



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**

**CARRERA DE MERCADOTECNIA**

**TEMA:**

**Análisis de la percepción actual de los clientes acerca de los servicios que ofrece la  
clínica Sánchez Villalta**

**AUTOR:**

**Aldas Guzmán, Luis Fernando**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de**

**LICENCIADO EN MERCADOTECNIA**

**TUTOR:**

**García Vacacela, Roberto Carlos**

**Guayaquil, Ecuador**

**14 de febrero del 2024**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**

**CARRERA DE MERCADOTECNIA**

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por Aldaz Guzman Luis Fernando, como requerimiento para la obtención del título de Licenciado en Mercadotecnia.

### **TUTOR**

f. \_\_\_\_\_

**García Vacacela Roberto Carlos**

### **DIRECTORA DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**Guitierrez Candela Glenda Mariana**

**Guayaquil, a los 14 del mes de febrero del año 2024**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**  
**CARRERA DE MERCADOTECNIA**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Aldas Guzmán, Luis Fernando

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, Análisis de la percepción actual de los clientes acerca de los servicios que ofrece la clínica Sánchez Villalta previo a la obtención del título de Licenciado en Mercadotecnia ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 14 del mes de febrero del año 2024

**EL AUTOR**

f. \_\_\_\_\_

**Aldas Guzmán, Luis Fernando**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**

**CARRERA DE MERCADOTECNIA**

### **AUTORIZACIÓN**

Yo, Aldas Guzmán, Luis Fernando

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, Análisis de la percepción actual de los clientes acerca de los servicios que ofrece la clínica Sánchez Villalta, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 14 del mes de febrero del año 2024

### **EL AUTOR**

f. \_\_\_\_\_

**Aldas Guzmán, Luis Fernando**

# REPORTE COMPILATIO



**TUTOR**

f. \_\_\_\_\_

**García Vacacela Roberto Carlos**

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Agradezco a mi director de tesis Mtr.Roberto Carlos García Vacacela quien con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación.

Agradezco a los todos docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer. A mis padres que, con apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional.

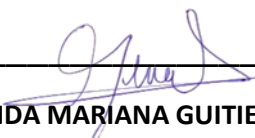


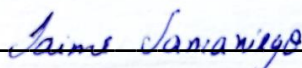
UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL


**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**

**CARRERA DE MERCADOTECNIA**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f.   
\_\_\_\_\_  
**GLENDA MARIANA GUITIERREZ CANDELA**  
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f.   
\_\_\_\_\_  
**JAIME MOISES SAMANIEGO LOPEZ**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f.   
\_\_\_\_\_  
**RUTH SABRINA ROJAS DAVILA**  
OPONENTE



## INDICE

<b>Resumen</b> .....	XIII
<b>Abstract</b> .....	XIV
<b>INTRODUCCION</b> .....	2
Problemática.....	4
Justificación.....	6
Objetivos:.....	7
Objetivo General:.....	7
Objetivos Específicos:.....	7
Alcance del Estudio .....	7
Hipótesis o Preguntas de Investigación.....	7
<b>Capítulo 1</b> .....	8
<b>Fundamentación teórica</b> .....	9
1.1 Marco Teórico.....	9
1.1.1. Configuración del concepto de servicio .....	9
1.1.2 Estrategia de la calidad tecnológica .....	10
1.1.3 Importancia del Marketing para los Servicios de Salud .....	11
1.1.4 Estrategia de imagen.....	12
1.1.5 Estrategias de personalización en Marketing Medico .....	12
1.1.6 Facilidad de Acceso .....	13
1.1.7 El Rol Vital del Marketing Sanitario en la Industria de la Salud .....	14
1.1.8 Transformando la Experiencia en Servicios de Salud .....	14
1.1.9. Tipos de Paciente en Salud.....	15
1.1.10. Tipos de usuarios Médicos .....	16
1.1.11. Consideraciones Metodológicas .....	17
1.1.12. Análisis del Comportamiento del Consumidor .....	18
1.1.13. Calidad Asistencial.....	19
1.1.14. Perspectiva de David Lansky .....	20
1.2. Marco Referencial .....	21
1.2.1. Sistema de salud de Ecuador.....	21
1.2.2. Presentación de la Agenda de Salud Digital por parte del MSP .....	22
1.2.3. Aspectos Generales del Sistema Nacional de Salud de Ecuador .....	23
1.2.4. Red de Atención Medica Privada .....	25
<b>Capítulo 2</b> .....	27
<b>Metodología de investigación</b> .....	28

2.1. Metodología de Investigación .....	28
2.1.2. Diseño Investigativo .....	28
2.1.3. Tipo de investigación.....	28
2.1.4. Fuentes de Información .....	29
2.1.5. Fuentes de información Primaria .....	29
2.1.6. Fuentes de información Secundaria.....	29
2.1.7 Tipos de datos .....	30
2.1.8. Datos cuantitativos .....	30
2.1.9. Datos Cualitativos .....	30
2.1.10 Herramientas Cualitativas .....	30
2.1.11 Herramientas Cuantitativas.....	31
<b>Capítulo 3</b> .....	32
Target de aplicación.....	33
3.1. Definición de la población .....	33
3.1.2 Definición de la muestra .....	33
<b>Capítulo 4</b> .....	35
4.1. Análisis de resultados cualitativos .....	36
4.1.1. Resultados de la Investigación Descriptiva.....	38
4.1.2. Resultados Cuantitativos.....	38
4.1.3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS .....	39
4.1.4. Interpretación de hallazgos relevantes .....	56
4.1.5. Conclusiones de Estudio.....	57
4.1.6. Desarrollo de la propuesta .....	58
4.1.7. Recomendaciones .....	61
4.1.8. Futuras líneas de investigación .....	62
4.1.9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	63
Bibliografía.....	63
<b>ANEXOS</b> .....	66

## Índice de Tabla

<b>Tabla 1</b> Tipos de Datos .....	29
<b>Tabla 2</b> Criterios.....	37
<b>Tabla 3</b> Edad .....	39
<b>Tabla 4</b> Sexo.....	40
<b>Tabla 5</b> Nivel Educativo .....	41
<b>Tabla 6</b> Atencion Recibida.....	42
<b>Tabla 7</b> Atencion Recibida en Enfermeria .....	43
<b>Tabla 8</b> Trato del Personal Administrativo .....	44
<b>Tabla 9</b> Tiempo que Tomaron en Ayudarlo.....	45
<b>Tabla 10</b> Trato Recibido en la Clinica Sanchez Villalta.....	46
<b>Tabla 11</b> Probabilidades de Recomendacion .....	47
<b>Tabla 12</b> Satisfecho o Insatisfecho.....	48
<b>Tabla 13</b> Palabra que Describe Nuestros Servicios Medicos.....	49
<b>Tabla 14</b> Calidad de la Información.....	51
<b>Tabla 15</b> Internacion Confortable .....	52
<b>Tabla 16</b> Temperatura Ambiental de la Clínica Sanchez Villalta.....	53
<b>Tabla 17</b> Miembro del Personal Poco Profesional.....	54
<b>Tabla 18</b> Precios de los Servicios Médicos.....	55

## Índice de Ilustración

<b>Ilustración 1</b>	Rango de Edad .....	39
<b>Ilustración 2</b>	Sexo .....	40
<b>Ilustración 3</b>	Nivel Educativo.....	41
<b>Ilustración 4</b>	Atencion Recibida por el Personal Medico.....	42
<b>Ilustración 5</b>	Atencion Recibida en Enfermería .....	43
<b>Ilustración 7</b>	Tiempo de Atencion.....	45
<b>Ilustración 8</b>	Atencion Recibida.....	46
<b>Ilustración 9</b>	Probabilidad de Recomendar los Servicios Medicos De la Clinica .....	47
<b>Ilustración 10</b>	Satisfecho o Insatisfecho.....	48
<b>Ilustración 11</b>	Palabra que Describe Nuestros Servicios Medicos .....	49
<b>Ilustración 12</b>	Calidad de la Informacion.....	51
<b>Ilustración 13</b>	Confortable durante Internación.....	52
<b>Ilustración 14</b>	Temperatura Ambiental.....	53
<b>Ilustración 15</b>	Personal Poco Profesional o Poco Cortes .....	54
<b>Ilustración 16</b>	Precios de los Servicios Médicos .....	55

## **Resumen**

Este proyecto de titulación se desarrolla para analizar el comportamiento del consumidor, específicamente el nivel de satisfacción, desde la perspectiva de los pacientes en la clínica Sánchez Villalta.

La metodología usada se basa en un modelo de investigación cualitativo y cuantitativo, se consideró una población finita que se calculó con un error de 0,05 y un nivel de confianza del 95 %, la muestra para el estudio quedó flejada en 307 encuestas, escogiendo una población formada por hombres y mujeres de 20 a 80 años. Se diseñó una encuesta estructurada, esta encuesta se aplicó a pacientes de la clínica Sánchez Villalta en áreas como: medicina general, ginecología, obstetricia, cardiología, traumatología, pediatría, nutrición, odontología y gerontología, dicha encuesta está conformada por 16 preguntas de única respuesta con varias opciones.

Se tabularon los resultados obtenidos comparando las preguntas vs las respuestas para así por medio de graficas determinar los porcentajes más relevantes en la investigación. Se observó que el 72 % de la población se sienten satisfechos con los servicios médicos, y existe una alta probabilidad de que los usuarios recomienden los servicios médicos de la Clínica Sánchez Villalta a amigos y compañeros. También se pudo evidenciar que la mayoría de los pacientes con un 52% sienten que el tiempo de espera por su atención fue insatisfactorio, lo cual hace que se tengan elevados tiempos de espera de atención, con las inconformidades que esto ocasiona al usuario calificando de regular,

Esto permitió concluir que la calidad de la atención en los servicios médicos fue favorable para el paciente y cuando se tenga en cuenta su perspectiva y necesidades, para implementar mejoras en todas las áreas de atención médica.

**Palabras claves:** Servicios, médicos, marketing, sanitario

## **Abstract**

This degree project is developed with the purpose of analyzing consumer behavior, specifically the level of satisfaction, from the perspective of patients at the Sánchez Villalta clinic.

The methodology used is based on a qualitative and quantitative research model, a finite population was taken into consideration which was calculated with an error of 0.05 and a confidence level of 95%. The sample for the study was reflected in 307 surveys, choosing a population made up of men and women between 20 and 80 years old. A structured survey was designed, this survey was applied to patients from the Sánchez Villalta clinic in areas such as: general medicine, gynecology, obstetrics, cardiology, traumatology, pediatrics, nutrition, dentistry and gerontology. This survey is made up of 16 single-answer questions. with several options.

The results obtained were tabulated by comparing the questions vs. the answers in order to determine the most relevant percentages in the research through graphs. It was observed that 72% of the population feels satisfied with the medical services, and there is a high probability that users recommend the medical services of the Sánchez Villalta Clinic to friends and colleagues. It was also evident that the majority of patients, 52%, feel that the waiting time for their care was unsatisfactory, which leads to high waiting times for care, with the dissatisfaction that this causes to the user, classifying it as regular. This allowed us to conclude that the quality of care in medical services was favorable for the patient and when their perspective and needs are taken into account, to implement improvements in all areas of medical care.

**Keywords:** Services, medical, marketing, healthcare, medical services

## INTRODUCCION

El uso del marketing en la gestión de servicios de salud puede ser un uso muy efectivo y eficiente de los recursos porque, si se hace correctamente, siempre conducirá a reducciones concretas y reducciones de costos. Pero, aun siendo importante, lo más significativo es que sin él, y al margen de que lo esencial es cumplir los criterios y requerimientos de la ciencia médica, no pueden alcanzarse los objetivos que se espera lograr dichos servicios.

Hoy en día, las organizaciones y los profesionales de la salud que no actúen en concordancia con lo que realmente debe hacerse para dar satisfacción a las demandas y necesidades de los pacientes nunca lograrán que su labor produzca toda la utilidad que debiera producir tanto a los pacientes como a ellos mismos (Corella, 1998).

Actualmente la calidad de la atención en los servicios médicos se evalúa desde la perspectiva del usuario. Esto permitió obtener una variedad de conceptos Y actitudes relacionadas con la atención brindada, e información útil para los prestadores de salud, los proveedores de atención directa y los usuarios de acuerdo con sus necesidades y expectativas (Corella, 1998).

La calidad de la atención de salud es uno de los indicadores para evaluar la prestación de servicios de salud, y es un aspecto que evalúan quienes necesitan estos servicios. Los gobiernos de todos los países se preocupan por la calidad de la atención médica porque refleja el sistema de atención médica. Las instituciones públicas se consideran ineficaces debido a su lentitud de respuesta y falta de capacidad para responder a las necesidades sociales.

Los proveedores de atención médica deben evaluar periódicamente la calidad de la atención, con este estudio se busca determinar si existe relación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en la clínica Sánchez Villalta.

La calidad de la atención se refiere al nivel en el que los servicios de salud proporcionados a individuos y comunidades mejoran la probabilidad de alcanzar resultados de salud positivos. Esta calidad se fundamenta en conocimientos profesionales respaldados por evidencia y resulta esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal" (OMS, 2023).

A medida que los países se comprometen a alcanzar la cobertura sanitaria universal, es crucial examinar detenidamente la calidad de la atención y los servicios de salud. Existen múltiples definiciones de atención sanitaria de calidad. Los servicios de salud de ben ser:

- Eficaz: Brindar servicios de salud respaldados por evidencia a aquellos que los requieren.
- Seguro: Prevenir daños a las personas que reciben atención médica.
- Centrado en el paciente: Ofrecer cuidados que se ajusten a las preferencias, necesidades y valores individuales.
- Oportuno: Reducir los tiempos de espera y evitar retrasos perjudiciales.
- Equitativo: Garantizar que la atención médica no varíe en calidad debido al género, etnia, ubicación geográfica o situación socioeconómica.
- Integrado: Proporcionar atención que abarque toda la gama de servicios de salud a lo largo de la vida.
- Eficiente: Maximizar el beneficio de los recursos disponibles y evitar el desperdicio.



## **Problemática**

El objetivo de este trabajo es analizar la percepción de los clientes de la clínica Sánchez Villalta sobre la calidad de los servicios médicos ofrecidos y desplegar recursos de marketing para alinear los aspectos de las operaciones internas de la empresa.

La clínica Sánchez Villalta es una clínica privada de nivel 2 que brinda servicios personalizados, familiares y corporativos, fue fundada el 1 de junio de 1990 en la ciudad de Guayaquil por el Dr. Luis Segundo Sánchez Villalta, esta casa de salud presta servicio a la colectividad en áreas como: medicina general, ginecología, obstetricia, cardiología, traumatología, pediatría, nutrición, odontología y gerontología. Tecnología de punta, se implementará un convenio de prestación con el MSP con 23 consultorios en las especialidades antes señaladas.

La clínica Sánchez Villalta tiene la capacidad de hospitalizar y operar acorde a la capacidad de resolución. La falta de equipos especiales con tecnología de punta y la falta de terapia intensiva son los objetivos a conseguir para llegar a ser una clínica tipo nivel 1 (Sanchez, 2023).

En la clínica se atiende en un 95% a pacientes derivados del MSP, la mayor parte por la característica de traumatología se procura que la mayoría tenga ese perfil, las clínicas con convenios con el MSP sirven para pacientes derivados de MSP.

