



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

TEMA:

**Incidencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios
de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades
Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil**

AUTORA:

Dra. Katherine Lissette Mazacón Gutiérrez

Previo a la obtención del Grado Académico:

MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

TUTORA:

Econ. Laura María Zambrano Chumo, 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 **Doctora Katherine Lissette Mazacón Gutiérrez**, como requisito para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. Laura María Zambrano Chumo, Mgs.

REVISORA

Ing. Yanina Bajaña Villagómez, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 09 días del mes de agosto del año 2022



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Katherine Lissette Mazacón Gutiérrez**

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Incidencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil** 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 09 días del mes de agosto del año 2022

LA AUTORA

Dra. Mazacón Gutiérrez, Katherine Lissette



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Katherine Lissette Mazacón Gutiérrez**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Incidencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 09 días del mes de agosto del año 2022

LA AUTORA

Dra. Mazacón Gutiérrez, Katherine Lissette



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

secure.orkund.com/old/view/131660794-596230-232832#BcGxDYAwDATAxVy/0McmwWQVRlEQC5lKxkX03evPEPqjpigCnXoCjNYhpUdMuLucUU7ejulciJnt6Vkt26ZSur3...

URKUND Abrir sesión

Documento	MAZACÓN GUTIÉRREZ Proyecto Final.docx (D137889967)
Presentado	2022-05-24 15:17 (-05:00)
Presentado por	katherinemazon@hotmail.com
Recibido	maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	Proyecto de Investigación MGSS XIX A Mostrar el mensaje completo

1% de estas 44 páginas, se componen de texto presente en 2 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	TESIS Christian_Chamba.pdf
	Tesis German Urkund.docx
Fuentes alternativas	
Fuentes no usadas	

1 Advertencias. Reiniciar Compartir

42% #1 Activo Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Tesis Nicole 25 oct.docx 42%

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

TEMA:
Incidencia de la
calidad de atención en la satisfacción de los usuarios
de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil

AUTOR: DRA. KATHERINE LISSETTE MAZACÓN GUTIÉRREZ

Previo a la obtención del Grado Académico: MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

TUTOR:
Zambrano Chumo, Laura María

Guayaquil, Ecuador 2021

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por mantenerme sana a pesar de estos años de pandemia y permitirme terminar con éxito mi maestría.

A mi mamá y mis tías que me han apoyado en todo momento para poder continuar y lograr todo lo que me he propuesto.

A mi esposo por su ternura y por ayudarme muchas veces en mis clases explicándome cosas que no comprendía.

Mis hermanos y mi papá también son un pilar fundamental, ya que a pesar de la distancia con cada uno siempre me impulsaron a seguir adelante.

Gracias a todos los que fueron parte de esta maestría, secretarias y maestros ya que me han ayudado un montón a despejar muchas dudas y han tenido mucha paciencia y sabiduría para explicar y comprender diversos puntos de vista.

Con cariño,

Katherine Lissette Mazacón Gutiérrez

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a los pacientes y amigos de la Unidad de Diálisis Ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

Katherine Lissette Mazacón Gutiérrez

Índice de contenido

Introducción	1
Antecedentes	2
Problema de investigación	3
Formulación del problema	6
Preguntas de investigación.....	6
Hipótesis.....	6
Justificación.....	7
Objetivos	9
Limitaciones y delimitación.....	10
Capítulo teórico I.....	11
Marco teórico	11
Origen de la calidad	11
Servicio al cliente.....	13
Calidad en el servicio al cliente	15
Importancia de la calidad en la atención al cliente	17
Elementos de la calidad del servicio.....	18
El cliente y la satisfacción en la atención recibida.....	19

Modelo de evaluación de calidad de atención.....	24
Modelo Grönroos	24
Modelo Servqual.....	25
Modelo Servperf.....	28
Capítulo II	29
Marco referencial	29
Servicios de salud en Ecuador.....	37
Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo.....	40
Leyes encaminadas a la defensa del consumidor y servicios de salud en Ecuador	41
Capítulo III.....	43
Marco metodológico	43
Método de investigación	43
Enfoque de investigación	44
Población y muestra	44
Técnicas y herramientas de recolección de datos	45
Operacionalización de las variables	47
Procedimientos para realizar el análisis de la información	48
Análisis de resultados.....	49
Análisis de la calidad bajo modelo Servqual	50

Resultados y análisis de entrevista.....	58
Contraste entre los resultados de los instrumentos	61
Capítulo V	63
Propuesta.....	63
Introducción de la propuesta.....	63
Desarrollo de la propuesta.....	64
Conclusiones	80
Recomendaciones.....	82
Referencias.....	84
Anexos.....	93

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de Satisfacción con la Atención Médica	4
Tabla 2 Evolución del Concepto de Calidad.....	11
Tabla 3 Dimensiones de la Satisfacción al Cliente	22
Tabla 4 22 Interrogantes del Modelo Servqual (Percepción del Cliente)	27
Tabla 5 Calificación de la Rapidez de Atención.....	33
Tabla 6 Análisis de Calidad del Servicio en el Hospital Móvil No. 1	35
Tabla 7 Operacionalización de las Variables del Estudio.....	47
Tabla 8 Dimensión de Tangibilidad.....	50
Tabla 9 Dimensión de Fiabilidad	51
Tabla 10 Dimensión de Sensibilidad.....	53
Tabla 11 Dimensión de Seguridad	54
Tabla 12 Dimensión de Empatía	55
Tabla 13 Brechas de la Calidad del Servqual.....	56
Tabla 14 Problemas dentro de la Unidad de Diálisis Ambulatoria del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo	65
Tabla 15 Estrategias de Mejoras Propuesta	67
Tabla 16 Presupuesto del Proyecto	76
Tabla 17 Cronograma de Actividades de la Planificación.....	77
Tabla 18 Plan de Acción de la Propuesta.....	78
Tabla 19 Medidas de Evaluación.....	79

Índice de figuras

Figura 1 Niveles de Relación con Consumidores	19
Figura 2 Modelo Grönroos.....	25
Figura 3 Dimensiones del Servqual.	26
Figura 4 Humanización en el Trato.....	31
Figura 5 Amabilidad del Empleado por Género	32
Figura 6 Modelos de Servicio de Salud Público en Ecuador	39
Figura 7 Esquema del Desarrollo de la Propuesta del Estudio	63
Figura 8 Árbol de Problema de la Unidad Médica Objeto a Estudio.....	64
Figura 9 Flujograma del Proceso de Atención al Cliente	70

Resumen

El presente estudio tiene la finalidad de examinar la calidad de atención de la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil mediante la aplicación del modelo SERVQUAL para identificar la incidencia en la satisfacción de los usuarios. La problemática que da origen a la investigación son los inconvenientes de atención que suelen ocurrir en estas instituciones, lo que conlleva a una revisión teórica y referencial del tema para obtener diferentes apreciaciones sobre estas variables e inconvenientes. Para la parte metodológica se diseña un alcance descriptivo-explicativo, no experimental de enfoque mixto, que, mediante un cuestionario Servqual permitió concluir que en la actualidad esta unidad médica tiene falencias al momento de atender a los usuarios, destacando entre las principales la demora al momento de brindar el servicio.

Palabras claves: Servicio al cliente, unidad médica, diálisis, hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo, Servqual, calidad del servicio.

Abstract

The purpose of this study is to examine the quality of care in the ambulatory dialysis unit of the Teodoro Maldonado Carbo specialty hospital in Guayaquil by applying the SERVQUAL model to identify the impact on user satisfaction. The problem that gives rise to the research are the attention problems that usually occur in these institutions, which entails a theoretical and referential review of the subject to obtain different views on these variables and inconveniences. For the methodological part, a descriptive-explanatory scope is designed, not an experimental one with a mixed approach, which, through a Servqual questionnaire, allowed us to conclude that this medical unit currently has shortcomings when it comes to serving users, highlighting among the main ones the delay in time to provide the service.

Keywords: Customer service, medical unit, dialysis, Teodoro Maldonado Carbo specialty hospital, Servqual, service Quality.

Introducción

La atención al cliente dirigida a pacientes de centros médicos ha sido un tema pendiente a resolver dentro de estas instituciones, considerando que existen problemas de coordinación en la asignación de turnos, tardanza en los tiempos de atención, entre otros inconvenientes que generan quejas por parte de los usuarios, siendo un motivo para el propicio análisis de la calidad en esta clase de entidades.

Por esto, el presente estudio tiene como finalidad analizar la incidencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil, con motivo de comprender el nivel de calidad que presenta y el grado de satisfacción de los pacientes.

En consecuencia, en el apartado de problemática de la investigación se procede con la definición del fenómeno y la justificación de la relevancia del estudio, así como los fines que se buscan despejar con la información que se recolectará y presentará en el presente proyecto.

Para el capítulo I se procede con la preparación de la parte teórica de la investigación, contenidos sobre las variables que se asocian al tema como la relevancia de la atención al cliente y factores a tener en consideración, posterior a este, se desarrolla el capítulo II que contiene la parte referencial de la investigación que corresponde a examinación de estudios expuestos de forma precedente por diferentes investigadores nacionales e internacionales para recoger sus perspectivas sobre el tema tratado.

En el capítulo III se diseña la metodología de la investigación que exhibe las técnicas y herramientas que permiten evaluar la situación en el hospital objeto a estudio,

sirviendo de base de información para poder desarrollar un análisis oportuno sobre la calidad e incidencia de la atención en los usuarios. Al llegar a este punto se pueden generar las conclusiones que deja la información obtenida conforme a cada objetivo planteado, así como las recomendaciones a considerar por parte de los implicados como posibles soluciones al problema.

Antecedentes

La formulación de servicios de calidad en el sector de salud ha sido un inconveniente que agobia a muchos países en el mundo, puesto que, los servicios brindados son objeto de reclamos por los pacientes de diferentes índoles, debido a las carencias al momento de ofertar esta clase de prestaciones de cuidado de la vida (Alva, 2019). Lo que denota que es un problema que se suscita dentro de diferentes naciones y no solo es una contrariedad del sistema de salud ecuatoriano.

El derecho a servicios de salud dentro del territorio ecuatoriano se puede aproximar a casi 40 años atrás, dado que, posterior a casi siete años de dictadura, se consolidó para 1979 un referéndum y constitución política que en el numeral 13 y artículo 19 exponía que los ecuatorianos tenían el derecho de una vida que asegure su salud, asistencia social y servicios sociales que sean pertinentes (Jiménez et al., 2017).

No obstante, de este cambio dentro de la formulación de servicios médicos, la atención al momento de brindar servicios médicos es un tema aparte que debe ser tratado e investigado por las autoridades, considerando que en el territorio ecuatoriano las quejas por la atención y demora en los procesos son habituales. Por esto, Maggi (2018) menciona que la calidad en estas atenciones es preocupante tanto para adultos como para niños,

indicando que esta variable no debe asociarse solo a la parte técnica de la medicina, también a la habilidad de dar respuestas oportunas en la atención para agilizar los procesos de los pacientes que acuden a las distintas instituciones médicas.

Bajo este escenario cobra importancia realizar una investigación que permita aproximar las consecuencias de una mala atención en la satisfacción de los pacientes de una entidad médica, sirviendo como fundamento para la toma de correctivos de los directivos y autoridades que se encargan y fomentan un servicio médico de calidad como derecho del ciudadano.

Problema de investigación

El problema de calidad en la atención médica se ha convertido en un tema profundamente tratado por diversos investigadores considerando que es un inconveniente que aqueja a las diferentes naciones en el globo, Pavón y García (2017) mencionan que es común escuchar comentarios negativos relacionados a los servicios de salud públicos, siendo originados por inconformidad por la atención médica brindada, actitudes inadecuadas por quienes brindar el servicios o complicaciones desencadenadas por malos procedimientos al momento de ejecutar estos procesos.

En Estados Unidos por estos inconvenientes se ha tenido que cancelar un estimado de \$400 millones anuales por temas de reclamos en negligencias de las clínicas para brindar asistencia, mientras que, en uno de los países de Latinoamérica como Colombia, su indicador de calidad en el sistema de salud solo alcanza el 58,7% (Ortiz & Felizzola, 2019). Cifras que permiten determinar que son inconvenientes que se afrontan al nivel del

globo y que en el caso de instituciones públicas le terminan significando gastos al Estado por temas de denuncias.

Gómez (2019) también hace referencia a otros problemas que se encasillan dentro de la atención de pacientes como la falta de gestión oportuna de turnos que provoca que exista asignación inadecuada y, por ende, demora en los trámites del paciente, siendo una de las principales determinantes de las quejas de los pacientes que debe ser tratado para disminuir los tiempos de espera.

Como se puede apreciar, el tratar problemas de atención en los hospitales y centros médicos es una asignatura pendiente por parte de los gobernantes, siendo una debilidad que debe ser solucionada por medidas internas de los directivos de estas instituciones para evitar su frecuencia en la labor diaria, Fariño, Cercado, Vera, Valle y Ocaña (2018) exponen los siguientes resultados de las unidades operativas de atención primaria localizadas en Milagro, Ecuador:

Tabla 1
Nivel de Satisfacción con la Atención Médica

Indicadores	Satisfechos		Insatisfechos		Total	
	f	%	f	%	f	%
Tiempo de espera para el servicio	110	29%	274	71%	384	100%
Cumplimiento en los horarios	79	21%	305	79%	384	100%
Interés de empleados en solucionar problemas	251	65%	133	35%	384	100%
Confianza transmitida	62	16%	322	84%	384	100%

Nota. La tabla muestra la satisfacción de los usuarios en Unidades Operativas de Atención Primaria. Tomado de “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud” presentado por Fariño, Cercado, Vera, Valle y Ocaña (2018), Revista Espacios.

Como se puede observar en la Tabla 1, el 71% de los encuestados esta insatisfecho porque la institución médica no cumple con los tiempos esperados para la atención médica, sin embargo, el nivel de confianza que refleja hacia sus pacientes es más preocupante de acuerdo con la percepción de los usuarios expuesta en el estudio de Fariño et al. (2018), ya que el 84% indicó estar insatisfecho con esta variable y un 79% con el cumplimiento de horarios, por ende, no puede asociarse la atención inadecuada únicamente al tiempo de demora en brindar la prestación.

Todo este escenario se lo contextualiza en la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil, institución que brinda sus servicios en la ciudad desde 1970 mediante el cumplimiento de especialidades clínicas como medicina general, medicina interna, entre otros, así como cirugía entre las que destacan la general y la cardiorácica (IESS, 2021).

En estudios previos, se denota como la calidad del servicio es una de las limitantes de la institución, de acuerdo con Vargas (2019) el 64% de pacientes del área de consulta externa mostraron quejas con las instalaciones al considerarlas inadecuadas para atender a los usuarios; Cifuentes (2019) muestra una perspectiva similar sobre las falencias en el hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil, a las limitaciones de infraestructura le añade falta de recursos y personal que hacen que se tarde en brindar la atención a los pacientes.

Esta institución médica presenta inconvenientes al momento de gestionar la atención de los usuarios que solicitan el servicio, por lo que se presentan quejas de demoras o inadecuada coordinación en la atención. Esta situación obliga a un análisis de

la calidad de atención que se brinda en la actualidad, siendo el motivo bajo el cual surge el desarrollo del presente tema que sirve para analizar variables y satisfacción de los pacientes que acuden a la organización.

Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil?

Preguntas de investigación

1. ¿Cuáles son las teorías relacionadas a los conceptos de calidad de atención y satisfacción usuaria en servicios de salud?
2. ¿Qué aproximaciones referenciales existen sobre el análisis de la calidad de servicios de atención en centros o unidades médicas?
3. ¿Qué nivel de influencia tiene la calidad de atención de la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo en sus usuarios?
4. ¿Qué estrategias se deben plantear para mejorar la atención al paciente en la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado?

Hipótesis

La calidad en el servicio de atención al cliente (paciente/usuario) de la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil, incide en la satisfacción de los usuarios de dicha institución médica.

Justificación

La línea de investigación del proyecto corresponde al análisis de la calidad de servicio y satisfacción del usuario, su relevancia radica en contribuir con una adecuada atención al cliente que permita su satisfacción. Este proceso también es importante en las instituciones médicas, dado que, de no conseguir un servicio de calidad se generarán quejas, malas recomendaciones y abandono por parte del paciente hacia otras instituciones médicas que sí cumplan con las expectativas que tiene.

También se debe mencionar que la importancia de reconocer la calidad de atención se deriva de poder mejorar las falencias que se tiene, esto menciona Ávila (2016) al indicar que “El mejoramiento de los procesos es fundamental para cualquier organización del sector público o privado, ya que permite a las instituciones y empresas mantenerse en el sistema brindando productos y servicios de calidad y calidez” (p. 17). Por esto, identificar mediante indagaciones qué debilidades se tienen en los aspectos de gestión de cualquiera de las áreas es vital para que los supervisores tengan el conocimiento propicio para poder corregir oportunamente los errores.

