

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

TEMA

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE REHABILITACIÓN Y LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA CLÍNICA CETAD HOGARES KAIRÓS**

AUTORA

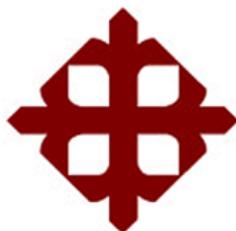
LOURDES ESTEFANÍA, SÁNCHEZ ESPEJO

**Previo a la obtención del grado Académico de
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA

ING. JESSICA MATUTE PETROCHE, MGS.

**Guayaquil, Ecuador
2022**



**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 la **Licenciada, Lourdes Estefanía Sánchez Espejo**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Jessica Silvana Matute Petroche, Mgs

REVISORA

Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D

Guayaquil, a los 11 días del mes febrero del año 2022



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Lourdes Estefanía Sánchez Espejo

DECLARO QUE:

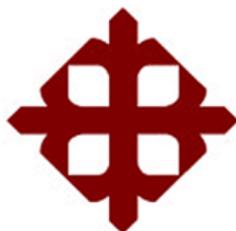
El Proyecto de Investigación **Análisis de la Calidad del Servicio de Rehabilitación y la Satisfacción del Cliente en la Clínica Cetad Hogares Kairós**, previa a la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, 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, a los 11 días del mes de febrero del año 2022

AUTORA

Lcda. Lourdes Estefanía Sánchez Espejo



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Lourdes Estefanía Sánchez Espejo

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** previa a la obtención del grado académico de Magíster en Gerencia de la Salud titulada: **Análisis de la Calidad del Servicio de Rehabilitación y la Satisfacción del Cliente en la Clínica Cetad Hogares Kairós**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 11 días del mes febrero del año 2022

AUTORA

Lcda. Lourdes Estefanía Sánchez Espejo



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

INFORME DE URKUND

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, document details are shown: 'Documento: PROYECTO DE INVESTIGACION FINAL- LOURDES ESTEFANIA SANCHEZ ESPEJO.docx (D119302879)', 'Presentado: 2021-11-20 23:17 (-05:00)', 'Presentado por: lavidadelula@hotmail.com', 'Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.urkund.com', and 'Mensaje: Proyecto de investigación final- Lourdes Estefanía Sánchez Espejo'. A yellow highlight indicates that 1% of the 77 pages consist of text from 1 source. On the right, the 'Lista de fuentes' (List of sources) is visible, with a table containing columns for 'Categoría' and 'Enlace/nombre de archivo'. The table lists 'Fuentes alternativas' and 'Fuentes no usadas'. The bottom part of the interface shows a comparison of the document text with a source from the 'Archivo de registro Urkund'.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
Fuentes alternativas	http://repositorio.unco.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4198/Ponce%20de%20Leon%20Berrios...
Fuentes no usadas	

95% #1 Activo Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Lourdes Estefanía Sanc... 95%

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
TEMA	TEMA
ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE REHABILITACIÓN Y LA	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE REHABILITACIÓN Y LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA CLÍNICA CETAD HOGARES KAIRÓS	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA CLÍNICA CETAD HOGARES KAIRÓS
AUTORA SÁNCHEZ ESPEJO, LOURDES ESTEFANIA	AUTORA SÁNCHEZ ESPEJO, LOURDES ESTEFANIA
Previo a la obtención del grado Académico de MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD	Previo a la obtención del grado Académico de MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
TUTORA ING. JESSICA MATUTE, MGS.	TUTORA ING. JESSICA MATUTE, MGS.
Guayaquil, Ecuador 2021	Guayaquil, Ecuador 2021
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
CERTIFICACIÓN	CERTIFICACIÓN

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento en primer lugar a Dios, quien siempre guía mis decisiones y me da las fuerzas para seguir.

A mis padres y suegros quienes me apoyaron en todo momento durante este largo camino, y como no mencionar a mi esposo, quien fue el pilar fundamental para culminar con éxito este proceso.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que conforman CETAD “Hogares Kairós”, por abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento, y, de igual manera mis agradecimientos a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil y a todos sus docentes, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron posible la culminación de este sueño.

Lourdes Estefanía Sánchez Espejo

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi esposo y mi hija, quienes me enseñaron a ser paciente y luchar por mis sueños.

También está dedicado a mi madre Marlene, quien me enseñó que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez.

Lourdes Estefanía Sánchez Espejo

ÍNDICE GENERAL

Introducción	1
Antecedentes.....	4
Planteamiento de la Problemática de la Investigación	6
Formulación del problema.....	9
Justificación	9
Preguntas de investigación	11
Hipótesis	11
Objetivos de la investigación.....	11
Capítulo I. Fundamentación Teórica y Conceptual.....	13
Teorías de Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente	13
Modelos de Medición de la Satisfacción del Cliente	20
Marco Conceptual.....	22
Calidad y mejora continua.	22
Calidad en servicios de salud.	23
Calidad de atención en centros de rehabilitación.....	25
El Servicio en las Empresas	29
Las Cinco Fuerzas de Porter.	1
Análisis Político, Económico, Social, Tecnológico y Ambiental (P.E.S.T.A.)	1
Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)	2
Cadena de valor.....	2
Matriz de Evaluación de Factores Externos (E.F.E.).....	2
Matriz Evaluación de Factores Internos (E.F.I.).....	3
Capítulo II. Marco Referencial.....	4
Análisis Situacional	9
Visión.....	11

Misión.....	11
Valores de la empresa.....	12
Organigrama estructural.....	13
Análisis Del Ambiente Externo.....	15
Cinco fuerzas de Porter.....	15
Análisis del Macroentorno.....	21
Entorno político legal.....	21
Entorno económico.....	23
Entorno Sociocultural.....	28
Entorno tecnológico.....	31
Entorno ambiental.....	32
Análisis P.E.S.T.A.....	33
Análisis Estratégico Situacional.....	34
Análisis de la Cadena de Valor.....	35
Análisis FODA.....	38
Análisis EFE-EFI.....	39
Conclusiones.....	42
Marco Legal.....	43
Constitución de la República del Ecuador 2008.....	46
Convención Americana Sobre Derechos Humanos.....	47
Declaración Universal Sobre Derechos Humanos.....	47
Capitulo III. Metodología de la Investigación.....	48
Enfoque de la investigación.....	48
Diseño de investigación.....	49
Alcance de investigación.....	49
Técnica para la recolección de datos.....	50
Variables.....	51

Población y muestra.....	51
Técnicas de análisis de datos	52
Instrumento	53
Operacionalización de variables	54
Análisis de los resultados	56
Confiabilidad de los resultados.....	56
Correlación de las variables de estudio: calidad y satisfacción	56
Análisis de las encuestas realizadas a los clientes de la clínica CETAD Hogares Kairós.	58
Capitulo IV. Propuesta	89
Plan de acción para mejorar la calidad en los servicios de la clínica Hogares Kairós.	89
Conclusiones	100
Recomendaciones.....	102
REFERENCIAS	103
Apéndices	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones del Modelo Seryqual	18
Tabla 2 Amenaza de Nuevos Participantes	16
Tabla 3 Poder de Negociación de Proveedores	17
Tabla 4 Poder de Negociación de los Compradores	18
Tabla 5 Rivalidad entre Competidores	19
Tabla 6 Amenaza de Servicios Sustitutos	19
Tabla 7 Análisis Cinco Fuerzas de Porter	20
Tabla 8 Entorno Político-Legal	23
Tabla 9 Índice de Precios al Consumidor.....	25
Tabla 10 Entorno Económico.....	27
Tabla 11 Entorno Socio-Cultural	30
Tabla 12 Entorno Tecnológico.....	31
Tabla 13 Entorno Ambiental.....	33
Tabla 14 Análisis PESTA	33
Tabla 15 Análisis de la Cadena de Valor	36
Tabla 16 Cadena de Valor.....	37
Tabla 17 Análisis F.O.D.A.....	38
Tabla 18 Matriz EFE: oportunidades	39
Tabla 19 Matriz EFE: amenazas	40
Tabla 20 Matriz EFI: fortalezas	41
Tabla 21 Matriz EFI: debilidades.....	42
Tabla 22 Entidades Públicas Involucradas en el Control del Fenómeno Socioeconómico de las Drogas	45
Tabla 23 Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el CETAD Hogares Kairós.	54
Tabla 24 Coeficiente Alfa de Cronbach.....	56
Tabla 25 Correlaciones entre Satisfacción y Calidad.....	57

Tabla 26 Género	58
Tabla 27 Edad.....	59
Tabla 28 Lugar de Residencia	60
Tabla 29 Nivel de Instrucción	61
Tabla 30 Ocupación	62
Tabla 31 Satisfacción del Cliente.....	63
Tabla 32 Existencia de Instrumentos Psicológicos, Médicos y Psiquiátricos para Valorar el Estado de Salud de los Clientes.....	64
Tabla 33 Instalaciones Físicas y Servicios Básicos	65
Tabla 34 Existencia de Señalizaciones Dentro de la Clínica	66
Tabla 35 Tiempo de Terapias Psicológicas.....	67
Tabla 36 El Personal Brinda Información de Forma Rápida y Eficaz	68
Tabla 37 Disponibilidad de los Servicios Ofertados	69
Tabla 38 Conocimientos del Personal de Salud	70
Tabla 39 Confidencialidad de la Información.....	71
Tabla 40 Confianza, Transparencia y Honestidad en la Actuación	72
Tabla 41 Existe Interés por los Problemas de Salud que los Clientes Presentan.	73
Tabla 42 Capacidad de Comprender las Causas por las que Usted ha Generado la Enfermedad	74
Tabla 43 Atención con Lenguajes Claros y Sencillos.....	75
Tabla 44 Existencia de Entrega de Información Verídica del Estado de Salud de los Clientes	76
Tabla 45 Las Atenciones de la Clínica son Leales a los Principios Ofrecidos	77
Tabla 46 Tiempo de Durabilidad del Tratamiento es Adecuado para Obtener Buenos Resultados	78
Tabla 47 Matriz de las respuestas individuales de cada entrevistado.	79
Tabla 48 Promedios de las Dimensiones de Calidad	86
Tabla 49 Estrategias para Mejorar los Elementos Tangibles	93
Tabla 50 Estrategias para Mejorar la Dimensión de Capacidad de Respuesta	94

Tabla 51 Estrategias para la Dimensión de Fiabilidad.....	95
Tabla 52 Estrategias para la Dimensión de Seguridad.....	96
Tabla 53 Presupuesto para Implementar las Estrategias	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de Calidad de Grönroos	15
Figura 2. Modelo de Brechas sobre Calidad en el Servicio	16
Figura 3. Organigrama Estructural de CETAD Hogares Kairós.....	13
Figura 4. Producto Interno Bruto.	24
Figura 5. Canasta Familiar Básica (variación mensual y restricción en el consumo)....	26
Figura 6. Pirámide de la Población del Ecuador.	28
Figura 7. Niveles Socioeconómicos de la Población Ecuatoriana.	29
Figura 8. Ciclo de Vida de un Producto	35
Figura 9. Correlaciones Entre las Variables de Estudio.....	57
Figura 10. Género de los Participantes.....	58
Figura 11. Edad de los Encuestados.....	59
Figura 12. Lugar de Residencia.....	60
Figura 13. Nivel de Instrucción.....	61
Figura 14. Ocupación de los Encuestados.....	62
Figura 15. Satisfacción del Cliente	63
Figura 16. Existencia de Equipos.....	64
Figura 17. Instalaciones Físicas y Servicios Básicos	65
Figura 18. Existencia de Señalizaciones Dentro de la Clínica.....	66
Figura 19. Tiempo de Terapias Psicológicas	67
Figura 20. El Personal Brinda Información de Forma Rápida y Eficaz.....	68
Figura 21. Disponibilidad de los Servicios Ofertados.....	69
Figura 22. Conocimientos del Personal de Salud.....	70
Figura 23. Confidencialidad de la Información	71
Figura 24. Confianza, Transparencia y Honestidad en la Actuación	72
Figura 25. Existe Interés por los Problemas de Salud que los Clientes Presentan.....	73

Figura 26.Capacidad de Comprender las Causas por las que Usted ha Generado la Enfermedad	74
Figura 27.Atención con Lenguajes Claros y Sencillos	75
Figura 28.Existencia de Entrega de Información Verídica del Estado de Salud de los Clientes	76
Figura 29.Las Atenciones de la Clínica son Leales a los Principios Ofrecidos	77
Figura 30.Tiempo de Durabilidad del Tratamiento es Adecuado para Obtener Buenos Resultados	78

RESUMEN

Actualmente, los términos de calidad de los servicios se han convertido en uno de los factores fundamentales que toda empresa debe tener en cuenta para generar valor agregado y aumentar la satisfacción de los usuarios, por lo que es necesario que las instituciones sanitarias realicen evaluaciones continuas sobre este aspecto. El presente proyecto se desarrolló basándose en investigaciones que permitieron enlazar las variables de estudio, con el objetivo de analizar la relación que tiene la calidad del servicio de rehabilitación en la satisfacción del cliente en la Clínica Hogares Kairós en el cantón Azogues. La metodología usada fue de tipo descriptivo no experimental con un análisis transversal y con enfoque mixto, desarrollada mediante una investigación de campo en donde participaron 110 usuarios. Los resultados que se obtuvieron de la encuesta y la entrevista permitieron conocer que los clientes están satisfechos con los servicios que han recibido, las dimensiones con mayor satisfacción son la de elementos tangibles y empatía, los de menor satisfacción son fiabilidad y capacidad de respuesta, para tratar de solucionar las debilidades que la empresa presenta se planteó un plan de mejoras, entre ellas, la formación de comisiones para realizar recorridos y observar falencias existentes, realizar análisis para mejorar la infraestructura y evitar las faltas de agua, actividades para evitar pérdida de tiempo, implementación de software, entre otras, el presupuesto previsto para las mejoras no serán un gasto sino una inversión, ya que al mejorar los servicios aumentara el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos.

Palabras Claves: Satisfacción, calidad, servicios, rehabilitación, salud, psicoactivos.

ABSTRACT

Currently, the terms of quality of services have become one of the fundamental factors that every company must take into account to generate added value and increase user satisfaction, so it is necessary that health institutions carry out continuous evaluations on this aspect. This project was developed based on research that allowed linking the study variables, with the aim of analyzing the relationship between the quality of the rehabilitation service and customer satisfaction at the Hogares Kairós Clinic in the Azogues canton. The methodology used was of a non-experimental descriptive type with a cross-sectional analysis and a mixed approach, developed through field research in which 110 users participated. The results obtained from the survey and the interview allowed us to know that the clients are satisfied with the services they have received, the dimensions with the greatest satisfaction are that of tangible elements and empathy, those with the least satisfaction are reliability and responsiveness, to try to solve the weaknesses that the company presents, an improvement plan was proposed, among them, the formation of commissions to carry out tours and observe existing shortcomings, carry out analyzes to improve the infrastructure and avoid water shortages, activities to avoid loss of time , software implementation, among others, the budget provided for the improvements will not be an expense but an investment, since by improving the services the level of satisfaction of internal and external users will increase..

Key Words: Satisfaction, quality, services, rehabilitation, health, psychoactive.

Introducción

Uno de los problemas que existen a nivel mundial es el tema del consumo de alcohol y drogas, este problema de salud se inicia a partir del siglo XX con la primera conferencia internacional sobre estupefacientes en la ciudad de Shanghai en 1909 (Bejarano, 2000). Y uno de los países afectados con este fenómeno es Ecuador (Ministerio de Salud Pública, 2018). Las cifras que existen en Ecuador no son alentadoras debido a que en el informe de la Organización de los Estados Americanos y Comisión Interamericana para el Control de Abuso Drogas (2019) registra que Ecuador ocupa el cuarto lugar en prevalencia de consumo de drogas, incluido alcohol y tabaco.

Según estudios recientes de la Organización de Naciones Unidas (ONU) sobre el consumo de drogas se reporta que en el 2017 murieron 585 mil personas frente a los 450 mil que fallecieron en el 2015 (González D. , 2019), y en Ecuador en el 2015 se suscitaron 8 693 fallecimientos lo que representa el 13,42 % del total de fallecimientos a escala nacional (Secretaría técnica de prevención integral de drogas, 2017-2021) y en el 2018 murieron 216 personas, lo que representa que por cada 100 mil mueren 1,42 personas (World Health Rankings, 2018).

Los entes reguladores de salud en Ecuador tras observar el masivo incremento del consumo de sustancias psicoactivas empiezan a ver a este fenómeno como un problema de salud pública y social, que conlleva consecuencias familiares, laborales, académicas y de salud, de tal manera que afecta a los individuos consumidores y a la sociedad en general (Botella Navarro, 2002). Esta situación perturba a la sociedad porque la actuación de las personas adictas afecta a terceros, ya que trae consigo problemas antisociales como, por ejemplo, delincuencia, narcotráfico, trastornos de comportamiento, deserción escolar, entre otros (Alcívar Trejo, Calderón Cisneros, &

Jácome Vera, 2015). Por tal motivo, el Estado ha considerado la necesidad de prevenir este fenómeno mediante políticas públicas que ayuden al individuo y a su familia.

Es así, que resulta de suma importancia que centros, comunidades y clínicas terapéuticas proporcionen tratamientos de adicciones alineadas a las políticas públicas; ya que su participación determinará la rehabilitación y recuperación de los individuos y familia (Blázquez Morales , Pavon Leon , & Gogeoascoechea Trejo, 2015). Las instituciones de salud en todos sus niveles de atención están bajo vigilancia del ente regular que es el Ministerio de Salud Pública (MSP), que tiene el propósito de garantizar el derecho a la salud (Ministerio de Salud Pública, 2020).

Los establecimientos que brindan el servicio de rehabilitación a personas drogodependientes deben orientar su quehacer institucional en brindar tratamientos para el consumidor y su familia, estos deben ser integrales y de calidad que ayuden a minimizar los diferentes factores que influyen al consumo de sustancias psicoactivas, solo así se logrará construir un ciudadano proactivo para la sociedad y que contribuya a la productividad del país.

Al hablar de la calidad en los servicios de rehabilitación se refiere en brindar actuaciones eficientes en el tratamiento que abarca no solo las necesidades con el consumo de drogas sino todas las que pueda presentar (Instituto Nacional sobre el Abuso de Drogas, 2013). La complejidad de esta enfermedad necesita ser abordada mediante un sistema integral de salud, en donde se abarque problemas médicos, psicológicos, sociales, económicos y culturales de los involucrados (MSP, Protocolo de atención integral del consumo nocivo de alcohol, tabaco y otras drogas, 2015).

Para obtener un sistema integral de salud se debe proporcionar a los profesionales del tercer nivel de atención herramientas metodológicas que permitan implementar un programa terapéutico para cada individuo (MSP, 2015), logrando proporcionar servicios de calidad con los cuales el cliente se motivará y terminará el tratamiento de forma positiva (Velásquez Carranza & Pedrão, 2005).

Al terminar su proceso de rehabilitación con éxito el cliente va a experimentar un ambiente de seguridad, comprensión, autonomía e independencia, siendo estos factores los que le permitirán determinar su grado de satisfacción (Velásquez Carranza & Pedrão, 2005). Al lograr satisfacción en los clientes se conseguirá valor agregado para la empresa dando como resultado mayor fidelidad y aumento en el número de ventas del servicio (Bustamante , Zerda , Obando , & Tello, 2019).

La presente investigación está estructurada en cuatro apartados, el primer capítulo está constituido por el marco teórico y conceptual en donde se presenta los principales conceptos de las variables en estudio, en el segundo acápite se desarrolla el marco referencial, en el cual se exhibe estudios que se han realizado a nivel mundial y nacional sobre este tema de investigación, de la misma manera se analiza el marco legal al que se rige la empresa y su situación actual. El tercer capítulo desarrolla la metodología de investigación con la cual se enfocará el análisis de la calidad de servicios que brinda actualmente Hogares Kairós. En el cuarto acápite se expone las diversas soluciones que podrían ayudar a mejorar la calidad de servicio dentro de la clínica.

Antecedentes

El consumo excesivo de alcohol y drogas es uno de los principales problemas sociales y de salud pública en todos los continentes, siendo este un causante de problemas físicos, mentales y sociales (Castaño & Claderon , 2014) . En el continente Americano la Organización de los Estados Americanos y la Comisión Interamericana para el Control de Abuso de Drogas (2019) publicó un estudio que ubica al Ecuador en el cuarto lugar, en América Latina, con mayor consumo de sustancias psicoactivas, trayendo como consecuencia preocupación al gobierno de turno, inestabilidad social y familias disfuncionales.

Esta problemática se ve reflejada en todas las provincias del Ecuador; desde las ciudades más representativas hasta las ciudades más pequeñas que conforman el país. En Ecuador en enero del 2019 un artículo publicado por Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) (Carlos E. Flores, Natalia Rivas, 2019) que es una organización alemana comprometida con los valores de la democracia y la justicia social; en el artículo se puso en tela de duda la calidad del servicio de rehabilitación y la satisfacción del cliente en los diferentes Cetad que existen a nivel nacional. Debido a que un incendio provocado por los internos consumió la vida de 18 personas que murieron dentro de la clínica. También cobraron notoriedad la calidad del servicio de las clínicas Cetad cuando los colectivos LGTBI denunciaron una serie de vulneraciones de derechos humanos contra las personas de orientación sexual diversa, en donde los centros de rehabilitación ofrecían "terapias" para curar la homosexualidad.

El Cañar, es una de las provincias que ha tenido un crecimiento significativo en la demanda de clínicas de rehabilitación (Cetad). El consumo elevado de alcohol y drogas de sus habitantes, (Noticias del Cañar, 2013) siendo las principales causas: a) migración; b) abandono de padres a hijos; c) deserción escolar; y, d) pobreza, lo que

conlleva que el consumo de estas sustancias sea un hábito aceptado por la sociedad (Maita Rosado, García , & Cedeño Meza , 2016), lo que influye en hombres, mujeres, adolescentes e incluso niños que se ven afectados por sustancias psicoactivas.

El poder ofrecer una atención de calidad es de suma importancia para el Estado Ecuatoriano; ya que, no es rentable que en una sociedad sus habitantes vivan enfermos, tanto física como mentalmente, esto causaría una baja productividad y bajo rendimiento económico; el entregar un servicio de calidad causa un bienestar en el cliente (Liz Ham ui Sutton, Ruth Fuentes García, Rebeca Aguirre Hernández, Omar Fernando Ramírez de la Roche, 2013). El Centro Especializado en Tratamientos para Personas con Consumo Problemático de Alcohol y Drogas (CETAD) Hogares Kairós es un establecimiento de tercer nivel en donde se brinda servicios de rehabilitación y el cual debe mantener a sus usuarios y pacientes con altos niveles de satisfacción para que brinden buenas referencias del mismo y así poder generar mayor demanda para la población que tiene este tipo de enfermedades.

Planteamiento de la Problemática de la Investigación

La adicción de alcohol y drogas al ser considerada una enfermedad origina distorsiones en el pensamiento y distorsiones en la conducta de los individuos, provocando problemas familiares, laborales, sociales, educativos y de salud. Estas inclinaciones erróneas de comportamiento originan conductas repudiadas por la sociedad generando discriminación y exclusión de estos individuos tanto en la sociedad como en su círculo familiar (OEA, s.f.).

Es importante resaltar que al tratarse de una enfermedad que afecta tanto al individuo como al círculo familiar, son los parientes en la mayoría de los casos que optan por buscar ayuda profesional. Por lo tanto, los familiares ven la necesidad de acudir a establecimientos especializados, que sean capaces de brindar servicios íntegros y de calidad para recuperar la salud (Conlledo Ramazzini, 2005).

Los establecimientos especializados de adicciones reciben el nombre de Centros Especializados en Tratamientos para Personas con Consumo Problemático de Alcohol y Drogas (CETAD), estas instituciones han recibido escasa atención por parte de las autoridades (Flores & Rivas , 2019). En el país por varias ocasiones se encontraron establecimientos que contaban con permisos de funcionamiento pero que no poseían ni la estructura ni profesionales calificados (Flores & Rivas , 2019).

En el país al no haber un sistema público de rehabilitación óptimo el sector privado tuvo la iniciativa de crear este tipo de instituciones con el fin de disminuir la demanda de estos servicios. Los mismos que son regulados por el Ministerio de Salud Pública y la Agencia de Control y Calidad de Establecimientos de Salud y Medicina Prepagada, formando parte de esta red integral de salud el CETAD Hogares Kairós.

CETAD Hogares Kairós, es un establecimiento de tercer nivel en donde se brinda servicios de rehabilitación para personas con consumo problemático de sustancias psicoactivas; en esta institución se brinda servicios de: a) medicina; b) psiquiatría; c) psicología; d) enfermería; e) trabajo social; f) terapia vivencial; g) terapia espiritual; y, h) terapia familiar, las cuales se ofrecen a usuarios que pagan de forma privada.

Para llevar a cabo esta investigación se entrevistó al personal considerado conocedor del sector, tanto por su vinculación profesional como académica. Los representantes del establecimiento a los que se desarrolló la entrevista fueron, Gerente General Lcdo. Juan Pablo Sanmartín Pinos, Directora Técnica Psi. Clínica Paulina Ochoa Arias, Trabajadora Social, Lda. Andrea Quichimbo y personal de apoyo señor Ángel Santos, gracias a esta técnica de recolección de datos se pudo obtener relevante información de la institución.

Uno de los principales problemas encontrados que amenazan la integridad de la calidad del servicio de este centro es que la familia interna a los usuarios en su mayoría sin consentimiento, provocando que el proceso de rehabilitación se retrase por negación a la enfermedad, ya que estos usuarios se califican como personas sanas, provocando que los familiares y usuarios valoren que el tiempo de rehabilitación es muy prolongado. Así mismo, otras de las causas que provoca malestar en los clientes que acuden a esta clínica y que son de escasos recursos, son los costos de tratamiento mensual que deben pagar, teniendo que buscar financiamiento para poder cancelar estos valores; y en mucho de los casos obligándolos a desistir del tratamiento.

Los usuarios y familias que adquieren el servicio de estos centros de rehabilitación a personas con consumo problemático de alcohol y drogas presentan

inconvenientes en la post rehabilitación, ya que mencionan que no existe un seguimiento adecuado del paciente rehabilitado; dando como resultado quejas y reclamos por la recaída del paciente, por lo que es de vital importancia hacer un análisis del proceso de seguimiento que ofrece la clínica.

También se ha podido identificar que existe abandono del tratamiento ya que los usuarios manifiestan que no existe un proceso de evolución favorable a causa de que los profesionales de salud no brindan buena explicación sobre el procedimiento que deben seguir, el tiempo de terapia y consulta médica es muy corta para tratar todas las necesidades que ellos poseen.

Como otro punto principal de falencias del centro de rehabilitación es no tener disponibilidad inmediata de todos los servicios que se ofertaron, dando como resultado disminución de la calidad de los servicios debido a que no es tolerable que la clínica no posea medicamentos en stock y que las consultas médicas sean reagendadas por falta de personal.

Además, se presentan inconvenientes con la capacidad de los profesionales en brindar información verídica y oportuna a los familiares y usuarios, ya que cuando el cliente pregunta sobre la evolución de su estado de salud los profesionales no tienen conocimiento o no tienen la capacidad para poder responder de acuerdo a las necesidades de los que requieren la información.

De la misma manera según las entrevistas realizadas se evidencia que los profesionales de salud no poseen empatía con los usuarios, estos mencionan que no hay la suficiente confianza para poder relatar su historia sin ser juzgados, ya que los gestos de los profesionales demuestran malestar o rechazo.

Así mismo, existe quejas de los profesionales en cuanto a desorganización de horarios de trabajo, malas relaciones entre el personal, ambiente laboral inadecuado e historias clínicas incompletas que retrasan la evolución del paciente. Y, por último, existe problemas con los servicios básicos de agua potable y alcantarillado, este problema afecta en gran medida a los usuarios debido a que no se pueden realizar el aseo personal diario y los sanitarios se llenan de malos olores; y el alcantarillado se tapone frecuentemente provocando malos olores en la clínica.

Formulación del problema

¿Cómo incide la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes en la clínica de rehabilitación Hogares Kairós?

Justificación

Actualmente en el mundo tan competitivo e inestable en el que se vive existen muchas necesidades y expectativas, a la población en general lo que más le preocupa es el salvaguardar su salud y es por ello, que en las instituciones sanitarias se debe preservar y priorizar la calidad de los servicios que se brinda con el fin de ofrecer bienestar a los clientes (Segarra Cumbe & Serrano Béjar , 2016).

La calidad del servicio al cliente constituye actualmente uno de los elementos esenciales que toda empresa debe tomar en cuenta para tener clientes satisfechos (López Mosquera, 2018). La literatura en cuestión de calidad de servicio y satisfacción en los últimos años ha tenido un auge sorprendente debido a que las percepciones de calidad y satisfacción han sido reconocidas como teorías claves para entender lo que el cliente anhela (Alén & Brea, 2006).

El presente estudio permitirá conocer cuáles son los factores que inciden en la satisfacción del cliente, dado que según lo planteado en la problemática se evidenció

aumento en la deserción del tratamiento y un incremento constante de reclamos y quejas por parte de los usuarios y familiares. Entonces, saber si los clientes están o no satisfechos con los servicios brindados por parte de la institución permitirá a Hogares Kairós mejorar su servicio y potenciar su calidad.

Al mejorar tanto la calidad como la satisfacción de los clientes la empresa Hogares Kairós va a seguir manteniendo buenas relaciones comerciales con sus clientes y atraer nuevos ya que a medida que el tiempo transcurre el mercado sanitario crece considerablemente por lo que la institución debe trabajar por conseguir ese valor agregado que lo hace diferente.

Esta investigación tiene relevancia para la sociedad debido a que con los resultados se puede verificar si la institución está brindando servicios de calidad y satisfaciendo las necesidades de los clientes, dando como resultado disminución de personas adictas en la sociedad; y así mismo, se beneficia la comunidad científica debido a que tendrán un documento sustentado con bases científicas que ayude a futuras investigaciones sobre este tema.

Así también, con este proyecto se aportará al cliente, ya que si la institución brinda un servicio de calidad y calidez los clientes serán portavoces de satisfacción y mejoramiento de su calidad de vida (Ávalos García, 2010), lo que generará que familias afectadas por el consumo problemático de alcohol y drogas puedan ver a esta clínica como una posibilidad de ser rehabilitadas con tratamientos integrales y de calidad.

El tema planteado cumple con la línea de investigación de calidad de los servicios y satisfacción del cliente, estipulada en la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud y de la misma manera cumple con el objetivo del Plan Nacional de

Desarrollo Toda una Vida que busca garantizar el derecho a la salud garantizando servicios de calidad (SENPLADES, 2017).

Preguntas de investigación

Las preguntas de investigación que se proponen para abordar esta investigación son las siguientes:

- ¿Cuáles son las teorías y conceptos que relacionan calidad de servicios y satisfacción del cliente?
- ¿Qué investigaciones similares se han realizado en el mundo respecto a calidad de servicios y la satisfacción del cliente?
- ¿Qué metodología se emplea para realizar un estudio de los factores que intervienen en la satisfacción de los clientes externos e internos de la empresa?
- ¿Qué modelo se podría implementar para mejorar el sistema de gestión de calidad del servicio que se brinda a los clientes de la clínica Hogares Kairós?

Hipótesis

La calidad de servicios se relaciona directamente con la satisfacción del cliente en la clínica Hogares Kairós

Objetivos de la investigación

Con el fin de atender la problemática planteada se definen los siguientes objetivos:

Objetivo General

Analizar la relación que tiene la calidad del servicio de rehabilitación en la satisfacción del cliente en la Clínica Hogares Kairós.

Objetivos Específicos

- Identificar las bases conceptuales y teóricas que fundamenten los factores que inciden en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.
- Analizar estudios similares a nivel internacional y nacional sobre los factores que inciden en la calidad del servicio y satisfacción del cliente.
- Realizar un estudio de los factores que intervienen en la satisfacción de los clientes externos e internos de la empresa a través de un marco metodológico que permita relacionar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Clínica Hogares Kairós
- Elaborar un plan de acción que sirva para mejorar la gestión de calidad del servicio que se brinda a los clientes de la empresa con el fin de que los clientes aumenten su satisfacción.

Capítulo I. Fundamentación Teórica y Conceptual

En el presente capítulo se llevará a cabo una revisión bibliográfica de los diversos modelos y conceptos sobre las variables de estudio, calidad de atención y satisfacción del usuario, tratando de recalcar la información más importante para su mejor comprensión.

Teorías de Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente

La historia sobre el origen y calidad está presente desde cuando se inició la vida del ser humano, es aquí donde la calidad empezó a tener importancia social, debido a que una persona con la misma necesidad prefería un producto o servicio diferente al que prefería otro individuo, ya que su percepción de satisfacción de necesidades era diversa (Intriago Ortiz & Mendoza Jiminez, 2017). En la historia se demuestra que la calidad nace para instaurar controles estadísticos de los productos, en donde se pueda comprobar si estos poseen parámetros defectuosos o de conformidad, siendo el personal de la empresa quien se hace cargo de supervisar y comunicar posibles defectos (Carro Paz & González Gómez, s.f.) . Generando con esto que la empresa productora suba el rango de competitividad y se vuelva más exitosa. (Tarí Guilló, 2013)

Es así, que la calidad revolucionó de forma estrepitosa en el ambiente empresarial, por lo que la sociedad tuvo que establecer normativas para asegurar que las empresas brindaran calidad, por lo que se implantó la normativa ISO, este documento especifica los requisitos que una empresa puede emplear para garantizar que exista la calidad deseada en sus productos (Uribe Macías, Modelo de Gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies, 2013), permitiendo con esto que la empresa minimice sus costos, disminuya errores y aumente la productividad,

siendo así mismo estos estándares necesarios para acceder a mercados nacionales e internacionales (Instituto Ecuatoriano de Normalización, s.f.).

La sociedad al notar la importancia de la calidad de los servicios se vio en la necesidad de realizar investigaciones y mediante esta línea de investigación se formularon modelos o teorías para comprender como la calidad de un servicio o producto influye en la satisfacción de los consumidores. Uno de los modelos planteados es el de la Escuela Nórdica, denominado Modelo de Calidad de Servicio de Grönroos 1983-1994, este modelo diseña que la calidad de servicio se refiere a que estos tienen elementos que poseen valor agregado como, intangibilidad, continuidad de producción y consumo, se considera una actividad en lugar de objeto y por último los consumidores son partícipes del proceso de producción (Grönroos, 1988).

Grönroos (1984) reveló la importancia de que todas las empresas deben brindar servicios que influyan en las percepciones de las personas que consumen sus productos, con el fin de disminuir las brechas entre calidad esperada y la calidad experimentada. Esto se logra al integrar tres tipos de dimensiones; a) calidad técnica (qué se da); b) calidad funcional (cómo se da); y, c) imagen corporativa (Colmenares & Saavedra , 2007), ya que el cliente no quiere solamente un servicio mecanizado, sino que desea además información, asesoramiento, apoyo e involucración por parte del proveedor (Gronroos, 1984).

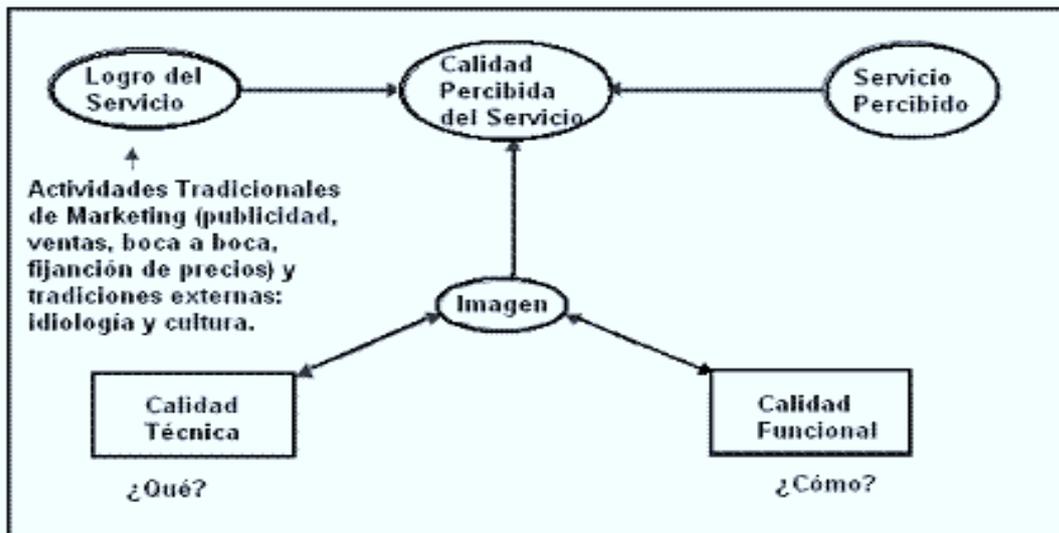


Figura 1. Modelo de Calidad de Grönroos, Tomado de "A service quality model and its marketing implications" por C. Grönroos, European Journal of marketing, vol. 1, p. 18

En la figura 1 se puede observar cómo se entrelazan las tres dimensiones del modelo de Gronroos, la empresa al brindar de forma correcta la calidad técnica y la calidad funcional generará en los clientes una excelente imagen corporativa logrando que ellos perciban calidad de los servicios recibidos.