El Ministerio de Salud Pública deriva los pacientes a las clínicas según la cartera de servicios que estas ofrecen, incluye actividades y que tipo de profesionales tienen, si los profesionales son de planta o no, la hospitalización; en este caso, la clínica consta de 40 camas clasificadas en varias fases: camas de emergencia, cuidado post operatorio, 3 quirófanos y equipos especiales (Sanchez, 2023).

El convenio que tienen las clínicas nivel 2 se rige a un valor tarifario que es impuesto por el gobierno nacional, el tarifario significa hasta qué punto la clínica puede cobrar tanto por los procedimientos, medicinas, servicios y demás.

Los líderes de la atención médica están en un punto de inflexión en 2023, enfrentan la compleja tarea de transformar la experiencia del paciente y de los interesados en la atención médica, mientras que los factores económicos concurrentes hacen de este año de evaluación y reestructuración.

“El nuevo año requiere más que una estrategia para combatir la recesión. Es primordial desarrollar nuevas capacidades y aprovechar la ventaja competitiva de cada industria, y el sistema de salud necesita un cambio radical de lo tradicional” (Ekos, 2023).

### **Problemas:**

- Problemas en identificación del tipo de ingreso a realizarse (Consulta, Ingreso, MSP o SPPAT)
- Problemas en documentación solicitada, sin la documentación que soporta e identifica un expediente, no se puede cobrar como en pacientes MSP y SPPAT, que representan el 95 % de los ingresos de la clínica (Sanchez, 2023).
- Proceso de atención médica
- Desorganización de los servicios
- Capacitación del personal
- Adquirir equipos médicos con tecnología de punta
- Diseño de estructura desactualizado
- Escaso uso del talento de marketing para la difusión de sus servicios, así como implementar procedimientos internos de comunicación entre las áreas de la clínica.

Las clínicas compiten en el mercado brindando los mejores servicios para retener a los clientes. Es beneficioso para las clínicas establecer relaciones de largo plazo con sus clientes, mostrándoles atención para que sigan satisfaciendo sus necesidades y buscar que la cartera siga creciendo, así que intenta preservarla (PAXZU, 2023)

Por ello, este estudio pretende profundizar en el análisis del comportamiento del consumidor. En la clínica Sánchez Villalta existe falta de organización en los servicios brindados a los usuarios y falta de capacitación del personal. Los clientes necesitan un buen trato, un programa de lealtad y un seguimiento personalizado.

### **Justificación**

En los últimos años Ecuador ha pasado por un proceso de transformación en los servicios de salud, sin embargo, el déficit presupuestario, infraestructura inadecuada y la falta de equipamiento, son limitantes que no permiten el desarrollo esperado. La constitución ha definido lineamientos, estrategias y políticas para crear servicios de salud de calidad, garantizando la salud de los ciudadanos y el derecho a la misma.

**Objetivos:****Objetivo General:**

Analizar la relación entre la calidad de la atención brindada y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Sánchez Villalta

**Objetivos Específicos:**

- Desarrollar la fundamentación teórica del actual proyecto con el fin de establecer aportes que sustenten y favorezcan el desarrollo de la investigación.
- Elaborar un marco metodológico de investigación que defina las tácticas y recursos de investigación que se emplearán y ejecutarán para examinar el comportamiento del cliente en el ámbito de los servicios médicos.
- Mostrar los resultados previstos y logrados a través del proceso de recopilación, examen y elucidación de datos derivados de la información recabada.

**Alcance del Estudio**

El presente trabajo de investigación se lleva a cabo en la clínica Sánchez Villalta, está enfocado en analizar el nivel de satisfacción de los usuarios por lo que se dirige a consumidores mujeres y hombres entre 20-80 años, con el único objetivo de resaltar las áreas en las que se producen fallas en la clínica y tomar las medidas para rectificar cualquier problema.

**Hipótesis o Preguntas de Investigación**

- ¿Qué satisfacción tienen los usuarios sobre la atención en las áreas de la clínica Sánchez Villalta?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los médicos que colaboran en la clínica Sánchez Villalta?

# Capítulo 1

## **Fundamentación teórica**

### **1.1 Marco Teórico**

Puntos fundamentales en los que se asienta el marketing de servicios de salud.

#### **1.1.1. Configuración del concepto de servicio**

Es común entre los médicos diseñar los servicios basados en aspectos internos y, con demasiada frecuencia, sin prestar mayor atención ni comprender el punto de vista de los pacientes sobre el servicio suministrado. Esto no pretende ser una crítica, ya que la evaluación individual no es suficiente para establecer un certificado médico, esto es una confirmación de un hecho que se remonta a métodos centenarios que contribuyeron a la necesidad de un certificado médico (Infodir, 2022).

Sólo el diagnóstico de un médico puede confirmar verdaderamente la necesidad de tratamiento, rehabilitación o mejora, y, comprensiblemente, esto tiende a relegar la perspectiva del paciente a un segundo plano (Infodir, 2022).

Al final, es el médico quien realmente lo sabe y el paciente solo tiene que seguir su opinión. Si no se entiende y establece, las intenciones de la organización con respecto a los productos que desarrolla producen y entrega no pueden determinarse ni articularse claramente (Infodir, 2022).

Para la OMS, el hospital es una parte integral de una organización médica y social cuya misión es brindar a la población atención médica completa, tanto en términos curativos como preventivos, y cuyos servicios se extienden a nivel familiar. (Flores, 2023).

El hospital es también un centro de formación de trabajadores médicos de salud y de investigación biosocial. Aunque esta definición puede ser correcta desde una perspectiva clínica, tiene los siguientes inconvenientes: Esta definición consagra el abandono de las actividades hospitalarias al entorno productivo, ignora por completo la correcta conceptualización de los servicios y no menciona otras funciones auxiliares. Se integran los

elementos que deben incluirse en la relación con los pacientes y estos son los valores y beneficios que contribuyen a una mejor competencia. La calificación profesional y la tecnología a aplicar los pacientes dan por sentadas ciertas cosas. De lo contrario, ¿algún médico se atrevería a entrar en un hospital? Es crucial comprender el concepto adecuado de servicio, ya que solo a partir de ahí es posible identificar las intenciones de la organización e incorporar los procesos clave que, al ser la base de una diferenciación efectiva entre diferentes instituciones sanitarias, aumentan el valor fundamental de la oferta que se brinda (Infodir, 2022).

### **1.1.2 Estrategia de la calidad tecnológica**

La rápida evolución de la tecnología en el campo de la salud ha despertado un creciente interés entre los profesionales por acceder a los últimos avances para mejorar la atención a los pacientes (Redalyc, 2016).

Estos avances buscan reducir la incertidumbre en los diagnósticos y tratamientos. Aunque se reconoce que la tecnología contribuye a mejorar la salud y aumentar la expectativa de vida, es crucial realizar una selección cuidadosa de las innovaciones para garantizar que se logren los beneficios esperados (Redalyc, 2016).

La Evaluación de tecnologías en salud, realizada por agencias, es fundamental para regular la inclusión de nuevas tecnologías en los sistemas de salud. A nivel institucional, la Evaluación de tecnologías basadas en hospitales es clave para evaluar y regular la disponibilidad de nuevas tecnologías en las instituciones de salud (Redalyc, 2016).

La innovación en el ámbito médico impacta a toda la población mundial. Ofrece nuevas formas de prevenir, diagnosticar y monitorear problemas de salud, así como nuevos fármacos y dispositivos para tratar y curar enfermedades. Además, esta innovación implica un enriquecimiento del conocimiento y la transformación de los procesos y modelos de negocio

existentes para satisfacer de manera más efectiva las necesidades y expectativas en constante cambio. El uso de big data, inteligencia artificial y otras tecnologías está impulsando un conjunto de innovaciones en el sector de la salud a nivel global (WIPO, 2019).

### **1.1.3 Importancia del Marketing para los Servicios de Salud**

La importancia del marketing para los servicios de salud radica en la necesidad de ofrecer información valiosa y confiable, especialmente en un contexto donde la prevención y el autocuidado han cobrado relevancia. Es fundamental proporcionar contenido veraz para posicionar una marca de manera efectiva, ya que en internet abunda la información que carece de respaldo científico o no proviene de expertos en la materia (HubSpot, 2022).

Según el ONTSI, la recomendación de médicos sobre recursos online es valorada por un alto porcentaje de pacientes, y la gestión de canales digitales de salud por parte de los profesionales médicos también se percibe como beneficioso. El marketing no solo permite conocer a la audiencia y definir perfiles, sino que también facilita la interacción entre médicos y pacientes (HubSpot, 2022)

Los establecimientos de salud pueden beneficiarse al implementar herramientas y estrategias de marketing que contribuyan a alcanzar sus objetivos. Por ejemplo, el uso de un CRM, diseñado específicamente para hospitales y consultorios, puede ayudar a centralizar información y automatizar acciones, potenciando las actividades de marketing, ventas y servicio en el sector de la salud (HubSpot, 2022).



#### 1.1.4 Estrategia de imagen

Se refiere al uso de una gama de servicios “adicionales”, a menudo creados a través de canales comerciales y otros tipos de publicidad, para mejorar algo que no es genuino, pero sí más competitivo a los ojos del paciente (Innovamedia, 2022).

La imagen corporativa es crucial en un sector donde transmitir confianza es fundamental para asegurar la fidelización del paciente. Se compone de elementos de identidad corporativa como el diseño gráfico de la papelería corporativa, la rotulación de la clínica y el logotipo. Sin embargo, la imagen corporativa va más allá de estos aspectos tangibles, y es ese trasfondo intangible pero existente el que queremos abordar en este post, aplicándolo al sector médico (Innovamedia, 2022).

#### 1.1.5 Estrategias de personalización en Marketing Médico

La personalización se ha vuelto fundamental en el marketing actual, y el ámbito de la salud no es ajeno a esta tendencia. Al adaptar las estrategias y comunicaciones a las necesidades individuales de cada paciente, las clínicas y profesionales pueden elevar la satisfacción del paciente, fortalecer la fidelidad y, en última instancia, mejorar los resultados de salud. A continuación, se detallan algunas estrategias clave de personalización en el marketing médico (MKT Marketing Digital, 2024)

1. **Segmentación de Audiencia:** Consiste en dividir a los pacientes en grupos específicos según características comunes, como edad, género, condiciones médicas, entre otros. Esto permite dirigir campañas específicas, optimizar recursos y mejorar la comunicación de manera más relevante y efectiva (MKT Marketing Digital, 2024).
2. **Contenido Personalizado:** Implica crear material adaptado a las características y necesidades individuales de cada paciente, como artículos, videos educativos e infografías que aborden sus preocupaciones específicas (MKT Marketing Digital, 2024).

3. **Comunicación Directa:** A través de herramientas digitales como chats en línea, emails personalizados y aplicaciones de mensajería, se puede establecer una comunicación directa y personalizada con los pacientes, brindando información oportuna y relevante (MKT Marketing Digital, 2024).
4. **Programas de Lealtad:** Diseñados para premiar la fidelidad de los pacientes, estos programas incluyen descuentos, recompensas por referencias y acceso prioritario a servicios, incentivando la continuidad y compromiso con la clínica o profesional de la salud (MKT Marketing Digital, 2024).

Al aplicar estas estrategias de personalización en el marketing médico, se puede mejorar la experiencia del paciente y construir relaciones sólidas y duraderas. En un sector donde la confianza y la relación personal son fundamentales, la personalización se convierte en una herramienta invaluable. (MKT Marketing Digital, 2024).

### **1.1.6 Facilidad de Acceso**

El marketing social se emplea para fomentar el acceso a servicios médicos al informar a la población sobre la disponibilidad de servicios, los beneficios de recibir atención médica oportuna y las alternativas de financiamiento. Esta práctica estratégica busca concienciar a las personas sobre la importancia de la atención médica preventiva, los tratamientos disponibles y cómo acceder a ellos, así como los recursos financieros que pueden facilitar el acceso a la atención sanitaria necesaria. Además, el marketing social puede contribuir a derribar barreras de información y económicas que limitan el acceso a los servicios médicos, promoviendo así una mayor equidad en el sistema de salud y garantizando que más individuos reciban la

atención médica que requieren para mantener su bienestar y calidad de vida (MEDIUM MULTIMEDIA, 2024).

### **1.1.7 El Rol Vital del Marketing Sanitario en la Industria de la Salud**

El marketing médico, también conocido como marketing sanitario, abarca las estrategias y tácticas de marketing empleadas para promocionar servicios, productos o marcas en el ámbito de la salud. Este enfoque se centra en establecer vínculos entre los profesionales de la salud, como clínicas y hospitales con los pacientes, y entre las empresas farmacéuticas o de productos de salud con los clientes, con el propósito de elevar la calidad de la atención (Nothing AD, 2024).

El marketing médico se emplea para difundir servicios de salud, tales como consultorios médicos, clínicas, hospitales y centros de salud, así como para respaldar la comercialización de productos médicos como fármacos, equipamiento y dispositivos médicos. (Nothing AD, 2024).

El propósito fundamental del marketing médico es mejorar la experiencia del paciente, fomentar la fidelidad de los mismos, así como realzar la reputación y la imagen de marca tanto del profesional de la salud como de la empresa en cuestión (Nothing AD, 2024).

### **1.1.8 Transformando la Experiencia en Servicios de Salud**

Durante mucho tiempo, los profesionales de la salud han utilizado los términos pacientes o usuarios para referirse a las personas a quienes atienden. Recientemente, hemos escuchado que ahora se les llama "clientes" o "consumidores", lo cual ha generado cierta consternación, ya que se percibe que estas nuevas denominaciones tienen connotaciones comerciales y carecen de un sentido humanista. Sin embargo, es importante señalar que el

propósito de utilizar estos términos va más allá de su sentido comercial, y tiene que ver con una evolución en la forma en que se concibe la relación entre los proveedores de servicios de salud y las personas a quienes atienden (Heberto, Mercadotecnia en la salud, 2015).

El concepto de paciente en el ámbito de la salud se refiere a la persona que presenta un problema de salud y requiere de un servicio médico (como consulta, análisis clínicos u hospitalización) para abordarlo. Es a través de la atención proporcionada por profesionales capacitados que esta persona podrá satisfacer la necesidad de tratar o curar una enfermedad. Por lo tanto, se trata de un individuo que valora el aspecto humano de la relación (Zendesk, 2023).

#### **1.1.9. Tipos de Paciente en Salud**

- **El paciente mimado:** Se caracteriza por creer que sus necesidades tienen mayor importancia que las de otras personas. Espera un trato especial y se molesta cuando percibe que no es considerado una prioridad o cuando algo no cumple con sus expectativas (Zendesk, 2023).
- **El paciente escéptico:** Se refiere a aquel que muestra dudas al escuchar la explicación o el consejo de un médico. Dado que la incertidumbre es la base de su comportamiento, puede ser bastante inquisitivo e incluso buscar más de una opinión sobre un mismo tema (Zendesk, 2023).
- **El paciente con la familia mandona:** se refiere a aquel paciente que nunca acude a una cita médica sin estar acompañado por al menos una persona. En caso de que necesite ser ingresado, es muy probable que la sala esté llena de familiares que abruman al personal médico con una avalancha de preguntas (Zendesk, 2023).