Además, el estudio es importante para la población porque se contribuye en una profundización de los factores que están incidiendo en una atención inadecuada con la finalidad de que sean resueltos y poder otorgar a los ciudadanos un servicio de calidad, sobre todo considerando que las personas que acuden a estas instituciones médicas no tienen la posibilidad económica de acudir a otros centros de salud por el requerimiento económico que significaría.

También se puede mencionar que, Garzón y Ariza (2018) consideraron que la importancia de la calidad en la atención del usuario radica en obtener un motor que incentive las competencias de la institución, esto le puede permitir al Hospital Teodoro Maldonado seguir creciendo, considerando ante todo que las quejas constantes sobre una institución pública haría que las autoridades del gobierno opten por analizar y cerrar o cambiar dicha entidad por una que brinde mayores garantías. Para Villacrés (2018):

La atención al usuario desempeña un papel importante en la calidad de los servicios que ofrecen las unidades dedicadas a atender la salud de las personas, parte de ello implica ganarse la confianza del paciente para realizar tareas que en un comienzo pueden parecer incómodas, pero, si la calidad y calidez de la atención al paciente es alta, el nivel de incomodidad disminuye y el de satisfacción por el servicio aumenta. (p. 13)

Desde una perspectiva de justificación práctica se debe indicar que el trabajo expone una contribución para los directivos del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, considerando que se les proporcionará de datos para comprender el nivel de calidad del servicio que brindan, la percepción de los usuarios que acuden a su centro médicos y sus principales falencias, permitiéndoles tomar decisiones correctivas.

También se debe indicar que la información exhibida dentro del trabajo sirve para conocer sobre la importancia de la calidad en la atención al cliente, las variables que intervienen en la satisfacción de los usuarios y los modelos que pueden emplearse al momento de examinarse el nivel de satisfacción y calidad de los servicios, siendo la base para desarrollar futuras investigaciones que deseen implementar valoraciones similares.

El aporte académico se fundamenta en la generación de conocimientos de servicios de atención de calidad en unidades médicas, y como se pueden implementar modelos de evaluación de calidad en estas instituciones para reconocer falencias internas y dar soluciones a la gerencia en servicios de salud en busca de la satisfacción al cliente, vinculándose este aspecto a la línea de investigación de Calidad de Servicio y Satisfacción Usuaría.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes de la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil mediante la aplicación del modelo SERVQUAL, para la propuesta de mejora en la atención de los usuarios.

Objetivos específicos

1. Establecer las teorías relacionadas a los conceptos de la calidad en la atención y la satisfacción del cliente.
2. Determinar las aproximaciones que existen en estudios previos sobre el análisis de la calidad de servicios de atención en centros o unidades médicas.
3. Examinar la calidad de atención brindada a los usuarios de la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo mediante el análisis de datos recolectados a partir de un cuestionario validado.
4. Diseñar estrategias de mejora para la atención a pacientes en la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

Limitaciones y delimitación

Como limitación del proyecto se puede indicar que el no contar con informes previos de la calidad en la atención del usuario por parte de la institución objeto a estudio, impide que se realicen comparaciones para visualizar si es un problema recurrente o si han existido mejoras, por lo que, un estudio futuro puede centrarse en comparar los resultados obtenidos en el presente estudio con nuevos datos sobre el servicio de atención al usuario. Por su parte, el estudio presenta la siguiente delimitación:

- Delimitación temática: Incidencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.
Se centra en el servicio al cliente.
- Delimitación espacial:
 - Provincia: Guayas.
 - Ciudad: Guayaquil.
 - Organización: Unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.
- Delimitación temporal: El estudio se realiza en el 2021.

Capítulo teórico I

Marco teórico

En el presente apartado se exponen conceptos y apreciaciones sobre en la atención al usuario, la calidad en estos servicios y modelos de evaluación que permitirán analizar dichos procesos en una organización, permitiendo tener una visión clara de la importancia y las formas de evaluarla.

Origen de la calidad

El origen de la calidad dentro de las organizaciones ha pasado por una serie de variaciones dentro del ciclo de vida de las personas, pasando de simples inspecciones de productos hasta una calidad total donde se conserva un enfoque de preferencia en el trato a clientes externos e internos, esta evolución se resume en la Tabla 2:

Tabla 2
Evolución del Concepto de Calidad

Etapa	Concepto	Objetivo promovido
Primera etapa (Suscitada en 1920 – Artesanal)	Consiste en hacer las cosas bien sin considerar mayormente el costo y esfuerzo que se emplea.	Conseguir satisfacción del cliente, del artesano por su labor y desarrollar un bien único.
Segunda etapa: (1930 – Revolución industrial)	Realizar gran cantidad de cosas sin considerar la calidad (producción-calidad)	Busca satisfacción de la demanda y obtención de réditos.

Tabla 2
Evolución del Concepto de Calidad

Etapa	Concepto	Objetivo promovido
Tercera etapa: (1930;1949 – Segunda guerra mundial)	Garantizar la eficacia del armamento sin considerar el costo, con rapidez.	Conseguir armamentos eficaces en la cantidad y periodo justo.
Cuarta etapa: (1950;1979 – Post guerra)	Hacer las cosas bien minimizando costos.	Mejorar la productividad y ganar competitividad satisfaciendo al cliente.
Quinta etapa: (Los años 80)	Se produce el control de la calidad.	Busca la prevención de errores, reducción de los costos y satisfacer a los clientes.
Sexta etapa: (Desde 1990)	Calidad total	Satisfacción de cliente interno y externo, promover la mejora continua.

Nota. La tabla muestra etapas historias de la evolución de la calidad. Adaptado de “*Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador*” presentado por Pincay y Cecilia (2020), Revista Dominio de las Ciencias.

Santa, Pantigoso y Perry (2017) presentan una apreciación de las diferentes etapas de la calidad en su evolución de enfoque. En la primera etapa se mantiene la idea de la calidad como parte de la inspección, visión expuesta en el siglo XIX y desarrollado por la

uniformidad de los bienes y la detección de inconvenientes. Para la segunda etapa la calidad se basa en el control estadístico, buscando que se detecten errores en el inicio. Para la tercera fase de su evolución se promueve el aseguramiento de la calidad. En la siguiente etapa (4ta) se reconoce el mercado y la necesidad que tiene el cliente para promover su satisfacción en servicios y bienes.

Como se pudo apreciar, el desarrollo de la terminología dentro de la vida de las personas ha ido variando, en las que no solo se buscó garantizar la eficacia de los bienes que se producen, también una predisposición a que los clientes internos y externos tengan la satisfacción esperada en sus ambientes para tener un tipo de calidad total que promueva de forma óptima la competitividad de las entidades.

En este sentido, los hospitales no solo deben garantizar una adaptación en el cumplimiento de las operaciones y servicios médicos, dado que, tanto los usuarios que visitan las instalaciones como los que atienden en la institución, deben sentirse cómodos con la forma en que se emplean las acciones para poder mejorar como organización.

Servicio al cliente

García (2016) brinda el siguiente pensamiento “un valor agregado, inmaterial que influye de manera determinante en la lealtad de cliente y en la reiteración del consumo del mismo, por esa razón, sugiere la relevancia de mantener esfuerzos permanentes para optimizar su prestación” (p. 384). Lo que permite presumirlo como acciones que dan una ventaja para el usuario final que puede obtener una mejor eficiencia en los trámites.

García (2016) considera que los procesos de atención al cliente se convierten en la actualidad como una de las mayores exigencias que tienen los directivos que abastecer

debido a una demanda de clientes ansiosos que desean obtener más que buen producto o servicio en las adquisiciones que realizan, siendo el canal para mantenerlos complacidos con prestaciones impecables.

Se medita a estas acciones como un proceso adicional a lo que comúnmente compone el proceso comercial de una entidad, en donde la venta del bien o servicio es el eje de la transacción y se complementa con una atención que puede abordar la entrega de información, recepción de cuestionamientos o dudas, asesoramiento y seguimiento del usuario posterior a la adquisición.

Exponer lo que concierne a un proceso de servicio al cliente permite tener una perspectiva de lo que se busca con el establecimiento de estas áreas en las diferentes entidades. Al considerarse como medidas encaminadas al público objetivo, su diseño son canales para su satisfacción por lo que no se debe dejar de lado en los planes administrativos de las organizaciones. Para Salazar y Cabrera (2016):

El servicio al cliente actualmente es de gran importancia debido a la dirección que el mercado ha dado a la comercialización de los servicios y la trascendencia que dicho servicio tiene como elemento importante en la diferenciación de los negocios, así el servicio al cliente se convierte en pilar fundamental de subsistencia de las instituciones en el mercado. (p. 13)

En la actualidad se resalta mucho las competencias de los mercados, es por esto, que dentro del trabajo diferentes apreciaciones de autores lo determinan como un diferenciador de los procesos y actividades que se ejecutan en un mercado, bajo esta perspectiva no solo es una medida de satisfacción del usuario, también una forma de poder

diferenciarse de la competencia directa, tratando de forma óptima a los clientes para poder inducir en su regreso en posteriores compras que desee realizar. Las características que tienen los servicios son los siguientes:

- **Intangibilidad:** Los servicios conciernen a recursos intangibles que se entregan por parte de una entidad, caracterizado por no poder percibido por tacto, por lo cual, se considera más dificultoso evaluar la calidad que tienen o que se entrega.
- **Heterogeneidad:** Al ser ofrecido por individuos se producen diferencias visibles por quienes los brindan, produciéndose falta de calidad uniforme en su ejecución.
- **Inseparabilidad:** Su establecimiento considera que solo se podrá hacer juicio en su etapa de consumo y que la calidad será visible al momento que culmine el servicio (Sánchez & Sánchez, 2016).

Las características de los servicios permiten observar la diferencia que existiría con respecto a un bien, este se basa en entregarle al usuario algo que no puede palpar, pero si percibir, y que la sensación que genera será juzgada al momento que se termine de brindar esta acción. Comprendido lo que concierne a un servicio de atención, se debe a proceder a fijar la mirada en lo que se expresa como calidad dentro de la atención al cliente, siendo tratado en el siguiente apartado.

Calidad en el servicio al cliente

Las cualidades que tiene una empresa para dar servicio a los clientes y el grado en el que consigue hacerlo de forma efectiva es la calidad que se obtienen del servicio,

característica que busca ser cumplida en la mayoría de las entidades del globo y promoviéndolas como una de las tareas más importantes que se deben ejecutar y que se constituye en el proceso general del negocio (Rojas, Niebles, Pacheco, & Hernández, 2020).

La calidad del servicio muestra su predisposición en hacer que el cliente se sienta cómodo al momento de atenderlo y con esto conseguir que no solo se fije en el bien o servicio que adquiere y valore el esfuerzo que se brinda para su satisfacción. De acuerdo con López (2018):

La calidad del servicio es una parte fundamental en el proceso de venta del establecimiento. Todos los departamentos existen, precisamente, para atraer clientela, vender y rentabilizar el establecimiento. Pero el contacto directo con el cliente, lo tiene el personal de servicios, que debe vender lo que otros han hecho, empleando sus habilidades y conocimientos. (p. 8)

Como se pudo apreciar en la referencia del párrafo anterior, la calidad del servicio al cliente se focaliza en el eje que sostiene la actividad de un negocio, el cliente, para esto las acciones de las entidades buscan que su predisposición de asistir en temas de información y tiempo de atención sea oportuna. Además, su valía se da por ser el primer contacto que suelen tener las personas con una entidad, el servicio al cliente debe garantizar una armonía para poder comunicarse y transmitir su deseo de ayudarlo.

Otra de las concepciones que se brinda es la expresada por parte de Gonzales y Huanca (2020) “se comprende que la calidad de servicio es la atención prestada conformada por personas para los consumidores y usuarios que quieran gozar del servicio”

(p. 17). Es decir, es la acción de atender a los clientes por tener requerimientos que deben ser satisfechos por parte de la entidad.

Importancia de la calidad en la atención al cliente

La relevancia de conseguir estos mecanismos dentro de las entidades es promover un mejor pensamiento dentro de los clientes, quienes tendrán una imagen positiva de la empresa y tendrán lealtad hacia la marca (López, 2018), es decir, se fidelizarán hacia los servicios, productos e ideales del negocio.

Los beneficios obtenidos de brindar un servicio eficiente pueden ser varios, como ya se mencionó anteriormente, se promovería una fidelización de los clientes al estar mayormente satisfechos con la empresa, también hay que considerar el valor agregado que se añade por la empresa, fundamentando que no solo se preocupa por dar un producto de calidad, también en dar un buen trato a los usuarios, permitiendo tener mayor competitividad (Garzón & Ariza, 2018).

Por lo que se consigue mejorar la actividad económica incorporando esfuerzos dentro del área de atención al cliente, siendo un tema que no debe ser considerado como poco oportuno en estructuración e inversión de proyectos organizacionales, por su parte Salazar y Cabrera (2016) lo observan como un medio para direccionar los resultados hacia el mercado, por enfocar sus tareas en lograr una diferenciación que se obtiene en la atención al cliente, brindando mejores servicios que los usuarios valoraran sobre la organización. Es decir, que se le esta otorgando un valor añadido mediante un trato apropiado al consumidor del bien o servicio.

También se debe considerar que esta predisposición de emplear una calidad en el servicio al cliente se desprende también de la apreciación anteriormente vista de calidad total, que pasa a tomar en consideración a las personas externas (consumidores) como a las internas (empleados).

Pérez y Landa (2019) exponen que dentro de los beneficios que se obtendrían dentro de las empresas por la implementación de una buena calidad de atención al clientes están: De cada cien clientes satisfechos se producen 25 nuevos clientes; Se reduce el costo, considerando que la inversión en conseguir nuevos clientes equivale a cinco veces el mantener satisfecho a los actuales; y Con un cliente satisfecho se promueve una experiencia de comentarios positivos a otras tres personas.

Elementos de la calidad del servicio

Al hablar de calidad del servicio se deben considerar la forma de satisfacer al cliente, para esto, se debe reflexionar tanto sobre las necesidades como las expectativas del consumidor al que va dirigido el servicio o bien a ofertar, Rojas et al. (2020) expone que:

- Necesidades del cliente: Conciernen a las cualidades de una persona que conforma el público objetivo de una entidad, las cuales son susceptibles a una necesidad que debe ser cubierta, se convierte en la acción impulsora que determina lo que espera recibir el usuario.
- Expectativas del cliente: Es la postura que tienen los consumidores con respecto a determinadas acciones, bienes o servicios, con estos estándares buscan que las entidades satisfagan sus expectativas.

Los elementos mencionados como esenciales en la consecuencia de la calidad del servicio permiten entender que el primer paso es comprender las necesidades del cliente para diseñar una forma de brindar el servicio que sea apropiado para el cliente, posterior a esto se menciona las expectativas, que sería la imagen que tiene el cliente sobre un determinado contexto del servicio y que espera que sea cubierto por la entidad.

El cliente y la satisfacción en la atención recibida

El cliente

Dos Santos (2016), considera al cliente como el individuo que realiza procesos de adquisiciones en una empresa, es el protagonista de la transacción entre una actividad y su cancelación, lo que lo convierte en el eje del ejercicio comercial. Lo que permite comprender al cliente como la persona que consume el bien o servicio de una entidad, también debe considerarse que el cliente puede ser una persona o una empresa. Las relaciones con clientes pueden ser las siguientes:



Figura 1 Niveles de Relación con Consumidores. Adaptado de “La calidad de servicio y atención al cliente y su relación en la satisfacción del usuario del Centro de Transferencia Tecnológica para la Capacitación e Investigación en Control de Emisiones Vehiculares – CCICEV” presentado por Vega (2017), Universidad Central Del Ecuador.

Como se puede observar en la Figura 1, los clientes pueden mostrar tres concurrencias en sus hábitos, el primero es cuando solo va a adquirir los servicios de forma poca habitual, en la segunda el usuario procede a tener mayor frecuencia y, por último, el cliente fidelizado que procede a acudir habitualmente a las instalaciones y da sugerencias a amigos y familiares del servicio.

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente se comprende como el cumplimiento de las expectativas que tienen los clientes con respecto al servicio que esperan obtener al acudir a una determinada entidad, esta expectativa puede asociarse con el servicio, atención o producto, Ramírez, Maguiña y Huerta (2020) exponen que:

La satisfacción se atribuye a los sentimientos de felicidad del cliente cuando el proveedor del servicio satisface sus expectativas. En la literatura sobre gestión de servicios, la satisfacción del cliente puede definirse como un resumen de la reacción cognitiva y afectiva ante un incidente de servicio o una relación de servicio a largo plazo. (p. 332)

Lo que hace referenciar a la satisfacción con la parte sensorial del cliente, es decir, como siente que se cumplen sus perspectivas al recibir un servicio siendo positivo al acercarse, igualar o superar dicha expectativa, generando una reacción bajo dicho estímulo receptado. Otro aporte sobre el tema lo brinda Liza y Siancas (2016) al mencionar que es el grado de desempeño que se tiene por la empresa en sus prestaciones de atención al cliente y que se asemejan a las expectativas del consumidor del servicio, las cuales, pueden surgir de experiencias anteriores de los usuarios.