Por otra parte, en esta misma línea está el Modelo de Brechas sobre la calidad en el servicio, este esquema permite identificar puntos críticos en donde se pueden generar resultados no esperados por el cliente. (González Sánchez , 2015). Este modelo se centra en las oposiciones que existen entre expectativa y percepción, la primera describe la experiencia que se obtiene y la segunda muestra la forma en que se recibe el servicio (Portocarrero Núñez, 2015). Hay que aclarar que las instituciones que brindan actividades intangibles desean y esperan satisfacer a sus clientes en el momento con el fin de cerrar la brecha de lo que se espera y de lo que se recibe.

Este modelo plantea cinco brechas, que están divididas en dos grupos, la primera posee una brecha que se refiere al cliente y determina la diferencia que existe entre las expectativas que el cliente tiene de los servicios, y la segunda tiene cuatro brechas que se refiere a la empresa; a) brecha 1; desconocer lo que espera el cliente; b) brecha 2: no elegir el diseño ni los estándares apropiados para el servicio; c) brecha 3: no conceder el servicio con los pautas especificadas; y, d) brecha 4: no equiparar el desempeño con las actividades prometidas (González Sánchez , 2015).

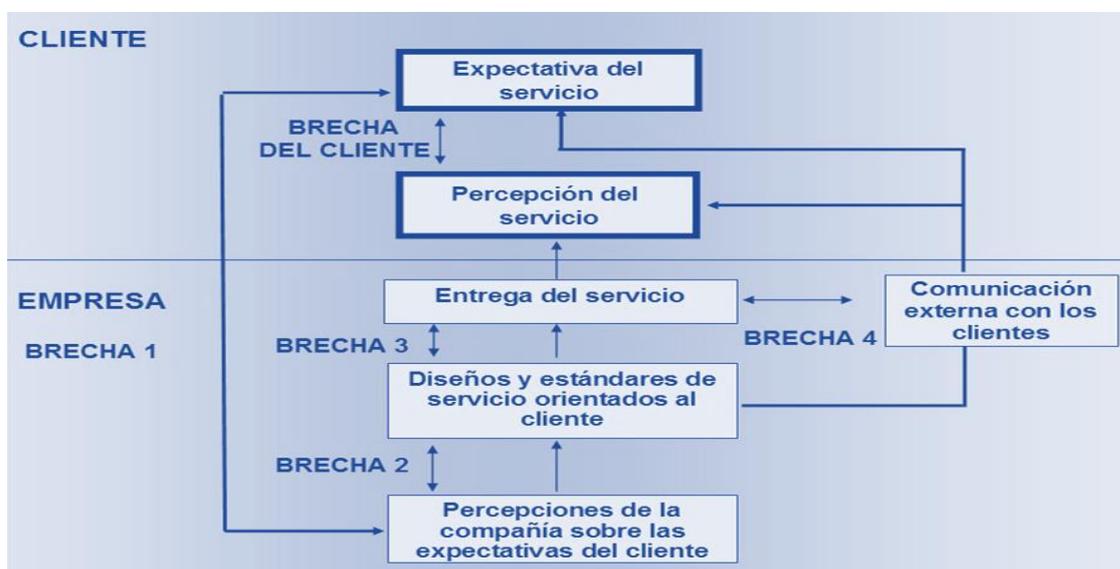


Figura 2. Modelo de Brechas sobre Calidad en el Servicio. Tomado de "Marketing de Servicios Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa", por Zeithaml, Valarie. y M. Jo, Mc Graw Hill, Vol 2.

En la figura 2, se observa que el modelo de brechas tiene dos grandes grupos que son el cliente y la empresa, el primero determina lo que el cliente espera del servicio que se le brinda, con el cual se podrá determinar si existe o no satisfacción por parte del cliente, el segundo se refiere a la empresa, la institución no sabe que espera el cliente por lo que debe brindar servicios que se distingan de las demás empresas, por lo que debe asegurarse que su personal este calificado para otorgar servicios de primera que agraden al cliente.

En esta misma línea, existe otro modelo de calidad de servicios de la Escuela Norteamericana denominado Modelo *Servqual* (*Servie Quality*) elaborado por Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985), siendo este modelo un punto de referencia obligatoria para las investigaciones de calidad de servicio (Pascual Soler, 2004). Este modelo definió la calidad de servicio como el juicio que tiene el cliente ante la excelencia de un servicio o producto, derivando como consecuencia de la comparación entre las "expectativas o deseos de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido" (Colmenares & Saavedra, 2007, p. 12).

Para que las instituciones puedan usar este modelo como base científica a sus investigaciones de calidad de servicio los autores diseñaron un instrumento de evaluación denominado *Servqual*. Este instrumento otorga una calificación numérica a los diferentes elementos que componen un servicio con el fin de evidenciar la realidad actual y la verdadera percepción de los clientes sobre la empresa (Valencia , 2015). El instrumento contiene cinco dimensiones para describir la calidad y la percepción real del usuario (Parasuraman et. al., 1985).

Tabla 1
Dimensiones del Modelo Seryqual

Dimensión	Descripción
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para Comunicaciones
Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza
Capacidad de Respuesta	Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito.
Seguridad	Conocimiento y cortesía del empleado, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza
Empatía	Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes

Nota: Tomada de Dimensiones del modelo Servqual para medir la Calidad de los Servicios, por Schiffman y Lazar, 2001.

En la tabla 1, se puede observar las cinco dimensiones descritas por sus autores, y estas son: a) elementos tangibles que describe la apariencia física; b) fiabilidad que describe la confianza en el servicio para ejecutar el servicio prometido; c) capacidad de respuesta que considera la disposición del personal interno para dar el servicio; d) seguridad que corresponde a la inexistencia de peligros; y, e) empatía que se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes, esta se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente (Valencia , 2015).

Este instrumento consta de dos secciones, la primera que registra las expectativas de los clientes y la segunda que mide las percepciones de los consumidores. Los resultados de esta medición darán como resultado tres posibles situaciones: a) altos niveles de calidad, en donde las percepciones sobrepasen las expectativas; b) bajos niveles de calidad, donde las percepciones sean inferiores a las expectativas; y, c) moderados niveles de calidad, donde las percepciones sean iguales a las expectativas (Colmenares & Saavedra , 2007).

Por otra parte, existe otro modelo denominado SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor (1992), este modelo surge a raíz de las críticas del modelo Servqual. Servperf está basado en las percepciones que tienen los clientes acerca de la utilidad del servicio prestado (Izquierdo Gonzales & Leon Collantes, 2019), este elimina la parte de expectativas que es propuesto en el modelo Servqual por Parasuraman et al. (1985), ya que se considera que este concepto circunscribe un futuro próximo, lo cual es imposible medir.

Servperf fundamenta que Servqual tiene problemas al momento de interpretar el concepto de expectativa a causa de que las personas encuestadas se confunden por la redundancia de las preguntas. El modelo de Servperf emplea 22 afirmaciones referentes a percepciones sobre el desempeño del servicio, siendo estas preguntas extraídas del modelo Servqual (Hoffman, 2012), y así mismo Cronin y Taylor que su modelo tiene ventajas como por ejemplo: a) llenado requiere menos tiempo; b) las medidas de valoración expresan la satisfacción de mejor manera que las medidas de diferencia; c) el trabajo de interpretación y análisis es más fácil de llevarlo a cabo; y, d) se puede hacer una pregunta sobre la satisfacción global del servicio (Ramírez Carvajal, 2017) , todos estos beneficios ayudan a valorar de mejor manera si los clientes están satisfechos con la calidad de servicios que se ofrecen.

Para analizar los efectos de este instrumento se considera que cuando se alcanzan resultados positivos la calidad del servicio percibido por el cliente es buena, en otras palabras, significa que la satisfacción del cliente es producto de la calidad del servicio percibido (Ibarra & Casas , 2015). Es así, que el modelo Servperf es considerado más beneficioso para realizar estudios de calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Modelos de Medición de la Satisfacción del Cliente

Toda empresa tiene como finalidad proveer productos o servicios que sean de calidad para lograr satisfacción de sus clientes y por ende obtener fidelidad de ellos, es por eso que es imprescindible analizar el proceso de formación de la satisfacción. Existe un modelo de satisfacción del cliente denominado KANO, este se centra en que la satisfacción del cliente depende por completo de la capacidad que tiene la empresa para ofrecer servicios, y, que la empresa debe comprender que existen diversos tipos de clientes por lo que no todos los servicios causan la misma satisfacción en el cliente (Berger , 1993).

Este modelo explica que los productos o servicios deben poseer características de requisitos básicos, de desempeño y de deleite, la primera se refiere a características del producto obligatorias, las cuales no aumentan la satisfacción, pero si no las tuviera causan insatisfacción, la segunda proporciona características que aumentan de forma progresiva la satisfacción del cliente, y la tercera son características no esperadas por el cliente y que causan gran satisfacción (Haro, Córdova , & Chog , 2016).

La satisfacción del cliente es uno de los factores imprescindibles que la empresa debe tener presente al momento de brindar servicios o productos, ya que esta depende en gran medida de la calidad del servicio o producto que se oferte. Toda empresa que brinda servicios o productos a una población tiene como principal objetivo satisfacer a sus clientes para que de esta manera ellos sigan adquiriendo sus bienes, "ya que si la empresa tiene un deterioro en la satisfacción del cliente pronto este perderá participación en el mercado" (Kloter, 2003, p. 140).

La satisfacción es una respuesta del cliente que es emitida tras recibir un servicio o producto, donde evalúa cuáles fueron sus expectativas y cuál fue el resultado final

teniendo dos posibles respuesta satisfecho o insatisfecho (Tse, Nicosia, & Wilton , 1990), por lo que las empresas deben tener claro que los clientes son como un activo que debe ser cuidado y protegido, ya que es el visitante más importante que tiene la organización (Drucker , 2015). La satisfacción del cliente está determinada por las características específicas del producto o servicio y las percepciones que el cliente tenga de las mismas.

Los funcionarios que laboran en las distintas áreas de la empresa son los encargados de priorizar y garantizar el bienestar de los clientes mientras dure su estadía, debido a que son ellos quienes brindan la calidad y calidez que el usuario busca cuando consume algún bien o servicio. Por lo tanto, si el personal trabaja basando su accionar en la satisfacción del cliente, de seguro ganará fidelidad de sus usuarios, lo que incrementará ingresos a la empresa y lo máspreciado es que este accionar le dará valor agregado y la institución se diferenciará de las demás en forma existo (Silva Paredes, 2019).

Luego de realizada la compra o utilizado el servicio los clientes experimentan niveles de satisfacción como:

- Insatisfacción. Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente (Thompson, 2006).
- Satisfacción. Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente (Thompson, 2006).
- Complacencia. Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente (Thompson, 2006).

Marco Conceptual

En este espacio se expondrá conocimientos claves para comprender de mejor manera el lenguaje y los conceptos usados en esta investigación.

Calidad y mejora continua.

Cuando se habla de calidad, se piensa sobre un sin número de factores específicos que debe poseer un servicio o un producto para atraer la atención del cliente debido a que cada uno tiene características que lo diferencian de otros (Moreano Jalil, 2018). La calidad de un producto o servicio es un término que se puede definir relativamente dependiendo del uso que se haga y del cliente que lo utilice, debido a que cada individuo tiene diferentes enfoques, necesidades y expectativas (Bustamante , Zerda , Obando , & Tello, 2019) y para Colmenares y Saavedra (2007) calidad se definió como la totalidad de rasgos técnicos que debe reunir ciertos productos o servicios para satisfacer las necesidades de los clientes.

Según Civera (2008) calidad es el conjunto de particularidades, semblantes o atributos que los seres humanos pueden apreciar de un producto o servicio, permitiendo distinguir y evaluar a la empresa productora y valorarlo respecto a otros productos similares, por lo que vale la pena recalcar que la calidad sea en productos tangibles o en servicios es lo que los clientes perciben (Maqueda & Llaguno , 1995), por lo que se puede indicar que los clientes juzgan ya sea de forma positiva o negativa la calidad que percibieron según lo que esperaban (Duque, 2005).

Otro autor puntualizó que calidad es traducir las necesidades futuras de los clientes en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará (Deming, 1989). Así mismo, Drucker (1990) expresó calidad como lo que se pone dentro de un servicio, lo que el

cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar. Por lo tanto, calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios (Álvarez , Álvarez , & Bullón , 2006).

Calidad en servicios de salud.

El mercado sanitario tuvo gran escala de crecimiento entre los años 1940 a 1950, debido al auge tecnológico, es en esta época donde se construyeron los mejores hospitales, pero así mismo el gasto en salud se hizo insostenible, comenzando además a existir malos resultados sobre los cuidados o tratamientos proporcionados, por lo que a finales de los años ochenta se impuso la necesidad de evaluar la utilización de los recursos en función de resultados, con el fin de buscar calidad en estos servicios (Rodríguez Pérez, 2001)

Es así, que tras varias investigaciones se manifestó la calidad en la atención como un concepto multidimensional, en donde la percepción del paciente es clave para determinar la calidad de servicio otorgado por establecimientos sanitarios (Donabedian, 2001).

La Organización Mundial de la Salud (2016) presentó como calidad de la asistencia sanitaria al conjunto de actividades terapéuticas, diagnósticas y de cuidados apropiados para conseguir resultados óptimos y disminución de riesgos iatrogénicos en la salud de los individuos, generando la máxima satisfacción de los clientes durante el tiempo que dure su proceso.

La calidad de los servicios de salud a partir de la década de los noventa se ha convertido en uno de los principales elementos tomados en cuenta para el cumplimiento

de los objetivos y regulaciones gubernamentales que buscan satisfacer las expectativas de una ciudadanía cada vez más informada y exigente (Torres & Vásquez, 2011). Los constantes procesos de cambio que sufren las organizaciones, en especial las instituciones del sector salud manifiestan la necesidad de contar con estructuras y procesos flexibles y dinámicos centrados en la calidad del servicio, teniendo en cuenta las preferencias y necesidades de los clientes a fin de alcanzar la excelencia en los servicios que se ofrecen (Losada, Rodríguez , & Hernández, 2011).

El vertiginoso crecimiento del interés por la calidad del servicio en salud en los diversos países del mundo se ha manifestado de diversas maneras, por ejemplo, el incremento de eventos enfocados en difundir conceptos y métodos para evaluar los niveles de calidad; la proliferación de organizaciones lucrativas y no lucrativas que ofrecen servicios de consultoría o capacitación sobre calidad que se están convirtiendo en un requisito indispensable para la sobrevivencia económica, la responsabilidad social y la integridad moral (Yupa, 2018).

En la bibliografía existen variadas definiciones para el concepto de calidad aplicado a los servicios de salud, se cita algunos:

"La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista logre el balance más favorable de riesgos y beneficios" (Riveros, 2007).

"Desempeño adecuado (de acuerdo con las normas) en las intervenciones consideradas seguras, que están al alcance de las sociedades en cuestión y que tiene la

capacidad de producir un impacto en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición" (Riveros, 2007).

La calidad en servicios de Salud tiene como objetivo encontrar un equilibrio entre la calidad y la satisfacción del cliente. Entendiéndose a la calidad como una atención médica de forma accesible, equitativa y con un nivel de profesional óptimo. De esta manera se logra una atención en servicios de salud de forma segura, confiable y sin daños colaterales, generando en el paciente y la familia una seguridad de recibir un servicio de salud libre de errores y sin daños. Así se logra suministrar satisfacción a las necesidades del paciente mediante trabajo en equipo, respeto y confianza.

Calidad de atención en centros de rehabilitación

La enfermedad de adicción a estupefacientes es un problema de salud mundial que afecta a toda la población en general. En el Ecuador esta problemática produce muchas afecciones en el individuo, familias y sociedad, por lo que el país opto desarrollar políticas públicas que abarquen en forma integral esta enfermedad. En la constitución del ecuador se señala que el estado tomara medidas de seguridad, protección, atención y prevención contra el uso de sustancias psicotrópicas, consumo de bebidas alcohólicas y otras sustancias nocivas para la salud y desarrollo de los individuos en general (Reglamento para la regulación de los centros de recuperación para tratamiento a personas con adicciones o dependencias a sustancias psicoactivas, 2012).

Entre las medidas que se tomaran fue la creación de centros públicos especializados en el tratamiento de drogadicción y alcoholismo, pero por la cantidad de usuarios estos son insuficientes para tratar a todos los que padecen estas afecciones, por lo que, se crearon instituciones que brindan este servicio de forma privada. Los

establecimientos que brindan servicios a personas que consumen sustancias psicotrópicas deben ser bien estructuradas, ya que deben brindar servicios de alta calidad para lograr que los usuarios se vuelvan a insertar a la sociedad como personas sanas, independientes y económicamente activas.

Los centros de rehabilitación para el consumo de drogas deben tener estándares de calidad que protejan y aseguren a los pacientes. Entre las normativas para tener licenciamiento es tener a) infraestructura adecuada y equipada, b) equipo de profesionales multidisciplinario capacitados, c) saneamiento ambiental, d) seguridad, y; e) documentación sobre normas, reglamentos y plan de manejo (Ministerio de Salud Pública, S.F.).

Acorde al reglamento que manifiesta la ley las instituciones de rehabilitación se clasifican de la siguiente manera: a) Centro de Desintoxicación: en estos la persona debe ser internada ya que su tratamiento es la desintoxicación por un lapso de 28 días, b) Comunidad Terapéutica: el individuo debe ser internado y su tratamiento se basa en la deshabituación, recuperación y reinserción dura aproximadamente de 6 a 24 meses, y; c) Rehabilitación Integral: el individuo es internado por un lapso de 7 a 25 meses y su tratamiento es mixto (Fabricio, 2019).

Considerando esto, cabe acotar que los establecimientos creados para este fin deben brindar servicios integrales con alta calidad y eficiencia, teniendo en cuenta que deben seguir normas y protocolos ya establecidos para su funcionamiento. El Ministerio de Salud Pública (MSP) es el ente regulador que establece todos los lineamientos para que la calidad de los servicios sea óptima y permita la recuperación de las personas afectadas, entre los servicios que el MSP estableció para la atención de los CETAD es: a) prevención, b) diagnóstico, c) rehabilitación, d) tratamiento, e) inclusión, y; d)

integración social (Ministerio de Salud Pública, Modelo de atención integral residencial para el consumo problemático de alcohol y otras drogas, en establecimientos de salud de tercer nivel del Ministerio de Salud Pública, 2015).

Entre los lineamientos generales de la intervención terapéutica en los centros especializados en el tratamiento de alcohol y drogas están diferentes terapias como:

- **Terapia Psicológica individual:** este proceso permite a las personas conocer y afrontar los problemas personales con la finalidad de superar las dificultades, esto es posible siempre y cuando exista una evaluación inicial y después de ella se realice un plan de tratamiento dependiendo de las necesidades que esté presentando (Barraca, s.f.).
- **Terapia Psicológica Grupal:** esta terapia se usa después de la terapia individual, se da cuando las personas han aceptado que tienen deficiencias, los participantes no tienen objetivos comunes pero la motivación por recuperarse puede ser la misma, en esta terapia existen discusiones constructivas y se observan conflicto que enmascaran sentimientos, lo que es bueno para poder dialogar y tocar a fondo lo que les puede estar lastimando (Benedito Monleón, Carrió Rodríguez, Valle del Valle, & Domingo González, 2004).
- **Terapia Psicológica Familiar:** este tipo de terapia permite abordar intervenciones con la familia, ya que esta es entendida como el medio de apoyo íntimo del individuo, estos contribuyen al desarrollo y recuperación del usuario (Modelo de atención integral residencial para el consumo problemático de alcohol y otras drogas, en establecimientos de salud de tercer nivel del Ministerio de Salud Pública, 2015).
- **Terapia Ocupacional:** esta terapia permite prevenir, mantener y restaurar el estado físico mental y social de las personas que han sufrido alguna disfunción

con la finalidad de ayudar al individuo a adaptarse y funcionar de forma efectiva en su entorno, les ayuda a sentirse libres e independientes ya que las tareas son realizadas por ellos (Modelo de atención integral residencial para el consumo problemático de alcohol y otras drogas, en establecimientos de salud de tercer nivel del Ministerio de Salud Pública, 2015).

- **Terapia de Integración:** esta terapia brinda tiempo de ocio, en donde cada individuo tiene libertades y puede realizar actividades en función de sus intereses, lo que les permite sentir satisfacción y realización personal (Modelo de atención integral residencial para el consumo problemático de alcohol y otras drogas, en establecimientos de salud de tercer nivel del Ministerio de Salud Pública, 2015).
- **Actividades de expresión artística:** este tipo de terapias permiten al usuario recrearse a sí mismo, mediante la producción de obras artísticas (danza, obras plásticas, etc.) (Modelo de atención integral residencial para el consumo problemático de alcohol y otras drogas, en establecimientos de salud de tercer nivel del Ministerio de Salud Pública, 2015).
- **Tratamiento Psicofarmacológico:** este tratamiento parte de una evaluación y diagnóstico médico, y la receta dependerá de la situación clínica que presente el paciente (Modelo de atención integral residencial para el consumo problemático de alcohol y otras drogas, en establecimientos de salud de tercer nivel del Ministerio de Salud Pública, 2015).

Todo este proceso de atención debe ser integral, basado en las necesidades de cada individuo, teniendo en cuenta que el paciente y su familia son los protagonistas ya que son ellos quienes están intentando un nuevo proyecto de vida, por lo tanto, cabe destacar que para que esto ocurra los servicios que se brindan deben ser de calidad. Así

mismo es necesario indicar que dependiendo de la calidad de servicios que los usuarios reciban estos se van a sentir satisfechos o insatisfacción con los servicios ofertados. La satisfacción de los usuarios dependerá mucho de como los profesionales supieron llevar a cabo el proceso de recuperación

El Servicio en las Empresas

El servicio es definido como cualquier actividad, acción o proceso intangible, es decir que los clientes no lo pueden tocar, pero que sin embargo la empresa lo dirige para ellos (Bustamante, et al., 2019), es por eso que la calidad del servicio es primordial ya que ofrece valor agregado que es dar más de lo que espera el cliente (Jaramillo , 2002).

Así mismo, el servicio es un conjunto de prestaciones adicionales al producto o servicio principal de la empresa (Uribe Macías, Marco teórico del servicio y de la calidad, de un modelo de gestión de calidad en el servicio al cliente, para las grandes superficies de la ciudad de Ibagué, 2011), por ende, las empresas deben situar gran atención a los servicios que prestan ya que esto definirá el grado de satisfacción del cliente (Bustamante, et al., 2019).

Características de los servicios.

Los servicios poseen características que deben ser estudiadas para que estas sean aptas y otorguen calidad. Las principales características de los servicios son:

- **Intangibilidad:** los servicios no pueden verse, degustarse, tocarse, ni ser percibirlos sin antes consumirlos por lo que los clientes optan por consumirlos ya sea basados en las referencias del mercado consumidor o por que desean experimentar (Duque, 2005).
- **Inseparabilidad:** los servicios se dan de forma simultánea, por lo que la producción y el consumo del servicio se dan al mismo tiempo, a diferencia de los bienes que primero se los produce, luego se los consume (Duque, 2005).

- Imperdurabilidad: por las características antes mencionadas, los servicios no pueden ser almacenados para venta o uso posterior, esto genera que debe existir un flujo continuo de demanda para poder mantener capacidad instalada (Duque, 2005).

Es así, que, al analizar los antecedentes de la presente investigación, y a las cuales se suma las bases teóricas y conceptuales sobre el tema a tratar, se considera que estos son la base fundamental para desarrollar la presente investigación, con la finalidad de conocer cuál es el nivel de calidad del servicio y la satisfacción que poseen los clientes de CETAD Hogares Kairós, siendo este un factor que generará competitividad en la industria sanitaria (Bustamante, et al. 2019).

Las Cinco Fuerzas de Porter.

Las cinco fuerzas de Porter es una metodología de análisis que permite investigar cuales son las oportunidades y las amenazas que existen dentro de un sector. Las cinco* fuerzas que todo estratega debe conocer son: a) rivalidad entre empresas; b) entrada potencial de nuevos competidores; c) desarrollo potencias de productos sustitutos; d) poder de negociación de los proveedores; y, e) poder de negociación de los consumidores (Porter, 2008).

Al conocer estas fuerzas competitivas las empresas podrán generar estrategias que le permitan aprovechar las oportunidades y así mismo generar estrategias que le permitan defenderse de las amenazas, con el fin de seguir teniendo rentabilidad y ventaja competitiva (Porter, 2008).

Análisis Político, Económico, Social, Tecnológico y Ambiental (P.E.S.T.A.)

El análisis PESTA es una herramienta que permite estudiar las oportunidades y amenazas de los factores políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos y ambientales,

que están presentes dentro del entorno macroeconómico de una empresa, es importante su estudio ya que ayuda a determinar pronósticos de ocurrencia de eventos negativos y positivos para la entidad, lo cual ayuda al negocio para direccionar las acciones que se ejecutan a corto y largo plazo (Benavides & Llunitaxi, 2009).

Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)

El análisis FODA es una herramienta que permite identificar: a) fortalezas; b) debilidades; c) oportunidades; y, d) amenazas, que tiene una institución, este se usa para crear estrategias que permitan aprovechar las oportunidades y fortalezas y defenderse de las amenazas y debilidades de la empresa. El análisis FODA permite a las empresas enfocarse en áreas específicas para logra mayor efectividad y competitividad dentro de un mercado establecido (Villagómez, Mora , Barradas , & Vázquez , 2014).

Cadena de valor.

La cadena de valor es un instrumento de estudio que ayuda a la interpretación de las estrategias de una empresa y a determinar la ventaja competitiva de la misma. Esta permite fraccionar a la empresa en sus actividades más importantes, con el fin de determinar cómo es la organización interna. En la cadena de valor de puede observar que existen actividades primarias y actividades de apoyo, entre las dos forman la fuerza competitiva de la institución, por lo tanto, hay que saber realizarla y analizarla para poder generar ventaja para la empresa (Garralda, 1999).

Matriz de Evaluación de Factores Externos (E.F.E.)

La matriz EFE es una herramienta de diagnóstico que permite analizar la industria, con la cual se va a poder identificar los diferentes factores externos que pueden influir de forma positiva o negativa a la operacionalidad de la empresa. Mediante este estudio se podrá

formular estrategias que permitan aprovechar las oportunidades y defenderse de las amenazas que están en el mercado (Veintimilla & Veintimilla , 2014)

Matriz Evaluación de Factores Internos (E.F.I.)

La matriz EFI es una herramienta que permite visualizar de forma concreta las fortalezas y debilidades que posee la empresa, las mismas que influyen de forma positiva o negativa en el crecimiento de la empresa y en la rentabilidad de la misma (Veintimilla & Veintimilla , 2014)

Capítulo II. Marco Referencial

En este acápite se detallan estudios realizados a nivel internacional y nacional en temas relacionados con la calidad de los servicios y satisfacción del cliente.

En una investigación llevada a cabo en España por Pericacho, Perona, Román, y Candelas (2014), sobre la evaluación del grado de satisfacción experimentado por los drogodependientes de tres dispositivos residenciales en la Comunidad de Madrid, con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción experimentado por los usuarios de esta comunidad. La muestra de la población fue de 60 usuarios, los mismos que fueron establecidos de acuerdo a dos exigencias: haber estado mínimo un mes en el tratamiento y responder por lo menos tres preguntas del cuestionario, dando como resultado un elevado índice de satisfacción en cuestiones referidas al contexto socioeducativo y al equipo educativo.

Otra investigación realizada en España en la ciudad de Valencia por Pérez de los Cobos, et al. (2012), sobre satisfacción de los pacientes dependientes de heroína de la Comunidad de Valencia con los centros de tratamiento con metadona tiene como objetivo valorar la satisfacción de los pacientes dependientes de heroína con tratamientos de metadona en estos centros. La muestra fue seleccionada de forma aleatoria, teniendo 166 pacientes que llegaron consecutivamente a los 12 centros de estudio, la media global de las puntuaciones en la VSSS-MT fue 3,5 (DT = 0,6), siendo el rango de puntuaciones de dicha escala 1–5 (1: malísima y 5: excelente). El porcentaje de pacientes que se sintió satisfecho son los siguientes: valoración global, 82,4%; intervenciones básicas 80,6%; intervenciones específicas 59,3%; habilidades de los trabajadores sociales 66,3%; habilidades de los psicólogos 71,7%. Dando como conclusiones que los pacientes dependientes de opioides de

la Comunidad de Valencia se sienten ligeramente satisfechos con los centros de tratamiento con metadona.

En Asturias, Arnáez, González, Secades, & Fernández (2004) efectuaron una investigación sobre la calidad asistencial y satisfacción de las mujeres a tratamiento por drogodependencia, con la finalidad de evaluar el grado de satisfacción de las mujeres en los tratamientos de drogodependencias en Asturias. La investigación se llevó a cabo con una muestra de 108 mujeres que estaban a tratamiento en alguno de los dispositivos públicos o concertados de Asturias. La metodología usada fue un estudio descriptivo, correlacional en donde se aplicó un cuestionario como instrumento de recogida de información con 65 preguntas. Los resultados mostraron que el nivel de satisfacción de las usuarias con respecto a los programas de tratamiento para drogodependientes en el Principado de Asturias era elevado. Asimismo, la valoración que realizan las mujeres sobre los profesionales de los diferentes dispositivos asistenciales es alta. Los centros privados-concertados obtienen una valoración superior en comparación con los centros públicos.

En México, Blázquez, Pavón, & Gogeochea (2015) efectuaron una investigación sobre la Calidad de atención desde la perspectiva del usuario en una comunidad terapéutica en Veracruz, con el objetivo de evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, en una comunidad terapéutica del estado de Veracruz, usando un estudio transversal y analítico, la población estudiada fue de 61 usuarios. El 96,7 % estaba conforme con la ubicación de la comunidad terapéutica y, el 95,1 %, a gusto con los servicios disponibles, la mayoría de los residentes consideraron suficientes el tiempo en la comunidad, la formación profesional y la variedad de profesionales, y como muy bueno, el trato del personal, teniendo en cuenta que es importante seguir realizando evaluaciones de todas las áreas para que se pueda resolver oportunamente las deficiencias y llegar a un cien por ciento de calidad del servicio.

En México, Vázquez et al. (2018) se elaboró un informe sobre la satisfacción del paciente en el primer nivel de atención con el fin de determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de servicios, utilizando un método de estudio descriptivo, transversal, en la cual se emplea la encuesta Servpref que evalúa la calidad percibida, la población total fue 98000 pacientes, se estudió una muestra de 395 usuarios, en donde 260 (66%) femeninos, 135 (34%) masculinos, edad promedio 43, mínima 19 máxima 91. La satisfacción de la consulta con el médico familiar fue del 65%, con la atención por enfermería del 74%, con el personal no sanitario 59%, con elementos tangibles 82%, con la accesibilidad y organización 65%, con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y referencia 49%. La satisfacción global percibida con la atención en la Unidad Médica es mayor del 60%.

En Lima, Castillo Zamora (2018), efectuó un estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el centro de rehabilitación de sustancias psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo. Este estudio se llevó a cabo con una muestra de 56 usuarios, el instrumento utilizado para esta medición fue el modelo SERVQUAL y el modelo test de SUCE que mide la satisfacción. Los datos obtenidos tras finalizar el estudio demostraron que existe una relación positiva y significativa entre las dos variables, la que se demuestra con el coeficiente de Spearman (sig. Bilateral = .000 < 0,01; Rho = ,757**), el nivel de satisfacción es aceptable, pudiendo el centro de rehabilitación mejorar algunos aspectos tangibles como la señalización y capacidad de respuesta modificando la gestión de citas.

En Argentina, Andrea, Sgró , Cappa , y Ojeda (2014) realizaron un proyecto de investigación denominado la percepción de los usuarios de un programa de tratamiento ambulatorio en adicciones, mediante una exploración focalizada en la satisfacción con el

tratamiento con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de un programa de tratamiento ambulatorio en adicciones, se aplicó una adaptación del cuestionario *Treatment Perceptions Questionnaire* (TPQ), en este estudio la muestra fue de 30 personas, obteniendo como resultado un alto nivel de satisfacción con el programa de tratamiento, así como con el equipo terapéutico.

En este sentido, Díaz (2020) realizó un estudio del usuario potencial para ofrecer los servicios de rehabilitación del consumo de sustancias psicoactivas (spa) en Montería, Córdoba con el objetivo de determinar la percepción de los consumidores de SPA sobre los servicios de rehabilitación requeridos en la ciudad de Montería, Córdoba. Se usó el método de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo. La información encontrada se analizó y tabuló, dando como resultado que en los consumidores de SPA predomina el sexo masculino (71%), de edad joven entre 14 a 29 años (92%) y estado civil soltero (75%), los cuales en su mayoría (91%) han accedido a educación secundaria, técnica y universitaria; más de la mitad tienen como ocupación el trabajo (37%) y el estudio (29%) y también viven en estrato socioeconómico 1 (69%). Entre los aspectos más valorados al acceder al servicio de rehabilitación es su buena atención (43%) y la calidad del servicio (31%). El 55% de la población estudiada sostiene volver a la misma IPS que los atendió en caso de necesitar de dicho servicio.

En Colombia, Pérez, Merli, Ramoni, y Valbuena, (2018) investigó sobre la Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma, con la finalidad de analizar la percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud Hospital Lázaro Alfonso Hernández Lara, se realiza un estudio transversal con la metodología seis sigma en pacientes atendidos urgencias y consulta externa, la muestra analizarse es de 220 pacientes seleccionados de forma aleatoria, los datos de la población objetivo se obtuvieron mediante la encuesta Servqual, instrumento que mide la percepción de

la calidad mostrando como resultado que los pacientes manifiestan una baja percepción de la calidad en servicios de salud recibidos.

Otra investigación llevada a cabo en Perú por Allccahuamàn (2015) sobre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, con el objetivo de determinar la relación existente entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. La metodología usada fue descriptiva, correlacional-transeccional en donde existió una población de 2919 usuarias de las cuales se tomó una muestra de 339, se les aplicó encuestas basadas en la escala de Likert, y sus resultados fueron tabulados con el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) (Paquete Estadístico para Ciencias Sociales) y el coeficiente de Spearman en donde se determinó como resultado principal que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Así mismo, en la ciudad de Manta, Delgado (2019) realizó un estudio sobre calidad de servicios que ofrecen los centros de rehabilitación para alcohólicos y drogadictos; con la finalidad de diagnosticar la calidad de servicios; el método utilizado fue un estudio de campo, para lo que se utilizó un cuestionario de 15 preguntas usando la escala de Likert de acuerdo a las cinco dimensiones de la calidad de servicio. Los resultados dieron a conocer que en la dimensión de empatía y capacidad de respuesta los centros estaban brindando un servicio adecuado, mientras que en las dimensiones de fiabilidad, seguridad y elementos tangibles existen falencias que hay que mejorar para así poder obtener un servicio de excelencia.

Por otro parte, Llano y Hermida (2016) realizaron una investigación en una de las principales ciudades del País como lo es Quito, sobre la calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés con la finalidad de analizar el grado de satisfacción relacionado con la

calidad de la atención de Enfermería a los pacientes hospitalizados, la investigación realizada fue descriptiva, transversal, se usó el modelo de Avedis Donabedian que establece un análisis de la calidad en las modalidades de: estructura, proceso y resultado, la población estuvo constituida por los pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Enrique Garcés, en donde la muestra correspondió a 50 pacientes, con la tabulación de datos se obtuvo el resultado de que la calidad de atención es óptima.

Mediante las investigaciones realizadas se puede determinar que el estudio de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario es importante para las empresas, debido a que ayuda a conocer si los servicios que se ofertan cumplen o no con las expectativas de los clientes. Gracias a estos estudios los gerentes pueden conocer si el usuario está contento con los servicios que se oferta, ya que, si es de buena calidad y logra satisfacer al cliente, estos individuos volverán a consumir y propagarán el nombre de la empresa hacia sus amigos, familiares y conocidos, beneficiándose la empresa de distintas formas, a) ventaja competitiva; b) fidelidad de los clientes; c) mayor número de ventas; y, d) reducción de la rotación de clientes.

Análisis Situacional

El CETAD Hogares Kairós es una institución privada con fines de lucro, dedicada especialmente a la disminución de la morbi-mortalidad de personas consumidoras de sustancias psicoactivas. Nace en la provincia del Azuay en el 2013, ante la necesidad de cubrir el tratamiento a los pacientes con consumo problemático de alcohol y drogas, la escasa atención por parte del Estado hace que existan iniciativas particulares que hacen que ejerzan dichas competencias a manera de servicio privado, bajo la rectoría del Ministerio de Salud Pública y la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de Servicios de Salud y Medicina

Prepagada, quien traza parámetros para el funcionamiento de las instituciones públicas y privadas (CETAD Hogares Kairós, 2020)

Esta institución es un establecimiento con fines de lucro, que cuenta con más de siete años de experiencia al servicio de la sociedad azuaya y hace un año aproximadamente en la provincia del Cañar, en el CETAD Hogares Kairós de la ciudad de Azogues se atienden aproximadamente 78 pacientes. Los mismos que reciben los siguientes servicios: a) psiquiatría; b) medicina general; c) psicología clínica; d) trabajo social; y, e) enfermería (CETAD Hogares Kairós, 2020).

