el 8% indicaron que están en total desacuerdo con la atención ofrecida por el personal médico.

Tabla 32.

La atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	23	7%
Desacuerdo	39	12%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	77	23%
De acuerdo	141	42%
Totalmente de acuerdo	53	16%
Total	333	100%

Tomado de: Encuesta realizada

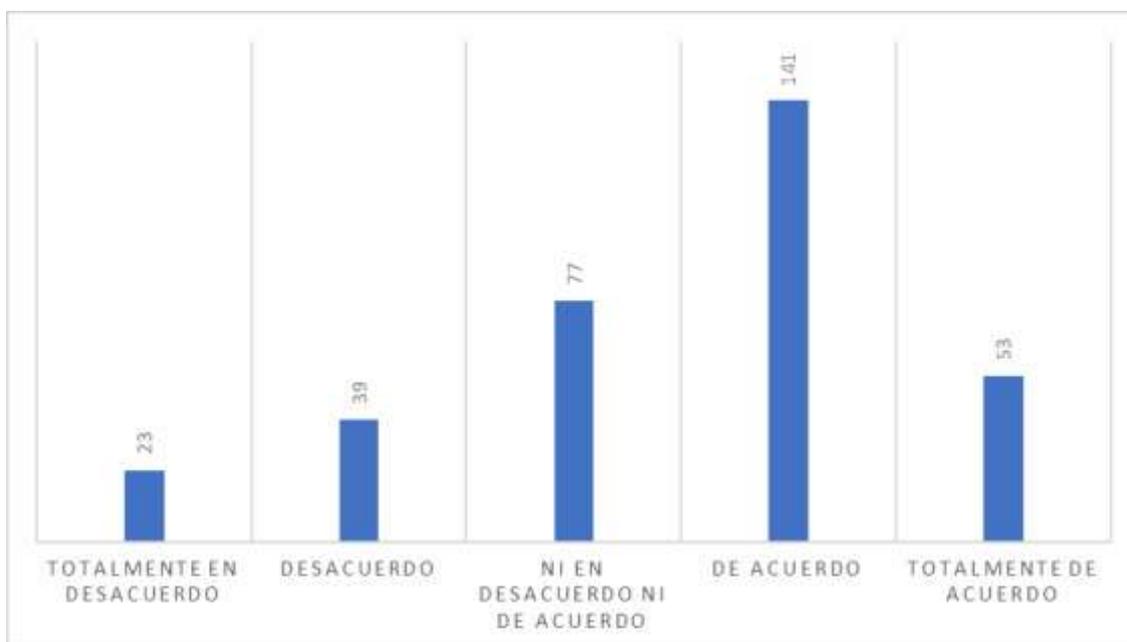


Figura 27. La atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena

Tomado de: Encuesta realizada

Interpretación:

Un 42% de los usuarios encuestados indicaron que están satisfechos con la atención brindada por el personal administrativo de la institución.

Análisis y conclusiones de la investigación

Luego del proceso de investigación y la toma de información por medio del cuestionario SERVQUAL se determinan las siguientes conclusiones, en función a cada una de las dimensiones estudiadas:

Tabla 33.

Resumen de la recogida de información, medias de cada dimensión

#	Dimensiones	Media
<i>Elementos Tangibles</i>		3.0
1	Los equipos médicos de las salas y con los cuales fue atendido con cómodos y confortable y modernos	2.9
2	La tecnología con la cual fue atendida en la institución, es la adecuada	2.8
3	Las salas de espera se encuentran en condiciones adecuadas (temperatura y ruido) y los baños de la institución se encuentran en condiciones adecuadas (limpieza y ventilación)	3.3
4	El acceso a la institución es adecuado (entradas, escaleras)	2.8
<i>Fiabilidad</i>		2.9
5	Cuando recibe atención, no es necesario volver una segunda vez por causas de mala atención.	3.3
6	Generalmente usted observa coordinación dentro de la institución	2.8
7	Alguna vez han extraviado parte de su ficha medica	2.8
8	Los resultados de exámenes de laboratorio y radiológicos realizados en el centro, siempre están ubicables y son confiables	3.1
9	Los profesionales de la institución, ejecutan de buena manera sus tareas, son competentes.	2.7
<i>Capacidad de respuesta</i>		3.3
10	Las especialidades que se ofrecen en la institución son sufrientes	3.4
11	Siempre que lo necesita es cumplida la urgencia que solicita en un tiempo prudencial	3.1
12	Espera poco tiempo desde la hora que fue agendada su cita para ser atendido por su médico especialista.	3.5
13	Cree que los médicos o doctores de la institución realizan un correcto diagnóstico y otorgan un tiempo adecuado para su atención	3.4
<i>Seguridad</i>		2.8
14	Tiene acceso a toda la información existente en su estado de salud	2.8
15	Siempre que necesita, tiene acceso a todas los servicios o especialidades que se ofrecen en la institución	2.7
16	Siempre que necesita, tiene acceso a todos los exámenes que se puede realizar en la institución de salud	2.9
17	Siempre tiene acceso a escoger a su médico o doctor tratante	2.9
<i>Empatía</i>		3.3
18	El personal de la institución, conoce su interés, gustos y preferencias al momento de ser atendido.	3.2
19	El personal de la institución, en general comprende sus necesidades	3.1
20	El personal de la institución, lo trata con cortesía, respeto y lo trata de manera correcta (explicaciones, forma de hablar).	3.2
21	La atención y explicación de los médicos, enfermeras y técnicos paramédicos en general es buena.	3.5
22	La atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena	3.5

