



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

INSTITUTO DE POSTGRADO

PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN DE TALENTO
HUMANO

TITULO:

**CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE
LA CLÍNICA METROPOLITANA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO
2021**

AUTOR(A):

ING. MÓNICA LORENA PANCHANA SUÁREZ

TUTOR:

Mgtr. SABINA VILLÓN PERERO

SALINAS – ECUADOR

2023

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del Componente Práctico de Examen Complexivo, titulado, **“CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CLINICA METROPOLITANA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021”**, elaborado por la Ing. Mónica Lorena Panchana Suárez, del Programa de Maestría de Gestión de Talento Humano, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magister en gestión del Talento Humano, con la modalidad de Examen Complexivo, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo práctico, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr.

PROFESOR TUTOR

AUTORIA DEL TRABAJO

Yo, Ing. Mónica Lorena Panchana Suárez,

DECLARO QUE:

El trabajo del proyecto de Investigación en modalidad estudio de caso “**CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA METROPOLITANA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021**”, previa a la obtención de Grado Académico de Magister en Gestión de Talento Humano, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas y cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Salinas, enero del 2023

AUTORA



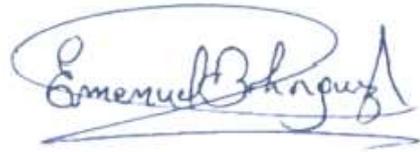
Ing. Mónica Lorena Panchana Suárez

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Ing. Hermán C. Zúñiga Muñoz, MSc.

**COORDINADOR DEL
PROGRAMA**



Ing. Emmanuel Bohórquez, Mgtr.

DOCENTE ESPECIALISTA



Ing. Carola Alejandro, Mgtr.

DOCENTE ESPECIALISTA



Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr.

DOCENTE TUTOR



Abg. Víctor Coronel, Mgtr.

SECRETARIO GENERAL

UPSE

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado especialmente a Dios, por bendecirme, por darme vida, salud, sabiduría y fortaleza durante este trayecto de mi maestría y concluirla con éxito para alcanzar mis metas.

A mis padres Elisa Suárez, Marcelino Panchana, mis hermanos y la bendición más grande y hermosa que Dios dio a mi vida, mi hijo José Gabriel Gómez Panchana, a los que amo, que gracia al apoyo incondicional de ellos, he adquirido fortalezas para luchar cada día y son la razón principal de mi inspiración y mis ganas de seguir alcanzado mis objetivos.

De manera especial, a la Mgtr. Villón Perero Sabina que supo guiarme en este trabajo investigativo y a los docentes que cada día me impartieron sus conocimientos y apoyaron para poder cumplir con mis objetivos propuestos.

Ing. Mónica Lorena Panchana Suárez

AGRADECIMIENTO

En este presente trabajo investigativo en primer lugar le doy gracias a Dios, por otorgarme salud, vida y sabiduría para concluir con satisfacción el objetivo de culminar mi trabajo de titulación de maestría.

A mis padres Elisa Suárez, Marcelino Panchana por ser mi guía y mi hijo José Gabriel Gómez que es mi mayor fortaleza para ser mejor cada día y mi fundamental apoyo en todo momento.

A mis compañeros de Maestría: Anita, Cecilia, Sonia, Fanny, Vinicio, Cristhian y Lenin que cada día me aportaron sus enseñanzas y apoyo incondicional, para seguir adelante y juntos alcanzar nuestro objetivo.

Mi agradecimiento en especial a mi tutora Ing. Sabina Villón Perero Mgtr., quien supo dar sus directrices para la realización y culminación de esta investigación, a todos aquellos docentes quienes día a día impartieron conocimientos, dejando un legado muy importante el cual se irá fortaleciendo en el transcurso de mi vida.

Ing. Mónica Lorena Panchana Suárez

INDICE GENERAL:

	PAG.
APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR	II
AUTORIA DEL TRABAJO	III
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	I
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.2 Formulación del Problema	3
1.3 Justificación.....	4
1.4 Objetivos de la investigación.....	5
Objetivo general	5
Objetivos Específicos	5
1.5 Planteamiento de la hipótesis	5
CAPITULO II	5
MARCO CONCEPTUAL	5
2.1 Antecedentes de la Investigación	5
2.2 Bases teóricas	6
2.2.1 Calidad de Servicios	7
2.2.2 Calidad relacionada con la percepción de los usuarios.	7
2.2.3 Identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios.	8
2.2.4 Determinantes de calidad y satisfacción de los servicios de salud.....	8
2.3 Satisfacción de los usuarios.....	8
2.3.1 Niveles de satisfacción de usuarios externos.....	9
2.3.2 Niveles de satisfacción de usuarios internos.....	9
2.3.3 El Respeto y Amabilidad en la atención a los usuarios.....	9