- **El paciente que evita los hospitales:** Es aquel que evita los hospitales por no ver la necesidad de acudir al médico, teme descubrir una enfermedad o se siente incómodo en esos entornos, y es arrastrado a las citas por un familiar preocupado (Zendesk, 2023).
- **El paciente que se auto diagnostica:** El individuo que se auto diagnostica es frecuentemente conocido por su tendencia a creer que padece una enfermedad poco común o un problema de salud complejo, aun cuando los síntomas que presenta indican que no se trata de un simple resfriado (Zendesk, 2023).
- **Usuario en salud:** Se hace referencia a la persona que está en condiciones de utilizar un servicio de atención médica y lo utiliza de forma frecuente, ya sea debido a una condición de salud crónica o con el objetivo de aprovechar las ventajas que este ofrece (Zendesk, 2023).

#### 1.1.10. Tipos de usuarios Médicos

##### **Usuario preventivo**

- Los usuarios preventivos se preocupan por su bienestar son conocidos como usuarios preventivos. Estas personas se mantienen alerta respecto a su salud mediante chequeos médicos regulares, se vacunan en los momentos recomendados y se informan adecuadamente antes de tomar cualquier decisión que afecte su cuerpo. Han adquirido la costumbre de visitar clínicas, hospitales y laboratorios, lo cual ha generado altas expectativas en cuanto a la calidad de servicio que esperan recibir. Gracias a su experiencia previa, pueden detectar rápidamente si algo no está funcionando como se esperaba (Zendesk, 2023).

## **Usuario Reactivo**

- Los **usuarios reactivos** son aquellos que solo acuden al médico cuando tienen un problema, es decir, reaccionan ante una molestia que les impide hacer sus actividades habituales, por lo que pueden requerir servicios extra. Estas personas no están familiarizadas con el equipo y terminología médica, por lo que suelen sentirse intimidados o asustados cuando necesitan ayuda (Zendesk, 2023).

## **Usuario de Seguimiento**

- Los pacientes que acuden a los servicios de salud debido a una enfermedad, necesidad de tratamiento prolongado o medicamentos recetados repetitivos son considerados usuarios de seguimiento (Zendesk, 2023).

### **1.1.11. Consideraciones Metodológicas**

Este enfoque multidisciplinario permitió comprender mejor los factores que influyen en las decisiones de compra de los consumidores. Por ejemplo, la psicología aportó conocimientos sobre la motivación, las emociones y la percepción del consumidor. La sociología ayudó a entender cómo los grupos de referencia y la cultura influyen en las preferencias y comportamientos de compra. La psicología social permitió analizar cómo las interacciones en grupo afectan las decisiones de compra. La antropología proporcionó información sobre cómo la sociedad moldea las necesidades y deseos de los consumidores. Y la economía aportó el marco teórico para comprender cómo los individuos maximizan su satisfacción mediante la elección de bienes y servicios (Lozano, 2018).

Con el paso del tiempo, el campo del comportamiento del consumidor ha ido desarrollando su propia identidad y cuerpo de investigación. Se han establecido teorías y modelos específicos para entender y predecir el comportamiento del consumidor, como la teoría del aprendizaje, la teoría de la toma de decisiones y la teoría de la motivación. También

se han desarrollado metodologías de investigación específicas, como las encuestas y los experimentos de laboratorio (Lozano, 2018)

Las diferencias entre la investigación cualitativa y cuantitativa radican en el enfoque del investigador hacia la descripción y fundamentación teórica. En la investigación cualitativa, se realiza una descripción minuciosa de los antecedentes y se investigan las posibles raíces del problema (Lozano, 2018).

Se establece un marco teórico que guía el método y desarrollo de la investigación, ajustando los datos en un proceso de retroalimentación con los participantes. Sin embargo, no se involucra a los participantes en la planificación previa del estudio. Por otro lado, la investigación cuantitativa se aplica en el estudio de las ciencias naturales y humanas y se caracteriza por su largo desarrollo. En la actualidad, se considera que ambas ramas son complementarias en lugar de antagónicas (Lozano, 2018).

### **1.1.12. Análisis del Comportamiento del Consumidor**

El estudio del comportamiento del consumidor implica comprender cómo los clientes interactúan con una marca. Esto implica la segmentación de clientes según características comunes y la observación de cada grupo en diversas etapas del proceso de compra para analizar su interacción con un producto o servicio (Question Pro, 2024).

Este análisis proporciona información sobre las tendencias de consumo, factores que afectan a la audiencia, así como los motivos, prioridades y procesos de toma de decisiones al seleccionar un producto o servicio. Ayuda a comprender la percepción de los clientes hacia la marca y cómo se alinea con los valores fundamentales, lo que permite desarrollar estrategias impactantes en la industria (Question Pro, 2024).

### 1.1.13. Calidad Asistencial

La calidad de la atención médica se compone de tres elementos esenciales:

1. **El componente científico-técnico**, fundamentado en la ciencia y la tecnología médica, busca lograr el mayor beneficio con el menor riesgo para el paciente (Temes, 2011).
2. **El componente interpersonal** se basa en las relaciones humanas que deben regirse por normas y valores sociales, como la ética profesional y las expectativas del paciente (Temes, 2011).
3. **El componente de confort** se refiere al entorno en el que se brinda la atención: accesibilidad, condiciones ambientales, instalaciones, servicios, entre otros (Temes, 2011).

El componente científico-técnico suele darse por sentado en la mayoría de los casos, considerando el nivel de eficacia de la medicina. Sin embargo, existen variaciones entre profesionales e instituciones. Los componentes interpersonales y de confort forman parte de lo que se conoce como calidad percibida, siendo los más apreciados por el paciente y su familia (Temes, 2011).

En cuanto a las dimensiones de la calidad asistencial, Donabedian identificó siete atributos clave para reconocer y juzgar la calidad de la asistencia: eficacia, efectividad, eficiencia, optimización, aceptabilidad, accesibilidad, equidad y legitimidad. Además de estas dimensiones clásicas, se pueden agregar nuevas como la seguridad clínica, adaptándolas según las prioridades de los diferentes actores del proceso asistencial: el paciente, el profesional sanitario y la Administración (Temes, 2011).

La gestión de la calidad se lleva a cabo a través de tres actividades fundamentales: planificación, control y mejora. La planificación implica determinar las necesidades del cliente,



establecer objetivos de calidad basados en esas necesidades, desarrollar un proceso para alcanzar dichos objetivos y asignar los recursos necesarios. Por otro lado, el control consiste en evaluar el logro de los objetivos, identificar problemas en el proceso, buscar sus causas y tomar decisiones para resolverlos (Temes, 2011).

#### **1.1.14. Perspectiva de David Lansky**

David Lansky, uno de los autores que demuestra los beneficios de la atención médica, segmenta las necesidades de los usuarios considerando su experiencia al utilizar la atención médica. Clasifica las necesidades de los usuarios en función de sus experiencias en el uso de servicios médico (Lansky, 2005).

En primer lugar, identifica los aspectos básicos y atiende sus necesidades para acceder a los servicios, a través de un trato respetuoso y una explicación detallada de su estado de salud. Supervisar los cuidados que debe tener el paciente para recuperarse, en caso de enfermedad, para continuar trabajando. Finalmente, explicó que es importante mostrarle al núcleo familiar una herramienta para enfrentar los desastres naturales para reducir el dolor y mantener los vínculos solidarios (Lansky, 2005).

La adopción generalizada de la tecnología de la información ahora se considera un camino para mejorar la atención médica y lograr los seis objetivos muy apreciados del Instituto de Medicina para rediseñar la atención. Lograr estos objetivos requiere nuevos enfoques para el diseño del sistema de salud, incluidas relaciones de curación continua entre médicos y pacientes y la provisión de herramientas para ayudar a los pacientes a ser participantes más activos en su propia atención (Lansky, 2005).

Los registros médicos personales (PHR) podrían permitir a los pacientes y proveedores desarrollar nuevas formas de colaboración y proporcionar la base para una transformación más

amplia del sistema de atención médica. Las políticas federales pueden ser catalizadores clave para acelerar el desarrollo y la adopción de PHR (Lansky, 2005).

La Organización Mundial de la Salud enfatiza la necesidad de una responsabilidad compartida entre el estado, los proveedores de servicios y los usuarios-pacientes. Esta responsabilidad se define como el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más apropiados para lograr una atención sanitaria óptima. Se debe considerar la totalidad de factores y conocimientos relacionados con el paciente y el servicio médico, con el objetivo de obtener los mejores resultados con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos. Todo ello busca maximizar la satisfacción del paciente a lo largo del proceso (Sánchez, 2019).

## **1.2. Marco Referencial**

### **1.2.1. Sistema de salud de Ecuador**

El sistema de salud en Ecuador se divide en dos sectores principales: público y privado, en el ámbito público, dentro de las entidades se incluyen el Ministerio de Salud Pública (MSP), el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), los servicios de salud ofrecidos por los gobiernos locales y las instituciones de seguridad social, como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y el Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional. El MSP desempeña un papel fundamental al ofrecer servicios de atención médica a toda la población. Además, tanto el MIES como las municipalidades implementan programas y operan establecimientos de salud que también prestan servicios a la población no asegurada (Lucio, 2011).

Las instituciones de seguridad social ofrecen cobertura a la población empleada que está afiliada. En el sector privado, se incluyen empresas con ánimo de lucro como hospitales, clínicas, consultorios médicos, farmacias y proveedores de servicios de medicina prepagada,

así como organizaciones sin fines de lucro de la sociedad civil y de servicio social. Los seguros privados y las empresas de medicina prepagada atienden aproximadamente al 3% de la población perteneciente a estratos socioeconómicos medios y altos. Además, se registran al menos 10.000 consultorios médicos privados, en su mayoría equipados con infraestructura y tecnología básicas, situados en las principales ciudades, donde la población suele realizar pagos directos en el momento de recibir atención médica (Lucio, 2011).

### **1.2.2. Presentación de la Agenda de Salud Digital por parte del MSP**

El 27 de junio, el ministro de Salud, José Rúaless, presentó la Agenda de Transformación Digital de Salud 2023-2027, con respaldo técnico de la Organización Mundial y Panamericana de la Salud (OMS/OPS), el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (Mintel), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Vicepresidencia de la República del Ecuador (Ministerio de Salud Pública, 2023).

Tras dos años de trabajo colaborativo entre instituciones, la Agenda Digital se ha convertido en una realidad, con el propósito de mejorar el acceso, cobertura y calidad de los servicios de salud. Ecuador es el sexto país en adoptar este avance tecnológico en Centro y Sur América (Ministerio de Salud Pública, 2023).

Rúaless anunció que el proyecto, hasta 2027, implementará sistemas digitales para integrar información segura de pacientes entre la Red Pública Integral de Salud (RPIS) y la Red Privada Complementaria (RPC), fortaleciendo así la gobernanza en salud (Ministerio de Salud Pública, 2023).

La inversión inicial es de 15 millones de dólares, destinados a la entrega de 9 mil equipos a 1.059 establecimientos de salud a nivel nacional. La segunda fase contará con un respaldo adicional de 20 millones de dólares del Banco Mundial, alcanzando una inversión total estimada de 50 millones de dólares para 2027 (Ministerio de Salud Pública, 2023).

Hospitales como el General Docente de Calderón, Pediátrico Baca Ortiz (Quito) y Francisco Icaza Bustamante (Guayaquil) ofrecen servicios de Telemedicina y utilizan Historias Clínicas Digitales para mejorar la atención médica. El ministro Rúaes destacó que estos avances se extenderán a toda la red pública y privada (Ministerio de Salud Pública, 2023).

El vicepresidente de Ecuador, Alfredo Borrero Vega, subrayó la importancia que el Gobierno Nacional otorga a la salud en el país, destacando cómo la tecnología mejorará los servicios médicos y beneficiará a las familias ecuatorianas (Ministerio de Salud Pública, 2023).

Para Óscar Barreneche, representante de las OPS en Ecuador, esta colaboración conjunta marca un hito significativo en la gestión de la salud pública. Agradeció el esfuerzo de todas las instituciones involucradas en la creación de esta agenda digital (Ministerio de Salud Pública, 2023).

Juan Carlos De la Hoz, representante del BID en Ecuador, calificó este proyecto como una iniciativa ambiciosa a largo plazo en beneficio de los ecuatorianos. Afirmó que el apoyo del organismo internacional continuará hasta 2027 con el objetivo de mejorar la vida de los ciudadanos mediante la optimización de procesos y recursos (Ministerio de Salud Pública, 2023).

### **1.2.3. Aspectos Generales del Sistema Nacional de Salud de Ecuador**

#### **Marco Legal**

#### **Bases Normativas del Sistema**

Encabezar el gobierno implicó enfrentar un desafiante proceso para restablecer la estructura institucional del Estado, la cual había sido severamente debilitada debido a las políticas neoliberales implementadas. La Constitución enfatiza el papel rector del Estado en los asuntos de interés público. La administración gubernamental ha implicado una ardua batalla para recuperar la solidez institucional del Estado, la cual se vio considerablemente mermada

como resultado de las políticas neoliberales (Malo-Serrano y Malo –Corral, citado por María Lampert ,2019).

En la Constitución se resalta el papel principal del Estado en los asuntos de importancia para la sociedad. La administración gubernamental ha enfrentado grandes desafíos para restaurar la estructura y funcionamiento adecuados del Estado, los cuales se vieron seriamente afectados debido a las políticas neoliberales implementadas anteriormente.

**Art. 32-** De la Constitución Política de la República del Ecuador 2008 establece que la salud es un derecho garantizado por el Estado esto se logra a través de políticas en ámbitos económicos, sociales, culturales, educativos y ambientales, así como el acceso sin limitaciones a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud estará fundamentada en principios como equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con un enfoque de género y generacional.

**Art.360-** De la Constitución establece que la red pública integral de salud formará parte del sistema nacional de salud. Esta red estará compuesta por una combinación de establecimientos estatales, de seguridad social y otros proveedores que pertenecen al Estado. Estos actores trabajarán de manera coordinada, con vínculos legales, operativos y de complementariedad, para garantizar una atención integral y de calidad en el sistema de salud.

**Art.11.** De la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud se refiere a la necesidad de establecer mecanismos dentro del sistema para garantizar que las instituciones de salud operen de manera interconectada, asegurando la calidad, continuidad y complementariedad en la atención médica. Esto se realiza para asegurar el cumplimiento del Plan Integral de Salud, el cual debe estar orientado a satisfacer las demandas y necesidades de la comunidad en materia de salud.

#### **1.2.4. Red de Atención Médica Privada**

El Ministerio de Salud Pública (MSP) es la autoridad principal encargada de supervisar y regular el sistema de salud en el país. Su rol es mucho más amplio que simplemente desarrollar la política nacional de salud. Además, también es responsable de garantizar el adecuado funcionamiento tanto de las entidades públicas como privadas que participan en la prestación de servicios de salud (Lampert, 2019).

Según María Lampert (2019), el Ministerio de Salud Pública (MSP) ha adquirido la capacidad de cambiar su estructura institucional y establecer el Viceministerio de la Gobernanza del Sistema, lo que ha llevado a fortalecer su influencia en el sistema de salud en comparación con otros actores. Estos actores, a su vez, se consideran como actores de interés, ya que participan en la estructura institucional, pero carecen del poder suficiente para influir en los cambios en las reglas del sistema. El sector privado en particular se ha visto afectado por el fortalecimiento del MSP, ya que exige mayor participación en la definición de las reglas, normas y procedimientos del sistema (Molina, citado por Lampert, 2019).

