



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

TÍTULO DEL PROYECTO:

**Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario en una
entidad no lucrativa del cantón Milagro, Periodo 2020 - 2021**

AUTOR:

CABRERA SAAVEDRA HUGO ORLANDO

DIRECTOR TFM:

GUEVARA PIEDRA WASHINGTON JAVIER, Msc.

MILAGRO - MARZO 2023

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que analizado el Proyecto de Investigación con el tema **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA ENTIDAD NO LUCRATIVA DEL CANTÓN MILAGRO, PERIODO 2020 - 2021**, elaborado por el SR. **HUGO ORLANDO CABRERA SAAVEDRA**, para optar por el título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, y que acepto brindar las tutorías al maestrante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 28 días del mes de enero del 2022.



WASHINGTON JAVIER
GUEVARA PIEDRA

WASHINGTON JAVIER GUEVARA PIEDRA, Msc.
C.C # 0910737022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de **MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL** de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo mencionado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo que esta referenciado debidamente en el texto, parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro título de una institución nacional o extranjera

Milagro, a los 13 días del mes de abril de 2023.



CABRERA SAAVEDRA HUGO ORLANDO
C.C. # 0917626988

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

DIRECCIÓN DE POSGRADO

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL CON MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, presentado por **ING. CABRERA SAAVEDRA HUGO ORLANDO**, otorga al presente proyecto de investigación denominado **"EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA ENTIDAD NO LUCRATIVA DEL CANTÓN MILAGRO, PERIODO 2020 - 2021"**, las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	60.00
DEFENSA ORAL	40.00
PROMEDIO	100.00
EQUIVALENTE	Excelente



JOSE ALBERTO DIAZ
MONTENEGRO

Ph. D. DIAZ MONTENEGRO JOSE ALBERTO
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



CARLOS ALBERTO
BASTIDAS VACA

M.A.E. BASTIDAS VACA CARLOS ALBERTO
VOCAL



JOSE LUIS
TENORIO
ALMACHE

Mgr. TENORIO ALMACHE JOSE LUIS
SECRETARIA DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A Dios, por darme la sabiduría necesaria y la fortaleza para avanzar en los caminos del saber día a día y sobre todo su protección divina, guía incondicional quien me ha permitido haber culminado a buen puerto este gran proyecto de mi vida, un peldaño más que lo asumo con mucha humildad y responsabilidad.

A mis padres Juan Antonio y Dalila Elizabeth, quienes durante mi infancia, juventud y en los actuales momentos siguen siendo mis guías terrenales que mediante sus sabios consejos, motivación y su gran apoyo han influido en mi vida de una manera positiva.

A mi esposa Mayra, hijos: Danna y Benjamín, familia hermosa regalo maravillosos que Dios me ha dado, gracias, gracias mil gracias por su paciencia y espera por su comprensión que en muchas ocasiones tuve que sacrificar tiempo para el avance de este importante proyecto y ahora siento que esto no es solo mi triunfo sino también el de Uds. Y que nos sirva de ejemplo que en la constancia y perseverancia agregada esa pizca de amor se logra grandes retos que culmina con la satisfacción de haber llegado a la meta.

A mis hermanos Juan y Johanna por mantenernos siempre unidos como nos han enseñado nuestros padres sin indiferencia alguna, también forman parte de mi proyecto porque Uds. Inspiran en mí el deseo de seguir siempre adelante cumpliendo sueños y metas familiares.

A todos mis sobrinos sin excepción alguna siempre están en mi corazón y también forman parte de esa inspiración y alegraría que me motivan. Y me emociona del saber que Uds. Son esa nueva generación que tomara nuevos retos en el futuro para hacer un mundo mejor.

Quiero dedicar este proyecto a una persona especial Lcda. Mónica Zea Msc., quien fue mi mentora, que mediante sus consejos y direccionamiento logro inspirar en mí deseos de volver a retomar mis estudios a un nivel de maestría en una prestigiosa Universidad a la cual me debo mucho y me siento orgulloso de ser Milagreño.

HUGO ORLANDO CABRERA SAAVEDRA

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios una vez más, quien con su bendición, protección y guía me permite alcanzar las metas y objetivos que me propongo.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y maestros que compartieron sus conocimientos y experiencias profesionales en cada uno de los módulos impartidos, enriqueciéndonos de saberes mediante la ciencia e investigación, logando afinar ese sentido de pertinencia y objetividad para una correcta toma de decisiones que aplicaremos de manera acertada dentro de las organizaciones y empresas a las cuales servimos.

Mis agradecimientos a la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), y a todo su cuerpo docente y administrativos del Posgrado de la Maestría De Administración Pública, que han permitido formar grandes profesionales con nuevas experiencias y enseñanzas la cual nos abre caminos a muchas oportunidades en un mercado laboral cada vez más competitivo.

Agradezco a la Institución Fundación Nahím Isaías B., a la cual me debo ya casi 22 años, a su directorio, Ing. Alicia Condo Cordero (Apoderada), por darme la oportunidad y facilidad en poder prepararme profesionalmente, otorgándome ese tiempo importante para poder tomar mis clases en línea los fines de semana y mis tutorías e investigación, logrando así cumplir esa meta tan anhelada, aportando de manera significativamente y positiva lo aprendido en el área administrativa donde me desenvuelvo profesionalmente actualmente.

Quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a mi tutor Ing. Washington Guevara Piedra, MBA, que con su experiencia, profesionalismos, dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió de manera responsable el desarrollo de mi proyecto en todas las etapas de investigación y culminación.

HUGO ORLANDO CABRERA SAAVEDRA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR A LA UNEMI

Se. Dr.
Fabricio Guevara Viejo
Rector de la Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión del Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título del Cuarto Nivel, cuyo tema fue **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA ENTIDAD NO LUCRATIVA DEL CANTÓN MILAGRO, PERIODO 2020 – 2021.**, y que corresponde al Vicerrectorado de Investigación y Postgrado

Milagro, 28 de marzo del 2023



HUGO ORLANDO
CARRERA
SAAVEDRA

CABRERA SAAVEDRA HUGO ORLANDO
C.C. # 0917626988

o

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR A LA UNEMI	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA.....	2
1.1 Planteamiento del problema	2
1.1.1 Problematicación	2
1.1.2 Delimitación del problema	4
1.1.3 Formulación del problema.....	4
1.1.4 Sistematización del problema.....	5
1.1.5 Determinación del tema.....	5
1.2 OBJETIVOS.....	5
1.2.1 Objetivo general	5
1.2.2 Objetivos específicos.....	5
1.3 Justificación.....	6
CAPÍTULO II	8
MARCO REFERENCIAL.....	8
2.1 Marco Teórico.....	8
2.1.1 Antecedentes.....	8
2.1.2 Antecedentes referenciales	11
2.1.3 Fundamentación teórica.....	15
2.1.3.1 Calidad.....	15

2.1.3.2 Teorías de la calidad	16
2.1.3.3 Calidad de la atención.....	21
2.1.3.4 Evaluación de la calidad.....	23
2.1.3.5 Modelo de Evaluación de Calidad.....	23
2.1.3.6 Satisfacción del cliente	24
2.1.3.7 Medición de la Satisfacción.....	25
2.1.3.8 La Calidad en los servicios de salud.....	28
2.1.3.9 Satisfacción de los Usuarios	30
2.2 Marco Legal	34
2.3 Marco conceptual	37
2.4 Hipótesis y variables	38
2.4.1 Hipótesis general	38
2.4.2 Hipótesis particulares	38
2.4.3 Variables.....	38
2.4.4 Operacionalización de las variables	39
CAPÍTULO III.....	40
MARCO METODOLÓGICO.....	40
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	40
3.2 Población y Muestra.....	41
3.2.1 Características de la población	41
3.2.2 Delimitación de la población.....	41
3.2.3 Tipo de muestra	41
3.3 Métodos y técnicas.....	42
3.3.1 Métodos	42
3.3.2 Técnicas e instrumentos.....	43
3.4 Propuesta de procesamiento estadístico de la información	44
CAPÍTULO IV.....	45
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	45
4.1 Análisis de la situación inicial.....	45
4.2 Análisis comparativo, evolución tendencia y perspectiva.	46
4.3 Resultados	61
4.4 Verificación de las hipótesis	62
CAPÍTULO V.....	67
LA PROPUESTA	67
5.1 Tema.....	67

5.2 Fundamentación	67
5.3 Justificación.....	68
5.4 Objetivos	68
5.4.1 Objetivo general	68
5.4.2 Objetivos específicos.....	68
5.5 Ubicación	69
5.6 Factibilidad.....	69
5.7 Descripción de la propuesta	70
5.7.1 Actividades	70
5.7.2 Recursos y análisis financiero	78
5.7.3 Impacto	79
5.7.4 Cronograma	80
5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta	80
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES.....	83
Bibliografía	84
ANEXOS	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables independientes y dependientes.....	39
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad	44
Tabla 3 Criterio sobre la forma de informar, orientar para la atención en consulta externa....	46
Tabla 4 Criterio sobre el turno de atención.....	47
Tabla 5 Obtención de turnos	48
Tabla 6 Tiempo de atención con su médico.....	49
Tabla 7 Parámetro de atención al cliente	50
Tabla 8 Recomendación de la entidad lucrativa	51
Tabla 9 Criterio sobre mejoras en la calidad de atención al usuario externo	52
Tabla 10 Alternativas para mejorar la calidad del servicio.....	53
Tabla 11 Criterio sobre el valor de su consulta y demás servicios en relación con otras instituciones	54
Tabla 12 Tabla cruzada-hipótesis general.....	63
Tabla 13 Chi-cuadrado.....	63
Tabla 14 Tabla cruzada-HP1	64
Tabla 15 Prueba chi-cuadrado	64
Tabla 16 Tabla cruzada- HP2	65
Tabla 17	65
Tabla 18 Tabla cruzada- HP3	66
Tabla 19 Chi-cuadrado- HP3	66
Tabla 20 Políticas.....	73
Tabla 21 Inversión	78
Tabla 22 Cronograma de actividades.....	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Criterio sobre la forma de informar, orientar para la atención en consulta externa ..	46
Figura 2 Criterio sobre el turno de atención	47
Figura 3 Obtención de turnos.....	48
Figura 4 Tiempo de atención con su médico	49
Figura 5 Parámetro de atención al cliente	50
Figura 6 Recomendación de la entidad lucrativa	51
Figura 7 Criterio sobre mejoras en la calidad de atención al usuario externo	52
Figura 8 Alternativas para mejorar la calidad del servicio	53
Figura 9 Criterio sobre el valor de su consulta y demás servicios en relación con otras instituciones	54
Figura 10 Ubicación de la Institución no Lucrativa de salud.	69
Figura 11 Espacio disponible para la implementación del área de atención al cliente	71
Figura 12 Organigrama estructural del área de atención al usuario.....	73
Figura 13 Funciones y responsabilidades del personal de atención al usuario	75
Figura 14 Flujograma.....	77

RESUMEN

El desarrollo del trabajo se enfocó en Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario en una entidad no lucrativa del cantón Milagro. La calidad del servicio es un tema que actualmente es motivo de constante debates puesto que existe diferentes formas de abordarlo y diversas perspectivas de quién evalúa la calidad. Como objetivo se determinó la calidad del servicio en la prestación de información que se brinda en la satisfacción de los usuarios externos, esto conllevó a analizar los diferentes referentes teóricos sobre la gestión de calidad y atención al usuario externo que acude a una entidad no lucrativa, identificar las expectativas y percepciones de la calidad de atención de los usuarios externos que acuden a una entidad no lucrativa y a diseñar una mejora de la calidad de atención en los servicios externos que presta una entidad no lucrativa para alcanzar la satisfacción del usuario. El marco teórico consistió en una revisión bibliográfica profunda de estudios y bases teóricas que permitió fundamentar el trabajo. La metodología consistió en un estudio exploratorio, descriptivo, cuantitativo y cualitativo. Las técnicas aplicadas fue una encuesta aplicada al usuario externo y una entrevista al personal administrativo y operativo. Los resultados obtenidos afirmó que si existe relación entre las variables, por lo tanto, que el personal brinde una aceptable asistencia a los usuarios externos, estos consideran que se debe implementar un área de atención al cliente para mejorar la calidad de atención. Es así como se propuso implementación de un área de atención al cliente en una entidad no lucrativa de salud en el cantón Milagro, para lo cual se determinó la superficie y lugar donde funcionaría el área de atención al usuario, se desarrolló los componentes que formaran parte del área de atención al usuario y finalmente se estimó el presupuesto de inversión para la implementación del área de atención al cliente.

Palabras claves: Calidad, Servicio, Atención, Usuario, Gestión.

ABSTRACT

The development of the work focused on the evaluation of the quality of service and user satisfaction in a non-profit organization in the canton of Milagros. The quality of service is a topic that is currently the subject of constant debate because there are different ways of approaching it, since there are different perspectives of who evaluates quality. The objective was to determine the quality of service in the provision of information provided to the satisfaction of external users, this led to analyze the different theoretical references on quality management and attention to external users who come to a nonprofit entity, to identify the expectations and perceptions of the quality of care of external users who come to a nonprofit entity and to design an improvement in the quality of care in external services provided by a nonprofit entity to achieve user satisfaction. The theoretical framework consisted of an in-depth bibliographic review of studies and theoretical bases that provided the basis for the work. The methodology consisted of an exploratory, descriptive, quantitative and qualitative study. The techniques applied were a survey applied to the external user and an interview to the administrative and operational personnel. The results obtained affirmed that there is a relationship between the variables; therefore, if the staff provides acceptable assistance to external users, they consider that a customer service area should be implemented to improve the quality of care. Thus, we proposed the implementation of a customer service area in a non-profit health entity in the canton of Milagro, for which we determined the area and place where the customer service area would work, developed the components that would be part of the customer service area and finally estimated the investment budget for the implementation of the customer service area.

Key words: Quality, Service, Customer Service, User, Management.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se enfoca en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Se entiende que los servicios de salud son una cobertura de necesidades de bienestar psicofísico de las personas, de una manera oportuna y eficaz. En consecuencia, el conocimiento sobre el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con sus necesidades de cuidado y protección de salud son susceptibles de ser medida en base a la percepción general de los servicios brindados.

De acuerdo con lo mencionado el estudio se enfoca en una entidad de salud no lucrativa donde se ha observado una serie de inconformidades por parte de los usuarios que asisten a la consulta externa, situación que está afectando a la imagen institucional y el entorno organizacional, lo cual hizo necesario realizar un levantamiento de información a través de la observación para comprender cuáles son las falencias con las que cuenta esta entidad.

La calidad de atención que se ofrece a los usuarios que asisten a esta institución no lucrativa tiene un impacto directamente en el ámbito económico, es decir, si se brinda un procedimiento eficiente y una adecuada atención se podrá contar con un alto prestigio, caso contrario los usuarios podría inclinarse por otros establecimientos de salud dando una mala imagen a la entidad.

En este sentido, se ha realizado un trabajo de investigación tanto bibliográfico como de campo a fin de recopilar información oportuna que permita determinar cuáles son las deficiencias en cuanto a la Atención al Cliente y de esta manera poder establecer los correctivos necesarios para mejorar la calidad de atención. Es así como se aplicaron técnicas investigativas como encuestas y entrevistas las mismas que arrojaron datos importantes que fueron la base para establecer la propuesta de mejora que beneficiará tanto los usuarios externos como la institución

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Problematización

La calidad del usuario externo es un tema de suma importancia que ha tomado una mayor atención en las instituciones no lucrativas de autogestión en salud con respecto a temas de calidad y evaluación de los servicios, por lo que durante una década y más se ha considerado una de las bases necesarias para la evaluación del servicio con respecto a la atención a los usuarios que acuden a las instituciones sin fines de lucro. Es relevante indicar que desde siempre ha existido un debate sobre el concepto y metodologías de medición, por eso se considera trascendente la visión de los usuarios sobre los servicios, valorándolo como elementos clave que permiten mejorar la atención de los usuarios, servicios y la organización.

En este contexto, antes de cualquier decisión se debe tener en cuenta que la satisfacción del usuario externo trata con el resultado obtenido a partir de la percepción que los usuarios tienen sobre el servicio que reciben y las expectativas que tenían del mismo, es por ello por lo que estos dos elementos configuran la calidad de Servicio.

La satisfacción del usuario externo ha cobrado una gran importancia en todas las instituciones no lucrativas de autogestión, donde siempre se debe tener en cuenta que, para incrementar la satisfacción del cliente las organizaciones deben preocuparse por mejorar la calidad de sus servicios, de esta manera podrán ver reflejados buenos resultados. Los usuarios percibiendo un mejor servicio del que tenían como expectativa; esto siempre se logra mediante la evaluación constante de los servicios que ofrecen.

Los servicios en salud que ofrecen las instituciones no lucrativas de autogestión es fundamental realizar una mejora continua en la calidad de los servicios ofrecidos, sumado a

esto el poder conocer las opiniones de los usuarios externos al respecto y a partir de ello incorporar una visión de futuro sobre la evaluación de las diferentes tareas que realizan los diferentes profesionales que atienden la entidad, sin embargo, la calidad se basa muchas veces en el primer contacto que perciben los usuarios externos. Por tanto, la evaluación de la calidad es considerada como una de las vías más adecuadas y rápidas que nos permiten analizar algunos aspectos de la calidad del servicio y a su vez ofrecer beneficios a muy bajos costos, la evaluación también permite obtener información relevante sobre los servicios y poder conocer la magnitud de los problemas que afectan la satisfacción del cliente externo y si es posible satisfacer sus necesidades y expectativas.

El objetivo general de este proyecto de investigación es determinar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos en una entidad no lucrativa de autogestión del cantón Milagro. Esto se logrará determinando la percepción del usuario sobre la dimensión tangible que involucra el equipo, las instalaciones físicas, la apariencia personal y los elementos tangibles; la dimensión de confiabilidad, que incluye el cumplimiento de promesas, resolución de problemas, rapidez en el servicio y tiempo prometido; la dimensión capacidad de respuesta, que contiene la comunicación de los colaboradores, su rapidez, disposición para ayudar y dar respuestas; la dimensión de seguridad, que implica la transmisión de confianza, seguridad del usuario externo, amabilidad y formación; la dimensión de la empatía, que incluye atención individualizada, horarios convenientes, interés por los usuarios y comprensión de sus necesidades.

1.1.2 Delimitación del problema

Delimitación Espacial:

País: Ecuador

Región: Cinco-Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Sector: Servicios

Área de estudio: Servicios en una entidad no lucrativa de salud

Campo de estudio: Calidad del servicio

Objeto de estudio: Entidad no lucrativa del cantón Milagro

Delimitación Temporal:

Tiempo: El estudio o análisis que se plantea tendrá como marco de referencia temporal el período comprendido entre el 2020 – 2021. Además, los datos obtenidos se convertirán en información de gran relevancia para otros estudios por un período de cinco años, posteriormente, la información deberá ser actualizada.

1.1.3 Formulación del problema

¿De qué manera la evaluación de la calidad en la prestación de información que se brinda incide en la satisfacción del usuario externo de una entidad no lucrativa del cantón Milagro, período 2020-2021?

1.1.4 Sistematización del problema

¿Cuáles son los fundamentos teóricos en gestión de calidad y atención al usuario externo que acude a una entidad no lucrativa?