Esta institución posee una infraestructura moderna, que da atención a diferentes grupos de población con adicciones (mujeres, varones y adolescentes), cuenta con una capacidad de 80 personas, entre ellas pueden ser 20 adolescentes varones entre 12 a 17 años de edad, 20 mujeres desde los 18 años en adelante y 40 varones de 18 años en adelante (CETAD Hogares Kairós, 2020).

Objetivo General.

Ofrecer a las personas, entidades y a la comunidad en general una respuesta integral al problema de la adicción al alcoholismo y la drogadicción, por medio de un programa de tratamiento terapéutico educativo basado en el sistema CETAD. Esta propuesta de intervención está centrada en un trabajo mixto de educadores adictos en recuperación, profesionales y voluntarios orientados a la promoción de la salud mental y reinserción social (CETAD Hogares Kairós, 2020).

Objetivos Específicos.

- Aplicar el modelo CETAD basado en la reeducación, orientación y asistencia al alcohólico y al farmacodependiente, donde reciba asistencia tanto terapéutica como psicológica (CETAD Hogares Kairós, 2020).
- Implementar un Centro Especializado en Tratamiento a personas con Consumo Problemático de Alcohol y Otras Drogas, con el propósito de lograr su deshabituación al alcohol y drogas, que permita además mejorar sus trastornos de conducta, logrando su reeducación y posterior reinserción familiar, educativa y social, mediante un modelo de intervención Eco-biopsicosocial (CETAD Hogares Kairós, 2020).

Visión.

Se ha planteado para el año 2023 el desafío de ser un referente local-nacional de intervención y reeducación de individuos que presentan problemas por el uso indebido de alcohol y drogas que le han ocasionado dificultades en su crecimiento emocional, en su personalidad, en su conducta y en el planteamiento objetivo, maduro y consciente de un proyecto de vida (CETAD Hogares Kairós, 2020).

Misión.

Brindar ayuda a personas con problemas de adicciones de drogas y alcohol, a su entorno familiar y comunitario, basados en el trato digno y profesional, en la justicia social y en la igualdad de derechos y oportunidades, que permitan a los usuarios ser insertados a las familias y comunidad como entes protagónicos en la construcción de una familia y sociedad más justa y humana (CETAD Hogares Kairós, 2020).

Valores de la empresa.

CETAD Hogares Kairós ha decidido trabajar con cinco valores empresariales, los cuales han permitido guiar el accionar de todo el personal que forma parte de esta empresa.

- **Trabajo en equipo.** Realizar las actividades de forma organizada con el apoyo de todos los colaboradores para lograr un fin común que es el bienestar de los pacientes.
- **Apertura.** Compartir información y experiencia, pues esto ayuda a aprender de los errores.
- **Proactivo.** Mostrar interés a lo que sucede en nuestro alrededor para entender que es lo que se necesita hacer para beneficio de todos.
- **Confiable.** Se logra todos los objetivos planteados, se lidera con el ejemplo y se actúa con integridad.
- **Excelencia.** Se realiza actividades que permitan mejorar cada día, se propone ideas sobre cómo innovar y ser competitivos en la industria sanitaria (CETAD Hogares Kairós, 2020).

Organigrama estructural.

Cada una de las instituciones consta con una estructura organizacional, por medio de la cual se pueden organizar, distribuir, agrupar y coordinar las actividades de la empresa. CETAD Hogares Kairós tiene la estructura organizacional de tipo funcional, la cual permite distribuir funciones según la especialización de cada trabajador (Minsal & Pérez, 2007).

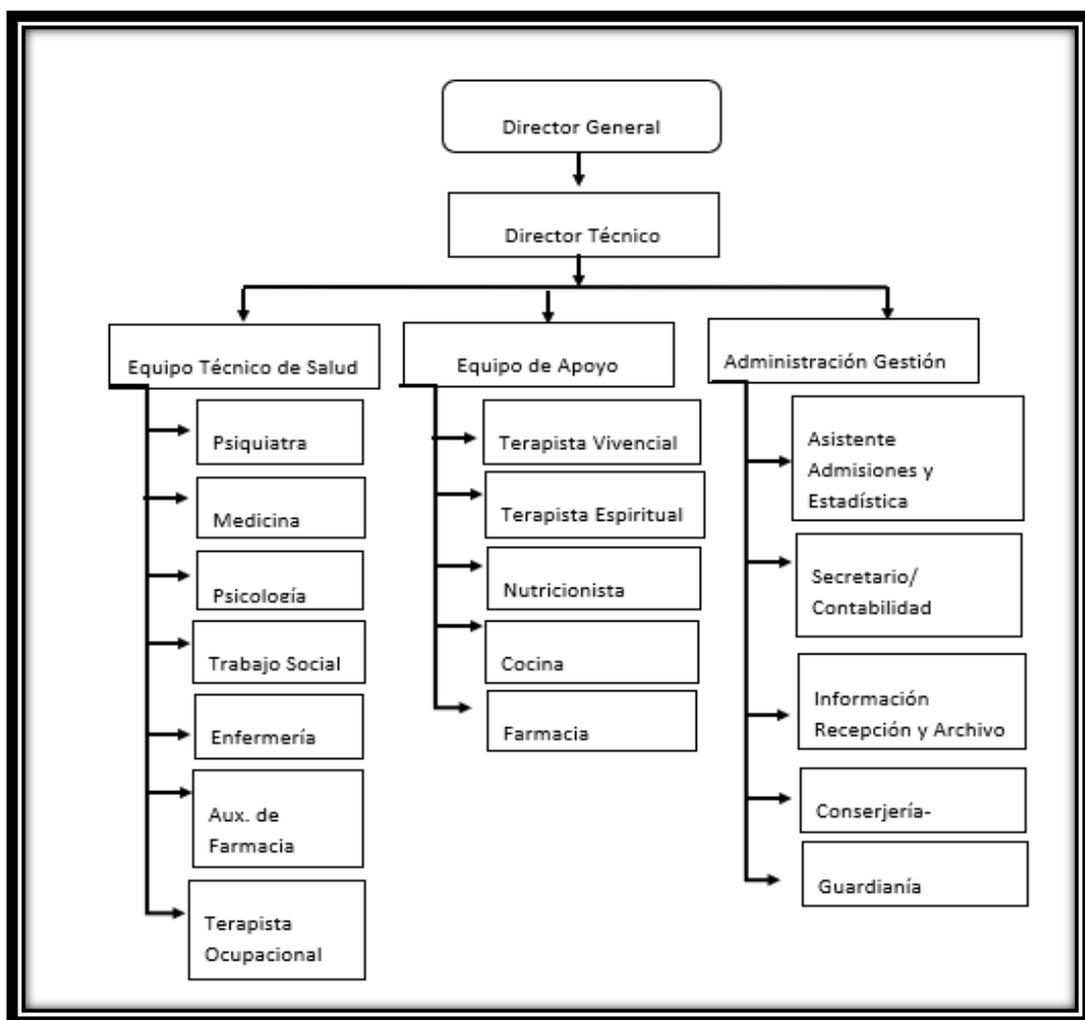


Figura 3. Organigrama Estructural de CETAD Hogares Kairós, Tomado de Plan de Intervención para el Tratamiento de Personas con Consumo Problemático de Alcohol y Drogas, por Hogares Kairós, p. 7.

En la figura 3 se observa cómo está constituida la empresa, todas las áreas están bien conformadas y cada uno posee sus respectivas funciones, las mismas que son cumplidas a cabalidad para que el proceso no tenga inconvenientes.

Las actividades realizadas por los diferentes actores de esta empresa se detallan a continuación:

- **Director General.** Es la persona responsable de todas las operaciones, organización y rentabilidad de una empresa. Es quien planifica, organiza, direcciona, controla y evalúa el trabajo de toda la empresa (Fossi, Castro, Guerrero , & Vera , 2013)
- **Director Técnico.** El director técnico de un establecimiento coordina, supervisa y gestiona los procesos de gestión de servicios integrales de salud y gestión de atención del usuario, con el fin de que los servicios entregados sean de calidad.
- **Gestión y Administración.** En esta área de la empresa se encuentra personal administrativo y contable que realizan informes, estadísticas, mantienen al día la base de datos, realizan gestiones de compra y venta, tramitan gestiones, entre otros, con la finalidad de garantizar la productividad y rentabilidad en cada departamento de la empresa.
- **Equipo Técnico de Salud.** Es un grupo de profesionales multidisciplinarios que trabajan para un bien común que es el de proveer a los pacientes y familiares una atención integral de salud, mediante la valoración, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación del tratamiento que se brinde a cada individuo (López J. , 2010)
- **Equipo de apoyo.** Está conformado por un conjunto de personas que realizan actividades interdisciplinarias que dan soporte al desarrollo de los procesos de la institución, de tal manera que garantizan que la empresa funcione sin problemas.

Análisis Del Ambiente Externo

Las empresas para continuar creciendo deben realizar un autoestudio que permita analizar si la organización está beneficiándose de las oportunidades que el mercado les brinda o están careciendo de ellas (Taipe & Pazmiño , 2015). Y para ello se realizará un estudio de las cinco fuerzas de Porter. Las cinco fuerzas de Porter son: a) poder del cliente; b) poder del proveedor; c) nuevos competidores entrantes; d) amenaza que generan los productos sustitutivos; y, e) naturaleza de la rivalidad (Then, et al., 2014). Al conocer los recursos que se tiene se puede planificar y potencializar las oportunidades o fortalezas y así mismo planificar estrategias para hacer de frente a las amenazas o debilidades.

Cinco fuerzas de Porter

Las Cinco fuerzas de Porter permiten realizar una evaluación de los proveedores, compradores y competidores del sector donde se desenvuelve la empresa. A continuación, se llevará a cabo el análisis para establecer el nivel competitivo que posee CETAD Hogares Kairós frente a la competencia

Amenaza de nuevos participantes

La amenaza de nuevos participantes cambia el ambiente competitivo ya que puede determinar que en un futuro las empresas entrantes capten una gran parte del mercado obteniendo como resultado disminución de ventas y de utilidad para la institución.

Tabla 2
Amenaza de Nuevos Participantes

Fuerzas de Porter	No atractivo	Poco Atractivo	Neutro	Atractivo	Muy atractivo	Total
Acceso a materia prima	x					1
Identificación de la marca			x			3
Inversión en capital					x	5
Diferenciación del servicio			x			3
Calificación						3,00

En la tabla 2 se analizó la amenaza de nuevos participantes, dentro de la cual se obtuvo una puntuación de 3, en cuanto al acceso de materia prima se determinó que no es atractivo ya que existen bastantes proveedores dentro del mercado, con respecto a la inversión se consideró que es muy atractivo ya que las personas que deseen emprender una empresa de rehabilitación de adicciones necesitan de un amplio capital para iniciar.

Poder de negociación de proveedores

El poder de negociación de los proveedores es la capacidad que poseen los agentes económicos a la hora de vender insumos, materias primas o servicios a las empresas. Se considera que el proveedor tiene poder de negociación cuando es capaz de influir sobre las decisiones de la empresa.

Tabla 3
Poder de Negociación de Proveedores

Fuerzas de Porter	1 No atractivo	2 Poco Atractivo	3 Neutro	4 Atractivo	5 Muy atractivo	Total
Cantidad de proveedores					x	5
Disponibilidad de proveedores sustitutos		x				2
Costos de cambio de los productos del proveedor				x		4
Costo del producto del proveedor en relación con el precio del producto final				x		4
Integración vertical hacia adelante			x			3
						Calificación
						3,6

En la tabla 3 se puede verificar que la fuerza de negociación de los proveedores no es fuerte, debido a que existen muchos proveedores que pueden abastecer a la organización, por lo tanto, la empresa posee el poder de negociación.

Poder de negociación de los compradores

El mercado sanitario en el área de rehabilitación de personas con consumo problemático de alcohol y drogas es grande a nivel nacional, pero no lo es a nivel local ya que solo existen 3 instituciones con permisos de funcionamiento (MSP,2020), por lo que se debe analizar el comportamiento de los clientes al momento de solicitar el servicio.

Tabla 4
Poder de Negociación de los Compradores

Fuerzas de Porter	1 No atractivo	2 Poco Atractivo	3 Neutro	4 Atractivo	5 Muy atractivo	Total
Volumen de venta en proporción al negocio de la empresa				x		4
Sensibilidad del comprador al precio		x				2
Ventajas del servicio				x		4
Costo del cliente de cambiar de empresa			x			3
Disponibilidad de información				x		4
						Calificación
						3,4

En la tabla 4 se analizó el poder de negociación de los compradores, en donde se obtuvo como resultado 3,4; puesto que a pesar de ser una clínica que se abrió hace un año aproximadamente ha tenido buena aceptación en el mercado.

Rivalidad entre competidores

Dentro de Cañar existen 3 instituciones que brindan el servicio de rehabilitación de drogas, y dentro del Azuay existen 22 (MSP,2020). En este mercado se encuentran posicionadas algunas empresas que poseen más tiempo de participación empresarial. Se analizará este factor para poder planificar estrategias que permitan con el tiempo a CETAD Hogares Kairós ser líder local y nacional.

Tabla 5
Rivalidad entre Competidores

Fuerzas de Porter	1 No atractivo	2 Poco Atractivo	3 Neutro	4 Atractivo	5 Muy atractivo	Total
Rivalidad entre Competidores						
Número de competidores				x		4
Cantidad de publicidad			x			3
Promociones y descuentos			x			3
Precios			x			3
Tecnología		x				2
Calificación						3

La tabla 5 muestra como resultado que la competencia es neutra, ya que a pesar de que existan muchos competidores a nivel del Azuay, estos no realizan estrategias para desarrollar más valor agregado a la empresa.

Amenaza de servicios sustitutos

En esta industria no existe un gran número de mercados que puedan sustituir el servicio que brindan los CETAD, por lo que se debe determinar el poder competitivo que posee la empresa.

Tabla 6
Amenaza de Servicios Sustitutos

Fuerzas de Porter	1 No atractivo	2 Poco Atractivo	3 Neutro	4 Atractivo	5 Muy atractivo	Total
Amenaza servicios sustitutos						
Número de productos sustitutos				x		4
Disposición del comprador a sustituir			x			3
Costo de cambio del comprador			x			3
Disponibilidad de sustitutos cercanos				x		4
Calificación						3,5

En la tabla 6 se valoró el poder de la amenaza de servicios sustitutivos, en el cual se obtuvo un valor de 3,5; debido a que la industria no posee muchos servicios que lo puedan sustituir.

Análisis general de las cinco fuerzas de Porter

A raíz del análisis de cada una de las fuerzas de Porter se obtuvieron varios resultados, los mismos que ayudaran a comprender si la empresa tendrá oportunidades o amenazas posibles en un futuro.

Tabla 7
Análisis Cinco Fuerzas de Porter

Fuerzas de Porter	Atractivo
Amenaza de nuevos participantes	3,00
Poder de negociación de proveedores	3,6
Poder de negociación compradores	4,00
Rivalidad entre competidores	3,00
Amenaza de servicios sustitutos	3,50
Total	3,42

En la tabla 7 se analiza de forma detallada la calificación total que se obtuvo del análisis de las cinco fuerzas de Porter, dando como resultado 3,42; por lo que la empresa señala un atractivo leve; es decir, la empresa tiene ventaja diferencial en: a) poder de negociación con los proveedores; b) poder de negociación con los compradores; y, c) amenaza de sustitutos; y así mismo posee un impacto negativo en: a) amenaza de nuevos participantes; y, b) rivalidad entre competidores. Por lo tanto, se tiene que trabajar con mayor énfasis en las fortalezas de la empresa para neutralizar las debilidades que asechan a la misma.

Análisis del Macroentorno

El macroentorno está relacionado con el ciclo comercial de la empresa, ya que sus factores intervienen de forma positiva o negativa al rendimiento de la institución, es por eso que la empresa debe conocer y entender todos los factores externos del mercado con el fin de planificar estrategias para aprovechar al máximo las oportunidades y minimizar las amenazas (Lledó Balaguer, 2013).

Entorno político legal.

Este entorno está estructurado por todos los protocolos y normas que una institución debe seguir para poder llevar a cabo determinada actividad, estas normas son dispuestas por el Estado General y a su vez este mismo ente es el encargado de supervisar y verificar que se estén cumpliendo. Para poder brindar servicio de rehabilitación a la ciudadanía los centros de rehabilitación a personas con consumo problemático de sustancias psicoactivas deben ejercer leyes que son estipuladas por el gobierno, entre ellas:

El procedimiento para obtener inspección de establecimientos nuevos en donde los pasos a seguir son los siguientes: a) solicitar el permiso de funcionamiento a la Dirección Provincial de Salud; b) anexar a la solicitud el reglamento interno del establecimiento y el programa terapéutico; c) la dirección provincial de salud conformará una Comisión Técnica Institucional de Salud quienes realizarán la visita de asesoramiento; d) la Comisión Técnica Institucional de Salud emitirá informes jurídicos en donde se hará constar las observaciones y recomendaciones; e) si existe alguna observación la empresa debe realizar las modificaciones respectivas y volver a solicitar una visita; y, f) una vez que no existan observaciones la Comisión Técnica Institucional

de Salud elabora un informe técnico jurídico de inspección y se envía al responsable de Vigilancia y Control Sanitario.

Una vez obtenido el informe favorable de la Asesoría Técnica Jurídica de la inspección del nuevo establecimiento, se debe solicitar el permiso de funcionamiento anual, para ello se debe cumplir con ciertos requisitos: a) nóminas y hojas de vida del equipo profesional de salud que va a laborar en el centro registrados en el Ministerio de Salud Pública Una vez obtenido el informe favorable de la Asesoría Técnica Jurídica de la inspección del nuevo establecimiento, se debe solicitar el permiso de funcionamiento anual, para ello se debe cumplir con ciertos requisitos: a) nóminas y hojas de vida del equipo profesional de salud que va a laborar en el centro registrados en el Ministerio de Salud Pública, b) nómina y hojas de vida del resto del personal de apoyo del centro, c) plan de contingencia en casos de desastres, d) nombramiento notariado del Director Técnico responsable del centro, e) copia de cédula de ciudadanía del Director Técnico responsable, f) reglamento interno aprobado por la Comisión Técnica Institucional de Salud, g) programa terapéutico aprobado, h) certificado de capacitación de manejo de desechos, i) certificado del curso de manipulación de alimentos por el personal de cocina, j) licencia metropolitana única para el ejercicio de las actividades económicas; y, k) contratos del equipo profesional técnico y de apoyo registrados en el Ministerio de Relaciones Laborales (MSP, Instructivo para otorgar el permiso anual de funcionamiento a los centros de recuperación para tratamiento a personas con adicciones o dependencia a sustancias psicoactivas, s.f.).

En Ecuador, la Asamblea Nacional aprobó la Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación, esta ley promueve el crecimiento económico y productivo del país a través de incentivos para que puedan emprender nuevos negocios, uno de ellos es la reducción de requisitos para los funcionamientos y así mismo podrán acceder a créditos

financieros a bajas tasas de interés (Asamblea Nacional , 2020). Y así mismo, en Ecuador se cesó el cobro de aranceles a equipos tecnológicos como celulares y computadores portátiles y de escritorio con el fin de que el país avance con la economía digital. Lo cual incentiva a las empresas, ya que muchas de las actividades que se realiza a diario depende de un dispositivo tecnológico permitiendo con esto brindar mejores servicios a la población (Universo, 2019).

Tabla 8
Entorno Político-Legal

Entorno Político-Legal	Atractivo
Requisitos previos al servicio	1
Tiempo de solicitud de permisos previo al servicio.	2
Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación.	4
Apoyo crediticio por parte de entes gubernamentales.	5
Importación de equipos tecnológicos sin aranceles.	4
Subtotal	3,2

En la tabla 8 en donde se aborda el entorno político-legal se puede observar que este entorno resulta atractivo por la oportunidad que brinda a los emprendedores, ya que aprobó la ley que facilita el proceso de solicitar créditos y bajo los aranceles de importación de equipos tecnológicos, así mismo tiene desventajas ya que existe muchos requisitos previos para obtener permisos de funcionamiento y el tiempo estipulado es muy largo.

Entorno económico.

Las empresas públicas o privadas son entidades que se ven afectadas por todo lo que sucede en su entorno económico externo, este factor suele escapar de control de la empresa, pero influye en gran medida a su funcionamiento por lo que es de vital importancia estudiarlo.

Producto interno bruto

Este factor económico corresponde a la cantidad total de los productos y servicios generados en un lapso de tiempo, el Banco Central del Ecuador realizó proyecciones del PBI, teniendo como resultado una disminución de la economía en un 9,5%, este consumo se verá más afectado en los hogares, importaciones e inversión pública y privada. Por otro lado, para el 2021 se espera un crecimiento del 3,1% (El Comercio, Quito y Guayaquil enfrentan la adicción a las drogas, 2020). Este factor afecta a la empresa ya que su descenso significa que la población ecuatoriana dejó de consumir servicios o productos por falta de ingresos. Por ende, si no hay ingresos en las familias no va a existir capacidad para adquirir lo que la empresa CETAD Hogares Kairós ofrece a la población.

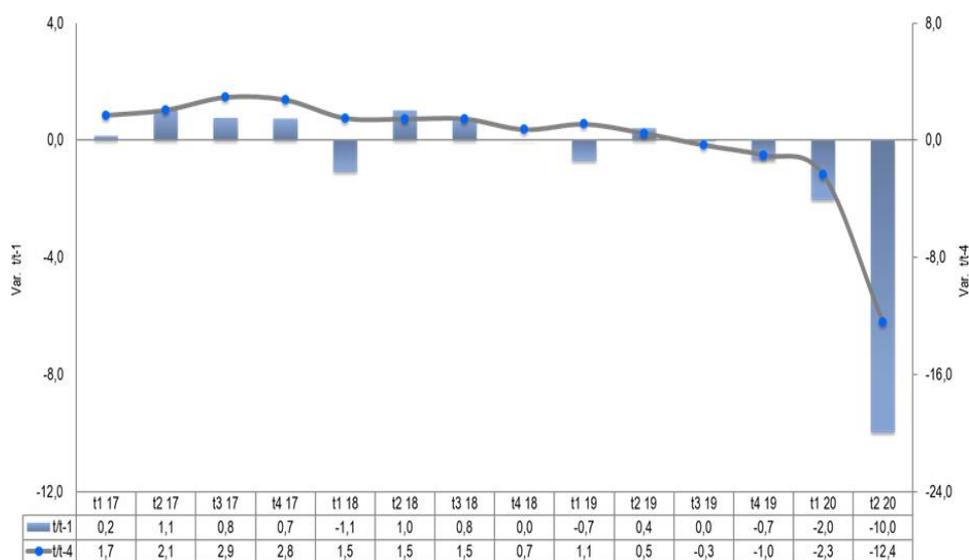


Figura 4. Producto Interno Bruto. Tomado de Banco Central del Ecuador, 2020.

Tasa de inflación

La tasa de inflación es el coeficiente que expone la variación constante de los precios dentro de los mercados durante un tiempo establecido (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2020). El país durante este último año ha tenido un aumento de la tasa de inflación, en octubre del 2020 la tasa fue de 1,60% en relación del año

anterior que estuvo en 0,50% (INEC, 2020), lo que significa que los precios aumentaron en 1,10%. Este factor afecta a la empresa debido a que disminuye el poder adquisitivo de las personas dando como resultado que los individuos gasten en sus necesidades básicas y no adquieran los servicios que oferta la empresa.

Índice de precios al consumidor

Esta información ayuda a comprender que si el índice de precios aumenta la población tiene menos posibilidades de adquirir servicios o productos, dando como resultado disminución de ventas de los servicios de la empresa

Tabla 9
Índice de Precios al Consumidor

Ciudad	Índice	Variación mensual	Variación Anual	Variación Acumulada
Manta	104,26	0,32%	-0,31%	0,32%
Ambato	106,01	0,30%	0,48%	0,30%
Guayaquil	105,71	0,29%	-0,31%	0,29%
Loja	103,77	0,27%	-0,19%	0,27%
Quito	105,47	0,18%	-0,35%	0,18%
Machala	106,23	0,15%	-0,31%	0,15%
Santo Domingo	105,44	0,14%	-0,85%	0,14%
Cuenca	106,59	0,14%	-0,40%	0,14%
Esmeraldas	105,86	-0,14%	-0,76%	-0,14%
Reg. Costa	105,47	0,25%	-0,38%	0,25%
Reg. Sierra	105,44	0,21%	-0,22%	0,21%
Nacional	105,45	0,23%	-0,30%	0,23%

Nota: Tomado del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2020.

Como se puede observar en la tabla 9 el índice de precios del consumidor es mayor en la ciudad de Cuenca, siendo este un aviso de gran importancia para el mercado debido a que la población va a tener menor posibilidades de adquirir productos o servicios.

Canasta básica familiar

La canasta básica familiar es el grupo de servicios y productos que son necesarios para satisfacer las necesidades básicas de un hogar compuesto de cuatro integrantes, que ganan el salario básico. Este factor es indispensable para realizar un

análisis entre remuneración e inflación (INEC, Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo, 2020), la canasta está constituida por 75 productos de los 359 que existen en el IPC; en el mes de enero del 2021 la canasta básica familiar tiene un costo de \$712.11 y la remuneración básica de un trabajador es de \$746.67 teniendo como resultado un excedente de \$34.56, dinero que se puede emplear para otras finalidades (INEC, Informe ejecutivo de las Canastas Analíticas: básica y vital , 2021), Este factor es importante analizarlo ya que demuestra la capacidad adquisitiva de las familias y la pobreza del país, si la población no puede obtener la canasta básica familiar, mucho menos podrá adquirir servicios privados, afectando en gran medida a las ventas de la empresa.

Mes	Canasta Familiar Básica (a)	Variación mensual	Ingreso Mensual Familiar (b)	Restricción / Excedente en el consumo* (a)-(b)	Cobertura del Ingreso Familiar
ene-19	719,88	0,66%	735,47	-15,60	102,17%
feb-19	717,79	-0,29%	735,47	-17,69	102,46%
mar-19	713,05	-0,66%	735,47	-22,43	103,15%
abr-19	715,70	0,37%	735,47	-19,77	102,76%
may-19	715,61	-0,01%	735,47	-19,86	102,78%
jun-19	715,83	0,03%	735,47	-19,64	102,74%
jul-19	715,74	-0,01%	735,47	-19,74	102,76%
ago-19	714,47	-0,18%	735,47	-21,01	102,94%
sep-19	713,75	-0,10%	735,47	-21,73	103,04%
oct-19	718,18	0,62%	735,47	-17,29	102,41%
nov-19	715,10	-0,43%	735,47	-20,37	102,85%
dic-19	715,08	-0,004%	735,47	-20,40	102,85%
ene-20	716,14	0,15%	746,67	-30,53	104,26%

Figura 5. Canasta Familiar Básica (variación mensual y restricción en el consumo), Tomado del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2020.

Desempleo

Durante el periodo 2020 por motivos de pandemia la tasa de empleo y desempleo tuvo un incremento considerado, en septiembre del 2020 la tasa de empleo adecuado fue de 32,1%, la tasa de subempleo fue de 23,4% y la tasa de desempleo fue de 6,6% (INEC, Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo, 2020), así también, entre los meses de marzo y abril, el número de afiliados al Instituto

Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) se redujo en un 3,63% correspondientes aproximadamente a 111 782 ciudadanos a causa del desempleo. Y así mismo el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social anuncia que pierde 243 mil afiliados y suma 38 mil receptores del seguro de desempleo (Torres W. , 2020). Este factor afecta en gran escala a la empresa ya que las familias no tienen ingresos y no pueden satisfacer sus necesidades.

Riesgo País

El riesgo país es un indicador que mide cuanta posibilidad tiene un país para pagar la deuda que contrae con otros países. El Ecuador el 5 febrero del 2021 obtuvo una puntuación de 1 091 puntos, pero a raíz de las nuevas elecciones electorales Ecuador sube 172 puntos más, dando como resultado 1 263 puntos (El Universo, 2021). Por lo tanto, se puede observar que Ecuador tiene un puntaje elevado que lo hace un país muy riesgoso para invertir, siendo este efecto positivo para la empresa ya que disminuye la posibilidad de que exista construcción de nuevos establecimientos en el país.

Tabla 10
Entorno Económico

Entorno Económico	Atractivo
PIB.	4
Inflación.	3
Índice de Precios al Consumidor.	4
Canasta Básica Familiar.	3
Desempleo	2
Riesgo País	2
Subtotal	3

En la tabla 10 se realizó un análisis de todos los factores económicos en el cual el resultado fue tres, siendo este un resultado neutro, en donde existen factores que son negativos para las empresas como son el desempleo y riesgo país, estos dos aspectos

son de vital importancia estudiarlos ya que ocasionan amenazas constantes a las industrias, por la posibilidad de que en el país no exista inversión nacional ni extranjera y no se pueda pagar la deuda externa y segundo porque al haber un incremento exagerado de desempleo los individuos no van a poder adquirir los servicios o productos necesarios para su supervivencia.

Entorno Sociocultural.

El entorno sociocultural es la parte demográfica de la sociedad, es decir, se encuentra constituida por: a) el número de pobladores; b) niveles de ingresos económicos; c) las costumbres y tradiciones; y, d) los gustos de las personas con respecto a algo específico. En Ecuador existe una población de 17 373 662 habitantes, de los cuales 8 683 172 son mujeres y el 8 690 490 son hombres, la población masculina es el 50,02% (Datosmacro, 2019).

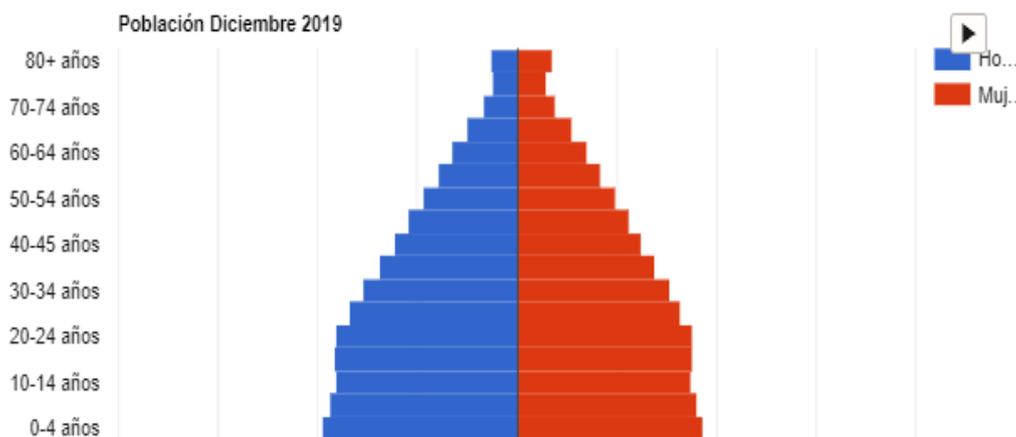


Figura 6. Pirámide de la Población del Ecuador, tomado de Datosmacro (2019).

Por otra parte, los niveles socioeconómicos en Ecuador están divididos en 5 estratos; a) clase A, b) clase B, c) clase C+, d) clase C- y e) clase D, dentro de las cuales la clase C- tiene el mayor porcentaje 49.3% lo que significa que la población que vive en esta clase tienen viviendas con pisos de ladrillo o cemento, cuentan con un baño para toda la familia, los estudios obtenidos son de educación primaria y los bienes que

poseen son básicos como teléfono convencional, refrigeradora, cocina con horno, una televisión a color, etc. (INEC, Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico NSE, 2011); estos datos muestran que en Ecuador existe una amplia población con pocas probabilidades de desarrollo.

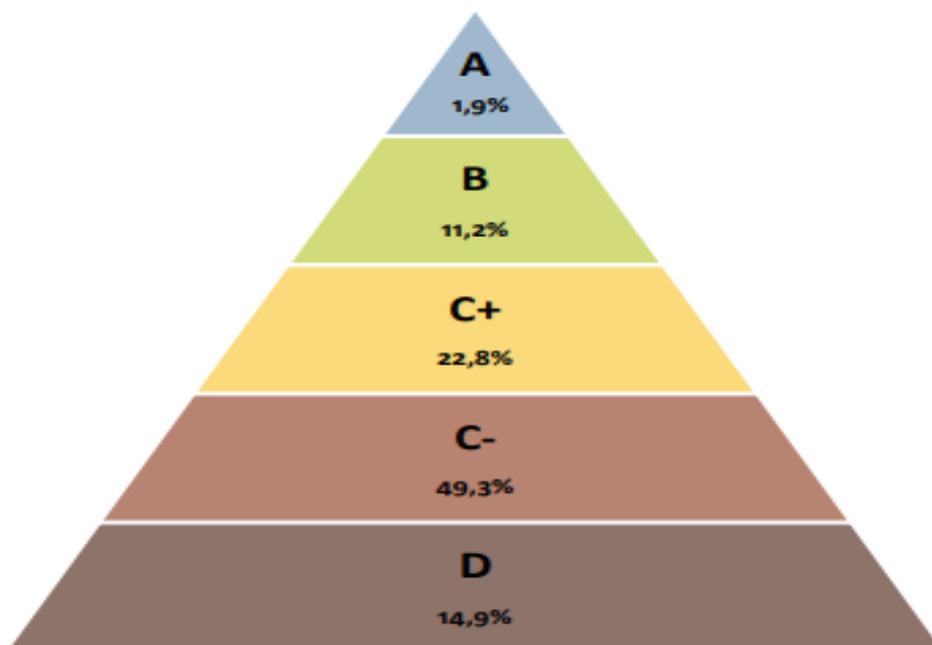


Figura 7. Niveles Socioeconómicos de la Población Ecuatoriana. Tomado de la Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico NSE, 2011.

Según la proyección demográfica del INEC (2013), la población cañarense para el 2020 será de 281.396 habitantes; los mismos que están divididos en sus siete cantones que son Azogues, Troncal, Suscal, Cañar, El Tambo, Biblián y Déleg. La mayoría de cañarenses se autoidentifican mestizos 76,7% e indígenas en un 15,2% y el nivel de analfabetismo es del 12,2% (INEC, Fascículo Provincial del Cañar, 2010).

Según INEC (2020) las tradiciones y costumbres principales de la provincia del Cañar son Provincialización del Cañar, Inti Raymi, y el Taita Carnaval, se música ancestral resalta por el uso de violines, charango y tambores, su vestimenta también es llamativa, en la cabeza llevan puesto un aro de calabaza atado en su frente, camisetas y de manga larga y pantalones que les llega hasta la rodillas denominado "cuzhmas"

(Provincia del Cañar, s.f.), así mismos una de sus tradiciones es brindar alcohol en las fiestas y en reuniones entre amigos como el canelazo, punta y cerveza (Sanango Aucacama, 2017).

A nivel nacional existe un registro de empresas en el Sistema de Rentas Internas, las cuales hasta el 2016 registraron 843 745 empresa y 978 490 establecimientos. En Ecuador existen grandes empresas 0,46%, mediana empresa 1,52%, pequeña empresa 7,51% y microempresas con 90,51%, de las cuales existen cinco principales actividades económicas como: a) comercio; b) agricultura y ganadería; c) transporte y almacenamiento; d) manufactura; y e) alojamiento y comidas. Del total de empresas existentes en Ecuador, Cañar tiene el 2%, las cuales han participado en ventas con el 0,4% en el 2016 (INEC, Directorio de Empresas y Establecimientos, 2016).

Tabla 11
Entorno Socio-Cultural

Entorno Socio – Cultural	Atractivo
Incremento de población ecuatoriana.	5
Principales tradiciones y costumbres de Cañar.	4
Mayor participación de mercado: Microempresas.	3
Participación de mercado del sector salud	3
Nivel socioeconómico del Ecuador	2
Subtotal	3,40

En la tabla 11 se analizó los factores socio culturales, obteniendo una puntuación de 3,40; en donde se puede ver que el incremento de la población y las costumbres que los cañarenses son aspectos positivos para la empresa, ya que la demanda incrementará., no obstante, el nivel socioeconómico del ecuador es un aspecto negativo ya que la población de ese grupo no estará en condiciones de adquirir los servicios que presta la empresa.

Entorno tecnológico

El entorno tecnológico es uno de los factores externos que traen ventaja competitiva a las empresas y sin duda alguna la tecnología sirve para brindar mejores servicios a los clientes (Piedrahita, 2005). Las empresas ecuatorianas dicen tener un soporte tecnológico medio o bajo, en el cual deben trabajar. La automatización de procesos y la atención al cliente es en donde más tienen que avanzar con el fin de no quedarse atrás en esta era globalizada (Primicias, 2020).

Como se puede notar en el mundo de la tecnología ya existen apps para ayudar a tratar el consumo de drogas y entre ellas existe el "Plan Nacional de drogas", "Drug Addiction" (Drogadicción), "QuitNow" (Renuncia ahora), "Smoke Free" (Libre de humo), "te voy a dejar", entre otros, estas aplicaciones interactúan con el cliente y ayudan a controlar lo que consume e incluso a ponerte en contacto con otras personas en las mismas situaciones (Centro Español de Solidaridad , 2017).