2.3.4	Tiempo de servicio y atención.....	10
CAPÍTULO III.....		10
MARCO METODOLÓGICO.....		10
3.1	Contexto de la investigación	10
3.2	Tipo de investigación	11
3.3	Diseño de la investigación.....	11
3.4	Población y muestra	12
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.6	Procesamiento de la información	13
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		13
Análisis de la encuesta realizada al personal de clínica Metropolitana		14
Análisis de las encuestas a los usuarios de la Clínica Metropolitana		17
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		22
CAPITULO IV		24
INFORME ACADEMICO		24
4.1	Título	24
4.2	Diagnóstico.....	24
4.3	Objetivos.....	25
4.3.1	Objetivos General:.....	25
4.3.2	Objetivos específicos:	25
4.4	Introducción o Fundamentación	25
4.5	Desarrollo o cuerpo del Texto	26
Modelo Servqual		26
MATRIZ DEL PLAN DE MEJORA CONTINUA POR DIMENSIONES....		30
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		35

INDICE DE TABLAS

	PAG.
Tabla 1: Grupo Poblacional	12
Tabla 2: Dimensión: capacidad de respuesta	30
Tabla 3: Dimensión Empatía.....	31
Tabla 4: Dimensión: Fiabilidad.....	32
Tabla 5: Dimensión: Tangibilidad	33
Tabla 6: Dimensión seguridad	34

INDICE DE ANEXOS:

	PAG.
Anexo 1: Matriz de Operacionalización	40
Anexo 2: Personal encuestado	41
Anexo 3: Usuarios encuestados	41
Anexo 4: Encuesta realizada al personal de la Clínica Metropolitana	42
Anexo 5: Encuesta realizada al personal de la Clínica Metropolitana	44
Anexo 6: Análisis de las Encuestas realizadas al personal de la clínica	46
Anexo 7: Análisis de las Encuestas de los usuarios	47
Anexo 8: Carta de Compromiso	49

CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CLINICA METROPOLITANA EN LA LIBERTAD, AÑO 2021

Autor:

Ing. Mónica Lorena Panchana Suárez

Tutor:

Mgr. Sabina Villón Perero

RESUMEN

En la actualidad uno de los problemas con mayor relevancia referente a una atención de salud en Ecuador, es la satisfacción de los usuarios ante los servicios recibidos, lo que se relacionan con la efectividad, eficiencia y percepción del paciente con la atención que brindan las instituciones tanto públicas y privadas. El objetivo de este trabajo investigativo es determinar como la calidad de los servicios contribuye en la satisfacción de los usuarios de la Clínica Metropolitana del cantón La Libertad. El tipo de investigación que se aplicó en este estudio fue correlacional con un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por los 16 empleados de la institución y de 1906 pacientes que normalmente acuden mensualmente; con una muestra de 320 usuarios, la recolección de la información se realizó a través de la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario mediante la escala de Likert. Los resultados evidencian que las variables están relacionadas y reflejan que existen falencias en la atención a los usuarios, infraestructura, servicios de emergencia, horarios de atención, todo esto provoca la insatisfacción de los pacientes. En conclusión, basados en estos hallazgos se considera la importancia de la aplicación de un plan para mejorar y tener un máximo grado de satisfacción y ser líderes en brindar una atención de calidad.

Palabras claves: calidad del servicio, satisfacción del usuario, eficiencia, empatía.

QUALITY OF SERVICES AND SATISFACTION OF THE USERS OF THE METROPOLITAN CLINIC IN LA LIBERTAD, YEAR 2021

Author:

Ing. Mónica Lorena Panchana Suárez

Tutor:

Mgr. Sabina Villón Perero

ABSTRACT

Currently, one of the most relevant problems regarding health care in Ecuador is the satisfaction of users with the services received, which are related to the effectiveness, efficiency and perception of the patient with the care provided by both public and private institutions. The objective of this research work is to determine how the **quality** of the services contributes to the satisfaction of the users of the Metropolitan Clinic of the Canton la Libertad, year 2021. The design applied in this research work was exploratory, descriptive with a quantitative approach. The population was made up of the 16 employees of the institution and 1906 patients who normally come monthly; with a sample of 320 users, the collection of information was carried out through the **survey** technique and as an instrument a questionnaire was used using the Likert scale. **The** results on the satisfaction of the services was that 50% are somewhat satisfied, 25% totally satisfied, 19% satisfied, it is evident that they are not totally satisfied. In conclusion, the services have shortcomings so it is considered to apply a continuous improvement plan to improve and have a degree of satisfaction at 100% and be leaders in having a quality care of excellence.