La segunda referencia que conceptualiza a la satisfacción la observa como parte del desempeño de los empleados para brindar el servicio y poder cumplir con la perspectiva del cliente, de ambas formas, la finalidad es alcanzar esa noción de meta que tiene el usuario final sobre determinados aspectos.

Esta satisfacción que se visualiza como la meta a alcanzar por parte de las entidades y empresas, deben ser parte de una misión de su cultura organizacional para que los empleados se sientan comprometidos en alcanzarla. Troncos, Maldonado y Ortega (2020) consideran que dentro de la satisfacción de los clientes es importante considerar tres elementos que son:

- Valor percibido: Es el resultado obtenido por parte del cliente al recibir un servicio o atención.
- Expectativas: Es la esperanza de cubrir una necesidad.
- Conformidad: Se puede asociar con la lealtad o expectativa superada posterior a recibir el servicio o bien.

Como se puede observar, las cualidades que intervienen dentro de una satisfacción del usuario se fundamentan directamente con la sensación generada por el servicio y lo esperado por el sujeto que recibe dichos servicios, no obstante, de esto, existen otras dimensiones que se pueden considerar, Gonzales y Huanca (2020) mencionan que las variables a considerar para identificar la satisfacción del usuario son los expuestos en la Tabla 3:

Tabla 3
Dimensiones de la Satisfacción al Cliente

Dimensiones	Descripción
Rendimiento percibido	Es la percepción que puede ser ponderada por actitudes, valores y cualidades de la organización.
Servicio	Es el trato que se concibe por parte de la organización a sus usuarios.
Calidad del producto	Hace referencia a todos los componentes como el producto o servicio que se brinda.
Cumplimiento de ofertas	Es el cumplimiento de características como limpieza, sensación, cumplimiento de expectativas y demás factores que se espera al adquirir un bien.
Comodidad del ambiente	Mantener una armonía en el entorno es esencial, debe reflejarse un ambiente sereno y no ruidoso.

Nota. La tabla muestra las dimensiones a considerar en la satisfacción al cliente. Adaptado de “*La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*” presentado por Gonzales y Huanca (2020), Universidad Tecnológica del Perú.

Las dimensiones mencionadas a considerar como parte de la satisfacción demuestran un cubrimiento completo de lo que se entrega por parte de una entidad al cliente, dentro de este aspecto se toma en cuenta al bien que se oferta, el cual, debe ser de calidad y como este puede complementarse con un buen trato en el servicio a los usuarios y un ambiente armonioso en donde se ejecuta la acción.

También se debe indicar que en el proceso de comprender la satisfacción del cliente se pueden emplear mecanismos o herramientas por parte de las empresas para medir el nivel de estas variables como las encuestas destinadas a evaluar un servicio o consultas directas a los usuarios que visitan a la institución, López (2018) expone las siguientes:

- Recepción de quejas: Área que se designa por parte de la organización para receptor posibles inconvenientes que los usuarios presenten con la organización para poder dar visualización y solución.
- Panel de usuarios: También se lo conoce como técnica de focus group, proceso en el que se reúne dentro de un sitio a usuarios de la entidad para realizar un conversatorio que permita escuchar las percepciones sobre la oferta y servicios que se ofrecen.
- Encuestas de satisfacción: Es uno de los que se emplea de forma regular, cuestionarios de interrogantes para percibir el pensar del usuario conforme a ciertos ítems del servicio (López, 2018).

Las herramientas mencionadas anteriormente son los recursos que de forma general se suelen emplear por los directivos para tener un conocimiento del servicio que se otorga conforme a la satisfacción generada a los clientes, estas herramientas son útiles como modelos de seguimiento de los usuarios, no obstante, para una mejor apreciación se suelen emplear modelos técnicos ya estructurados que brindan consideraciones en base a dimensiones planteadas previamente.

Modelo de evaluación de calidad de atención

Otros de los referentes teóricos a encasillar dentro del marco son los modelos empleados para conseguir una evaluación de la calidad del servicio, en este aspecto, se puede nombrar diversos modelos que centran su atención en este fin como el modelo Grönroos, Serperf y Servqual que se profundizan a continuación.

Modelo Grönroos

Para 1984 Christian Grönroos propone un enfoque de la calidad como la percepción de los usuarios externos en un proceso de evaluación conforme a una comparación de las expectativas y lo que han recibido en un servicio (Núñez & Juárez, 2018). Según Pérez y Landa (2019) la calidad se distribuye en tres componentes que se asocian con:

- La calidad técnica: Se muestra desde una perspectiva objetiva y tiene menor dificultad en su medición, siendo netamente lo que se recibe por parte del servicio que proviene del conocimiento de quien lo brinda.
- La calidad funcional: En esta parte se presenta como se presta el servicio, generando experiencia e interacción, formulándose como el vínculo ocasionado en la relación cliente-empleado.
- Calidad organizativa o imagen corporativa: Es la idea que tiene el cliente sobre la marca y empresa, generado al producirse la calidad en los dos primeros aspectos mencionados.

Este modelo es considerado pionero dentro de la escuela nórdica fundamentada en los tres componentes mencionados anteriormente, también se lo conoce como modelo de

imagen que se distribuye en la calidad técnica, funcional e imagen corporativa, la esquematización del enfoque se puede observar en la Figura 2:

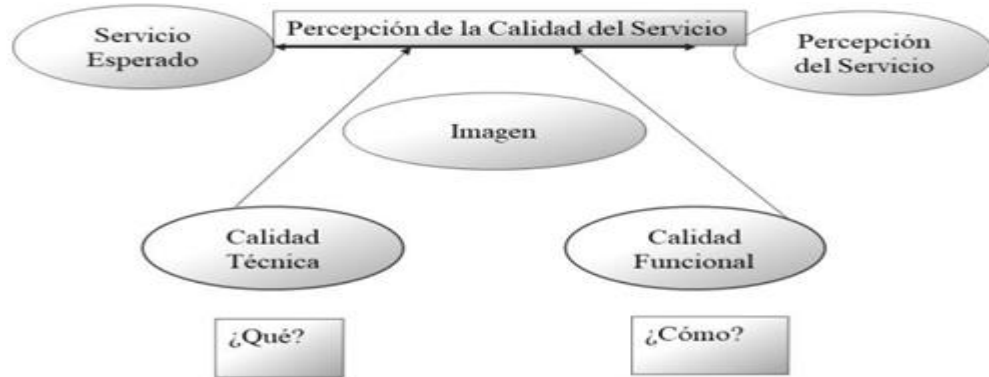


Figura 2 Modelo Grönroos. Tomado de “Modelos de medición de la calidad de servicio: propuesta de implementación en los establecimientos de sanidad militar-Colombia” presentado por Díaz (2018), Universidad del Rosario.

Modelo Servqual

La escala de medición de la calidad del Servqual se desarrolla para 1985, por parte de los docentes Parasuraman, Zeithaml y Berry, su modelo plantea la comparación de las expectativas y las percepciones de los servicios de la persona que los recibe (cliente), para esto divide el cuestionario en dos secciones que conciernen ambas variables mencionadas (Liza & Siancas, 2016).

Este modelo al principio se encontraba conformado de diez dimensiones que son los elementos: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente, sin embargo, estos fundamentos fueron criticados por diversos autores lo que hizo que los autores cambiaran su idea inicial (Pérez & Landa, 2019).

Con los cambios, este enfoque de evaluación de calidad presenta una serie de criterios contenidos en cinco dimensiones que comprenden distintas interrogantes, en total

se presentan 22 enunciados distribuidos entre cada una de las dimensiones del modelo, para dar respuesta a cada una de las interrogantes se plantea una escala de likert de 1 a 7, siendo 1 “Totalmente en desacuerdo” y 7 “Totalmente de acuerdo” (Ganga, Alarcón, & Pedraja, 2019). Las dimensiones que componen el modelo se observan en la Figura 3:

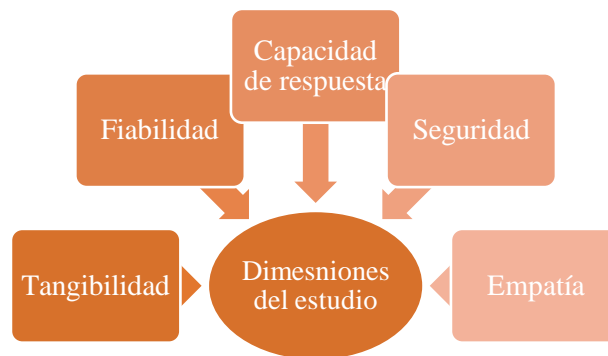


Figura 3 Dimensiones del Servqual. Tomado de “Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante TAO” presentado por Pérez y Landa (2019), Universidad de Piura.

- a) **Fiabilidad:** Es el grado de cumplimiento de la entidad con respecto a lo que promociona, promete y ofrece.
- b) **Sensibilidad:** Es la capacidad de dar respuestas dentro del servicio a los clientes y sus inquietudes.
- c) **Seguridad:** Es la familiaridad que se otorga dentro de los servicios para generar armonía y confianza con sus actividades e información que brinda.
- d) **Empatía:** Es la atención y el vínculo que se genera por el trato del empleado con el cliente.
- e) **Bienes materiales o tangibles:** Es la apariencia de la infraestructura de los equipos de la entidad (Pérez & Landa, 2019).

Como se puede apreciar dentro del modelo se consideran aspectos físicos como intangibles, apreciando en la primera parte el establecimiento y los equipos empleados

para brindar las atenciones, mientras que de la parte no tangible se demuestran aspectos de empatía como valoraciones a considerar. Para la evaluación mediante este modelo se plantea un modelo de cuestionario de 22 interrogantes presentadas en la Tabla 4:

Tabla 4
22 Interrogantes del Modelo Servqual (Percepción del Cliente)

No.	Dimensión	Preguntas
1	Tangibilidad	¿El personal de _____ tiene equipos de apariencia moderna?
2		¿Las instalaciones físicas de _____ son visualmente atractivas y se mantienen en buen estado?
3		¿El personal de _____ mantiene una imagen pulcra?
4		¿Los elementos materiales (_____) son visualmente atractivos o en buen estado?
5	Fiabilidad	¿Cuándo la empresa ____ promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?
6		¿Cuándo un cliente tiene problema el personal _____ muestra sincero interés en solucionarlo?
7		¿El personal _____ realiza bien su trabajo desde la primera vez?
8		¿El personal _____ cumple con el servicio en el tiempo prometido?
9		¿El personal ____ ofrece un servicio de cero errores?
10	Capacidad de respuesta	¿La empresa ____ comunica cuando se realizaran los servicios?
11		¿Los empleados _____ ofrecen un servicio rápido?
12		¿Los empleados ____ muestran predisposición a ayudar a clientes?
13		¿Los empleados _____ nunca están demasiados ocupados para atender?
14	Seguridad	¿Los empleados _____ transmiten confianza?
15		¿Se siente seguro con las transacciones que realiza en la empresa?
16		¿El personal _____ muestra amabilidad?
17		¿Los empleados ____ demuestran conocimientos para dar respuestas?
18	Empatía	¿La empresa _____ presenta una atención individualizada?
19		¿La empresa _____ tiene horarios convenientes para sus clientes?
20		¿El personal _____ ofrece una atención personalizada?
21		¿El personal ____ se preocupa por los intereses del cliente?
22		¿El personal _____ comprende las necesidades específicas del cliente?

Nota. La tabla refleja la estructura del cuestionario Servqual. Adaptado de “*Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*” presentado por Salazar y Cabrera (2016), Revista Industrial Data.

La Tabla 4 demuestra la predisposición de interrogantes conforme a cada dimensión del Servqual, estas preguntas se utilizan con adaptaciones en una perspectiva de expectativas, considerando que la exhibida se ejecuta para la evaluación de la percepción del usuario.

Modelo Servperf

Desde una perspectiva empírica y teórica, Cronin y Taylor (1992) presentaban una crítica al modelo Servqual planteado con anterioridad, cuyo fundamento se sostuvo por los enfoques de Carman en 1990 que indicaban que existía redundancia en el enfoque de evaluación, bajo este fundamento se desarrolla el Servperf que solo mostraba como valoración la percepción de los clientes del servicio (Ramos, Mogollón, Santur, & Cherre, 2020). La información que se busca obtener es la siguiente:

- Pretende brindar datos sobre las causales de calidad y satisfacción.
- Permite considera la influencia de la calidad y satisfacción sobre la intención de adquisición (Pérez & Landa, 2019).

El modelo Servperf al considerarse como una división del enfoque Servqual solo considera a la percepción como el modelo de búsqueda a evaluar en los servicios, cuyo esquema planteado se evalúa por las preguntas exhibidas en la Tabla 4 contenida en la sección Servqual, por esto, se comprende que las dimensiones que lo componen son tangibilidad, fiabilidad, sensibilidad, confianza y empatía.

Capítulo II

Marco referencial

Se presentan aportes de investigadores sobre la evaluación de la calidad de servicios en centros médicos, en el contexto internacional se puede referenciar el trabajo expuesto por parte de Nunpaque y Rocha (2016), quienes examinan los modelos Servqual y Servqhos como herramientas para analizar la calidad de los servicios de salud de forma general. Su método de investigación consistió en revisión bibliográfica y exploratoria de bases teóricas y literatura de Pubmed, ScienceDirect, SciELO, LILACS y Cochrane. Los resultados obtenidos les permitió observar que la escala del modelo Servqual es la que predomina dentro el globo, destacando en países como España, Medio oriente y Colombia, lo que hacen determinar que este enfoque es confiable y apropiado para estas exámenes de calidad.

La referencia exhibida permite comprender al modelo Servqual como una herramienta efectiva para poder ejecutar el desarrollo de evaluaciones de calidad en los servicios médicos, considerando que dicha contribución se enfocaba en la aplicabilidad de dichos recursos en este sector.

En otro estudio, exhibido por Yépez, Ricaurte y Jurado (2018) se analizó la percepción de la calidad en la salud pública en Colombia, cuya investigación se forja de la relevancia de las percepciones de los usuarios como indicadores de la pertinencia de los servicios. Para su examinación considera a usuarios de sectores urbanos y rurales con técnicas como entrevistas y grupos focales.

Las conclusiones generadas indicaron que hay que reconocer a los pacientes como el foco del servicio, por lo que bajo su necesidad y expectativas construir centros médicos con procesos que garanticen una integralidad, continuidad y eficacia en los servicios, garantizando su derecho a los servicios de calidad.

La perspectiva de los resultados anteriores menciona al cliente (paciente) debe ser puesto como prioridad dentro de la atención, y en base a esta premisa ir estructurando medidas que permitan un mejor servicio, dado que, el derecho de los ciudadanos es recibir una atención de calidad, por esto, al momento de proponer estrategias debe primero investigarse al público objetivo para reconocer sus características.

Granda (2016) en su trabajo propuso una examinación literaria de la calidad en atención de servicios de salud y soluciones que pueden darse en este ámbito, para lo cual, implemento un enfoque cuantitativo de 31 estudios provenientes de diferentes fuentes académicas como Google académico, entre otras. Propone a la teoría de los sistemas como un recurso de asistencia en estos procesos.

Las apreciaciones dejadas por el estudio mencionan que la teoría de sistemas es pertinente en el análisis e interpretación de problemas de atención con calidad, sin embargo, el impacto de estos recursos como herramienta para mejorar el proceso sigue considerándose insuficiente.

Las contribuciones del trabajo pueden ser tomadas en cuenta en el presente estudio como una posible solución a considerar en caso de mala ejecución de los servicios de atención, por lo que la teoría de los sistemas no se puede descartar como estrategia en esta clase de exámenes.

Boza y Lozano (2017) presentaron también un aporte dentro de esta temática en centros médicos, siendo una investigación centrada en una entidad de salud de Costa Rica, buscando nutrir con indagación profunda de estos temas que son pocos tratados dentro de dicha nación. Su método de estudio se centró en investigación cuantitativa-descriptiva efectuada a 121 pacientes. Entre los resultados resaltan los expuestos en la Figura 4:

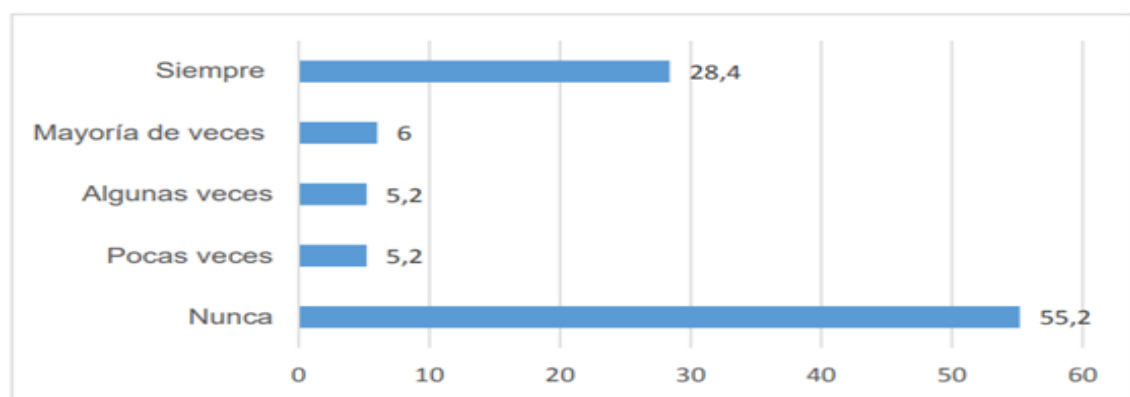


Figura 4 Humanización en el Trato. Tomado de “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016” presentado por Boza y Lozano (2017), Universidad Estatal a Distancia.