El sector privado está compuesto por entidades con fines de lucro, como hospitales, clínicas, dispensarios, consultorios, farmacias y empresas de medicina prepagada, así como organizaciones no lucrativas de la sociedad civil. Estas entidades están representadas en la Asociación Nacional de Clínicas y Hospitales Privados del Ecuador (ACHPE), cuyos objetivos estratégicos incluyen:

Trabajar en conjunto para elevar los niveles de calidad y seguridad en la atención al paciente en las instituciones afiliadas a ACHPE. Además, promover la participación activa de los miembros de ACHPE en el Sistema Nacional de Salud (SNS),

- Estableciendo consensos en asuntos estratégicos de importancia inmediata y a largo plazo en el Sistema Nacional de Salud (SNS) de Ecuador.

- Colaborando activamente en la creación, evaluación y divulgación de regulaciones y acuerdos ministeriales relacionados con temas de salud y la integración de las dos redes que componen el Sistema Nacional de Salud (SNS). Facilitando la comunicación bidireccional de información relacionada con el perfil epidemiológico del país y la gestión
- Planificar y llevar a cabo eventos y programas de formación para los miembros, centrados en aspectos clave de la gestión de instituciones de salud en el ámbito privado.
- Coordinar y llevar a cabo encuentros tanto internos como externos para debatir y analizar temas estratégicos del sector de salud en Ecuador, como leyes, acuerdos ministeriales, reglamentos y otros aspectos relevantes.
- Desarrollar y llevar a cabo programas de capacitación de alta calidad para los profesionales de salud en Ecuador, abordando temas de gran relevancia e importancia para el sector de la salud en el país.

## **Capítulo 2**



## **Metodología de investigación**

### **2.1. Metodología de Investigación**

#### **2.1.2. Diseño Investigativo**

El enfoque del estudio fue tanto cuantitativo como cualitativo. Se utilizó una encuesta como herramienta cuantitativa para analizar el comportamiento de los consumidores de servicios médicos ofrecidos en la clínica Sánchez Villalta, Como método cualitativo, se llevaron a cabo entrevistas en profundidad con médicos para evaluar su nivel de satisfacción laboral.

#### **2.1.3. Tipo de investigación**

La investigación exploratoria tiene como objetivo obtener una visión general del problema y sentar las bases para investigaciones futuras más complejas. También puede ayudar a formular hipótesis científicas que abran nuevas áreas de experimentación. Un ejemplo de este tipo de investigación sería el estudio de nuevos materiales o la exploración de planetas distantes (Equipo editorial, 2021).

Según Claire S. (1965) es una búsqueda de información con el propósito de formular problemas e hipótesis para una investigación más profunda de carácter explicativo. Estos estudios exploratorios, llamados también formularios tienen como objetivo “la formulación de un problema para posibilitar una investigación más precisa o el desarrollo de una hipótesis” (Ochoa, 2021).

La investigación demostrará el nivel de satisfacción y perfil del consumidor de los servicios médicos ofrecidos por la clínica Sánchez Villalta, y determinar el comportamiento de compra de estas personas para la selección de la población.

**Tabla1***Tipos de Datos*

<b>Tipos de Datos</b>	<b>Tipo de investigación</b>	<b>Herramienta de investigación</b>
Cualitativa	Exploratoria-Descriptiva	Entrevista
Cuantitativa	Exploratoria-Descriptiva	Encuesta

#### **2.1.4. Fuentes de Información**

#### **2.1.5. Fuentes de información Primaria**

La fuente primaria es un tipo de fuente de información que ofrece datos nuevos y originales, los cuales son el resultado de una investigación o trabajo intelectual (Morales, 2021). Se recopilarán datos primarios mediante encuestas y entrevistas para obtener información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios médicos proporcionados por la Clínica Sánchez Villalta.

#### **2.1.6. Fuentes de información Secundaria**

Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria (Rivera, 2015).

Las fuentes secundarias son aquellas que nos permiten obtener información sobre hechos o fenómenos a partir de documentos o datos recopilados por otras personas o entidades (Universidad de Puerto Rico recinto de rio Piedras, 2020).

### **2.1.7 Tipos de datos**

Para alcanzar los objetivos propuestos se dispone de los siguientes datos para el levantamiento de información como son:

### **2.1.8. Datos cuantitativos**

Cuando se menciona los datos cuantitativos, se hace alusión a toda la información concreta adquirida a través de diversos métodos de investigación y que puede ser analizada con números para facilitar su interpretación. Al abordar la investigación cuantitativa, es esencial comprender que esta se representa a través de gráficos o estadísticas que ayudan a determinar si la hipótesis planteada en el trabajo es correcta o no. Para recopilar estos datos, se pueden aplicar distintos métodos; no obstante, a diferencia del enfoque cualitativo, se busca que los individuos elijan entre opciones específicas para lograr una medición más precisa.

### **2.1.9. Datos Cualitativos**

Datos cualitativos se refiere a la información presentada en forma de palabras o textos que facilitan la comprensión de ciertas acciones y actitudes de los entrevistados que no pueden ser cuantificadas. Estos datos son esenciales para respaldar cualquier investigación rigurosa.

### **2.1.10 Herramientas Cualitativas**

La herramienta cualitativa empleada fue la entrevista en profundidad, la cual se caracteriza por su enfoque en la comprensión de opiniones, perspectivas, experiencias y motivaciones de los participantes en relación a los temas definidos en el estudio. A diferencia de otras técnicas, esta metodología permite sumergirse en la experiencia del entrevistado a través de un diálogo detallado. El investigador sigue una guía general, pero durante la entrevista

debe demostrar flexibilidad, creatividad y empatía para orientar las respuestas hacia una comprensión más profunda de los temas e intereses de la investigación.

### **2.1.11 Herramientas Cuantitativas**

La herramienta principal utilizada en esta investigación es el cuestionario, el cual se aplica mediante una encuesta. Las encuestas se crean con el propósito de validar las acciones y la confianza de los encuestados. En su mayoría, las preguntas de escala de calificación son fundamentales en las encuestas cuantitativas, ya que facilitan la simplificación y cuantificación de la actitud o comportamiento de los encuestados

## **Capítulo 3**

## Target de aplicación

### 3.1. Definición de la población

El mercado objetivo o target de aplicación será hacia los pacientes ingresados en la clínica Sánchez Villalta durante el año 2022., es decir que la población es igual a 1536 pacientes, de los cuales se podrá obtener la muestra.

Las unidades de muestreo se seleccionan de una población completa, como un país entero, una base de datos de clientes o una región específica, y se agrupan en un conjunto más reducido para conformar una muestra de investigación. Este conjunto de unidades se utiliza con el fin de investigar, analizar y obtener conclusiones (QuestionPro, 2023).

#### 3.1.2 Definición de la muestra

Para determinar el número de muestra a examinar se ha propuesto una fórmula para una población finita, la cual se calcula con un error de 0,05 y un nivel de confianza del 95%.

La definición de población finita hace referencia a aquella que puede ser contada y que tiene un número limitado de medidas u observaciones. Un ejemplo de esto sería el número de estudiantes en una escuela. Por lo general, las poblaciones finitas suelen tener menos de 100.000 personas en estudios y es más común encontrarlas en investigaciones de mercados. (COMUNICARE, 2023).

#### Formula:

$N$  = Población = **1.536** pacientes ingresados durante el año 2022.

$Z$  = margen de confiabilidad = 1,96 en tabla de valores de  $Z$  de distribución normal.

$p$  = Probabilidad de ocurrencia de evento = 0,50

$q$  =  $(1 - p) = 1 - 0,50 = 0,50 =$

$$e = 0,05$$

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{1,96^2 (0.50) * (0.50) * 1.536}{0.05^2 (1.536 - 1) + 1.96^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{1475,1744}{4,7979}$$

$$n = 307,462515$$

$$n = 307$$

Se toma en consideración que la muestra para el estudio estará reflejada en 307 encuestas.

## Capítulo 4



#### 4.1. Análisis de resultados cualitativos

Según las entrevistas a 4 médicos de la clínica Sánchez Villalta, se conoció el punto de vista de cada médico respecto a la satisfacción laboral. Los resultados de las entrevistas de satisfacción laboral a médicos son una herramienta valiosa para comprender el estado actual de la satisfacción laboral de los médicos y para identificar áreas que necesitan mejorar.

Es importante destacar que los profesionales de la salud sienten que desempeñan roles importantes en las diferentes áreas de consulta como: medicina general, ginecología, obstetricia, cardiología, traumatología, pediatría, nutrición, odontología y gerontología., lo que contribuye de manera significativa a la cobertura integral de la atención medica que la clínica proporciona a los pacientes.

La falta de equipos especiales con tecnología punta y la falta de terapia intensiva es la primera disconformidad de los médicos, estos son los objetivos para llegar a ser una clínica tipo nivel 1, ya que Sánchez Villalta es de nivel 2. La clínica Sánchez cuenta con las herramientas esenciales que le permiten proporcionar una atención de calidad, garantizando un enfoque efectivo en la salud. En la parte profesional todos han experimentado un crecimiento gracias a la interacción con diversos casos que enfrentan día a día.

La relación laboral entre colegas es óptima y esto permite un buen trabajo en equipo. La clínica cuenta con un ambiente colaborativo porque implementa estrategias de salud ocupacional a través de la Dra. Anatlilde Lissette Ramírez Yumbra, quien cuenta con una maestría en seguridad y salud ocupacional al servicio de la clínica.

La salud ocupacional vela por las condiciones físicas y psicológicas de los trabajadores reduciendo los riesgos y repercutiendo también en la implicación laboral. Se entiende por **salud ocupacional** a una actividad que está orientada en un primer momento a promover y proteger la salud de los empleados y, por otra parte, a gestionar y disminuir riesgos, a la vez que a controlar enfermedades y accidentes laborales.

En Ecuador, la aplicación de la salud ocupacional se basa en la implementación de medidas de seguridad y salud laboral, respaldadas por diversas regulaciones y normativas. Estas incluyen el artículo 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador, las Normas Comunitarias Andinas, los Convenios Internacionales de la OIT, el Código de Trabajo y el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, entre otros

El personal médico muestra un elevado nivel de compromiso con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos. Todos están conscientes de las expectativas que la clínica Sánchez tiene para con ellos, las cuales incluyen la recuperación de la salud y la rehabilitación de las capacidades de los pacientes, garantizando oportunidad, equidad, calidad y accesibilidad en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia.

**Tabla2**  
*Criteria*

<b>Criteria</b>	<b>Características éticas del criterio</b>
<b>Rol en la clínica</b>	Los médicos sienten que su rol en la clínica es valioso.
<b>Motivación profesional</b>	Proviene del deseo de apoyar a pacientes.
<b>Herramientas</b>	Los médicos cuentan con las herramientas esenciales.
<b>Crecimiento profesional</b>	La clínica brinda oportunidades para crecer profesionalmente.

<b>Ambiente laboral</b>	El ambiente de apoyo contribuye positivamente.
<b>Ambiente colaborativo</b>	Se fomenta la participación e intercambio de conocimientos.
<b>Nivel de compromiso</b>	En la clínica se percibe un alto nivel de compromiso.
<b>Expectativas de la clínica</b>	Los médicos están comprometidos con sus responsabilidades.

#### **4.1.1. Resultados de la Investigación Descriptiva**

#### **4.1.2. Resultados Cuantitativos**

En este segmento se exponen los datos numéricos recopilados de las encuestas realizadas. Se debe destacar que se llevaron a cabo 307 encuestas con preguntas de respuesta múltiple para determinar el grado de satisfacción de los pacientes con su experiencia de atención médica en la clínica Sánchez Villalta.

En esta clase de preguntas, el encuestado tiene la posibilidad de seleccionar entre las opciones predefinidas proporcionadas. La información recopilada es de naturaleza cuantitativa, lo que significa que permitirá determinar el porcentaje de encuestados que cumplen o no con la premisa de la pregunta. Estas preguntas son precisas, se responden rápidamente y, a diferencia de las preguntas abiertas, son muy fáciles de analizar al revisar los resultados

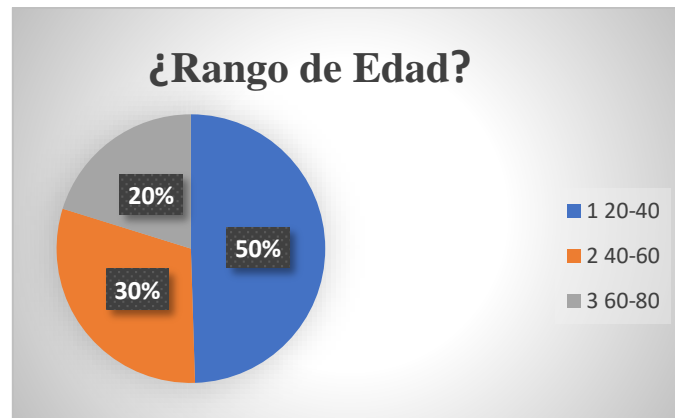
### 4.1.3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

#### 1. ¿Cuál es su rango de edad?

**Tabla3**

*Edad*

#	Edad		
	Rango	Cantidad	Porcentaje
1	20-40	152	50%
2	40-60	93	30%
3	60-80	62	20%
Suma		307	100%



**Ilustración 1**

*Rango de Edad*

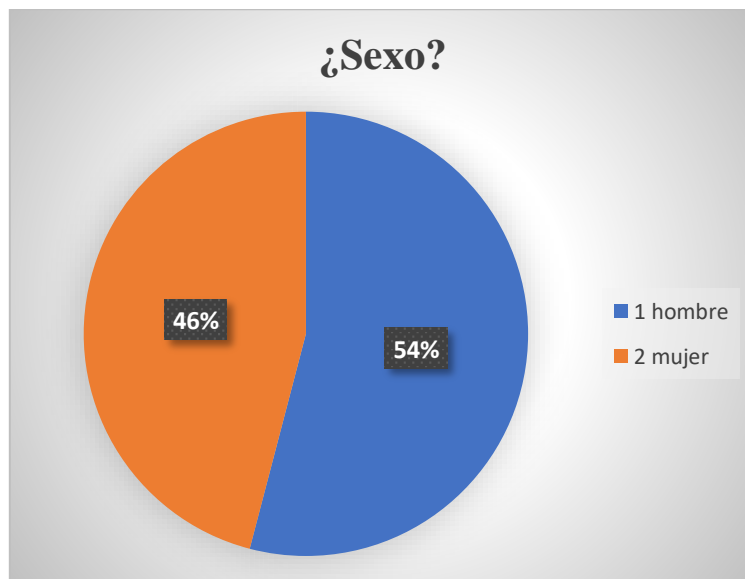
#### **Análisis**

La encuesta se aplicó a un grupo de personas de entre 20 años en adelante, pero estos se clasificaron en tres, conociendo así que la mayoría, con el 50% de encuestados tienen de entre 20 a 40 años, seguido a este con el 30% de entre 40 y 60 años y el 20% restante son los de más de 60 años.