¿Cuáles son las expectativas y percepciones de la calidad de atención de los usuarios externos que acuden a una entidad no lucrativa?

¿Cuál es la mejora de la calidad de atención en los servicios que prestan una entidad no lucrativa para alcanzar la satisfacción del usuario externo?

1.1.5 Determinación del tema

Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario en una entidad no lucrativa del cantón Milagro, Periodo 2020 - 2021

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Determinar la calidad del servicio en la prestación de información que se brinda en la satisfacción de los usuarios externos en una entidad no lucrativa del cantón Milagro, período 2021-2022.

1.2.2 Objetivos específicos

- Analizar los diferentes referentes teóricos sobre la gestión de calidad y atención al usuario externo que acude a una entidad no lucrativa.
- Identificar las expectativas y percepciones de la calidad de atención de los usuarios externos que acuden a una entidad no lucrativa.
- Diseñar una mejora de la calidad de atención en los servicios externos que presta una entidad no lucrativa para alcanzar la satisfacción del usuario.

1.3 Justificación

El desarrollo del trabajo investigativo está orientado a evaluar calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos en una entidad no lucrativa del cantón Milagro. La calidad del servicio es un tema que actualmente es motivo de constante debates puesto que existe diferentes formas de abordarlo y diversas perspectivas de quién evalúa la calidad, puede haber distintas concepciones al respecto, sin embargo, existe un enfoque que está en boga en los últimos tiempos para evaluar la calidad desde el punto de vista del usuario, es decir, se identifica la percepción del usuario con respecto al servicio recibido; y por ende se obtendrá conclusiones más acertadas con relación a la problemática que se presentan en la institución que a simple vista podemos darnos cuenta mediante la observación física pero para temas de estudio de investigación es necesario levantar información y estas a las mismas puedan ser cuantificadas.

Para fundamentar el desarrollo de este estudio se recurrirá a fuentes bibliográficas primarias y secundarias que ayuden a fundamentar el desarrollo del tema planteado, así como también a la aplicación de teorías y conceptos básicos calidad, evaluación de la calidad, satisfacción del cliente, entre otros.

En base a todo lo expresado lo importante es establecer también los aspectos que justifican la investigación desde el punto de vista de su importancia, como es el hecho de que este estudio tiene como finalidad determinar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en una entidad no lucrativa del cantón Milagro.

Los beneficiarios de este trabajo serán tanto los usuarios externos que son las personas que acuden a la entidad no lucrativa de salud a recibir los servicios que estas brindan; y a su vez la entidad donde se realizará el estudio, puesto que, con los resultados de la investigación,

se podrá proponer alternativas que permita mejorar los servicios que actualmente ofrecen, como es el servicio en la salud.

El desarrollo del presente trabajo tiene un impacto social, con el cual se contribuirá a satisfacer las distintas necesidades de los usuarios que acuden a la entidad no lucrativa, y esta misma entidad a su vez permita mejorar su calidad de atención mediante la prestación correcta de la información de los servicios que estas brindan. El contenido del estudio será de gran ayuda para la realización de otros proyectos, ya que se podrá obtener información calificada relacionada a la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Cabe mencionar que el análisis de este trabajo se lo realizará desde el punto de vista de quien recibe la atención, puesto que la insatisfacción al usuario es el problema que se presenta con mayor incidencia en las instituciones no lucrativas es al momento solicitar información y direccionamiento de los servicios.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Antecedentes

La calidad ha sido un elemento inherente a todas las actividades realizadas por el hombre desde la concepción misma de la civilización humana. Esto se evidencia principalmente en que, desde el inicio del proceso evolutivo, el hombre ha debido controlar la calidad de los productos que consumía, por medio de un largo y penoso proceso que le permitió diferenciar entre los productos que podía consumir y aquellos que eran perjudiciales para su salud (Gutarra, 2020, p. 1).

En este proceso evolutivo, el hombre entendió que el uso de armas facilitaba el abastecimiento de los alimentos necesarios para su subsistencia, lo que generó un gran interés por construir y desarrollar armas que le permitieran cazar presas más grandes y con un esfuerzo menor, lo que obligó a que en el proceso de diseño, construcción y mejora de sus armas la calidad estuviera presente a lo largo de todos estos. Este proceso se replicó a lo largo de la satisfacción de todas sus actividades primarias, como la construcción de sus viviendas, la fabricación de sus prendas de vestir, etc.

En el siglo XVII se produjo una separación entre la ciudad y el mundo rural, debido a que se presenta en la escena productiva el desarrollo del comercio internacional. Este proceso obliga a que paulatinamente los artesanos migren a las ciudades y se concentren allí. En este momento aparece la figura del mercader, que compra la producción de los artesanos para comercializarla posteriormente. Esta operación permite a estos la dedicación exclusiva a sus actividades productivas. Durante esta etapa, que es el antecedente a la Revolución Industrial y

su producción en masa, la calidad se fundamentaba en las destrezas y la reputación del artesano (Evans & Lindsay, 2019).

Con la llegada de la era industrial, esta situación cambió. El taller cedió su lugar a la fábrica de producción masiva, bien fuera de artículos terminados o bien de piezas que iban a ser ensambladas en una etapa posterior de producción. Los artesanos, al igual que los talleres también cambiaron. Los de mayor capacidad económica se transformaron en empresarios, mientras que el resto se convirtió en los operarios de las nuevas fábricas.

La era de la revolución industrial trajo consigo el sistema de fábricas para el trabajo en serie y la especialización del trabajo. Como consecuencia de los altos niveles de demanda y la necesidad implícita de mejorar la calidad de los procesos exigida por los nuevos esquemas productivos, la función de inspección se convierte en elemento fundamental del proceso productivo y la realiza el operario. Por consiguiente, el objeto de la inspección simplemente era identificar los productos que no se ajustaban a los estándares deseados, para que no llegaran hasta el cliente.

Es importante señalar que los japoneses no tenían antecedentes claros de la calidad y que ésta era muy baja antes de la llegada de Deming en 1950 y antes de la visita de Joseph Juran en 1954 a Japón. Joseph M. Juran visitó por primera vez Japón en 1954 y contribuyó a destacar el importante compromiso del área gerencial por el logro de la calidad, modelo que después se adoptó en todo el mundo (Crespo & Càzar, 2019).

La tercera etapa del concepto de calidad finaliza con el inicio de la década de la noventa, cuando aparecieron nuevos fenómenos socioeconómicos como la globalización, que cambian por completo el concepto de empresa (Anonymous, 2018).

Esta cuarta etapa, en la cual se encuentra la calidad actualmente es conocida como mejora continua de la calidad total. La competencia empieza a ser cada vez más fuerte, los

mercados se globalizan y la industria occidental, y particularmente la estadounidense, comienza a perder el liderazgo en sectores donde durante décadas había disfrutado de una posición ventajosa (automóviles, acero, semiconductores. (Díaz & Salazar, 2021, p. 2)

Teniendo como base el proceso de evolución cronológica de la calidad, se observa que el concepto de calidad propiamente dicho inicia en la etapa de la administración científica, específicamente con la aparición del control de calidad por inspección, que da comienzo formal al concepto de calidad, ya que en este punto empiezan a definirse los criterios para catalogar si un producto es bueno o malo de acuerdo con las especificaciones previamente establecidas (Prieto, 2020, p. 3).

En los últimos años se ha incrementado de manera considerable el interés por la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Esto no es extraño si se tiene en cuenta que la calidad se considera como un factor relevante para explicar la competitividad y la viabilidad de las organizaciones, así como las experiencias positivas de las personas en sus actividades de consumo. La calidad del servicio, a través de la satisfacción que puede generar, influye sobre la lealtad de los usuarios y la prosperidad económica de las organizaciones (Mejías, et. al, 2018, p. 3).

En consecuencia, los responsables de las organizaciones están interesados en conocer los elementos de la calidad determinantes de las percepciones positivas de los clientes. Dentro del sector hotelero, la calidad del servicio resulta fundamental para hacer frente con éxito a los nuevos tiempos.

En la misma línea, las empresas de servicios deberían alcanzar un clima interno que propicie un impacto positivo en las actitudes y en los conocimientos del personal de contacto y, por esta vía, en la calidad de servicio percibida por los clientes. En otras palabras, los directivos y responsables deben comercializar internamente una mentalidad de servicio y

gestionar eficazmente las prácticas organizacionales para asegurar que las actitudes y comportamientos del personal de contacto proporcionen un servicio de calidad.

2.1.2 Antecedentes referenciales

Según (Fariño et al., 2018, p. 1) uno de los problemas con mayor relevancia dentro del sistema de Salud Pública del Ecuador es la satisfacción de los usuarios ante los servicios recibidos, los que se relacionan con la efectividad, eficiencia y percepción del paciente a la atención brindada al dolor que le aqueja, así como la sensación del bienestar físico y mental. Se planteó como objetivo identificar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de Salud en la ciudad de Milagro. La metodología utilizada se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal-descriptivo; el instrumento de medición para la satisfacción de usuarios se alineó a los parámetros del modelo SERVQUAL.

El 77 % de los usuarios se encuentra satisfecho con el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud; de la misma forma, el 81 % señala estar satisfecho con la atención del personal que labora en dichas dependencias, mientras que el 80 % considera que la cantidad de las camillas cumple con sus expectativas. Con el estudio de estas dimensiones a través de la percepción del usuario se determinó que la calidad de la atención es media y en igual forma la variable satisfacción del usuario.

De acuerdo con (Hidalgo, 2019, p. 8-9) La calidad del servicio es fundamental para las empresas financieras, ya que permiten fidelizar a un cliente a su marca y a su vez, generar satisfacción en los clientes respecto a sus necesidades y expectativas. Por ello, esta variable juega un papel esencial en toda organización ya que con el paso del tiempo las instituciones deben reinventarse y adaptarse a las nuevas exigencias, necesidades y deseos de los clientes. El problema radica en que la empresa Uninova no cuenta con una evaluación a través del

modelo SERVQUAL y no se integra al personal del departamento del área de crédito en temas relacionados con la atención al cliente.

Además, no cuenta con un correcto control y evaluación referente a la satisfacción del cliente. Por tal motivo, si no se adopta nuevas acciones de mejora internas los clientes preferirán otras instituciones financieras, porque no se preocupan por la satisfacción del cliente. Por lo expuesto, en el presente trabajo de investigación se aborda el modelo SERVQUAL para estudiar las cinco dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad. Las cuales permitieron establecer si en la empresa Uninova los clientes están satisfechos con los servicios ofertados en la institución.

El enfoque en el que se encuentra enmarcada la investigación es el enfoque cuantitativo ya que se desea encontrar vinculaciones entre las variables y medir la calidad de los servicios en el sector financiero. El mencionado análisis se lo realizara por medio de métodos estadísticos. La modalidad de investigación que se aplicará en este proyecto es un diseño no experimental de carácter transversal. Además, el nivel de investigación que se empleara en el presente proyecto es el nivel explicativo pues se pretende de demostrar si con el diseño del plan de mejoras de calidad del servicio mejora la satisfacción del cliente del sector financiero del cantón Ambato.

Los resultados que se obtuvieron son los análisis respectivos para cada dimensión del modelo SERVQUAL para la empresa y al identificar las puntuaciones, promedios y porcentajes de cada uno de ellos, se estableció un plan de mejoras. En el que se detallan las estrategias, los objetivos, las acciones, los indicadores y métricas, las metas y el tiempo previsto, así como, el cronograma y el presupuesto para la ejecución de cada una.

El enfoque de (Matute, 2020, p. 8) en el presente estudio tiene como objetivo determinar la influencia que tiene el nivel de la calidad de atención en la satisfacción del usuario del Hospital Público de los Servicios De Salud Mental de la Zona 8, en la ciudad de Guayaquil, cuyo planteamiento surge al evidenciar como problemática una deficiente gestión para brindar servicios por este tipo de organizaciones, lo cual, genera quejas por demora en tiempos de espera. Por ello, primero se efectúa una aproximación teórica de los aspectos que se relacionan a la calidad y servicio médico. Posteriormente, en el apartado metodológico se diseña una investigación descriptiva, explicativa y de campo con enfoque mixto se define la situación que se suscita en la organización, que, mediante la ejecución de encuestas fundamentadas con la ideología del Modelo SERVPERF, permitió medir la atención que presta la organización y la valorar el desempeño para examinar la calidad del servicio. Esto se efectuó bajo los criterios de percepción física, la prestación del servicio, la velocidad de respuesta, la seguridad y la empatía, también, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (utilizado para analizar variables cualitativas) que es cercano a 1 se evidencia una relación fuerte entre las variables. Con esta información se planteó una propuesta que consiste en un Plan estratégico de Atención al Usuario que permitirá elevar el nivel de eficiencia de dicha entidad. Los principales hallazgos permitieron concluir que la insatisfacción de los usuarios se relaciona con el periodo que deben esperar cada uno de los clientes para ser atendidos, siendo este el principal motivo que genero quejas, además, de existir desconformidad por los horarios de atención.

(Villalva & Barahona, 2017, p. 1) comenta que por el auge de la competencia, la calidad debería ser el objetivo que toda empresa, servicio o producto alcance, si desea tener aceptación del consumidor, cliente o usuario, lo que no difiere en el sector de la salud, en donde es indispensable establecer cuál es la calidad de los servicios, y como ya se ha reconocido que la perspectiva del paciente es un pilar fundamental en este proceso, sería muy factible valorar la

satisfacción del usuario de los servicios de salud de SOLCA Tungurahua, como medio para determinar su calidad.

El objetivo es determinar si la satisfacción el usuario externo final de la Red Publica Integral de Salud (RPIS) tiene relación con la calidad de los servicios de salud de SOLCA Tungurahua, en hospitalización, en 2014. Se analizaron los datos tomados de la encuesta de satisfacción del Ministerio de Salud Pública (MSP), realizada a los pacientes hospitalizados en SOLCA Tungurahua, por lo que es retrospectivo, y además, al tratarse de una instantánea de la realidad en un tiempo establecido, es observacional y de corte transversal.

El MSP derivó 3352 pacientes a SOLCA Tungurahua, en el 2014, quienes contestaron la encuesta de satisfacción, siendo esta, la población del presente estudio. De donde se extrajo 345 encuestas, que son la muestra de este trabajo. Se encontró que de las 345 personas que llenaron las encuestas, el 69 por ciento son pacientes. La media de edad fue de 55.12 años, siendo el mayor porcentaje el grupo de más de 60 años con 38.8 por ciento. El 77.4 por ciento fueron mujeres. El 76,2 por ciento de los pacientes atendidos en SOLCA, pertenecieron al MSP. El 80.58 por ciento esperaron menos de 30 minutos antes de que se le provea de cama. El 87.5 por ciento calificaron el trato otorgado como muy bueno.

Al 88.99 por ciento si le comunicaron deberes y derechos como pacientes. Al 91.88 por ciento le dieron información clara sobre procedimientos que le realizarían, el 93.62 por ciento de pacientes dio consentimiento informado previo a la realización de algún procedimiento, el 91.88 por ciento dijeron que si recomendarían esta institución. Con un 95 por ciento de seguridad se demuestra que la calidad de los servicios de salud del prestador SOLCA Tungurahua se relaciona con la satisfacción del usuario externo final derivado de la RPIS, en el año 2014.

(Guadalupe, et al., 2019, p. 162-163) La satisfacción y la calidad del servicio en el área de salud es un tema que ha tenido diversas connotaciones en los últimos años, en donde el enfoque desde la percepción del usuario cada vez tiene mayor aceptación dentro del medio. El objetivo general de este trabajo de investigación fue el determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo con corte transversal, el diseño fue no experimental. Los resultados mostraron que las dimensiones con mayores problemas de calidad fueron la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, en tanto que la dimensión con mayor puntuación fue la de tangibilidad. Se concluye que los usuarios no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos en base a un promedio de 3.62, sobre una media de 3.5.

2.1.3 Fundamentación teórica

2.1.3.1 Calidad

La calidad es un atributo muy tenido en cuenta en la mayoría de los casos. Además, también es un adjetivo que se utiliza como un instrumento de venta a la hora de aplicarlo a cualquier servicio, producto, o marca. (Peiró, 2020, p. 1).

Según (Deming, 2000) calidad es todo aquello que le hiciera ahorrar a la empresa y a su vez cumplir a tiempo con la entrega del producto al cliente, donde esto cambió totalmente la manera de pensar a todos los gerentes al decirles que era más barato hacer un producto nuevo que corregirlo ya que esto conlleva a la pérdida de tiempo y esfuerzo, también Deming recalcó en observar las líneas de producción para observar donde se estaba dando el problema y por qué y así eliminar lo que estaba fallando de raíz y esto nos ayudaba a conocer cada vez mejor el sistema y aplicarlo a una forma de mejora continua y contribuir a la satisfacción del cliente.

Para el (Carrera, et al. (2021) la calidad es “La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente” (p. 3).

(Infsntes (2017) define a la calidad como: “Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor” (p. 7).

Con lo citado anteriormente se puede concluir que la calidad se puede definir como la obtención de resultados a través de ceros defectos logrando así la satisfacción del consumidor o cliente.

El concepto de calidad ha ido pasando desde la calidad del producto, medidos por métodos estadísticos muestrales hasta llegar a la gestión de la calidad total que abarca a toda la Empresa y afecta a todo tipo de bienes y servicios.

La calidad se basa en la satisfacción del cliente interno y externo. La calidad es la totalidad de funciones y características de un bien o servicio que atañen a su capacidad para satisfacer necesidades expresas o implícitas.

2.1.3.2 Teorías de la calidad

Teoría del control total de calidad

Esta teoría, creada por el Doctor Feigenbaum, intentó crear un sistema con varios pasos replicables que permitiese conseguir la mayor calidad en todo tipo de productos. De esta manera, se eliminaba el factor suerte en el proceso de conseguir la mayor satisfacción del cliente. Sus principios básicos son los siguientes:

- Hoy en día, debido a la gran cantidad de productos similares que existen en el mercado, los compradores se fijan más que nunca en las diferencias entre ellos. Por eso, la calidad de un producto es un factor decisivo a la hora de hacerse con él.

- La calidad de los productos es uno de los mejores predictores del éxito y el crecimiento de una empresa.

- La calidad proviene de la gestión de la empresa; por lo tanto, si se es capaz de educar a los dirigentes, los productos creados por una compañía serán de la mayor calidad posible.

- Basándose en estas ideas teóricas, Armand Feigenbaum creó los siguientes puntos, que de ser adoptados por los altos mandos de una empresa llevarían a la mejor calidad en sus resultados:

- Definir un criterio específico de lo que se desea conseguir con el producto.

- Enfocarse en la satisfacción del cliente.

- Realizar todos los esfuerzos necesarios para alcanzar los criterios planteados.

- Conseguir que la empresa trabaje de forma conjunta y sinérgica.

- Dividir claramente las responsabilidades de todo el personal.

- Crear un equipo encargado únicamente del control de calidad.

- Conseguir una buena comunicación entre todos los componentes de la empresa.

- Importancia de la calidad para todos los empleados de la empresa, sin importar el nivel en el que trabajen.

- Empleo de acciones correctivas efectivas cuando no se cumpla con los estándares marcados.