Tomado de: Encuesta realizada

Elementos tangibles:

- En los elementos tangibles de la institución se observa una satisfacción media con una valoración promedio de 3.0 puntos lo cual indica que los usuarios están ni de acuerdo y en desacuerdo en cuanto a la satisfacción. La puntuación más baja se encuentra en la pregunta 1, 2 y 3 en donde se indica que los equipos médicos, las salas, la tecnología y el acceso no son adecuados para los usuarios.

Fiabilidad:

- En este aspecto se determinó una media valorada en 2.9 puntos, lo cual indica que el usuario no está satisfecho. La pregunta con puntuación más baja es la 9, esto debido a que el personal no desarrolla de buena manera las actividades y/o tareas asignadas

Capacidad de respuesta

- La media de esta repuesta fue 3.3 puntos, lo cual determina que los profesiones médicas y personal administrativo de la institución tiene tiempos buenos en cuanto a la respuesta para los usuarios lo cual motiva a tener un nivel más alto de satisfacción de los usuarios, sin embargo, la mala coordinación motiva a bajar los niveles de la calidad percibida por el usuario.

Seguridad

- Esta dimensión obtuvo la valoración más baja con 2.8 puntos. Actualmente los usuarios de la clínica están inseguros por la información de los exámenes médicos que se realizan dentro de la institución, por ello es fundamental desarrollar estrategias que fomente seguridad al usuario.

Empatía

- La media de esta pregunta es de 3.3 puntos. Actualmente el personal médico y administrativo de la institución ofrece una adecuada atención al usuario sin embargo en todas las respuestas el usuario manifiesta estar medianamente satisfecho, por lo cual es necesario el desarrollo de planes de capacitaciones sobre atención al cliente.