## 2. ¿Sexo?

**Tabla4**  
*Sexo*

#	¿Sexo?		
	Sexo	Cantidad	Porcentaje
1	hombre	166	54%
2	mujer	141	46%
	suma	307	100%



**Ilustración2**  
*Sexo*

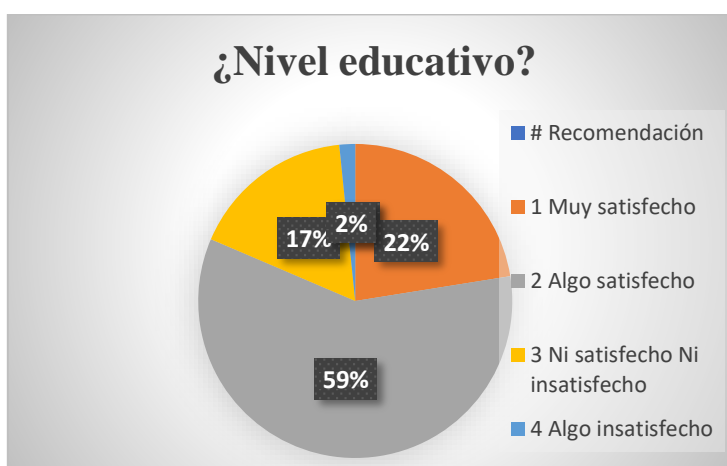
### **Análisis**

Del total de los encuestados, se puede observar que más de la mitad de ellos pertenecen al sexo masculino, lo que cubre el 54%, mientras que el 46% de los encuestados forman parte del sexo femenino.

### 3. ¿Nivel educativo?

**Tabla5**  
*Nivel Educativo*

#	¿Nivel Educativo? Nivel Educativo	Cantidad	Porcentaje
1	Educación primaria	85	28%
2	Bachillerato	163	53%
3	Grado Universitario	20	7%
4	Profesional	3	1%
5	Otros	36	12%
	Suma	307	100%



**Ilustración3**  
*Nivel Educativo*

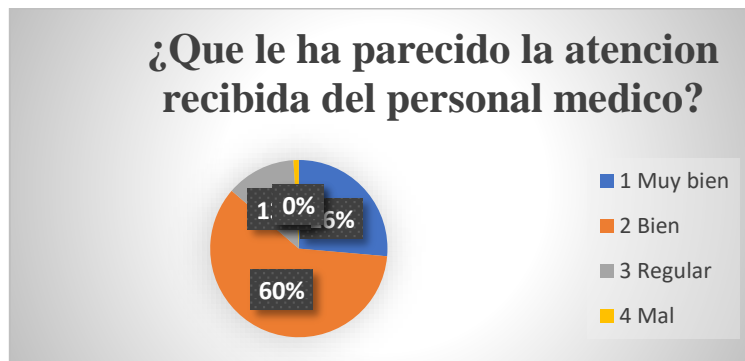
#### **Análisis**

Según esta tercera pregunta, el mayor porcentaje, del 53 %, de los encuestados se basa en personas con bachillerato, seguido de este, con el 28 %, las personas con nivel primario de educación, el 12 % no tienen ningún nivel educativo, el 7 % están las personas que están cursando en un grado universitario, solo un 1 % de personas con un nivel profesional

#### 4. ¿Qué le ha parecido la atención recibida del personal médico?

**Tabla6**  
*Atencion Recibida*

#	Atención recibida		
		Cantidad	Porcentaje
1	Muy bien	81	26%
2	Bien	184	60%
3	Regular	39	13%
4	Mal	3	1%
5	Muy mal	0	0%
	Suma	307	100%



**Ilustración4**  
*Atencion Recibida por el Personal Medico*

#### **Análisis**

Cuando se preguntó a los participantes de la encuesta sobre la calidad de la atención recibida por el personal médico de la Clínica Sánchez Villalta, descubrimos que el 60% de los pacientes creía que la atención recibida por el personal médico estuvo bien. Seguido a este con un 26% de pacientes que consideran que la atención recibida estuvo muy bien, con el 13% se encuentran los pacientes que manifestaron que la atención ofrecida estuvo regular, mientras que solo el 1% piensan que la atención medica fue mala.

## 5. ¿Qué le ha parecido la atención recibida en enfermería?

**Tabla7**  
*Atencion Recibida en Enfermería*

#	Atención	Cantidad	Porcentaje
1	Muy bien	70	23%
2	Bien	173	56%
3	Regular	57	19%
4	Mal	5	2%
5	Muy mal	2	1%
	Suma	307	100%



**Ilustración5**  
*Atencion Recibida en Enfermería*

### Análisis

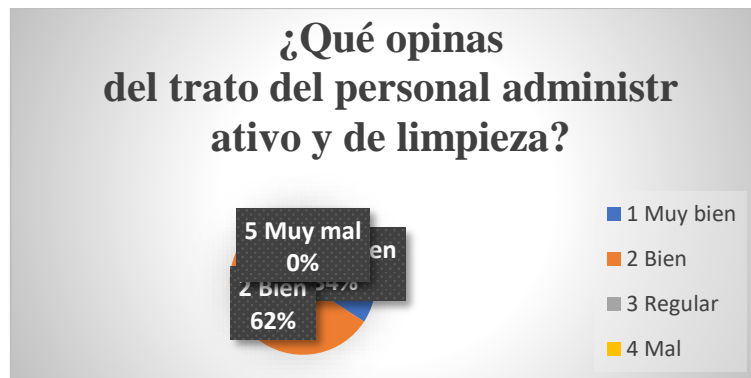
Para conocer la opinión de los pacientes respecto a la atención recibida en enfermería se preguntó a los encuestados su opinión sobre el tema, se pudo conocer que el mayor porcentaje de 56% piensan que la atención recibida en enfermería estuvo bien. Seguido a este con un 23% de los pacientes consideran que estuvo muy bien la calidad de la atención, mientras que un 18% considera que la calidad de la atención brindada fue regular. Mientras que el 2% piensan que la atención medica ofrecida en emergencias fue mala y solo con el 1% manifestó que la atención medica en emergencias fue muy mala.



## 6. ¿Qué opinas del trato del personal administrativo y de limpieza?

**Tabla8**  
*Trato del Personal Administrativo*

¿Qué opinas del trato del personal administrativo y de limpieza?			
#	Personal Administrativo	Cantidad	Porcentaje
1	Muy bien	105	34%
2	Bien	190	62%
3	Regular	12	4%
4	Mal	0	0%
5	Muy mal	0	0%
Suma		307	100%



**Ilustración6**  
*Trato del Personal Administrativo*

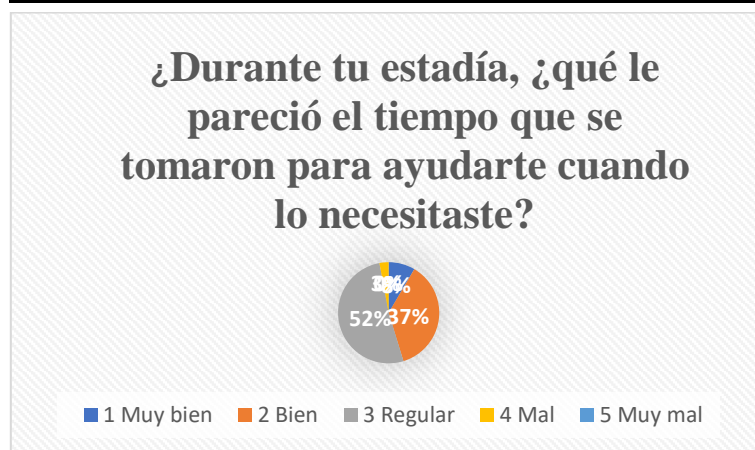
### Análisis

El trato recibido por el personal administrativo fue satisfactorio, en el cuadro # y gráfico, se documenta que el mayor porcentaje 62% piensan que el trato recibido estuvo bien, seguido a esto un 34% se siente muy bien con el trato recibido. Con el 4% se encuentran los pacientes insatisfechos que aseguran que la atención recibida estuvo regular

**7. Durante tu estadía, ¿Qué te pareció el tiempo que se tomaron para ayudarte cuando lo necesitaste?**

**Tabla9**  
*Tiempo que Tomaron en Ayudarlo*

¿Qué te pareció el tiempo que se tomaron para ayudarte cuando lo necesitaste?			
#	Tiempo /atención	Cantidad	Porcentaje
1	Muy bien	26	8%
2	Bien	113	37%
3	Regular	159	52%
4	Mal	9	3%
5	Muy mal	0	0%
	Suma	307	100%



**Ilustración7**  
*Tiempo de Atención*

**Análisis**

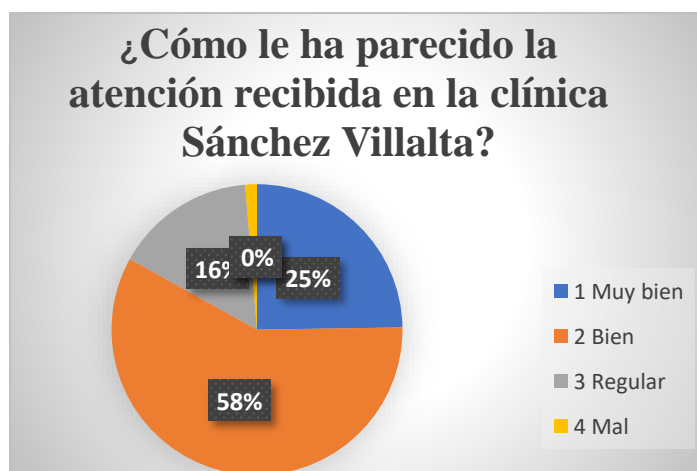
Esta es la primera disconformidad de los usuarios, la mayoría de pacientes con un 52% sienten que el tiempo de espera por su atención fue insatisfactorio, lo cual hace que se tengan elevados tiempos de espera de atención, con las inconformidades que esto ocasiona al usuario calificándola de regular, seguido a este con un 37% se encuentran los pacientes que piensan que el tiempo de espera por su atención estuvo dentro de los parámetros normales, con el 8% se encuentran los pacientes que sienten que estuvo muy bien el tiempo de espera cuando lo atención fue necesaria y el 3% de los usuarios percibe como negativo el tiempo de espera por su atención.

## 8. ¿Qué opinión tiene sobre el trato que ha recibido en la clínica Sánchez Villalta?

**Tabla10**

*Trato Recibido en la Clínica Sánchez Villalta*

#	Atencion	¿Qué opinión tiene sobre el trato en la clínica?	Cantidad	Porcentaje
1	Muy bien		76	25%
2	Bien		179	58%
3	Regular		48	16%
4	Mal		4	1%
5	Muy mal		0	0%
	Suma		307	100%



**Ilustración8**  
*Atencio Recibida*

### Análisis

Del 100 por ciento de los encuestados se detectó que la mayoría de los usuarios con un 58% se sienten satisfechos con la atención recibida en la clínica Sánchez Villalta, seguido a este con un 25% se encuentran los usuarios que califican de muy buena la atención, con 16% se encuentran los usuarios insatisfechos ya que califican de regular a su experiencia, mientras que solo un 1% se siente realmente insatisfecho con la calidad de la atención.

## 9. ¿Qué probabilidades hay de que recomiende esta clínica a sus amigos o colegas?

**Tabla 11**  
*Probabilidades de Recomendación*

¿Qué tan probable es que recomiendes esta clínica a amigos o compañeros de trabajo?			
#	Recomendación	Cantidad	Porcentaje
1	muy probable	73	24%
2	probable	221	72%
3	poco probable	9	3%
4	nada probable	4	1%
Suma		307	100%



**Ilustración 9**  
*Probabilidad de Recomendar los Servicios Medicos De la Clinica*

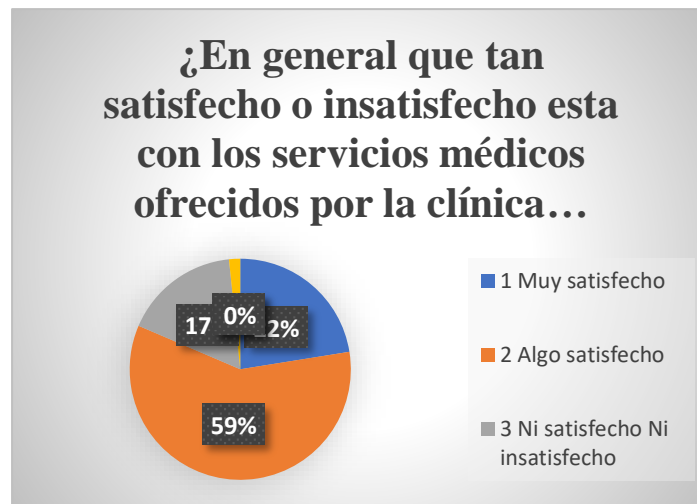
### **Análisis**

Con respecto a las experiencias de los encuestados, se logró determinar el nivel de probabilidad de que los usuarios recomienden a sus amigos y compañeros de trabajo los servicios médicos de la clínica Sánchez Villalta, con un 72% se nota una gran cantidad de participantes satisfechos que piensan que si es probable que recomienden a amigos o compañeros de trabajo los servicios de la clínica, seguido a este con un 24% se encuentran los usuarios satisfechos que piensan que no pueden hacer recomendaciones a sus amigos.

**10. ¿En general que tan satisfecho o insatisfecho esta con los servicios médicos ofrecidos por la clínica Sánchez Villalta?**

**Tabla12**  
*Satisfecho o Insatisfecho*

#	Recomendación	Cantidad	Porcentaje
1	Muy satisfecho	69	22%
2	Algo satisfecho	181	59%
3	Ni satisfecho Ni insatisfecho	52	17%
4	Algo insatisfecho	5	2%
5	Muy insatisfecho	0	0%
	Suma	307	100%



**Ilustración10**  
*Satisfecho o Insatisfecho*

**Análisis**

Para conocer la opinión de los pacientes respecto al nivel de satisfacción en la clínica Sánchez Villalta se preguntó a los encuestados su opinión sobre el tema, se pudo conocer que el mayor porcentaje de 59% se siente algo satisfecho con la atención recibida. Seguido a este con un 22% de los pacientes consideran estar muy satisfechos, es decir, que estuvo muy bien la calidad de la atención, mientras que un 17% se siente ni satisfecho ni insatisfecho. Mientras que solo el 2% se encuentra algo insatisfecho.

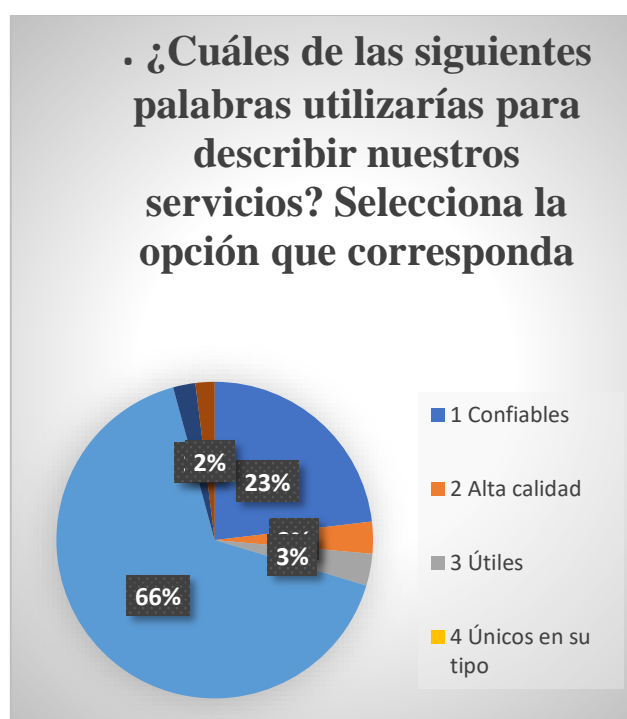
## 11. ¿Cuáles de las siguientes palabras utilizarías para describir nuestros servicios?