Tabla 12
Entorno Tecnológico

Entorno Tecnológico	Atractivo
Empresas de rehabilitación con tecnologías de punta	2
App de servicios de rehabilitación	5
Subtotal	3,5

En la tabla 12 se puede observar que el resultado fue de 3,5; de estas dos variables estudiadas la una representa un aspecto negativo que podría colocar a las empresas de rehabilitación como instituciones que no posean tecnología para tratar las necesidades del usuario, la segunda brinda a las empresas de rehabilitación aspectos positivos ya que podrían las instituciones hacerse conocer mediante ese medio de publicidad.

Entorno ambiental.

El entorno ambiental es la variable que abarca todos los factores que afectan al medio ambiente y contribuyen a la imagen de la responsabilidad social de cada empresa. Es por eso, que, en un artículo de Ecología Verde, se menciona que en Ecuador existen problemas ambientales como son la deforestación, sobrepesca, sobreexplotación de recursos naturales, riesgo de inundación, desertificación, destrucción de paisajes, pérdida de biodiversidad de fauna y flora (Márquez, 2021).

Mediante datos obtenidos por los estudios de impactos ambientales se observa que las ciudades que sobrepasan los niveles nacionales de contaminación son Santo Domingo, Milagro, Quito, Manta y Latacunga y las ciudades menos contaminadas son Ibarra, Ambato y Cuenca (El Comercio, 2016).

En el cañar existe la campaña de buenas prácticas ambientales gracias a la iniciativa de la Prefectura del Cañar, inicio dando el ejemplo el personal interno de la institución, los mismos que se proponen ampliarlo hacia toda la comunidad con el fin de despertar la conciencia sobre el cuidado ambiental (Prefectura del Cañar, 2014). En la provincia de Cañar el 41.3% asegura conocer sobre buenas prácticas ambientales, la población tiene el hábito de clasificar desechos, papel 20,3%, plástico 18,4% y desechos orgánicos 27,1%, el 84.9 % de la población bota la basura en basureros públicos y por último el 28% practica el reciclaje en esta provincia (INEC, Hábitos ambientales de los hogares ecuatorianos, 2010).

Tabla 13
Entorno Ambiental

Entorno Ambiental	Atractivo
Los tres principales problemas con respecto a su fauna y flora en el Ecuador.	2
Provincias que mayor contaminación producen.	5
Prácticas ambientales en hogares cañarisenses	4
Subtotal	3,66

En la tabla 13 el subtotal obtenido fue de 3,66. Cañar es una de las provincias que posee un porcentaje de contaminación bajo, por lo que no se genera malas opiniones a pobladores de otras provincias, de la misma manera poco a poco los hogares de esta ciudad van concientizando y adquiriendo buenas prácticas ambientales, logrando con esto que la empresa gestione su responsabilidad social.

Análisis P.E.S.T.A.

El análisis Político, Económico, Sociocultural, Tecnológico y Ambiental (PESTA) es una herramienta que permite analizar los cambios que puedan suscitar en el entorno del negocio.

Tabla 14
Análisis PESTA

Fuerzas	Atractivo
Entorno Político-Legal	3,2
Entorno Económico	3
Entorno Socio-Cultural	3,40
Entorno Tecnológico	3,5
Entorno Ambiental	3,66
Total	3,35

En la tabla 14 se puede determinar que el valor obtenido es de 3,35, este resultado es atractivo para la empresa debido a que puede generar estrategias para seguir

aprovechando las oportunidades y disminuir las amenazas del entorno, el factor ambiental es la variable con mayor atractivo, lo que permite a la empresa formular estrategias para ganar competitividad en este ámbito. Así mismo, mediante las oportunidades que brinda el factor tecnológico, la empresa puede obtener más recursos de este tipo, y generar mayor eficiencia, siendo esto positivo ya que los clientes percibirán un mejor servicio.

Análisis Estratégico Situacional

Este análisis es un estudio que se realiza en el entorno interno y externo de la empresa, y para poder realizarlo se necesita tener datos del pasado y presente de la empresa. Es muy importante este análisis debido a que con los resultados los gerentes y estrategias pueden desarrollar planes estratégicos que les permita seguir creciendo en el mercado.

Ciclo de Vida del Producto.

Todas las empresas están en cambio constante lo que representa que su producto o servicio tengan un tiempo límite de vida, los mismos poseen etapas: a) introducción; b) crecimiento; c) madurez; y, d) declive (Espinoza, s.f.).



Figura 8. Ciclo de Vida de un Producto. Tomado de El ciclo de vida de un producto, por R. Espinoza.

Al analizar la figura 8 se encuentran las fases del ciclo de vida de un producto, a CETAD Hogares Kairós se la puede ubicar en la etapa de introducción, ya que al ser una empresa que se inauguró aproximadamente hace un año en el mercado no ha podido ocupar un porcentaje distintivo de participación en la industria

Análisis de la Cadena de Valor

La cadena de valor es una herramienta estratégica que permite visualizar la ventaja competitiva que tiene la empresa, mediante este instrumento se pueden visualizar las acciones que realiza la empresa con el fin de saber dónde están sus fortalezas y debilidades.

Tabla 15
Análisis de la Cadena de Valor

Actividades de Apoyo	<p>Infraestructura: la institución está ambientado de manera acogedora con mobiliario y decoración de acuerdo al estándar de mercado para este tipo de centro, cuenta con espacios amplios y acogedores, posee electricidad, agua, alcantarillo (mal estado) por lo que emana malos olores.</p>		
	<p>Tecnologías: redes telefónicas y conexión a internet, computadoras, impresoras, televisión e infocus, no cuenta con una base de datos ni con el sistema de historias clínicas digital.</p>		
	<p>Recursos Humanos: se busca profesionales con el perfil requerido para la prestación de este tipo de servicios, el personal muestra empatía con el cliente, capacitado constantemente, gerencia comunicativa y trabajo en equipo, clima organizacional positivo. Existe malas relaciones entre el personal.</p>		
	<p>Abastecimiento: los principales proveedores son los profesionales que brindan servicios ocasionales, casas farmacéuticas, centros dispensadores de alimentos y materiales de limpieza.</p>		
Actividades Principales	Logística Interna:	<p>Operaciones / Logística Externa: El cliente es valorado por el personal de salud, psiquiatra, médico general y psicóloga. Se decide el tratamiento que se va a seguir. Pte. y familia debe seguir y cumplir todas las etapas del tratamiento. El tiempo de duración del tratamiento es de 4 a 6 meses dependiendo el estado de salud. Culmina el tratamiento, se cobra deudas pendientes y se hace la entrega de la documentación pertinente.</p>	Marketing:
	<p>Recepción de documentos y trámite para el ingreso del cliente.</p>		<p>Contrata eventualmente a un Comunicador Social, no posee</p>

En la tabla 15, se observa que la empresa tiene definidas sus actividades principales y sus actividades de apoyo, en estas dos actividades existen debilidades que se debe corregir con el fin de no generar inconvenientes a la hora de brindar los servicios y así mismo posee fortalezas, las cuales deben seguirse trabajando con el fin de generar ventaja competitiva.

La cadena de valor es una herramienta que permite conocer la logística interna y externa de una empresa, y está a la vez permite conocer cuáles son las áreas a mejorar y cuáles son las áreas que tiene ventajas.

Tabla 16
Cadena de Valor

		ACTIVIDADES PRIMARIAS			
		Logística interna	Operaciones y logística externa	Marketing y ventas	Servicio Post - Venta
		Fortaleza	Fortaleza	Debilidad	Debilidad
R.R.H.H		Fortaleza			
Desarrollo tecnológico		Debilidad			
Actividades	Abastecimiento	Fortaleza			
	Infraestructura (Saneamiento)	Debilidad			

En la tabla 16 se puede observar que existen áreas que representan fortalezas y debilidades, en CETAD Hogares Kairós las áreas de fortaleza son: a) logística interna ya que el proceso de recepción de documentos y trámites para el ingreso es óptimo, b) operaciones y logística externa debido a que estos procesos se cumplen a cabalidad, c) recursos humanos es capacitado constantemente, y d) el abastecimiento de la empresa es buena ya que consta de varios proveedores. Los aspectos que denotan debilidad en la empresa son: a) marketing y ventas, ya que no poseen este departamento y tampoco realizan publicidad, b) servicios postventas el proceso de seguimiento no es adecuado y no existe bases de datos actualizadas, c) desarrollo tecnológico, no existen software para llevar una historia clínica digital, no

poseen un sistema de call center que permitan recibir quejas o reclamos, y d) infraestructura, esta tiene un inconveniente que es el saneamiento, las alcantarillas se taponan y emanan malos olores.

Análisis FODA

Este permite a la empresa evaluar su entorno interno y externo con el objetivo de establecer estrategias que brinden oportunidades y permitan defenderse de las amenazas que rodean a la empresa.

Tabla 17
Análisis F.O.D.A.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura (espacios físicos y apariencia) • Tiene numerosos proveedores para abastecerse. • Fuerza laboral, profesionales capacitados en adicciones. • Clima organizacional-Involucramiento positivo del personal • Gerencia: comunicación asertiva y trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Buena aceptación en el Mercado • Oportunidad para crear apps • Importación de equipos tecnológicos sin aranceles. • Los proveedores no tienen poder de negociación • Pocas empresas a nivel de Cañar • No existe amenaza de servicios sustitutos • Incremento de la población • En la ciudad no existe mucha contaminación • Existe buenas prácticas ambientales • Ciclo de vida del producto
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura (alcantarillado en mal estado) • No cuenta con tecnología de punta • No cuenta con departamento de talento humano ni de marketing. • Malas relaciones interprofesional • Los profesionales no cuentan con oportunidades de crecimiento. • No existe un buen seguimiento de los clientes. • Mala organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Amenaza de nuevos participantes debido al apoyo crediticio por parte de entidades gubernamentales. • Aumento de riesgo país. • Tiempo de solicitud de permisos <ul style="list-style-type: none"> • Desempleo • Aumento del índice de precios al consumidor. • Nivel socioeconómico de la mayoría de la población

En la tabla 17 se evidencia que la empresa en el estudio del entorno externo posee oportunidades y amenazas dentro del mercado en el que opera, y de la misma manera se

puede observar que en el entorno interno también tiene fortalezas y debilidades, mediante estos resultados la empresa realizara planes estratégicos que le permitan seguir creciendo en el mercado.

Análisis EFE-EFI

Los análisis de las matrices de evaluación de factores internos y externos corresponden a un cálculo que se realiza mediante la designación de puntajes a cada una de las variables, a) fortalezas, b) debilidades, c) oportunidades; y, d) amenazas.

Matriz EFE: oportunidades.

Las oportunidades es una de las partes que conforman las fuerzas externas, correspondiendo al conjunto de posibilidades que tiene la institución dentro del mercado para obtener mayores beneficios.

Tabla 18
Matriz EFE: oportunidades

Oportunidades	Peso	Ponderación	Total
Existen poca cantidad de instituciones que brindan el servicio de rehabilitación	0,15	3	0,45
Incremento de la población ecuatoriana	0,20	3	0,60
Importación de equipos tecnológicos sin aranceles.	0,20	1	0,20
Apoyo crediticio por parte de entidades gubernamentales.	0,20	4	0,80
Proveedores no tienen poder de negociación	0.18	3	0,54
La ciudad es considerada como una de las menos contaminadas	0.07	2	0,14
Total	1		2,73

En la tabla 18, se puede observar que la empresa tiene grandes oportunidades dentro del mercado, dentro de los cuales está el apoyo crediticio que las empresas reciben de los gobiernos y la aprobación de nuevas leyes como es la importación de tecnología sin

aranceles, con las cuales las empresas pueden mejorar su tecnología y pueden realizar inversiones en las instituciones con el afán de brindar mejores servicios a la población y ganar ventaja competitiva, el valor que se puede observar de 2,73 demuestra que la empresa está aprovechando sus oportunidades, pero sin embargo debe seguir creciendo para obtener la ventaja competitiva ante sus rivales.

Matriz EFE: amenazas.

Dentro de las fuerzas externas están las amenazas que posee la empresa, estas son difíciles de controlar y supervisar y pueden causar grandes efectos negativos dentro de la institución por lo que hay que tratar de controlarlas.

Tabla 19
Matriz EFE: amenazas

Amenazas	Peso	Ponderación	Total
Ingreso de nuevos participantes al mercado debido al apoyo crediticio del gobierno.	0,10	3	0,30
Aumento de riesgo país.	0,13	2	0,26
Tiempo de solicitud de permisos	0,17	1	0,17
Desempleo	0,30	2	0,60
Nivel Socioeconómico	0,18	2	0,36
Aumento del Índice de Precios al Consumidor	0,12	3	0,36
Total	1		2,05

En la tabla 19 se analizó las amenazas del sector, de las cuales las más representativas son: a) desempleo; b) nivel socioeconómico; y, c) tiempo de solicitud de permisos. El valor 2,05 demuestra que la empresa no se está defendiendo de las amenazas de forma adecuada, lo que significa que debe trabajar arduamente en ello, con el fin de que las amenazas no pongan en riesgo a la actividad de la empresa.

Matriz EFI: fortalezas

Las fortalezas son todas las operaciones que la empresa ejecuta de forma eficaz, las mismas que permiten generar un valor agregado a la empresa y aumentar la competitividad al frente de sus rivales.

Tabla 20
Matriz EFI: fortalezas

Fortalezas	Peso	Ponderación	Total
Infraestructura (espacios físicos y apariencia)	0,20	4	0,80
Tiene numerosos proveedores para abastecerse.	0,14	3	0,42
Fuerza laboral, profesionales capacitados	0,20	4	0,80
Clima organizacional-Involucramiento laboral positivo	0,16	3	0,48
Gerencia: comunicación, trabajo en equipo	0,30	3	0,90
Total	1		3,40

En la tabla 20 se puede observar que la empresa tiene fuertes fortalezas, en a) infraestructura; b) fuerza laboral; y c) gerencia, el valor de 3,4 que se evidencia significa que la empresa está aprovechando las fortalezas que presenta, lo cual es importante ya que con la competitividad que existe hoy en día las instituciones deben crear estrategias que ayuden a superar los problemas del mercado y crear valor agregado a la misma.

Matriz EFI: debilidades.

Las debilidades son las acciones que una empresa ejecuta de forma ineficiente las cuales necesitan ser supervisadas y mejoradas para de esta manera seguir generando aspectos positivos en la empresa.

Tabla 21
Matriz EFI: debilidades

Debilidades	Peso	Ponderación	Total
Infraestructura (alcantarillado en mal estado)	0,12	3	0,36
No cuenta con tecnología de punta	0,20	1	0,20
No cuenta con departamento de talento humano ni de marketing.	0,14	2	0,28
Profesionales no cuentan con probabilidades de crecimiento laboral	0,10	2	0,20
No existe buen seguimiento de los clientes en la post rehabilitación	0,16	2	0,32
Mala organización	0,12	2	0,24
Malas relaciones entre profesionales	0,16	3	0,48
Total	1		2,08

En cuanto a debilidades, en la tabla 21 se pudo observar que la empresa tiene mayores debilidades en cuestiones como: a) no contar con tecnología de punta; b) no realizar un buen seguimiento de los pacientes; c) malas relaciones entre profesionales; y d) no contar con departamentos de marketing y recursos humanos, el valor de 2,08 demuestra que la empresa no está defendiéndose de las debilidades que presenta, todos estos factores la empresa debe analizar para planificar acciones que disminuyan el efecto negativo que trae a la empresa.

Conclusiones

Se puede concluir que la empresa CETAD Hogares Kairós se encuentra en la etapa de introducción en cuanto a la vida del producto, puesto que su aparición en el mercado es reciente. En cuanto al análisis de las cinco fuerzas de Porter se puede determinar que: a) para la apertura una nueva empresa de rehabilitación se necesita de una gran inversión por lo que no existen muchas instituciones que generen competencia dentro de la provincia del Cañar, b) existen cantidades suficientes de proveedores que sirvan de toda la materia prima que necesita la empresa para su funcionamiento; y c) los compradores están dispuestos en adquirir el servicio debido a las necesidades y calidad obtenida.

En el análisis PESTA se puede valorar que la empresa tiene tres variables muy atractivas con las que puede crear habilidades para seguir creciendo como son: a) entorno sociocultural, b) entorno ambiental; y c) entorno tecnológico; al planificar estrategias correctas se podrá disminuir el efecto negativo que las otras fuerzas generan en el mercado de la empresa.

Por otro lado, en la información recabada el entorno tecnológico se pudo evidenciar que hay herramientas digitales que permiten realizar publicidad sobre diversos productos o servicios y a su vez hacer llegar el mensaje a todo el público objetivo, y así mismo se pudo analizar que con buenas tecnologías el trabajo administrativo de la empresa podría mejorar en un gran porcentaje con las que se lograría aumentar el valor agregado a la empresa.

Así mismo, A través de las matrices EFE y EFI se demostró que la organización presenta debilidades a las cuales debe aplicar un plan de mejora y de esta manera disminuir el impacto negativo generado por las mismas. Sin embargo, las fortalezas que tiene CETAD Hogares Kairós hay que seguirlas cultivando y mejorando con el fin de posicionarse del mercado.

Marco Legal

Al conocer la problemática social que tiene el consumo de drogas y alcohol y los efectos negativos que trae a nivel individual, familiar, social, económico y cultural, el Estado tiene el deber de asumir responsabilidades con el fin de enfrentar y disminuir este fenómeno a nivel del país. Su responsabilidad se basa en formular políticas y protocolos que permitan articular acciones que operan desde un enfoque multidisciplinario, con involucramiento del Estado y sociedad a través de sus distintos actores (Secretaría técnica de prevención integral de drogas, 2017-2021).

El estado a través de varias entidades públicas planifica trabajos organizados y multidisciplinarios que permitan disminuir el avance de este fenómeno que ha sacudido a toda la sociedad. Las instituciones públicas involucradas en este plan de trabajo se presentan en la tabla 22, se puede observar que el Estado mediante sus principales entidades gubernamentales realiza acciones para frenar el avance del fenómeno del consumo de alcohol y drogas en el Ecuador, todas estas instituciones al ser entidades públicas tienen la obligación de realizar acciones pertinentes dependiendo de sus competencias.

Tabla 22
Entidades Públicas Involucradas en el Control del Fenómeno Socioeconómico de las Drogas

Entidades involucradas	Ámbito de competencia
Secretaría Técnica de Prevención Integral de Drogas	Articulador del cumplimiento y ejecución del Plan. Responsable de la ejecución de los objetivos y estrategias del Plan, en función de sus competencias institucionales.
Ministerio de Salud Pública	Presidencia del Comité Interinstitucional de Drogas. Responsable de la ejecución de los objetivos y estrategias del Plan, en función de sus competencias institucionales.
Ministerio de Educación	Integrantes del Comité Interinstitucional de Drogas y otras instituciones pertinentes. Responsables de la ejecución de los objetivos y estrategias del Plan, en función de sus competencias institucionales.
Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos	
Ministerio del Interior	
Policía Nacional	
Ministerio del Deporte	
Ministerio de Inclusión Económica y Social	
Ministerio de Cultura y Patrimonio	
Gobiernos Autónomos Descentralizados	
Ministerio del Trabajo	
Ministerio de Defensa Nacional	
Secretaría Nacional de Comunicación	Responsables de la ejecución de las líneas de acción del Plan, en función de sus competencias institucionales.
Secretaría Técnica Plan Toda una Vida	
Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación	
Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales	
Secretaría Técnica de Juventudes	
Superintendencia de la Información y Comunicación	
Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas	
Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria	
Sistema Integrado de Seguridad ECU 911	
Agencia Nacional de Tránsito	
Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria	
Consejo de la Judicatura	
Fiscalía General del Estado	

Nota: Tomado de el Plan Nacional de Prevención Integral y Control del Fenómeno Socio Económico de las Drogas, por *Secretaría Técnica de Prevención Integral de Drogas*, 2017-2021, p. 5.

Constitución de la República del Ecuador 2008.

Las leyes que rigen a nivel nacional para salvaguardar la salud en el consumo de sustancias psicoactivas están descritas en los siguientes artículos:

- En el Artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) se mencionó que:

“La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir” (p. 29).

- Por otro parte el Artículo 46 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) declara que: “El Estado adoptará, entre otras, las siguientes medidas que aseguren a las niñas, niños y adolescentes: Prevención contra el uso de estupefacientes o psicotrópicos y el consumo de bebidas alcohólicas y otras sustancias nocivas para su salud y desarrollo” (p. 35).
- Así mismo en la de la Constitución de la República del Ecuador en el Artículo 362 se señaló que:

Los servicios de salud se darán a través de entidades públicas y privadas, en la primera su atención es gratuita y en la segunda su atención es pagada; estos servicios estarán regulados por entidades de estado que garantizarán calidad, calidez y eficiencia en todos los procesos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación si fuese necesario (Asamblea Constituyente, 2008).

- Y en el Artículo 364 se señala que:

Las adicciones son un problema de salud pública, por lo que el Estado tiene la responsabilidad de desarrollar programas de prevención, control y tratamiento del

consumo de sustancias psicoactivas, todos estos servicios son dados sin discriminación ni vulneración de derechos (Asamblea Constituyente, 2008).

Convención Americana Sobre Derechos Humanos.

- Art. 17. Protección a la familia: "La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y debe ser protegida por la sociedad y el Estado" (Convención Americana sobre Derechos Humanos, 1969, p. 7).
- Artículo 19. Derechos del Niño: "Todo niño tiene derecho a las medidas de protección que su condición de menor requiere por parte de su familia, de la sociedad y del Estado" (Convención Americana sobre Derechos Humanos, 1969, p. 8).
- Artículo 32. Correlación entre Deberes y Derechos: "a). Toda persona tiene deberes para con la familia, la comunidad y la humanidad. b) Los derechos de cada persona están limitados por los derechos de los demás, por la seguridad de todos y las justas exigencias del bien común" (Convención Americana sobre Derechos Humanos, 1969, p. 12).

Declaración Universal Sobre Derechos Humanos.

- En el Artículo 25 se manifestó que:

"Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad (Declaración Universal de Derechos Humanos, 2015, p. 52).

Capítulo III. Metodología de la Investigación

La metodología radica en seguir una secuencia de pasos para obtener un estudio científico. Los proyectos de investigación científica se desarrollan mediante la aplicación de métodos y técnicas científicas, por lo que, en este acápite se define método, tipo de estudio, diseño de investigación, técnica para la recolección de datos, población - muestra y la herramienta de análisis de datos con el que se trabajará.

Enfoque de la investigación

La investigación científica es un proceso que consta de varias etapas que se derivan una de otra, es dinámico, cambiante, continuo y parte desde el momento que se concibe la idea, existen tres tipos de enfoques: a) cualitativo, b) cuantitativo, y c) mixto (Cadena, et al., 2017). Según Sarduy (2007) el método cuantitativo se orienta hacia las investigaciones que detallan datos y descripciones de la realidad, se dedica a recoger, procesar y analizar datos numéricos sobre variables que se determinan al inicio de la investigación; estas investigaciones cuantitativas estudian la relación que existe entre dos o más variables cuantificadas, obteniendo de estos datos verídicos (Pértegas & Pita, 2002). El enfoque cualitativo es aquel en donde existe un acercamiento directo con los sujetos involucrados en el estudio, por lo que se estudia los fenómenos en base a la comprensión interpretativa de la experiencia humana (Álvarez Juan, y otros, SN). En este proyecto de investigación se usó el enfoque mixto, ya que se aplicó una encuesta a los sujetos de investigación y una entrevista a los profesionales que laboran en esa institución.

Diseño de investigación

El diseño de investigación utilizado es concurrente, debido a que tanto el enfoque cualitativo y cuantitativo fueron aplicados de manera simultánea, los datos recabados se tomaron de forma paralela y de forma separada y ninguno de los análisis se construyen bajo la base del otro análisis (Hernandez Sampieri, 2011). De la misma manera, Hernández, Fernández y Bautista (2014) manifestaron que existen dos tipos de diseño de investigación que son: a) experimental y b) no experimental, la primera manipula variables y la segunda no manipula variables. García (2004) expresó que un diseño de investigación no experimental es aquel que no interviene ni manipula ningún factor de estudio, es decir, solo estudia lo que ocurre de forma natural y real. En este proyecto de investigación se decidió escoger un estudio descriptivo no experimental para estudiar las variables de calidad del servicio y satisfacción del cliente, ya que, no se manipularán ninguna de las variables.

En este estudio también se aplicó los diseños a) transversal, y b) longitudinal, el tipo de investigación transversal es un estudio de tipo observacional que se realiza en un periodo determinado de tiempo (Garcia, 2004), y el tipo de investigación longitudinal, así mismo es un estudio de tipo observacional que se realiza durante un periodo prolongado de tiempo (Hernández , Fernández , & Baptista , 2004). En este proyecto de investigación se utilizó el tipo transversal debido a que se analizó datos de variables que se estudiaron en un tiempo preestablecido.

Alcance de investigación

Con la finalidad de responder las interrogantes de investigación y cumplir con los objetivos planteados Veiga, Fuente, y Zimmermann (2008) mencionaron que en un estudio descriptivo el investigador mide, registra, e interpreta un acontecimiento en un tiempo determinado, el mismo que trabaja sobre la realidad de los hechos y su correcta

interpretación. Así mismo, un estudio de tipo correlacional brinda información respecto a la relación que tienen las variables en estudio para poder conocer su comportamiento en el futuro (Ramos Galarza , 2020). El presente trabajo tiene un alcance descriptivo correlacional.

Técnica para la recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son todos aquellos medios que se usan para obtener información de una población o problema determinado en un periodo de tiempo específico (Torres , Paz , & Salazar , s.f.), en este estudio el tiempo de recolección de datos fue desde el 1 de marzo del 2021 hasta el 1 de mayo del mismo año.

Existen muchas técnicas de recolección de datos, y uno de los métodos es la encuesta, esta es de fácil ejecución y representa bajo costo para el investigador. La encuesta debe tener preguntas simples, claras y concisas en base de lo que se busca estudiar, para que la información recolectada sea de relevancia (Lòpez & Pèrez , 2011). Otra de las técnicas que permite obtener información es la entrevista, siendo esta una herramienta de gran utilidad ya que se entabla una conversación interpersonal en la que participan el investigador y el sujeto de estudio, con el fin de obtener contestaciones verbales a las incógnitas planteadas (Diaz, Torruco, Martínez , & Varela, 2013).

Para esta investigación las técnicas de recolección de datos elegidas fueron: a) la entrevista (observar apéndice A), esta se realizó a los profesionales que laboran en la empresa, y b) la encuesta, (observar apéndice B), esta se aplicó a los clientes de la empresa, esta fue individual ya que solo el encuestado interviene en su realización. Este contiene preguntas que van desde información sociodemográfica hasta preguntas que profundizan el análisis de las variables elegidas. La encuesta que se uso es un instrumento validado, denominado Escala SERVPERF que mide la satisfacción del cliente, la misma que fue realizada por Cronin y Taylor (1992); se analizan las siguientes dimensiones: a) elementos

tangibles, b) fiabilidad, c) capacidad de respuesta, d) seguridad; y, e) empatía, este cuestionario refleja satisfacción o insatisfacción del cliente.

Estas dimensiones son medidas con la escala de Likert en rangos entre 5 a 1, siendo 5 el más alto y 1 el más bajo, método que fue desarrollado por Rensis Likert 1932, que consiste en la presentación de una serie de ítems que manifiestan juicios, ante los cuales los participantes deben responder de forma que exterioricen su experiencia eligiendo uno de los cinco puntos de la escala (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Variables

La variable es una característica que puede ser medida utilizando técnicas estadísticas con la finalidad de explicar, predecir diferentes acontecimientos que suscitan en la vida real teniendo como base conceptos teóricos que los pueden respaldar. Las variables pueden ser explicativas y de análisis, explican características específicas que tiene un determinado estudio, y analizan las características para conocer si los aspectos del estudio tienen efectos positivos o negativos.

Las variables por la función que desempeñan pueden ser dependientes (Y) o independientes (X), la dependiente es la variable que se investiga y se mide, la independiente es la que cambia o es controlada para estudiar sus efectos en la variable dependiente, también pueden ser vistas entonces como causa (variable independiente) y efecto (variable dependiente) (Ñuapas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018, p. 258-259). Las variables del presente trabajo se establecieron de la siguiente manera: Variable Dependiente (Y): Satisfacción del cliente y la Variable Independiente (X): Calidad del servicio.

Población y muestra

En la investigación científica la población y la muestra son componentes importantes al momento de realizar un estudio; debido a que en muchas investigaciones el número de

participantes es inmensa y se hace imposible estudiarla en su totalidad (López P. , 2004). El muestreo es de gran importancia en una investigación debido a que permite conocer con exactitud la cantidad de individuos, objetos u fenómenos representativa de la población total (Sàenz , Gorjòn , Gonzalo , & Dìaz , 2012).

Para entender de mejor manera lo que es diseño de muestreo en primera instancia se conceptualiza estas dos palabras: población o también llamada universo: es el total de individuos, objetos, elementos, o fenómenos en los cuales se puede presentar una determinada característica que se desea ser analizada y muestra es: cualquier subconjunto representativo de individuos, objetos, elementos, o fenómenos extraídos del universo para en ellos ser realizado el estudio (De Gracia, 2018). El diseño de muestreo está dividido en probabilístico y no probabilístico, el probabilístico se distingue por la aleatoriedad de la muestra y el no probabilístico se caracteriza porque la muestra queda en manos del investigador por lo que este diseño no es confiable (Mantilla, 2015).

En este proyecto de investigación al tratarse de una población pequeña se consideró pertinente estadísticamente abarcar a la totalidad de la población de la clínica CETAD Hogares Kairós; por ser una población finita, siendo posible aplicar la encuesta a toda la población, ya que hubo total apertura por parte del director de la clínica como de la población en general para poder recolectar información. La población a entrevistar es de 15 profesionales de la salud y la población para encuestar es de 120 personas que utilizan el servicio de rehabilitación.

Técnicas de análisis de datos

Ya recolectada la información se codificó la misma con números, es decir los datos se vuelven códigos numéricos que al ser ingresados en un computador y en programas estadísticos se obtiene datos que detallan el comportamiento de la muestra de estudio, los

programas estadísticos que contienen dos partes esenciales la primera la descripción de las variables y la segunda la matriz de datos, se puede utilizar programas estadísticos como EXCEL, SPSS (Paquete estadístico para ciencias sociales) entre otros, (Hernández et al., 2014). En este estudio el programa estadístico que se usó fue el SPSS 22.0, en donde se ingresó los datos recolectados mediante códigos numéricos, los mismos que son procesados e interpretados.

En este estudio se usó la correlación de Pearson para medir el grado de asociación entre las variables cuantitativas. Este coeficiente de correlación es un proceso de fácil ejecución y de fácil interpretación, se mide en un rango de correlación entre +1 a -1, "r" es un valor que puede ser negativa o positiva y va de 0 a -1 o de 0 a +1, el cero exterioriza ausencia de relación, y mientras más cerca de 1, sin interesar el signo, mayor es la fuerza de la asociación entre las variables (Dagnino, 2014).

Instrumento

La técnica utilizada en este estudio fue la encuesta SERVPERF, adaptada y aplicada al grupo de personas en rehabilitación. Las dimensiones que se analizaron fueron: a) elementos tangibles; b) fiabilidad; c) capacidad de respuesta; d) seguridad; y, e) empatía, los mismos que serán medidos mediante la escala de Likert en rangos entre cinco y uno, siendo cinco el más alto y uno el más bajo, esta escala consiste en la presentación de una serie de ítems que manifiestan juicios, ante los cuales los participantes deben responder de forma que exterioricen su experiencia eligiendo uno de los cinco puntos de la escala (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Operacionalización de variables

Tabla 23

Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el CETAD Hogares Kairós (primera parte).

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad del Servicio	La calidad de servicio es el juicio que tiene el cliente ante la excelencia de un servicio o producto, derivando como consecuencia de la comparación entre las "expectativas o deseos de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido" (Colmenares & Saavedra, 2007, p. 12).	La calidad es la capacidad de una institución en brindar los mejores servicios a sus clientes, con el fin de que lo ofertado supere la expectativa del usuario.	Elementos tangibles	Instrumentos de valoración	1 totalmente en desacuerdo 2 Desacuerdo 3 A veces 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo
				Instalaciones físicas y servicios básicos	
				Señalizaciones	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de terapias	
				Información oportuna	
			Seguridad	Disponibilidad de servicios ofertados	
				Conocimiento para solucionar problemas	
				Confidencialidad de la información	
			Empatía	Actuación honesta y confiable	
				Muestra interés por sus problemas	
Comprende las causas por las que se generó su enfermedad					
Fiabilidad	Atención con lenguajes claros				
	Dan información verídica				
	La atención es leal a lo ofrecido				
					El tiempo de tratamiento es adecuado

Tabla 24

Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el CETAD Hogares Kairós (segunda parte).

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción del cliente	La satisfacción es una respuesta del cliente que es emitida tras recibir un servicio o producto, donde evalúa cuáles fueron sus expectativas y cuál fue el resultado final teniendo dos posibles respuesta satisfecho o insatisfecho	Es la percepción que tiene el cliente sobre la calidad que recibe en los servicios de rehabilitación de la clínica Hogares Kairós.	Servicio	Está satisfecho/a con el servicio que brinda Cetad Hogares Kairós	Si No

Análisis de los resultados

Una vez revisados los aspectos metodológicos que se emplearon para este estudio, se procede a presentar y analizar los resultados.

Confiabilidad de los resultados

Para conocer si el estudio posee confiabilidad se usa el coeficiente alfa de Cronbach, este es un factor que evalúa la fiabilidad de un instrumento de medida (Milton, 2010). En este estudio el alfa de Cronbach fue de 0,937, la misma que se puede observar a continuación:

Tabla 25
Coeficiente Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	Ítems
Elementos Tangibles	0,721	3
Capacidad de Respuesta	0,678	3
Seguridad	0,825	3
Empatía	0,816	3
Fiabilidad	0,853	3
Total	0,937	15

En la tabla 24 se puede observar que la confiabilidad del cuestionario utilizado es del 0,937; lo que significa que tiene una muy alta confiabilidad, estos datos son obtenidos del programa estadístico SPSS 22.0, por lo tanto, es considerado apto para ser aplicado al estudio.

Correlación de las variables de estudio: calidad y satisfacción

Para conocer si las variables de estudio poseen correlación, en esta investigación se va aplicar la correlación de Pearson, este es una medida de asociación lineal, en donde se usa rangos y se compara; este coeficiente varía entre +1 a -1, si la respuesta es cercana a 1 existe

una fuerte relación entre las variables o caso contrario existe una fuerte relación negativa, y si se acerca a 0 la relación es nula (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas, 2009).

Tabla 26
Correlaciones entre Satisfacción y Calidad

		¿Está satisfecho/a con el servicio que brinda la clínica hogares Kairós?	Calidad
¿Está satisfecho/a con el servicio que brinda la clínica CETAD hogares Kairós?	Correlación de Pearson	1	0,624**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	110	110
Calidad	Correlación de Pearson	0,624**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	110	110

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

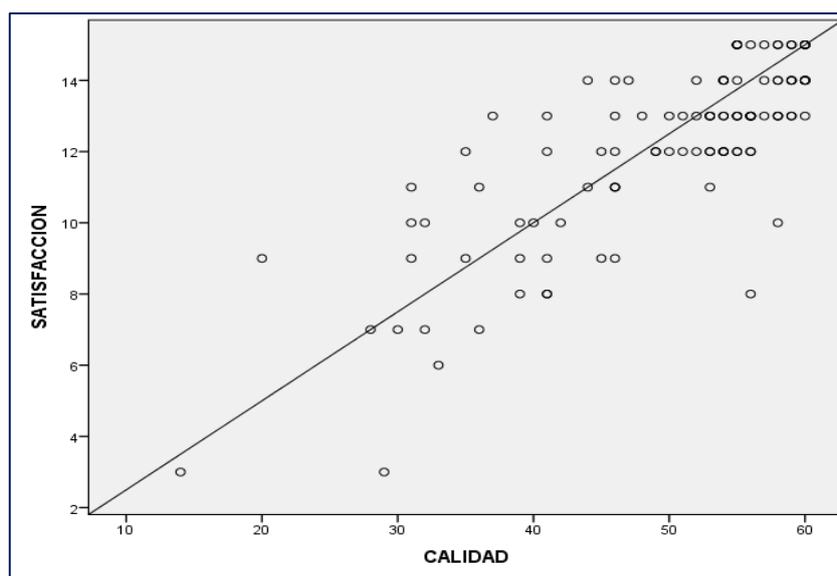


Figura 9. Correlaciones Entre las Variables de Estudio

Como se puede observar en la tabla 25 y figura 9, luego de haber realizado un análisis de coeficientes de correlación con la fórmula de Spearman con el programa SPSS 22.0 se observa que la correlación existente entre la variable satisfacción del cliente y la variable Calidad del Servicio corresponde a una correlación lineal; en donde se puede observar que

mientras mayor es la calidad del servicio del centro de rehabilitación mayor es la satisfacción de los clientes.