Boza y Lozano (2017) ven a la humanización como un factor esencial con el que contar dentro de la atención de pacientes en áreas médicas, consistiendo en la comprensión de los sentimientos de los profesionales en este aspecto, sus resultados les permitió avizorar que es poco empleado por parte de los responsables del área. En base a esto se concluyó que en temas técnicos y profesionales de la salud se cumple por parte de los directivos, sin embargo, en aspecto de saber llegar y tratar a los padres de los pacientes sigue existiendo deficiencias.

El saber llegar al paciente, ser afectivo y mostrar empatía por sus sentimientos es vital dentro de estos servicios, considerando que pasan por distintos pesares los familiares

o seres querido que necesitan el servicio, por esto, lo reflejado en el párrafo anterior es una variable a considerar al momento de evaluarse la calidad de atención en estas organizaciones. Además, contribuye en una mirada más amplia a lo que debe contener como prioridad el personal de estos procesos para brindar un buen servicio, aspectos que deben ser considerados por los supervisores de este personal.

Otra aportación en el ámbito internacional fue realizada por parte de Vizcaino, Vizcaino y Fregoso (2019) con la finalidad de observar el desempeño del personal de estos servicios de salud para medir su incidencia en el nivel de satisfacción de los pacientes en una entidad pública de México. Para poder cumplir con el objetivo diseñó una metodología descriptiva, de corte transversal y de alcance correlacional, para lo cual, consideró el modelo SERViCE PERFormance, destacando los siguientes estadísticos en la Figura 5:

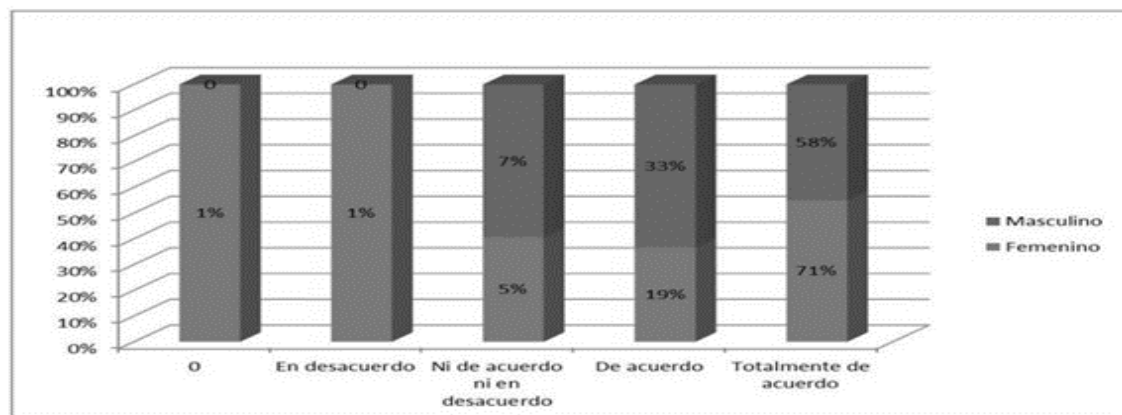


Figura 5 Amabilidad del Empleado por Género. Tomado de “Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco” presentado por Vizcaino, Vizcaino y Fregoso (2019), Revista Horizonte sanitario.

El dato de los resultados permitió comprender que el profesional de atención femenino tiene un mejor trato hacia los clientes, sin embargo, no se observa mayores

inconvenientes con este aspecto, dado que no se denoto una insatisfacción en la variable. No obstante, de este elemento resaltable, el 33% indica que no hay rapidez en el servicio, en especial en jornada nocturna (Vizcaino et al, 2019).

Conforme a lo expresado se destaca dentro de la investigación el modelo para analizar la calidad de atención denominado SERVice PERFormance que es el mencionado dentro de la parte teórica del presente estudio como “Servperf”, su contribución le permitió identificar fallas al investigador y pudo conocer aspectos positivos como negativos, lo que permite cuantificar la importancia que tendría su implementación en temas de esta índole.

Por su parte, en un estudio nacional presentado por Ávila (2016) se analiza la calidad de atención en una casa de salud del territorio ecuatoriano cuya problemática se centra en diversas fallas dentro del proceso de atención que hacía necesario y oportuno indagar en la percepción de los usuarios para su examinación.

Mediante un análisis estadístico analítico se promovió el uso de encuestas para los pacientes de la casa de salud, dentro de los resultados los usuarios indican que en el ámbito nacional la atención en unidades privadas es mejor en tema de tiempo con respecto a las públicas. Sobre la satisfacción con la rapidez de atención se obtuvo los siguientes resultados por parte del investigador:

Tabla 5
Calificación de la Rapidez de Atención

No.	Descripción	Rendimiento percibido	Valoración	Expectativas	Valoración	Nivel de Satisfacción	Valoración
27	Calificación:	Muy Rápida	10	Moderadas	2	Complacido	8
25	Calificación:	Rápida	8	Moderadas	2	Satisfecho	6

Tabla 5*Calificación de la Rapidez de Atención*

No.	Descripción	Rendimiento percibido	Valoración	Expectativas	Valoración	Nivel de Satisfacción	Valoración
41	Calificación:	Normal	5	Moderadas	2	Insatisfecho	3
81	Calificación:	Lenta	3	Moderadas	2	Insatisfecho	1
33	Calificación:	Muy Lenta	3	Moderadas	2	Insatisfecho	1
207	Total						

Nota. La tabla referencia la calificación de la rapidez de atención según usuarios de un centro médico. Tomado de “*Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*” presentado por Ávila (2016), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Se puede apreciar en la Tabla 5, que existe mayormente una disconformidad con respecto al tiempo de atención, indicando que es un suceso que pasa en las diferentes instituciones de este rubro económico considerando que 81 personas la calificaron como lenta. Sin embargo, dentro de las conclusiones se indicó que el nivel de satisfacción era elevado con un 81%, lo que expone, que debe seguirse mejorando.

La apreciación referenciada permite denotar que, no obstante, del nivel elevado de satisfacción, pueden existir inconvenientes dentro del proceso de atención, en este caso, el tema comúnmente resaltado por los usuarios es el retraso al momento de ser atendidos, siendo un problema que debe estudiarse a profundidad para comprender porque es tan recurrente dentro de centros médicos.

En el trabajo de Montúfar (2018) se analizaron los factores que incidían en la satisfacción de los usuarios que acudían por atención al área de emergencia del hospital móvil No. 1 en Guayaquil, dentro del estudio se aplica una metodología fundamentada en

el modelo Servqual para medir la percepción de los usuarios que acudieron a esta organización.

Los resultados exhibidos dentro de los servicios mostraron un nivel medio de calificación, es decir, no se encontraban satisfechos ni insatisfechos, siendo ponderado con menor valor la capacidad de respuesta de estos servicios al obtener un puntaje menor a 4 puntos, esto se puede observar en la Tabla 6:

Tabla 6
Análisis de Calidad del Servicio en el Hospital Móvil No. 1

Dimensión evaluada	Media expectativas
Capacidad de respuesta 6-9	3,28
Empatía 14-18	4,24
Elementos tangibles 19-22	4,51
Seguridad 10-13	4,57
Fiabilidad 1-5	5,40
Promedio	4,51
Grado de satisfacción según escala de likert	Ni satisfecho ni insatisfecho

Nota. La tabla exhibe la calidad del servicio en el hospital móvil No. 1. Tomado de “Factores que Influyen en la Satisfacción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud, en Usuarios que acuden al Área de Emergencia del Hospital Móvil No. 1 de la Ciudad de Guayaquil” presentado por Montúfar (2018), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Se concluyó que la calidad de los servicios depende directamente de los usuarios, al ser quienes reciben estas prestaciones son los encargados de calificar el rendimiento brindado por las instituciones, además, la aplicación de las dimensiones del Servqual se adaptan en el sector de salud considerando que dentro de estas actividades se debe promover un buen aspecto físico, así como empatía en la atención.

Haciendo mención a otra investigación del ámbito local, Maggi (2018) exhibió una valoración de la calidad de los servicios por parte de los colaboradores del Instituto

Ecuatoriano de Servicio Social (IESS), teniendo una visión general de la perspectiva de los usuarios de los servicios generales de atención pública. En la metodología se promovió el modelo Servqual y una tipología transversal analítica, al considerar que los datos se toman en una única ocasión, bajo este enfoque consiguen diferentes apreciaciones de las que se pueden resaltar los siguientes:

- El promedio de cumplimiento de lo que promete el servicio es de 3,2 sobre 7 puntos.
- La rapidez del servicio promedia 2,9 sobre 7 puntos.

El primer resultado interviene en la fiabilidad del modelo Servqual, evidenciando que los colaboradores de estos centros médicos no tienen un gran nivel de cumplimiento cuando exponen que ejecutarán cierto proceso, siendo una de las causas de insatisfacción de los pacientes con el servicio brindado.

Como segundo punto, también se puede observar que el tiempo en que se atiende sigue siendo un inconveniente dentro de estas organizaciones, se puede presumir que la insatisfacción dentro del sector se debe principalmente a estas causas por ser la más mencionada por los pacientes. Además, dentro del estudio referenciado se menciona que en la mayoría de los ítems se generaba insatisfacción, por lo que los errores cometidos dentro de la administración de atención al cliente son varios.

Los datos generados por parte de las investigaciones referenciadas permiten apreciar al tiempo de demora como la principal causa de insatisfacción, también, se debe indicar que dentro del contexto nacional hay poco reconocimiento de cualidades positivas

en estos procesos, solo se resalta que las entidades privadas ofrecen mejores servicios en este campo con respecto a las públicas.

Servicios de salud en Ecuador

De acuerdo con Guerra (2016) los sistemas nacionales de salud se consideran como la red de organismos destinados a mejorar el nivel de salud y vida dentro de un territorio, enfocándose en la asistencia a la población. Su composición se estructura de entidades públicas, privadas, autónomas y comunitarias, los cuales, son articulados en base a principios y políticas del gobierno.

Se lo engloba como parte de un todo, una red de servicios impuestos en un mercado para poder otorgar a los pobladores de una nación un conjunto de instituciones capaces de cumplir con el servicio médico, teniendo en cuenta tanto entidades privadas como estatales, además de las comunitarias que no buscan lucrarse de la actividad.

En la revisión de la historia se puede mencionar que los servicios de salud en el Ecuador se convirtieron en un derecho constitucional desde los años 70, dado que para 1979 se efectúa un referéndum y constitución política que contiene el derecho de una vida que sea segura para los ciudadanos del territorio, una salud digna con asistencia social y servicios adecuados para la sociedad (Jiménez et al., 2017).

Permitiendo observar que hace un poco más de cuarenta años se establecieron estas medidas como parte de los derechos de la población ecuatoriana y que se convirtieron en deberes a cumplir por parte de los diferentes gobiernos que han pasado por la historia del Ecuador, también se debe indicar que se engloba dentro de la ley mayor que corresponde a la Constitución de la República.

Chang (2017) menciona que el sistema a nacional de salud en el Ecuador se debe considerar como un compuesto mixto que se encuentra segmentado y fragmentado en diferentes asociaciones, para la parte pública se muestra el Ministerio de Salud Pública (MSP) como el eje central de la prestación de servicios de esta índole.

Bajo lo expuesto se entiende que se establece un ministerio regulador del sector, en este caso el MSP, entidad que debe velar por el cumplimiento de los objetivos gubernamentales de brindar servicios de calidad para los ecuatorianos, también se menciona por Chang (2017) que:

El sector público está conformado por el Ministerio de Salud Pública (MSP) que es el principal prestador de servicios, por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) que cotiza a los trabajadores formales y por los Institutos de Seguridad de las Fuerzas Armadas (ISFA) y Policía Nacional (ISPOL), además de las redes de salud de gobiernos autónomos descentralizados como municipios y prefecturas, la Junta de Beneficencia de Guayaquil (JB), la Sociedad Protectora de la Infancia de Guayaquil, la Sociedad de Lucha contra el Cáncer (SOLCA) y la Cruz Roja Ecuatoriana. (p. 454)

Es decir, que en Ecuador existe un grupo segmentado de organismos para llevar a efecto el servicio de salud; entre los diferentes autónomos descentralizados existen redes de este servicio que se enfocan en el cumplimiento del servicio para los ciudadanos, se destaca entre los mencionados SOLCA que brinda asistencia en enfermedades de cáncer.

El sistema de salud en el Ecuador también muestra una conjetura diferenciada en tres etapas en la historia constitucional del Ecuador, estas conciernen a sus inicios en 1979,

una segunda etapa suscitada en 1998 y la última concerniente al año 2008. En la segunda época mencionada se produce el advenimiento de normas neoliberalistas y para la tercera etapa el surgimiento de movimientos cívicos como respuestas a la inestabilidad suscitada desde el año 2000 (Jiménez et al., 2017). Por su parte, la conformación del modelo del servicio de salud y sus destinatarios se pueden apreciar en la Figura 6:

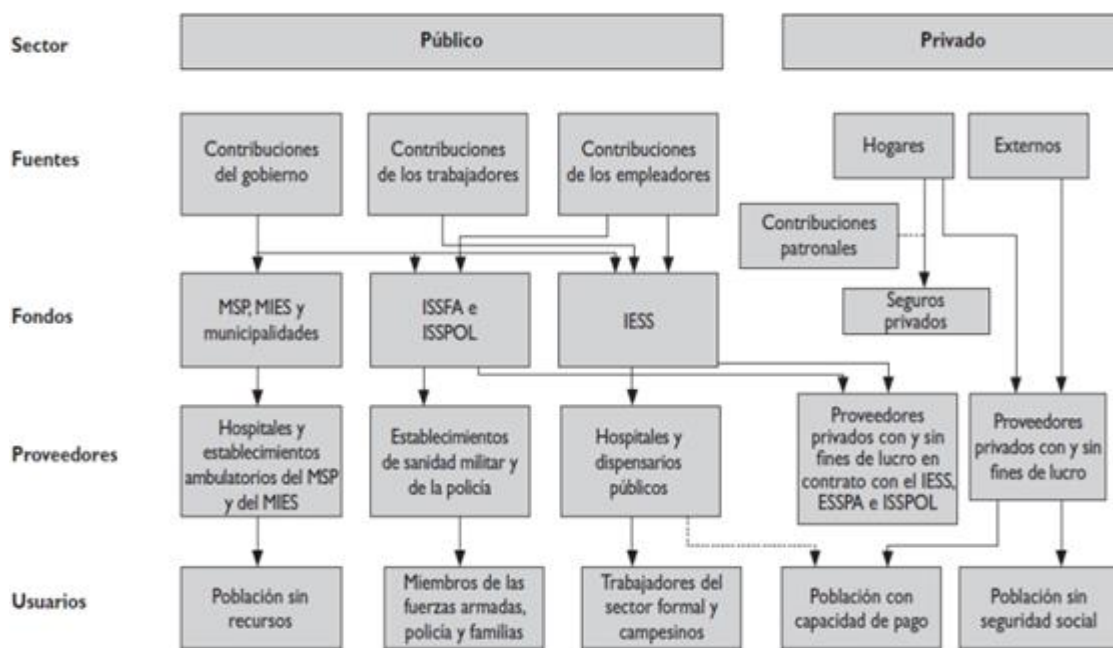


Figura 6 Modelos de Servicio de Salud Público en Ecuador. Tomado de “El sistema de salud pública en ciudades policéntricas, un análisis comparativo de las áreas metropolitanas de Quito y Guayaquil a través de la dimensión espacial en el territorio” presentado por Torres (2018), FLACSO.

La Figura 6 refleja como los destinatarios de los distintos servicios pueden abarcar desde clases vulnerables hasta clase social con recursos propios para adquirir estos servicios. Esto refleja una esquematización destinada a los diferentes estratos sociales de una población y un enfoque de asistencia para asegurar el buen vivir de los ciudadanos.

Cabe mencionar que la institución objeto a estudio (Hospital Teodoro Maldonado Carbo), es una unidad médica asistencial de la institución pública reconocida como

Institución Ecuatoriana de Seguridad Social (IESS), formando parte del sector público y destinando servicios a afiliados a esta entidad, por lo que, según el sistema exhibido, da su prestación trabajadores del territorio.

Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo

Fue para la década de los sesenta que se empezó con las planificaciones de estas entidades en Quito, Guayaquil y Cuenca, dando origen a hospitales regionales (Vargas, 2019); la institución es un hospital de especialidades y de procedimientos de alta complejidad médica, resaltando su unidad de diálisis y hemodiálisis, convirtiéndola en una unidad media de nivel III en la zona (Lamilla, 2018).