Selecciona la opción que corresponda

**Tabla13**

*Palabra que Describe Nuestros Servicios Médicos*

#	Descripción Nuestros servicios	Cantidad	Porcentaje
1	Confiables	71	23%
2	Alta calidad	10	3%
3	Útiles	10	3%
4	Únicos en su tipo		0%
5	Buena relación costo-beneficio	203	66%
6	Precios excesivos		0%
7	Poco practico	7	2%
8	Poco eficaces	6	2%
9	Mala calidad		0%
10	Poco confiables		0%
	Suma	307	100%



**Ilustración11**

*Palabra que Describe Nuestros Servicios Medicos*

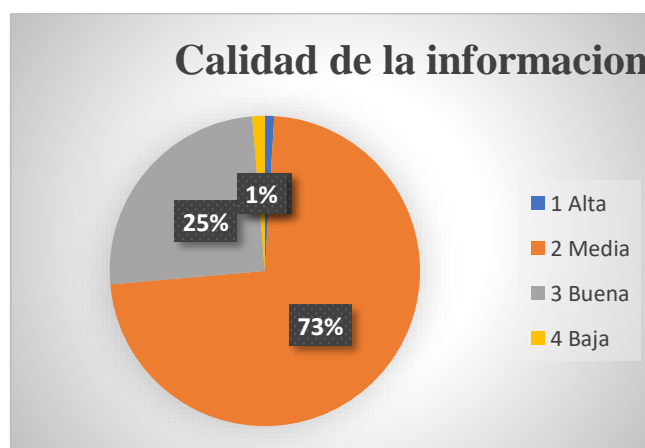
## **Análisis**

Del 100 por ciento de los encuestados se detectó que la mayoría de los usuarios con un 66% utilizaron la palabra costo-beneficio para describir los servicios de la clínica Sánchez Villalta, seguido a este con un 23% se encuentran los usuarios que describen los servicios de la clínica como confiables ,con el 3% están los usuarios satisfechos que piensan que los servicios de la clínica son útiles y de calidad, mientras que otro 3% de pacientes describe los servicios como poco prácticos y poco eficaces.

## 12. ¿Consideras que la calidad de la información sobre nuestros servicios médicos es?

**Tabla 14**  
*Calidad de la Información*

#	Calidad de la información		
	Información	Cantidad	Porcentaje
1	Alta	3	1%
2	Media	223	73%
3	Buena	77	25%
4	Baja	4	1%
	Suma	307	100%



**Ilustración 12**  
*Calidad de la Información*

### **Análisis**

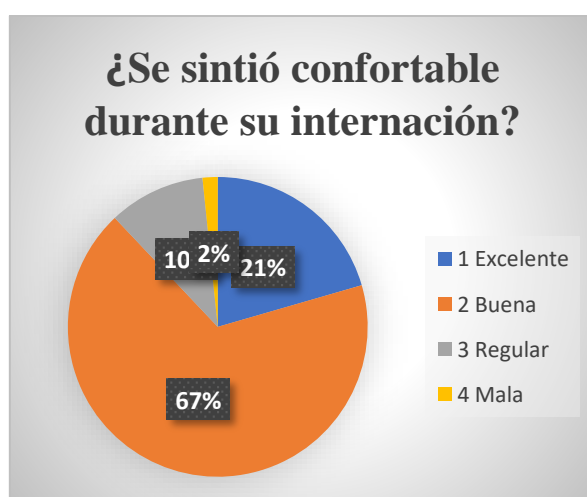
Con respecto a las experiencias de los encuestados, se logró determinar la calidad de la información de los servicios que ofrece clínica Sánchez Villalta, con un 73% se nota una gran cantidad de participantes que piensan que la calidad de la información es de un nivel medio, seguido de este con un 25% se encuentran usuarios satisfechos que piensan que la calidad de la información es buena, con un 1%.



### 13. ¿Se sintió cómodo durante su internación?

**Tabla15**  
*Internación Confortable*

#	Confortable		
	Información	Cantidad	Porcentaje
1	Excelente	63	21%
2	Buena	207	67%
3	Regular	32	10%
4	Mala	5	2%
	Suma	307	100%



**Ilustración13**  
*Confortable durante Internación*

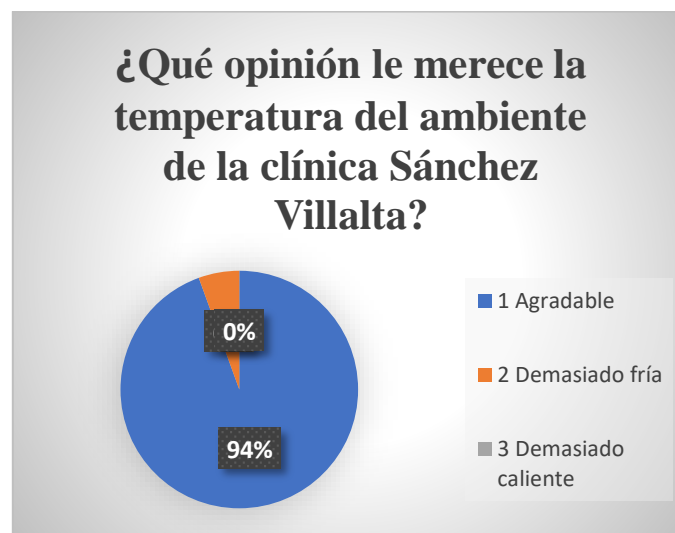
#### **Análisis**

De acuerdo con las encuestas realizadas se logró determinar que la mayoría de los usuarios con un 67% responden que tuvieron una buena internación, mientras que el 21% responden que durante el periodo de internación su estadía fue excelente, mientras que el 10% de los usuarios experimentaron un nivel de confort regular, mientras que la minoría de usuarios de usuarios con un 2% piensan que su internación no fue nada confortable.

#### 14. ¿Qué opinión le merece la temperatura del ambiente de la clínica Sánchez Villalta?

**Tabla16**  
*Temperatura Ambiental de la Clínica Sánchez Villalta*

Temperatura			
#	Temperatura	Cantidad	Porcentaje
1	Agradable	290	94%
2	Demasiado fría	17	6%
3	Demasiado caliente	0	0%
Suma		307	100%



**Ilustración14**  
*Temperatura Ambiental*

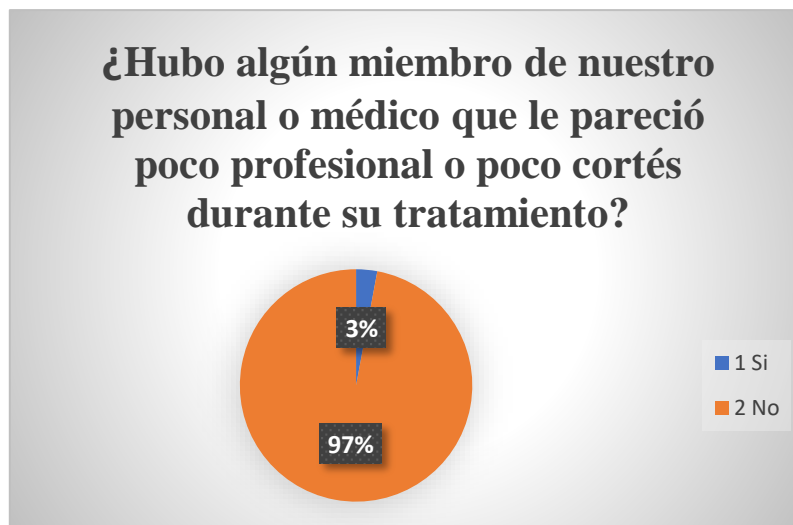
#### Análisis

De los encuestados, casi todos ellos, con un 94 % piensan que la temperatura del ambiente de la clínica Sánchez Villalta es agradable, mientras que la minoría con un 6 % manifiestan que la temperatura ambiental estaba demasiado fría.

15. ¿Hubo algún miembro de nuestro personal o médico que le pareció poco profesional o poco cortés durante su tratamiento?

**Tabla17**  
*Miembro del Personal Poco Profesional*

#	Poco profesional/Poco Cortez		
	Profesional/Cortez	Cantidad	Porcentaje
1	Si	9	3%
2	No	298	97%
	Suma	307	100%



**Ilustración15**  
*Personal Poco Profesional o Poco Cortes*

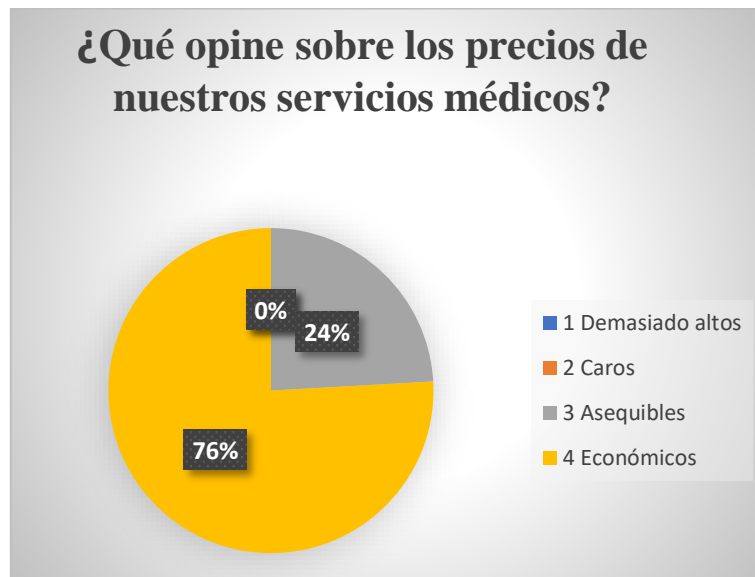
### **Análisis**

De los encuestados, un 97% de usuarios se sienten satisfechos y manifiestan que en su estadía ningún personal se comportó de manera poco profesional o descortés, mientras que el 3% de los encuestados son parte de usuarios insatisfechos que experimentaron un comportamiento poco profesional durante su tratamiento por parte de un miembro de la clínica Sánchez Villalta

## 16. ¿Qué opine sobre los precios de nuestros servicios médicos?

**Tabla18**  
*Precios de los Servicios Médicos*

#	Precios		
	Precios	Cantidad	Porcentaje
1	Demasiado altos	0	0%
2	Caros	0	0%
3	Asequibles	74	24%
4	Económicos	233	76%
	Suma	307	100%



**Ilustración16**  
*Precios de los Servicios Médicos*

### Análisis

Del 100 por ciento de los encuestados se detectó que un 76 % de usuarios se encuentra satisfecho con los precios de los servicios médicos ofrecidos por la clínica Sánchez Villalta, mientras que un 24 % de usuarios satisfechos piensa que los precios de los servicios médicos son económicos, lo que denota una clara mayoría de usuarios satisfechos

#### **4.1.4. Interpretación de hallazgos relevantes**

Al aplicar las entrevistas a 4 miembros del personal médico y las encuestas a los usuarios de los servicios médicos de la clínica Sánchez Villalta, se conoció una mirada amplia desde ambas perspectivas y se determina el nivel de satisfacción de pacientes y médicos de la institución.

Al preguntar a los 307 encuestados se determinó que más de la mitad de ellos pertenecen al sexo masculino, mientras que el 46% corresponde al sexo femenino. Respecto a la edad de los usuarios la mayoría tiene entre 20 a 40 años y cuentan con un nivel de bachillerato. Respecto a la atención recibida en Enfermería el 60% de los pacientes manifestaron que la experiencia estuvo bien. el mayor porcentaje 62% piensan que el trato recibido por el personal administrativo estuvo bien.

Esta es la primera insatisfacción de los usuarios, el 52% de la mayoría de los pacientes se sienten insatisfechos con el tiempo de espera para la atención, lo que se traduce en un largo tiempo de espera para la atención. Se encontró que la mayoría de los usuarios (58%) se mostraron satisfechos con el trato recibido en la clínica Sánchez Villalta.

La probabilidad de que los usuarios recomienden los servicios médicos de la Clínica Sánchez Villalta a amigos y compañeros es del 72%. Un gran número de participantes satisfechos sintieron que recomendarían los servicios médicos de la clínica a amigos o colegas. La encuesta encontró que la mayoría con el 59% estaban algo satisfechos con la atención recibida.

A esto le siguió un 22% de pacientes que se sintieron muy satisfechos. La mayoría de los usuarios (66%) utilizó el término costo-efectivo para describir los servicios de la Clínica Sánchez Villalta, con base en la experiencia de los encuestados se puede determinar el nivel de calidad de la información sobre los servicios que brinda la Clínica Sánchez Villalta, donde el 73% de los encuestados califica la calidad de la información como media.

Los resultados mostraron que la mayoría de los usuarios (67%) piensan que les fue bien durante su hospitalización, mientras que el 21% manifestó que les fue muy bien. Casi todos los encuestados, el 94%, encontraron que el ambiente en la clínica Sánchez Villalta era confortable, mientras que una minoría del 6% lo encontró demasiado frío. El 97% de los usuarios estuvieron satisfechos e informaron que ningún miembro del personal fue poco profesional o grosero durante su estadía. El 76% de los usuarios se encuentran satisfechos y calificaron de económico los servicios médicos que brinda la clínica Sánchez Villalta.

#### **4.1.5. Conclusiones de Estudio**

- Se identificó mediante una revisión bibliográfica exhaustiva las principales teorías y conceptos referentes al comportamiento del consumidor de servicios médicos aplicados específicamente a 307 pacientes de la clínica Sánchez Villalta en la ciudad de Guayaquil.
- Se definió una metodología de investigación mixta que contempla técnicas cuantitativas y cualitativas para analizar el perfil del consumidor de servicios médicos en la clínica Sánchez Villalta.
- Tras el análisis de datos recopilados, se determinaron las principales preferencias y características del consumidor de servicios médicos.
- Con base en los resultados de la investigación se desarrolló una propuesta de marketing.

Mediante el uso de entrevistas y encuestas, esta investigación llevó a cabo un análisis de la satisfacción de los usuarios de los servicios médicos de la clínica Sánchez Villalta. La mayoría de los usuarios se mostraron satisfechos y dispuestos a recomendar los servicios de la clínica a sus conocidos. Se empleó tanto investigación cualitativa como cuantitativa en este análisis. Según las encuestas, se descubrió que muchos usuarios están contentos con los precios

asequibles de los servicios médicos, aunque son pocos los que cuentan con un título profesional.

Por otro lado, los pacientes percibieron una buena atención por parte del personal médico. Predominantemente, los usuarios pertenecen al área de traumatología y consideran positiva la atención de enfermería y el trato administrativo. Sin embargo, la mayoría de usuarios considera que el tiempo de atención es insatisfactorio.

Los médicos de la clínica Sánchez Villalta valoran su contribución al bienestar de los pacientes y su papel en el sistema de atención médica. Se comprometen a promover un ambiente laboral seguro y a ofrecer lo mejor de sus capacidades y experiencia. Sienten que cuentan con las herramientas necesarias para desempeñar su labor y encuentran enriquecedor el crecimiento profesional que les brinda la interacción con diferentes casos. Consideran importante que sus ideas sean valoradas y que exista colaboración abierta y intercambio de conocimientos para promover un entorno seguro y saludable.

Los profesionales de la salud en la clínica Sánchez Villalta muestran un alto nivel de compromiso, trabajando de forma colaborativa para alcanzar objetivos comunes. Están conscientes de las expectativas de la clínica y se comprometen a aplicar sus conocimientos para garantizar la salud y seguridad tanto del personal como de los pacientes. Buscan cumplir con los estándares de calidad y promover el bienestar en el entorno laboral y asistencial.