Análisis de las encuestas realizadas a los clientes de la clínica CETAD Hogares Kairós.

La encuesta fue realizada a 120 usuarios de la Clínica CETAD Hogares Kairós, de los cuales 110 cuestionarios fueron validos ya que se efectuó el llenado correcto del cuestionario y las otras diez encuestas fueron excluidas debido a que los participantes no siguieron las instrucciones y las interrogantes tuvieron más de una respuesta.

Características sociodemográficas

Tabla 27
Género

	Variable	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Masculino	65	59,1
	Femenino	45	40,9
	Total	110	100,0
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

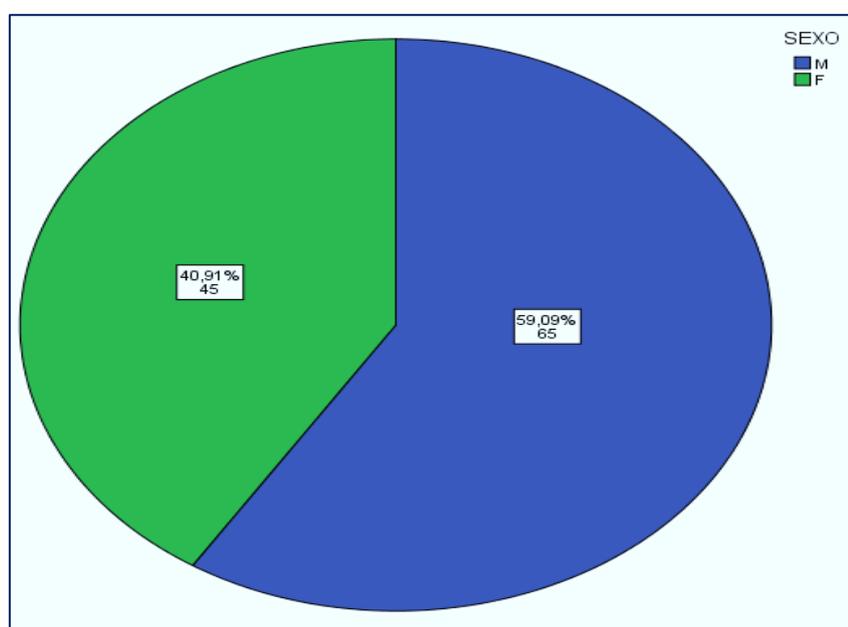


Figura 10. Género de los Participantes.

Como se puede observar en la tabla 26 y figura 10 el porcentaje de mujeres es de 40.91% y el de varones es de 59.09%, dando como resultado que los clientes de la clínica son en su mayoría varones.

Tabla 28
Edad

	Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	13-24	19	17,27%
	25-39	47	42,73%
	40-54	27	24,55%
	55-65	17	15,45%
	Total	110	100,00%
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

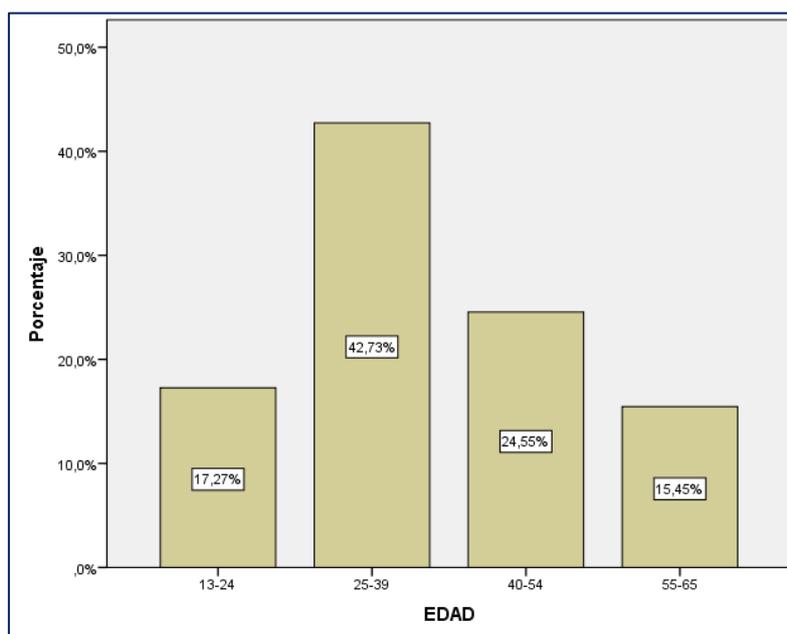


Figura 11. Edad de los Encuestados

Como se observa en la tabla 27 y figura 11 en la clínica Cetad Hogares Kairós los clientes que predominan oscilan edades entre 25 a 39 años con un porcentaje del 42.73%, y así mismo el menor porcentaje tienen los clientes en edades de 55 a 65 años con el 15,45%.

Tabla 29
Lugar de Residencia

	Lugar de residencia	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Urbano	65	59,09%
	Rural	45	40,91%
	Total	110	100,00%
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

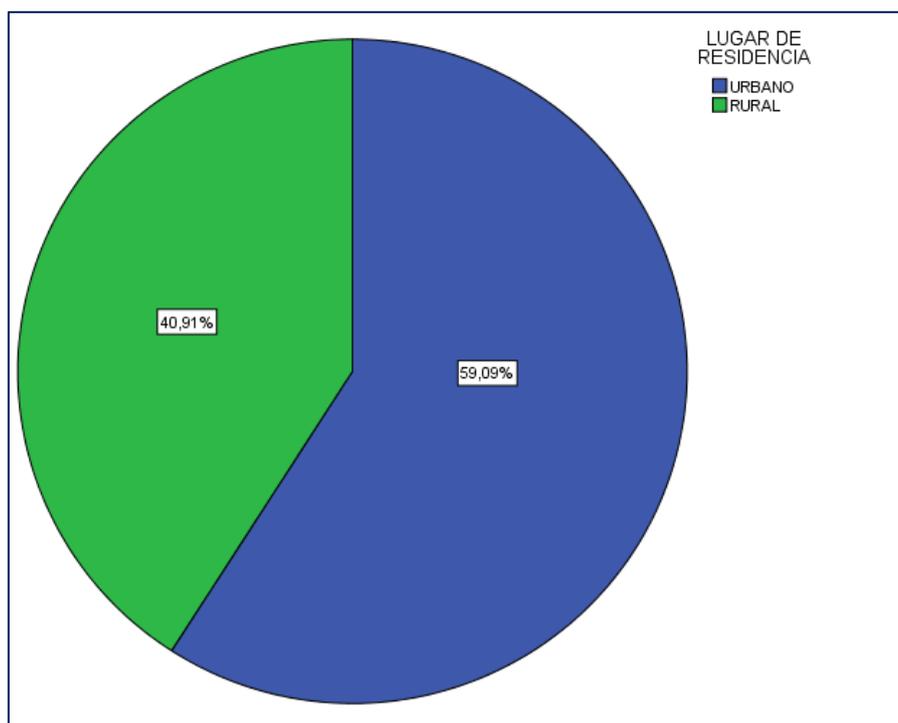


Figura 12. Lugar de Residencia

La tabla 28 y la figura 12, simbolizan el lugar de residencia de las personas que usan el servicio de Hogares Kairós y la mayoría residen en el área urbana con un porcentaje del 59.09%.

Tabla 30
Nivel de Instrucción

	Nivel de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Primaria	16	14,55%
	Secundaria	49	44,55%
	Superior	42	38,18%
	Ninguna	3	2,72%
	Total	110	100,00%
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

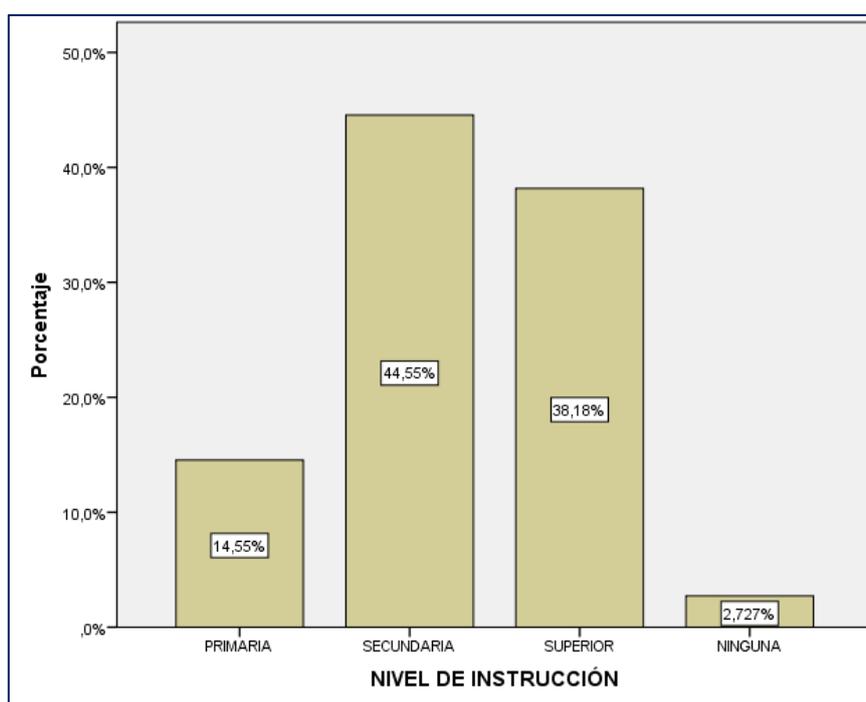


Figura 13. Nivel de Instrucción

Al analizar la tabla 29 y la figura 13, se puede comprobar que el nivel de instrucción que la mayoría de usuarios tienen es la de secundaria con un porcentaje del 44,55%, seguida del nivel superior con un 38,18 %, y como no mencionar que solo el 2,72 % no posee ninguna instrucción formal.

Tabla 31
Ocupación

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Estudiante	15	13,64%
	Empleado Privado	19	17,27%
	Empleado Público	14	12,73%
	Trabaja de Forma Independiente	51	46,36%
	No Trabaja por el Momento	11	10,00%
	Total	110	100,00%
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

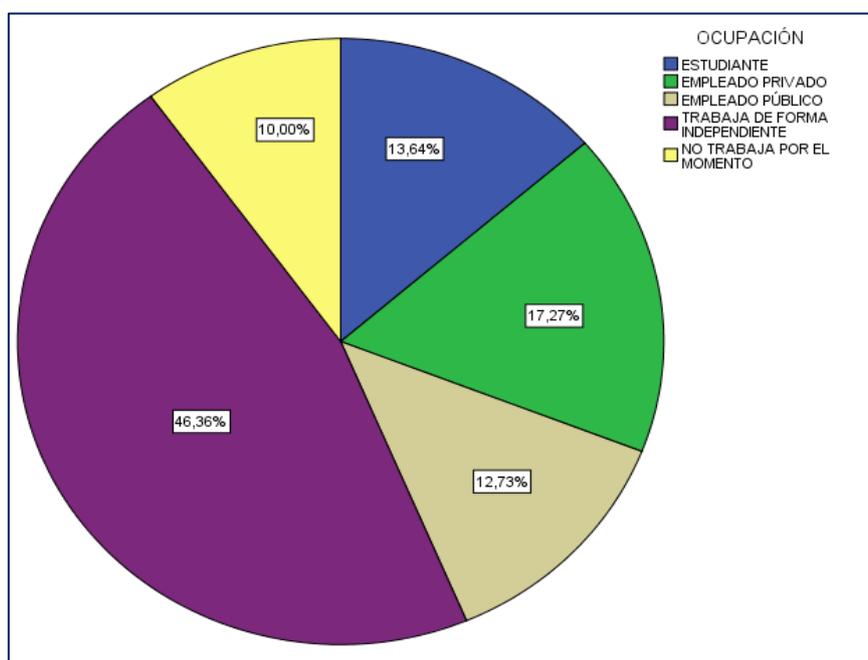


Figura 14. Ocupación de los Encuestados

La tabla 30 y la figura 14 demuestran que la ocupación que tienen los usuarios de la clínica es: a) el 46,36% trabaja de forma independiente; b) el 17,27% trabaja con un empleo privado; c) el 15% de los usuarios son estudiantes; y, d) el 10% se encuentra sin empleo, dando como resultado una población económicamente activa en el ámbito laboral.

Tabla 32
Satisfacción del Cliente

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Totalmente desacuerdo	3	2,8
	A veces	13	11,8
	De acuerdo	37	33,6
	Totalmente de acuerdo	57	51,8
	Total	110	100,0
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

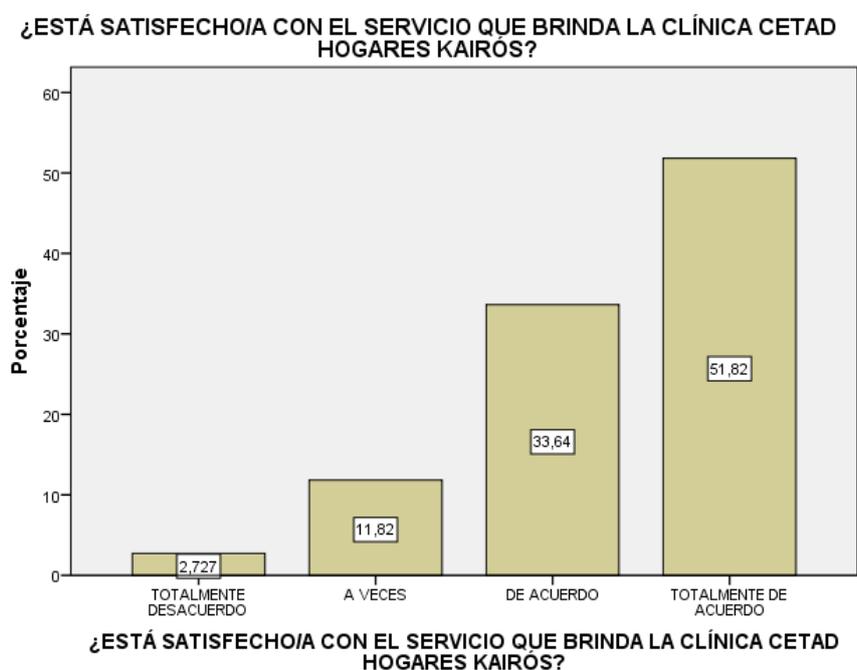


Figura 15. Satisfacción del Cliente

Al analizar la tabla 31 y la figura 15 se evidencia que los clientes están satisfechos con el servicio que Hogares Kairós les proporcionan, obteniendo como resultado que el 51,8% en total acuerdo, seguido de un 33,64% que está de acuerdo y un 11,8% que a veces está satisfecho con los servicios ofertados.

Dimensión de elementos tangibles

Tabla 33

Existencia de Instrumentos Psicológicos, Médicos y Psiquiátricos para Valorar el Estado de Salud de los Clientes.

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente Desacuerdo	3	2,70%
	Desacuerdo	2	1,80%
	A Veces	9	8,20%
	De Acuerdo	39	35,50%
	Totalmente De Acuerdo	57	51,80%
Perdidos	Total	110	100,00%
	Sistema	10	
Total		120	

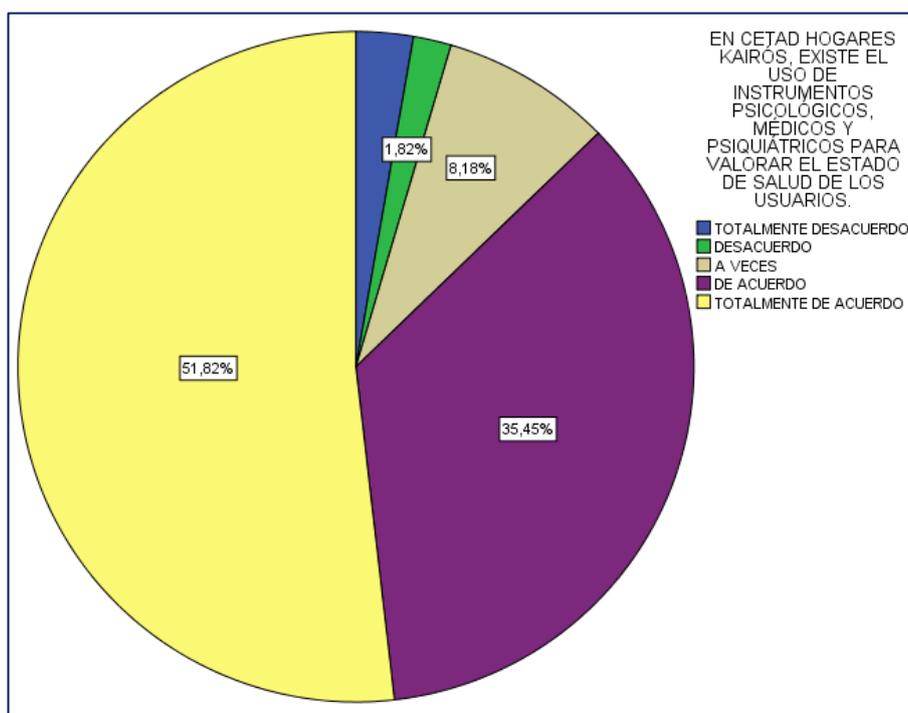


Figura 16. Existencia de Equipos

En la tabla 32 y figura 16 se puede observar que el 51,80% está totalmente de acuerdo que existe los instrumentos para su valoración, y el 2,70% está en total desacuerdo; teniendo como resultado que la mayoría de los usuarios están contentos en este elemento tangible.

Tabla 34
Instalaciones Físicas y Servicios Básicos

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente desacuerdo	6	5,45%
	Desacuerdo	8	7,27%
	A veces	13	11,82%
	De acuerdo	38	34,55%
	Totalmente de acuerdo	45	40,91%
	Total	110	100,00%
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

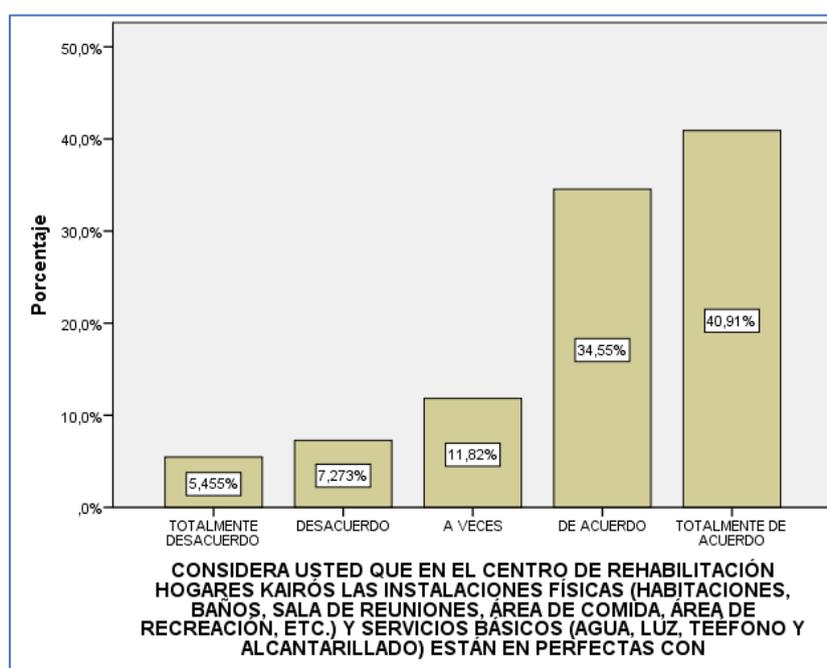


Figura 17. Instalaciones Físicas y Servicios Básicos

Como se puede observar en la tabla 33 y figura 17 los clientes de la clínica consideran en un 40,91% que están en total acuerdo que la clínica Hogares Kairós posee instalaciones físicas y servicios básicos en perfectas condiciones, seguida de un 34,55% que está de acuerdo a esta afirmación, sin embargo, también existe un porcentaje de clientes que no opinan lo mismo, por lo que manifiestan que están en desacuerdo y total desacuerdo en un porcentaje de 7,27% y 5,45% respectivamente.

Tabla 35
Existencia de Señalizaciones Dentro de la Clínica

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente Desacuerdo	1	0,90%
	Desacuerdo	3	2,70%
	A Veces	10	9,10%
	De Acuerdo	25	22,70%
	Totalmente De Acuerdo	71	64,50%
	Total	110	100,00%
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

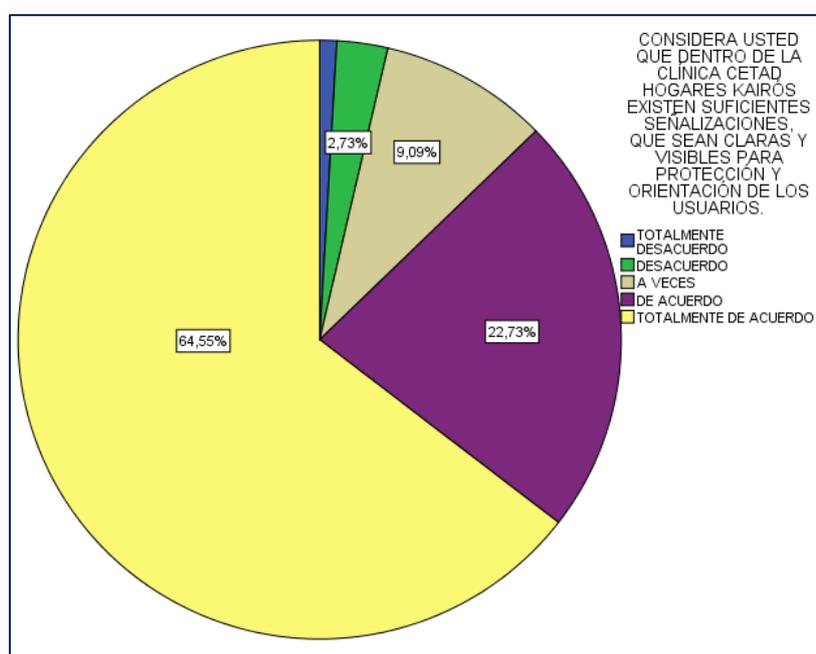


Figura 18.Existencia de Señalizaciones Dentro de la Clínica

Como se puede observar en la tabla 34 y figura 18 los usuarios de la clínica en un 64,55% consideran que existen señalizaciones claras y visibles para su orientación, y de la misma manera, el 9,10% de la otra parte de la población considera que solo a veces están estas señalizaciones visibles dentro de la clínica.

Dimensión de Capacidad de respuesta

Tabla 36
Tiempo de Terapias Psicológicas

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente Desacuerdo	3	2,72%
	A Veces	14	12,73%
	De Acuerdo	53	48,18%
	Totalmente De Acuerdo	40	36,36%
Perdidos	Total	110	100,00%
	Sistema	10	
Total		120	

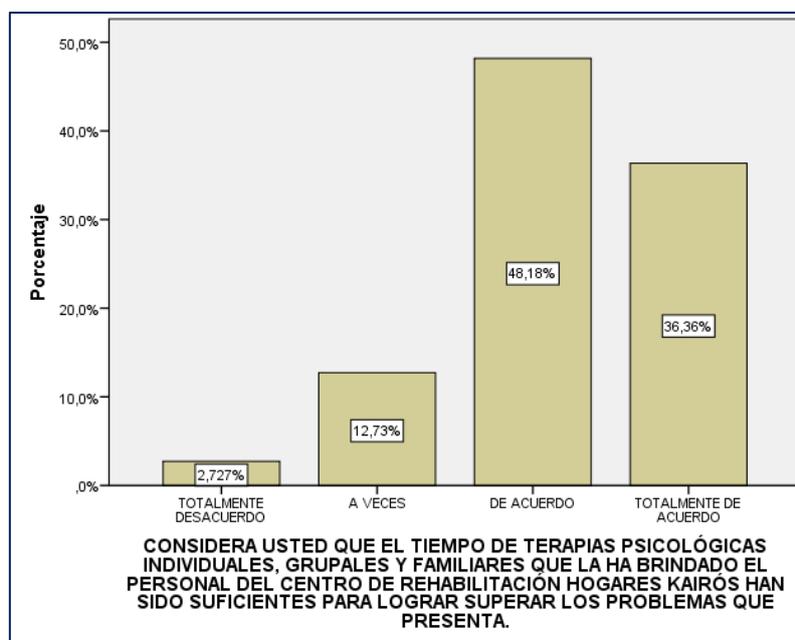


Figura 19. Tiempo de Terapias Psicológicas

En la tabla 35 y figura 19, se puede observar que existe un porcentaje del 48,18% de usuarios que están de acuerdo que el tiempo de terapias es adecuado, y el 12,73% considera que solo a veces es adecuado y el 2,72% considera que el tiempo no es adecuado para superar sus problemas.

Tabla 37
El Personal Brinda Información de Forma Rápida y Eficaz

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente Desacuerdo	7	6,36%
	Desacuerdo	4	3,64%
	A Veces	22	20,00%
	De Acuerdo	44	40,00%
	Totalmente De Acuerdo	33	30,00%
	Total	110	100,00%
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

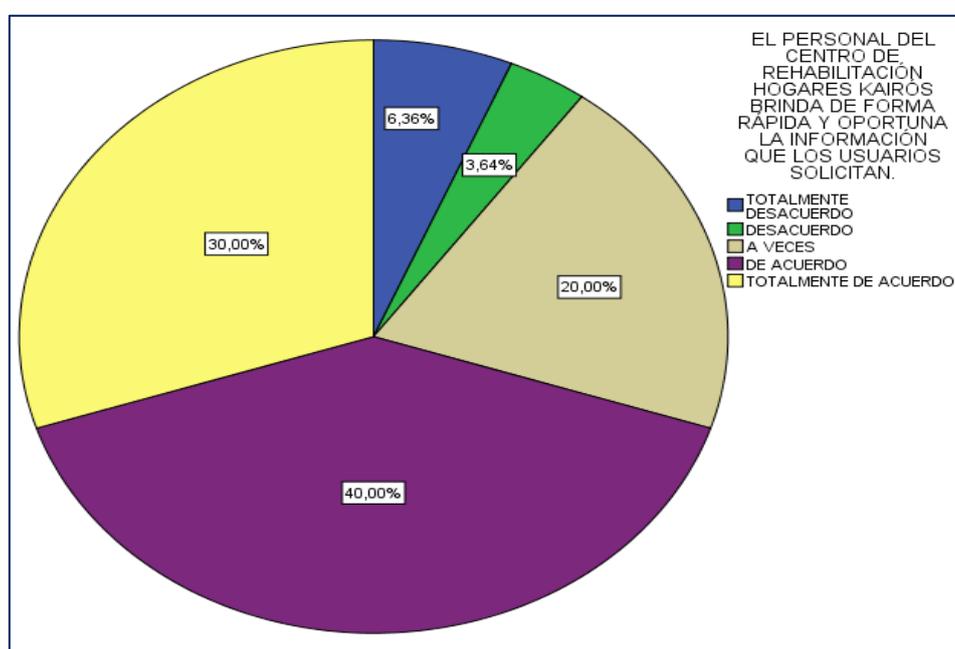


Figura 20. El Personal Brinda Información de Forma Rápida y Eficaz

Mediante la tabla 36 y figura 20, se puede determinar que el 40% de la población está de acuerdo con que el personal brinda información de forma rápida y eficaz, así mismo solo el 20% expresa que a veces lo hacen, y en el otro extremo el 6,36% considera que el personal no ofrece este servicio de forma rápida ni eficaz.

Tabla 38
Disponibilidad de los Servicios Ofertados

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente Desacuerdo	7	6,34%
	Desacuerdo	8	7,27%
	A Veces	13	11,82%
	De Acuerdo	23	20,91%
	Totalmente De Acuerdo	59	53,64%
	Total	110	100,00%
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

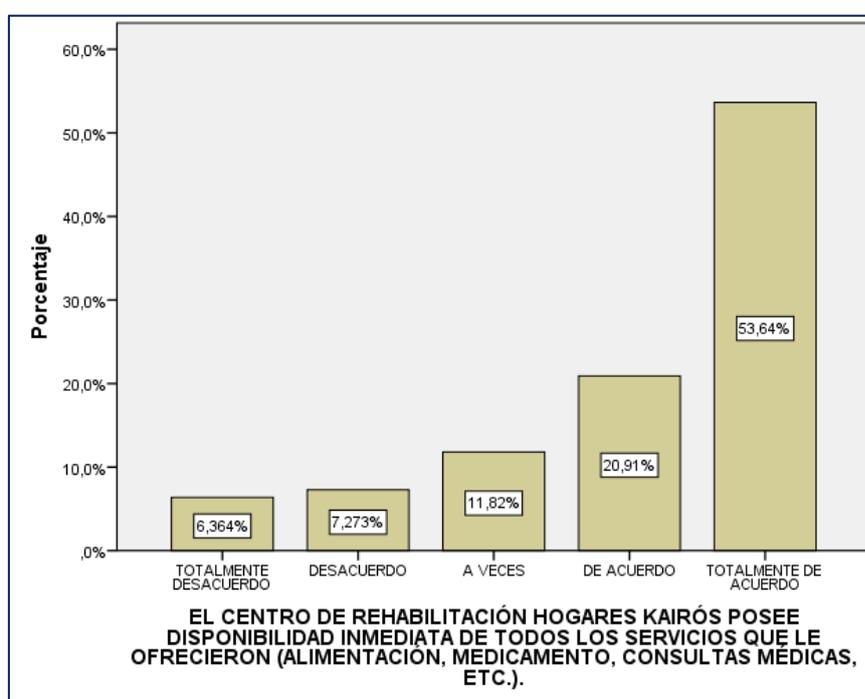


Figura 21. Disponibilidad de los Servicios Ofertados

Los datos que se muestran en la tabla 37 y la figura 21 en relación a la disponibilidad de los servicios ofertados, se evidencia que el 53,64% está totalmente de acuerdo, y por otra parte el 7,27% de usuarios opina que está en desacuerdo y el 6,36% manifiesta que está en total desacuerdo, ya que los servicios que se ofertaron no se cumplen con cabalidad.

Dimensión de Seguridad

Tabla 39
Conocimientos del Personal de Salud

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente Desacuerdo	8	7,27%
	Desacuerdo	4	3,64%
	A Veces	7	6,36%
	De Acuerdo	35	31,82%
	Totalmente De Acuerdo	56	50,91%
	Total	110	100,00%
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

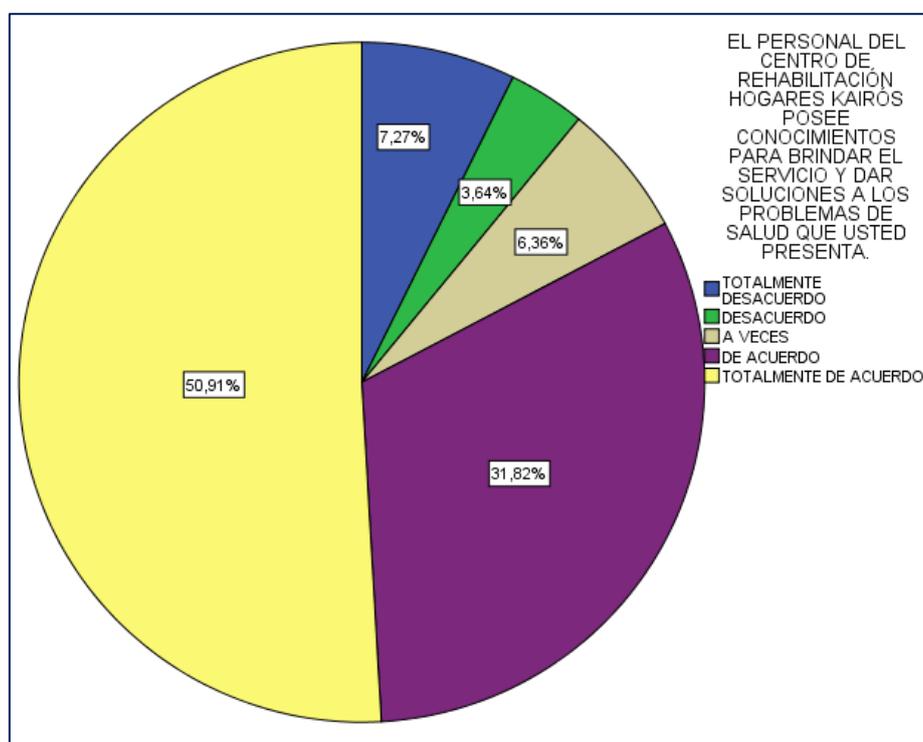


Figura 22. Conocimientos del Personal de Salud

Al visualizar la tabla 38 y la figura 22, se deduce que el 50,91% de clientes se mantienen en total acuerdo que los profesionales tienen los conocimientos necesarios para poder tratarlos, y también se puede observar que el 7,27% declara totalmente lo opuesto.

Tabla 40
Confidencialidad de la Información

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente Desacuerdo	6	5,46%
	Desacuerdo	4	3,64%
	A Veces	17	15,45%
	De Acuerdo	27	24,55%
	Totalmente De Acuerdo	56	50,91%
	Total	110	100,00%
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

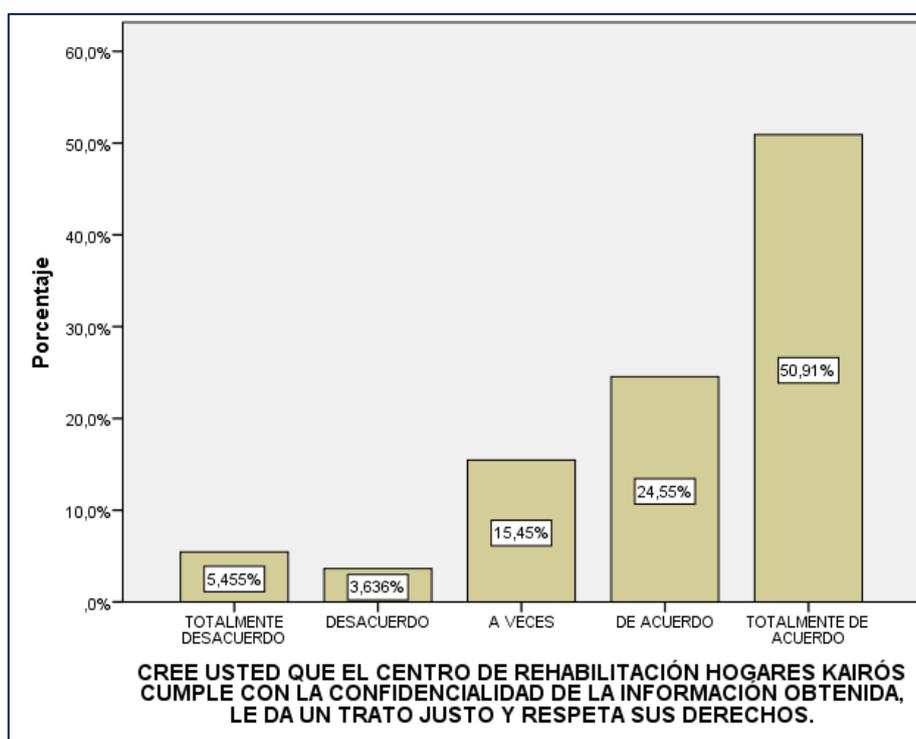


Figura 23. Confidencialidad de la Información

La tabla 39 y la figura 23, exponen que el 50,91% de los usuarios manifiestan que están en total acuerdo que el personal mantiene la confidencialidad de la información, sin embargo, el 5,45% expresa su total desacuerdo respecto a la confidencialidad de la información, así como la recepción de un trato justo y respeto de los propios derechos.

Tabla 41
Confianza, Transparencia y Honestidad en la Actuación

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente Desacuerdo	8	7,27%
	Desacuerdo	4	3,64%
	A Veces	12	10,91%
	De Acuerdo	40	36,36%
	Totalmente De Acuerdo	46	41,82%
	Total	110	100,00%
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

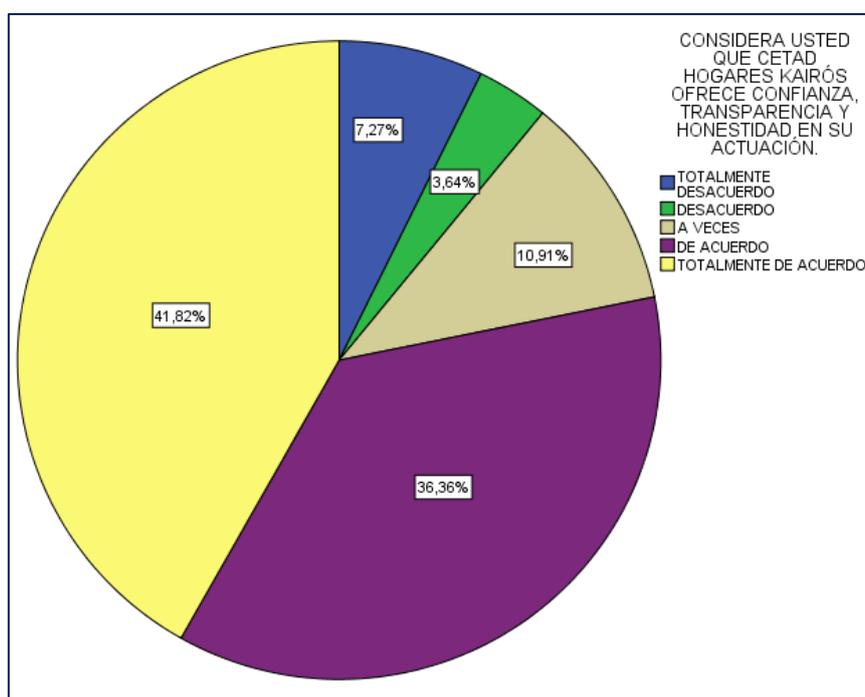


Figura 24. Confianza, Transparencia y Honestidad en la Actuación

La tabla 40 y la figura 24 permiten determinar que el 41,82% de los encuestados perciben que la clínica sostiene y se preocupa por mantener la confianza, transparencia y honestidad en su actuación; sin embargo, es válido mencionar que el 7,27% está en desacuerdo con dicha afirmación.