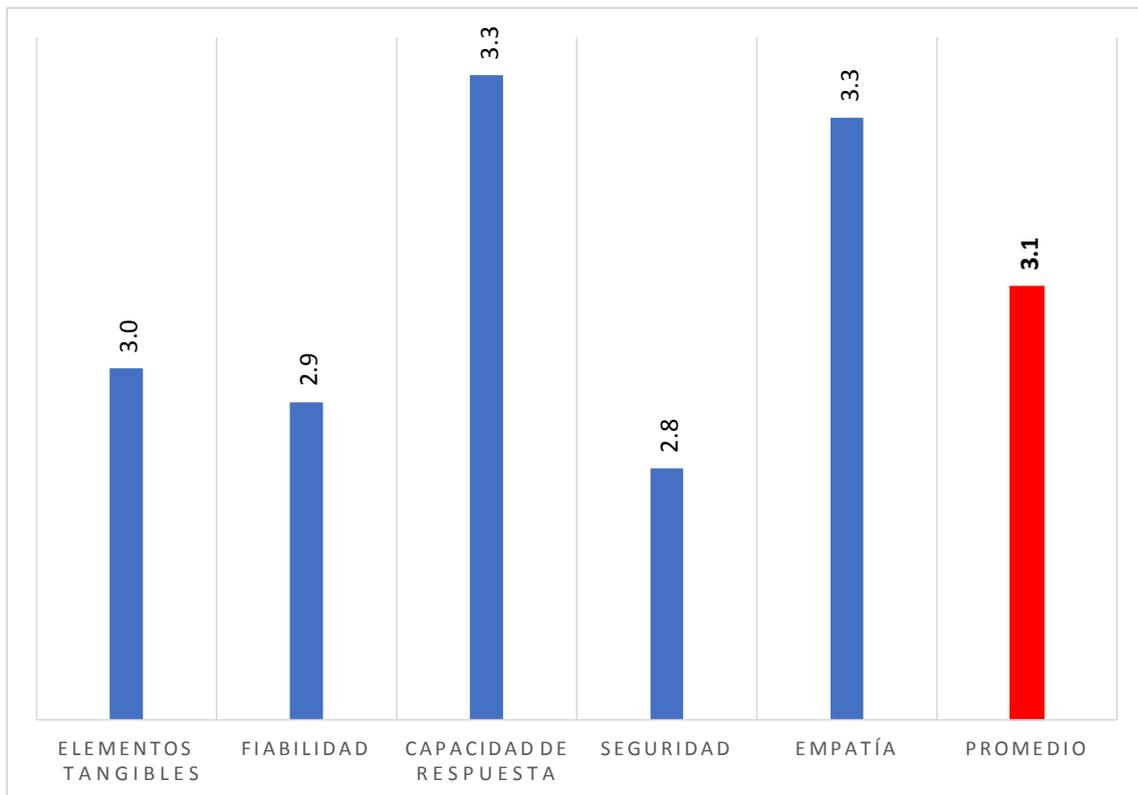


Figura 28. Medias de las dimensiones analizadas

Tomado de: Encuesta realizada

Al término del proceso de investigación se determinó que el promedio general de las cinco dimensiones estudiadas por medio del cuestionario es de 3.1, y que, siguiendo la escala de puntuación designada para el estudio, se muestra que los usuarios de la clínica caso de estudio se encuentra “**Ni en desacuerdo ni de acuerdo**” con la calidad percibida cuando son atendidos. Debido a ello se indica que el nivel de

satisfacción es medio, por ello es necesario insertar un plan de mejora en donde se puede incluir las diversas falencias y debilidades que fueron extraídas durante el proceso investigativo, entre ellas la falta de un plan de estrategias, la ausencia de un proceso de compra y adquisición de recursos materiales médicos, una inadecuada identidad corporativa frente al mercado.

CAPITULO IV

PROPUESTA

Antecedentes

Luego del proceso de investigación se determinó que la calidad de los servicios de una institución de salud depende en gran medida del personal y de los equipos médicos que tenga la institución. Actualmente la necesidad de satisfacer la necesidades de los clientes es de mucha importancia, puesto que de esto dependerá la subsistencia de una organización, un centro de salud debe mantener un estado óptimo en todos sus instalaciones, recursos humanos como materiales, el estudio determinó que actualmente la institución caso de estudio presenta falencias en diversas áreas, las cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, la satisfacción encontrada en todas estas dimensiones son medias, que luego de la indagación se determinó que es por el descontrol que tiene la empresa y por la falta de estrategias tanto operacionales como financieras, pese a contar con una filosofía corporativa el personal desconoce su existencia, debido a que son escasa las capacitaciones e integraciones grupales que se desarrollan.

Otro de los aspectos encontrados es la falta de planes de inversiones lo cual motiva a adquirir equipos y recursos médicos de forma aleatoria sin conocer las necesidades del usuario y cliente. Por medio de la presente propuesta se estructurará un plan de mejora para todas las falencias antes mencionadas logrando el aumento de los niveles de calidad de los servicios ofrecidos por la institución de salud caso de estudio.

Título

Plan de mejora para aumentar y fortalecer los niveles de satisfacción de la calidad en la atención ofrecida a los pacientes de una clínica privada de la ciudad de Guayaquil.

Justificación

Tradicionalmente la determinación del estado de salud o enfermedad de los individuos se ha centrado en métodos objetivos basados en la elaboración e implementación de medidas, tales como marcadores bioquímicos, Fisiológicos y anatómicos, o simplemente empleando el uso de indicadores epidemiológicos (tasas) para caracterizar una población. Sin embargo, existía un vacío instrumental para medir la calidad de vida o estado de salud individual en función de la definición de salud planteada por la Organización Mundial de la Salud.

En la actualidad cobra gran importancia el tema de la calidad en los servicios de salud, proceso que de una u otra forma se ha venido desarrollando en el Sistema Nacional de Salud y ahora con mayor vigencia pues en varias unidades se están aplicando este modelo. Por medio de la propuesta se pretende mejorar los niveles de calidad en los servicios de atención de una clínica privada de la ciudad de Guayaquil. Se establece un plan de estrategias para aumentar los niveles de satisfacción de acuerdo a las cinco dimensiones estudiadas, también se propone un proceso a seguir para la compra de diversos equipos, recursos, suministros y materiales médicos con el fin de que estos sean utilizados de forma óptima y contribuya a la sociedad.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Estructurar un plan de mejora para aumentar los niveles de calidad percibidos por los usuarios de una clínica privada de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

- Generar diversas estrategias basadas en las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, utilizado en el proceso investigativo.
- Describir un modelo de adquisición o compra que permita evaluar la factibilidad de la compra de equipos médicos.
- Desarrollar un presupuesto en donde se evidencie los valores para la aplicación del presente plan de mejoras.