La unidad regional de Guayaquil surgió para el 7 de octubre de 1970 en la presidencia del Dr. Velasco Ibarra en Ecuador, desde su constitución contribuyó con servicios médicos para la región y la ciudad, permitiendo sumar a sus atenciones las prestaciones para SOLCA y el Hospital Luis Vernaza (Vargas, 2019).

La Unidad Técnica de Diálisis brindó servicios desde el 1 de septiembre del año 2011, atendiendo a personas afiliadas que sufrían terribles enfermedades como la insuficiencia renal, en un principio atendía a 11 pacientes dentro de un turno, en la actualidad alcanza a atender a 300 usuarios distribuidos en tres jornadas El equipo médico se conforma de dos médicos especialistas en Nefrología de área aguda, dos médicos nefrólogos y el médico internista, siendo cada uno encargado de un turno (Lamilla, 2018).

La misión y visión son las siguientes:

- Misión: Brindar atención de salud especializada a través de estándares nacionales e internacionales para los afiliados, derechos habientes de la

seguridad social y beneficiarios de la Red Pública Integral de Salud contribuyendo al buen vivir. (Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, 2021)

- **Visión:** Ser reconocidos a nivel mundial por la excelencia en la atención especializada promoviendo una conducta de mejoramiento continuo, fomentando la investigación y docencia dentro de las instalaciones del establecimiento de salud, dotados con equipamiento de salud, dotadas con equipamiento especializado y tecnología de punta a fin de garantizar mejores condiciones de la población atendida. (Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, 2021)

Leyes encaminadas a la defensa del consumidor y servicios de salud en Ecuador

Dentro del marco legal ecuatoriano se pueden promover varios artículos que hacen referencia a la defensa del consumidor y al recibimiento de servicios de calidad, la Constitución de la Republica del Ecuador (2018) expone lo siguiente en este último ámbito:

Art. 32.- 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. 19)

Como se puede apreciar, los ecuatorianos tienen un derecho constitucional que debe recibir, por lo que las instituciones de salud deben garantizar su esfuerzo en el cumplimiento de estas obligaciones, que buscan el buen vivir de los ciudadanos en el

territorio nacional. Carapaz (2020) también menciona que esta normativa exhibe una predisposición al derecho de recibir bienes y servicios de calidad por parte de los usuarios que acuden a las instituciones localizada en Ecuador, por lo que no deben ser engañados con publicidad e información distinta a las características de lo que se promete u oferta por parte de las entidades.

También se debe mencionar a la Ley de Defensa del Consumidor que expone y faculta a la Defensoría del Pueblo para la recepción de quejas, motivando a los usuarios a la presentación de reclamos sin considerar que sean individuos extranjeros o nacionales, buscando con esto que no se vulneren los derechos de las personas fundamentados como consumidores de bienes y servicios en el Ecuador (Carapaz, 2020).

Las leyes del Ecuador fijan tanto un derecho en el servicio de salud como en la calidad que se obtiene en los servicios en general, también dan paso a trámites de denuncias por quejas dentro de este marco, por lo que se protege a los usuarios que acuden a las diferentes entidades. En este sentido, cobra mayor relevancia aplicar una buena atención en centros médicos, sea público o privada, para evitar estragos por temas de tramitología de denuncias de clientes por quejas en tardanza o diversos elementos relacionados a su atención médica.

Capítulo III

Marco metodológico

Método de investigación

Diseño no experimental

La investigación presenta un diseño no experimental, considerando que no se influirá en ninguno de los elementos a examinar, es decir, se recolectará los datos de la investigación directamente de los usuarios de esta unidad médica sin incidir en su percepción de la atención o imponiendo algún contexto.

Alcance descriptivo-explicativo

La parte descriptiva corresponde a la definición de la situación de la unidad médica en su servicio de atención de usuarios, sobre esta metodología se menciona por Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

La investigación presenta una perspectiva explicativa porque se necesita recolectar los datos de fuentes directas para dar una visión casual a la baja calidad dentro del servicio percibido, para esto se utiliza una herramienta de recolección de datos que despeje dudas sobre elementos que estarían incidiendo en la formulación de un mal servicio en la unidad médica objeto a estudio.

Enfoque de investigación

El enfoque es mixto por generar una postura de datos cualitativos y cuantitativos, estos se vinculan directamente de a herramienta a utilizar para medir la calidad, la cual, proporciona una visión ponderable de la calificación de la calidad, así como una aproximación a los elementos que destacan y muestran falencias en la gestión de la atención de los usuarios.

Población y muestra

El universo de estudio se conformó de los usuarios de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil que son aproximadamente 300 mensuales, no obstante, no se cuenta con un registro del número de usuarios total exacto de esta institución, por lo tanto, se considera una Población Infinita. Los criterios de inclusión y exclusión son los siguientes:

- Criterio de inclusión:
 - Pacientes del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.
 - Pacientes de la unidad de diálisis ambulatoria.
- Criterio de exclusión:
 - Ciudadanos en general, no pacientes del hospital.
 - Pacientes de otros hospitales o unidades médicas.

El tipo de muestreo que se aplicó es aleatorio simple en el que cada usuario de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo tiene la misma posibilidad de ser seleccionado. Para determinar la cantidad se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Z: 90% = 1,65

p: 50%

q: 50%

e: 5%

En la fórmula se establece un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 90% que dan como resultado 272,25 elementos que representan 273 usuarios, a quienes se aplicó la encuesta del modelo Servqual. Adicional, se debe mencionar que para seleccionar al entrevistado, se escogió en base al siguiente criterio:

- Personal encargado de brindar atención al usuario dentro de la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

En base al criterio anterior, se tuvo accesibilidad de entrevistar a una persona.

Técnicas y herramientas de recolección de datos

Técnicas

Servqual: Para medir la calidad se estableció como técnica el modelo Servqual, esta dispondrá de una división de cinco dimensiones entre las variables (Expectativas y

Percepción), estas se medirán con una escala de likert del 1 al 7, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 7 Totalmente de acuerdo.

Entrevista: Esta técnica permitió un diálogo con un perito de la unidad médica que servirá para reconocer aspectos característicos de la forma de gestionar la atención al usuario en dicha institución, permitiendo complementar y entender a profundidad la situación de la institución.

Herramientas de recolección

Cuestionario: Corresponde al cuestionario de 22 interrogantes por variable, es decir, un total de 44 preguntas según el modelo Servqual, las cuales, se dividen las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, sensibilidad, empatía y seguridad. En el anexo A se puede observar el cuestionario.

Guía de entrevista: Refleja una guía que permitirá la realización y formulación del diálogo con el participante, permitirá indagar sobre la estructura de atención al cliente, lineamiento y disposiciones que se emplean. La guía de entrevista puede observarse en el anexo B del estudio.

Mediante la entrevista se puede generar datos que permitan contribuir en el desarrollo de la propuesta del estudio, puesto que, se tendrá una mejor perspectiva sobre cómo se gestiona el hospital en su parte de servicios al usuario y de falencias que tienen internamente como organización, para esto, se recurre a un perito de la esta institución, al que se formula un diálogo abierto con preguntas contenidas en la guía de entrevista.

Operacionalización de las variables

Tabla 7

Operacionalización de las Variables del Estudio

Variables	Tipo de variables	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de investigación	Enfoque	Dimensiones/criterios	Instrumentos
Expectativas del usuario	Variable independiente	Es lo que espera recibir el usuario con el servicio.	Se mide mediante lo que espera recibir el usuario del servicio en aspectos tangibles e intangibles.	<ul style="list-style-type: none"> • No experimental • Descriptivo • Explicativo 	Enfoque mixto	<ul style="list-style-type: none"> • Tangibilidad • Fiabilidad • Sensibilidad • Empatía • Seguridad 	• Servqual
Percepción / Satisfacción del usuario	Variable dependiente	Es lo que percibe el usuario que obtiene del servicio.	Se mide el grado de satisfacción que tiene el usuario con respecto al servicio que recibe en elementos tangibles e intangibles.	<ul style="list-style-type: none"> • No experimental • Descriptivo • Explicativo 	Enfoque mixto	<ul style="list-style-type: none"> • Tangibilidad • Fiabilidad • Sensibilidad • Empatía • Seguridad 	• Servqual

Procedimientos para realizar el análisis de la información

Para realizar el procesamiento de la información a recolectar se seguirá la siguiente secuencia de pasos:

1. Para analizar el Servqual:
 - a. Estructuración del cuestionario: Basados en la estructura general del modelo Servqual se adaptaron las preguntas de cada dimensión para su aplicación en el estudio.
 - b. Ejecución del cuestionario a los usuarios: Esta se realizó en la unidad médica, siendo informados de forma previa a los pacientes y tomando todas las medidas de bioseguridad pertinentes para dar confianza y salvaguardar la vida de los participantes.
 - c. Tabulación de la información recolectada: Para tabular la información se utilizó el software Microsoft Excel, en el cual, se generaron tablas con los resultados de cada usuario conforme a cada interrogante para posteriormente sacar el promedio porcentual por enunciado y por dimensión.
 - d. Análisis de resultados: Se hizo mediante la presentación de tablas que contiene cada enunciado y cada dimensión ponderada con los resultados obtenidos, así como una figura que demuestre la variación porcentual de las brechas del servicio de calidad.
2. Para análisis de la entrevista:

- a. Diseño de guía de entrevista: Se formuló la presentación y las interrogantes a realizar dentro del diálogo, sirviendo del direccionamiento para recolectar información de relevancia.
- b. Aplicación de entrevista: Se aplicó en las instalaciones de la unidad médica, de igual forma, se toman todas las medidas de bioseguridad y se avisa de forma previa su realización, enviándose una copia previa de las preguntas para que el participante tenga conocimiento y esté preparado para dar sus respuestas.
- c. Presentación de resultados: Se realizó de forma ordenada según la estructura del cuestionario y conforme a las repuestas realizadas por el entrevistado.
- d. Análisis de entrevista: Se resaltaron los principales acontecimientos referenciados por parte del entrevistado y que se vinculan con la calidad dentro de la unidad médica.

Análisis de resultados

En este apartado se presenta un análisis de las herramientas de recolección de datos que se establecieron dentro de la parte metodológica, como primera examinación se procede a la calidad de la institución bajo el modelo técnico Servqual, para proseguir con una mejor comprensión de la estructura del proceso de atención bajo la entrevista, además, la información recopilada será la base para el diseño de estrategias que permitan una solución a las falencias en estos aspectos. Ambos instrumentos se profundizan a continuación.

Análisis de la calidad bajo modelo Servqual

El análisis a ejecutar mediante el modelo Servqual se dividirá en dos partes, en la primera se examina la calidad según cada criterio establecido por dimensión, es decir, que se visualizará la calificación y diferencia existente entre los enunciados que representan a la dimensión de tangibilidad, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía respectivamente.

La segunda parte demuestra la calidad general de la institución médica bajo una ponderación por dimensión, reflejado en la brecha del modelo Servqual que servirá para determinar la principal falencia del servicio. Ambos aspectos contribuyen en conseguir una calificación general y específica del servicio de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo, la información conseguida de los participantes de las encuestas se exhibe a continuación.

Análisis por Ítem según la dimensión

a) Dimensión de tangibilidad

Tabla 8

Dimensión de Tangibilidad

Dimensión de tangibilidad			
Interrogantes de la dimensión	Expectativas	Percepción	Brecha
¿Qué tan de acuerdo esta con que la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe contar con equipos actualizados y modernos?	6,293	6,238	-0,055
¿Considera que las instalaciones físicas de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe mostrar una apariencia ordenada, aseada y atractiva?	6,040	6,117	0,077

Tabla 8
Dimensión de Tangibilidad

Interrogantes de la dimensión	Expectativas	Percepción	Brecha
¿El personal de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo que gestiona la atención al usuario debe mantener una imagen pulcra?	5,952	6,626	0,674
¿Los materiales asociados a la atención médica brindado en la atención (como los documentos generados por el sistema) son relevantes?	5,971	5,857	-0,114

En los aspectos de tangibilidad expuestos en la Tabla 8, se puede hacer dos apreciaciones del servicio, el primero es denotar que existen tanto resultados positivos como negativos, entre las ponderaciones resaltables esta la estructuración de buenas instalaciones y personal pulcro al momento de ofrecer la atención. Por su parte, como segunda apreciación se puede mencionar, que, no obstante de evidenciar resultados negativos en dos elementos o ítems, la brecha es corta, lo que sugiere que el cumplimiento de las expectativas en contar con equipos modernos y recursos apropiados para el servicio no necesitan de un fuerte visión al momento de formular estrategias, dado que, son cercanas a lo que se espera recibir por parte de los usuarios que acuden a la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

Dimensión de fiabilidad

Tabla 9
Dimensión de Fiabilidad

Dimensión de Fiabilidad			
Interrogantes de la dimensión	Expectativas	Percepción	Brecha
¿Cuándo la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo promete hacer algo en cierto tiempo debe cumplirlo?	5,996	3,846	-2,150

Tabla 9
Dimensión de Fiabilidad

Interrogantes de la dimensión	Expectativas	Percepción	Brecha
¿Cuándo el cliente tiene un problema el personal de atención de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe mostrar sincero interés en solucionarlo?	4,901	3,835	-1,066
¿La unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe desempeñar un buen servicio desde la primera vez?	5,802	3,828	-1,974
¿La unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe brindar sus servicios desde el momento que promete hacerlo?	5,978	4,637	-1,341
¿La unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe ofrecer un servicio de cero errores?	5,905	3,974	-1,930

Dentro de la dimensión de fiabilidad que se observa en la Tabla 9, los resultados exponen situaciones más problemáticas que las generadas en la tangibilidad de la institución. Entre los resultados se debe indicar que la principal falencia es la falta de cumplir con lo que promete al momento de ofrecer el servicio, generando una puntuación de 3,846 que genera una brecha en el servicio de -2,150, lo que sugiere que la unidad médica no debe comprometerse a ejecutar servicios en determinados tiempos o periodos si no esa en la capacidad de cumplirlo.

En segundo orden se destaca la falta de ejecutar el servicio de forma correcta desde la primera vez, por lo que los encuestados lo califican con 3,828 y que provoca una brecha de -1,974, por lo tanto, la calidad con la que se ejecuta el servicio no es ejecutado de forma correcta, esto también es atribuible a que se menciona que existen errores en el servicio, demostrando una brecha de -1,930.

b) Dimensión de sensibilidad

Tabla 10

Dimensión de Sensibilidad

Dimensión de sensibilidad (Capacidad de Respuesta)			
Interrogantes de la dimensión	Expectativas	Percepción	Brecha
¿La unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe informar a los usuarios sobre cuando se ejecutaran los servicios?	6,084	6,125	0,040
¿El personal de atención de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe brindar un servicio rápido?	6,407	3,919	-2,487
¿El personal de atención de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado debe mostrar una predisposición a ayudar al usuario?	6,403	5,414	-0,989
¿El personal de atención de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado nunca debe estar demasiado ocupado para ayudar y atender?	6,289	3,832	-2,458

La Tabla 10 que muestra la capacidad de respuesta que tiene la institución al momento de atender a los usuarios y pacientes se expuso que, al momento de brindar información sobre los servicios se informan de manera adecuada, calificando a la entidad con 6,125 que permite obtener una brecha positiva de 0,040.

La principal dificultad del servicio es el tiempo que toma la atención, los participantes lo califican con un 3,919 su rapidez, generando un valor de brecha de -2,487, esto se puede vincular a que, de acuerdo a los participantes, el personal suele estar demasiado ocupado calificando su disponibilidad con un 3,832 que brinda una diferencia

con las expectativas de -2,458. Esta información hace presumir que la cantidad de empleados en la actualidad no se abastecen para atender a los usuarios que acuden unidad médica.

c) Dimensión de seguridad

Tabla 11
Dimensión de Seguridad

Dimensión de Seguridad (Garantía)			
Interrogantes de la dimensión	Expectativas	Percepción	Brecha
¿La atención al usuario por medios digitales y electrónicos debe generar confianza?	6,099	3,374	-2,725
¿El usuario de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado debe sentirse seguro de las transacciones que realice en esta entidad?	6,410	4,421	-1,989
¿El personal debe reflejar cortesía en su atención al usuario?	5,872	6,022	0,150
¿El personal que brinda atención debe mostrar conocimiento para responder las inquietudes del usuario?	6,473	6,491	0,018

En la Tabla 11 relacionada con la seguridad que brinda el servicio, los resultados expresan aspectos positivos como la cortesía en el servicio que es vital para ganarse la confianza y generar un buen ambiente, los usuarios lo califican con 6,022 que supera las expectativas y brinda una brecha de 0,150. Adicional a esta característica se expuso que el conocimiento del personal es apropiado con una calificación de 6,491.