Teoría de los 13 principios

La teoría de los trece principios fue creada por Jesús Alberto Viveros Pérez. Se basa en trece reglas que, al ser implementadas, permitirán conseguir la mayor calidad en el proceso de creación de un producto o servicio.

Las trece reglas son las siguientes:

- Comenzar a hacer las cosas bien desde el principio.
- Centrarse en la satisfacción de las necesidades del cliente.
- Buscar soluciones a los problemas en lugar de justificarlos.
- Mantener el optimismo.
- Conseguir buenas relaciones con los compañeros.
- Cumplir las tareas adecuadamente.
- Ser puntual.
- Mantener la cordialidad con los compañeros de equipo.
- Reconocer los propios errores y trabajar para corregirlos.
- Mantener la humildad, de tal forma que se pueda aprender de otros.
- Ser capaz de dar confianza al resto del equipo.

Según el autor de esta teoría, si todos los empleados de una empresa siguen estas trece normas, la compañía será capaz de llevar a cabo su labor con la mayor eficacia y calidad posibles.

Teoría de Joseph Muran

Este ingeniero y abogado rumano emprendió su carrera como asesor en Japón, donde recibió varios méritos debido a su ayuda en el desarrollo del país. Es un autor muy conocido, habiendo publicado once libros sobre el tema de la calidad. Según él, para conseguir la mayor calidad en los productos o servicios de una empresa, es necesario trabajar en cinco puntos:

Concretar los peligros de tener una baja calidad

Si se identifica adecuadamente qué contras tiene el ofrecer un servicio de poca calidad, es mucho más sencillo conseguir que los empleados se den cuenta de por qué tienen que esforzarse. De esta manera, la calidad aumenta sin apenas esfuerzo.

Adecuar el producto al uso que se le va a dar

Se debe crear productos que estén enfocados a ser lo más útiles posibles para los clientes. De esta manera, no se realizan gastos superfluos en características que no interesan realmente.

- **Lograr adecuarse a los estándares de calidad definidos previamente**

Los empresarios deben estar en constante comunicación con sus clientes para saber si los productos creados eran lo que querían. De esta manera, se puede saber si el producto o servicio ha cumplido las expectativas del comprador.

- **Aplicar la mejora constante**

Una vez que se haya terminado un producto o servicio, se debe examinar cómo se ha hecho. De esta forma, la siguiente versión del producto podrá tener los errores mejorados, de tal forma que siempre se siga avanzando más en el camino de la calidad.

- **Considerar la calidad como una inversión**

Juran creía que la calidad era la parte más importante de todo negocio, ya que traía muchos beneficios consigo. A pesar de que pueda ser difícil conseguir la mayor calidad en lo que se hace, con ella se consigue fidelizar clientes, aumentar los beneficios, y ser más competitivos que las empresas rivales.

Trilogía de Juran

Por otra parte, Juran creó tres pasos que se deben seguir para conseguir la mayor calidad posible en todas las empresas. Estos tres pasos son conocidos como la “Trilogía de Juran”, y son los siguientes:

- **Planificar la calidad**

Para conseguir los mejores resultados, se debe trabajar previamente en los siguientes puntos: saber quiénes son los clientes y qué necesitan concretamente, desarrollar un producto que satisfaga esas necesidades, planear cómo se va a llevar a cabo ese producto, y comunicar este plan al equipo encargado de producirlo.

- **Control de calidad**

El segundo paso una vez que se ha planeado todo el proceso de creación del producto es supervisar que efectivamente se está realizando de la mejor manera. Para ello, hay que tener en cuenta tres puntos: evaluar el comportamiento del producto en el mundo real, compararlo con las especificaciones previas, y trabajar para eliminar las diferencias.

- **Mejora de la calidad**

De nuevo relacionado con la idea de la mejora constante, una vez que se haya creado un producto se deben llevar a cabo una serie de pasos para asegurar que la próxima vez el proceso vaya a ser todavía más eficaz.

Estos pasos son los siguientes: crear la infraestructura que permita la mejora, identificar puntos concretos en los que puede haber un aumento de la calidad, asignar un equipo de expertos a esta tarea, y proporcionarles todos los recursos y formación que puedan necesitar para llevar la calidad del producto creado al siguiente nivel. (Rodríguez, 2020, p. 1)

2.1.3.3 Calidad de la atención

Según (Àlvarez, et. Al (2021) la calidad de la atención médica consiste en “otorgar atención médica al usuario con oportunidad, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, que permita satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas” (p. 3).

La calidad en un servicio de salud abarca diferentes factores físicos, técnicos y científicos, administrativos, de comunicación y relaciones humanas entre otros, la calidad obliga a mejorar todos los agentes que contribuyen a una satisfactoria atención y a su vez permite que el personal no tenga alteraciones emocionales por privación de alguna necesidad para el normal desenvolvimiento del ofertante.

La calidad de un servicio se juzga como un todo, sin disociar sus componentes. Al asegurar la calidad se permite que las actividades que se realiza sean adecuadas para el momento en que se están realizando, donde la unidad de todos los ofertantes se traduce en compromiso de todos, lo que hace aflorar una profunda amistad entre los componentes de la organización que lo lleva a un ambiente armonioso en la institución (Boada, et. al, 2019, p. 5).

Las cualidades más importantes del aseguramiento de la calidad son:

- Un medio para hacer las cosas bien la primera ocasión.
- Representa un sentido común administrativo.
- Es la responsabilidad de todos.
- Desencadena la unión entre los trabajadores y el afecto por la institución

Es una óptima ayuda para la productividad, lo que permite que la oferta que se intenta presentar traiga un producto que beneficie al usuario.

Atributos de Calidad de atención

Para evaluar la calidad de la atención es importante, tener en cuenta los atributos que caracterizan una buena atención de la salud. Estos son con sus respectivos conceptos los siguientes:

Oportunidad. - Respuesta a una necesidad de salud en un tiempo que implique menor riesgo y mayor beneficio para la persona o la población.

Eficacia. - Uso correcto de las normas, protocolos y procedimientos en la gestión y prestación de servicios de salud individual y colectiva.

Integralidad. - Acciones dirigidas a la persona, su familia, la comunidad y el ambiente en un proceso que contiene los momentos de promoción de la salud, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.

Accesibilidad. - Condiciones necesarias para que las personas puedan obtener servicios de salud individual y colectiva, disminuyendo las barreras geográficas, socioeconómicas, organizativas y culturales.

Seguridad. - Condiciones en el establecimiento que garanticen a los usuarios, acceso a servicios sanitarios básicos para prevenir riesgos en él y medio ambiente.

Respeto al usuario o buen trato. - La forma amable, cordial y empática, que se pone de manifiesto durante el proceso de atención-interacción entre el proveedor y el usuario, donde prima el respeto a sus derechos y valorando su cultura y condiciones individuales.

El término trato adecuado se refiere a lo que sucede cuando los servicios de salud actúan en consideración de las expectativas y preferencias de los usuarios en aquellos aspectos de su

relación con el personal de determinado servicio que no necesariamente es médico. Para facilitar la medición del trato, el usuario debe participar en la toma de decisiones relacionadas con su salud; tener el control de quién tiene acceso a la información sobre su salud; requiere recibir toda la información que necesita sobre su estado de salud y tratamiento; que tenga un trato humano, que goce de todos sus derechos y no reciba agravios a su dignidad; su atención sea pronta; que el tiempo transcurrido entre la búsqueda de atención y la provisión del servicio no genere riesgos o molestias a más de las que ocasionó la búsqueda de atención; que las características físicas de la unidad de servicio, como limpieza, amplitud e iluminación, sean apropiadas; que el usuario reciba atención sin perder el contacto con su entorno social; donde el usuario pueda seleccionar al proveedor primario del servicio.

2.1.3.4 Evaluación de la calidad.

En realidad, el usuario mira el sector más débil de la cadena de calidad para juzgar todo el engranaje. Se debe estar presto a la necesidad de mirar todos los componentes del servicio, como piezas claves y proveer los recursos, así como el entrenar al personal de todos los niveles en las más variadas actividades.

La evaluación constante implica el ejercicio permanente no solo de auditoría de la calidad en todos los aspectos, sino la identificación de los factores de error y detallar inmediatamente las medidas correctivas.

Los usuarios cada vez demuestran su exigencia en el sentido de que exista la calidad garantizada en todos los servicios de salud en especial sobre la forma de prestar los servicios como un derecho adquirido, fruto de las reformas socioeconómicas en proceso.

2.1.3.5 Modelo de Evaluación de Calidad

Para la medición de la calidad se han utilizado diversos modelos. El que se ha aplicado en la presente propuesta se sustenta en el desarrollado por Donabedian, que propone abordar

la calidad a partir de tres dimensiones, la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno, en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud.

Para efectos del análisis y evaluación de la calidad se utiliza el enfoque sistémico diferenciando tres áreas, a saber: la estructura, los procesos y los resultados. La estructura se refiere a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros.

Los procesos corresponden al contenido de la atención y a la forma como es ejecutada dicha atención. Los resultados representan el impacto logrado con la atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.

2.1.3.6 Satisfacción del cliente

Medir la satisfacción del Cliente significa tratar de entender, mediante el uso de juicios cuantitativos y cualitativos, el nivel de superposición entre la calidad percibida y la calidad prometida: las desviaciones representarán la NO calidad. Para ser eficaces, los procesos de análisis de la satisfacción del Cliente deben formar parte de sistemas de adquisición de datos capaces de alimentar la estrategia de mejora continua (Pincay & Parra, 2020, p. 10). El índice de satisfacción del Cliente es solo uno de los indicadores que la dirección debe considerar para tomar las decisiones, o sea una de las fuentes de análisis para las decisiones de mejora.

Las razones de la necesidad de cambio son varias, pero dos son las que se mencionaran en este contexto. En primer lugar, los estándares alcanzados a lo largo del tiempo tienden a deteriorarse, por lo tanto, es necesario desarrollar actividades al menos para mantener el valor de las normas que se ha alcanzado anteriormente (Pelayo & Ortiz, 2018, p. 3). En segundo lugar, el Cliente se ha acostumbrado a lo largo de los años al valor de los estándares que ha

adquirido, por lo que tiende a querer cada vez más: presenta nuevas necesidades por esa tendencia natural a la insatisfacción congénita que los seres humanos llevan por dentro.

Por ambas razones, es necesario promover actividades de mejora con el objetivo de mantener el valor establecido para el estándar o, más desafiante, de mejorar dentro de un programa de tiempo definido. El desarrollo de las organizaciones va de la mano con este camino generalizado que alterna intervenciones para mejorar las acciones de mantenimiento.

La satisfacción del Cliente es la clave para una mejora continua ya que facilita la identificación de áreas críticas en las que intervenir con prioridad: se trata de una herramienta de gestión que puede ser un poderoso estímulo de aceleración y orientación para cambiar los aspectos organizativos, culturales y técnicos (Garmendia, 2019, p. 6). Los datos de satisfacción del Cliente deben permitir:

- Superar el autorreferencialismo, es decir, creer, erróneamente, que el punto de vista del prestador de servicios sea mejor que el del Cliente que lo recibe.
- Pasar de las sensaciones a la medida y reflexionar sobre la base de datos y los hechos, en lugar de las impresiones y sentimientos.
- Dirigir la cultura interna al servicio del Cliente desde su perspectiva, una experiencia útil y educativa para cualquier persona que trabaje dentro de una organización.
- Motivar a las personas poniéndolas en las condiciones necesarias para comprender mejor la utilidad de su papel y el propósito de sus esfuerzos. (Paride, 2017, p. 5-6)

2.1.3.7 Medición de la Satisfacción

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

Según (Kotler, et al., 2017), la satisfacción del cliente es la respuesta del cliente que evalúa sus expectativas anteriores y el rendimiento real del servicio. Internacionalmente se ha tomado a la satisfacción del cliente como un componente muy valioso para que una organización sea considerada competitiva, por otro lado, la lealtad de por vida del cliente con el servicio ofrecido depende en gran medida de su satisfacción (Kotler, et al., 2017), asimismo, la calidad del servicio se ha identificado como estrategia clave para un mayor nivel de satisfacción del cliente por lo cual, la satisfacción del cliente como la percepción de la calidad del servicio tienen un impacto positivo en la intención de recompra del cliente. La calidad del servicio es una herramienta efectiva para mantener a los clientes leales a una organización, la lealtad es una actitud y un comportamiento específico. Asimismo, la lealtad del cliente ha sido un elemento importante para aumentar la rentabilidad de la empresa, también, la lealtad del cliente se ha definido como un compromiso profundamente arraigado para volver a comprar o volver a patrocinar un producto preferido de manera consistente en las futuras influencias situacionales y los esfuerzos de marketing que podrían causar un cambio de comportamiento (Kotler, et al., 2017, p. 104). Sin importar el tipo de medición que se realice, se ha demostrado que la calidad se relaciona positivamente con la satisfacción y lealtad de los clientes.

Por otro lado, la lealtad de comportamiento refleja la respuesta positiva del cliente para repetir la compra de un producto o servicio en particular, es decir, los clientes que son leales a una institución financiera gastan mucho más que otros clientes. Es por ello por lo que varios estudios confirmaron que la lealtad en el sector bancario se ha atribuido en función de la satisfacción del cliente. (Ramírez, et al., 2020, p. 332)

Servicio de salud

Los servicios de salud son uno de los sectores fundamentales de la sociedad y la economía. La OIT refrenda los principios fundamentales del derecho humano a la salud y a la protección social. Proporcionar protección social de la salud e igualdad de acceso a una

atención de salud de calidad tiene considerables efectos positivos en la salud individual y pública, además de potenciar el crecimiento económico y el desarrollo (Salas, 2021, p. 4).

Es importante tener en cuenta que los servicios de salud no contemplan sólo el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades o trastornos. También abarcan todo lo referente a la prevención de los males y a la difusión de aquello que ayuda a desarrollar una vida saludable.

La mayoría de los países cuenta con servicios de salud públicos y privados. Los servicios públicos de salud son gestionados y financiados por el Estado, mientras que los servicios privados de salud se brindan a través de empresas que tienen fines de lucro (Quiroga, 2019, p. 10).

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

El sector privado comprende entidades con fines de lucro (hospitales, clínicas, dispensarios, consultorios, farmacias y empresas de medicina prepagada) y organizaciones no lucrativas de la sociedad civil y de servicio social. Los seguros privados y empresas de medicina prepagada cubren aproximadamente a 3% de la población perteneciente a estratos de ingresos medios y altos. Además, existen cerca de 10000 consultorios médicos particulares, en

general dotados de infraestructura y tecnología elementales, ubicadas en las principales ciudades y en los que la población suele hacer pagos directos de bolsillo en el momento de recibir la atención.

2.1.3.8 La Calidad en los servicios de salud

La Organización Mundial de la Salud (OMS), por su lado, define la calidad en salud como “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”. (UNIR, 2021, p. 1)

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades.

En los últimos decenios se han descrito diferentes elementos de la calidad. Actualmente hay un consenso evidente en cuanto a los servicios sanitarios de calidad, que deben ser:

Eficaces: proporcionarán servicios de salud basados en datos probatorios a quienes los necesiten;

Seguros: evitarán lesionar a las personas a las que dispensen atención;

Centrados en la persona: dispensarán atención adecuada a las preferencias, las necesidades y los valores personales, en el marco de servicios sanitarios que se organizan en torno a las necesidades de la persona;

Oportunos: reducirán los tiempos de espera y las demoras, que en ocasiones son perjudiciales, tanto para los que reciben la atención como para los que la prestan;

Equitativos: dispensarán una atención cuya calidad no variará por motivos de edad, sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión, situación socioeconómica, idioma o afiliación política;

Integrados: dispensarán una atención coordinada a todos los niveles y entre los distintos proveedores que facilite toda la gama de servicios sanitarios durante el curso de la vida; y

Eficientes: maximizarán los beneficios de los recursos disponibles y evitarán el despilfarro.

El aseguramiento de calidad es la disposición y utilización adecuada de actividades planificadas, recursos económicos, materiales y humanos, procesos, documentaciones; de todos los elementos necesarios para que las tareas y operaciones se desarrollen, asegurando calidad en los resultados, minimizando al máximo las fuentes de error.

En el aseguramiento de la calidad la responsabilidad más importante está asignada no solo al jefe de servicio o de sección, sino que también las individualidades deben ser tomadas en cuenta. Las personas que son parte de la institución de salud deben tener en cuenta que el usuario ve todas las funciones de los personeros de salud, observan incluso el trato en la atención y si hay deficiencias, va a incidir en la calidad de la institución de salud.

La Atención Médica debe tener oportunidad, que el paciente salga satisfecho de sus necesidades de salud, reciba un trato digno, amable y respetuoso; con personal suficiente y preparado para otorgar la atención que requiere, que se disponga de los recursos suficientes para lograr que la atención se otorgue en un ambiente adecuado.

El usuario espera que la atención no sea interrumpida, que el trato sea personalizado, amable, con un mobiliario cómodo. La evaluación de la calidad de la atención médica se centra no solo en la información contenida en el expediente clínico, también es importante la disponibilidad y capacidad profesional o técnica del mismo, congruente con el nivel de la atención que se otorgue, la obtención de resultados de la atención conforme con el objetivo de la misma y todo ello dentro de un marco de trato social y humanitario, así como del adecuado balance que debe existir entre la calidad y la eficiencia en la prestación de los servicios, ya que los recursos no son ilimitados y sus costos son cada vez mayores, tanto en nuestro país como en países más ricos.

El aseguramiento de la calidad es una actitud constante, sostenida por la motivación, mística del personal, adecuadamente seleccionado, preparado y consciente para hacer todas las cosas bien, como deben llevarse a cabo en una institución.

2.1.3.9 Satisfacción de los Usuarios

La satisfacción del usuario es una dimensión e indicador de calidad de atención brindada en los servicios de salud, conocer su nivel posibilita evitar errores y reafirmar fortalezas para desarrollar un sistema de salud que ofrezca la atención de calidad que demandan los usuarios (Hernández, 2021, p. 3).

La (Organización Panamericana de la Salud (OPS), 2021), refiere que “la satisfacción implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el

comportamiento del producto o servicio. Depende de muchos factores como las experiencias previas, las expectativas e información recibida de otros usuarios y de la propia organización de salud.

Los primeros estudios de satisfacción del usuario solo evaluaban las características del producto como su principal atributo, para medir el retorno de la inversión en función de su impacto en el bienestar de los usuarios de esos servicios. En este sentido, la satisfacción es vista como el resultado de un proceso de percepción de la información que media entre las expectativas del usuario y lo que recibe de los servicios de salud. Visto así, la calidad de la atención ofrecida en una institución sanitaria es percibida por las características del proceso de atención: relaciones interpersonales, contenido y tiempo de la consulta, comportamiento del examen físico y el diagnóstico; a través de sus resultados en salud, las características de sus estructuras físicas, humanas y organizacionales, así como por las condiciones relacionadas con la accesibilidad.

En la actualidad han aparecido instrumentos que contienen indicadores preestablecidos para evaluar la calidad de los servicios de información, a continuación se presentan los más difundidos.