Keywords: user, satisfaction, quality, efficiency

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones en la actualidad tienden a considerar muy importante el servicio prestado, acentuando una orientación que valore la percepción del cliente, quien con el pasar del tiempo se ha vuelto cada vez más exigente; por tal motivo las instituciones buscan innovar y generar cambios enfocados en mejorar la Calidad de Servicio que satisfaga al usuario de una manera más óptima acorde a sus requerimientos, ofreciéndole por lo tanto mejores resultados.

Actualmente el concepto de calidad acerca de los servicios de salud tiene más relevancia a nivel nacional e internacional, pero organizar y llevar un sistema que gestione estos servicios no es fácil, ya que, requiere una variación de todas las instituciones que involucre el sistema de salud con el fin de satisfacer principalmente las necesidades o problemas de los usuarios.

La calidad, según la Organización Mundial de la Salud (2021), comprende un conjunto de servicios que recibe un usuario de manera eficiente, accesible, y equitativa, con el único fin de lograr y asegurar que se sientan satisfechos de la atención recibida y que su salud se encuentre en buenas manos.

Al respecto, en México se ha realizado avances importantes para ofrecer servicios de calidad que permitan la satisfacción del usuario. El interés de la calidad en la atención médica tiene su origen no sólo en el malestar expresado por los usuarios de los servicios de salud, sino también en el deseo de disminuir la desigualdad de los diferentes grupos sociales.

En efecto, la calidad también se puede determinar mediante la percepción y la satisfacción por parte de los pacientes y sus familias que hacen uso de los servicios de salud principalmente, quienes dan los primeros resultados de todos los procesos que se intentan para una mejora continua. Existen múltiples herramientas que van

a permitir mejorar aspectos en cuanto, equipos, medicamentos, especialidades, personal de salud, empatía, atención de calidad, y tratar de disminuir los errores tanto de administración como los hospitalarios, de esta manera tener un control sobre la eficiencia de la atención hacia los pacientes y por lo tanto se alcanzará la satisfacción de los usuarios.

Por lo tanto este trabajo investigativo se realiza en la Clínica Metropolitana para analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, durante la atención que ellos reciben, por lo que es necesario realizar una búsqueda exhaustiva de información por medio de la revisión de documentación científica, de la observación directa y la percepción de los usuarios de la clínica, el tema principal de la investigación cuenta con el acceso necesario de fuentes de información primaria y secundaria.

El contenido del estudio alcanza una revisión de factores relevantes que se ponen de manifiesto en la interacción entre el usuario y el funcionario de la clínica; se considera una particular importancia a la conceptualización de la calidad, desde el punto de vista individual del paciente, así como también desde la perspectiva de los empleados, asimismo se analiza la satisfacción del cliente.

En este sentido, el análisis de las variables de la investigación es imprescindible para comprender hacia donde debe dirigirse la clínica en miras a su desarrollo, para que de esta manera pueda llevar a cabo una gestión adecuada referente a la calidad de servicio y lograr una óptima satisfacción del usuario.

1.1 Planteamiento del Problema

La salud en el Ecuador, según Magui (2018), es motivo de preocupación, ya que los usuarios no reciben una atención eficiente y de calidad dejando mucho de qué hablar, porque se encuentran dos realidades con respecto al servicio de salud sea público o privado. Hablar de salud pública es hablar de insatisfacción por parte de

los pacientes, esto por falta de medicinas, por citas médicas acorde a la necesidad del paciente, falta de especialistas, pésima atención, entre varios aspectos más.

Por otra parte, en la provincia de Santa Elena, según estudios, se ha evidenciado que, en ciertos Centros de Salud el nivel de satisfacción en la mayoría de los usuarios no se siente satisfechos, además consideran que la calidad de los servicios de salud es regular.

Mientras tanto, en la Clínica Metropolitana, donde se realiza el estudio, en la actualidad se ha visto la escasez de ciertos servicios médicos, como consultas en especialidades, además esta entidad cuenta con habitaciones poco confortables, insuficientes insumos médicos y escasa eficiencia en la atención a los usuarios, entre otros factores que limitan una atención accesible, eficaz y equitativa hacia el paciente; todo esto ha provocado inconformidad en algunos de los casos; por estas razones existen usuarios insatisfechos principalmente por las siguientes causas: tener que esperar durante horas para ser atendidos, no encontrar citas disponibles en la hora requerida, pocos médicos especialistas o tener que comprar en otro lugar la medicación prescrita por el médico pero sobre todo salir de la institución cuando es un caso de emergencia, porque no tienen la medicina, el especialista o por la falta de ambulancia que ayude el traslado del paciente a otra casa de salud, también está la falta de empatía y la no resolución de problemas a la brevedad posible.

1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios de la Clínica Metropolitana del cantón La Libertad, año 2021?