Por su parte, se menciona que los canales de comunicación que se emplean por la unidad médica no generan confianza por lo que se la califica con 3,374 que genera una

brecha de -2,725, es decir, que los medios adicionales de comunicación como el telefónico no es apropiado en la actualidad para generar la atención.

d) Dimensión de empatía

Tabla 12
Dimensión de Empatía

Dimensión de Empatía			
Interrogantes de la dimensión	Expectativas	Percepción	Brecha
¿Se debe brindar una atención individualizada en la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado?	6,542	6,568	0,026
¿El personal de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado debe brindar una atención personalizada conforme a las dificultades de cada usuario?	6,484	3,945	-2,538
¿Los horarios de atención de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado deben ser adecuados para los usuarios?	6,205	6,220	0,015
¿El personal que brinda atención debe tener la capacidad de entender sus necesidades?	4,857	4,253	-0,604
¿El personal debe prestar atención a sus intereses al momento de atender?	6,158	3,978	-2,179

En la dimensión de empatía que se visualiza en la Tabla 12, se consideran valores mayormente negativos, sin embargo, en los resultados positivos esta la individualización del servicio con un puntaje de 6,568 que equivale a cumplimiento de expectativas con un valor de 0,026. Permitiendo observar que cada usuario que cada a la institución se atiende de forma única y no en grupo.

También se considera que los horarios de atención son adecuados con un valor de 6,220 que resulta en una brecha de 0,015, descartando a esta variable como uno de los elementos a corregir. La dificultad que mayor puntaje negativa generó fue la personalización del servicio con una brecha de -2,538 derivada de una percepción del servicio de 3,945, demostrando que la entidad no segmenta bien su fase para poder brindar atención según requerimiento del usuario.

Análisis de la brecha de la calidad

Tabla 13

Brechas de la Calidad del Servqual

Dimensiones	Calidad del servicio esperado por cliente (Expectativas)	Calidad percibida del servicio por cliente (Percepción)	Satisfacción del cliente conforme al cumplimiento de las expectativas	Brecha entre la calidad esperada y la satisfacción del servicio
Dimensión de tangibilidad	6,064	6,210	√	0,146
Dimensión de Fiabilidad	5,716	4,024	X	-1,692
Dimensión de sensibilidad (Capacidad de Respuesta)	6,296	4,822	X	-1,473
Dimensión de Seguridad (Garantía)	6,213	5,077	X	-1,136
Dimensión de Empatía	6,049	4,993	X	-1,056

Con base en los resultados obtenidos en la Tabla 13, se puede evidenciar que existe un menor cumplimiento de la calidad esperada del servicio y menor satisfacción del

usuario con el servicio, dejando una brecha entre lo que esperaba recibir y lo que realmente le está ofreciendo la institución médica en la actualidad.

También debe indicar que, en esta sección se procede a calificar la calidad general del servicio según cada dimensión, ponderando las calificaciones de cada ítem en un valor que representa a la expectativa y percepción generada por dimensión. Como se pudo apreciar en la examinación por ítem, la unidad médica cumple de forma correcta con los aspectos tangibles para brindar el servicio, lo que hace que la puntuación general sea de 6,210 y una brecha de 0,146.

Sin embargo, el resto de brechas se observan falta de cumplimiento, la dimensión de fiabilidad demuestra un valor de 4,024 que no llega a cumplir una expectativas de 5,716 que provoca un resultado negativa de calidad equivalente a -1,692, el cual, se derivaba principalmente de la falta de alcanzar los objetivos al momento de brindar la atención, considerando que se le ofrecía algo al cliente que no terminaban cumpliendo, adicional a los errores y falta de una atención bien ejecutada desde la primera vez.

Por su parte, la capacidad de respuesta es la segunda dimensión que mayor falencia demuestra con una percepción de 4,822 que genera una brecha de -1,473. Dentro de esta dimensión se resaltaba la falta de brindar un servicio rápido, lo que a su vez, puede asociarse con las falencias en la dimensión de fiabilidad, porque la tardanza del servicio no permitía cumplir el tiempo de espera que se le indicaba a los usuarios.

Para la dimensión de seguridad la brecha negativa existente es más corta que las dos mencionadas precedentemente, equivale a -1,136 al ser calificada con un promedio de 5,077. Esto se debe principalmente porque no se ha generado en los usuarios una total confianza al momento de brindar el servicio, debe profundizarse más este tema, para reconocer las cualidades a mejorar dentro de la institución.

En la dimensión de la empatía se observa una brecha negativa más corta que el resto -1,056 que se deriva de una puntuación de 4,993, dentro de este elemento, no obstante que se ha menciona que se ofrece un servicio con cortesía, se expone que la facilidad de entender y comprender las necesidades e interés del usuario es una falencia, por lo que la escucha activa del personal no está haciendo ejecutada correctamente.

Resultados y análisis de entrevista

En este apartado primero se analizaron los datos brindados por parte del entrevistado, para posteriormente generar apreciaciones de las características más importantes del servicio de la unidad médica que se han mencionado en el diálogo realizado. La información se presenta a continuación:

a) Resultados de entrevista

1. ¿Cómo se estructura el proceso y área de atención al usuario en la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo?

Para esto se designa la trabajadora social, que se encarga de la asignación de los cupos y la disponibilidad de cada turno en la institución, con la finalidad de recibir

ordenadamente a los pacientes que serán sometidos al tratamiento de hemodiálisis en la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

- 2. ¿Se presenta una personalización de la atención según el requerimiento del usuario en la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo? Entiéndase por personalización a segmentar o separar al personal y área para cada proceso de atención.**

En la actualidad no, dado que todos los pacientes que acuden a esa unidad solo es para recibir el tratamiento de la diálisis, tampoco se hace una separación por cuestionamientos específicos de atención.

- 3. ¿Se implementan medidas de evaluación de la satisfacción del usuario en la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo?**

En la actualidad no se aplica una medición de la satisfacción de usuarios, y no se han implementado anteriormente.

- 4. ¿Qué tipos de medios se utilizan para brindar atención al usuario en la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo?**

Solo el telefónico mediante extensión, sin embargo, si el paciente requiere algo, él mismo debe buscar los medios para ponerse en contacto con la unidad. Se dispone de una plataforma web, pero no es individualizada para esta unidad.

5. ¿Qué tipos de lineamientos o inducciones se brinda al personal de atención al usuario?

En la actualidad no se ejecuta un área de atención al usuario, esto se lleva a efecto por parte de las enfermeras.

6. ¿Qué problemas se han presentado en la atención al usuario de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo?

No hay información clara acerca del tratamiento al que será intervenido el paciente, por lo que existe tardanza al momento de brindar respuestas a los usuarios.

7. ¿Cuál es la principal queja dentro de la atención al usuario en la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo?

No hay el personal necesario para la atención al usuario, siendo éste el personal de enfermería quien realiza los tratamientos, se requieren al menos 5 enfermeros por sala, habiendo 2 al momento para 25 pacientes por sala y por turno.

b) Análisis de entrevista

Dentro de la contribución que se generó en la entrevista se puede resaltar aspecto como la designación de un supervisor o responsable en la gestión de los turnos para brindar la atención al paciente, no obstante, de esto, se menciona que no se estructura un área de atención al cliente como tal, estas funciones se la distribuyen entre las enfermeras que

conforman la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

Ante esto, se debe indicar una falta de formalidad y de personalización de las tareas de un área de atención al cliente, lo que hace que las tareas se mezclen y puedan generar problemas al momento de atender a los usuarios que acuden a las instalaciones. Este hecho se puede aproximar a los resultados obtenidos en el Servqual que reflejó una ponderación negativa en estos aspectos.

Entre los problemas que se generan dentro de estos procesos se mencionó la información que se genera del paciente no se administra de forma apropiada, lo que provoca que, al momento de ser buscada por parte del personal, se dificulte la posibilidad de obtención y brindar dicha información al solicitante (paciente), puede ser una limitante para ofrecer servicios con mayor rapidez.

Vinculado a lo expuesto en el párrafo anterior, se menciona que una de las principales limitantes para brindar un servicio adecuado es la cantidad de personal, se pone de ejemplo que para cada 25 clientes existen 2 enfermeras para atender, por lo tanto, debe analizarse la posibilidad de añadir responsables a esta sección para promover una agilización en los trámites y atención en general.

Contraste entre los resultados de los instrumentos

La herramienta Servqual nos revela que la institución médica tiene varios puntos por optimizar dentro de lo que se requiere para una mejor atención del usuario, esto se

denota por la falta de una correcta estructura del proceso como se menciona por parte del entrevistado, por lo cual, dentro del Servqual solo es resaltable los aspectos tangibles, sin embargo, los elementos enfocados en el trato y la forma en que se gestiona la atención, recibieron perspectivas negativas.

Uno de los aspectos perjudiciales que se expuso por el entrevistado, se centra en que la entidad muestra desorden en la gestión de información de los usuarios, esto es relevante al observar dentro del Servqual como la fiabilidad y capacidad de respuesta son elementos negativos del servicio, es decir, este desorden puede provocar que el trabajo de los colaboradores del hospital se demore, generando insatisfacción por la tardanza en brindar respuestas.

Uno de los elementos que puede generar que la capacidad de respuesta sea tardada y no se cumpla con brindar la atención en el tiempo prometido, es el personal actual de la entidad, dado que se mencionó que por cada 25 usuarios solo hay 2 colaboradores, es decir, que es una limitante que tiene la institución, debiendo analizar la posibilidad de incrementar su nómina, no obstante de que con una mejor estructura del servicio se puede conseguir una optimización del mismo.

Capítulo V

Propuesta

Introducción de la propuesta

Dentro del presente apartado se exhibirá el desarrollo del último objetivo específico del estudio, el cual, consiste en diseñar estrategias de mejora para la unidad médica objeto a estudio, en este sentido, se debe mencionar que su contribución se deriva de una problemática evidencia en la calidad de atención que hace indispensable la realización de medidas efectivas para mejorar el servicio.

La propuesta se basará en un conjunto de estrategias que servirán a tener por parte de la unidad médica una constante mejora del servicio que ofrece, designado actividades que servirán para una medición de la satisfacción del cliente, generación de atenciones adecuadas y estructuras apropiadas para la realización de las atenciones. La estructura que seguirá la propuesta se expone en la Figura 7:



Figura 7 Esquema del Desarrollo de la Propuesta del Estudio

Desarrollo de la propuesta

Para proseguir con el desarrollo de la propuesta se define como primer la problemática que da origen a esta planificación estratégica, en este sentido se exhibirán las causas y efectos que dan suceso a una inadecuada atención del usuario, siendo esto exhibido a continuación.

Delimitación del problema

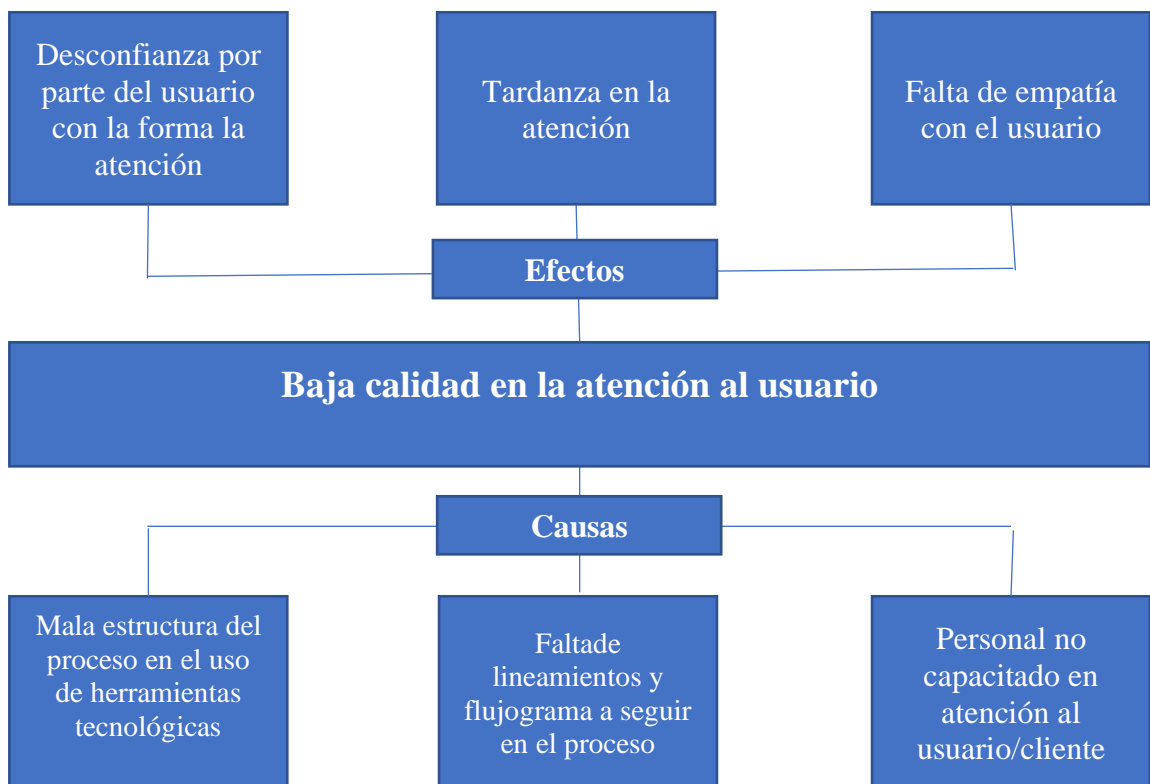


Figura 8 Árbol de Problema de la Unidad Médica Objeto a Estudio

El árbol de problema estructurado en la Figura 8 permite delimitar tres efectos generados de la mala atención dentro de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo, que observa que el problema central es la tardanza en la atención que se genera por una mala distribución del proceso interno.

Otro de los efectos mencionados es la falta de empatía por parte del personal, que se lo puede derivar de la falta de formación en aspectos de atención al usuario, dado que, al ser enfermeras su principal cualidad en la atención médica. El tercer problema generado es la mala ejecución del proceso, este se debe a la falta de una estructura que guíe el actuar del personal. Para dar más profundidad al problema de atención al cliente se presenta la siguiente información:

Tabla 14

Problemas dentro de la Unidad de Diálisis Ambulatoria del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo

Dimensión de la calidad	Problemas suscitados
Dimensión de fiabilidad y capacidad de respuesta.	El servicio no es brindado con rapidez y no se cumple con los tiempos que se prometen al momento de dar la atención.
Dimensión de seguridad	Falta de utilización de recursos tecnológicos y digitales para mejorar la atención, provocando falencias al momento de brindar el servicio que no trasmite confianza en el usuario.
Dimensión de empatía	Falta de instrucción en temas de atención al cliente para que existe una mejor predisposición y comprensión de intereses de los usuarios.

Los problemas reflejados en la Tabla 14 serán las bases que fundamentarán el diseño de las estrategias de mejora que se buscan proponer en el presente estudio, para esto, se delimitan los siguientes objetivos estratégicos a cumplir, siendo presentados en la siguiente sección.

Objetivos estratégicos de la propuesta

Objetivo general de la propuesta

Establecer estrategias de mejoras que permitan una optimización del proceso de atención de usuarios en la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo para evitar quejas y retrasos en la ejecución de estos servicios por parte del personal.

Objetivos estratégicos específicos

- Determinar tiempos y procesos de atención que permita una mayor agilidad dentro del servicio.
- Delimitar herramientas y recursos a implementar para la mejora de la atención, con una secuencia que delimite una correcta ejecución del proceso de atención para brindar mayor confianza con un servicio de calidad y reducir quejas.
- Establecer un proceso de inducción de atención al usuario para el personal de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo que permita contar con profesionales con mayores aptitudes y empatía hacia el paciente.

1. Diseño de la propuesta

Conforme a cada objetivo estratégico mencionado anteriormente, se establecen las siguientes estrategias a realizar:

Tabla 15
Estrategias de Mejoras Propuesta

Objetivos estratégicos	Estrategias propuestas
Determinar tiempos y procesos de atención que permita una mayor agilidad dentro del servicio.	<ul style="list-style-type: none">• Estructuración de los procesos de atención a seguir y los tiempos a cumplir por usuario.
Delimitar herramientas y recursos a implementar para la mejora de la atención, con una secuencia que delimite una correcta ejecución del proceso de atención para brindar mayor confianza con un servicio de calidad y reducir quejas.	<ul style="list-style-type: none">• Determinar un sistema de turnos que permita una mejor funcionalidad en la atención al cliente.
Establecer un proceso de inducción de atención al usuario para el personal de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo que permita contar con profesionales con mayores aptitudes y empatía hacia el paciente.	<ul style="list-style-type: none">• Diseñar una estructura de inducción/capacitación para el personal de la unidad médica en temas de atención al usuario.

Cada una de las estrategias mencionadas en la Tabla 15 serán profundizadas a continuación:

a. Estructuración de los procesos de atención a seguir y los tiempos a cumplir por usuario.

En la reestructuración del proceso de atención de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo, se establecen en primera instancia el direccionamiento bajo políticas internas a seguir por parte del personal, estos se muestran a continuación:

a.1 Políticas internas del servicio

- De los tiempos de atención: La delimitación del tiempo de atención al usuario corresponderá a 15 minutos por persona, buscando que se optimice el tiempo para dar respuestas a los usuarios, brindar información sobre su tratamiento y una atención de acuerdo al orden que le corresponde a cada una de las personas.
- De la imagen corporal del personal: Al ser la carta de presentación de los usuarios internos, el personal debe manejar siempre una imagen pulcra.
- Del lenguaje corporal: Hace referencia a la comunicación no verbal, bajo lo cual, el Manual de Servicio y Atención al Usuario del Servicio Nacional de Derechos Intelectuales menciona que se debe seguir las siguientes premisas:
 - Naturalidad: El personal debe actuar con naturalidad sin hacer poses extrañas.