Plan de mejora

Estrategias

Estrategias para la dimensión – Elementos tangibles

- Mantener toda el área limpia, en perfecto estado.
- Adquirir equipos médicos con la mejor tecnología
- Desarrollo de capacitaciones y charlas mensuales sobre el correcto uso de los desechos y normas de calidad.
- Desarrollar supervisiones de limpieza durante la mañana, tarde y noche en cada área de la institución y de las instalaciones en general.
- Planificar de forma semanal el encargado de cada área.

- Desarrollar un manual de sanciones para el incumplimiento de las normas de la institución.

Estrategias para la dimensión – Fiabilidad

- Implementar un buzón de sugerencias y quejas para los usuarios.
- Desarrollar encuestas on line para conocer en qué servicios se deben mejorar.
- Desarrollar evaluaciones periódicas para diagnosticar el estado los servicios brindados por la institución.
- Desarrollar un plan de marketing relacional en donde se expongan los diversos servicios de la institución, por medio de video y publicidad; relacionadas con personas que han utilizado los servicios de la clínica.

Estrategias para la dimensión – Capacidad de respuesta

- Desarrollar capacitaciones y charlas sobre compromiso y atención al cliente.
- Implementar calificadores de satisfacción en los servicios de la clínica, de tal forma que permita medir mensualmente la capacidad de repuesta de los profesionales
- Desarrollar un plan de bonos mensuales en base a los indicadores de desempeño del personal.

Estrategias para la dimensión – Seguridad

- Implementar un sistema o plataforma móvil en donde el usuario pueda observar su historial clínico, y diversos exámenes que se ha realizado durante un periodo de tiempo.

- Implementar un plan de agendamiento de citas médicas, liderado por el equipo de Call center de la clínica.

Estrategias para la dimensión – Empatía

- Desarrollar campañas sobre motivación y relaciones personales.
- Realizar talleres e integraciones con todo el personal de la institución con el fin de fomentar el trabajo en equipo.

Proceso a implementar

Estructura

Para toda compra o adquisición de equipos médicos es necesario evaluar aspectos de índole externo como internos, esto ayudará a determinar la necesidad de la compra de un equipo o recurso. Dentro de la estructura de un proyecto de inversión se encuentran un conjunto de estudios, los cuales permitirán sintetizar la información para conocer la viabilidad de la adquisición. A continuación, se presenta la estructura que se debe seguir:

1. **Estudio legal:** determinar si existen algún impedimento o restricción para la adquisición y utilización del equipo, en este instante se evalúa la viabilidad legal, es decir, todo lo relacionado con la normativa.
2. **Estudio de necesidades:** por medio de este análisis se permitirá conocer la necesidad del usuario. En este aspecto se podrán establecer las estrategias que se deben utilizar
3. **Estudio técnico:** por medio de este se podrá conocer o describir elementos técnicos, como localización, ubicación, tamaño, adaptabilidad al momento de utilizarlo.

4. **Estudio de la organización:** este análisis permitirá conocer si la organización está apta para la utilización del equipo. También determinara la necesidad de contratar a un nuevo personal o personas especializadas para el manejo del equipo a adquirir.
5. **Estudio económico financiero:** por medio de este estudio se determinar por medio de cálculos si la compra del equipo es viable o no. Por medio de este análisis se determinará el nivel de recuperación de la inversión y conocer si los niveles de rentabilidad aumentarían. Otro aspecto fundamental es la evaluación del financiamiento para la compra del equipo, puesto que, si la organización no posee el capital tendrá que desarrollar préstamos a instituciones financieras las cuales exigirán interés, por ello este análisis es fundamental, para conocer si la compra tiene o no beneficios futuros.
6. **Estudio post implementación:** este estudio se debe determinar si los equipos médicos cumplen con las necesidades del usuario y cliente, esto se puede determinar por medio de encuesta o cuestionario de satisfacción.