La satisfacción del usuario es un indicador imprescindible de la calidad de la atención de los servicios de salud, incluidos los de enfermería. Para ello, se cuenta con una herramienta de calidad del servicio SERVQUAL que mide con objetividad la calidad de atención de salud según el nivel de satisfacción de los usuarios. Los datos obtenidos con esta herramienta mejoran la capacidad de las organizaciones proveedoras de servicios de salud para satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio (Febres & Mercado, 2020, p. 1).

En esencia, la satisfacción del usuario se refleja cuando se cumplen o superan sus expectativas de lo que recibe del servicio de salud. En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario, es la brecha entre la percepción y la expectativa.

En revisión realizada sobre el tema de estudio se encontró que, en Cuba, las investigaciones de evaluación de la satisfacción con la calidad de los servicios de enfermería con la escala SERVQUAL son exiguos. Por lo que en el país no se han demostrado las propiedades psicométricas de la escala en población hospitalaria, ni se han explorado factores asociados con la percepción de calidad.

LibQUAL+TM. Es un instrumento que se adaptó de SERVQUAL para apoyar la Iniciativa de Nuevas Mediciones de la Asociación de Bibliotecas de Investigación (Association of Research Libraries – ARL), esta herramienta hecha ex profeso para bibliotecas persigue los siguiente objetivos (Jativa & Gallo, 2019):

1. Fomentar una cultura de excelencia en la provisión de servicios bibliotecarios.
2. Ayudar a las bibliotecas a entender mejor las percepciones del usuario acerca de la calidad del servicio.
3. Recoger e interpretar la retroalimentación del usuario en forma sistemática y a través del tiempo.
4. Proveer a las bibliotecas de evaluaciones comparativas con sus instituciones Pares.
5. Identificar las mejores prácticas en el servicio bibliotecario.
6. Enriquecer las habilidades analíticas de los miembros del personal para interpretar y actuar sobre los datos recogidos.

El instrumento está formado por 22 afirmaciones y una caja de texto. Las 22 afirmaciones miden las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio, y están organizadas en tres dimensiones: cómo les afectan los servicios; control de la información; y la biblioteca como lugar. El usuario indica: el nivel mínimo del servicio; el nivel de servicio deseado; y la actuación percibida del servicio. Incluye afirmaciones adicionales sobre resultados de la alfabetización en información, uso de la biblioteca y satisfacción en general. Por último, aparece una opción para comentarios, que permite un análisis cualitativo.

SERVPERF. Es una escala de medición desarrollada por Cronin y Taylor, como resultado de la crítica a la escala SERVQUAL. La herramienta incluye únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño recibido del modelo SERVQUAL. Reduce por tanto a la mitad las mediciones, la aplicación de esta herramienta nos lleva a considerar que la calidad del servicio será tanto mejor cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones (Ramos, et. al, 2020, p. 1).

Al comparar estas herramientas con los modelos teóricos antes descritos, se puede percibir que las dos primeras siguen el modelo de no confirmación de las expectativas, y éste último el de la medición de la calidad percibida.

Las instituciones sanitarias que centran su trabajo en el paciente y que su prioridad es satisfacer las necesidades de este, llegarán a ser más competentes y productivas, se logrará ver todas las actividades bajo la perspectiva correcta cuando el satisfacer las necesidades del paciente se torne el principal centro de interés; cuando al interior de las organizaciones se logre entender lo descrito, estas podrán conocer con mayor claridad hacia donde van y que deberían estar haciendo, planteando su misión, metas y estrategias en términos de satisfacer al paciente que, aunadas al proceso directivo, trabajan por un bien común (Peralta, 2017, p. 15).

Muchas organizaciones creen conocer lo suficiente que es lo que desea el paciente, como ocurre en las instituciones de salud con frecuencia, donde el proveedor incluso los directivos, por el hecho de trabajar por muchos años en determinada zona, se inclinan a pensar desde su perspectiva, que saben lo que sus pacientes desean y esperan de la atención, desechando cualquier intento por obtener mayor información directamente desde los usuarios al respecto que podría ser útil para mejorar la calidad de los servicios que se brindan.

La calidad del servicio tiene carácter subjetivo debido en gran parte a las relaciones interpersonales que se establecen entre los proveedores de la atención y los usuarios de la misma, pero también a las facilidades y comodidades que en conjunto intentan dar respuesta a las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios (Jaramillo, et. al, 2020). Este carácter subjetivo hace que la calidad del servicio se caracterice por su incertidumbre, variabilidad y dificultad de medición, no obstante, se han diseñado diferentes técnicas e instrumentos que buscan medirla.

2.2 Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

Art. 366.- El financiamiento público en salud será oportuno, regular y suficiente, y deberá provenir de fuentes permanentes del Presupuesto General del Estado. Los recursos públicos serán distribuidos con base en criterios de población y en las necesidades de salud.

El Estado financiará a las instituciones estatales de salud y podrá apoyar financieramente a las autónomas y privadas siempre que no tengan fines de lucro, que garanticen gratuidad en las prestaciones, cumplan las políticas públicas y aseguren calidad, seguridad y respeto a los derechos. Estas instituciones estarán sujetas a control y regulación del Estado.

Reglamento sistema unificado información de organizaciones sociales

CAPITULO II

Derechos y Obligaciones de las Organizaciones Sociales

Art. 6.- Derechos de las organizaciones sociales.- Sin perjuicio de los derechos garantizados en la Constitución y la Ley, las organizaciones sociales tendrán derecho a:

1. Solicitar a las autoridades competentes la asistencia técnica y capacitación pertinente para la promoción y fortalecimiento de la organización social, y para el acceso a la información pública;

2. Acceder a través del portal web del SUIOS a la documentación e información pública de su organización y de las demás organizaciones sociales con las limitaciones establecidas en la Constitución y la Ley;

3. Recibir información sobre la participación conjunta del Estado con las organizaciones sociales sobre el diseño, ejecución y control de los programas y/o proyectos de cogestión en beneficio de la colectividad; y,

4. Promocionar y difundir los programas, proyectos o actividades que realicen o en los que participen en beneficio del interés público (Reglamento sistema unificado información de organizaciones sociales, 2016, p. 2).

Art. 7.- Obligaciones de las organizaciones.- Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras disposiciones normativas, las organizaciones sociales tendrán las siguientes obligaciones:

1. Cumplir con la Constitución, la Ley, sus estatutos y más disposiciones vigentes;

2. Organizar, sistematizar y conservar toda la documentación e información necesaria y relevante, para el buen gobierno de la organización;

3. Entregar a la entidad competente del Estado la documentación e información establecida en este Reglamento en forma completa y clara, incluyendo la que se genere en el futuro como consecuencia de la operatividad de la organización social;

4. Promover y fortalecer la organización social;

5. Cumplir las obligaciones asumidas con el Estado y con la sociedad, para el diseño, ejecución y control de programas y proyectos en beneficio de la colectividad;

6. Rendir cuentas a sus miembros a través de sus directivos o a la persona responsable para el efecto, al menos una vez por año, o por petición formal de una tercera parte o más de ellos. La obligación de los directivos de rendir cuentas se cumplirá respecto del período de sus funciones aun cuando estas hubieren finalizado;

7. Contribuir en el ámbito de sus objetivos, para el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, especialmente de aquellos sectores que hayan sido excluidos o discriminados;

8. Ejercer el control y supervisión sobre el funcionamiento y cumplimiento de sus obligaciones estatutarias, a través de sus propios órganos de fiscalización y control interno; y,

9. Respetar el derecho de sus asociados o de quienes por residir en una determinada jurisdicción o poseer una determinada calidad laboral, institucional, gremial, ocupacional o profesional específicas, relacionadas directamente con el objeto o la naturaleza y/o los fines de la organización, tienen el interés legítimo de participar en ella (Reglamento sistema unificado información de organizaciones sociales, 2016, p. 2).

2.3 Marco conceptual

Atención al cliente: Pineda y Ramírez (2017) “diseño, aplicación y manejo de canales de comunicación establecidos por una organización, con los cuales buscan interactuar o tener contacto directo con sus clientes y de esta forma poder ofrecerles el mejor servicio y que satisfagan sus necesidades ilimitadas” (p. 18).

Calidad. - La OMS la conceptualiza como: Servicio de diagnóstico terapéutico más adecuado para conseguir una atención sanitaria, teniendo en cuenta todos los factores y además el conocimiento del paciente y servicio médico y lograr los mejores resultados con el mínimo riesgo, la mayor satisfacción del usuario y el uso eficiente de los recursos.

Calidad de servicio. - Se considera como el cumplimiento de un servicio en satisfacer las necesidades y deseos de los clientes; esta se puede medir desde distintos enfoques, siendo desde el punto de vista del usuario el más reconocido (Maggi, 2018).

Satisfacción. - En definida como la “La medida de atención sanitaria y el estado de salud resultante cumple con las expectativas del usuario” (Pedraza et al., 2018, p. 79). La satisfacción como respuesta emocional del usuario frente a la atención médica, es un indicador confiable para evaluar la calidad de la atención.

Percepción. - es un proceso por el cual un individuo “selecciona, organiza e interpreta los estímulos para integrar una visión significativa y coherente del mundo que lo rodea”. Por lo que los usuarios toman decisiones sobre la base de lo que perciben, más que sobre la base de la realidad objetiva.

Capacidad de respuesta. – Manera de medir la disposición o capacidad que posee una entidad o un individuo al brindar su ayuda, opinión o de reaccionar ante una determinada situación que se le presente, la cual generalmente se refiere a la ayuda brindada a una persona

externa, sin que esta sea pedida, es decir en la buena voluntad de ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido.

2.4 Hipótesis y variables

2.4.1 Hipótesis general

La evaluación de la calidad del servicio en la prestación de información que se brinda incidirá en la satisfacción del usuario externo en una entidad no lucrativa del cantón Milagro, período 2020-2021.

2.4.2 Hipótesis particulares

HP1: Los fundamentos teóricos en gestión de calidad inciden en la atención al usuario externo que acude a una entidad no lucrativa.

HP2: Las expectativas y percepciones de la calidad de atención inciden en la satisfacción de los usuarios externos que acuden a una entidad no lucrativa.

HP3: La mejora de la calidad de atención influye en los servicios que presta una entidad no lucrativa para alcanzar la satisfacción del usuario externo.

2.4.3 Variables

Variables hipótesis generales

Independiente: evaluación de la calidad del servicio.

Dependiente: satisfacción del usuario externo

Variables de las hipótesis particulares

Independiente: fundamentos teóricos

Dependiente: atención al usuario externo

Independiente: expectativas y percepciones de la calidad

Dependiente: satisfacción de los usuarios externos

Independiente: mejora de la calidad de atención

Dependiente: servicios

2.4.4 Operacionalización de las variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables independientes y dependientes

Variable	Conceptualización	Dimensión	Indicador	Instrumento
Evaluación de la calidad del servicio	La evaluación de la Calidad del Servicio permite conocer la opinión de los clientes sobre los diferentes atributos del servicio que contribuyen a su satisfacción	<ul style="list-style-type: none">• Calidad• Teoría del control total de calidad• Calidad de la atención• Evaluación de la calidad	Servicio brindado /Número de evaluaciones realizadas	Encuesta Entrevista
Satisfacción del usuario externo	Es una dimensión e indicador de calidad de atención brindada en los servicios de salud, conocer su nivel posibilita evitar errores y reafirmar fortalezas para desarrollar un sistema de salud que ofrezca la atención de calidad que demandan los usuarios	<ul style="list-style-type: none">• Satisfacción del cliente externo• Medición de la Satisfacción• Servicio de salud.• La Calidad en los servicios de salud• Satisfacción de los Usuarios externos	Nivel de atención/calidad de servicio	Encuesta

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

El trabajo investigativo enfocado en la evaluación de la calidad en la prestación de información que se brinda en la satisfacción del cliente requirió un estudio exploratorio, descriptivo, cuantitativo y cualitativo, tipos de investigación que fueron conceptualizados para su posterior explicación de la aplicación de cada una.

Investigación exploratoria

Este tipo de investigación se pone en práctica, con la finalidad de establecer puntos fundamentales de la problemática planteada que sirven para desarrollar procedimientos acordes al estudio propuesto. La utilidad de esta investigación radica en los resultados encontrados, para de esta manera ampliarse a otras líneas de investigación que conlleven a los supuestos a su comprobación (Hernandez, 2009).

A través de esta investigación se describió cada una de las variables que intervienen en el tema planteado, recurriendo a información teórica de fuentes primarias y secundarias, generando credibilidad en el planteamiento de las hipótesis, las mismas que serán verificadas con los resultados obtenidos de la técnica aplicada y así determinar cómo es prestación de información que se brinda al usuario externo en una entidad no lucrativa.

Investigación descriptiva

Consiste en conocer ampliamente los hechos, causas, hábitos, entre otros aspectos que tienen que ver con el universo objeto de estudio, para analizar problemáticas de índole social, relacionando las variables que forman parte de un tema específico (Hernández, 2009).

Identificados los problemas se establecieron las hipótesis, que sirvió en el desarrollo de un informe que sirvió en el análisis de los resultados obtenidos del grupo objetivo, con el objetivo de Determinar la calidad del servicio en la prestación de información que se brinda en la satisfacción de los usuarios externos en una entidad no lucrativa del cantón Milagro, período 2021-2022.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Características de la población

La población meta en la que se centró el presente proyecto corresponde a los usuarios externos que acuden a una entidad no lucrativa de salud en el cantón Milagro así como al personal administrativo, quienes se encargan de direccionar los diferentes servicios que se oferta a la ciudadanía.

3.2.2 Delimitación de la población

El presente trabajo requirió de dos poblaciones, para verificar las hipótesis planteadas, debido a la importancia del tema, y sobre todo porque está orientado a solucionar un problema social.

La población número uno corresponde a un grupo de usuarios externos que acuden a una entidad no lucrativa de salud en el cantón Milagro (2880), mientras que la población dos se centró en el personal administrativo (5); y operativos que corresponde al personal médico (20).

3.2.3 Tipo de muestra

En cuanto al tipo de muestra este trabajo requiere la muestra probabilística, debido a que se conoció específicamente el número exacto de personas a quienes se les aplicará una técnica investigativa, por tener la misma posibilidad de ser parte de este estudio.

Cálculo de la muestra.

Población usuarios externos (2640)

$$n = \frac{Npq}{(N-1) \frac{E^2}{Z^2} + pq}$$

$$n = \frac{2880 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{2880 \cdot \frac{0,0025}{3,92} + 0,25}$$

$$n = \frac{2880 \cdot 0,25}{2879 \cdot 0,0025 + 1,00}$$

$$n = \frac{720}{7,20 + 1,00}$$

$$n = \frac{720}{8,20}$$

$$n = \frac{720}{2,13}$$

$$n = 337$$

n: tamaño de la muestra.

N: tamaño de la población

p: 0,5 posibilidades de ocurrencia de un evento

q: 0,5 posibilidad de no ocurrencia de un evento.

E: 0,05 error de la estimación.

Z: 1,96 nivel de confianza 95%.

3.3 Métodos y técnicas

3.3.1 Métodos

Método cuantitativo

Este método expresa en términos matemáticos el fenómeno estudiado y me permite hacer un análisis estadístico de la información obtenida de la técnica utilizada y así conocer la realidad en cuanto a la calidad del servicio en la prestación de información al usuario externo.

Método Cualitativo

Por medio de este método se recogerá los discursos completos de las áreas involucradas en la prestación de información al usuario externo y porque este método indaga que piensan las personas cercanas al fenómeno estudiado.

3.3.2 Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó en el trabajo investigativo fue la encuesta. A continuación se procedió a su conceptualización.

Encuesta.- Esta técnica es importante ya que permite a través de un grupo de preguntas prediseñadas a obtener información directa de un grupo de personas que están involucradas en una problemática en estudio, en este caso una porción de la población primaria (usuario externo).

Entrevista.- Es una técnica que sirvió de gran aporte en la recolección de información al personal administrativo que labora en una entidad no lucrativa de salud, quienes son los responsables de llevar a cabo la gestión interna.

Instrumento.- Este acompaña a la encuesta a través de un cuestionario que fue diseñado de acuerdo con las necesidades del estudio. Cabe mencionar que la elaboración del cuestionario se tomó como referencia a uno aplicado en un trabajo de tesis realizado por (Villalva & Barahona, 2017, p. 1), el mismo que fue sujeto a modificaciones de acuerdo a las variables de esta investigación.

Alfa de Cronbach

Los datos pasaron por un proceso de confiabilidad de las pruebas, es así como se procedió a realizar el muestreo de los participantes, los cuales ascienden a 337, que después pasaron los datos al programa estadístico SPSS en donde se realizó un análisis de validación

para obtener el nivel de confiabilidad por medio del análisis de Alfa de Cronbach que proporcionaron una puntuación de validez y confiabilidad de .890 de todos los ítems. Con los datos validados se procedió con la recolección de datos de los participantes restantes.

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.733	.890	9

Se instruyó al encuestado que debe marcar cada una de las alternativas de los ítems, de lo contrario no se hará válida el cuestionario del participante. Todas las preguntas del cuestionario están codificadas con valores 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 dependiendo de las alternativas de cada pregunta. El encuestado debe asegurarse de marcar cada alternativa de acuerdo con su experiencia.

3.4 Propuesta de procesamiento estadístico de la información

Los datos recabados del proceso de encuesta pasaron por un proceso de tabulación, el mismo que se llevó a cabo en el programa SPSS, en donde se utilizó tablas y gráficos en forma de pastel y barras, se realizó tablas cruzadas y chi cuadrado para determinar la relación entre las variables). En cuanto a la obtención de datos estos fueron recolectados a través del navegador web google Chrome.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis de la situación inicial

La calidad del servicio dentro de una institución sin fines de lucro se la ha considerado una de las bases para fidelizar a los usuarios, es así como en los últimos tiempos se ha dado mayor prioridad a la evaluación del servicio con respeto a la atención a los usuarios, puesto que desde siempre ha existido un debate sobre el concepto y metodologías de medición, por eso se considera trascendente la visión de los usuarios sobre los servicios, valorándolo como elementos clave que permiten mejorar la atención de los usuarios.

La calidad del servicio, a través de la satisfacción que puede generar, influye sobre la lealtad de los usuarios y la prosperidad económica de las organizaciones. En consecuencia, los responsables de las organizaciones están interesados en conocer los elementos de la calidad determinantes de las percepciones positivas de los clientes. Dentro del sector de la salud, la calidad del servicio resulta fundamental para hacer frente con éxito a los nuevos tiempos.

En otras palabras, los directivos y responsables deben gestionar internamente una mentalidad de servicio y gestionar eficazmente las prácticas organizacionales para asegurar que las actitudes y comportamientos del personal de contacto proporcionen un servicio de calidad.

Dentro de este contexto, se ha considera necesario la aplicación de técnicas investigativas para recabar información referente a la evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario en una entidad no lucrativa del cantón Milagro. A continuación se presenta los siguientes resultados.

4.2 Análisis comparativo, evolución tendencia y perspectiva.

1.- ¿El personal de la institución informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir para la atención en consulta externa y demás servicios?