Variable independiente: Calidad de servicios

Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

1.3 Justificación

El presente trabajo de investigación se realiza con la finalidad de obtener mejores conocimientos acerca de la satisfacción que tiene los usuarios acerca de un servicio, por ende, evaluar la calidad de atención que se da en la Clínica Metropolitana de La Libertad, no sólo va a identificar las dificultades por medio de las percepciones de los usuarios sino también de esta manera mejorar aquellas falencias, reducir errores médicos y otros aspectos más relevantes como es la atención del personal de administración, la infraestructura, la empatía del personal de enfermería y limpieza, la atención inmediata, la disponibilidad de citas, especialidades e insumos médicos, debido a que cada servicio juega un papel muy importante en el ámbito de la salud y que es de referencia para una institución .

Con el fin de aportar con la justificación practica referente a la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios en la actualidad un usuario mantiene una postura exigente y demandante para obtener mejores servicios sobretodo que sean de mejor calidad, de esta manera, es imprescindible que todo lo que tiene o forma parte de las instituciones de salud y en especial con los servicios que cuenta la Clínica Metropolitana de la Libertad y los que tiene mayor demanda , tengan un plan de mejora continua que incluya en la atención de sus pacientes así como la orientación para encontrar la satisfacción principalmente de sus usuarios, con el fin de dar soluciones a sus inquietudes, de esta forma contar con el equipo necesario y adecuado, además de un buen desempeño laboral y capacitado por parte de los profesionales para cumplir las necesidades que se presentan con los pacientes.

Por esta razón es significativo realizar una evaluación minuciosa, porque mediante ella vamos a detectar con alta sensibilidad, la comprensión y aceptación de los contenidos entregados al usuario por el personal de salud, para ello se debe medir este aspecto que va a constituir una fuente de cambio sostenido de actitudes del trabajador, quienes velaran por brindar contenidos que el paciente necesite para mejorar su salud.

1.4 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Clínica Metropolitana, del Cantón La Libertad, año 2021.

Objetivos Específicos

- Argumentar teórica y metodológicamente las variables de estudio, mediante el levantamiento de información bibliográfica y documental, así como la aplicación de técnicas de investigación.
- Evaluar la situación actual referente a la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Clínica Metropolitana.
- Plantear un plan de mejora, a través de un análisis basado en el modelo Servqual, que permita el fortalecimiento de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios de la Clínica Metropolitana.

1.5 Planteamiento de la hipótesis

La calidad de servicios influye en la satisfacción de los usuarios de la Clínica Metropolitana del Cantón La Libertad.

CAPITULO II MARCO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la Investigación

En un estudio realizado en la Clínica de San Juan de Dios en Cusco, cuyo título es “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión”, se comprobó cómo influye la calidad de un servicio en la satisfacción del usuario, mediante la investigación no experimental de corte transversal con un enfoque cuantitativo con una población de estudio en los usuarios en el área de admisión y una muestra 364 y mediante la encuesta SERVQUAL, con el cual se demostró que la calidad de servicios se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario (Pareja Peralta & Guni Tirsá, 2021). Se determinó “Por medio Rho de Spearman mostró un coeficiente de 0,829 y una significancia $< 0,05$ evidenciando una correlación positiva alta y como conclusión se obtuvo que, de mejorar la calidad de servicio mejorara la satisfacción de los usuarios”.

En el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en Perú, donde se realizó un estudio investigativo donde la población de estudio fue conformada por los usuarios que se atienden en el área de traumatología y la muestra fue constituida con 152 usuarios, cantidad obtenida mediante un muestreo probabilístico, donde los resultados hallados indican el 65.1 % de sus usuarios indica que la calidad del servicio es regular, el 45.4% se encuentran parcialmente satisfechos y se halló estadísticamente que si existe una correlación moderada, directa y significativa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario (Montalvo Susana, Estrada Edwin, Mamani Helen, 2020). El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,590 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$). Finalmente se concluye que mientras exista una mejor calidad de servicio, los usuarios se sentirán más satisfecho.

2.2 Bases teóricas

Variable independiente

2.2.1 Calidad de Servicios

La calidad de servicio se la define como un concepto relativo al uso esperado y percibido de un bien o servicio que posee diferentes enfoques conceptuales. Algunos coinciden en que se refiere a la conjunción de rasgos y características de un producto o servicio (Bustamante; et al., 2020).

Según Cardozo (2021) “ define a la calidad de servicio como un diferencial competitivo, como un elemento de extrema importancia para las relaciones comerciales. Porque una mala experiencia puede afectar negativamente a un proceso de adquirir un servicio o producto”.

Percibir un servicio siempre debe tener las características y la capacidad relativa de satisfacer la necesidad de un ser humano, para que se sienta satisfecho al momento de recibir un servicio de calidad acorde con lo que requiere.

2.2.2 Calidad relacionada con la percepción de los usuarios.

Según Fariño (2018) define que “la calidad recae en las percepciones de las personas que son atendidas y las actividades o procedimientos que se intentan realizar tiene la finalidad de lograr un grado de excelencia y por lo tanto relacionarlo con la calidad”.