- Contacto visual: La mirada debe ir dirigida al rostro mostrando decisión, sinceridad y valentía por parte del personal.
- Atención según sistema de turnos: Los pacientes o usuarios deben ser atendidos en orden y conforme al sistema de turnos que utiliza la unidad médica, respetando la asignación de turnos que posee, salvo casos preferenciales.
- Atención preferencial: En los casos de atención de usuarios para brindar información y respuestas oportunas, se considerará los pacientes preferenciales por edad como los primeros en ser atendidos.
- Atención de quejas: Se debe recibir cada solicitud de queja realizada por el paciente. Cada queja será registrada para su posterior análisis por parte del supervisor, buscando dar soluciones oportunas.

a.2 Flujograma de procesos de atención al usuario

Definidas las políticas, se procede a describir y esquematizar la secuencia de procesos de atención al usuario a seguir por parte del personal, estos se mencionan a continuación:

1. Recepción de solicitud de turno: Esta puede ser mediante el sistema digital que se propondrán posteriormente en esta propuesta, o mediante forma presencial o asignación vía telefónica al número de extensión de la entidad.
2. Designación de turno: Seguirá la secuencia de personas según el orden de solicitud.

3. Llamado de turno: El panel y profesional encargado de la atención brindara un aviso del turno en curso.
4. Verificación de turno: El personal de atención y profesional debe verificar el número de turno para asegurar que se sigue la secuencia esperada.
Se asigna una pregunta de verificación: ¿Es el turno asignado?
De no serlo debe solicitarle al paciente que siga y respete la cola.
5. Atención: Es la última etapa, consiste en la ejecución del proceso del solicitante para poder continuar con la secuencia con el resto de pacientes.

El flujograma se observa en la Figura 9:

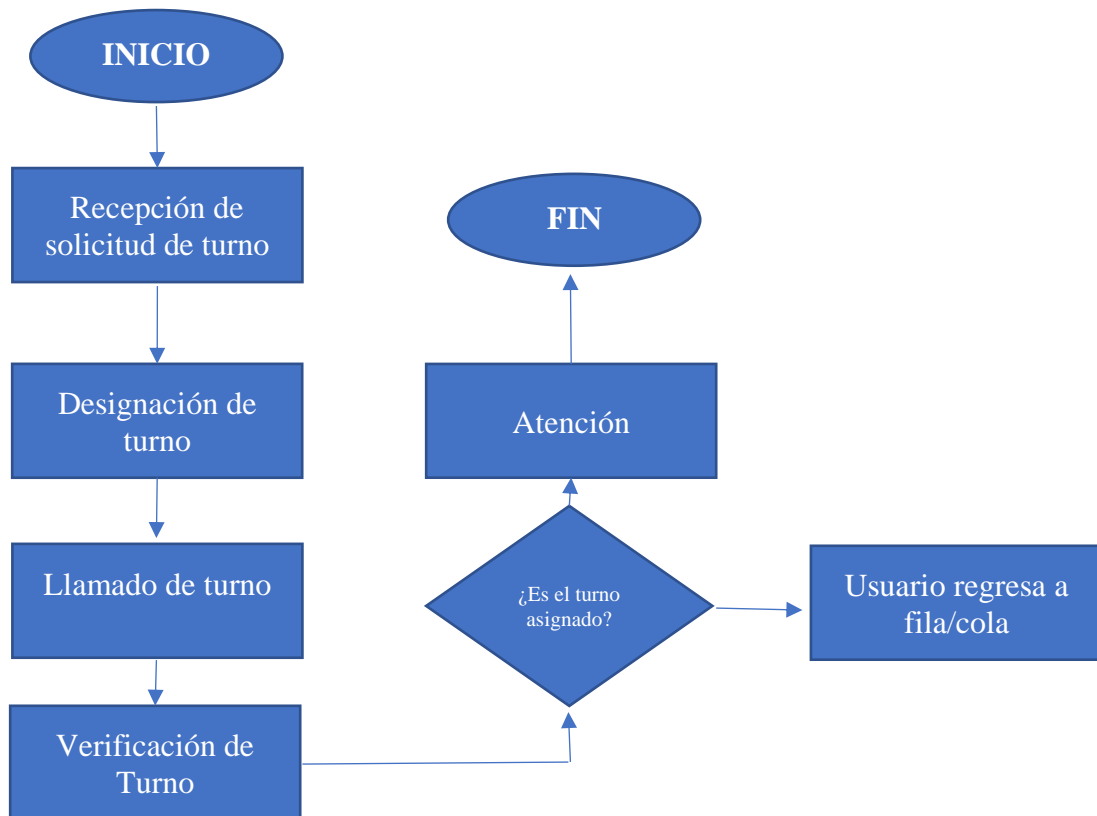


Figura 9 Flujograma del Proceso de Atención al Cliente

b. Determinar un sistema de turnos que permita una mejor funcionalidad en la atención al cliente

Además de los lineamientos y procesos estructurados en la primera estrategia, se complementa con una mejor adaptación del proceso de atención con un sistema de turnos para gestionar filas/colas de forma eficiente, pero con características funcionales de mayor relevancia que se describen a continuación:

b.1 Sistema de turnos para gestión de filas/colas

El sistema de Turnos de gestión de Turnos contara con las siguientes características:

- Sistemas de turnos por web: Se busca que el programa asignado permita una conexión e interacción de los turnos del personal directo con la página web del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo. Permitiendo una personalización del servicio, que era una de las falencias actuales que tiene la unidad médica.
- Sistema de turnos presencial: Este mismo sistema se utilizará de forma presencial y seguirá la misma secuencia de turnos asignados, permitiendo seguir un orden por parte de los usuarios.
- Aviso de turnos: El sistema generar los turnos de aviso para que el usuario sepa cuando le toca ser atendido, y respetando los tiempos máximos de 15 minutos establecidos anteriormente.

- Reportes de turnos: El sistema permitirá generar reportes de los tiempos de atención del personal. Esto facultará vigilar el rendimiento del personal y permitirá una mejor toma de decisiones por parte de los supervisores.
- Personalización de la atención: Brindando una segmentación del tipo de atención que requiere el usuario, puede ser, presentación de quejas, solicitud de papeles o documentación del paciente, solicitud de recetas o tratamiento a seguir por el paciente, entre otros.
- Disponibilidad: Permitiendo que los usuarios puedan revisar y realizar las solicitudes de turnos en las 24 horas del día mediante el canal digital de la institución.

Bajo estas características se espera que la unidad médica tenga una correcta segmentación con respecto al resto de secciones del hospital y poder gestionar de forma personalizada sus asignaciones de pacientes a atender, buscando contribuir en una mejor eficiencia al momento de atender al usuario.

También brinda una característica de un sistema de colas con propiedades que añaden valor y que salen de lo convencional, esto se debe, a buscar que se puede tener una conectividad que le permita a los usuarios solicitar citas y coordinar mediante otros canales como el digital y no solo depender de las llamadas telefónicas o de asistir de forma presencial a las instalaciones. Con esta profesionalización de la forma de brindar el servicio se generará mayor confianza en el usuario con respecto al servicio.

c. Diseñar una estructura de inducción/capacitación para el personal de la unidad médica en temas de atención al usuario

Esta estrategia se centra en mejorar las aptitudes del personal en temas de atención al usuario, para lo cual, se busca implementar un tipo de inducción en temas de servicios de atención que les dé pautas y direccionamiento al personal responsable de ejecutar este tipo de labores en la unidad de diálisis del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

c.1 Confección de la inducción

Finalidad: Mejorar las aptitudes del personal de atención para poder tener un mejor discernimientos, empatía y capacidad de respuesta que se le brinda al usuario de la unidad de diálisis del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

Responsable: Supervisor/a del personal de la unidad de diálisis del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo. Para esto se debe capacitar a este directivo, permitiendo generar una capacitación en cascada con esta planificación de inducción interna, teniendo este profesional el siguiente perfil:

- Tener liderazgo.
- Capacidad de escucha activa.
- Ser instruido en temas de atención al cliente para generar la inducción.
- Buena habla y comunicación.
- Capacidad de análisis.

Temática: Dentro de los temas en los que se inducirán al personal encargado de atención al cliente son los siguientes:

- Atención al cliente: Definición e importancia.

Su finalidad es hacer que el personal se adentre dentro de la significancia que tienen estos procesos dentro de las instituciones y la relevancia que tiene para los clientes, usuarios o personas que acuden a una entidad.

- Técnicas de atención al cliente.

Genera una instrucción sobre que mecanismos pueden implementarse por el personal para buscar efectivizar los procesos y poder contribuir en una mejora del servicio.

- Formas de habla y expresiones durante la atención al cliente.

Mediante esta temática se espera que la forma de presentación y comunicación del personal sea el correcto para transmitir las ideas de forma clara y que se genere una buena imagen ante el usuario.

- Comprensión de intereses y necesidades de los clientes.

Busca mejorarse la capacidad de empatía del personal, dándoles aptitudes para saber captar y comprender los intereses del usuario para brindar mejores respuestas.

Con estas medidas se permitirá al personal tener una mejor apreciación de los intereses del usuario, lo cual, fue determinado como una de las falencias actuales que tiene

el personal, por lo tanto, se estaría cubriendo esta necesidad mediante la ejecución de la presente estrategia.

2. Plan de acción

Dentro del plan de acción se delimitan tres aspectos básicos de la planificación de mejora, estos son los responsables, el cronograma de implementación y el esquema de implementación de acciones por cada objetivo estratégico. Cada uno de estos elementos se profundizan a continuación.

Responsables

- Supervisor/a de enfermeras

Responsabilidades:

- Diseño y restructuración de los procesos de atención al usuario dentro de la unidad médica.
- Dar seguimiento al correcto funcionamiento de la atención.
- Verificación de calidad del servicio.
- Implementar y ejecutar medidas de control del rendimiento del personal de atención.

- Enfermeras

Responsabilidades:

- Brindar la atención al usuario de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

- Seguir las medidas de atención implementadas por la unidad médica.
- Cumplir con los tiempos de atención que se establecen.
- Aplicar una correcta ejecución del proceso de atención médica.

Presupuesto

En esta sección se estimará un presupuesto para cada una de las acciones formuladas como mejora en la atención al cliente de la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo, esto se presenta en la Tabla 16:

Tabla 16
Presupuesto del Proyecto

Estrategias propuestas	Presupuesto estimado	Aspectos que se consideran
Estructuración de los procesos de atención a seguir y los tiempos a cumplir por usuario.	\$50	Impresiones de las políticas, los procesos y flujograma propuesto
Determinar un sistema de turnos que permita una mejor funcionalidad en la atención al cliente.	\$3.000	Sistema de filas/colas
Diseñar una estructura de inducción/capacitación para el personal de la unidad médica en temas de atención al usuario.	\$1.000	Capacitación de supervisor

La tabla 16 delimita solo \$50 para la impresión de las políticas, los procesos y flujograma propuesto, para que quede una constancia física de estos procedimientos de atención al cliente, y que pueda ser revisado por el personal, se puede generar 10 pequeños manuales para que existan copias en la institución. De igual forma, se sugiere la compra

de un sistema de filas/colas que dentro del mercado ecuatoriano se promedia en \$3.000, por último, está la capacitación al supervisor del personal para que genere la capacitación en cascada; estos serían los aspectos bases en que se invertiría por parte de los directivos.

Cronograma

Para la ejecución de la planificación se establecen los siguientes plazos que comprenderán la estructuración de cada una de las etapas:

Tabla 17
Cronograma de Actividades de la Planificación

Actividades	Meses							
	1				2			
	Semanas							
	1	2	3	4	1	2	3	4
Análisis del problema								
• Análisis de resultados (Aplicación de Servqual)								
• Delimitación del problema								
Establecimiento de objetivos estratégicos								
• Diseño de objetivos estratégicos								
Diseño de estrategias								
• Formulación de estrategias								
• Descripción de estrategias								
Ejecución de estrategias								
• Retroalimentación								
• Realización de estrategias								

Se puede apreciar dentro de la Tabla 17 el cronograma del proyecto, los procesos mencionan el análisis del problema como el primer paso y uno de los que mayor tiempo conlleva, esto se debe por la recolección de datos que se tuvo que hacer que permitieron delimitar la calidad del servicio. También se puede denotar que la fase previa a la ejecución tendrá una duración aproximada de dos meses. Una estructura del plan de acción por objetivo estratégico se presenta en la Tabla 18:

Tabla 18*Plan de Acción de la Propuesta*

Objetivo general	Objetivos específicos	Estrategias	Actividades	Fecha de inicio	Fecha de fin
Establecer estrategias de mejoras que permitan una optimización del proceso de atención de usuarios en la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo para evitar quejas y retrasos en la ejecución de estos servicios por parte del personal.	Determinar tiempos y procesos de atención que permita una mayor agilidad dentro del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Estructuración de los procesos de atención a seguir y los tiempos a cumplir por usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos del proceso de atención. Flujograma del proceso. 	01-03-2022 (Inicio del proceso)	31-12-2022
	Delimitar herramientas y recursos a implementar para la mejora de la atención, con una secuencia que delimite una correcta ejecución del proceso de atención para brindar mayor confianza con un servicio de calidad y reducir quejas.	<ul style="list-style-type: none"> Determinar un sistema de turnos que permita una mejor funcionalidad en la atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo del sistema de turnos. 	01-03-2022 (Inicio de la aplicación del sistema)	31-12-2022
	Establecer un proceso de inducción de atención al usuario para el personal de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo que permita contar con profesionales con mayores aptitudes y empatía hacia el paciente.	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar una estructura de inducción/capacitación para el personal de la unidad médica en temas de atención al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Confección de la inducción. 	01-03-2022 (Inicio de la inducción)	31-03-2022

3. Medidas de evaluación

Tabla 19
Medidas de Evaluación

Objetivos específicos	Indicador
Determinar tiempos y procesos de atención que permita una mayor agilidad dentro del servicio.	Promedio de usuarios atendido = $\frac{\text{Usuarios atendidos}}{\text{Horas laboradas}}$
Delimitar herramientas y recursos a implementar para la mejora de la atención, con una secuencia que delimite una correcta ejecución del proceso de atención para brindar mayor confianza con un servicio de calidad y reducir quejas.	Promedio de quejas = $\frac{\text{Cantidad de quejas}}{\text{Usuarios atendidos}}$
Establecer un proceso de inducción de atención al usuario para el personal de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo que permita contar con profesionales con mayores aptitudes y empatía hacia el paciente.	Promedio de aptitudes del personal = $\frac{\text{Promedio de notas del personal}}{\text{Nota promedio aceptable}}$

Los indicadores expresados en la Tabla 19 servirán para observar el cumplimiento efectivo de los objetivos, se puede considerar lo siguiente:

- El primer indicador busca verificar el promedio de atención con los nuevos lineamientos y secuencia de procesos ejecutados para verificar que se cumpla con lo estipulado en las directrices.
- El segundo indicador busca reflejar que las quejas de clientes han sido reducidas, para esto se saca el promedio del periodo de ejecución para compararla con datos históricos.
- El tercer indicador busca medir el nivel de conocimiento del personal en base a las evaluaciones de la inducción, para verificar si hay que reforzar sus aptitudes.

Conclusiones

Como primera conclusión, dentro de las exámenes estadísticas sobre las variables se pudo corroborar que, a menor cumplimiento de la calidad esperada por el cliente, menor satisfacción con el servicio, generando una brecha negativa que debe cubrir la institución medida mediante la mejora de su servicio, en base a esto, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación.

Al analizar la calidad del servicio de la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil, se comprueba la hipótesis del estudio que menciona que su nivel de calidad incide en la satisfacción, dado que, se pudo observar en los resultados que existía falencias en varios aspectos como la rapidez del servicio, lo que hacía que el cliente tenga una percepción baja de la atención que recibía.

Dentro de la examinación teórica de la calidad y satisfacción del cliente, se puede apreciar cómo se observa a la primera como una consigna para conseguir la segunda, por esto, se expone que son las cualidades del servicio deben ser enfocadas en la clientela para lograr ese sentimiento de felicidad por parte del usuario al recibir lo que espera por la entidad.

En las aproximaciones de estudios previos que hicieron alusiones a revisiones en entidades médicas, se puede indicar que entre los resultados se observa como la rapidez del servicio era una de las principales falencias que poseían, siendo este elemento también resaltado en la presente investigación como uno de los principales inconvenientes unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.