A continuación, se presenta el proceso de compra

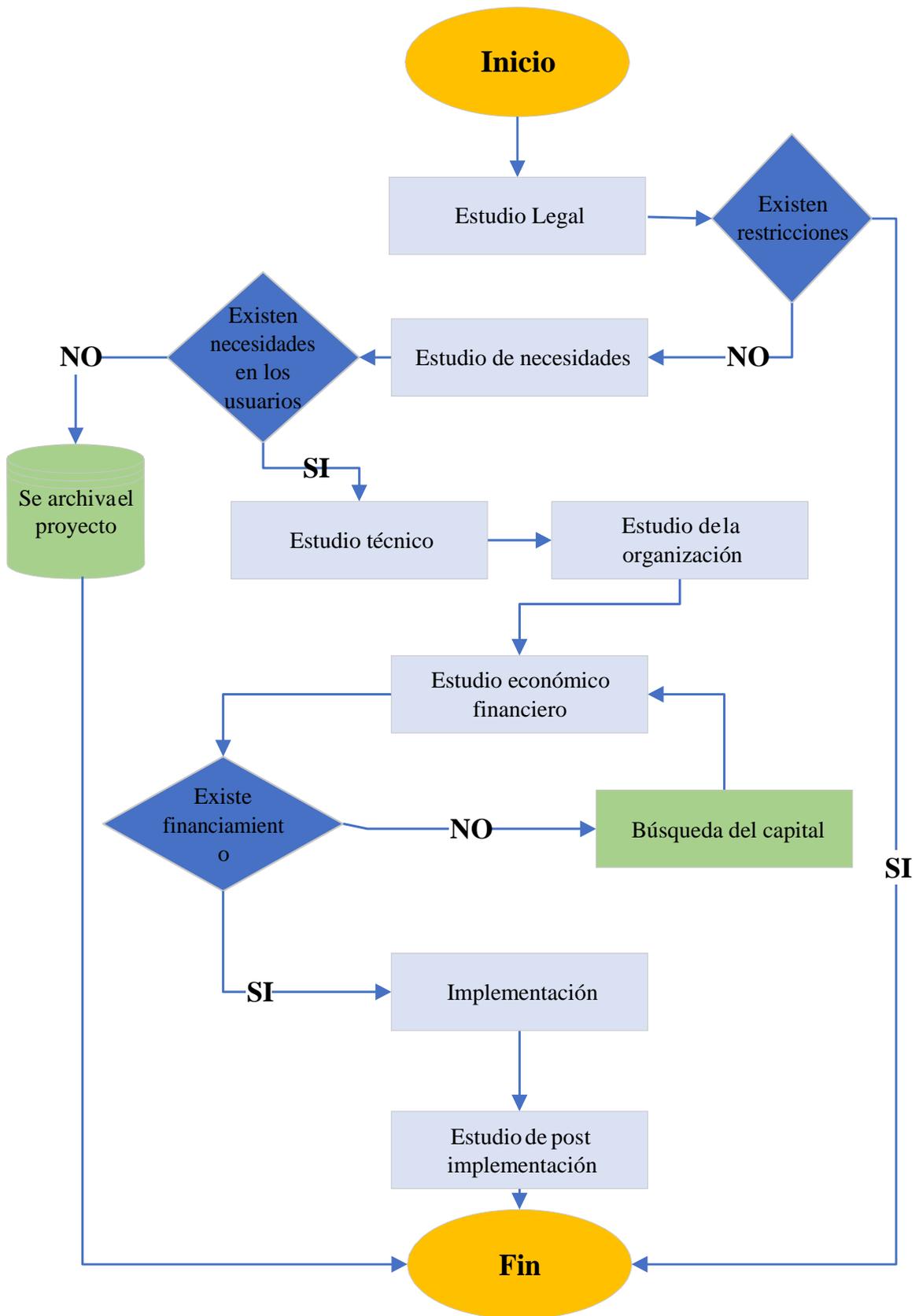


Figura 29. Diagrama del proceso de compra

Presupuesto

El presupuesto de plan de mejora se ha dividido en las dimensiones estudiadas, el cual se presenta a continuación

Tabla 34.

Presupuesto del plan de mejora

Dimensión	Actividad	Cantidad Anual	Valor Unitario	Total
Elementos Tangibles	Capacitaciones y talleres	2	100.00	200.00
	Buzón de sugerencias	1	50.00	50.00
Fiabilidad	Elaboración de videos	2	300.00	600.00
	Elaboración de Volantes	2000	0.05	100.00
Capacidad de respuesta	Capacitación sobre compromiso	2	150.00	300.00
	Calificadores de satisfacciones	10	100.00	1,000.00
Seguridad	Plataforma	1	2,500.00	2,500.00
Empatía	Charlas sobre motivación	2	150.00	300.00
	Talleres e integraciones	2	1,000.00	2,000.00
Total				7,050.00

Conclusiones

Luego del proceso investigativo para determinar la calidad en la atención de una clínica particular de la ciudad de Guayaquil, se concluye:

- En relación con el objetivo uno se indica que las teorías analizadas manifiestan que actualmente la calidad es un elemento indispensable en una institución más aun en un centro de salud, ya que en dichas instituciones se atiende un elemento que es de derecho universal.
- La salud es un término universal y debe ser tratado con los mejores recursos tanto materiales como humanos, y deben generarse diversos procesos para aumentar la optimización de los mismos con el fin de proporcionar y cubrir todas las necesidades del usuario con los más altos niveles de calidad.
- En relación con el objetivo dos se indica que los estudios previos analizados demuestran que para aumentar los niveles de satisfacción dentro de una organización de salud es fundamental implementar estrategias que permitan relacionar y optimizar los recursos tanto humanos y materiales.
- Dentro de la mejora en la calidad de un centro de salud se debe incluir estrategias que permitan un correcto desarrollo de las actividades y tareas a desarrollar para aumentar los niveles de satisfacción.
- En relación al objetivo tres, se manifiesta que el proceso investigativo se desarrolló en base el modelo Servqual por medio del cual se permite conocer el actual nivel de satisfacción que poseen los usuarios, por medio del análisis de cinco dimensiones.
- Las dimensiones estudiadas, luego del proceso de valoración se determinó una puntuación de 3.1 puntos, que según a la escala del método utilizado es

medianamente satisfecho, lo cual indica que es necesario la implementación de un plan de mejora que permita aumentar los actuales niveles de calidad.

- En relación al objetivo cuatro, se indica que es necesario la implementación de un plan de estrategias enfocado en la optimización de personal de la institución y un proceso de adquisiciones, el cual permita evaluar la necesidad de la adquisición de equipos médicos conforme a las necesidades de la sociedad.
- Luego de la evaluación de la propuesta se indica que el presupuesto para la implementación del plan asciende a un monto total de \$7,050.00, por medio del cual aumentarían lo niveles de satisfacción de los usuarios.

Recomendaciones

A continuación, se recomienda lo siguiente en función de la investigación de desarrollada:

- Implementar la presente propuesta, puesto que aumentarían los niveles de satisfacción de los usuarios, optimizando los actuales recursos que posee la institución.
- Desarrollar un análisis de factibilidad para la creación de un departamento de marketing y relaciones comunicacionales, para asegurar que la información enviada a los usuarios es la adecuada.
- Se recomienda el desarrollo de un sistema de post implementación para determinar los niveles de efectividad del presente plan de mejora, lo cual motivaría a conocer los avances del mismo.
- Se recomienda el desarrollo de futuros cuestionarios para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios.
- Determinar la posibilidad para la creación de una sucursal de la clínica caso de estudio, o desarrollar centro de salud separando las especialidades lo cual motivaría a mejorar los niveles de calidad en la atención de forma más personalizada.

Referencias

- Agudelo, C., Cardona, J., Ortega, J., & Robledo, R. (2011). Sistema de salud en Colombia: 20 años de logros y problemas. *Ciencia & Saude Colectiva*, 2817-2828.
- Alexander, A. (1994). *La mala calidad y su costo*. Wilmington, Delaware: Addison-Wesley U.S.A. Iberoamericana.
- American Society for Healthcare Engineering. (1996). *Maintenace Managment for Medical Equipment*. Washington D.C.: American Society for Healthcare Engineering of the American Hospital Association.
- Arango, L. J. (2009). Importancia de los costos de la calidad y no calidad en las empresas de salud como herramienta de gestión para la competitividad. *Revista EAN*, 75-94.
- Basan, A. (2015). Importancia de la administración en la salud. *Revista Hospital Juarez de Mexico*, 148-149. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/juarez/ju-2015/ju153-4a.pdf>
- Bernal, C. (2006). *Metodologia de la investigacion* . Mexico: Editorial Pearson.
- Brito, P., Clasen, M., & De Otero, E. (1994). *Educación permanente, proceso de trabajo y calidad de servicio en salud*. Washington DC: Editores Educación permanente de personal de salud.
- Cegarra, J. (2011). *Metodologia de la investigacion cientifica y tecnologia*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Chagoya, R. (01 de julio de 2008). *Metodos y tecnicas de investigacion*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Clinica Guayaquil. (2018). *Nuestra Historia*. Obtenido de <https://www.clinicaguayaquil.com/historia.php>
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la Crisis*. Madrid: Ediciones DIaz de Santos S.A.