#### **4.1.6. Desarrollo de la propuesta**

El análisis de la propuesta para mejorar los niveles de satisfacción de los pacientes de la clínica Sánchez Villalta se desarrolla en algunos puntos como la creación de estrategias de Marketing en servicios de salud, ya que las estrategias de marketing de salud son esenciales para que las clínicas atraigan y retengan pacientes. Estas estrategias pueden ayudar a las clínicas a aumentar su visibilidad, llegar a nuevos pacientes y mejorar su reputación.

Algunas de las ventajas de utilizar estrategias de marketing de salud incluyen:

- **Aumento de la visibilidad:** Las estrategias de marketing de salud pueden ayudar a las clínicas a aumentar su visibilidad en la comunidad. Esto se puede hacer a través de una variedad de canales, como publicidad, relaciones públicas y marketing en línea.
- **Llegar a nuevos pacientes:** Las estrategias de marketing de salud pueden ayudar a las clínicas a llegar a nuevos pacientes que de otra manera no conocerían la clínica. Esto se puede hacer a través de una variedad de canales, como publicidad dirigida, marketing en línea y eventos comunitarios.
- **Mejora de la reputación:** Las estrategias de marketing de salud pueden ayudar a las clínicas a mejorar su reputación en la comunidad. Esto se puede hacer a través de una variedad de canales, como testimonios de pacientes, reseñas en línea y participación en la comunidad.

Uno de los principales problemas de la clínica es el deficiente proceso de atención médica, propongo la implementación de Estrategias de servicios porque pretende consolidar e incrementar las relaciones con los clientes.

En el caso de los servicios de salud, su adopción implica transformar los elementos tangibles del proceso asistencial en servicios tangibles y competitivos, proporcionando así al paciente una oferta diferenciada con la que se crea valor añadido al servicio prestado.

### **Estrategias para mejorar la calidad de la atención**

- Desarrollo del liderazgo.
- Contar con personal adecuado.
- Promover la participación
- Aplicación de sistemas de información encauzados a las trayectorias **clínicas**. ...
- Realizar evaluaciones periódicas.



Recomiendo implementar estrategias de redes sociales porque son esenciales para lograr objetivos hoy en día. Las redes sociales se han convertido en una de las mejores formas que utilizan las clínicas para atraer y retener nuevos pacientes.

### **Pasos**

- Crear una página web de la clínica ([www.clinicaSanchezVillalta.com.ec](http://www.clinicaSanchezVillalta.com.ec))
- Crear página de la clínica Sánchez Villalta en Facebook y cuenta en Twitter
- Optimización de los canales de Facebook, Twitter y X.
- Integración entre las redes sociales y el sitio web de la clínica
- Investigación de las clínicas de la competencia en redes sociales.

### **Estrategias de Social Media para la clínica Sánchez Villalta**

- Actividad diaria en Facebook.
- Actividad diaria en Twitter
- Actividad diaria en X
- Involucrar activamente a los seguidores en las redes sociales
- Encontrar grupos de interés en Facebook para distribuir nuestro contenido.
- Fuente de contenido
- Publicidad de los servicios prestados por la clínica.
- Contenido especial: publicaciones en blogs, apariciones en medios y reseñas de la clínica en otros sitios web.
- Contenido interesante de otros sitios relacionados con nuestro tema.
- El tipo de público objetivo que queremos atraer

- Público: En principio, todo el mundo puede interesarse por los servicios de la clínica.
- Público nicho: También queremos que nuestros seguidores tengan otros expertos en nuestro campo, que se conviertan en referentes.
- Idioma: Dado que la mayoría de los observadores no necesitan conocimientos médicos profundos, se debe utilizar un lenguaje que sea fácil de entender, familiar y no demasiado técnico.

## **Objetivos**

¿Qué objetivos busca alcanzar la Clínica Sánchez Villalta a través de su presencia en las redes sociales?

Los posibles objetivos son los siguientes:

- Obtener una gran cantidad de seguidores en las redes sociales.
- Fidelizar a nuestros seguidores para que se conviertan en embajadores de nuestra marca.
- Incrementar el tráfico web desde las redes sociales

### **4.1.7. Recomendaciones**

La administración de la clínica Sánchez Villalta y su personal participarán en el desarrollo de su plan estratégico y de acción, de manera que se involucren en la formulación y consecución de metas.

La dirección de la clínica debe implementar una verdadera gestión de la competencia humana, que incluya un agresivo plan de capacitación en temas de atención al cliente y relaciones humanas con clientes internos y externos.

La clínica implementa un proceso de mejora de la calidad del servicio, por lo que se debe contar con personal al momento de realizar un plan.

Una última recomendación es usar adecuadamente el Marketing digital, ya que una página web y la tecnología es el principal medio de información y entretenimiento masivo, sin considerar la edad ni otros factores.

#### **4.1.8. Futuras líneas de investigación**

A partir de la investigación realizada, se concibieron direcciones futuras de investigación mediante la investigación bibliográfica y la recolección de datos, entrevistas y encuestas desarrolladas a medida que avanzaba esta investigación.

- **Marketing Digital:** Analizar los diferentes mecanismos que permiten la colaboración en marketing digital para desarrollar **una** publicidad más dinámica y creativa. Potenciando la interacción en la web reduciremos la tasa de abandonos. Cuando se **promociona en Internet los servicios de salud**, un detalle muy importante a tener en cuenta es la **facilidad con la que se puede navegar en la web**.
- **Comportamiento del consumidor:** Esta línea se relaciona al paciente, define su comportamiento y estudia las causas que generan satisfacción e insatisfacción respecto a la calidad de los servicios médicos ofrecidos, pero tiene muchas posibilidades de investigación respecto al paciente.

#### 4.1.9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

##### Bibliografía

- COMUNICARE. (2023). *POBLACIÓN FINITA VS INFINITA: ¿CUÁLES SON SUS DIFERENCIAS?* (2023). Obtenido de COMUNICARE:  
<https://www.comunicare.es/poblacion-finita-vs-infinita-cuales-son-sus-diferencias-2023/>
- Corella, J. M. (1998). Introducción a la gestión del marketing en los servicios de la salud. (*Monografía*). Gobierno de Navarra departamento de salud, Navarra.
- Ekos. (21 de Marzo de 2023). *¿Cuál es el futuro de los servicios de salud en 2023?* Obtenido de Ekos: <https://ekosnegocios.com/articulo/cual-es-el-futuro-de-los-servicios-de-salud-en-2023>
- Equipo editorial, E. D. (16 de julio de 2021). *Tipos de Investigación*. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/tipos-de-investigacion/>
- Flores, M. (2023). *EL HOSPITAL: CONCEPTO Y FUNCIONAMIENTO HISTORICO*. Obtenido de overblog: <http://maiquiflores.over-blog.es/article-el-hospital-concepto-y-funcionamiento-historico-48688676.html>
- Fundacionio. (2023). *Información Sanitaria-Ecuador*. Obtenido de Fundacionio: <https://fundacionio.com/viajarseguro/paises/ecuador/informacion-sanitaria-ecuador/>
- García, J. (2011). *Calidad asistencial*. Obtenido de Mc Graw Hill AccessMedicina: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1492&sectionid=98856607>
- Heberto, P. (17 de Noviembre de 2005). *Consumo en Salud. Análisis mercadológico del comportamiento del consumidor sanitario*. Obtenido de Universidad autónoma de Barcelona: <https://www.tdx.cat/handle/10803/4614#page=1>
- Heberto, P. (2015). *Mercadotecnia en la salud. Mercadotecnia en la la salud*. Universidad Juárez autónoma de Tabasco, Tabasco.
- Heberto, P. (2015). *Mercadotecnia en salud: Aspectos básicos y operativos. 2015*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco /Red Iberoamericana de Mercadotecnia en Salud, A.C. 2002., Villahermosa.
- HubSpot. (2022). *Importancia del Marketing en los servicios de Salud*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/marketing-en-salud>
- Infodir. (8 de Abril de 2022). *Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud*. Obtenido de Infodir: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588>
- Innovamedia. (2022). *La imagen corporativa en el sector público*. Obtenido de Innovamedia: <https://www.innovamediaconsultores.com/blog/la-imagen-corporativa-en-el-sector-medico/>

- Lampert, M. (2019). Sistemas Nacionales de Salud: Ecuador. *Sistemas Nacionales de Salud: Ecuador*. Biblioteca del congreso nacional de Chile/BCN. Obtenido de [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/28082/1/BCN\\_Sistemas\\_de\\_salud\\_Ecuador\\_FINAL.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/28082/1/BCN_Sistemas_de_salud_Ecuador_FINAL.pdf)
- Lansky, D. (Septiembre de 2005). *El eslabón perdido: cerrar la brecha de información sanitaria entre pacientes y proveedores*. Obtenido de Health Affairs: <https://www.healthaffairs.org/doi/full/10.1377/hlthaff.24.5.1290>
- Lozano, E. (16 de Abril de 2018). *Consideraciones Metodológicas en la Investigación*. Obtenido de Vocacion estadística: <https://vocationxestadistica.blogspot.com/2018/04/consideraciones-metodologicas-en-la.html>
- Lucio, R. (2011). Sistema de salud en el Ecuador. *Sistema de salud en el Ecuador*. Salud pública Mexicana.
- MEDIUM MULTIMEDIA. (2024). *El impacto del marketing social en el sector salud*. Obtenido de MEDIUM MULTIMEDIA: <https://www.mediummultimedia.com/marketing/cual-es-la-importancia-del-marketing-en-salud/#:~:text=Acceso%20a%20servicios%20m%C3%A9dicos%3A%20El,las%20opciones%20de%20financiamiento%20disponibles.>
- Mercadeo.com. (2023). *Estrategia de servicio*. Obtenido de Mercadeo.com: <https://www.mercadeo.com/blog/2015/02/estrategia-de-servicio/>
- Ministerio de Salud Pública. (27 de Junio de 2023). *Presentación de la agenda de salud digital por parte del MSP*. Obtenido de Ministerio de Salud Pública: <https://www.salud.gob.ec/msp-presento-la-agenda-de-transformacion-digital-de-salud-2023-2027/>
- MKT Marketing Digital. (2024). *Estrategias de personalización en Marketing Médico*. Obtenido de MKT Marketing Digital: <https://mktmarketingdigital.com/marketing-medico-a-cada-paciente/>
- Morales, F. C. (1 de Marzo de 2021). *Fuente primaria*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/fuente-primaria.html>
- Nothing AD. (2024). *Marketing Digital en el sector de la salud*. Obtenido de Nothing AD: <https://nothingad.com/blog/marketing-digital-sector-salud/>
- Ochoa, D. (2021). Tipos de investigación. *TIPOS DE INVESTIGACIÓN Y FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS*. Universidad Salazar Virtual, Chiapas.
- OMS. (2023). *calidad de la atención*. Obtenido de OMS: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- PAXZU. (3 de Octubre de 2023). *Estrategias de Marketing para el sector salud*. Obtenido de PAXZU: <https://blog.paxzu.com/estrategias-marketing-digital-sector-salud>

- Question Pro. (2024). *Análisis del comportamiento del consumidor*. Obtenido de Question Pro: <https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-del-comportamiento-del-consumidor/>
- QuestionPro. (2023). *Unidad de muestreo: Qué es, ejemplos y cómo seleccionarla*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/unidad-de-muestreo/>
- Redalyc. (11 de Octubre de 2016). *La evaluación de las nuevas tecnologías en la salud*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/1590/159049704006/html/>
- Rivera, M. M. (2015). Fuentes de información. *Fuentes de información*. Universidad autónoma del estado de Hidalgo, Hidalgo.
- Sanchez, L. (20 de Octubre de 2023). (L. Aldas, Entrevistador)
- Sanchez, L. (20 de Octubre de 2023). (L. Aldas, Entrevistador)
- Sanchez, L. (20 de Octubre de 2023). Problemática de la clínica Sanchez Villalta. (L. Aldas, Entrevistador)
- Sanchez, L. (20 de Octubre de 2023). Problemática de la Clínica Sanchez Villalta. (L. Aldas, Entrevistador)
- Sánchez, Y. M. (13 de Septiembre de 2019). *Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista*. Obtenido de infoMed: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624/831#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20Salud,conocimientos%20del%20paciente%20y%20del>
- Temes, J. (2011). *Gestión Hospitalaria*. <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1492&sectionid=98856607>.
- Torres, M. (29 de Octubre de 2011). *Investigación en calidad del servicio*. Obtenido de INFOcalSER: <https://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>
- Universidad de Puerto Rico recinto de río Piedras. (2020). *Fuentes secundarias y terciarias*. Obtenido de Universidad de Puerto Rico recinto de río Piedras: [https://uprrp.libguides.com/fuentes\\_secundarias/que\\_son\\_secundarias](https://uprrp.libguides.com/fuentes_secundarias/que_son_secundarias)
- WIPO. (2019). *La innovación y la salud*. Obtenido de WIPO: [https://www.wipo.int/global\\_innovation\\_index/es/2019/health\\_ai\\_bigdata.html](https://www.wipo.int/global_innovation_index/es/2019/health_ai_bigdata.html)
- Zendesk. (18 de Septiembre de 2023). *Diferencia entre cliente, paciente y usuario en salud*. Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/diferencia-cliente-paciente-usuario-salud/>

# **ANEXOS**

## **ANEXO A**

### **Perfil de aplicación**

#### **Entrevista a profundidad**

Se realiza una entrevista para obtener información profunda a personas que forman parte de la clínica Sánchez Villalta. Estos son informantes que colaboraron con la participación a realizar las encuestas con preguntas abiertas.

#### **Guía de la Entrevista**

##### **Presentación:**

Antes de diseñar la encuesta, lo mejor es realizar entrevistas para comprender el contexto cultural, las condiciones laborales y otros aspectos específicos de la clínica Sánchez Villalta.

#### **Encuesta de satisfacción laboral**

Los gerentes y directivos pueden aprovechar para medir las experiencias de sus colaboradores, para tomar acciones que mejoren su nivel de satisfacción y compromiso.

El siguiente cuestionario busca conocer cuál es el nivel de satisfacción laboral de los informantes.

- 1. ¿Tiene claro lo que la empresa espera de usted?**
- 2. ¿Siente usted que su rol es valioso para la clínica Sánchez Villalta?**
- 3. ¿Se siente motivado a dar lo mejor de usted?**
- 4. ¿Cuenta usted con las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente sus funciones?**



5. **¿Percibe usted que está creciendo profesionalmente?**
  
6. **¿Recibes feedbacks con frecuencia?**
  
7. **¿Usted se siente cómodo con sus compañeros/as de trabajo?**
  
8. **¿Siente que sus ideas u opiniones se consideran?**
  
9. **¿Sus compañeros están comprometidos con los objetivos de la empresa?**
  
10. **¿Sus supervisores se preocupan por su bienestar?**

**Se agradece su participación**

## **ANEXO B**

### **Formato de Encuesta**

Las encuestas de atención médica son importantes porque ayudan a los hospitales y clínicas a brindar un mejor servicio. Los pacientes otorgan información relevante que sirve de referencia para mejorar la calidad del trabajo tanto del personal médico, como del administrativo.