Por su parte, la calidad dentro de la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil es deficiente, para poder lograr a esta apreciación se aplicó el modelo Servqual, que midió la calidad en cinco dimensiones, de las cuales, la unidad médica solo cumplía con una buena calidad en 1 de los 5 criterios, es decir, que porcentualmente solo alcanzaba el 20% de cumplimiento de las dimensiones valoradas en un servicio de calidad. Entre las principales causas que causaron insatisfacción en los pacientes esta la falta de rapidez del servicio, el no contar con una adecuada personalización de la atención, además, dentro de la entrevista se pudo observar que existen problemas en la gestión de la información de los usuarios, que también se atribuye a la demora en respuestas.

Fundamentado en los problemas de la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil, se diseña una planificación de estrategia de mejoras, dentro de la misma se establecer una estructura de proceso y lineamientos a seguir que de forma conjunta a un sistema de turnos permitirá una mayor agilidad del servicio, de igual forma, se sugiere como estrategia una inducción al personal en atención al cliente ara poder otorgar mejores aptitudes para ejecutar su labor.

Recomendaciones

Se recomienda dentro del estudio que la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil efectúe de forma regular mediciones de la calidad del servicio de atención para reconocer de forma oportuna las falencias que deben ser mejoradas por parte del personal.

También es pertinente que la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil, considere la segmentación y personalización de los servicios de atención de esta unidad para tener un contacto directo con los usuarios y brindar una atención más fluida en busca de dar respuestas rápidas a sus requerimientos.

Además, es recomendable establecer una reestructuración del proceso de registro de información de los usuarios, considerando que era una de las fallas que producía retraso. Debe analizar qué sistema de almacenamiento de reportes de pacientes se está ejecutando para poder mejorarlo y evitar que siga existiendo retrasos en esta gestión.

Otro aspecto a mejorar es la cantidad de personal que se tiene en la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil, dado que, se mencionó por el entrevistado que el número actual de personas que atienden muchas veces no se alcanzan por el flujo de pacientes que visitan la institución.

Por último, se recomienda que se estructure un proceso de capacitación anual sobre aspectos de atención al cliente y motivación, para mantener al personal con las habilidades necesarias para esta área y obtener un mayor compromiso al motivarlos con una visión y enfoque de excelencia y calidad en el servicio.

Referencias

- Alva, K. (2019). *Influencia del sistema de quejas y reclamos en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray - 2019*.
Obtenido de Universidad César Vallejo:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38439/alva_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ávila, T. (2016). *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>
- Boza, R., & Solano, E. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016*.
Obtenido de Universidad Estatal a Distancia:
<https://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/handle/120809/1659/Percepci%3%b3n%20de%20la%20calidad%20que%20tienen%20los%20usuarios%20sobre%20la%20atenci%3%b3n%20que%20brinda%20la%20Unidad%20de%20Cuidados%20Intensivos%20del%20Hospital%20Nacional%20de%20Ni%C3%B1os%20Dr.%20Carlos%20S%C3%A1enz%20Herrera%20durante%20febrero%20y%20marzo%20del%20a%C3%B1o%202016.pdf>
- Carapaz, A. (2020). *Estudio del art.235 del COIP y su relación con el principio de mínima intervención* . Obtenido de UNIANDES:

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12781/1/UTACAB001-2020.pdf>

Chang, C. (2017). Evolución del sistema de salud de Ecuador. Buenas prácticas y desafíos en su construcción en la última década 2005-2014. *Revista Anales de la Facultad de Medicina*, 452-460.
doi:<http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i4.14270>

Cifuentes, N. (2019). *Calidad de Atención Y Satisfacción de los Pacientes del Área de Hematología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14028/1/T-UCSG-POS-MGSS-226.pdf>

Constitución de la Republica del Ecuador . (2018). *Registro Oficial 449*. Obtenido de Ministerio del Medio Ambiente: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>

Díaz, P. (2018). *Modelos de medición de la calidad de servicio: propuesta de implementación en los establecimientos de sanidad militar-Colombia*. Obtenido de Universidad del Rosario:
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/18555/DiazBedoya-PedroJose-2018.pdf;jsessionid=5B6C2AF6ACFCE6E2B7915792F748DC54?sequence=4>

Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén.

Revista de la Educación Superior, 79-95.

doi:<https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>

Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, 22.

Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 668-681.

doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, vol. 18, núm. 3, 381-398.

Garzón, G., & Ariza, Y. (2018). *Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud.*

Obtenido de Universidad de Santander - UDES :

<https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/698/1/Importancia%20de%20la%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20salud%20y%20Servqual%20como%20m%C3%A9todo%20para%20la%20medici%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20salud..pdf>

Gómez, R. (2019). *Gestión por procesos para la disminución del tiempo de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín* . Obtenido de Universidad

Andina Simón Bolívar :

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6587/1/T2818-MGD-Gomez-Gestion.pdf>

Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. Obtenido de Universidad Tecnológica del Perú:

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Granda, P. (2016). *Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas. Revisión de la literatura*. Obtenido de Universidad CES:

https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/714/1/Tesis_Calidad_Teoria_sistemas_PAGC.pdf

Guerra, D. (2016). *Efectos de la política de gratuidad de los servicios Salud del MSP en el Ecuador. Periodo 2007 – 2014* . Obtenido de Universidad San Francisco de Quito: <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/5737/1/126607.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo. (2021). *Misión y Visión*.

Obtenido de HTMC: <https://www.htmc.gob.ec/index.php/mision-y-vision/>

IESS. (2021). *Hospital Teodoro Maldonado del IESS con áreas remodeladas para brindar mejor atención* . Obtenido de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social:

https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/-/asset_publisher/4DHq/content/hospital-teodoro-maldonado-del-iess-con-areas-remodeladas-para-brindar-mejor-atencion/10174?_101_INSTANCE_4DHq_redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fsala-de-prensa%3FmostrarN

Jiménez et al. (2017). Transformaciones del Sistema de Salud Ecuatoriano. *Revista Universidad y Salud*, 126-139. doi: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.171901.76>

Lamilla, K. (2018). *Control de inventarios en la bodega de diálisis, Hospital Teodoro Maldonado Carbo*. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37340/1/TESIS%20COMPLETA.pdf>

Liza, C., & Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. Obtenido de Universidad Privada del Norte.

López, C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil : <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

- Montúfar, M. (2018). *Factores que Influyen en la Satisfacción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud, en Usuarios que acuden al Área de Emergencia del Hospital Móvil No. 1 de la Ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10783/1/T-UCSG-POS-MGSS-125.pdf>
- Nunpaque, A., & Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 715-720. doi:<http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Núñez, L., & Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *Revista 3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 7(1), 49-59. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59>
- Ortiz, M., & Felizzola, H. (2019). Diagnóstico de problemáticas asistenciales en clínicas y hospitales de Barranquilla. *Revista de Salud Pública*, 592-604. doi:<http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v18n4.43521>
- Pavón, L., & García, M. (2017). *La auditoría médica como herramienta de control en la administración hospitalaria del Ecuador*. Quito, Ecuador: Imprenta Calderón.
- Pérez, C., & Landa, A. (2019). *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante TAO*. Obtenido de Universidad de Piura:
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4179/AE_318.pdf?sequence=

- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Revista Dominio de las Ciencias*, 1118-1142. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Ramírez, E., Maguiña, M., & Huerta, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 329-343. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Revista Información tecnológica*, 221-232. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, vol. 19, núm. 2, 13-20.
- Sánchez, M., & Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Revista Ciencia Administrativa*, 110-117.
- Santa, O., Pantigoso, C., & Perry, K. (2017). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de "El Fanático Fútbol Club" Lima – Noviembre 2016.*

Obtenido de Universidad Inca Garcilaso de la Vega:

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2183/TESIS%20DE%20ANDRES%20PANTIGOSO%2C%20PARODI%20SANTA%20CRUZ%20Y%20PERRY%20CARTY.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Torres, A. (2018). *El sistema de salud pública en ciudades policéntricas, un análisis comparativo de las áreas metropolitanas de Quito y Guayaquil a través de la dimensión espacial en el territorio*. Obtenido de Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO:

<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/13626>

Troncos, I., Maldonado, O., & Ortega, D. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018*. Obtenido de Universidad Peruana de las Américas:

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vargas, D. (2019). *Análisis de la Gestión Administrativa Financiera y su relación con la Calidad de la Atención Médica a los afiliados del Hospital Teodoro Maldonado Carbo*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13185/1/T-UCSG-POS-MGSS-192.pdf>

Vega, G. (2017). *La calidad de servicio y atención al cliente y su relación en la satisfacción del usuario del Centro de Transferencia Tecnológica para la Capacitación e Investigación en Control de Emisiones Vehiculares – CCICEV*.

Obtenido de Universidad Central Del Ecuador:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11789/1/T-UCE-0007-PI011-2017.pdf>

Villacrés, D. (2018). *Proyecto de mejoramiento de la calidad de la atención al usuario en el Centro de Salud tipo B del IESS del cantón Bucay, provincia del Guayas, en el año 2019*. Obtenido de Universidad San Francisco de Quito:

<https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7677/1/140290.pdf>

Vizcaino, A., Vizcaino, V., & Fregoso, G. (2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Revista Horizonte Sanitario, vol. 18, no. 1, 27-36*. doi:10.19136/hs.a18n1.2103

Yépez, M., Ricaurte, M., & Jurado, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Revista Universidad y Salud, 97-110*. doi:<http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>

Anexos

Anexo A. Cuestionario del modelo Servqual

Sección: Expectativas							
Enunciados	Ponderación						
	1	2	3	4	5	6	7
1: ¿Qué tan de acuerdo esta con que la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe contar con equipos actualizados y modernos?							
2: ¿Considera que las instalaciones físicas de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe mostrar una apariencia ordenada, aseada y atractiva?							
3: ¿El personal de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo que gestiona la atención al usuario debe mantener una imagen pulcra?							

4: ¿Los materiales asociados a la atención médica brindado en la atención (como los documentos generados por el sistema) son relevantes?						
5: ¿Cuándo la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo promete hacer algo en cierto tiempo debe cumplirlo?						
6: ¿Cuándo el cliente tiene un problema el personal de atención de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe mostrar sincero interés en solucionarlo?						
7: ¿La unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe desempeñar un buen servicio desde la primera vez?						
8: ¿La unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe brindar sus servicios desde el momento que promete hacerlo?						

<p>9: ¿La unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe ofrecer un servicio de cero errores?</p>						
<p>10: ¿La unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe informar a los usuarios sobre cuando se ejecutaran los servicios?</p>						
<p>11: ¿El personal de atención de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe brindar un servicio rápido?</p>						
<p>12: ¿El personal de atención de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe mostrar una predisposición a ayudar al usuario?</p>						
<p>13: ¿El personal de atención de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo nunca debe estar demasiado ocupado para ayudar y atender?</p>						

14: ¿La atención al usuario por medios digitales y electrónicos debe generar confianza?							
15: ¿El usuario de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe sentirse seguro de las transacciones que realice en esta entidad?							
16: ¿El personal debe reflejar cortesía en su atención al usuario?							
17: ¿El personal que brinda atención debe mostrar conocimiento para responder las inquietudes del usuario?							
18: ¿Se debe brindar una atención individualizada en la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo?							
19: ¿El personal de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo debe brindar una atención personalizada conforme a las dificultades de cada usuario?							

20: ¿Los horarios de atención de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo deben ser adecuados para los usuarios?							
21: ¿El personal que brinda atención debe tener la capacidad de entender sus necesidades?							
22: ¿El personal debe prestar atención a sus intereses al momento de atender?							
Sección: Percepción							
Enunciados	Ponderación						
	1	2	3	4	5	6	7
1: ¿La unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo cuenta con equipos actualizados y modernos?							
2: ¿Las instalaciones físicas de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo muestran una apariencia ordenada, aseada y atractiva en la atención al usuario?							

<p>3: ¿El personal de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo que gestiona la atención al usuario mantiene una imagen pulcra?</p>						
<p>4: ¿La unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo cuenta con materiales adecuados para el servicio de atención al usuario?</p>						
<p>5: ¿La unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo cumple cuando prometen hacer algo en cierto tiempo?</p>						
<p>6: ¿Se muestra un sincero interés en solucionar sus problemas por parte del personal de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo?</p>						
<p>7: ¿La unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo desempeña un buen servicio desde la primera vez?</p>						

<p>8: ¿La unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo brinda sus servicios desde el momento que promete hacerlo?</p>						
<p>9: ¿La unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo brinda un servicio de cero errores en la atención al usuario?</p>						
<p>10: ¿La unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo informa a los usuarios sobre cuando se ejecutaran los servicios?</p>						
<p>11: ¿El personal de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo ejecuta un servicio rápido?</p>						
<p>12: ¿El personal de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo exhibe una predisposición a ayudar al usuario?</p>						

<p>13: ¿El personal de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo nunca está demasiado ocupado para ayudar y atender a los usuarios?</p>							
<p>14: ¿La atención al usuario por medios digitales y electrónicos le brinda confianza?</p>							
<p>15: ¿Se siente seguro de las transacciones que realiza en la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo?</p>							
<p>16: ¿El personal de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo muestra cortesía en su atención?</p>							
<p>17: ¿La personal unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo exhibe conocimiento para responder las inquietudes del usuario?</p>							

18: ¿Se ofrece atención individualizada por la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo?						
19: ¿El personal de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo ofrece una atención personal a cada usuario conforme a sus dificultades?						
20: ¿Los horarios de atención de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo son adecuados?						
21: ¿El personal de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo entienden sus necesidades?						
22: ¿El personal de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo presta atención a sus intereses al momento de atender?						

Anexo B. Guía de entrevista

Presentación: El objetivo que concierne al presente diálogo es de carácter académico, y busca obtener una mejor apreciación de la gestión de la atención al usuario dentro de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil.

Instrucciones:

- Las preguntas son abiertas, por lo que tiene libertad de respuesta.
- Responda con sinceridad.
- El tiempo estimado de duración es de 5 a 10 minutos.

Por su colaboración, gracias de antemano.

1. ¿Cómo se estructura el proceso y área de atención al usuario en la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo?

2. ¿Se presenta una individualización de la atención según el requerimiento del usuario en la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo? Entiéndase por individualización a segmentar o separar al personal y área para cada proceso de atención.

3. ¿Se implementan medidas de evaluación de la satisfacción del usuario en la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo?

4. ¿Qué tipos de medios se utilizan para brindar atención al usuario en la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo?

5. ¿Qué tipos de lineamientos o inducciones se brinda al personal de atención al usuario?

6. ¿Qué problemas se han presentado en la atención al usuario de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo?

7. ¿Cuál es la principal queja dentro de la atención al usuario en la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo?

Anexo C. Autorización del Jefe de la Unidad de diálisis

Guayaquil, 3 de Noviembre del 2022

Doctora,
Katherine Lissette Mazacón Gutiérrez
Presente. -

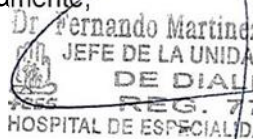
De mis consideraciones:

En respuesta a su solicitud que indica: *“Por medio de la presente yo: **Katherine Lissette Mazacón Gutiérrez**, alumno (a) de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud, me permito solicitar autorización a usted para que me permita realizar el Proyecto de Investigación **“Incidencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil”** la cual será desarrollada de acuerdo a los parámetros establecidos por el Sistema de Posgrado de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.”*

Como jefe de la Unidad Técnica de Diálisis, doy la autorización para que pueda culminar dicho proyecto de investigación en nuestra unidad.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,


Dr. Fernando Martínez Florencia
M.D. JEFE DE LA UNIDAD TÉCNICA
DE DIALISIS
REG. 7786
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES T.M.C.

Fernando Alberto Martínez Florencia, Esp.
JEFE DE LA UNIDAD TÉCNICA DE DIALISIS
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES TEODORO MALDONADO CARBO



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Mazacón Gutiérrez Katherine Lissette, con C.C: # 092642657-8 autora del trabajo de titulación: *Incidencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil*, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 09 de agosto de 2022

f. _____
Nombre: Mazacón Gutiérrez Katherine Lissette
C.C: 092642657-8



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Incidencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de la unidad de diálisis ambulatoria del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Mazacón Gutiérrez, Katherine Lissette		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Bajaña Villagómez Yanina Zambrano Chumo, Laura María		
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:	09 de Agosto del 2022	No. DE PÁGINAS:	83
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad de servicio y Satisfacción usuaria		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Servicio al cliente, unidad médica, diálisis, hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo, Servqual, calidad del servicio.		
RESUMEN/ABSTRACT :	<p>El presente estudio tiene la finalidad de examinar la calidad de atención de la unidad de diálisis ambulatoria del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil mediante la aplicación del modelo SERVQUAL para identificar la incidencia en la satisfacción de los usuarios. La problemática que da origen a la investigación son los inconvenientes de atención que suelen ocurrir en estas instituciones, lo que conlleva a una revisión teórica y referencial del tema para obtener diferentes apreciaciones sobre estas variables e inconvenientes. Para la parte metodológica se diseña un alcance descriptivo-explicativo, no experimental de enfoque mixto, que, mediante un cuestionario Servqual permitió concluir que en la actualidad esta unidad médica indicada en el presente estudio, tiene varias falencias al momento de atender a los usuarios, destacando entre las principales la demora al momento de brindar el servicio de atención.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0993799143	E-mail: katherinemazon@hotmail.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):			