Dimensión de Empatía

Tabla 42

Existe Interés por los Problemas de Salud que los Clientes Presentan.

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente Desacuerdo	6	5,45%
	Desacuerdo	5	4,54%
	A Veces	17	15,45%
	De Acuerdo	38	34,55%
	Totalmente De Acuerdo	44	40,00%
	Total	110	100,00%
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

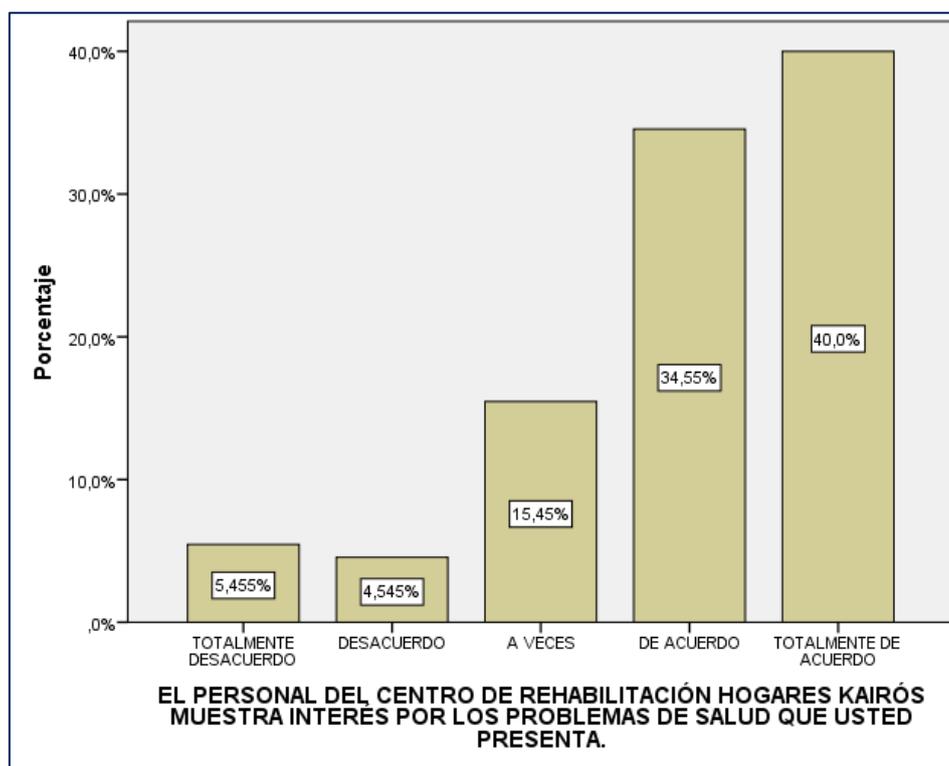


Figura 25. Existe Interés por los Problemas de Salud que los Clientes Presentan

Los resultados de la tabla 41 y la figura 25 expresan que solo el 40% de los encuestados manifiestan que están en total acuerdo que los profesionales de Hogares Kairós muestran interés por sus problemas de salud, mientras que el 15,45% consideran que solo a veces lo hacen.

Tabla 43
Capacidad de Comprender las Causas por las que Usted ha Generado la Enfermedad

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente Desacuerdo	4	3,63%
	Desacuerdo	1	0,91%
	A Veces	13	11,82%
	De Acuerdo	30	27,27%
	Totalmente De Acuerdo	62	56,36%
	Total	110	100,00%
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

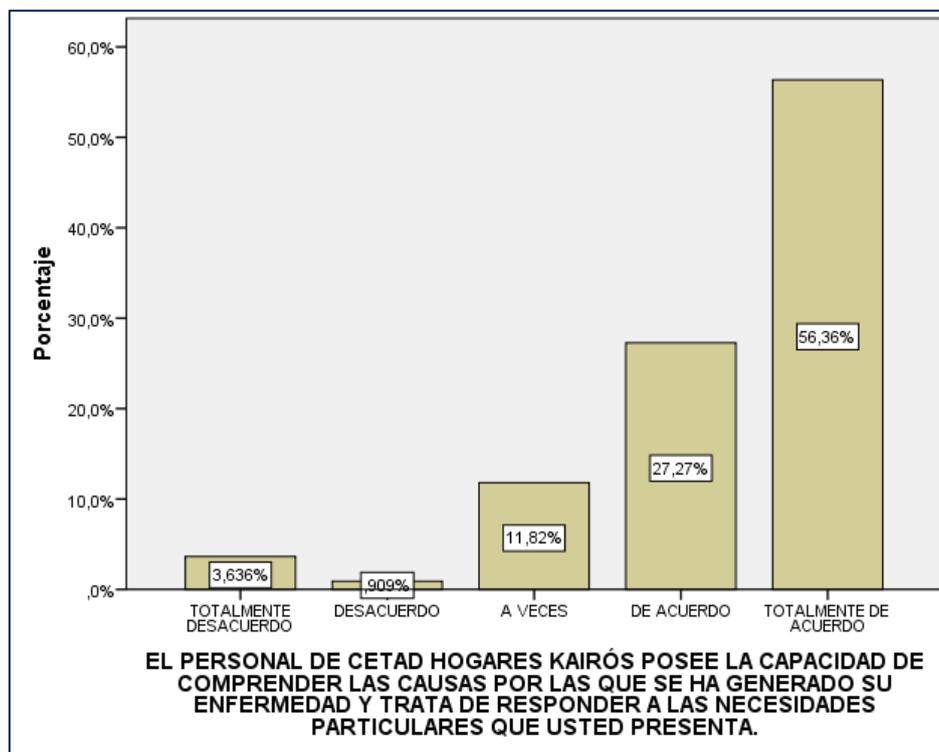


Figura 26. Capacidad de Comprender las Causas por las que Usted ha Generado la Enfermedad

Al observar la tabla 42 y figura 26 se puede ver que el 11,82% de los usuarios opinan que solo a veces el personal es capaz de comprender las causas por los que ellos tienen la enfermedad, así mismo, el 56,36% de la población encuestada está en total acuerdo que el personal comprende las causas de su enfermedad.

Tabla 44
Atención con Lenguajes Claros y Sencillos

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente Desacuerdo	2	1,80%
	Desacuerdo	2	1,80%
	A Veces	15	13,60%
	De Acuerdo	28	25,50%
	Totalmente De Acuerdo	63	57,30%
	Total	110	100,00%
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

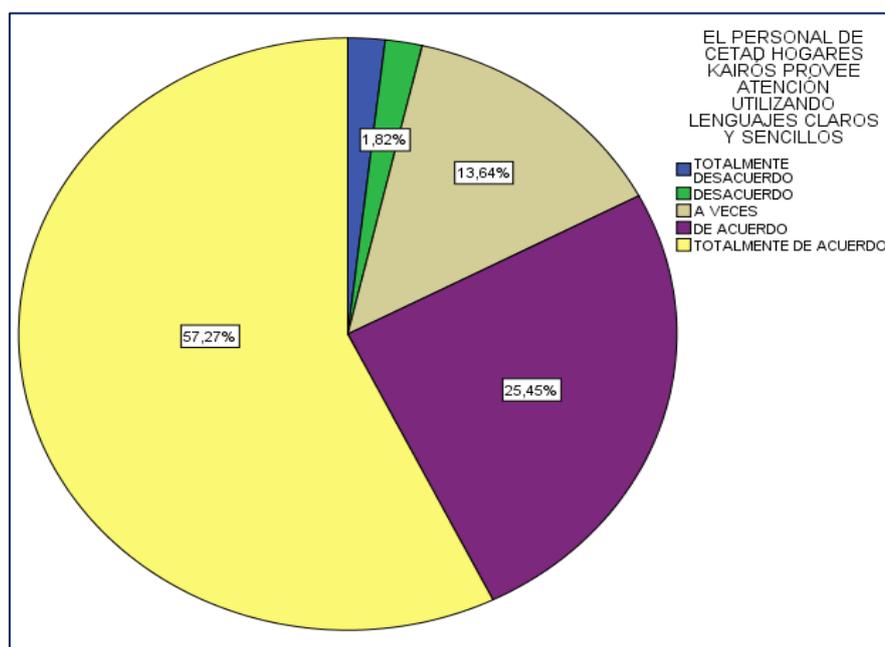


Figura 27. Atención con Lenguajes Claros y Sencillos

En la tabla 43 y figura 27 se puede observar que los usuarios están en total acuerdo con un 57,30% que los profesionales utilizan lenguajes claros y sencillos para dirigirse hacia ellos, seguido de un 25,50% que opina que están de acuerdo con esta afirmación. Así mismo, el 13,80% declara que solo a veces se cumple con este ítem.

Dimensión de fiabilidad

Tabla 45
Existencia de Entrega de Información Verídica del Estado de Salud de los Clientes

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente Desacuerdo	10	9,09%
	Desacuerdo	3	2,73%
	A Veces	14	12,73%
	De Acuerdo	29	26,36%
	Totalmente De Acuerdo	54	49,09%
	Total	110	100,00%
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

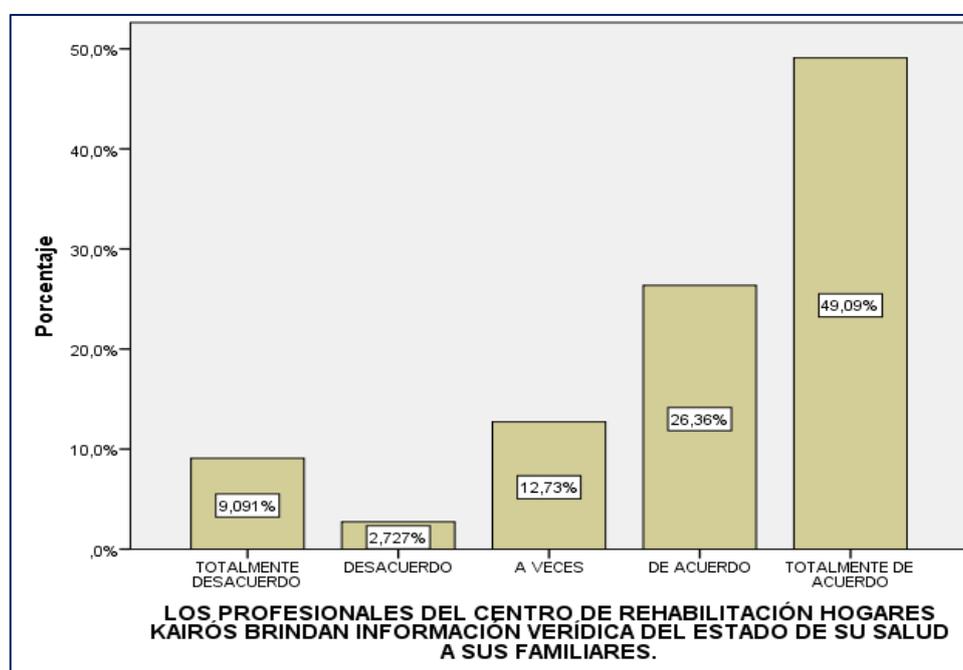


Figura 28. Existencia de Entrega de Información Verídica del Estado de Salud de los Clientes

La tabla 44 y figura 28 manifiesta que el 49,09% de clientes de la clínica está en total acuerdo que los profesionales brindan información verídica a sus familiares, y el 9,091% está en total desacuerdo que los profesionales brinden información verídica de su estado de salud a los familiares.

Tabla 46
Las Atenciones de la Clínica son Leales a los Principios Ofrecidos

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente Desacuerdo	9	8,20%
	Desacuerdo	3	2,70%
	A Veces	17	15,50%
	De Acuerdo	38	34,50%
	Totalmente De Acuerdo	43	39,10%
	Total	110	100,00%
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

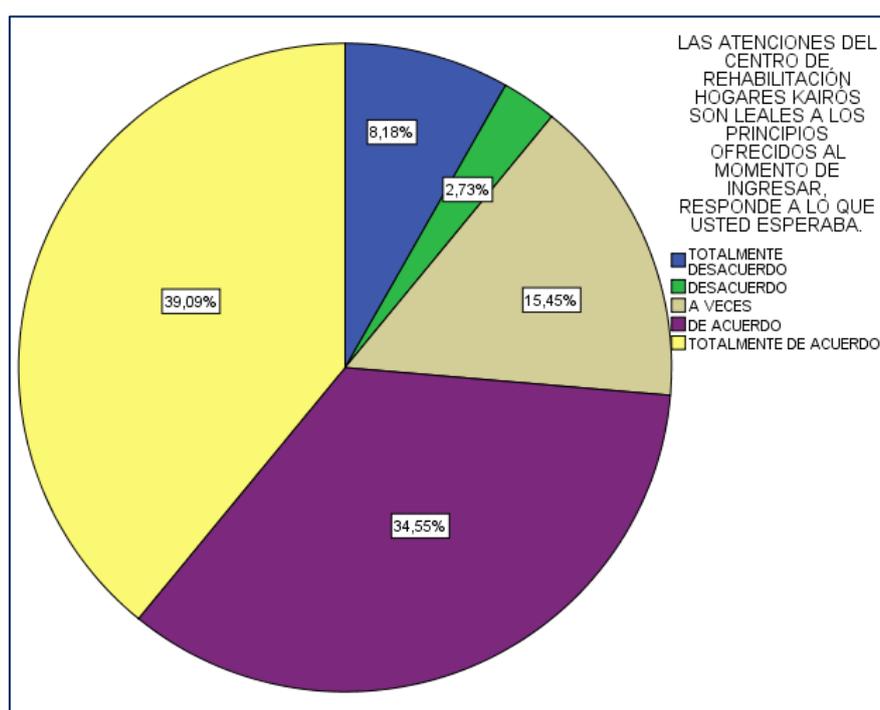


Figura 29. Las Atenciones de la Clínica son Leales a los Principios Ofrecidos

En la tabla 45 y en la figura 29 se observa que el 39,09% de los usuarios están totalmente de acuerdo con que las atenciones de la clínica si cumplen con los principios ofrecidos, a excepto del 8,18% que opina estar en total desacuerdo que las atenciones sean las mismas ofrecidas al principio.

Tabla 47
Tiempo de Durabilidad del Tratamiento es Adecuado para Obtener Buenos Resultados

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente Desacuerdo	13	11,82%
	Desacuerdo	6	5,45%
	A Veces	11	10,00%
	De Acuerdo	31	28,18%
	Totalmente De Acuerdo	49	44,55%
	Total	110	100,00%
Perdidos	Sistema	10	
Total		120	

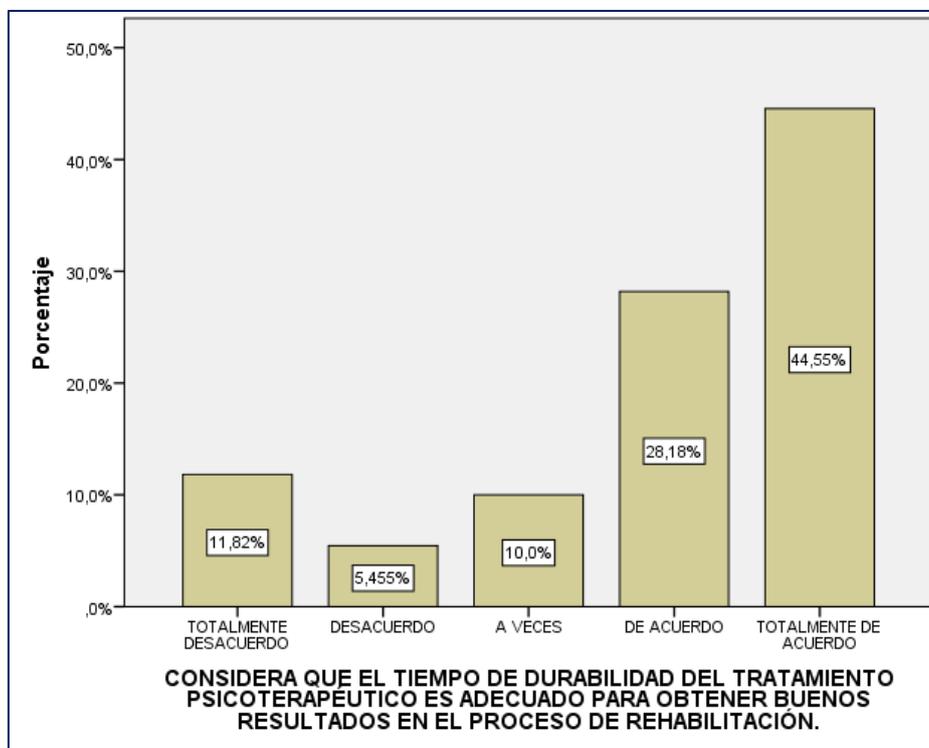


Figura 30. Tiempo de Durabilidad del Tratamiento es Adecuado para Obtener Buenos Resultados

En la tabla 46 y figura 30 se observa que los usuarios están totalmente de acuerdo (44,55%) con que el tiempo de rehabilitación es adecuado para obtener buenos resultados, y así mismo, el 11,82% de los usuarios está en total desacuerdo que el tiempo sea adecuado para una buena recuperación.

Análisis de las entrevistas

Tabla 48

Matriz de las Respuestas Individuales de Cada Entrevistado (primera parte).

Preguntas/ Entrevistados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8
	¿Qué cargo posee y cuantos años labora en la institución?	Califique: entre 1 a 10 el servicio de rehabilitación y porque	Recomendaría esta clínica de rehabilitación y porque	Describa el trato del personal hacia los usuarios	El espacio físico y las instalaciones son adecuadas	¿El tiempo que brinda en su especialidad es suficiente?	¿Se debe mejorar algún aspecto en la institución?	Como calificaría la relación interpersonal entre profesionales.
Entrevistado 1	Psicólogo 7 meses	8 puntos Buenas instalaciones Personal calificado Falta de organización	Si Porque tiene trayectoria en el mercado y es muy buena	Respetuoso Empático	El espacio es amplio y adecuado, pero no son aprovechadas a lo máximo.	Si son suficientes para lograr buenos resultados, pero en algunos casos si se necesita de más tiempo	Mejorar los tiempos de atención, entre terapias debe haber un espacio para así no retrasar los trabajos de los colegas.	7-8 que no existe buena comunicación interna y existen bastantes problemas de organización
Entrevistado 2	Psicólogo 1 año	7 puntos Problema de alcantarillado Olores desagradables	Si Porque brinda servicios especializados	Respetuosa	Los espacios son cómodos y limpios	Si es adecuado en algunas personas, el tiempo depende de la complejidad de cada uno. Si se debe aumentar par de horas más.	Mejorar el agendamiento de las citas con familiares e internos	8 puntos Mala cultura organizacional

Tabla 49
 Matriz de las Respuestas Individuales de Cada Entrevistado (segunda parte).

Preguntas/ Entrevistados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8
	¿Qué cargo posee y cuantos años labora en la institución?	Califique: entre 1 a 10 el servicio de rehabilitación y porque	Recomendaría esta clínica de rehabilitación y porque	Describe el trato del personal hacia los usuarios	El espacio físico y las instalaciones son adecuadas	¿El tiempo que brinda en su especialidad es suficiente?	¿Se debe mejorar algún aspecto en la institución?	Como calificaría la relación interpersonal entre profesionales.
Entrevistado 3	Psicólogo clínico 1 año 5 meses	7 puntos Buenos servicios Instalaciones de primera Personal calificado Falta de fluidez en procesos	Talvez Si es que reformara su organización	Digna Amable Con respeto	El espacio ti tiene la suficiente capacidad, es confortable. Cabe recalcar que debe hacer cambios en cuestión de sanitarios.	Si se debería extender unas horas más.	Organizar la agenda de citas y el horario de los profesionales	7 puntos El personal se encuentra separado por grupos debido a la mala organización.
Entrevistado 4	Psiquiatra 11 meses	6 puntos. Buenas instalaciones Falta de organización	Si Porque brinda buenos servicios de salud.	Amable Con respeto	Los espacios son suficientes para la cantidad de usuarios que posee. Pero no son usados a lo máximo.	En las primeras visitas se debería aumentar una media hora más para profundizar algunos temas.	Reorganizar los horarios y tiempos de atención, los tiempos depende de la etapa en la que se encuentre cada individuo.	7 puntos Porque existen conflictos entre los profesionales
Entrevistado 5	Enfermera 2 años		Si, porque brinda buenos servicios profesionales y porque tiene alta capacidad resolutive	Con respeto		Depende de la interacción que se logre conseguir se analiza si se necesita más horas	Mejorar la comunicación interna	8 puntos A pesar de las fallas si existe buena relación.

Tabla 50
 Matriz de las Respuestas Individuales de Cada Entrevistado (tercera parte).

Preguntas/ Entrevistados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8
	¿Qué cargo posee y cuantos años labora en la institución?	Califique: entre 1 a 10 el servicio de rehabilitación y porque	Recomendaría esta clínica de rehabilitación y porque	Describa el trato del personal hacia los usuarios	El espacio físico y las instalaciones son adecuadas	¿El tiempo que brinda en su especialidad es suficiente?	¿Se debe mejorar algún aspecto en la institución?	Como calificaría la relación interpersonal entre profesionales.
Entrevistado 6	Psicólogo 1 año 3 meses	6 puntos. Falta de organización	Tal vez Porque no tiene un buen sistema de organización	Trato humano y con respeto	Si son suficientes y adecuadas para la cantidad de usuarios que posee	Si es suficiente para pacientes con problemas no muy severos.	Se necesita que se replantee los horarios y carga laboral de los profesionales.	7 puntos. Existe problemas de organización
Entrevistado 7	Enfermera 1 año 2 meses	8 puntos. Instalaciones de primera Falta de organización	Si Porque tiene profesionales capacitados y ha logrado la recuperación de muchos usuarios	Amable	Si es adecuada, es nueva y muy bien equipada, solo toca mejorar el sistema hidrosanitario	Considero que en mi área si deberían permitir más tiempo para interactuar de mejor manera con el usuario.	Mejorar la organización interna y solucionar los problemas del desague.	8 puntos. Me gusta el ambiente de trabajo, hay momentos difíciles, pero entre todos salimos adelante.
Entrevistado 8	Médico general 2 años	8 puntos. Kairós busca bienestar para todos. Falta de organización	Si. Los profesionales son capacitados y sostienen a los usuarios.	Humanizado Integro Con respeto	Puede ser pionera en el mercado, sus instalaciones son cómodas y preciosas.	Si son adecuados para poder valorar de forma integral al paciente.	Mejorar la comunicación interna y externa	7 puntos. Porque la comunicación no es fluida

Tabla 51
 Matriz de las Respuestas Individuales de Cada Entrevistado (cuarta parte).

Preguntas/ Entrevistados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8
	¿Qué cargo posee y cuantos años labora en la institución?	Califique: entre 1 a 10 el servicio de rehabilitación y porque	Recomendaría esta clínica de rehabilitación y porque	Describe el trato del personal hacia los usuarios	El espacio físico y las instalaciones son adecuadas	¿El tiempo que brinda en su especialidad es suficiente?	¿Se debe mejorar algún aspecto en la institución?	Como calificaría la relación interpersonal entre profesionales.
Entrevistado 9	Psicólogo 2 años	8 puntos Falta de organización No hay fluidez en los servicios	Si Porque tiene buena infraestructura y buen talento humano	Con respeto, basado en la confianza	Si son adecuadas para la cantidad de usuarios que posee en la actualidad.	Si es bueno el tiempo ya que nos permite interactuar con el paciente.	Se debe mejorar los tiempos de atención	8 puntos Buen ambiente de trabajo a pesar de las circunstancias negativas.
Entrevistado 10	Médico General 2 años	7 puntos Falta de organización	Si Porque hay un buen proceso terapéutico	Amable Con respeto	Instalaciones cómodas y confortables, organizar la distribución de salas.	sí es suficiente para lograr la rehabilitación en el usuario.	Mejorar en el agendamiento de citas	7 puntos. Existe hipocresía de las personas debido a que hablan a espaldas de los organizadores.
Entrevistado 11	Psicólogo 3 años	7 puntos. Profesionales capacitados. Falta de fluidez y organización	Si. Posee buenos profesionales y buena infraestructura	Siempre con una sonrisa y con respeto	Posee espacios suficientes para el tratamiento de los pacientes.	Dependiendo el caso si se debería aumentar las horas de terapia.	Organizar los tiempos entre cada terapia, ya que algunas son muy lejanas.	7 puntos Existe falta de comunicación

Tabla 52
 Matriz de las Respuestas Individuales de Cada Entrevistado (quinta parte).

Preguntas/ Entrevistados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8
	¿Qué cargo posee y cuantos años labora en la institución?	Califique: entre 1 a 10 el servicio de rehabilitación y porque	Recomendaría esta clínica de rehabilitación y porque	Describa el trato del personal hacia los usuarios	El espacio físico y las instalaciones son adecuadas	¿El tiempo que brinda en su especialidad es suficiente?	¿Se debe mejorar algún aspecto en la institución?	Como calificaría la relación interpersonal entre profesionales.
Entrevistado 12	Terapeuta Ocupacional 2 años	6 puntos Mal estado de servicios higiénicos Mala organización	Si Porque el personal de forma individual trabaja duro por los pacientes	Amable Con respeto Como a mí me gustaría ser tratada	Posee espacios aptos para brindar servicios, solo que no son aprovechados al máximo lo que conlleva a la generación de mala imagen al público.	Se podría aumentar el tiempo porque en cada persona se toma tiempo para poder interactuar.	Mejorar la tecnología de comunicación, ya que existen muchos usuarios para un solo medio de comunicación (teléfono)	7 puntos existen falencias en el ámbito laboral, pero a pesar de todo somos muy buenos compañeros
Entrevistado 13	Auxiliar de farmacia 2 años	8 puntos Fallas en sistemas de desagües Falta de organización	Si Porque tiene un alto talento humano	Con respeto Se les brinda confianza y libertad	las instalaciones son óptimas para la cantidad de usuarios que están actualmente en el centro.	El tiempo que yo brindo si es adecuado, a veces se afecta por la mala organización.	Mejorar el agendamiento y tiempos terapéuticos.	8 puntos Somos un buen grupo de trabajo, nos ayudamos y salimos adelante ante las adversidades.

Tabla 53
 Matriz de las Respuestas Individuales de Cada Entrevistado (sexto parte).

Preguntas/ Entrevistados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8
	¿Qué cargo posee y cuantos años labora en la institución?	Califique: entre 1 a 10 el servicio de rehabilitación y porque	Recomendaría esta clínica de rehabilitación y porque	Describa el trato del personal hacia los usuarios	El espacio físico y las instalaciones son adecuadas	¿El tiempo que brinda en su especialidad es suficiente?	¿Se debe mejorar algún aspecto en la institución?	Como calificaría la relación interpersonal entre profesionales.
Entrevistado 14	Trabajadora Social 2 años	9 puntos Profesionales de alta calidad Buena infraestructura Profesionales capacitados	Si Porque tiene capacidad de gestionar y recuperar la salud de los pacientes Buena infraestructura	Humanizado Con respeto	Posee instalaciones modernas, con tecnología y bien equipadas.	Considero que el tiempo si es adecuado.	solucionar el problema de los desagües que están en mal estado.	9 puntos esta casa de salud es un hogar, a veces no estamos de acuerdo con algunas actividades, pero salimos adelante.
Entrevistado 15	Enfermera 2 años	7 puntos Profesionales capacitados Falta de organización	Si Porque posee gran experiencia en los problemas con psicoactivos	Con respeto Confianza Y libertad	Tiene instalaciones grandes, lo que permite que sus usuarios se sientan cómodos.	si se debería brindar un poco más de espacio para mi área, nosotros necesitamos interactuar con los usuarios	Mejorar el trabajo en equipo y la comunicación interna.	7 puntos Falta de organización

La tabla 47 expone las diferentes opiniones de los profesionales acerca de la clínica Hogares Kairós, entre los principales sentires están que la clínica es una institución con buena infraestructura y personal sanitario capacitado en el área, pero que tiene algunos inconvenientes como mal clima laboral, inconformidad y falta de organización en horarios y planificaciones, estos inconvenientes generan que el servicio sea obstaculizado para brindar eficacia y eficiencia evidenciado por la desconformidad de los clientes con algunas dimensiones de calidad. La desorganización provoca que las instalaciones de la clínica no sean aprovechadas en su totalidad, ya que a pesar de tener infraestructuras óptimas para dar servicios eficientes no se logra debido a que las horas de terapias chocan entre los diferentes profesionales. De la misma manera, mencionan que la infraestructura debe ser mejorada en cuestión de servicios higiénicos y alcantarillado, ya que por falta de agua y deterioro los conductos del alcantarillado emanan malos olores.

Así mismo, los profesionales mencionan que los tiempos de terapia deben ser distribuidos dependiendo de las realidades de cada cliente, ya que estos tiempos a veces son cortos debido a la falta de organización y cumplimiento de las evoluciones clínicas, lo que genera incomodidad en los usuarios y en el equipo de trabajo. Los profesionales indican que la clínica debe mejorar en los aspectos antes mencionadas y en establecer mejores canales de comunicación entre familias, personal y usuarios, con el fin de que ya no exista pérdida de tiempo por mal manejo de la agenda de los clientes.

Una vez procesados todos los datos de la encuesta se prosiguió a sacar la media de cada una de las dimensiones, para esta evaluación se tomó como referencia los rangos de uno a cinco, teniendo como menor valor el uno y como mayor el cinco; y después de hacer la tabulación se obtienen los siguientes promedios:

Tabla 54
Promedios de las Dimensiones de Calidad

Dimensiones	Tangibilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Fiabilidad
Validos	110	110	110	110	110
Promedio	4,2576	4,0242	4,0970	4,2182	3,9515

En la tabla 48 se puede observar que los clientes de la clínica están muy satisfechos con los servicios que brinda la clínica Hogares Kairós, entre las variables más valoradas por los usuarios son los elementos tangibles y la empatía, teniendo promedios de 4.25 y 4.21, respectivamente; pero sin embargo es necesario mencionar que aun teniendo una media alta es muy importante trabajar en estos puntos, debido a que una parte de la población manifiesta desconformidad. Así mismo, la dimensión con menor valor es fiabilidad con un promedio de 3.95, por lo tanto, se requiere plantear una propuesta de mejoras en este punto, teniendo claro que el objetivo de la clínica es que el total de sus clientes estén satisfechos con los servicios que brindan.

Conclusión

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta y en la entrevista se consiguen importantes resultados, se evidencio que el sexo masculino es quien usa este servicio con mayor frecuencia y la edad prevalece en el rango de 25 a 39 años de edad con un 42,73%. La población manifiesta que se encuentra satisfecha con el servicio que recibe, evidenciándose con un porcentaje del 51,8% en total acuerdo, seguido de un 33,64% que está de acuerdo y un 11,8% que a veces está satisfecho con los servicios ofertados.

Con respecto a la dimensión de elementos tangibles se evidencio que la población encuestada en un 51,80% está en total acuerdo que existe instrumentos psicológicos, médicos

y psiquiátricos que permiten valorar su estado de salud; en esta misma línea, la población manifiesta que están en total acuerdo que existen instalaciones y servicios básicos en buen estado, siendo evidenciado con un 40,91%; pero cabe mencionar que los usuarios están en desacuerdo y total desacuerdo en un porcentaje de 7,27% y 5,45% respectivamente, y esta insatisfacción del cliente se debe a que existen faltas de agua frecuentes y por la mala distribución de los alcantarillados, ya que cuando existe demasiado sol los sumideros emanan malos olores.

En la dimensión sobre capacidad de respuesta se puede observar que la población en estudio está de acuerdo con el tiempo de terapias psicológicas, con un 48,18%. De la misma manera, los clientes consideran que están de acuerdo en la forma con la que los profesionales brindan información, y con respecto a la disponibilidad de servicios el 53.64% de los usuarios piensan que existe la disponibilidad inmediata, pero también es importante mencionar que el 6,34% y el 7,27% están en total desacuerdo y desacuerdo respectivamente, dando a notar que una pequeña población no se encuentra satisfecha.

La población estudiada en la dimensión de seguridad manifiesta que el 50,91 % de profesionales poseen conocimientos para brindar el servicio y dar soluciones. En el ítem de confidencialidad de la información los clientes están en total acuerdo (50,91%) que los profesionales respetan y les dan un trato justo, seguida de un 24,55% que está de acuerdo y un 15,45% que a veces se cumple con esta afirmación. De la misma manera, el cliente considera que el 41,82% está en total acuerdo con que la empresa le brinda confianza, transparencia y honestidad en la actuación.

En la dimensión de empatía existen tres ítems, de los cuales la primera afirmación sobre si el personal de salud presenta interés por los problemas de salud de los clientes, revelo que el 44% de clientes están en total acuerdo, el 38% considera que está de acuerdo y

el 17% manifiesta que a veces. La segunda interrogación se trata sobre la capacidad del personal en comprender las causas por las que los clientes han generado la enfermedad, obteniendo como resultado que el 56,36% está en total acuerdo con la afirmación, el 27,27% está de acuerdo y el 11,82% solo a veces se cumple con esta afirmación. Y, por último, la población está en total acuerdo que el personal usa lenguajes claros y sencillos para brindar información, evidenciado con el 57,30%.

La dimensión de fiabilidad está compuesta por la interrogante, si existe entrega de información verídica del estado de salud de los familiares, obteniendo como respuesta que el 49,09% está en total acuerdo, el 26,36% en acuerdo y el 12,73% está a veces de acuerdo con la afirmación propuesta, de la misma manera se puede observar que los clientes están en un 39,10% en total acuerdo sobre el cumplimiento de los principios ofrecidos en la clínica hogares Kairós y un 34,50% está de acuerdo, y por último, los clientes consideran que están en total acuerdo con el tiempo de durabilidad del tratamiento, evidenciado en un 44,55%.

Capítulo IV. Propuesta

En el mundo la importancia de obtener un servicio de salud con calidad es imprescindible, debido a que si esta variable es adecuada podrá sostener la fidelidad de sus clientes y obtener mayores ingresos por sus actividades económicas (García Rodríguez, s/n). Es por ello, que las instituciones que brindan servicios de salud se preocupan por mantener niveles altos de satisfacción de sus clientes; comprendida su relevancia, en este apartado se estructura soluciones a las diferentes deficiencias observadas en el servicio de la clínica Hogares Kairós.

Los establecimientos de salud enfocan su trabajo en responder de la mejor manera a las necesidades que presentan sus usuarios, con la finalidad de lograr la ausencia de deficiencias y ganar satisfacción de todos quienes llegan a sus servicios (Reyes et al., 2015). En esta investigación se puede verificar que las actividades que realiza la clínica Hogares Kairós no están llenando las expectativas de sus clientes, por lo que, no existe una satisfacción total de los usuarios; es por eso que esta propuesta se enfoca en la creación de planes de acción que permitan mejorar la calidad de los servicios que oferta la clínica Hogares Kairós con el fin de generar mayor grado de satisfacción en los clientes.

Plan de acción para mejorar la calidad en los servicios de la clínica Hogares Kairós.

Una vez realizada las encuestas a los clientes de la clínica Hogares Kairós; entendiendo como clientes a las personas que se encuentra en tratamiento activo y a los familiares que acudieron a este centro de rehabilitación. El estudio reveló datos interesantes; en donde se pudo apreciar que una parte de la población encuestada esta insatisfecha con algunas de las dimensiones de la calidad del servicio.

Datos Generales del Proyecto

- Nombre del proyecto: Plan de acción para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud y satisfacción del cliente en la clínica Hogares Kairós.
- Identidad Ejecutora: Clínica Hogares Kairós.
- Período: enero 2022 a julio del 2022
- Clasificación del proyecto: De orden social con incidencia en la calidad de atención en los servicios de rehabilitación.
- Dirigido a: Personal administrativo y de salud que labora en la clínica Hogares Kairós.
- Líder del proyecto: Lic. Lourdes Estefanía Sánchez Espejo.
- Localización geográfica de desarrollo del proyecto: Provincia de Azogues, Cantón Cañar, parroquia: Cojitambo, calle Julio Tobías Torres
- Beneficiario: Los beneficiarios del presente proyecto son los clientes que acuden a la clínica Hogares Kairós además del personal que labora en la clínica de rehabilitación.