- Fernandez, J., Fernandez, M., & Cieza, A. (2010). Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la clasificación internacional del funcionamiento (CIF). *Revista Española de Salud Pública*, 169-184.
- Fhon, S., Cordova, R., Villanueva, V., Fhon, P., & Rodrigues, P. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Revista Enfermeria Universitaria - ScienceDirect*, 80-87.
- Forrellat, M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible*. Obtenido de Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es&tlng=es
- Gilmore, C. M., & Moraes, H. (1996). *Manual de Gerencia de la Calidad*. Washington D.C.: Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud.
- Gronroos, C. (1978). A service oriented approach to marketing of services. *European Journal of Marketing*, 588-601.
- Hernandez, V., Quintana, L., Mederos, R., Guedes, R., & Garcia, B. (2008). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Scielo.org*, 1-5.
- Hernandez, V., Quintana, L., Mederos, R., Guedes, R., & Garcia, B. (19 de Agosto de 2009). *Motivation, satisfaction at work, leadership and their relation with the service quality*. Obtenido de Revista Cubana de Medicina Militar: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572009000100007&lng=es&tlng=en.
- Hurtado, M., & Gutierrez, G. (2016). *Análisis de determinantes del comportamiento del índice de satisfacción de pacientes en el Hospital del Niño "Francisco de Icaza Bustamante. Diseño de un modelo de regresión lineal múltiple en base a los indicadores de Gobierno por Resultados (GPR)*. Perio. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Imai, M. (1998). *Como implementar el Kaizen en el Sitio de Trabajo*. Bogota: Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A.

- Ipinza, M. (2007). *Calidad y Atención Integral de Salud: dos conceptos inseparables*. Chile: CuadMedSoc.
- Jaramillo, J. (1998). *Gerencia y administración de servicios médicos hospitalares*. San Jose: Universidad de Costa Rica, Editora Nacional de Salud y Seguridad.
- Lopez, O. (2004). *Investigacion docente en la Universidad Pública del Peru*. Madrid: San Marcos Editorial.
- Lucio, R., Villacres, N., & Henriquez, R. (2011). Sistema de salud de Ecuador. *Revista Salud Pública Mex*, 177-187.
- Martin, R., Gallardo, B., Gomez, A., & Fernandez, M. (2005). Percepciones y expectativas sobre la atención primaria de salud: una nueva forma de identificar mejoras en el sistema de atención. *Revista ScienceDirect*, 358-364.
- Miyahira, J. (2001). *Calidad en los servicios de salud ¿Es posible?* Obtenido de Revista Médica Herediana:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300001&lng=es&tlng=es.
- Mukodsi, M., & Borges, O. (2000). Elementos para la implantación y uso del sistema de costos en salud. *Cubana de Medicina General Integral*, 511-555.
- Munro, L. (1994). *La gestión de Calidad Total*. Barcelona: Ediciones Folio S.A.
- Oleson, M. (1990). Subjective perceived quality of life. *Revista Image*, 187-190.
- Organización Mundial de la Salud - OMS. (1948). Definición de Salud. *Conferencia Sanitaria Internacional* (pág. 100). Nueva York: Official Records of the World Health Organization. Obtenido de <http://www.who.int/suggestions/faq/es/>
- Organización Panamericana de la Salud - OPS. (2017). *Proteccion social en salud*. Obtenido de
https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=4180%3A2007-proteccion-social-salud&catid=1920%3Ahealth-services-access&Itemid=2080&lang=es

- Ortega, F. (2017). *Propuesta de un plan estratégico para mejorar la calidad de atención al cliente en el servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Oviedo, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV, 572-580.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for futuro research. *Journal of Marketing*, 22-36.
- Revista Pfizer. (18 de enero de 2007). *La salud como derecho dundamental*. Obtenido de Salud:
https://www.pfizer.es/salud/salud_sociedad/sanidad_sociedad/salud_derecho_fundamental.html
- Rodriguez, A., & Sanchez, M. (2001). Gestión de mantenimiento para equipos medicos. *Centro de Bioingenieria, Facultad de Ingenieria Electrica, ISPJAE*, 1-2.
- Santana, J., Bauer, A., Minamisava, R., Queiroz, A., & Gomes, M. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Revista. Larino-Am. Enfermagem*, 454-460.
- Siqueira, H. (2001). *As interconexões dos serviços no trabalho hospitalar: um novo modo de persar e agir, tesis docotal*. Florianopolis SC: Departamento de Enfermagem - UFSC. Obtenido de Tesis Doctoral.
- Tsuchida, M., Bandress, M., & Guevara, X. (2003). Nivel de satisfacción general y análisis de la relación médico paciente de los médicos en entrenamiento en las salas de hospitalización e medicina interna. *Revista de Medicina Hered*, 175-180.
- Zamberlan, C., Calvetti, A., Deisvaldi, J., & Siqueira, H. (2010). Calidad de vida, salud y enfermeria en la perspectiva ecosistemica. *Revista electronica cuatrimestral de Enfermeria*, 2.