Dar una atención de calidad siempre recaerá en las perspectivas de los usuarios ya con son ellos quienes calificaran como la administración de organización está realizando su mejor esfuerzo para dar un servicio eficiente y de calidad.

2.2.3 Identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Conceptualizar un servicio se tiene en cuenta una serie de aspectos, pero con el punto clave desde la óptica o visión de los usuarios ya que vendrían a ser lo más importante, además se consideran las necesidades y expectativas que tienen las personas, puesto que, lo más esencial sería elaborar las dimensiones (Ortiz, Rosa; Muñoz , Sergio; Torres , Erick;, 2018).

Es de gran importancia conocer las necesidades y demandas de los usuarios y evaluar el grado de cumplimiento en cuanto los servicios de salud que da una institución, mediante esos resultados podemos poner en marcha mejoras que pueden contribuir a las necesidades de los clientes.

2.2.4 Determinantes de calidad y satisfacción de los servicios de salud

La atención primaria en la salud “se constituye en un derecho alcanzado en el grado máximo de calidad, con mayor jerarquía y nivel de solidaridad”, es decir que se inclina a dar soluciones a las situaciones de salud que presenten en la población (Fariño, 2018).

Desde la perspectiva de la administración y lo social los usuarios son los que van a recibir los servicios que ofertan los profesionales de la salud, de instituciones encargadas de la salud de la población como parte fundamental y básico como son los derechos humanos establecidos por Constitución.

Variable dependiente

2.3 Satisfacción de los usuarios

Según Vergel (2021), 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 sistemas de salud que ofrezca atención de calidad que demandan los usuarios.

La satisfacción del cliente se define como un resultado de comparar las expectativas de un usuario con respecto a un producto o servicio e imagen que le brinda una marca, con el valor percibido después de haberlo adquirido (Cardozo, 2021).

Conocer el grado de satisfacción de un usuario cuando recibe una atención hace que conozcamos las falencias que tiene una organización y poner manos en el asunto para solucionar ciertas falencias que desconocemos.

2.3.1 Niveles de satisfacción de usuarios externos

En el Artículo 15 Norma Técnica del Subsistema de evaluación del desempeño (2018) contempla la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios externo se realizará mediante encuestas sobre la calidad de los productos o servicios.

2.3.2 Niveles de satisfacción de usuarios internos

En el Artículo 16 Norma Técnica de Subsistema de evaluación del desempeño informa que en este factor se mide los niveles de satisfacción de un usuario interno, tomando en cuenta aquellas unidades o procesos con la que la unidad evaluada coordina de forma constante y directa para consecución de un servicio o producto interno o externo (Acuerdo ministerial 41, 2018).

2.3.3 El Respeto y Amabilidad en la atención a los usuarios

El cambiante mundo de las relaciones comerciales es necesario reunir cada vez mayor número de cualidades y destrezas para desarrollar de forma eficaz la atención al cliente. Entre las actitudes que más destacan los clientes cuando reciben un trato

exquisito por parte del trabajador esta la amabilidad y el respeto (Mateo de Blanco , 2019).

Para dar un buen servicio debemos tener en consideración algunas dimensiones para satisfacer a un cliente, y uno de los más importante es el respeto y la amabilidad, el grado de satisfacción que siente un usuario cuando desde un principio recibe una cordialidad, se sentirá cómodo y se quedará para recibir la atención solicitada.

2.3.4 Tiempo de servicio y atención

Una de las mayores fuentes de insatisfacción de los usuarios de salud es el tiempo de atención para prestarles un servicio como consulta externa o especializada, suministro de medicamentos, cirugías y aun las urgencias. Se llega incluso a casos extremos como el de no poder definirle la fecha en que se le podría atender o se le da una información como “esté averiguando”, “en cualquier momento”, “ya casi”, etc. (Martinez , 2019).

Una de las falencias que siempre encontramos al momento de adquirir una atención de salud, es que no encontramos un servicio las 24 horas y no todas las casas de salud, cuentan con todas las especialidades más necesarias, y sobretodo el grado de credibilidad y confianza que siempre un usuario espera al momento de solicitar un servicio.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Contexto de la investigación

La presente investigación se realiza en la Clínica Metropolitana de La Libertad, que se encuentra ubicada en Calle 8 y Avenida 14, en el Barrio 28 de mayo, los servicios con los que cuenta son: Consulta de medicina general y en las especialidades de

traumatología, ginecología, pediatría, cardiología, servicio de imagenología (radiografías y ecografías), laboratorio clínico, urgencia, hospitalización y cirugías. Además, mantiene convenios solo con seguros privados.