Problemática

Al concluir con el análisis de datos de las encuestas realizadas a los clientes internos y externos de la empresa y las entrevistas al personal de salud que labora en la clínica Hogares Kairós, se determinó que los problemas principales de esta institución son la falta frecuente de agua, mala distribución de los alcantarillados y mal estado de los servicios higiénicos, además existe población que no visualiza las señalizaciones existentes en la clínica. De igual forma se evidencia que un porcentaje de los clientes a veces se sienten disconformes con el tiempo de terapias y disponibilidad de servicios, y este malestar se puede manifestar debido a que la empresa presenta malas relaciones personales, falta de comunicación y organización en los horarios.

Justificación

En la actualidad, todas las empresas comprenden que tener un cliente satisfecho es tener permanencia en el mercado. Hoy en día, los consumidores no solo desean un buen servicio sino más bien una buena experiencia, es por eso que las instituciones deben marcar la diferencia para generar competencia (González, sn). El plan de mejoras en la calidad de los servicios de salud de la clínica Hogares Kairós permite a la empresa seguir creciendo en el mercado, al tratar de erradicar los problemas existentes se podrá dirigir de mejor manera la oferta de cartera que posee. Así mismo la empresa podrá generar más confianza en sus clientes, esto le beneficia para poder conseguir nuevos usuarios y generar valor agregado a la institución.

Desarrollo de la Plan de Acción

Objetivos generales

- Realizar un plan de mejoras que permita elevar la calidad de servicios y la satisfacción del cliente en la clínica Hogares Kairós

Objetivos específicos

- Implementar un sistema de reserva de agua, con la finalidad de evitar las faltas frecuentes de la misma en la clínica Hogares Kairós.
- Mejorar los circuitos sanitarios y los perímetros de alcantarillado de la clínica Hogares Kairós.
- Mantener capacitaciones constantes sobre liderazgo y trabajo en equipo
- Optimizar el servicio asistencial de comunicación para mejorar los requerimientos de información y planificación de actividades.

Plan de mejoras

Para obtener los resultados planteados en el objetivo general se debe implementar un plan de mejoras, el cual ayudará a reducir las falencias encontradas en la clínica Hogares Kairós. Para eso, el plan de mejoras irá enfocado en las siguientes acciones:

Estrategias de elementos tangibles

Los resultados de las encuestas demostraron que una parte de la población estaba disconforme con la dimensión de elementos tangibles, entre las falencias más destacadas están: a) mal estado de los servicios higiénicos y alcantarillado; b) faltas de agua frecuentes; y, c) poca visibilidad de las señalizaciones. Entonces, al ver que los clientes están en desacuerdo con estos sucesos se han diseñado las siguientes estrategias.

Tabla 55
Estrategias para Mejorar los Elementos Tangibles

Actividades	Objetivo	Recursos	Responsables	Cronograma
Conformación de una comisión para realizar un recorrido trimestral, para poder observar todas las falencias que se presentan en el centro de rehabilitación	Detectar de forma periódica problemas en las instalaciones, con el fin de tratarlas a tiempo.	Formularios Carpetas Esferos	Usuarios, Profesional de salud y director	Enero 5 del 2022, hora 10:00am Marzo 5 del 2022, hora 10:00am Junio 5 del 2022, hora 10:00am
Se realiza un recorrido junto a un Arquitecto o un Ingeniero Civil para que pueda implementar una reserva de agua, la cual facilitará la distribución del agua potable cuando existan cortes. De la misma manera realizar un estudio de factibilidad para mejorar las redes de desagües que conducen el agua contaminada hacia el alcantarillado de la zona.	Erradicar las faltas de agua y malos olores	Arquitecto o ingeniero civil Estudio realizado Materiales de construcción Tanque de reserva Tubos	Director del Centro	Enero 10 del 2022, hora 9:00 am.
Readecuación de la señalización y aumentar el tamaño de la señalética	Mejorar la visibilidad de la señalética para que los usuarios puedan transitar de manera segura y dirigirse a cada uno de los departamentos	Señalética en tamaño grande	Personal administrativo Director del centro	Febrero 20 del 2022, hora 14:00 pm.

En la tabla 49 se puede observar todas las actividades recursos y responsables para llevar a cabo la mejora de la dimensión de elementos tangibles, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente.

Estrategias para Mejorar la Capacidad de Respuesta

La dimensión de capacidad de respuesta es uno de los factores que tienen un menor promedio de satisfacción, por lo que se elabora una estrategia que pueda aumentar la satisfacción de esta dimensión.

Tabla 56

Estrategias para Mejorar la Dimensión de Capacidad de Respuesta

Actividades	Objetivo	Recursos	Responsables	Cronograma
Realización de un estudio en el cual se vea reflejado el número máximo de pacientes que pueda atender cada uno de los Psicólogos de la clínica Hogares Kairós. Así se podrá tener un mejor manejo de los horarios de tratamiento y de la terapia psicológica.	Brindar tiempos óptimos de tratamiento a los usuarios.	Evaluaciones sobre el avance de cada usuario Entrevistas al personal de Psicología Computador	Responsable de talento humano	Enero 3 del 2022, hora 10:00 am
Efectuar una planificación en donde cada uno de los profesionales tengan conocimiento de un cronograma en donde conste la actividad a realizarse de manera individual y grupal con la gente que se encuentra en tratamiento.	Evitar la pérdida de tiempo y el cruce de espacio físicos.	Computador Panel Informativo Impresora	Director Técnico Trabajadora Social	Todos los meses, de forma semanal, cada lunes 8:00 am.

En la tabla 50 se puede observar todas las actividades recursos y responsables para llevar a cabo la mejora de la dimensión de capacidad de respuesta, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente.

Estrategias para Mejorar la dimensión de fiabilidad

La dimensión de fiabilidad es la variable que menos puntaje tiene según los resultados que se muestran en las encuestas, es por tal motivo, que se planifica una estrategia en donde la empresa pueda mejorar este punto y aumentar el nivel de satisfacción de los clientes.

Tabla 57
Estrategias para la Dimensión de Fiabilidad

Actividades	Objetivo	Recursos	Responsables	Cronograma
Implementar un software que permita realizar un seguimiento del estado de salud de los pacientes como el avance en la terapia. Así el profesional podrá subir sus evaluaciones de forma temprana y mantener un canal de comunicación con los familiares del paciente	Brindar de rápida información verídica del estado de salud de los usuarios	Computador Software	Director general Talento Humano Profesionales de Salud	Marzo 2 del 2022, hora 10:00 am.
Reuniones periódicas con los usuarios que están en rehabilitación y familiares.	Dar a conocer los servicios y tiempos en los cuales se brindan las atenciones.	Computador Trípticos Proyector	Profesionales de Salud	Enero a Julio del 2022, día 12 de cada mes, hora 11:00 m.
Habilitar buzón de sugerencias y quejas	Conocer las circunstancias que causan insatisfacción en los usuarios	Caja de metal	Recepcionista	Enero 20 del 2022, hora 10:00am

En la tabla 51 se evidencia la propuesta de actividades que se requieren realizar para mejorar la satisfacción en esta dimensión.

Estrategias para la dimensión de seguridad

La mayoría de la población encuestada manifiesta estar satisfecha con esta dimensión, pero sin embargo es necesario mencionar que también existe población en desacuerdo, por lo que en este apartado mencionaremos actividades para aumentar la satisfacción en esta dimensión.

Tabla 58
Estrategias para la Dimensión de Seguridad

Actividades	Objetivo	Recursos	Responsables	Cronograma
Capacitaciones mediante cursos o seminarios del personal humano que trabaja en la clínica Hogares Kairós para que puedan entablar buenas relaciones con los pacientes y con el personal que forma parte de la clínica de rehabilitación.	Establecer buenas relaciones entre el personal con el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios	Instructor Asistencia del personal Trípticos Refrigerio	Talento Humano	Enero a Julio del 2022, día 15 de cada mes, hora 15:00 pm. Enero 25 del 2022, hora 14:00 pm.
Capacitaciones al personal de salud sobre como dirigirse al usuario de forma respetuosa	Aumentar el respeto hacia el usuario.	Computador Trípticos Proyector	Talento Humano	Marzo 25 del 2022, hora 14:00 pm. Junio 25 del 2022, hora 14:00 pm.
Conseguir convenios con instituciones para actualizar los conocimientos sobre las adicciones	Lograr mayores conocimientos de los profesionales de salud	Profesionales capacitados en adicciones Computador Libretos Proyector	Director general Director Técnico	Enero 28 del 2022, hora 10 am Marzo 28 del 2022, hora 10 am Mayo 28 del 2022, hora 10 am

En la tabla 52 se manifiestan las estrategias que se dese realizar para conseguir aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios del CETAD Hogares Kairós.

Presupuesto de implementación de estrategias

Como se tiene conocimiento, los presupuestos son una parte fundamental de los procesos de gestión en una empresa. Por lo que en la planificación realizada se detallan los siguientes rubros a usarse para aumentar la satisfacción del usuario. Los rubros de construcción se obtuvieron mediante una solicitud de una proforma a un profesional de Arquitectura que labora de forma independiente, los rubros de sistemas informáticos fueron presupuestado por la empresa REDESK, que es una empresa que brinda soporte informático en el Austro Ecuatoriano.

Tabla 59
Presupuesto para Implementar las Estrategias

Actividades	Recursos	Costo	Costo total
Conformación de una comisión para realizar un recorrido trimestral, para poder observar todas las falencias que se presentan en el centro de rehabilitación	Formularios Carpetas Esferos	3,00 1,25 1,50	5,75
Se realiza un recorrido junto a un Arquitecto o un Ingeniero Civil para que pueda implementar una reserva de agua, la cual facilitará la distribución del agua potable cuando existan cortes. De la misma manera realizar un estudio de factibilidad para mejorar las redes de desagües que conducen el agua contaminada hacia el alcantarillado de la zona.	Estudio realizado por un ingeniero civil o arquitecto Materiales de construcción Tanque de reserva Tubos	650 5000 300 800	6750
Readecuación de la señalización y aumentar el tamaño de la señalética	Señalética en tamaño grande	200	200
Realización de un estudio en el cual se vea reflejado el número máximo de pacientes que pueda atender cada uno de los Psicólogos de la clínica Hogares Kairós. Así se podrá tener un mejor manejo de los horarios de tratamiento y de la terapia psicológica.	Evaluaciones sobre el avance de cada usuario Entrevistas al personal de Psicología Computador	Recurso de la empresa	
Efectuar una planificación en donde cada uno de los profesionales tengan conocimiento de un cronograma en donde conste la actividad a realizarse de manera individual y grupal con la gente que se encuentra en tratamiento.	Panel Informativo Computador Impresora	45 Recurso de la empresa	45
Implementar un software que permita realizar un seguimiento del estado de salud de los pacientes como el avance en la terapia. Así el profesional podrá subir sus evaluaciones de forma temprana y mantener un canal de comunicación con los familiares del paciente	Computador Software	Sala de reuniones 800	800
Reuniones periódicas con los usuarios que están en rehabilitación y familiares.	Computador Sala de reuniones Proyector Trípticos	Recurso de la empresa 10	10
Habilitar buzón de sugerencias y quejas	Caja de metal	30	30
Capacitaciones mediante cursos o seminarios del personal humano que trabaja en la clínica Hogares Kairós para que puedan entablar buenas relaciones con los pacientes y con el personal que forma parte de la clínica de rehabilitación.	Instructor Asistencia del personal de la empresa Trípticos Refrigerio	200 10 30	240
Capacitaciones al personal de salud sobre como dirigirse al usuario de forma respetuosa	Trípticos Computador Proyector Sala de reuniones	10 Recurso de la empresa	10
Conseguir convenios con instituciones para actualizar los conocimientos sobre las adicciones	Profesionales capacitados en adicciones Computador Proyector Libretos	150 Recurso de la empresa 25	175
Total			8 265,75

En la tabla 53 se puede observar los presupuestos destinados para cada actividad del plan de mejoras, teniendo como total una cantidad de \$ 8 265,75 dólares americanos; el valor más alto es representado por la actividad de realizar estudios y reubicar las tuberías de desagüe y los servicios higiénicos.

Análisis costo beneficio

Al observar el presupuesto que se va a usar para las mejoras del servicio de la clínica Hogares Kairós, se puede evidenciar que no es un costo muy representativo, debido a que este no debe ser considerado como un gasto sino más bien como una inversión. Aguilera Díaz (2017), menciona que una empresa para tener eficiencia y eficacia en la calidad de los servicios este debe constantemente realizar planificaciones de mejora y para ello debe basar su accionar en estudios que se realicen en la empresa y mediante el crecimiento global y difusión de conocimientos y tecnología.

Entonces, al ser esta proyección resultado de un estudio realizado en la empresa es beneficioso realizar cada una de las actividades. Cada estrategia tiene objetivos claros los mimos que permiten verificar en qué medida benefician a la empresa, de tal modo que cada falencia encontrada va a ser resuelta, ganando con esto mayor grado de satisfacción en los usuarios y aumentando la calidad de los servicios que se brindan.

Al existir mayor satisfacción la empresa va a ser beneficiada de diferentes maneras y entre ellas esta: a) aumento del valor agregado; b) prestigio de la institución; c) mayor número de clientes; d) mayor competencia dentro del mercado; y, e) éxito de la organización. Por lo tanto, el costo es mínimo a comparación de los beneficios que la empresa va a obtener.

Conclusiones

En este proyecto de investigación se detalló las principales bases teóricas y conceptuales que fundamentan e inciden en la calidad del servicio y satisfacción del cliente. Entre los cuales se tiene el modelo de calidad de servicio de Grönroos, el modelo de Brechas sobre la calidad en el servicio, el modelo de calidad de servicios de la Escuela Norteamericana denominado Modelo Servqual y por último el modelo de calidad denominado Servperf. La teoría que fundamenta esta investigación es la de Cronin y Taylor (1992), la misma que se enfoca en las percepciones que tienen los clientes acerca de la prestación de servicios. Los conceptos de calidad, calidad en los servicios de salud, concepto de servicio, conceptos de las fuerzas de Porter, análisis PESTA, FODA son los más importantes en esta investigación.

Al analizar estudios similares a nivel internacional y nacional sobre los factores que inciden en la calidad del servicio y satisfacción del cliente se evidencio que la mayoría de estudios tienen un nivel general elevado de satisfacción, pero que sin embargo, existe población que se encuentra disconforme con los tiempos de espera, instalaciones físicas, relaciones interpersonales, trato del personal, mala comunicación, malas planificaciones en los horarios de las citas, entre otros, los mismos que sugieren mejorar para elevar el nivel de satisfacción.

La metodología que se usó en la investigación tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo, de tipo descriptivo no experimental con un alcance transversal. Las técnicas de recolección fueron la entrevista y el cuestionario validado, la misma que se midió en una escala de Likert, y para el análisis de los datos de uso el programa estadístico SPSS 22.0. Los clientes del Centro Especializado en Tratamiento de Alcohol y Drogas Hogares Kairós ubicado en la ciudad de Azogues están satisfechos con los servicios que han recibido, los

porcentajes de satisfacción medidos sobre cinco puntos son: a) en la dimensión de tangibilidad 4,25; b) en la dimensión de capacidad de respuesta 4,02; c) en la dimensión de seguridad 4,09; d) en la dimensión de empatía 4,21; y e) en la dimensión de fiabilidad 3,95. La satisfacción es elevada, pero, sin embargo se tiene que seguir trabajando para obtener que toda la población este satisfecho en todas las dimensiones.

La planificación de actividades para mejorar la gestión de calidad del servicio que se brinda a los clientes de la empresa está basada en 11 actividades, las mismas que han sido planificadas de acuerdo a los problemas evidenciados. Se inicia con la formación de comisiones para realizar un recorrido por las instalaciones y observar las falencias existentes, luego se debe realizar análisis para mejorar la infraestructura y evitar las faltas de agua, efectuar estudios para optimizar el trabajo de los profesionales y el tiempo de las terapias, visualizar los cronogramas con las actividades a realizarse con el fin de evitar pérdida de tiempo y malos ratos, implementar software para llevar de mejor manera la información, fomentar capacitaciones sobre el trato a los usuarios, relaciones personales, trabajo en equipo y actualización de conocimientos sobre adicciones. El presupuesto del plan de acción es de \$ 8 265,75 dólares americanos, los mismos que no serán un gasto sino una inversión, ya que al mejorar los servicios aumentara el nivel de satisfacción de los usuarios, siendo este un valor agregado para la empresa.

Recomendaciones

En esta investigación se obtuvieron grandes resultados sobre los cuales hay que trabajar para seguir mejorando, es por eso que se manifiestan las siguientes recomendaciones:

- En futuras investigaciones seguir fortificando los conocimientos sobre las teorías de calidad y satisfacción, con la finalidad de que todos los integrantes de la empresa sepan seguir la secuencia de una atención con calidad en los servicios que se brindan.
- Seguir analizando los estudios similares que se realicen en otras ciudades o países, con el fin de conocer las dimensiones de calidad que otras empresas utilizan y ver si es factible incorporarlas en la clínica para conseguir satisfacción del usuario.
- Se recomienda a la institución continuar con la medición de la calidad de servicios y la satisfacción del usuario, pudiendo adaptar el cuestionario a sus necesidades. Este les permitirá seguir evidenciando si existe falencias en los servicios brindados, de tal manera que si existe insatisfacción se realice actividades para corregir.
- Efectuar nuevos estudios donde se relacione la satisfacción del cliente con el clima organizacional, con la finalidad de tener mayor información sobre factores que influyen en la perspectiva de los clientes.
- Realizar seguimiento del plan de acción para mejorar la satisfacción del cliente, de esta manera se podrá verificar los beneficios y corregir falencias a tiempo.

REFERENCIAS

- ACESS. (2020). *Centros especializados en el tratamiento a personas con consumo problemático de alcohol y otras drogas*. Quito: Sistema Nacional de Información .
- Aguilera Díaz, A. (2017). El costo-beneficio como herramienta de decisión en la inversión en actividades científicas. *Scielo*, 11(2).
- Alcívar Trejo, C., Calderón Cisneros, J., & Jácome Vera, N. (2015). ¿EL USO DE LAS Drogas Afecta A La Sociedad O “Contribuye Al Turismo”? Y Sus Riesgos En Los Jóvenes Y Adolescentes. *Revista Contribuciones a las ciencias Sociales*, 27. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/2015/01/drogas.html>
- Alén, G., & Brea, F. (2006). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor, su evaluación en el ámbito del turismo termal*. España: Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.
- Allcahuamán, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Álvarez, J., Álvarez, I., & Bullón, J. (2006). *Introducción a la calidad. Aproximación a los Sistemas de Gestión y Herramientas de Calidad*. España: Gesbiblo.
- Álvarez Juan, Salvador, C., Gabriela, M., Claudia, Á., Abigahil, O., & Maribel, P. (SN). *La investigación Cualitativa*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Andrea, A., Sgró, J., Cappa, O., & Ojeda, J. (2014). la percepción de los usuarios de un programa de tratamiento ambulatorio en adicciones. una exploración focalizada en la satisfacción con el tratamiento. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 275–288. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2819/281948416007.pdf>
- Arnaez Montaraz, C., Marina Gónzales, P., Secades Villa, R., & Fernández Hermida, J. (2004). *Calidad asistencial y satisfacción de las mujeres a tratamiento por drogodependencia en Asturias*. Asturias: Universidad de Oviedo.
- Asamblea Nacional. (2020). *Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación*. Quito-Ecuador: Asamblea Nacional de la República del Ecuador.
- Ávalos García, M. I. (2010). *La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas*. Villahermosa, México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco .
- Barraca, J. (S.F.). *Terapia Individual*. Madrid, España.
- Bejarano, J. (2000). *El consumo de drogas como problema de salud pública: desafíos para la investigación y la formulación de políticas*. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ. Obtenido de <http://books.scielo.org/id/rmmbk/pdf/briceno-9788575415122-13.pdf>

- Benavides , C., & Llumitaxi, E. (2009). *Diseño de un plan estrategico, basado en la metodologia de Balanced Scorecard e Implementacion de un sistema para los principales indicadores del area de ventas de una importadora y distribuidora de calzado en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil : Escuela Superior Politecnica del Litoral.
- Benedito Monleón, C., Carrió Rodríguez, C., Valle del Valle, G., & Domingo González, A. (2004). Protocolo de tratamiento psicológico grupal para abordar sintomatología depresiva. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*.
- Berger , C. (1993). Kanos Methos for understading customer-defined quality. *Center for quality Managment Journal* , 3-35.
- Blázquez Morales , S., Pavon Leon , P., & Gogeochea Trejo, M. (2015). *Calidad de Atención desde la perspectiva del usuario en una comunidad terapuetica en Veracruz*. Vera Cruz: Revista de Investigación en Salud Universidad de Boyacá .
- Blázquez Morales, M., Pavón León, P., & Gogeochea Trejo, M. (2015). *Calidad de la atencion desde la perspectiva del usuario en una comunidad terapéutica en Veracruz, México*. Veracruz-México: Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá.
- Botella Navarro, J. (2002). *Sociedad y drogas: una perspectiva de 15 años*. Madrid: FAD .
- Braganza, E. (01 de 10 de 2017). El alcoholismo, un gran problema en Ecuador. *La Hora*.
- Bustamante , M., Zerda , E., Obando , F., & Tello, M. (2019). *Fundamentos de la Calidad de Servicio, Modelo Servqual*. Guayaquil: Revista Empresarial. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-FundamentosDeCalidadDeServicioElModeloServqual-7361518.pdf
- Carlos E. Flores, Natalia Rivas. (2019). Centros de tratamiento de adicciones: el peligroso limbo entre la legalidad y la clandestinidad. Ecuador. Obtenido de <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/15167.pdf>
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (s.f.). *Control Estadístico de Procesos*. Mar del Plata - Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1617/1/12_control_estadistico.pdf
- Castaño , G., & Claderon , G. (2014). Problemas asociados al consumo de alcohol y drogas en estudiantes universitarios. *Latino -Am. Enfermagem*. doi: 10.1590/0104-1169.3579.2475
- Castillo Zamora, L. (2018). *Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán* . Lima: Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo.

- Centro Español de Solidaridad . (22 de diciembre de 2017). *Proyecto Hombre* . Obtenido de <https://www.proyectohombremadrid.org/wordpress/las-mejores-app-del-2017-te-ayudaran-adiccion/>
- CETAD Hogares Kairós. (2020). *Plan de Intervención para Personas con Consumo Problemático de Alcohol y Drogas*. Azogues- Cañar: Hogares Kairós.
- Colmenares, O., & Saavedra, J. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. Buenos Aires: Técnica Administrativa. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
- Conlledo Ramazzini, J. (2005). *Centro de tratamiento y rehabilitación para drogadictos* . Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional Constituyente.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos. (1969). *Convención Americana Sobre Derechos Humanos Suscrita En La Conferencia Especializada Interamericana Sobre Derechos Humanos (B-32)*. Costa Rica: Departamento de Derecho Internacional-Secretaría de Asuntos Jurídicos.
- Dagnino, J. (2014). Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson. *Revista Chilena de Anestesiología*, 43(2).
- Datosmacro. (2019). *Ecuador: Población*. Obtenido de Datosmacro: <https://datosmacro.expansion.com/demografia/poblacion/ecuador>
- De Gracia, P. (2018). *Metodología de la investigación clínica: las 5 herramientas del investigador*. Createspace Independent Publishing Platform.
- Declaración Universal de Derechos Humanos. (2015). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Naciones Unidas.
- Delgado Vélez, V. M. (2019). *Diagnóstico de la calidad de servicio de los centros de rehabilitación para alcohólicos y drogadictos en los cantones Manta y Montecristi*. Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí .
- Deming, W. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Díaz Díaz, D. (2020). *Estudio del usuario potencial para ofrecer los servicios de rehabilitación del consumo de sustancias psicoactivas (spa) en Montería, Córdoba*. Córdoba-Colombia: Biblioteca Digital de la Universidad de Córdoba.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *SciELO- Investigación en investigación médica*, 2(7).

- Donabedian, A. (2001). *Revista Calidad Asistencial*, 29-38. Obtenido de https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
- Drucker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Barcelona: Editorial Sudamericana.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Colombia: INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales.
- El Comercio. (10 de junio de 2016). *Seis urbes en Ecuador se exceden en contaminación ambiental, según OMS*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/tendencias/ciudades-ecuador-polucion-enfermedades-contaminacion.html>
- El Comercio. (enero de 4 de 2020). *Quito y Guayaquil enfrentan la adicción a las drogas*.
- El Universo. (9 de febrero de 2021). Riesgo país del Ecuador sube 172 puntos desde el proceso electoral; se ubica en 1.263 puntos. *El Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2021/02/09/nota/9619665/riesgo-pais-ecuador-elecciones-presidenciales-incertidumbre-segunda>
- Espinoza, R. (s.f.). *El ciclo de vida de un producto y sus 4 etapas*. Obtenido de <https://robertoespinoza.es/2018/11/04/ciclo-de-vida-de-un-producto>
- Fabricio, V. C. (2019). *Internamiento Forzado En Las Clínicas De Rehabilitación Para Adicciones ¿Una Práctica Delictual?* Santo Domingo.
- Flores , C., & Rivas , N. (2019). *Centros de tratamiento de adicciones: el peligroso limbo entre la legalidad y la clandestinidad*. Quito: Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales .
- Fossi, L., Castro, L., Guerrero , W., & Vera , L. (2013). Funciones administrativas y la participación comunitaria. *Orbis-Revista Científica Ciencias Humanas* , 44-63.
- Franco Ortega, J. (1968). *La Organización de Estados Americanos*. Bogotá: Instituto Americano de Ciencias Agrícolas O.E.A.
- García Rodríguez, J. (s/n). *La importancia de mantener la fidelidad de los clientes como un activo estratégico de gran valor para la marca*. Vigo: Universidad de Vigo.
- García, J. (2004). Estudios Descriptivos. *Nure Investigaciòn* , 7.
- Garralda, J. (1999). La cadena de valor. *IE Business School*. Obtenido de <https://mbaramiromamani.files.wordpress.com/2011/12/lectura-cadena-de-valor.pdf>
- González Sánchez , J. (2015). Modelo de Brechas del Servicio. *Linkedin*.
- González, D. (2019). Informe de la ONU sobre drogas: más consumidores y más muertos en el mundo. *FRANCE 24*, 1.

- González, J. (sn). Satisfacción del cliente, guía para retener a los usuarios. *Scoreapps*.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Gronroos, C. (1984). *Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones de marketing*. Helsingfors: Periodico Europeo de Marketing.
- Grönroos, C. (1988). Calidad de servicio: los seis criterios de una buena calidad de servicio percibida. *Review of Business*, 9, 10-13.
- Haro, F., Córdova, N., & Chog, T. (2016). Modelos de Satisfacción, Fundamentación teórica y criterios de aplicación. *Gaceta Sansana*, 1-9.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2004). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernandez Sampieri, R. (2011). Los metodos mixtos. *Acontecer Digital*.
- Hoffman, D. (2012). *Marketing del servicio: conceptos, estrategias y casos*. México: Cengage Learning.
- Horovitz, J. (1991). *La Calidad del Servicio*. Madrid, España: Editorial McGraw Hill,.
- Ibarra, L., & Casas, E. (2015). Aplicación del modelo SERVPERF en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 229-260.
- INEC. (2010). *Fascículo Provincial del Cañar*. Quito: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/canar.pdf>
- INEC. (2010). *Hábitos ambientales de los hogares ecuatorianos*. Quito: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
- INEC. (2011). *Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico NSE*. Quito: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
- INEC. (2016). *Directorio de Empresas y Establecimientos*. Quito: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadísticas_Económicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2016/Principales_Resultados_DIEE_2016.pdf
- INEC. (2020). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Quito: Instituto Nacional de Estadísticas Y censos.
- INEC. (2021). *Informe ejecutivo de las Canastas Analíticas: básica y vital*. Quito-Ecuador: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (s.f.). *INEN promueve norma que proporciona un sistema de gestión de calidad integral, en el gobierno local*. Quito: Instituto Ecuatoriano de Normalización.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2020). *Índice de Precios al Consumidos, octubre 2020, Estadísticas Económicas*. Quito : Dirección de Estadísticas Económicas (DECON).
- Instituto Nacional sobre el Abuso de Drogas. (2013). *Enfoques de tratamiento para la drogadicción – DrugFacts*. Estados Unidos: Institutos Nacionales de la Salud; Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.
- Intriago Ortiz, E., & Mendoza Jimenez, M. (2017). *APLICACIÓN DE MODELO SERVQUAL PARA POTENCIALIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DISNEY PARK, QUITO*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Izquierdo Gonzales , T., & Leon Collantes, K. (2019). *“Nivel De Calidad Del Servicio Del Centro Medico Citamedic, Cajamarca 2019 Según Modelo Servperf*. Cajamarca-Perú: Universidad Privada del Norte .
- Jaramillo , J. (2002). *La Gerencia del servicio Karl Albrecht*. Chía, Cundinamarca: Universidad de la Sabana.
- Kloter, P. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Prentice Hall.
- Koob, G., & Volkow, N. (26 de Agosto de 2010). Neurocircuitos de la Adicción. *Revista de Neuropsicofarmacología*. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2805560/>
- Liz Ham ui Sutton, Ruth Fuentes García, Rebeca Aguirre Hernández, Omar Fernando Ramírez de la Roche. (2013). Expectativas y experiencias de los. *Primera edición*. México, Distrito Federal . Obtenido de <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
- Llano , C., & Hermida, P. (2016). *Calidad De La Atención De Enfermería Relacionado Con El Grado De Satisfacción De Los Pacientes En El Servicio De Cirugía Del Hospital Enrique Garcés De La Ciudad De Quito*. Quito, Ecuador: Universidad Central Del Ecuador.
- Lledó Balaguer, S. (2013). Importancia De La Dirección Estratégica En La Empresa. *3C Empresa. Investigación Y Pensamiento Crítico*,. Obtenido de <http://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-empresa/article/view/154>
- López , V., & Pérez , J. (2011). *Técnicas de recopilación de datos en la investigación científica*. La Paz, Bolivia: Revista de Actualización Clínica Investiga.

- López Mosquera, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- López, J. (2010). El rol del psicólogo en el ámbito de la salud: de las funciones a las competencias profesionales. *Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología*, 233-255.
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Scielo*, 9(08).
- Losada, M., Rodríguez, A., & Hernández, M. (2011). *Propuesta metodológica para medir la calidad del servicio de consulta externa en medicina general*. Cali, Colombia: Estudios Gerenciales.
- Maita Rosado, García, M., & Cedeño Meza, J. (2016). *Causas y Consecuencias en el consumo de drogas: un estudio de casos en estudiantes de bachillerato*. Manabí: Universidad Técnica de Manabí. doi:<https://doi.org/10.37117/s.v2i9.88>
- Mantilla, F. (2015). *Técnicas de muestreo: Un enfoque a la investigación de mercados*. Sangolquí.
- Maqueda, J., & Llaguno, J. (1995). *Marketing Estratégico para Empresas de Servicio*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Márquez, A. (2021). *Problemas ambientales en el Ecuador*. Quito: Ecología Verde.
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El Coeficiente De Correlación De Los Rangos De Spearman- Caracterización. *Revista Habanera De Ciencias Medicas*.
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Cochabamba: Revista Scielo.
- Mecanismo de Evaluación Multilateral. (2019). *Mecanismo de Evaluación Multilateral (MEM), Ecuador, informe de evaluación sobre políticas de drogas*. Quito: Organización de los Estados Americanos. doi:ISBN 978-0-8270-6888-9
- Milton, Q. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *TELOS*, 248-252.
- Ministerio de Salud Pública. (2020). *MSP vigila, controla y autoriza el funcionamiento de los establecimientos de salud públicos y privados*. Quito: Ministerio de Salud Pública. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/msp-vigila-controla-y-autoriza-el-funcionamiento-de-los-establecimientos-de-salud-publicos-y-privados/#:~:text=El%20Ministerio%20de%20Salud%20P%C3%ABlica,salud%20consagrado%20en%20el%20Art.>
- Ministerio de Salud Pública. (2015). *Modelo de atención integral residencial para el consumo problemático de alcohol y otras drogas, en establecimientos de salud de*

tercer nivel del Ministerio de Salud Pública. Quito-Ecuador: Subsecretaría Nacional de Provisión de Servicios, Proyecto Creación e Implementación de Servicios de la Red de Salud Mental Comunitaria y Centros Estatales de Recuperación de Adicciones.

Ministerio de Salud Pública. (2016). *Atención integral del consumo nocivo de alcohol tabaco y otras drogas.* Quito-Ecuador: Ministerio de Salud Pública.

Ministerio de Salud Pública. (2018). *Ministerio de Salud Pública lidera atención integral de drogas en el Ecuador.* Quito: Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social.

(S.F.). *Ministerio de Salud Pública.*

Minsal, D., & Pérez, Y. (2007). Organización funcional, matricial... En busca de una estructura adecuada para la organización. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007001000010

(2015). *Modelo de atención integral residencial para el consumo problemático de alcohol y otras drogas, en establecimientos de salud de tercer nivel del Ministerio de Salud Pública.* Quito.

Moreano Jalil, N. P. (2018). *Calidad de los Servicios Médicos y su Relación con la Satisfacción de los Pacientes del Hospital General Guasmo Sur de la Ciudad de Guayaquil.* Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

MSP. (2015). *Protocolo de atención integral del consumo nocivo de alcohol, tabaco y otras drogas.* Quito: Dirección Nacional de Normatización-Comisión de Salud Mental-MSP.

MSP. (s.f.). *Instructivo para otorgar el permiso anual de funcionamiento a los centros de recuperación para tratamiento a personas con adicciones o dependencia a sustancias psicoactivas.* Quito-Ecuador: Ministerio de Salud Pública. Obtenido de <https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnvcv/archivos/INSTRUCTIVO%20PERMISO%20ANUAL%20DE%20FUNCIONAMIENTO%20CENTROS%20DE%20RECUPERACION.pdf>

Noticias del Cañar. (25 de Mayo de 2013). Alto Consumo de Alcohol y Drogas en colegios. *Noticias del Caña.*

Observatorio de Drogas de Colombia. (2017). Comisión Interamericana para el Control del Abuso de Drogas (CICAD). *Observatorio de Drogas de Colombia.*

OEA. (junio de 3 de 2009). Obtenido de Estados Miembros: https://www.oas.org/es/acerca/estados_miembros.asp

OEA. (s.f.). *El problema de drogas en las Americas - Estudios. Drogas y desarrollo.* Washington DC: Organización de los Estados Americanos - Secretaría General. Obtenido de

http://www.cicad.oas.org/drogas/elinforme/informeDrogas2013/drugsDevelopment_ESP.pdf

- OMS. (2016). *La dimensión de salud pública del problema mundial de las drogas*. Organización Mundial de la Salud.
- Organización de los Estados Americanos, & Comisión Interamericana para el Control de Abuso de Drogas. (2019). *Informe sobre el Consumo de Drogas en las Américas 2019*. Washington DC: Organización de los Estados Americanos.
- Organización de los Estados Americanos. (22 de 1 de 2021). *Inter-American Observatory on Drugs (OID)*. Obtenido de Organización de los Estados Americanos: http://www.cicad.oas.org/Main/Template.asp?File=/oid/default_spa.asp
- Organización Mundial de la Salud. (11 de Mayo de 2016). OMS. Obtenido de Los diferentes conceptos de calidad en salud: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- Organización Mundial de la Salud. (11 de Mayo de 2016). Obtenido de Los diferentes conceptos de calidad en salud: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura. *Revista de marketing*, 41-50.
- Pascual Soler, M. (2004). *Hábitos de compra y calidad de servicio (una aplicación en establecimientos de alimentación mediante diseño de encuesta)*. Valencia-España: tesis Doctoral. Facultad de Psicología, Departamento de Metodología de las Ciencias del Comportamiento.
- Pérez de los Cobos, J., Valderrama, J., Valero, S., Sánchez, N., Gich, I., & Trujols, J. (2012). Encuesta sobre la satisfacción de los pacientes dependientes de heroína de la Comunidad de Valencia con los centros de tratamiento con metadona. *ScienceDirect*, 14, 66-72.
- Pérez, M., Merli, G., Ramoni, J., & Valbuena, M. (2018). *Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma*. Colombia: Universidad de Santander.
- Pericacho, F., Perona, M., Román, M., & Candelas, M. (2014). Evaluación del grado de satisfacción experimentado por los drogodependientes de tres dispositivos residenciales en la Comunidad de Madrid. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*(58), 172-185. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/284966-Text%20de%20article-392557-2-10-20160615.pdf>
- Pértegas, S., & Pita, S. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Coruña, España: Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística.