#### **3.1.5. Guía de preguntas**

Encuesta

##### **1. ¿Cuál es su edad?**

Menor a 18

- 18 años a 24 años
- 25 años a 34 años
- 35 años a 44 años
- 45 años a 54 años
- Mas de 54

##### **2. ¿Sexo?**

- Masculino
- Femenino
- Preferiría no contestar

##### **3. ¿Qué le ha parecido la atención recibida del personal médico?**

- Muy bien
- Bien
- Regular
- Mal
- Muy mal

**4. ¿Qué le ha parecido la atención recibida del personal de enfermería?**

- Muy bien
- Bien
- Regular
- Mal
- Muy mal

**5. ¿Qué opinas del trato del personal administrativo y de limpieza?**

- Muy bien
- Bien
- Regular
- Mal
- Muy mal

**6.. Durante tu estadía, ¿Qué te pareció el tiempo que se tomaron para ayudarte cuando lo necesitaste?**

- Muy bien
- Bien
- Regular
- Mal
- Muy mal

**7. ¿Qué opinión tiene sobre el trato que ha recibido en la clínica Sánchez Villalta?**

- Muy bien

- Bien
- Regular
- Mal
- Muy mal

**8. ¿Qué probabilidades hay de que recomiende esta clínica a sus amigos o colegas?**

- Muy probable
- Probable
- Poco probable
- Nada probable

**9. ¿En general que esté satisfecho o insatisfecho con los servicios médicos de la clínica**

**Sánchez Villalta?**

- Muy satisfecho
- Algo satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Algo insatisfecho
- Muy insatisfecho

**10. ¿Cuáles de las siguientes palabras utilizarías para describir nuestros servicios?**

**Selecciona la opción que corresponda**

- Confiables
- Alta calidad
- Útiles

- Únicos en su tipo
- Buenas relación costo -beneficio
- Precios excesivos
- Poco práctico
- Poco eficaces
- Mala calidad
- Poco confiables

**11. ¿Consideras que la calidad de la información sobre nuestros servicios médicos es?**

- Alta
- Buena
- Media
- Baja

**12. ¿Se sintió comfortable durante su internación?**

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

**13. ¿Qué opinión le merece la temperatura del ambiente de la clínica Sánchez Villalta?**

- Agradable
- Demasiado fría
- Demasiado caliente

**14. ¿Hubo algún miembro de nuestro personal o médico que le pareció poco profesional o poco cortés durante su tratamiento?**

- Si
- No

**15. ¿Nivel educativo?**

- Educación primaria
- Bachillerato
- Grado Universitario
- Profesional
- Otros

**16. ¿Qué opine sobre los precios de nuestros servicios médicos?**

- Demasiado altos
- Caros
- Asequibles
- Económicos

## ANEXO C

Resultado de la investigación exploratoria

Resultados cualitativos

### Entrevista #1

Nombre: Andel Kevin Conga Ramon

Cargo: Médico residente

#### 1. ¿Siente usted que su rol es valioso para la clínica Sánchez Villalta?

Si considero que mi rol como médico residente en la clínica Sánchez es valioso, ya que contribuyo al bienestar de los pacientes y desempeño un papel importante en la atención medica en el área de emergencias y consulta externa.

#### 2. ¿Se siente motivado a dar lo mejor de usted?

Como profesional de la salud mi motivación proviene del deseo de proporcionar cuidado y apoyo a mis pacientes, contribuyendo a mejorar su calidad de vida. La satisfacción de ayudar a otros y el compromiso con l salud impulsan mi dedicación para dar lo mejor de mí en la práctica médica.

#### 3. ¿Cuenta usted con las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente sus funciones?

En la clínica Sánchez cuento con las herramientas esenciales para cumplir adecuadamente mis funciones. Aunque pueda a ver desafíos ocasionales, la clínica proporciona os recursos necesarios, y mi formación continua me permite abordar eficazmente diversas situaciones médicas.

#### 4. ¿Percibe usted que está creciendo profesionalmente?

Si, trabajar en una clínica de nivel 2 como la clínica Sánchez Villalta me brinda oportunidades para crecer profesionalmente. La diversidad de casos médicos y la interacción con colegas contribuyen

significativamente a mi desarrollo como profesional, permitiéndome ampliar mis habilidades en el campo de la medicina.

**5. ¿Usted se siente cómodo con sus compañeros/as de trabajo?**

Me siento cómodo con mis compañeros del trabajo en la clínica Sánchez. La colaboración y el ambiente de apoyo entre el equipo médico contribuyen positivamente a nuestra capacidad para brindar atención de calidad a los pacientes

**6. ¿Siente que sus ideas u opiniones son tomadas en cuenta?**

En la clínica Sánchez siento que mis ideas y opiniones como médico residente son valoradas y tomadas en cuenta. Existe un ambiente colaborativo donde se fomenta la participación y el intercambio de conocimientos dentro del equipo médico.

**7. ¿Sus compañeros están comprometidos con los objetivos de la clínica Sánchez Villalta?**

Percibo un alto nivel de compromiso por parte de mis compañeros en la clínica. Todos trabajamos juntos hacia los objetivos comunes de proporcionar atención médica de calidad y mejorar la salud de nuestros pacientes. Este compromiso fortalece la eficacia y la cohesión dentro del equipo.

**8. ¿Tiene claro lo que la clínica Sánchez Villalta espera de usted?**

Si tengo claridad respecto a las expectativas de la clínica Sánchez y estoy comprometido en cumplir con mis responsabilidades para contribuir al bienestar de los pacientes y al funcionamiento efectivo de la institución médica.

**Se agradece su participación.**



## **Entrevista #2**

Nombre: María Isabel Rivadeneira Zambrano

Cargo: Medico

### **1 ¿Siente usted que su rol es valioso para la clínica Sánchez Villalta?**

Como doctora de consulta externa creo que mi rol es valioso. Mi participación tanto en la atención ambulatoria como hospitalaria contribuye de manera significativa a la cobertura integral de la atención medica que la clínica Sánchez Villalta proporciona a los pacientes.

### **2. ¿Se siente motivado a dar lo mejor de usted?**

Como doctora de consulta externa en la clínica Sánchez, me siento motivada a dar lo mejor de mí. La oportunidad de impactar positivamente en la salud de los pacientes y la variedad de casos que enfrente contribuyen a mantener mi dedicación y compromiso con la práctica médica.

### **3. ¿Cuenta usted con las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente sus funciones?**

Cuento con las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente mis funciones. La clínica me proporciona los recursos esenciales y la infraestructura adecuada para ofrecer una atención médica y de calidad.

### **4. ¿Percibe usted que está creciendo profesionalmente?**

Percibo que estoy experimentando un crecimiento profesional significativo. La diversidad de casos, el trabajo con los colegas especializados y la continua formación han contribuido a mi desarrollo y ampliación de habilidades en el campo médico.

### **5. ¿Usted se siente cómoda con sus compañeros/as de trabajo?**

Me siento muy cómoda con mis compañeros de trabajo. La colaboración y el apoyo mutuo dentro del equipo contribuyen a un ambiente de trabajo positivo y efectivo.

**6. ¿Siente que sus ideas u opiniones son tomadas en cuenta?**

Aquí en la clínica Sánchez siento que mis opiniones son tomadas en cuenta. Existe un ambiente de respeto y colaboración que favorece la contribución de cada integrante del equipo médico.

**7. ¿Sus compañeros están comprometidos con los objetivos de la clínica Sánchez Villalta?**

Hay un fuerte sentido de colaboración y dedicación hacia la prestación de servicios médicos de calidad y el bienestar general de los pacientes. Yo percibo que mis compañeros están comprometidos con los objetivos de la clínica.

**8. ¿Tiene claro lo que la Clínica Sánchez Villalta espera de usted?**

Tengo claridad sobre las expectativas de la clínica y estoy comprometida en cumplir con mis responsabilidades para contribuir al cuidado integral de los pacientes y el éxito general de la clínica Sánchez.

**Se agradece su participación.**

**Entrevista #3**

Nombre: Anatlde Lissette Rodríguez Yumbra

Cargo: Medico/ Maestría en seguridad y salud ocupacional

**1. ¿Siente usted que su rol es valioso para la clínica Sánchez Villalta?**

Considero que mi rol es valioso, ya que puedo aportar conocimientos especializados para garantizar un entorno laboral seguro y promover la salud de los empleados y pacientes. Mi experiencia puede contribuir a la prevención de riesgos y la implementación de prácticas seguras.

**2. ¿Se siente motivado a dar lo mejor de usted?**

Mi dedicación a la seguridad y salud ocupacional me motiva a brindar lo mejor de mí en la clínica Sánchez Villalta. Estoy comprometida a aplicar mis conocimientos para asegurar un ambiente de trabajo saludable y seguro, contribuyendo al bienestar de todos los involucrados.

**3. ¿Cuenta usted con las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente sus funciones?**

Cuento con las herramientas y las habilidades necesarias para cumplir adecuadamente con mis funciones. Estoy preparada para aplicar protocolos, evaluar riesgos y garantizar el cumplimiento de normativas para mantener un entorno seguro y saludable.

**4. ¿Percibe usted que está creciendo profesionalmente?**

Percibo un crecimiento profesional. La aplicación constante de conocimientos especializados y la contribución al bienestar laboral me brindan oportunidades para desarrollarme y avanzar en mi carrera.

**5. ¿Usted se siente cómodo con sus compañeros/as de trabajo?**

La colaboración y el trabajo en equipo son fundamentales en el ámbito de la seguridad y la salud, estoy comprometida a mantener un ambiente óptimo con todos mis compañeros.

**6. ¿Sientes que sus ideas u opiniones son tomadas en cuenta?**

En mi rol como doctora siento que mis ideas son valoradas y tomadas en cuenta. La colaboración abierta y el intercambio de conocimientos son esenciales para promover un entorno seguro y saludable, aprecio la receptividad de mis compañeros hacia mis opiniones.

**7. ¿Sus compañeros están comprometidos con los objetivos de la clínica Sánchez Villalta?**

Existe un alto nivel de compromiso por parte de mis compañeros. Trabajamos de manera colaborativa para alcanzar los objetivos comunes. La dedicación contribuye positivamente al bienestar general de la clínica Sánchez Villalta.

## **8. ¿Tiene claro lo que la empresa espera de usted?**

Estoy muy claro respecto a las expectativas de la clínica, en mi rol estoy comprometida en aplicar mis conocimientos para garantizar la seguridad y la salud ocupacional, cumpliendo con los estándares y contribuyendo al bienestar de los empleados y pacientes.

**Se agradece su participación.**

## **Entrevista #4**

Nombre: Denisse María Pérez Herrera

Cargo: Medico

### **1 ¿Siente usted que su rol es valioso para la clínica Sánchez Villalta?**

Como ginecóloga en la clínica Sánchez, considero que mi rol es valioso al proporcionar atención especializada en salud femenina. Contribuyo al bienestar del funcionamiento integral de la clínica al abordar aspectos ginecológicos y reproductivos.

### **2. ¿Se siente motivado a dar lo mejor de usted?**

Me siento motivada a brindar lo mejor de mi para ofrecer atención de calidad a mis pacientes. Mi compromiso con la salud femenina y el bienestar de quienes confían en mis servicios impulsa mi dedicación y profesionalismo en cada consulta.

### **3. ¿Cuenta usted con las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente sus funciones?**

Cuento con las herramientas necesarias para poder cumplir con mis responsabilidades. Dispongo de los conocimientos, equipo médico y recursos para proporcionar atención integral, garantizando un enfoque efectivo en la salud ginecológica.

**4. ¿Percibe usted que está creciendo profesionalmente?**

Siento que eh crecido profesionalmente, la experiencia clínica, la actualización constante y la interacción con diversos casos contribuyen a mi desarrollo y mejora en la atención ginecológica.

**5. ¿Usted se siente cómodo con sus compañeros/as de trabajo?**

Me siento realmente cómoda con todos mis compañeros, la colaboración y el trabajo en equipo son esenciales en el ámbito médico y valoro la relación positiva que mantenemos para brindar una atención de calidad a nuestros pacientes.

**6. ¿Siente que sus ideas u opiniones son tomadas en cuenta?**

Siento que mis ideas y opiniones como ginecóloga en la clínica Sánchez son tomadas en cuenta, el ambiente es colaborativo y valora la comunicación abierta para mejorar constantemente la calidad de los servicios médicos que proporcionamos.

**7. ¿Sus compañeros están comprometidos con los objetivos de la clínica Sánchez Villalta?**

Todos estamos comprometidos en trabajar juntos para alcanzar los objetivos de brindar una atención ginecológica de calidad y promover la salud de nuestras pacientes.

**8. ¿Tiene claro lo que la empresa espera de usted?**

Estoy muy clara sobre las expectativas que la clínica Sánchez tiene de mí, como ginecóloga se espera que brinde atención especializada, se espera que mantenga altos estándares éticos y contribuya a la mejora general de los pacientes, siguiendo los protocolos y objetivos de la clínica.

**Se agradece su participación**

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Luis Fernando Aldas Guzmán**, con C.C: # **0919402529** autor/a del trabajo de titulación: **Análisis de la percepción actual de los clientes acerca de los servicios que ofrece la clínica Sánchez Villalta** previo a la obtención del título de **Licenciado en Mercadotecnia** 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 titulación 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 titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **14 de febrero de 2024**

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Luis Fernando Aldas Guzmán**

C.C: **0919402529**

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Análisis de la percepción actual de los clientes acerca de los servicios que ofrece la clínica Sánchez Villalta		
<b>AUTOR(ES)</b>	Luis Fernando Aldas Guzmán		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Roberto Carlos García Vacacela		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Economía y Empresa		
<b>CARRERA:</b>	Mercadotecnia		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciado en Mercadotecnia		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	14 de febrero del 2024	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	79
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Investigación de mercado, Comportamiento del consumidor, marketing de servicios		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Servicios, médicos, marketing, sanitario		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>	<p>Este proyecto de titulación se desarrolla para analizar el comportamiento del consumidor, específicamente el nivel de satisfacción, desde la perspectiva de los pacientes en la clínica Sánchez Villalta. La metodología usada se basa en un modelo de investigación cualitativo y cuantitativo, se consideró una población finita que se calculó con un error de 0,05 y un nivel de confianza del 95 %, la muestra para el estudio quedó reflejada en 307 encuestas, escogiendo una población formada por hombres y mujeres de 20 a 80 años. Se diseñó una encuesta estructurada, esta encuesta se aplicó a pacientes de la clínica Sánchez Villalta en áreas como: medicina general, ginecología, obstetricia, cardiología, traumatología, pediatría, nutrición, odontología y gerontología, dicha encuesta está conformada por 16 preguntas de única respuesta con varias opciones. Se tabularon los resultados obtenidos comparando las preguntas vs las respuestas para así por medio de graficas determinar los porcentajes más relevantes en la investigación. Se observó que el 72 % de la población se sienten satisfechos con los servicios médicos, y existe una alta probabilidad de que los usuarios recomienden los servicios médicos de la Clínica Sánchez Villalta a amigos y compañeros. También se pudo evidenciar que la mayoría de los pacientes con un 52% sienten que el tiempo de espera por su atención fue insatisfactorio, lo cual hace que se tengan elevados tiempos de espera de atención, con las inconformidades que esto ocasiona al usuario calificando de regular</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono: +593-9-81290788</b>	E-mail: luis.aldas01@cu.ucsg.edu.ec	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre: Jaime Samaniego López</b>		
	<b>Teléfono: +593-4- 2209207</b>		
	<b>E-mail: Jaime.samaniego@cu.ucsg.edu.ec</b>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			