3.2 Tipo de investigación

El diseño que se aplica en este trabajo investigativo, según su naturaleza es una investigación de tipo descriptivo debido a que se debe indagar en información referente al tema de estudio, para esto es necesario clasificar las diversas fuentes obtenidas, en este sentido Grande & Abascal (2017) expresa que la Investigación exploratoria suele realizarse cuando no se tiene muchos conocimientos previos sobre la realidad que se va a investigar.

También es una investigación correlacional, según Bologña (2018), este tipo de estudio busca determinar la relación que existe entre las variables analizadas, así como también especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, es así que en el presente trabajo se describe tendencias de un grupo o población.

3.3 Diseño de la investigación

Además, este trabajo tiene un enfoque basado en una metodología cuantitativa, porque se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos referidos a las variables de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios.

3.4 Población y muestra

Población

Para determinar la población a utilizarse en esta investigación, se procedió a recolectar información al personal de la Clínica Metropolitana, obteniendo un total 16 personas que laboran en la institución, entre personal administrativo, enfermería, médicos y personal de servicios varios. Así como el análisis de la respuesta de los usuarios que acuden a esta institución, que según los datos de la Clínica acuden 1906 paciente durante el periodo un mes. Como a continuación se detalla en la tabla.

Tabla 1: Grupo Poblacional

SECTOR	CANTIDAD
Personal de Clínica	16
Usuarios	1906

Fuente: Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

Muestra

Para el levantamiento de información se aplicó una encuesta a una muestra representativa de la población, considerada por el total de empleados de la clínica y por 320 usuarios, cantidad que se obtuvo como resultado de la aplicación de la siguiente fórmula para población finita.

$$\frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

$$n = \frac{1906 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 (1906 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 320$$

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las fuentes primarias para la presente investigación se obtuvieron mediante la aplicación de las técnicas de estudio, mismas que proporcionaron datos nuevos,

originales y directos, que no remiten a otras fuentes; las fuentes secundarias comprendieron la utilización bibliográfica y documental permitiendo una mejor interpretación de las variables investigadas.

La técnica para el estudio de caso que se aplicó fue la encuesta, mediante la elaboración de un cuestionario de 10 preguntas mediante la escala de Likert para las encuestas a los empleados y usuarios de la Clínica Metropolitana.

3.6 Procesamiento de la información

La información que se obtuvo con las técnicas de investigación se tabularon las encuestas en Microsoft Excel mediante tablas y gráficos con su debido análisis e interpretaciones para darle la validez que requiere el estudio.

En el proceso y análisis de la información se hizo énfasis en verificar que los instrumentos utilizados se encuentren aplicados en la información.

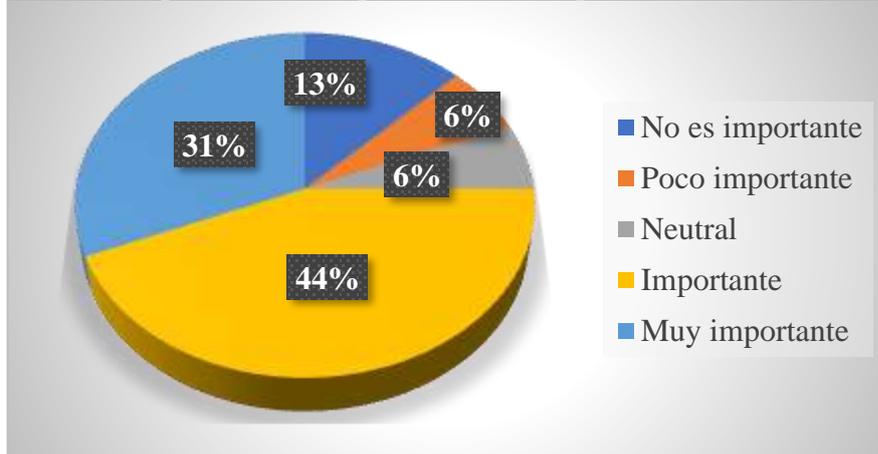
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la investigación cualitativa, en el cual la encuesta fue aplicada al personal que labora en la institución y a los usuarios que ya son clientes fieles a la institución

Análisis de la encuesta realizada al personal de clínica Metropolitana

¿Cree usted que su presentación personal es de importancia a la atención de los usuarios de la Clínica Metropolitana?