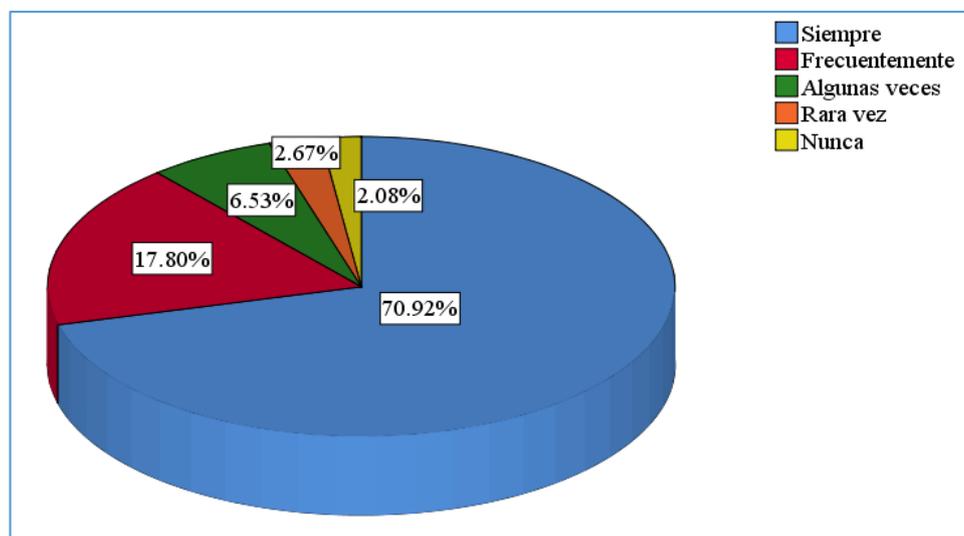
Tabla 3 Criterio sobre la forma de informar, orientar para la atención en consulta externa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	239	29.2	70.9	70.9
	Frecuentemente	60	7.3	17.8	88.7
	Algunas veces	22	2.7	6.5	95.3
	Rara vez	9	1.1	2.7	97.9
	Nunca	7	.9	2.1	100.0
	Total	337	41.1	100.0	
Perdidos	Sistema	482	58.9		
Total		819	100.0		

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado por: El autor

Figura 1 Criterio sobre la forma de informar, orientar para la atención en consulta externa



Análisis

El 70.92% de los encuestados manifestaron que El personal de la institución informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir para la atención en consulta externa y demás servicios, mientras que 17.8% indicó que frecuentemente, el 7.5% algunas veces. La información demuestra que existe comunicación con el usuario externo en cuanto a los servicios y pasos que deben seguir para ser atendido.

2.- ¿Se respeta su turno de atención?

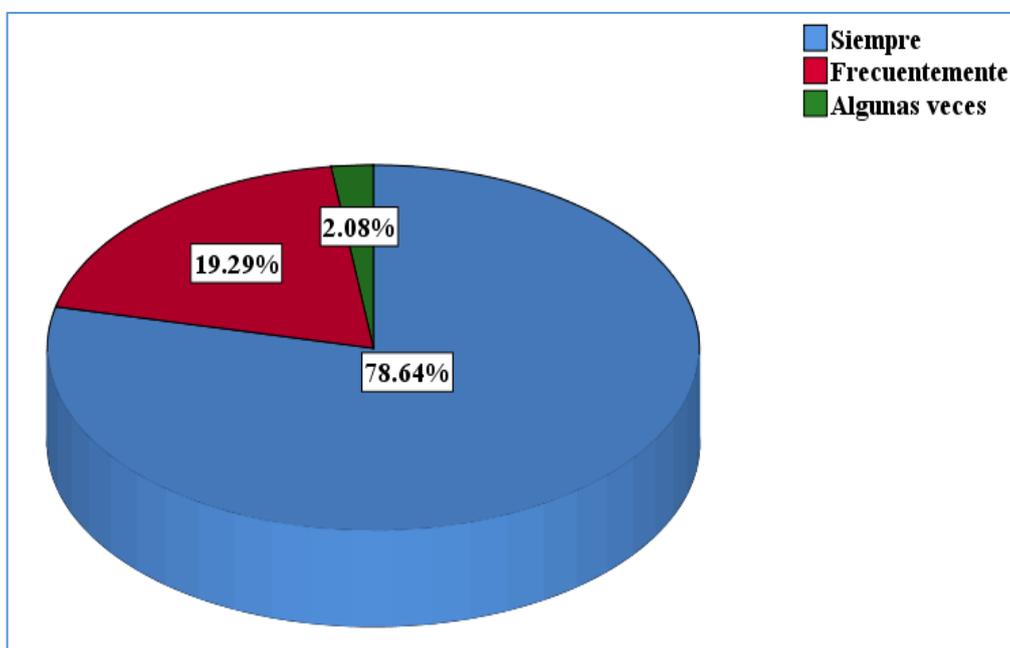
Tabla 4 Criterio sobre el turno de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	265	32.4	78.6	78.6
	Frecuentemente	65	7.9	19.3	97.9
	Algunas veces	7	.9	2.1	100.0
	Total	337	41.1	100.0	
Perdidos	Sistema	482	58.9		
Total		819	100.0		

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado por: El autor

Figura 2 Criterio sobre el turno de atención



Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos el 78.64% indicó que siempre se respeta el turno, el 19.29% frecuentemente y el 2.08% algunas veces. Los datos recabados demuestran que los turnos solicitados por los usuarios externos son respetados, es decir, que en esa parte no se presenta problemas, lo cual es un punto a favor por parte de la organización de la entidad no lucrativa.

3.- ¿Usted encuentra turno disponible y los obtiene con facilidad?

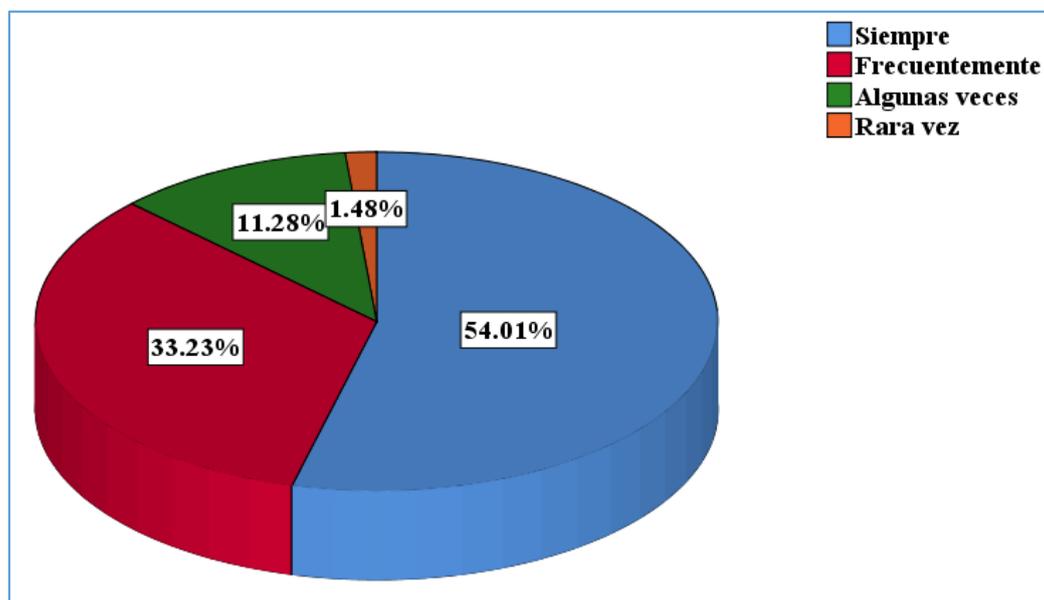
Tabla 5 Obtención de turnos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	182	22.2	54.0	54.0
	Frecuentemente	112	13.7	33.2	87.2
	Algunas veces	38	4.6	11.28	98.5
	Rara vez	5	.6	1.48	100.0
	Total	337	41.1	100.0	
Perdidos	Sistema	482	58.9		
Total		819	100.0		

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado por: El autor

Figura 3 Obtención de turnos



Análisis

El 54.01% de los encuestados manifestaron que encuentra turno disponible y los obtiene con facilidad, el 33.23% indicó que frecuentemente, 11.28% algunas veces y el 1.48% rara vez. Los resultados obtenidos demuestran que existe un porcentaje de los usuarios que siente cierto grado de inconformidad por no encontrar disponibilidad de turnos.

4.- ¿El tiempo de atención en consulta con su médico es aproximadamente de 20 minutos?

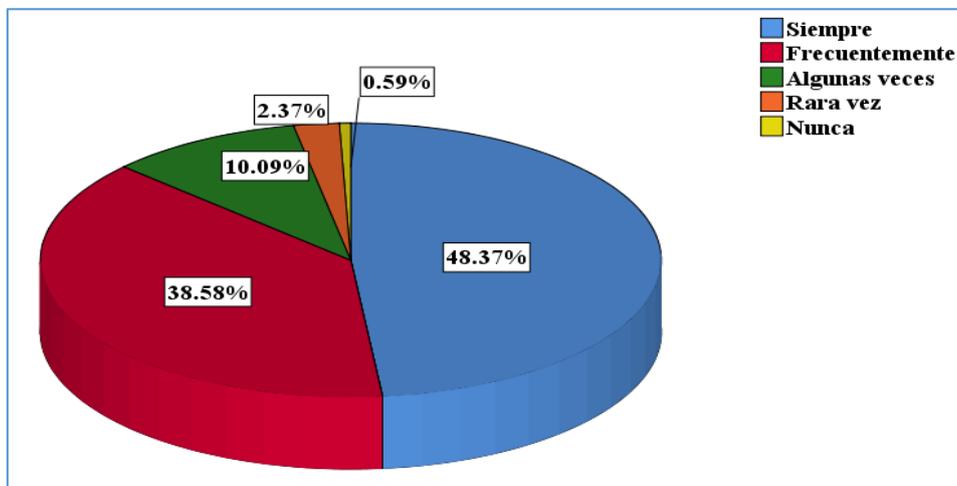
Tabla 6 Tiempo de atención con su médico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	163	19.9	48.4	48.4
	Frecuentemente	130	15.9	38.6	86.9
	Algunas veces	34	4.2	10.1	97.0
	Rara vez	8	1.0	2.4	99.4
	Nunca	2	.2	.6	100.0
Total		337	41.1	100.0	
Perdidos	Sistema	482	58.9		
Total		819	100.0		

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado por: El autor

Figura 4 Tiempo de atención con su médico



Análisis

El 48.37% afirmó que el tiempo de atención con el médico es de aproximadamente 20 minutos, el 38.58% indicó que frecuentemente, pero el 10.09% manifestó que algunas veces, el 2.37% rara vez y el 0.59% nunca. El tiempo es un aspecto importante puesto que el médico debe brindar toda la información al paciente sobre su condición de salud, aclarando sus dudas en un lenguaje en que ellos puedan entender sobre todo como debe tomarse la medicina entre otros aspectos.

5.- Marque el parámetro de atención al cliente que utiliza el personal de la institución.

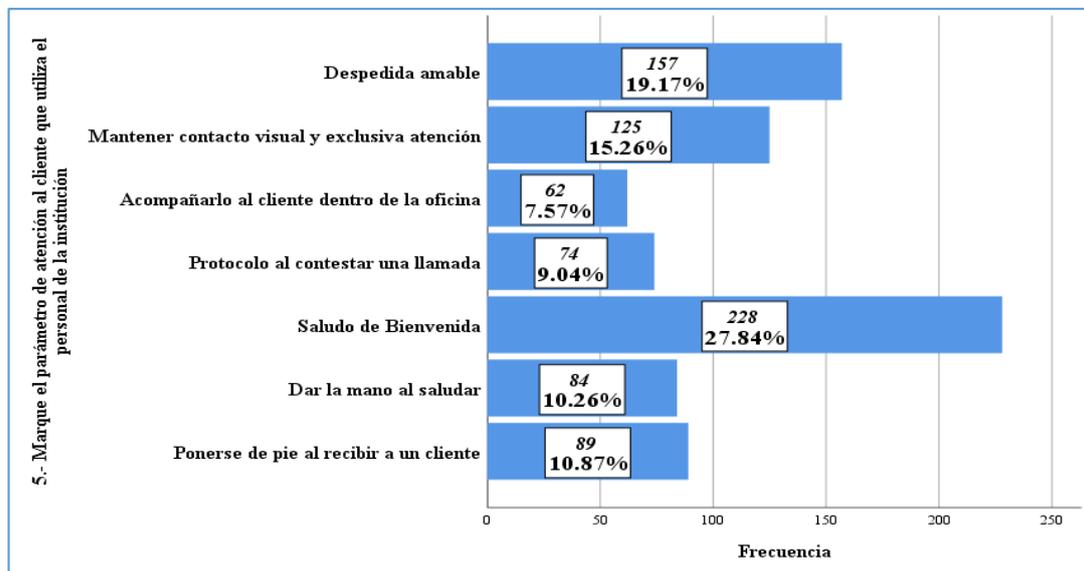
Tabla 7 Parámetro de atención al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ponerse de pie al recibir a un cliente	89	10.9	10.9	10.9
	Dar la mano al saludar	84	10.3	10.3	21.1
	Saludo de Bienvenida	228	27.8	27.8	49.0
	Protocolo al contestar una llamada	74	9.0	9.0	58.0
	Acompañarlo al cliente dentro de la oficina	62	7.6	7.6	65.6
	Mantener contacto visual y exclusiva atención	125	15.3	15.3	80.8
	Despedida amable	157	19.2	19.2	100.0
	Total	819	100.0	100.0	

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado por: El autor

Figura 5 Parámetro de atención al cliente



Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos uno de los parámetro de atención al cliente que utiliza el personal de la institución es el saludo de bienvenida (27.84%), el 19.2% despedida amable y el 15.3% indicó que mantienen el contacto visual y exclusiva atención. En cuanto a la atención el personal trata de dirigirse de la mejor manera para que el paciente sienta seguridad y confianza.

6.- ¿Recomendaría esta casa de salud?

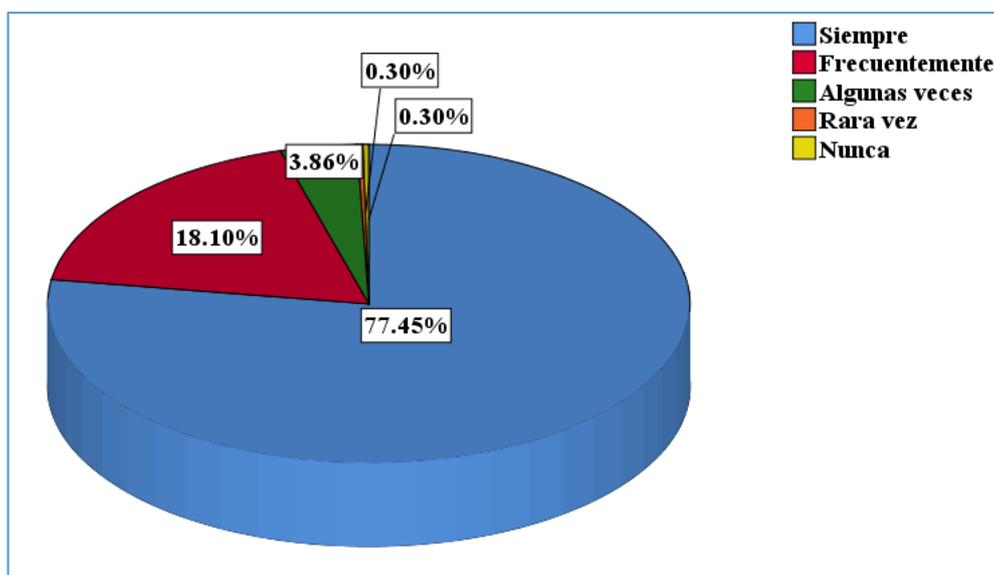
Tabla 8 Recomendación de la entidad lucrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	261	31.9	77.4	77.4
	Frecuentemente	61	7.4	18.1	95.5
	Algunas veces	13	1.6	3.9	99.4
	Rara vez	1	.1	.3	99.7
	Nunca	1	.1	.3	100.0
	Total		337	41.1	100.0
Perdidos	Sistema	482	58.9		
Total		819	100.0		

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado por: El autor

Figura 6 Recomendación de la entidad lucrativa



Análisis

Según los datos de la gráfica el 77.45% recomendaría a la entidad no lucrativa, el 18.1% indicó frecuentemente, el 3.86% algunas veces, el 0.3% rara vez y nunca. Los datos recabados demuestran que existe un alto porcentaje de usuarios externos están satisfechos con el servicio recibido, sin embargo, existe una parte no menos importante que no está a gusto con la atención brindada.

7.- ¿Piensa usted que la institución debe aplicar mejoras en la calidad de atención al usuario externo?

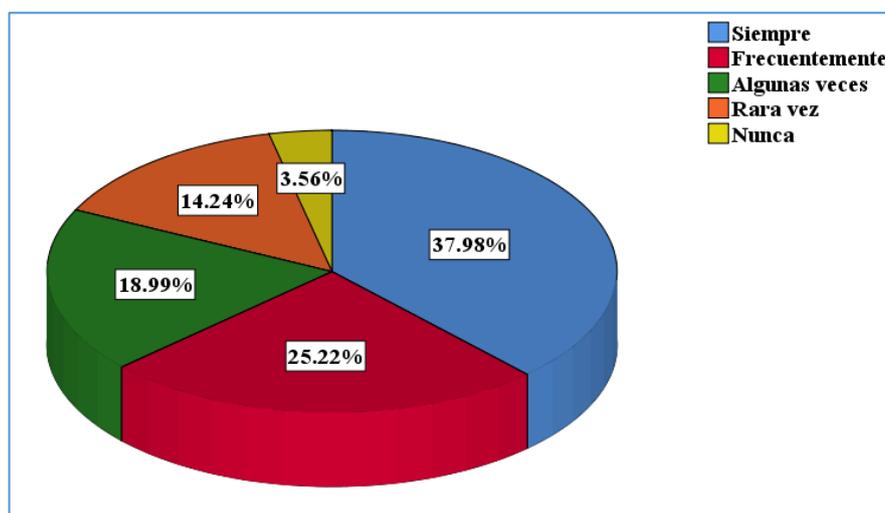
Tabla 9 Criterio sobre mejoras en la calidad de atención al usuario externo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	128	15.6	38.0	38.0
	Frecuentemente	85	10.4	25.2	63.2
	Algunas veces	64	7.8	19.0	82.2
	Rara vez	48	5.9	14.2	96.4
	Nunca	12	1.5	3.6	100.0
	Total	337	41.1	100.0	
Perdidos	Sistema	482	58.9		
Total		819	100.0		

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado por: El autor

Figura 7 Criterio sobre mejoras en la calidad de atención al usuario externo



Análisis

El 37%98 de los encuestados manifestaron que la institución debe aplicar mejoras en la calidad de atención al usuario externo, el 25.22% que se lo debe hacer de forma frecuente, el 19% alguna veces, el 14.2% rara vez y el 3.6% nunca. La información obtenida demuestra que la gran parte de los encuestados prefieren que se genere cambios en cuanto a la atención.

8.- ¿Cuál de las siguientes alternativas considera usted que se debe implementar para mejorar la calidad del servicio?