- Piedrahita, E. (2005). *La evaluación de tecnología, un proceso estratégico y estocástico*. Bogotá: Revista EIA.
- Pinto Núñez, P. (1998). Las drogas en la historia. *Revista Científica Salud Uninorte, Vol 13, Vol 13*. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/4217/5873>
- Pizzo, M. (22 de marzo de 2011). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Obtenido de Como servir con excelencia: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Porter, M. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. *Harvard Business Review*. Obtenido de https://utecno.files.wordpress.com/2014/05/las_5_fuerzas_competitivas-_michael_porter-libre.pdf
- Portocarrero Núñez, A. (2015). *La calidad de servicio del area de operaciones y su influencia en la satisfacción de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Leon XIII*. Trujillo- Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Prefectura del Cañar. (2014). *Inauguran campaña de buenas prácticas ambientales en el GPC*. Obtenido de http://www.gobiernodelcanar.gob.ec/public_html/noticias/inauguran-campana-de-buenas-practicas-ambientales-en-el-gpc.298
- Primicias. (06 de junio de 2020). Empresas ecuatorianas tienen una brecha tecnológica que reducir. *Primicias*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/empresas-ecuador-brecha-tecnologica-cubrir/>
- Provincia del Cañar. (s.f.). *Lugares turísticos del Cañar*. Obtenido de Provincia del Cañar: <https://www.goraymi.com/es-ec/canar/provincias/provincia-canar-a44affcd#:~:text=Actividades%20de%20las%20Fiestas%3A%20El,y%20cultura%20del%20pueblo%20Ca%C3%B1ari>.
- Ramírez Carvajal, A. (03 de 10 de 2017). Servqual o Servperf: ¿otra alternativa? *Sinapsis-Revista de Investigaciones de la Institución Universitaria EAM*, 59-63. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ServqualOServperf-6172070.pdf>
- Ramos Galarza , C. (2020). *Los alcances de una Investigación* . Ecuador: Dialnet.
- (2012). *Reglamento para la regulación de los centros de recuperación para tratamiento a personas con adicciones o dependencias a sustancias psicoactivas*. QUITO.
- Riveros, M. I. (2007). *Calidad y Atención Integral de Salud: dos conceptos inseparables*. Chile .

- Rodríguez Pérez, P. (2001). Perspectiva Histórica sobre la calidad de la atención sanitaria: evolución, tendencias y métodos. *Revista Arbor CLXX*, 371-381. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/194106112.pdf>
- Sàenz , K., Gorjòn , F., Gonzalo , M., & Díaz , C. (2012). *Metodología para la investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales y jurídicas*. Madrid: Editorial DYKINSON, S.L.
- Sanango Aucacama, R. (2017). *Programa De Prevención Y Reducción Del Uso Y Consumo De Alcohol, Tabaco Y Otras Drogas En El Personal Del Distrito De Salud 03d02 Cañar*. Ambato: Universidad Regional Autónoma De Los Andes.
- Secretaría Nacional de Planificacion y Desrrollo-Senplades. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir*. Quito-Ecuador: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo-Senplades.
- Secretaria técnica de prevención integral de drogas. (2017-2021). *Plan Nacional De Prevención Integral Y Control Del Fenomeno Socio Economico De Las Drogas*. Quito: Secretaria tecnica de prevencion integral de drogas.
- Segarra Cumbe , K., & Serrano Béjar , M. (2016). *Satisfacción De Pacientes Del Área De Obstetricia, Con La Atención De Médicos Y Enfermeras. Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca-Ecuador. 2016*. Cuenca: Universisad de Cuenca.
- SENPLADES. (26 de octubre de 2017). *Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021*. Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf
- Silva Paredes, L. A. (2019). *Desarrollo de un Sistema de Evaluación de la Calidad del Servicio en los Hostales de la Ciudad de Puyo*. Puyo: Universidad Pontificia Católica del Ecuador.
- Solórzano Soto, R., Márquez Allauca, V., & Márquez Allauca , K. (2017). Terapia cognitiva-conductual para rehabilitación, reinserción social del adicto y minimización de factores biopsicosociales. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 752-769.
- Taipe, J., & Pazmiño , F. (2015). Consideración de los factores o fuerzas externas e internas a tomar en cuenta para el análisis situacional de una empresa. *Fundación Dialnet*, 163-183.
- Tarí Guilló, J. (2013). *Calidad total: Fuente de ventaja competitiva*. Compobel, S.L. - Murcia: Publicaciones Universidad de Alicante. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/13445/1/Tari_Guillo_Calidad_total.pdf
- Thompson, I. (Julio de 2006). *La satisfacción del cliente*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/52648624/Lectura_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLa_Satisfaccion_del_Cliente.pdf&X-Amz-

Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200206%2Fus-east-1%2Fs3%2

- Torres , M., & Vásquez, C. (2011). Contribución de la información en la calidad de los servicios. : *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 55-70.
- Torres , M., Paz , K., & Salazar , F. (s.f.). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. Universidad Rafael Landívar .
- Torres, W. (22 de septiembre de 2020). Economía. *Primicias*.
- Tse, D., Nicosia, F., & Wilton , P. (1990). *La satisfacción del consumidor como proceso*. Psicología del Marketing.
- Universo, E. (21 de Octubre de 2019). Computadoras, tabletas y celulares ya ingresan al Ecuador con cero aranceles. *El Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/10/21/nota/7569929/computadores-tabletas-telefonos-inteligentes-ya-ingresan-ecuador>
- UNODC. (2017). *III Estudio epidemiológico andino sobre consumo de drogas en la población universitaria, Informe Regional, 2016*. Ecuador: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito.
- Uribe Macías, M. (25 de Octubre de 2011). *Marco teórico del servicio y de la calidad, de un modelo de gestión de calidad en el servicio al cliente, para las grandes superficies de la ciudad de Ibagué*. Obtenido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/282330808_Marco_teorico_del_servicio_y_de_la_calidad_de_un_modelo_de_gestion_de_calidad_en_el_servicio_al_cliente_para_las_grandes_superficies_de_la_ciudad_de_Ibague
- Uribe Macías, M. (2013). Modelo de Gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies. *Revista Lebre*, 333-354.
- Valencia , E. (2015). *Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos* . Guayaquil: Universidad Politecnica Salesiana.
- Veintimilla, R., & Veintimilla , S. (2014). *Plan estratégico de mejoramiento del programa de medicina prepagada ECUADANITAS S.A. Basado en la satisfacción del cliente en el Distrito Metropolitano de Quito*. Quito: Universidad Politecnica Salesiana Sede Quito.
- Velásquez Carranza, D., & Pedrão, L. (2005). *Satisfacción personal del adolescente adicto a drogas en el ambiente familiar durante la fase de tratamiento en un instituto de salud mental*. Brazil: *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/S0104-11692005000700011>

Villagómez, J., Mora , Á., Barradas , D., & Vázquez , E. (2014). El analisis FODA como herramienta para la definicion de lineas de investigacion. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 35, 1121-1131.

World Health Rankings. (2018). *Ecuador, Consumo de Drogas*. Obtenido de World Health Rankings: <https://www.worldlifeexpectancy.com/es/ecuador-drug-use>

Yupa, A. (2018). *Calidad De Los Servicios Obstétricos Y Su Relación Con La Satisfacción Del Control Prenatal En Centro De Salud Venus Del Rio Venus*. Guayaquil : Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil .

Apéndices

Apéndice A

Preguntas para entrevistar a los profesionales de salud de la clínica CETAD Hogares

Kairós.

- Usted que profesión posee y cuantos años de servicio tiene dentro de esta institución.
- Del uno al cinco, usted cómo calificaría el servicio de rehabilitación que brinda la institución a sus clientes.
- Considerando su experiencia profesional, que probabilidades existe de que recomiende el servicio de rehabilitación que oferta esta clínica.
- Usted cómo describiría el trato que brinda el personal que labora en esta casa de salud hacia los usuarios que ingresan a la misma.
- Usted considera que el espacio físico y sus instalaciones son las adecuadas para el número de usuarios que se atienden en la institución.
- Usted como profesional de salud considera que el tiempo que se brinda de terapias psicológicas individuales, grupales y familiares es adecuado.
- Usted considera que la clínica debe mejorar algún aspecto para brindar mejores servicios de rehabilitación.

Apéndice B

Encuesta para Evaluar la Satisfacción de los clientes de la clínica CETAD Hogares Kairós.

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer si usted se siente satisfecho con la calidad de servicios que ofrece la clínica CETAD Hogares Kairós. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

Datos Sociodemográficos

1.- Sexo

a.	Femenino	
b.	Masculino	

2.- Edad

a.	13-24	
b-	25-39	
c.	40-54	
d.	55-65	
e.	>66	

3.- Lugar de residencia

a.	Urbano	
b.	Rural	

4.- Nivel de instrucción

a.	Primaria	
b.	Secundaria	
c.	Superior	
d.	Ninguna	

5.- Ocupación

a)	Estudiante	
b)	Empleado Privado	
c)	Empleado Público	
d)	Trabaja de forma independiente	
e)	No trabaja por el momento	

6.- ¿Está satisfecho/a con el servicio que brinda la Clínica Cetad Hogares Kairós?

a)	Si	
b)	No	

A continuación, se miden diferentes aspectos con las que se pretende valorar su opinión sobre el servicio que está recibiendo, usted debe marcar con una X en el cuadro que considere correspondiente, siendo 1 la mínima satisfacción y 5 la máxima.

Dimensiones		Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	A veces	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
		1	2	3	4	5
Elementos Tangibles						
7	En la clínica Cetad Hogares Kairós, existen instrumentos de valoración y tecnología para acceder a información de forma rápida y eficaz.					
8	En la clínica Cetad Hogares Kairós las instalaciones físicas (habitaciones, baños, sala de reuniones, área de comida, área de recreación, etc.) y servicios básicos (agua, luz, teléfono y alcantarillado) están en perfectas condiciones para su funcionalidad.					
9	En el centro Hogares Kairós existen suficientes señalizaciones, que sean claras y visibles para protección y orientación de los usuarios.					

Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
		10	Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de terapias psicológicas individuales, grupales y familiares que la ha brindado el personal de la clínica de rehabilitación Cetad Hogares Kairós.			
11	Se siente usted satisfecho con el personal de la clínica de rehabilitación Cetad Hogares Kairós al momento de brindar de forma rápida y oportuna la información que los familiares soliciten.					
12	La clínica de rehabilitación Cetad Hogares Kairós le brinda satisfacción en la disponibilidad de todos los servicios que le ofrecieron (alimentación, medicamento, consultas médicas, etc.).					

	Seguridad	1	2	3	4	5
13	El personal de la clínica de rehabilitación Cetad Hogares Kairós poseen conocimientos para brindar el servicio y dar soluciones a los problemas de salud que usted presenta.					
14	La clínica de rehabilitación Cetad Hogares Kairós cumple con la confidencialidad de la información obtenida, le da un trato justo y respeta sus derechos.					
15	La clínica Cetad Hogares Kairós ofrece confianza, transparencia y honestidad en su actuación.					

	Empatía	1	2	3	4	5
16	El personal de la clínica de rehabilitación Cetad Hogares Kairós muestra interés por los problemas de salud que usted presenta.					
17	El personal de la clínica de rehabilitación Cetad Hogares Kairós posee la capacidad de comprender las causas por las que se ha generado su enfermedad y trata de responder a las necesidades particulares que usted presenta.					
18	El personal de la clínica de rehabilitación Cetad Hogares Kairós provee atención utilizando lenguajes claros y sencillos					

	Fiabilidad	1	2	3	4	5
19	Los profesionales de la clínica hogares Kairós brindan información verídica de su estado de salud a sus familiares.					
20	Las atenciones de la clínica de rehabilitación Cetad Hogares Kairós son leales a los principios ofrecidos al momento de ingresar, responde a lo que usted esperaba.					
21	El tiempo de durabilidad del tratamiento de rehabilitación es adecuado para obtener buenos resultados en el tratamiento a personas con problemas de consumo de psicoactivos.					

Adaptado de: Cronin y Taylor (1992).

Apéndice C

Respuestas individuales de cada uno de los entrevistados.

Se realizaron quince entrevistas, donde participaron psicólogos, psiquiatra, médicos generales, trabajadora social, terapeuta ocupacional, enfermeras y auxiliares de farmacia. Cada uno de los participantes respondieron a las diferentes preguntas realizadas de las cuales se obtiene la siguiente información.

Pregunta 1: ¿Usted qué cargo posee y cuantos años de servicio tiene dentro de esta institución?

Entrevistado 1: Soy psicólogo y tengo trabajando en esta institución 7 meses aproximadamente.

Entrevistado 2: Soy psicólogo y estoy 1 año en Hogares Kairós

Entrevistado 3: Soy psicólogo clínico y llevo 1 año 5 meses trabajando en esta institución.

Entrevistado 4: Soy psiquiatra y tengo aproximadamente 11 meses laborando para esta institución.

Entrevistado 5: Soy enfermera y presto mis servicios aproximadamente 2 años.

Entrevistado 6: Soy psicólogo y tengo 1 año 3 meses en esta institución

Entrevistado 7: Soy enfermera y trabajo 1 año 2 meses en esta casa de salud.

Entrevistado 8: Soy médico general y trabajo en esta institución aproximadamente 2 años

Entrevistado 9: Soy psicólogo y brindo mis servicios en esta casa de salud 2 años.

Entrevistado 10: Soy médico general y tengo 2 años de trabajo en esta casa de salud.

Entrevistado 11: Soy psicólogo y tengo 3 años trabajando en esta institución.

Entrevistado 12: Soy terapeuta ocupacional y llevo en esta institución aproximadamente 2 años

Entrevistado 13: Soy auxiliar de farmacia y tengo 2 años de trabajo en esta casa de salud.

Entrevistado 14: Soy trabajadora social y llevo 2 años en esta institución.

Entrevistado 15: Soy enfermera y tengo 2 años de trabajo en esta casa de salud.

Pregunta 2: Del uno al diez, cómo calificaría el servicio de rehabilitación que brinda la institución a sus clientes, por qué

Entrevistado 1: En mi opinión la calificación que yo le daría es de 8, debido a que presenta buenas instalaciones físicas y personal altamente calificado para desarrollar sus labores, lo único que le falta a la institución es un poco de organización en la parte administrativa.

Entrevistado 2: yo le califico con un 7 debido a que la institución tiene problemas con los alcantarillados, lo que emana olores desagradables para todos lo que laboramos en esta casa.

Entrevistado 3: En mi opinión la calificación que le daría es de 5, por varias razones, una de ellas es la falta de organización, choque de horarios, falta de tiempo en terapias individuales, y además existe una comunicación no efectiva entre el personal.

Entrevistado 4: Considero una calificación de 7, es una institución que brinda buenos servicios de salud, posee instalaciones de primera, personal muy bien capacitado, pero como en todos lados existe fallas también y aquí es la falta de fluidez en los procesos ya

que por varias razones los tiempos no se cumplen o se atrasan por falta de registro de las actividades.

Entrevistado 5: Yo le doy una calificación de 6 puntos, la clínica es excepcional en todas sus áreas (instalaciones, personal, etc.) pero considero que le falta uno de los aspectos más importantes que es la organización del trabajo en equipo, ya que existen muchas falencias entre área y área por descoordinación.

Entrevistado 6: mi calificación es de 6, en mi percepción las instituciones de salud deben ser más organizadas y trabajar en equipo, y esto es lo que le falta a Hogares Kairós.

Entrevistado 7: Yo puntuó a esta institución con un 8, debido a que tiene todo para sobresalir, pero le falta una de las condiciones que le harían ganar más valor y es el trabajo organizado, en donde todos los integrantes hablemos el mismo idioma.

Entrevistado 8: Califico a esta casa de salud con un 8, porque es un espacio en donde se respira amor y paz, en donde cada uno de los pacientes tiene la libertad de escoger entre lo que le hace bien y lo que le hace mal, y sobre todo considero que es una institución que se preocupa por el bienestar de todos los integrantes, pero le falta un poco de organización.

Entrevistado 9: mi puntuación es de 8, la institución tiene todos los parámetros de calidad y calidez para brindar servicios de salud impecables, pero también tiene un aspecto que le hace falta y es el de organizar de mejor manera el trabajo de cada uno de sus miembros con el fin de que haya fluidez en los servicios que se ofertan.

Entrevistado 10: yo le doy una puntuación de 7 debido a que a la institución le falta organización de parte de los líderes de cada servicio, considero también que por este motivo los servicios que se ofertan a los usuarios no están siendo fluidos.

Entrevistado 11: mi calificación es de 7, considero que hogares Kairós es una institución que brinda servicios de calidad, los profesionales que laboran en esta casa son altamente capacitados en como brindar atención a grupos con enfermedades de adicción, pero existe un pequeño inconveniente que es la falta de fluidez en los servicios por mala organización ya que los horarios para las diferentes terapias se chocan.

Entrevistado 12: doy una calificación de 6, porque considero que le hace falta un arreglo en las instalaciones físicas (baños y alcantarillado) y porque la organización de la clínica no es la más adecuada.

Entrevistado 13: califico a la clínica con un puntaje de 8 debido a que la institución tiene fallas en sus desagües, y porque algunas de las actividades de las que yo realizo a veces se chocan con otras actividades y bien se retrasa mi trabajo o el de mi compañero.

Entrevistado 14: Le doy una puntuación de 9, es una clínica que brinda servicios profesionales de alta calidad, posee infraestructura y tecnología que permiten una rehabilitación eficaz, no siempre se cumplen los tiempos, pero esto no depende de los profesionales de cada área sino más bien de que cada individuo se recupera a su ritmo.

Entrevistado 15: le doy una calificación de 7, es una excelente casa de salud que brinda servicios muy especializados en su rama de atención, tiene profesionales altamente capacitados y sus instalaciones son de primera, lo único que yo cambiara o pediría mejoras en sobre la organización de tareas para cada área.

Pregunta 3: Considerando su experiencia profesional, ¿qué probabilidades existe de que recomiende el servicio de rehabilitación que oferta este centro y por qué?

Entrevistado 1: yo si recomendaría a conocidos y familiares esta clínica de rehabilitación, ya que me parece que es muy buena y tiene trayectoria en el mercado de la salud.

Entrevistado 2: yo si recomendaría esta casa de salud para la rehabilitación de alcohol y drogas, ya que es una institución que brinda servicios especializados

Entrevistado 3: yo considero que si la institución reformara su organización yo tal vez si recomendaría esta casa de salud para el tratamiento de alcohol y drogas.

Entrevistado 4: yo si recomendaría esta casa de salud para rehabilitar algún amigo o familiar, debido a que es una casa que brinda buenos servicios a pesar de sus pequeños problemas de organización.

Entrevistado 5: yo si recomendaría esta casa de salud para el tratamiento de alcohol y drogas debido a que es una institución que brinda servicios muy profesionales, que a pesar de sus problemas de organización interna si tiene alta capacidad resolutive en estos problemas de salud.

Entrevistado 6: yo tal vez lo recomendaría, ya que al no tener un buen sistema de organización el proceso se puede ver enlentecido.

Entrevistado 7: yo si recomendaría esta casa de salud a mis conocidos, debido a que presta excelentes servicios profesionales y ha logrado la recuperación de muchas personas.

Entrevistado 8: en mi criterio yo si recomendaría esta casa de salud debido a que tiene profesionales con alta capacidad, y ha logrado la recuperación de usuarios.

Entrevistado 9: Si recomendaría esta casa de salud debido a que tiene buena infraestructura y buen talento humano.

Entrevistado 10: si recomiendo esta casa de salud debido a que el proceso de rehabilitación que brinda esta clínica ha permitido la recuperación de muchas personas adultas o adolescentes.

Entrevistado 11: esta casa de salud es completa, posee todos los profesionales que se necesitan para su recuperación y también posee una linda infraestructura.

Entrevistado 12: a pesar de los inconvenientes que existen yo si recomendaría a este centro de rehabilitación debido a que el personal que labora es muy capacitado y han ayudado a salir adelante a familias enteras.

Entrevistado 13: si recomendaría a esta institución por el alto talento humano que posee. Hay diferentes problemas de organización, pero corrigiéndolos considero que se volvería una eminencia la calidad de atención.

Entrevistado 14: si recomendaría esta casa de salud debido a su gran calidad en gestionar y recuperar la salud de los usuarios, además considero que sus instalaciones son muy amplias y de buena calidad lo que permite una mejor recuperación.

Entrevistado 15: si recomendaría a esta casa de salud por la experiencia que posee en la recuperación de personas con problemas de alcohol y drogas.

Pregunta 4 ¿Usted cómo describiría el trato que brinda el personal que labora en esta casa de salud hacia los usuarios que ingresan a la misma?

Entrevistado 1: El trato del personal hacia los usuarios es muy empático y respetuoso, tenemos claro que los usuarios son la parte más importante de nuestra institución.

Entrevistado 2: el personal que labora en esta casa de salud brinda una atención respetuosa a los pacientes, existen problemas internos que a veces causan inconvenientes entre profesionales, pero eso no influye en el trato que damos a nuestros usuarios,

Entrevistado 3: el personal brinda una atención digna, amable y respetuosa a todos los usuarios, tanto a los que están internados como a sus familiares.

Entrevistado 4: todo el personal brinda atención de forma amable y respetuosa, considero que todos tenemos empatía con cada uno.

Entrevistado 5: lo que yo he podido observar es que todo el personal que labora en esta casa de salud brinda atenciones respetuosas a sus pacientes.

Entrevistado 6: el trato es muy humano y respetuoso, creo que todos hemos sido pacientes en algún momento y debemos tratarlos como deseamos que nos traten a nosotros.

Entrevistado 7: el trato a los pacientes es muy amable, aunque a veces ellos miran en nosotros estrés por algunas razones de organización, pero en sí somos muy respetuosos con cada uno.

Entrevistado 8: como personal de salud el trato que brindamos es muy humanizado, íntegro y respetuoso, ya que todos merecemos respeto.

Entrevistado 9: el trato es respetuoso y basado en la confianza.

Entrevistado 10: el personal de salud de toda la institución brinda tratos amables y respetuosos a sus pacientes.

Entrevistado 11: A veces es difícil controlar la frustración que tenemos cuando existe problemas de organización y pasamos palabras con los líderes de servicio, esto a veces escucha el paciente y tratar de disimularlo es complicado, pero siempre a la consulta los recibimos con una sonrisa y de forma muy amable, ya que todos merecemos respeto.

Entrevistado 12: personalmente el trato que yo brindo a mis pacientes es muy amable y respetuoso, mi trato se basa en como deseo que me traten a mí, es lindo ser empático porque causa buenas vibras al momento de las terapias.

Entrevistado 13: en mi experiencia durante el transcurso de estos dos años en la institución he podido observar que todo el personal es muy respetuoso con cada paciente, siempre se les brinda su espacio y confianza para poder conversar.

Entrevistado 14: el trato es muy humanizado, cada profesional tiene su forma de comunicarse con los pacientes, pero he podido observar que siempre se han dirigido a ellos de forma muy respetuosa.

Entrevistado 15: el trato es respetuoso, siempre bríndales confianza y libertad para expresar lo que ellos sienten.

Pregunta 5: Usted considera que el espacio físico y sus instalaciones son las adecuadas para el número de usuarios que se atienden en la institución.

Entrevistado 1: Como puede observar la institución cuenta con un amplio espacio para brindar atención, considero que el espacio que se tiene es adecuado para el número de personas que se rehabilitan, pero es importante señalar que estas áreas no son aprovechadas a lo máximo.

Entrevistado 2: la institución cuenta con espacios cómodos y muy limpios que son adecuados para la cantidad de usuarios que están en recuperación actualmente.

Entrevistado 3: Hogares Kairós es un centro de rehabilitación con instalaciones nuevas y muy bien cuidadas, las habitaciones, los baños y las salas de terapia son suficientes para brindar los servicios que se ofertan a la cantidad de usuarios que se tiene actualmente, pero cabe destacar también que a veces por falta de organización estos espacios no son aprovechados al máximo.

Entrevistado 4: La institución posee buenas instalaciones para brindar servicios, y por el momento la cantidad de usuarios ingresados son adecuados para la capacidad resolutive que

tiene la institución, no hay duda de que sea una casa de salud muy confortable, pero se tiene que realizar algunos cambios en cuestión de sanitarios y desagües ya que emanan malos olores.

Entrevistado 5: La institución tiene instalaciones suficientes para la cantidad de usuarios que posee, pero considero que estos espacios no son usados al máximo porque muchas de las veces existen profesionales que chocan actividades, horarios y salas el mismo día dando como resultado retraso en las planificaciones.

Entrevistado 6: En mi criterio las instalaciones que posee Hogares Kairós son suficientes y adecuadas para la cantidad de usuarios que posee.

Entrevistado 7: esta institución posee instalaciones con gran capacidad para acoger a usuarios, es una institución nueva y muy bien equipada. Lo que se podría mejorar es el servicio hidrosanitario ya que en días de mucho sol existe olores desagradables debido al mal estado de los desagües.

Entrevistado 8: La institución tiene todo para ser pionera de servicios de rehabilitación en alcohol y drogas, posee instalaciones cómodas y preciosas para que los usuarios se sientan como en casa.

Entrevistado 9: Hogares Kairós posee suficientes instalaciones para la cantidad de usuarios que atiende por el momento.

Entrevistado 10: esta casa de salud posee instalaciones muy cómodas y confortables para cada uno de los pacientes que actualmente están en tratamiento, considero que solo debe haber una mejor planificación en agendar el uso de las salas de terapia.

Entrevistado 11: considero que la institución posee espacios suficientes para el tratamiento de los pacientes internados.

Entrevistado 12: La institución posee espacios aptos para brindar servicios de salud, pero cabe recalcar que a pesar de tener un buen espacio físico estos no son aprovechadas al máximo, dando como resultado mala experiencia del usuario, lo que genera riesgos de perder mercado y mala imagen ante el público en general.

Entrevistado 13: las instalaciones son óptimas para la cantidad de usuarios que están actualmente en el centro.

Entrevistado 14: Hogares Kairós posee instalaciones modernas, con tecnología y muy bien equipadas, considero que si mejoran la organización interna este centro brindaría servicios de calidad y tendría potencial para ser un pionero en esta rama.

Entrevistado 15: este centro de rehabilitación tiene instalaciones grandes, lo que permite que sus usuarios se sientan cómodos.

Pregunta 6: Usted como profesional de las diferentes áreas médicas, considera que el tiempo que brinda en su especialidad a cada uno de los usuarios es suficiente para tener un proceso terapéutico exitoso.

Entrevistado 1: los tiempos de terapia que se trabajan son estandarizados y muchas de las ocasiones es suficiente para lograr buenos resultados, pero también cabe resaltar que no todos los usuarios tienen los mismos problemas, y en algunos casos se necesita más horas de trabajo, por lo que considero que se deben modificar los horarios y extenderlos un poco más dependiendo el caso.

Entrevistado 2: el tiempo de terapias es adecuado en ciertas situaciones, como se conoce todos los individuos somos diversos y cada uno avanza a su ritmo, por lo que el tiempo de terapias depende según los problemas que existan. En general considero que si se debería aumentar horas a las terapias individuales.

Entrevistado 3: Cada persona tiene problemas diversos por lo que si se debería extender unas horas más de trabajo individual con cada paciente.

Entrevistado 4: en mi especialidad considero que en la primera visita si se debería aumentar unos 30 minutos, debido a que este momento es fundamental para encontrar factores que ayuden o influyan en la recuperación de los pacientes.

Entrevistado 5: El proceso terapéutico de cada persona depende mucho de la capacidad de interacción que se logre con cada usuario, esta interacción depende de la confianza que se logre obtener en cada sesión, a veces se logra en seguida o a veces se demora, por lo que considero que según el caso nos permitan interactuar un poco más con los pacientes.

Entrevistado 6: El tiempo de terapia en mi parecer si es suficiente para tratar a los usuarios que no tengan problemas de base severos, pero en cambio los que si tengan problemas acentuados se debería aumentar las horas de terapia, así mismo creo que se debería organizar mejor las horas de trabajo con cada profesional ya que a veces se chocan los horarios.

Entrevistado 7: considero que en mi área si se debería brindar espacios para lograr interactuar de mejor manera con el paciente.

Entrevistado 8: las horas que yo poseo con los pacientes si son adecuados para poder valorar de forma integral al paciente.

Entrevistado 9: Las horas que se tiene con cada paciente son buenas ya que se logra interactuar con ellos, pero así mismo considero que podrían aumentar unas horas más con las personas que tengan mayores problemas o que no avancen en el proceso.

Entrevistado 10: En mi parecer las horas que yo ocupo con cada paciente si es suficiente para lograr la rehabilitación en el usuario.

Entrevistado 11: cada paciente es un mundo diferente y considero que dependiendo el caso si se debería aumentar las horas de terapia.

Entrevistado 12: Cada ser humano trabaja de forma distinta y lograr una interacción adecuada si toma tiempo, por lo que considero que si se podría aumentar más tiempo de terapias o bien tratar de organizar de mejor manera los horarios ya que a veces no se cumplen con las horas establecidas para cada área.

Entrevistado 13: el tiempo que yo brindo a los pacientes me parecen adecuados, a veces se ve afectado por la falta de organización ya que las terapias no empiezan o no terminan a las horas previstas, causando retrasos y disminuyendo el tiempo de los demás colegas.

Entrevistado 14: mis consultas son al inicio de cada ingreso, y en estas si me tomo un tiempo prudente para conocer cada uno de los factores que podría influir en el individuo y en la sociedad que lo rodea, considero que mi tiempo si es adecuado.

Entrevistado 15: considero que si se debería brindar un poco más de espacio para mi área, nosotros necesitamos interactuar con los usuarios y saber cómo los podemos acompañar.

Pregunta 7: Usted considera que el centro debe mejorar algún aspecto para brindar mejores servicios de rehabilitación. Que aspectos podría mencionar.

Entrevistado 1: Considero que la institución debe mejorar los tiempos de atención con el fin de poder llevar un buen proceso de rehabilitación. Entre terapias debe existir un espacio para así no retrasar los trabajos de los demás compañeros.

Entrevistado 2: Considero que se debería mejorar el agendamiento de las citas con los familiares e internos, ya que a veces se planifica en un horario, pero no se da puntualidad y empieza tarde, haciendo perder tiempo al usuario como al profesional.

Entrevistado 3: esta casa de salud debería organizar de mejor manera las citas y agendamientos con los usuarios, ya que a veces existe citas con familiares, pero no hay suficientes profesionales para cubrir toda la demanda.

Entrevistado 4: Se debería reorganizar los horarios y tiempos de atención con el fin de dar mayor tiempo a personas con más factores de riesgo y atención dependiendo de la etapa en la que se encuentre, no es lo mismo trabajar con un usuario que recién está ingresado que con alguien que ya está en la mitad o final del tratamiento.

Entrevistado 5: Considero que la clínica puede mejorar en la comunicación, pienso que cada área debe tener su líder y entre líderes reunirse con administración y tratar temas de planificación con el fin de no chocar con horarios y poder tener una comunicación más asertiva.

Entrevistado 6: Creo que los profesionales que laboramos en esta empresa necesitamos que se replantee las horas de trabajo y los sueldos ya que muchas veces hay poco personal para la afluencia de personas en el día.

Entrevistado 7: la clínica debe trabajar en su organización interna y solucionar los problemas de las instalaciones de desagüe.

Entrevistado 8: La clínica debe mejorar su comunicación interna y externa, ya que muchos familiares no comprenden como realizar algunos procesos de ingreso y seguimiento. Lo cual considero que esto se puede trabajar mediante fichas informativas en la sala de espera.

Entrevistado 9: Organizar los tiempos de atención ya que cada profesional tiene su propia valoración y dependiendo de los factores se demora más o menos tiempo con cada usuario.

Entrevistado 10: Considero que se podría mejorar el agendamiento de citas. Ya que muchas de las veces chocamos horarios con otros colegas.

Entrevistado 11: Considero que, en sí, la clínica tiene muchas fortalezas en su proceso terapéutico, pero así mismo pienso que debería organizar mejor los tiempos entre terapias, ya que algunas son muy lejanas y los pacientes necesitan ser escuchados de forma más seguida.

Entrevistado 12: la institución debe mejorar en tecnología de comunicación, ya que existe solo un número de teléfono en donde los usuarios externos pueden comunicarse y saber de sus familiares, lo que considero que no es adecuado porque generamos ansiedad en ellos.

Entrevistado 13: Todos los profesionales que laboramos aquí tenemos espacios propios para realizar el seguimiento de los usuarios, lo que cual a veces no es posible por lo que se debería tener un mejor control en el agendamiento y tiempos terapéuticos.

Entrevistado 14: Considero que la institución debe solucionar el problema de los desagües que están en mal estado.

Entrevistado 15: A mi parecer considero que para que se cumpla el proceso terapéutico se debe trabajar en equipo y eso es lo que no se está haciendo porque no hay buena comunicación entre el personal.

Pregunta 8: Del uno al diez, ¿cómo calificaría la relación interpersonal que existe entre los diversos profesionales que laboran en esta casa? Por favor mencione en que se debería trabajar para mejorar.

Entrevistado 1: Yo calificaría la relación entre 7 y 8 debido a que no existe buena comunicación interna y existen bastantes problemas de organización.

Entrevistado 2: Mi calificación sería 8 debido a que existe una mala cultura organizacional, se debe mejorar en la comunicación.

Entrevistado 3: yo lo puntuó con 7 debido a que el personal se encuentra separado por grupos debido a la mala organización.

Entrevistado 4: El mal manejo interno de horarios ha generado bastantes conflictos entre el personal, por lo que aconsejo un mejor agendamiento de citas, mi puntuación es 7.

Entrevistado 5: califico este aspecto con un 8 debido a que a pesar de las fallas si hay buena relación, como en todo lado hay problemas, pero estos son pasajeros.

Entrevistado 6: le pongo un 7 por los problemas de organización, mi recomendación sería generar líderes que puedan comunicarse de forma asertiva con los otros

Entrevistado 7: mi calificación es de 8, me gusta el ambiente de trabajo, hay momentos difíciles, pero entre todos salimos adelante.

Entrevistado 8: mi calificación es 7 debido a que la comunicación no es fluida, trabajar en organizar de mejor manera el trabajo de cada profesional.

Entrevistado 9: mi calificación es de 8 es un buen ambiente de trabajo a pesar de las circunstancias negativas.

Entrevistado 10: mi calificación es de 7 debido a que a veces existe hipocresía de las personas debido a que hablan a espaldas de los organizadores.

Entrevistado 11: mi calificación es 7 debido a que falta comunicarse mejor. Trabajar en ello sería mi observación.

Entrevistado 12: todos somos conscientes de que existen falencias en el ámbito laboral, pero a pesar de todo somos muy buenos compañeros, califico como 7.

Entrevistado 13: Somos un buen grupo de trabajo, nos ayudamos y salimos adelante ante las adversidades. Califico con 8 puntos.

Entrevistado 14: mi calificación es de 9, esta casa de salud es un hogar para todos lo que laboramos aquí, a veces no estamos de acuerdo con algunas actividades, pero salimos adelante.

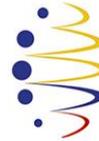
Entrevistado 15: mi calificación es de 7 debido a que por falta de organización existen problemas adyacentes que son tratados, pero quedan resentimientos.



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, **Lourdes Estefanía Sánchez Espejo**, con C.C: # **0105687602** autora del trabajo de titulación: **Análisis de la Calidad del Servicio de Rehabilitación y la Satisfacción del Cliente en la Clínica Cetad Hogares Kairós**, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER 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, a los 11 días del mes de febrero del año 2022

Nombre: Lourdes Estefanía Sánchez Espejo

C.C: 0105687602



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



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

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de la Calidad del Servicio de Rehabilitación y la Satisfacción del Cliente en la Clínica Cetad Hogares Kairós		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Sánchez Espejo, Lourdes Estefanía		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Gutiérrez Candela, Glenda Matute Petroche, Jessica		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	11 de febrero del 2022	No. DE PÁGINAS:	131
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad De Los Servicios, Satisfacción Del Cliente, Gestión De Calidad		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción, Calidad, Servicios, Rehabilitación, Salud, Psicoactivos		
RESUMEN/ABSTRACT			
<p>Actualmente, los términos de calidad de los servicios se han convertido en uno de los factores fundamentales que toda empresa debe tener en cuenta para generar valor agregado y aumentar la satisfacción de los usuarios, por lo que es necesario que las instituciones sanitarias realizan evaluaciones continuas sobre este aspecto. El presente proyecto se desarrolló basándose en investigaciones que permitieron enlazar las variables de estudio, con el objetivo de analizar la relación que tiene la calidad del servicio de rehabilitación en la satisfacción del cliente en la Clínica Hogares Kairós en el cantón Azogues. La metodología usada fue de tipo descriptivo no experimental con un análisis transversal y con enfoque mixto, desarrollada mediante una investigación de campo en donde participaron 110 usuarios. Los resultados que se obtuvieron de la encuesta y la entrevista permitieron conocer que los clientes están satisfechos con los servicios que han recibido, las dimensiones con mayor satisfacción son la de elementos tangibles y empatía, los de menor satisfacción son fiabilidad y capacidad de respuesta, para tratar de solucionar las debilidades que la empresa presenta se planteó un plan de mejoras, entre ellas, la formación de comisiones para realizar recorridos y observar falencias existentes, realizar análisis para mejorar la infraestructura y evitar las faltas de agua, actividades para evitar pérdida de tiempo, implementación de software, entre otras, el presupuesto previsto para las mejoras no serán un gasto sino una inversión, ya que al mejorar los servicios aumentara el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos.</p>			
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0995772894	E-mail: lulusanchezespejo@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: 043804600 / 0997196258		
	E-mail: maria.nunez@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):			