Gráfico 1: Importancia de la presentación del personal hacia los usuarios



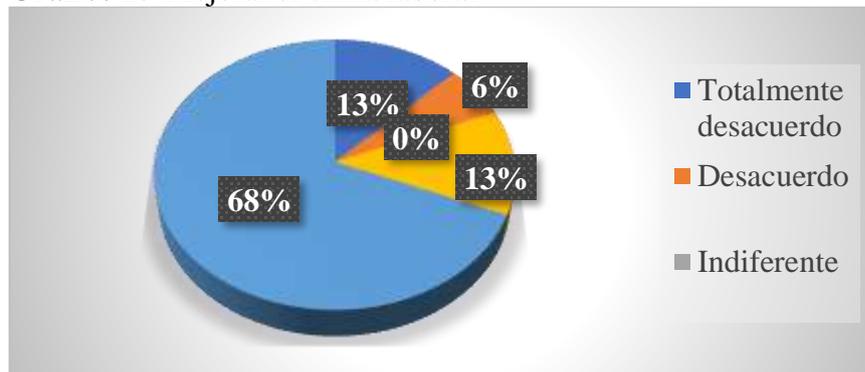
Fuente: Encuesta del personal de la Clínica

Elaborado por: La autora

El 44% de los encuestados considera que es importante la presentación de los empleados para dar un buen servicio de calidad. Así mismo el 31% afirma que es muy importante, un 6% lo considera poco importante y neutral mientras que un 13% señala que no es importante, entonces se debe trabajar en la presentación del personal de la Clínica para que los usuarios sientan confianza ya que hay otros aspectos que considerar para la calidad de la prestación de la calidad del servicio.

¿Está de acuerdo que se debe mejorar el Clima Laboral en la Clínica para mejorar la atención de los usuarios?

Gráfico 2: Mejorar el clima laboral



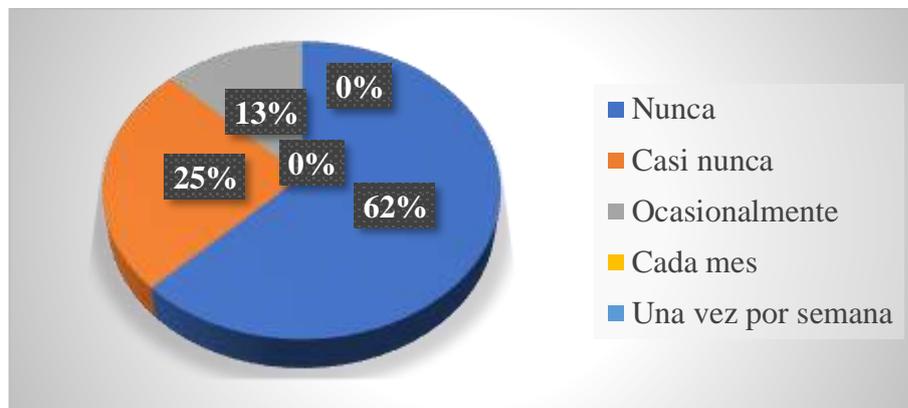
Fuente: Encuesta del Personal de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

El 68 % de los encuestados considera que está totalmente de acuerdo que se debe mejorar el clima laboral, para brindar un buen servicio de calidad. Así mismo el 13% está en desacuerdo que no es de gran interés mejorar el ambiente donde desempeñan sus labores, por lo que se considera que los administradores deben mejorar el clima laboral, debido a cómo se sientan emocionalmente los empleados mejor será la atención en esta Casa de salud.

¿Asiste periódicamente a capacitaciones para dar o mejorar la calidad de atención hacia el usuario?

Gráfico 3: Capacitación del personal para mejorar la calidad de atención



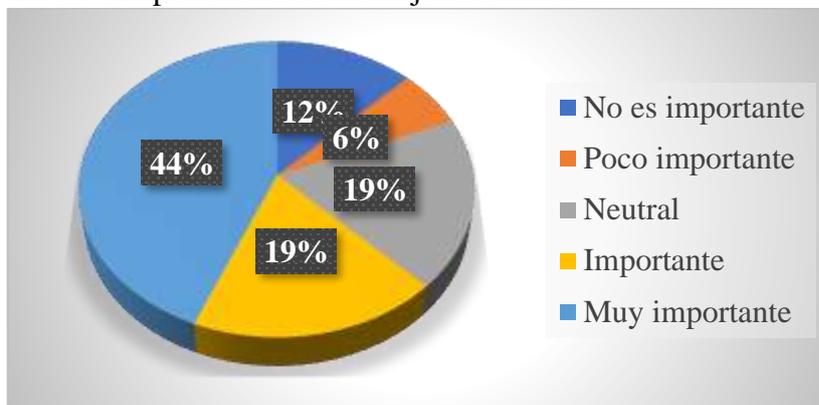
Fuente: Encuesta del Personal de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

El 62% de los encuestados manifiesta que nunca han asistido a una capacitación. Así mismo el 25 % casi nunca, un 13 % ocasionalmente por lo que se evidencia no reciben ningún tipo de capacitación para mejorar la atención a los usuarios.

¿Cree usted que es importante aplicar un modelo de mejora continua para fortalecer los servicios y la atención a los usuarios interno y externos?