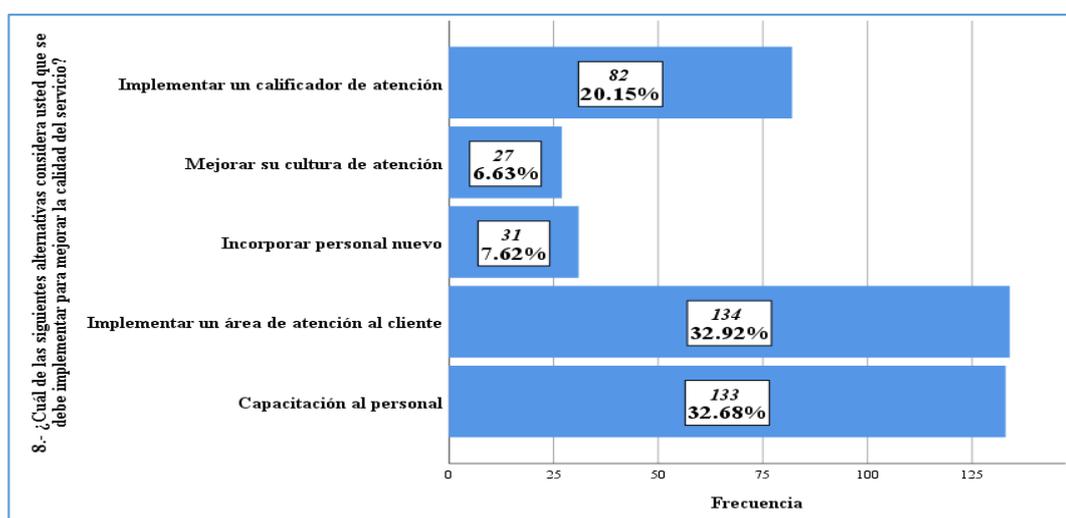
Tabla 10 Alternativas para mejorar la calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Capacitación al personal	133	16.2	32.7	32.7
	Implementar un área de atención al cliente	134	16.4	32.9	65.6
	Incorporar personal nuevo	31	3.8	7.6	73.2
	Mejorar su cultura de atención	27	3.3	6.6	79.9
	Implementar un calificador de atención	82	10.0	20.1	100.0
	Total	407	49.7	100.0	
Perdidos	Sistema	412	50.3		
Total		819	100.0		

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado por: El autor

Figura 8 Alternativas para mejorar la calidad del servicio



Análisis

El 32.9% manifestó que implementar un área de atención al cliente es una buena alternativa de mejora, el 32.7% se inclinó por capacitación al personal, el 20.1% un calificador de atención, el 7.6% incorporación de personal nuevo y el 6.6% mejorar su cultura de atención. Las sugerencias de los usuarios son importantes, puesto que son ellos quienes conocen más que es lo que necesita la entidad no lucrativa en cuanto a la atención.

9.- ¿El valor de su consulta y demás servicios de la institución de acuerdo con otras instituciones de salud de su alrededor, ¿cómo las considera?

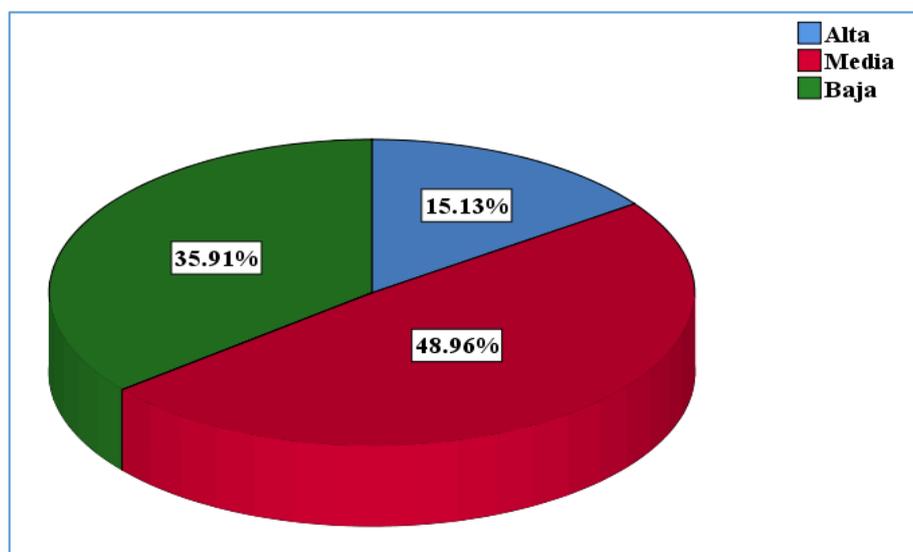
Tabla 11 Criterio sobre el valor de su consulta y demás servicios en relación con otras instituciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta	51	6.2	15.1	15.1
	Media	165	20.1	49.0	64.1
	Baja	121	14.8	35.9	100.0
	Total	337	41.1	100.0	
Perdidos	Sistema	482	58.9		
Total		819	100.0		

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado por: El autor

Figura 9 Criterio sobre el valor de su consulta y demás servicios en relación con otras instituciones



Análisis

El 49% indicó que el valor de su consulta y demás servicios de la institución de acuerdo con otras instituciones de salud de su alrededor la consideran media, el 35.9% indicó que es baja mientras que el 15.1% afirmó que es alta. La información proporcionada demuestra que definitivamente la entidad no lucrativa debe tomar en consideración las alternativas de mejora sugeridas por los usuarios externos.

Entrevista al personal operativo

	1.- ¿Qué se debería implementar dentro de la Institución para mejorar la calidad del usuario?	2.- ¿Considera usted que el acondicionamiento de las áreas que presta sus servicios profesionales son óptimas para su atención y buen desempeño?	3.- ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que se presentan cuando brinda su atención al usuario?	4.- ¿Son tomadas en consideración sus sugerencias por el personal administrativo para la mejora de atención al usuario?	5.- ¿Considera UD. Que la Institución aplica de manera acertada su cultura y objetivo institucional para alcanzar sus metas cumpliendo la satisfacción del usuario?
Área de Dermatología	<p>1.- Una historia clínica más técnica, puesto que la actual historia clínica tiene varias falencias por ejemplo no se encuentran varios cie 10 y estos diagnósticos nos lleva tiempo y retrasa la atención al siguiente usuario.</p> <p>2.- Adquirir una planta de luz porque cuando se va la energía no tenemos absceso a la historia clínica del paciente y por lo tanto retrasa la atención del usuario.</p>	Es buena	<p>1.- Cuando se va la luz</p> <p>2.- Cuando me han borrado archivos en la computadora que son para atención al usuario.</p>	Si cuando se ha presentado la ocasión	Si
Área de Pediatría	Consejería de prevención	Si están bien adecuadas	Ninguna	Siempre	En todo momento
Área de ecografía	Más especialidades	Si	Ninguno	Si	Sí
Área de ecografía y ginecología	Sala de espera más grande y confortable	Si	Sala de espera y calor	Si escucha pero todo ser aprobado por matriz	Si

Área de Medicina Interna	Implementar un área de hidratación o infusión parenteral ambulatoria. Un área de procedimientos ambulatorios. Un área de emergencia o de reanimación.	Sería mucho óptimo si se integra las computadoras a la red para la impresión de las órdenes de laboratorio o las recetas	La pérdida del sistema mientras se atiende y eso causa la pérdida de la información tipada justo en el momento del corte del servicio.	Pues claro que si siempre	Son muy receptivos con mis sugerencias dadas
Área de Cardiología	Contar con una impresora digital para emitir la receta. Negatoscopio para ver radiografía, silla.	No, en Milagro los consultorios son pequeños e incómodos el mobiliario no es el idóneo y sufrimos ruido excesivo de la calle, además de que la sala de espera no tiene las condiciones necesarias.	Contar con impresoras láser para emitir las recetas de forma rápida y con calidad. Negatoscopios en los consultorios para ver las radiografías. Mejorar el mobiliario de los consultorios. Mejorar las condiciones del centro: en Milagro en los consultorios molesta el ruido de la calle y la sala de espera está expuesta.	Claro que si	Si
Área de Psicología Clínica	Charlas educativas	Por supuesto que sí.	No he tenido mayor problema cuando he atendido a los usuarios.	Claro que si	Si
Área de Cardiología	Cambiar o reconstruir la sede del centro.	No	Consultorios demasiados pequeños que impiden la ubicación de una camilla de exámenes y la movilización de personas en sillas de rueda. Sala de espera de pacientes de privacidad, con exposición a las	Si, el Ing. Hugo es excelente directivo.	Si

			inclemencias del tiempo, maleantes y molestos pedidores de limosna y vendedores callejeros.		
Área de Medicina General	Implementar área de información al usuario.	Si	Ninguno	Poco frecuente	Si cumple.
Área de Nutrición	Más información sobre los servicios que ofrece la institución.	Si	Ninguna	Si	Si
Área de Ginecología	Contar con más especialidades	Si	Frecuentemente problemas en el sistema	Si se toma en consideración los requerimientos	Si aplica
Área de Pediatría	Incrementar más especialidades	Si	Que los pacientes no quieren cumplir con el protocolo de atención no respetando el número de personas del consultorio.	Si	Si cumple.
Área de Traumatología	Servicio de atención al cliente	Si	Falta de prevención por parte del usuario.	Si	Si
Área de Ginecología	Se necesita más especialidades	Falta más acondicionamiento dentro del área de ginecología.	Ninguno	No son tomadas porque se necesita direccionamiento al usuario.	Si
Área de Medicina General	Contratar más especialidades	Si	Ninguno	Claro que si	No se preocupan

Área de Laboratorio Clínico	Mesa de información para el usuario.	Si	No hay buen direccionamiento para el usuario	Poco frecuente	Si cumple.
Área de Psicología	Un tipo de bar y cafetería para los pacientes o familiares que acompañan y pueden disfrutar la espera con un frasco o café.	Correcto	N/A	Correcto	Correcto
Área de Otorrinolaringología	Más especialidades	Debería haber más áreas	Orden y respeto	Si	Considero que si es verdad
Área de Urología	Fomentar difusión de los servicios de la institución	Si	Ninguno	Si	Si aplica
Área de Pediatría	Cambio de mobiliario en sala de espera (asientos cómodos)	Si	Ninguno	Si	Si

Entrevista la personal administrativo

	1.- ¿Qué área o especialidad usted considera que existe mayor queja por parte del usuario?	2.- ¿De acuerdo con su percepción cuáles con considera usted que son los tiempos de respuesta para resolver requerimientos?	3.- De acuerdo con la experiencia con los usuarios ¿De qué manera considera usted que se da respuestas a los requerimientos de los usuarios externos?	4.- Según su criterio ¿Cuáles cree usted que son el área donde se percibe mejor actitud en la calidad del servicio?	5.- ¿Según su percepción indique en qué áreas invierte más en programas de capacitación?	6.- ¿Qué mejoras considera necesario para optimizar la calidad de atención de los usuarios?
Área de Administración	En ninguna	Inmediatos cuando los maneja directamente la administración en Milagro, cuando se necesita aprobación de matriz tarda un poco más por temas de aprobación por la centralización.	De manera inmediata	Todas	Poca inversión de capacitación	Implementar un área de recepción de atención para una información más efectiva sin que tenga el usuario que realizar columnas en caja para dar información.
Área de Enfermería	Urología	Inmediato	En todas	En todas	No intervienen en capacitación	Área de recepción para atender llamadas
Área de caja	Ninguna	Son inmediatos	Información	Todas	Todas	Ninguna

Área de dependencia de farmacia	En el área médica	Intermedios	Inmediatos	Área administrativa	Ninguna	Tener especialidades, tener suelto en las cajas.
Área de Enfermería	En pocas ocasiones en el área médica, pero se origina porque en los pacientes no se reportan en el área de enfermería para revisar la información en el sistema.	Inmediato	Inmediato	En todas	En el área administrativa muy poco se invierte	Un área de recepción de llamadas externas porque dejamos de atender al paciente presente por dar indicaciones de los horarios y los servicios al paciente de la llamada.

4.3 Resultados

Análisis de las encuestas

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios externos gran parte de ellos afirmaron que el personal de la institución informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir para la atención en consulta externa y demás servicios, a más de ello indicaron que los turnos obtenidos por ellos son respetados en su mayoría, sin embargo un 9% de ellos manifestaron lo contrario.

En cuanto a los turnos de atención la mayoría de los encuestados manifestaron que siempre encuentran disponibilidad, pero una parte minoritaria indico que a veces pueden conseguir un turno, esto se origina por la gran demanda que tiene la institución sin fines de lucro.

Los resultados según los parámetros de atención al cliente que utiliza el personal de la institución los encuestados manifestaron que reciben el saludo de bienvenida por lo general, siempre reciben una despedida amable, mantiene el personal un contacto visual y una exclusiva atención, ente otros. Según lo mencionado los encuestados indicaron con un 77.4% que si recomendaran a la entidad, sin embargo, consideran que se debe aplicar mejorar en la calidad de atención al usuario externo.

Entre las alternativas que los usuarios externos consideran que se debe implementar en la institución para mejorar la calidad del servicio un área de atención al cliente como primera alternativa, seguido por la capacitación al personal y como tercera alternativa la implementación de un calificador de atención. De acuerdo con los resultados obtenidos la implementación de un área de atención al cliente es la mejor alternativa para mejorar la atención al usuario externo y así poder orientar de la mejor manera atendiendo con mayor efectividad a toda la clientela.

Análisis de los resultados de la entrevista

De acuerdo con la información proporcionada por el personal operativo la mayoría considera que se debería mejorar en la atención al usuario externo. Consideran además que se debe acondicionar mejoras en ciertas áreas de la entidad dotando de equipos médicos puntuales necesarios que hacen falta para brindar una mejor calidad en la atención; así también la mejora de enlace de internet para evitar que se borre la información tipada en la historias clínicas del sistema y esto haga perder un recurso valioso como el tiempo generando como resultado tardanza en la atención de los siguientes consultas en espera. También afirmaron que todas las sugerencias dadas por ellos si son tomadas en consideración por parte del área administrativa.

En cuanto a los resultados de la entrevista del área de administración indicó que deberían mejorar en el área médica, sin embargo argumentaron que no existen problemas en ninguna área percibiendo mejor actitud. El personal de enfermería considera que se debería implementar un área para la atención de los usuarios externos para que las llamadas sean receptadas específicamente por esta área ya que en la actualidad son atendidas las llamadas entrantes por el personal de enfermería y esto haga que al contestar no den agilidad para la derivación de los usuarios.

4.4 Verificación de las hipótesis

Hipótesis general

La evaluación de la calidad del servicio en la prestación de información que se brinda incidirá en la satisfacción del usuario externo en una entidad no lucrativa del cantón Milagro, período 2020-2021.

Independiente: evaluación de la calidad del servicio.

Dependiente: satisfacción del usuario externo

Tabla 12 Tabla cruzada-hipótesis general

		¿Cuál de las siguientes alternativas considera usted que se debe implementar para mejorar la calidad del servicio?					Total
		Capacitación al personal	Implementar un área de atención al cliente	Incorporar personal nuevo	Mejorar su cultura de atención	Implementar un calificador de atención	
1.- ¿El personal de la institución informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir para la atención en consulta externa y demás servicios?	Siempre	33.9%	33.9%	6.7%	5.0%	20.5%	100.0%
	Frecuentemente	26.7%	30.0%	8.3%	8.3%	26.7%	100.0%
	Algunas veces	36.4%	22.7%	4.5%	13.6%	22.7%	100.0%
	Rara vez	33.3%	22.2%	11.1%	11.1%	22.2%	100.0%
	Nunca	28.6%	57.1%			14.3%	100.0%
Total		32.6%	32.6%	6.8%	6.2%	21.7%	100.0%

Nivel de Significancia: Alfa = 0.05 o 5%

Estadístico de prueba a utilizar: CHI Cuadrada

Valor de P o significancia:

Tabla 13 Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9.220 ^a	16	.904
Razón de verosimilitud	9.445	16	.894
Asociación lineal por lineal	.358	1	.550
N de casos válidos	337		

a. 15 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,44.

Como el valor de “p” es menor que 0.05 (en nuestra prueba resultó ,904) se afirma, que si existe relación entre las variables, por lo tanto, que el personal brinde una aceptable asistencia a los usuarios externos, estos consideran que se debe implementar un área de atención al cliente para mejorar la calidad de atención.

HP1: Los fundamentos teóricos en gestión de calidad inciden en la atención al usuario externo que acude a una entidad no lucrativa.

Independiente: fundamentos teóricos

Dependiente: atención al usuario externo

Tabla 14 Tabla cruzada-HP1

		¿Piensa usted que la institución debe aplicar mejoras en la calidad de atención al usuario externo?					Total
		Siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Rara vez	Nunca	
Marque el parámetro de atención al cliente que utiliza el personal de la institución	Ponerse de pie al recibir a un cliente	42.9%	26.2%	11.9%	14.3%	4.8%	100.0%
	Dar la mano al saludar	42.4%	18.2%	18.2%	21.2%		100.0%
	Saludo de Bienvenida	38.1%	22.7%	23.7%	10.3%	5.2%	100.0%
	Protocolo al contestar una llamada	52.6%	23.7%	10.5%	13.2%		100.0%
	Acompañarlo al cliente dentro de la oficina	37.5%	18.8%	25.0%	18.8%		100.0%
	Mantener contacto visual y exclusiva atención	30.6%	34.7%	16.3%	12.2%	6.1%	100.0%
	Despedida amable	29.0%	27.4%	22.6%	17.7%	3.2%	100.0%
Total		38.0%	25.2%	19.0%	14.2%	3.6%	100.0%

Nivel de Significancia: Alfa = 0.05 o 5%

Estadístico de prueba a utilizar: CHI Cuadrada

Valor de P o significancia:

Tabla 15 Prueba chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20.260 ^a	24	.682
Razón de verosimilitud	23.168	24	.510
Asociación lineal por lineal	1.476	1	.224
N de casos válidos	337		

a. 11 casillas (31,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,57.

Como el valor de “p” es menor que 0.05 (en nuestra prueba resultó ,682) se afirma, que si existe relación entre las variables, por lo tanto, los parámetros de atención al cliente que utiliza el personal de la institución es aceptable, sin embargo, los usuarios externos consideran necesario aplicar mejoras en la calidad de atención al usuario externo.

HP2: Las expectativas y percepciones de la calidad de atención inciden en la satisfacción de los usuarios externos que acuden a una entidad no lucrativa.

Tabla 16 Tabla cruzada- HP2

		6.- ¿Recomendaría esta casa de salud?					Total
		Siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Rara vez	Nunca	
1.- ¿El personal de la institución informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir para la atención en consulta externa y demás servicios?	Siempre	100.0%					100.0%
	Frecuentemente	36.7%	63.3%				100.0%
	Algunas veces		100.0%				100.0%
	Rara vez		11.1%	88.9%			100.0%
	Nunca			71.4%	14.3%	14.3%	100.0%
Total		77.4%	18.1%	3.9%	0.3%	0.3%	100.0%

Nivel de Significancia: Alfa = 0.05 o 5%

Estadístico de prueba a utilizar: CHI Cuadrada

Valor de P o significancia:

Tabla 17

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	610.333 ^a	16	.000
Razón de verosimilitud	353.555	16	.000
Asociación lineal por lineal	277.320	1	.000
N de casos válidos	337		

a. 17 casillas (68,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Como el valor de “p” es menor que 0.05 (en nuestra prueba resultó 0,000) se afirma, que si existe relación entre las variables, por lo tanto, el personal de la institución informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir para la atención en consulta externa y demás servicios, lo cual hace factible que sea la institución recomendada a la ciudadanía.