Apéndices

Modelo de encuesta utilizado

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE SALUD**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La inversión en la mejora de la calidad en la atención de una clínica particular de la ciudad de Guayaquil

NOTA: Los datos obtenidos en el presente cuestionario tiene finalidad académica e investigativa

Marque con una “X”, en cada una de los aspectos según su percepción, en conformidad a la escala que se muestra a continuación:

ESCALA DE RESPUESTA	Valoración
Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

#	Aspecto - Pregunta	Escala de Respuesta				
		1	2	3	4	5
<i>Elementos Tangibles</i>						
1	Los equipos médicos de las salas y con los cuales fue atendido con cómodos y confortable y modernos					
2	La tecnología con la cual fue atendida en la institución, es la adecuada					
3	Las salas de espera se encuentran en condiciones adecuadas (temperatura y ruido) y los baños de la institución se encuentran en condiciones adecuadas (limpieza y ventilación)					
4	El acceso a la institución es adecuado (entradas, escaleras)					
<i>Fiabilidad</i>						
5	Cuando recibe atención, no es necesario volver una segunda vez por causas de mala atención.					
6	Generalmente usted observa coordinación dentro de la institución					
7	Alguna vez han extraviado parte de su ficha medica					
8	Los resultados de exámenes de laboratorio y radiológicos realizados en el centro, siempre están ubicables y son confiables					

9	Los profesionales de la institución, ejecutan de buena manera sus tareas, son competentes.					
Capacidad de respuesta						
10	Las especialidades que se ofrecen en la institución son suficientes					
11	Siempre que lo necesita es cumplida la urgencia que solicita en un tiempo prudencial					
12	Espera poco tiempo desde la hora que fue agendada su cita para ser atendido por su médico especialista.					
13	Cree que los médicos o doctores de la institución realizan un correcto diagnóstico y otorgan un tiempo adecuado para su atención					
Seguridad						
14	Tiene acceso a toda la información existente en su estado de salud					
15	Siempre que necesita, tiene acceso a todas los servicios o especialidades que se ofrecen en la institución					
16	Siempre que necesita, tiene acceso a todos los exámenes que se puede realizar en la institución de salud					
17	Siempre tiene acceso a escoger a su médico o doctor tratante					
Empatía						
18	El personal de la institución, conoce sus interés, gustos y preferencias al momento de ser atendido.					
19	El personal de la institución, en general comprende sus necesidades					
20	El personal de la institución, lo trata con cortesía, respeto y lo trata de manera correcta (explicaciones, forma de hablar).					
21	La atención y explicación de los médicos, enfermeras y técnicos paramédicos en general es buena.					
22	La atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena					



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Manzano Mendoza, Eduardo Manuel con C.C: # 0911586873 autor del trabajo de titulación: **La inversión en la mejora de la calidad en la atención de una clínica particular de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 22 de octubre del 2018

f. _____

Nombre: Manzano Mendoza, Eduardo Manuel

C.C: 0911586873



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	La inversión en la mejora de la calidad en la atención de una clínica particular de la ciudad de Guayaquil.	
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Manzano Mendoza, Eduardo Manuel	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Econ. Zambrano Chumo Laura, Mgs. Lcda. Acosta Ramírez Nadia, Mgs. C.P.A. Vélez Barros Cecilia Isabel, Mgs.	
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud	
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	22/octubre/2018	No. DE PÁGINAS: 87
ÁREAS TEMÁTICAS:	Servicios de Salud, Cuidado a usuarios externos	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad, método Servqual, usuario, satisfacción, clínica, salud	
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El termino salud juega un plan de importancia dentro del desarrollo de una institución que brinda este derecho fundamental a la sociedad, más aún cuando dicho centro es de carácter privado. Por medio de la investigación desarrollada en una clínica privada de la ciudad de Guayaquil la cual tiene como principal objetivo evaluar los actuales niveles de calidad percibida por los usuarios. En el proceso investigativo se determinó que la institución necesita la implementación de un plan de mejora para incrementar los niveles de satisfacción. Para conocer el actual nivel de satisfacción de la clínica se utilizó el modelo Servqual, que por medio de su aplicación se determinó que tiene una satisfacción media, con una media de 3.1 puntos. El cuestionario fue aplicado a un total de 333 usuarios de la clínica, dicho cuestionario fue dividido en cinco dimensiones por medio del cual permite conocer de forma más precisa los elementos de insatisfacciones de los usuarios. Los principales resultados es la falta de un plan de estrategias y de un proceso de adquisición para conocer y evaluar las necesidades de la compra de equipos, materiales y suministros médicos.</p>	
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono:042165262 - 0991797852	E-mail: Eduardo.manzano@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza	
	Teléfono: +593-4-2206950	
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		