HP3: La mejora de la calidad de atención influye en los servicios que prestan una entidad no lucrativa para alcanzar la satisfacción del usuario externo.

Independiente: mejora de la calidad de atención

Dependiente: servicios

Tabla 18 Tabla cruzada- HP3

		¿Cuál de las siguientes alternativas considera usted que se debe implementar para mejorar la calidad del servicio?					Total
		Capacitación al personal	Implementar un área de atención al cliente	Incorporar personal nuevo	Mejorar su cultura de atención	Implementar un calificador de atención	
¿Piensa usted que la institución debe aplicar mejoras en la calidad de atención al usuario externo?	Siempre	28.9%	35.9%	7.8%	6.3%	21.1%	100.0%
	Frecuentemente	37.6%	31.8%	5.9%	4.7%	20.0%	100.0%
	Algunas veces	39.1%	26.6%	6.3%	3.1%	25.0%	100.0%
	Rara vez	27.1%	29.2%	8.3%	14.6%	20.8%	100.0%
	Nunca	25.0%	50.0%			25.0%	100.0%
Total		32.6%	32.6%	6.8%	6.2%	21.7%	100.0%

Nivel de Significancia: Alfa = 0.05 o 5%

Estadístico de prueba a utilizar: CHI Cuadrada

Valor de P o significancia:

Tabla 19 Chi-cuadrado- HP3

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14.400 ^a	16	.569
Razón de verosimilitud	14.582	16	.555
Asociación lineal por lineal	.173	1	.678
N de casos válidos	337		

a. 9 casillas (36,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,75.

Como el valor de “p” es menor que 0.05 (en nuestra prueba resultó ,569) se afirma, que si existe relación entre las variables, por lo tanto, los usuarios consideran que se debe aplicar mejoras en la calidad de atención al usuario externo, siendo el más opcional la implementación un área de atención al cliente.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Tema

Propuesta se sugiere la implementación de un área de atención al cliente en una entidad no lucrativa de salud en el cantón Milagro.

5.2 Fundamentación

El Servicio de Atención al Cliente se inserta en varias áreas de actividad. Su misión es captar y retener a los clientes, minimizando el tiempo de servicio. También participa en los cobros y en el control de la red de ventas. Al ser un área de desarrollo, debe descubrir las áreas en las que la institución debe mejorar, así como contribuir a marcar las tendencias del mercado. Actúa como fuente de información por excelencia, lo que le permite detectar rápidamente la entrada de competidores. Para marcar las pautas de su correcto funcionamiento, el Área de Atención al Cliente debe trabajar de la mano de áreas como ventas, marketing, logística, finanzas, administración y otras que la institución considere necesarias.

La función principal del servicio de atención al cliente es la relación con el cliente. En esta relación, el área debe anticipar la satisfacción de las necesidades de los usuarios, lo que requiere un alto nivel de sensibilidad y profesionalidad. Informar al cliente sobre la empresa es una función primordial del área de atención al cliente. Este departamento funciona como la cara de la empresa, y es percibido como tal por los usuarios. Al interactuar con los clientes, esta área también tiene la función de asesorar adecuadamente al usuario, para asegurar el uso correcto de los productos o servicios ofrecidos por la empresa.

La resolución de conflictos o quejas también es una función importante del área de atención al cliente. No basta con escuchar al cliente, sino que nuestra respuesta debe contener

una solución satisfactoria a la inquietud del usuario. También es función del área de atención al cliente escuchar, entender y responder a las consultas, dudas, quejas y reclamaciones de los usuarios sobre el servicio contratado o el producto recibido.

5.3 Justificación

La propuesta se justifica en base a los resultados obtenidos, donde se pudo comprobar que efectivamente la entidad no lucrativa de salud requiere de la implementación de un área de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio al usuario externo, de esa manera se podrá dar mayor celeridad a los procesos internos, es decir, brindar la información correcta, orientar y dirigir a los usuarios a las áreas respectivas para que puedan ser atendidos dentro de los horarios previstos en sus turnos. Además de hacer conocer alguna novedad o sugerencia que el usuario externo considere que se debe mejorar, esto sería un aspecto importante para fidelizar a los ciudadanos y cubrir con las expectativas de los servicios ofertados.

La institución no lucrativa ubicada en el cantón Milagro cuenta con espacio para implementar un área de atención al cliente, para lo cual en lo posterior se detallará la superficie que contará que componentes son los necesarios para poner en marcha esta área, así como los documentos y tipo de información que manejará para orientar al usuario externo de una forma eficiente y eficaz.

5.4 Objetivos

5.4.1 Objetivo general

Proponer la implementación de un área de atención al cliente en una entidad no lucrativa en el cantón Milagro.

5.4.2 Objetivos específicos

Determinar la superficie y lugar donde funcionaría el área de atención al usuario.

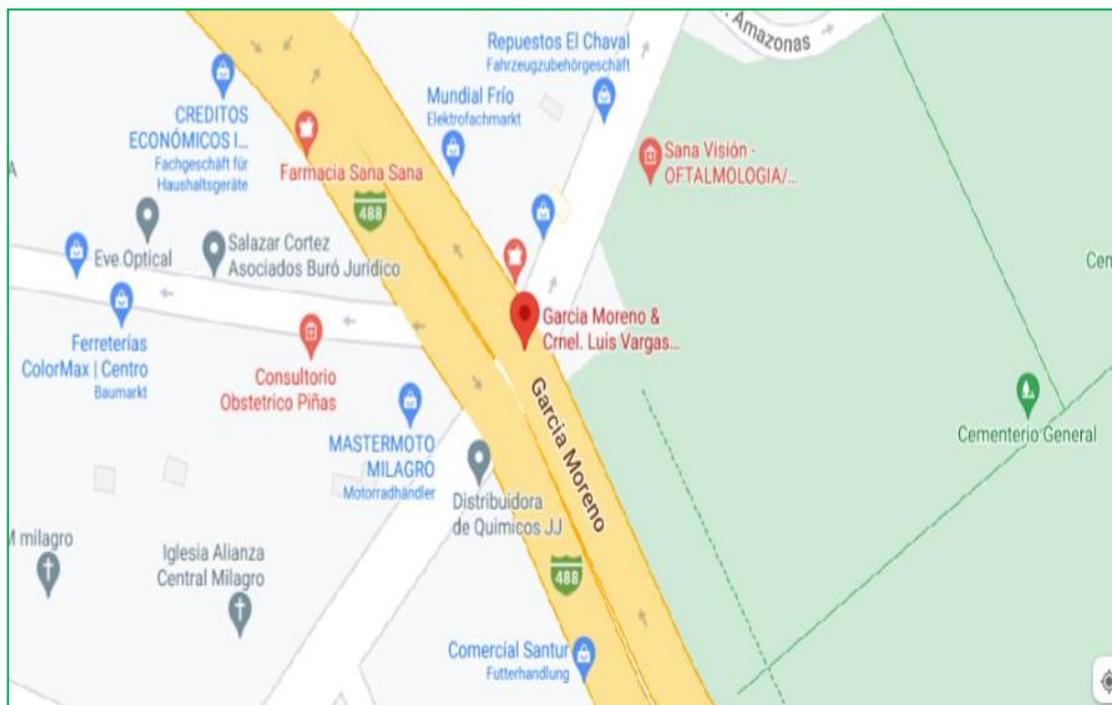
Desarrollar los componentes que formaran parte del área de atención al usuario (personal, documentación, manual de funciones, misión visión, etc.).

Estimar el presupuesto de inversión para la implementación del área de atención al cliente.

5.5 Ubicación

La propuesta se centra en una Institución no Lucrativa de salud en el cantón Milagro, específicamente en la Av. Vargas Torres y García Moreno, donde se considerado implementar un área de atención al cliente, debido a la alta demanda de pacientes.

Figura 10 Ubicación de la Institución no Lucrativa de salud.



5.6 Factibilidad

Administrativa

La gestión en el proceso de recolección de información se la efectuó a través de un debido proceso de investigación sobre la calidad en el servicio de atención al cliente, lo cual permitió abordar de forma efectiva cada una de las acciones que conllevaron a obtener datos

importantes por parte de los usuarios, personal administrativo y operativo, lo cual fue de gran aporte para el desarrollo de la propuesta.

Legal

El desarrollo del trabajo propuesta de acuerdo con la legislación ecuatoriana no cuenta con ningún tipo de restricción para poder implementarla en una Institución no Lucrativa de salud en el cantón Milagro, al contrario es una mejora que permitirá brindar una mejor atención a las personas que requieren un servicio de salud.

Presupuestaria

Como todo proyecto se incurre en gastos de gestión para poder cumplir cada una de las acciones dentro del proceso de recolección de información, sea esta bibliográfica o de campo. A pesar de que los gastos no significaron mayor inversión se realizó un detalle de los mismos en lo posterior.

Técnica

Se utilizó los recursos apropiados para procesar toda la información recolectada, lo cual facilitó el manejo de la información para el desarrollo de cada uno de los capítulos que componen este proyecto, además de utilizar elementos tecnológicos para agilizar el desarrollo de esta propuesta de implementación de un área de atención al cliente en una entidad no lucrativa de salud en el cantón Milagro.

5.7 Descripción de la propuesta

5.7.1 Actividades

El desarrollo de la propuesta para la implementación de un área de atención al cliente en una entidad no lucrativa de salud en el cantón Milagro, la necesidad de este espacio tiene como finalidad el poder orientar, guiar y brindar una amplia información al usuario sobre los

servicios que la Institución brinda, de esta manera se mantendrá una debida distribución de los usuarios a los consultorios, como laboratorio, farmacia entre otros.

La Institución cuenta con un espacio disponible para implementar el área de atención al cliente el cual cuenta con las siguientes medidas 6mts de largo x 3,5 mts de ancho como se observa en la siguiente figura.

Figura 11 Espacio disponible para la implementación del área de atención al cliente



El espacio es idóneo, estará a cargo de una persona quien brindará la información necesaria a los usuarios, proporcionándole un ticket para el servicio que soliciten, para lo cual es importante desarrollar los siguientes componentes:

Misión

Brindar una atención con calidad y calidez, superando las expectativas de los usuarios internos y externos, a través de un adecuado manejo de la información con responsabilidad y profesionalismo en el trabajo.

Visión

Satisfacer las necesidades de los usuarios como primera prioridad de la entidad, buscando siempre la mejora continua en la prestación de un excelente servicio a los usuarios con calidad y calidez.

Valores

- ✓ Respeto hacia los usuarios
- ✓ Trato personalizado
- ✓ Ética profesional
- ✓ Responsabilidad en el desarrollo del trabajo
- ✓ Transparencia en la difusión de la información
- ✓ Compromiso personal y social con los usuarios.

Importancia y utilidad del área de atención al cliente

El área de atención al cliente tiene como principales objetivos el diferenciar a la Institución dentro del mercado, además de crear una cultura corporativa de vincular al equipo de trabajo con los objetivos centrales de la entidad de salud.

Esta área es de gran importancia porque permitirá manejar el alto flujo de pacientes que acuden a la institución. El personal que estará a cargo de este espacio debe ser flexible e innovador en las ideas que ayuden a mantener una mejora continua en cuento a la atención al usuario. La importancia de esta área es de gran utilidad porque tiene relación con las siguientes áreas que conforman la entidad no lucrativa, entre ellas, esta.

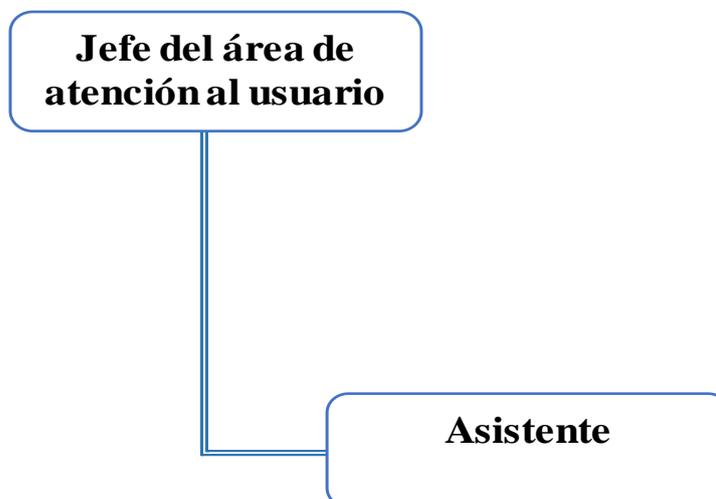
- ✓ Consulta externa
- ✓ Laboratorio
- ✓ Farmacia
- ✓ Administración
- ✓ Área operativa

Tabla 20 Políticas

	Política de atención al usuario
<p>Estar comprometidos en brindar un servicio de calidad, eficaz y oportuno que supere las expectativas de los usuarios internos y externos, a través de la identificación de oportunidades de mejora para desarrollar planes de acción por parte del equipo de trabajo idóneo con una clara orientación al usuario. Las políticas de atención con las siguientes:</p>	
<p>✓ Brindar un trato personalizado y justo al usuario en cuanto a las quejas, peticiones, sugerencias, reclamos y felicitaciones.</p>	
<p>✓ Atender al usuario es responsabilidad del personal humano de la Institución no Lucrativa de salud.</p>	
<p>✓ El personal del área de atención al cliente debe mantener un comportamiento ético y profesional.</p>	
<p>✓ Comprender e interpretar las necesidades de los usuarios.</p>	
<p>✓ Mantener una debida comunicación.</p>	
<p>✓ Contar con recursos tecnológicos para mantener una comunicación directa con los usuarios.</p>	

Nota: Se presenta las políticas del área de atención al usuario

Figura 12 Organigrama estructural del área de atención al usuario



Fuente: Elaboración propia

Funciones y estructura del área de atención al usuario

Desde el punto de vista profesional cuenta con una serie de definiciones en cuanto a sus funciones, dependiendo del sector, óptica del marketing, y cultura corporativa, debe centrarse exclusivamente en brindar una atención de calidad e información adecuada para orientar y guiar a los usuarios, de esta manera satisfacer las necesidades y fidelizar a los usuarios.

Una de las principales funciones del área de atención al usuario es brindar información sobre las solicitudes de los pacientes o familiares de una forma amplia, en donde se comunique todos los servicios que ofrece la institución y a qué áreas debe dirigirse de acuerdo con las necesidades del usuario, así como hacer un seguimiento y control hasta lograr la total satisfacción.

En lo concerniente a su estructura, esta dependerá del flujo de trabajo que se solicite en el área de atención al cliente de esta manera distribuir de forma efectiva a los pacientes a las áreas respectivas, manteniendo el contacto con los demás departamentos cuanto exista una urgencia o atención inmediata. Es así como el personal de atención al usuario podrá evitar los cuellos de botellas.

Las funciones del departamento de atención al cliente van mucho más allá de atender las quejas y problemas de los usuarios. A través de una atención proactiva y personalizada, se dedican a mantener un nivel positivo de satisfacción en las personas, ya que este factor influye directamente en la imagen de la empresa. En este artículo, hablamos sobre qué es el departamento de atención al cliente y las 12 funciones principales que deben cumplir los integrantes de esta área.

Ante lo mencionado se delimitan las responsabilidades del personal a través de la siguiente tabla:

Figura 13 Funciones y responsabilidades del personal de atención al usuario

	<h2>Funciones y responsabilidades</h2>
<p>Función básica: Es el intermediario entre el usuario y la institución, sea de forma presencial, telefónica o virtual. Tienen la responsabilidad de responder dudas, resolver problemas, informar sobre los servicios y orientar de forma efectiva a los usuarios</p>	
<p>✓ Responder a las solicitudes de los servicios al usuario.</p>	
<p>✓ Realizar un seguimiento de las consultas</p>	
<p>✓ Procesar la información y transacciones, como cancelación de turnos o cambios.</p>	
<p>✓ Resolver problemas o quejas de los usuarios.</p>	
<p>✓ Ofrecer nuevos servicios a los usuarios a través de un diálogo corto pero efectivo.</p>	
<p>✓ Brindar una atención proactiva</p>	
<p>✓ Recolectar los comentarios de los usuarios y analizarlos.</p>	
<p>✓ Comunicar las necesidades y sugerencia de los usuarios a los demás departamentos.</p>	
<p>✓ Desarrollar contenido útil a los usuarios.</p>	
<p>Perfil del cargo</p>	
<p>Un representante de servicio al cliente es la persona que se encarga de proporcionar a los usuarios información y soporte con relación a los productos o servicios que la empresa.</p>	
<p>Competencias a desarrollar</p>	
<p>1. Tolerancia: capacidad del manejo de la frustración de parte del personal.</p>	
<p>2. Empatía: habilidad de ponerse en los “zapatos del cliente” estar del “otro lado” del mostrador y reconocer las necesidades y deseos de estos.</p>	

3. Comunicación: la capacidad de establecer una relación reciproca en el manejo de la información.
4. Capacidad técnica: conjunto de conocimientos y valores empresariales que son la razón de ser de la organización.
5. Resultados: la habilidad en lograr con eficiencia y eficacia las necesidades de nuestros clientes.

Metodología de Trabajo

Para garantizar el buen funcionamiento del departamento, es necesario crear una serie de procedimientos ágiles y flexibles que faciliten la actividad y no creen problemas. La capacidad de respuesta de esta área es fundamental para el éxito de la institución, por ello, y pensando de generalistas, indicaremos todas las posibilidades de colaboración.

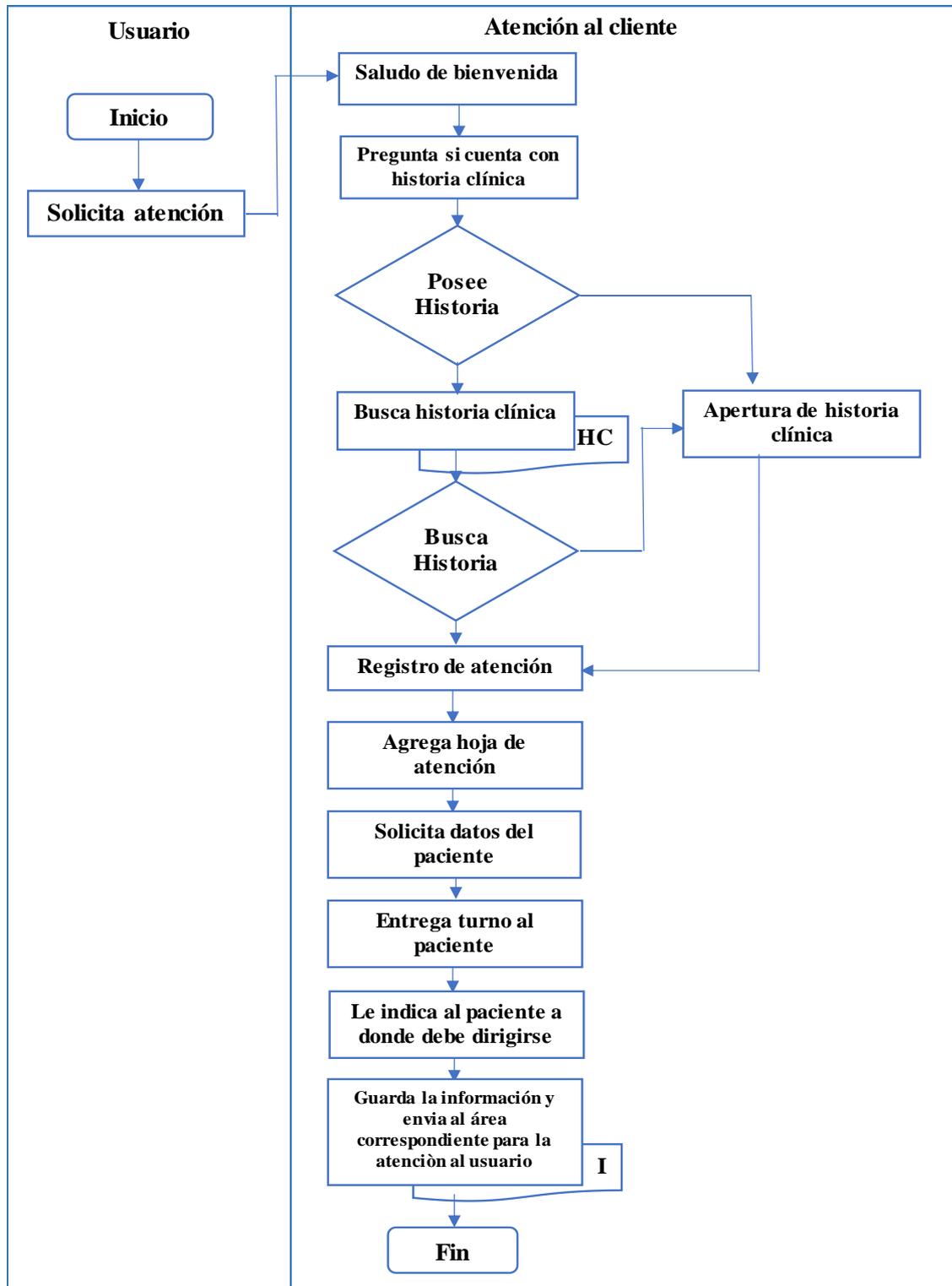
Solicitudes.- Los pedidos de atención e información pueden llegar a la institución por varias vías: teléfono, e-mail, directamente por una pauta radial o por el mismo cliente. En cualquier caso es necesario complementar una serie de datos básicos para evitar errores: nombre del cliente o número de cedula de ciudadanía, fecha de nacimiento, dirección domiciliaria, número de teléfono convencional o celular, fecha en la que requiere ser atendido, correo electrónico, otras referencias y cualquier comentario sobre su preparación para el día programado en su atención, cancelación de los servicios, horarios, etc. En la pantalla del ordenador debe haber un apartado de observaciones donde se reflejen los detalles especiales a resolver.

Solicitud de información.- Enfocar al cliente, en teoría, es el principal objetivo de las instituciones, pero muy pocas lo consiguen en la realidad, ya que a pesar de crear o subcontratar este servicio o departamento específico, el día a día nos muestra lo contrario. Esta situación contrasta con el esfuerzo que muchas empresas e instituciones están realizando para potenciar

y mejorar sus canales de comunicación con los usuarios, que cada vez son más diversos: presencial, telefónico, por Internet.

Proceso que se llevan a cabo en el área de atención al cliente

Figura 14 Flujograma



El proceso de atención al usuario inicia cuando el paciente acude a las instalaciones del puesto de salud y solicita atención médica, el personal encargado de la atención al usuario busca la historia clínica del paciente en sistema, si es un paciente nuevo abre su historia clínica y registra sus datos personales e información requerida para la creación de su historia clínica, pero si el paciente cuenta con historia clínica el personal identifica al usuario y posteriormente procede a registrar la atención solicitada por el usuario en el sistema, Se agrega la historia del paciente en la hoja de atención para luego informar a donde debe dirigirse para el registro de sus signos vitales, si el paciente no está presente al momento de ser llamado su historia clínica se coloca en la lista de espera o a su vez se en columna en la fila de los pacientes en espera para poder ser atendido. Seguidamente se remite la historia clínica al consultorio mediante la aceptación y derivación de información mediante sistema para que el profesional de la salud brinde la atención requerida al paciente, la cual se registra en la historia clínica sus antecedentes, diagnostico presuntivo o definitivo, emisión de su ordenes de exámenes y receta. Si el paciente requiere una próxima revisión o interconsulta con alguna otra especialidad, ésta es programada por el profesional del área de servicio de atención al cliente.

5.7.2 Recursos y análisis financiero

La implementación del área de atención al usuario requiere de una inversión para ser puesta en marcha, para ello, a continuación se realiza el detalle de los rubros

Tabla 21 Inversión

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo total
1	Mostrador	350,00	350,00
1	Computadora	700,00	700,00
2	Archiveros	150,00	300,00

1	Aire acondicionado	650,00	650,00
1	Sillas de espera	400,00	400,00
1	Sistema informático	1200,00	1200,00
1	Suministros de oficina	300,00	300,00
1	Varios (Pintura, instalación eléctrica, etc.)	300,00	300,00
Total			4.200,00

5.7.3 Impacto

Los usuarios actuales serían los principales beneficiados ya que es un servicio adicional el cual permitirá mejorar la comunicación efectiva de la institución de salud

Actualmente no se cuenta con el respaldo de un área de servicio al usuario y únicamente tienen la opción de recurrir al área de atención al usuario, quedando a la espera de una respuesta sin fecha estipulada.

En el sector de las instituciones de salud no lucrativas sería un factor diferenciador que hará que el voz a voz de cada uno de los usuarios de una manera muy positiva ya que brindará un excelente atención, mejor orientación y adecuada material informativo, lo cual conquistaría a nuevos pacientes que se encuentren insatisfechos con el mismo problema de servicio al paciente.

Tener un factor diferenciador en el mercado y un plus extra será un impacto muy grande y positivo para la institución, esto llevara también al crecimiento de la cartera de pacientes, mejoramiento de la imagen ante los usuarios actuales y nuevos.

La confianza que generaría la institución con sus clientes actuales seria excelente y esto permite el ingreso de nuevos clientes referidos.

5.7.4 Cronograma

Tabla 22 Cronograma de actividades

Descripción	2022							2023
	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Corrección del plan de tesis.								
Desarrollo capítulo 1								
Corrección de primera entrega								
Desarrollo capítulo 2								
Corrección segunda entrega								
Desarrollo capítulo 3								
Corrección tercera entrega								
Desarrollo capítulo 4								
Corrección cuarta entrega								
Desarrollo capítulo 5								
Corrección quinta entrega								
Presentación de borrador								
Presentación final								

5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta

La propuesta se podrá evaluar a través de indicadores, a fin de medir si los resultados obtenidos permitirán cumplir con el objetivo planteado a través de las estrategias basadas en medir la atención al usuario:

De quejas atendidas por calidad / calidez de servicio
 Vía WhatsApp

 Total, de quejas recibidas

De quejas atendidas vía Maquina de calificación + WhatsApp

 Total, de quejas recibidas

CONCLUSIONES

El trabajo propuesto ha cumplido con cada uno de los parámetros que requiere un trabajo de cuarto nivel, una vez realizado todo el levantamiento de información y aplicado las técnicas de investigación se concluye:

De acuerdo con el primer objetivo se realizó un levantamiento de información a través de diferentes referentes teóricos sobre la gestión de calidad y atención al usuario externo que acude a una entidad no lucrativa. Entre las mejoras que los autores como (Fariño et al., 2018, p. 1) consideran se debe mejorar es la atención al usuario externo, además de acondicionar ciertas áreas de la entidad dotando de equipos médicos puntuales necesarios que hacen falta para brindar una mejor calidad en la atención. De la misma manera los resultados obtenidos en la prueba resultó ,569 que afirman, que si existe relación entre las variables, por lo tanto, los usuarios consideran que se debe aplicar mejoras en la calidad de atención al usuario externo, siendo el más opcional la implementación un área de atención al cliente.

En relación con el segundo objetivo se realizó la identificación de las expectativas y percepciones de la calidad de atención de los usuarios externos que acuden a una entidad no lucrativa. (Álvarez, et. Al (2021) en cuanto a la atención el personal trata de dirigirse de la mejor manera para que el paciente sienta seguridad y confianza. De acuerdo con los resultados recabados, existe un alto porcentaje de usuarios externos según la prueba aplicada resultó ,682 que afirma, que si existe relación entre las variables, por lo tanto, los parámetros de atención al cliente que utiliza el personal de la institución es aceptable, sin embargo, los usuarios externos consideran necesario aplicar mejoras en la calidad de atención al usuario externo.

- Finalmente en el tercer objetivo se diseñó una propuesta para mejorar la calidad de atención en los servicios externos que presta una entidad no lucrativa para alcanzar la satisfacción del usuario. Según la teoría Joseph Muran es necesario aplicar la mejora constante de tal forma que se continúe avanzando por el camino de la calidad. Dentro de este contexto, los resultados obtenidos demuestran con el valor de “p” es menor que 0.05 (en nuestra prueba resultó ,569) se afirma, que si existe relación entre las variables, por lo tanto, los usuarios consideran que se debe aplicar mejoras en la calidad de atención al usuario externo, siendo el más opcional la implementación un área de atención al cliente. Por lo tanto, la propuesta es la mejor alternativa para mejorar la atención al usuario externo y así poder orientar de la mejor manera atendiendo con mayor efectividad a toda la clientela.

RECOMENDACIONES

Después de realizada la investigación y haber evidenciado desde el interior de la institución de salud la necesidad de crear un área de servicio de atención al usuario se hará la recomendación y sugerencias a cada uno de los integrantes de la junta directiva, gerente y director para proceder con la puesta en marcha del proyecto si la junta así lo considera necesario, teniendo muy en cuenta la relación costo – beneficio para la institución.

Es claro que crear un área de atención al usuario o cliente no se realiza de la noche a la mañana y es necesario estudiar a fondo la necesidad y la posibilidad de realizarlo, pero lo que se logró investigar es que actualmente está la necesidad latente de implementarla.

Se evidencio durante toda la investigación que las acciones que tienen a cargo el área administrativa no se encuentra formalizada la atención al cliente, mantenimiento y atención a quejas. Es algo que se realiza en conjunto y esto no da resultados oportunos ya que cada área tiene su idea a conveniencia propia y nunca objetiva para el cliente, esto demuestra lo necesario que es implementar el área de atención al cliente.

La investigación fue muy positiva y de resultados muy contundentes sobre los impactos de la creación del área de servicio al usuario en una institución de salud no lucrativa y se recomienda a los directivos implementar el área de atención del usuario tanto para el bien común de la organización como para el usuario externo que acude día a día y necesita un direccionamiento orientado al momento de solicitar información y que cumpla con sus expectativas en todo el proceso de atención.

Bibliografía

- Anonymous. (2018). *Historia de la calidad administrativa*. Obtenido de https://nanopdf.com/download/historia-de-la-calidad-administrativa_pdf
- Boada, et. al. (2019, p. 5). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de Investigación en Salud. Universidad de Boyacá*, 6(1). Obtenido de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>
- Crespo, J., & Càzar, F. (2019). Editorial: La calidad como verdadera meta. *Revista Revista de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Cuenca*, 8(16). Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-92742019000200007
- Deming, E. (2000). *La Calidad*. Madrid: MCGrawHill.
- Díaz, G., & Salazar, D. (2021, p. 2). *La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial*. Samborombón. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692021000100019
- Evans, J., & Lindsay, W. (2019). *Administración y control de la calidad*.
- Fariño et al. (2018, p. 1). Satisfacción de usuarios y calidad Satisfacción de usuarios y calidad de Salud de Milagro. *INSPILIP*, 2(2), 1-25. doi:: 10.31790/inspilip.v2i2.47.g52
- Febres, R., & Mercado, M. (2020, p. 1). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
- Garmendia, J. (2019, p. 6). Satisfacción y lealtad del cliente en las operaciones domésticas de las aerolíneas colombianas. *Revista Fòrum Empresarial*, 24(1). Obtenido de <https://revistas.upr.edu/images/forume/2019/v24n1/a4.pdf>

- Guadalupe, et al. (2019, p. 162-163). Satisfaction of the users and the quality of attention that is provided in the emergency area of the general hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. doi:<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Gutarra, V. (2020, p. 1). *Historia de la Calidad*. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/gutarra_m_v/cap2.pdf
- Hernández. (2021, p. 3). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4). Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
- Hernández, R. (2009). *Metodología de la investigación: Investigación descriptiva*. Madrid: McGraw Hill.
- Hernandez, R. (2009). *Metodología de la investigación: Investigación exploratoria*. Madrid: McGraw Hill.
- Hidalgo, M. F. (2019, p. 8-9). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30033/1/045%20GMC.pdf>
- Jaramillo, et. al. (2020). *Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato)*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897651>
- Jativa, M., & Gallo, J. (2019). *LIBQUAL+ TM: Evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jose-Pablo-Gallo-Leon/publication/262874293_Libqual_evaluacion_de_calidad_de_servicios_desde_la_perspectiva_del_usuario/links/571507f008ae8b7c0481ab10/Libqual-evaluacion-de-calidad-de-servicios-desde-la-perspectiva-del
- Kloter, et al. (2017, p. 104). *Marketing for hospitality and tourism*. Harlow, United Kingdom : Pearson, 2017.
- kotler, et al. (2017). *Marketing for hospitality and tourism*. Harlow, United Kingdom : Pearson, 2017.

- Matute, G. (2020, p. 8). *Evaluación de la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud mental de la zona 8*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15746/1/T-UCSG-POS-MGSS-267.pdf>
- Mejías, et. al. (2018, p. 3). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Compendium*, 21(4). Obtenido de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656/945>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2021). Satisfacción de los usuarios. *Revista Cubana de Enfermería*. Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
- Paride, B. (2017, p. 5-6). *La satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://www.themamed.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf>
- Peiró, R. (2020, p. 1). *Calidad*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>
- Pelayo, J., & Ortiz, N. (2018, p. 3). La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco. *Revista Redalyc*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v48n123/2448-7678-ia-48-123-00003.pdf>
- Peralta, A. (2017, p. 15). *Satisfacción percibida por los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo de los Tsáchilas*. Ambato-Ecuador.
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020, p. 10). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(3). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7539747.pdf>
- Prieto, J. (2020, p. 3). *Calidad: historia, evolución, estado actual y previsiones de futuro*. Madrid. Obtenido de <https://www2.uned.es/master-gestion-calidad/documentos/MASTER%20CALIDAD-TEXTOS%20DEL%20CURSO%20PARA%20EL%20ALUMNO.pdf>
- Quiroga, G. (2019, p. 10). *Características de los servicios de salud y actores sociodemográficos que influyen en la utilización de estos, de la población del área*

urbana de Conocoto en el período. Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16109/PDF%20GABRIELA%20QUIROGA%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramirez, et al. (2020, p. 332). *Retos: Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-343. doi: <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>

Ramos, et. al. (2020, p. 1). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417

Reglamento sistema unificado información de organizaciones sociales. (2016, p. 2). *Art. 6.- Derechos de las organizaciones sociales.* Quito. Obtenido de <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/Reg-SUIOS.pdf>

Rodriguez, A. (Diciembre de 2020, p. 1). *Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características.* Obtenido de <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>

Salas, J. (2021, p. 4). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1). Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/223/297>

UNIR. (Mayo de 2021, p. 1). La calidad en salud y la satisfacción del paciente. *UNIR*. Obtenido de <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,del%20paciente%20y%20del%20servicio>

Villalva, R., & Barahona, S. (2017, p. 1). *Evaluar la calidad de atención y la relación con la satisfacción del usuario externo final de la red pública integral de salud, en SOLCA Tungurahua en el servicio de hospitalización.* Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26416>

ANEXOS

MODELO DE ENCUESTA APLICADO AL USUARIO EXTERNO DE UNA ENTIDAD NO LUCRATIVA DE SALUD DEL CANTÓN MILAGRO

¿El personal de la institución informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir para la atención en consulta externa y demás servicios?

Siempre

Frecuentemente

Algunas veces

Rara vez

Nunca

2. ¿Se respeta su turno de atención?

Siempre

Frecuentemente

Algunas veces

Rara vez

Nunca

3.- ¿Usted encuentra turno disponible y los obtiene con facilidad?

Siempre

Frecuentemente

Algunas veces

Rara vez

Nunca

4. ¿El tiempo de atención en consulta con su médico es aproximadamente de 20 minutos?

Siempre

Frecuentemente

Algunas veces

Rara vez

Nunca

5.- ¿Marque el parámetro de atención al cliente que utiliza el personal de la institución?

Ponerse de pie al recibir a un cliente

Dar la mano al saludar

Saludo de Bienvenida

Protocolo al contestar una llamada

Acompañarlo al cliente dentro de la oficina

Mantener contacto visual y exclusiva atención

Despedida amable

6.- ¿Recomendaría esta casa de salud?

Siempre

Frecuentemente

Algunas veces

Rara vez

Nunca

7. ¿Piensa usted que la institución debe aplicar mejoras en la calidad de atención al usuario externo?

Siempre

Frecuentemente

Algunas veces

Rara vez

Nunca

8. ¿Cuál de las siguientes alternativas considera usted que se debe implementar para mejorar la calidad del servicio?

Capacitación al personal

Implementar un área de atención al cliente

Incorporar personal nuevo

Mejorar su cultura de atención

Implementar un calificador de atención

9.- ¿El valor de su consulta y demás servicios de la institución de acuerdo con otras instituciones de salud de su alrededor, cómo las considera?

Alta

Media

Baja

**MODELO DE ENTREVISTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA
ENTIDAD NO LUCRATIVA DE SALUD DEL CANTÓN MILAGRO**

1. ¿Qué área o especialidades usted considera que existe mayores quejas por parte del usuario?

2. ¿De acuerdo con su percepción cuales considera usted que son los tiempos de respuestas para resolver los requerimientos?

3. De acuerdo con su experiencia con los usuarios ¿De qué manera considera usted que se da respuesta a los requerimientos de los usuarios externos?

4.- ¿Según su criterio cuáles cree usted que son las áreas donde se percibe mejor actitud en calidad de servicio?

5.- ¿Según su percepción, indique en qué áreas la institución invierte más en programas de capacitación?

6.- ¿Responda que mejoras considera necesario para optimizar la calidad de atención de los usuarios?

**MODELO DE ENTREVISTA AL PERSONAL OPERATIVO DE UNA ENTIDAD NO
LUCRATIVA DE SALUD DEL CANTÓN MILAGRO**

1.- ¿Qué se debería implementar dentro de la institución para mejorar la calidad al usuario?

2.- ¿Considera Ud. que el acondicionamiento de las áreas que presta sus servicios profesionales son óptimas para su atención y buen desempeño?

3.- ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que se presentan cuando brinda su atención al usuario?

4.- ¿Son tomadas en consideración sus sugerencias por el personal administrativo para la mejora de atención al usuario?

5.- ¿Considera Ud. que la institución aplica de manera acertada su cultura y objetivo institucional para alcanzar sus metas cumpliendo la satisfacción del usuario?