Gráfico 4: Importancia de una mejora continua



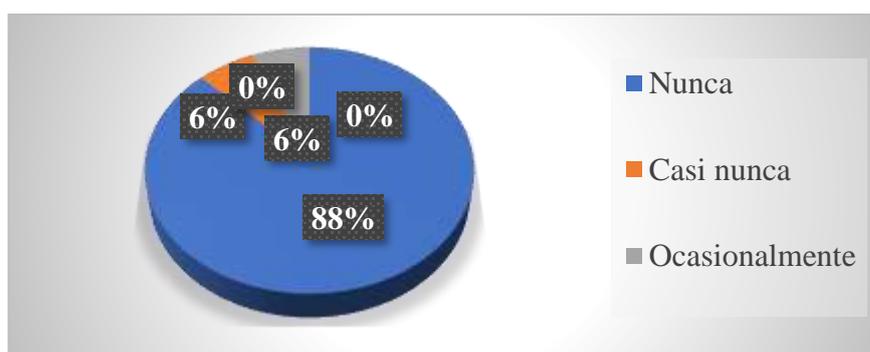
Fuente: Encuesta del Personal de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

El 44% de los empleados encuestados manifiesta que es muy importante la aplicación de protocolos para la atención de los usuarios. Así mismo el 19% lo considera importante y neutral, un 12% lo considera que no es importante mientras que un 6% lo considera poco importante. Por lo que se evidencia que no tienen protocolos de atención y el personal si lo considera necesario.

¿Realizan evaluaciones periódicas para conocer las necesidades del personal y la de los usuarios?

Gráfico 5: Evaluaciones periódicas para conocer las necesidades del personal y



Fuente: Encuesta del Personal de la Clínica Metropolitana

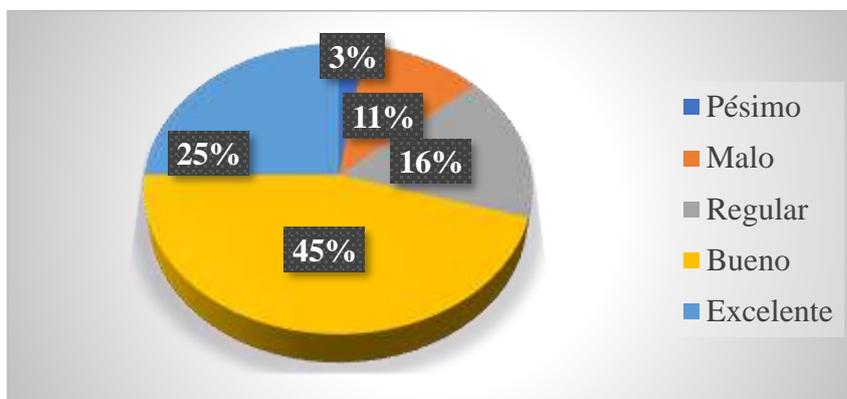
Elaborado por: La autora

El 88 % del personal encuestado manifiesta que nunca ha sido evaluado. Así mismo el 6 % Casi nunca y ocasionalmente. Por lo se evidencia que en esta institución no realizan evaluaciones periódicas para conocer las necesidades de personal, así como la de los usuarios.

Análisis de las encuestas a los usuarios de la Clínica Metropolitana

¿Cómo califica la calidad del servicio de la Clínica Metropolitana?

Gráfico 6: Calificación de los usuarios del servicio de la Clínica



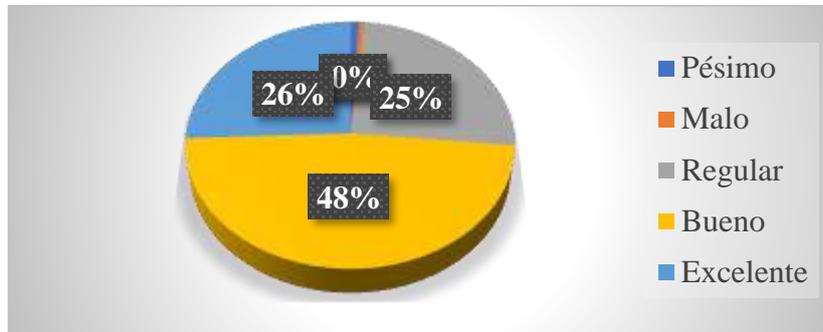
Fuente: Encuesta del usuario de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

El 45 % de los usuarios encuestados responde que es solamente bueno los servicios que ofrece la Clínica, y el 45 % Bueno y un 25 % solamente lo considera excelente, por lo que se evidencia que los usuarios no se encuentran excelentemente satisfecho con los servicios que ofrece esta casa de salud.

¿La confianza que percibió con la atención que le dieron los médicos, enfermeras, auxiliares y personal administrativo fue?

Gráfico 7 : Confianza que percibió los usuarios con los servicios



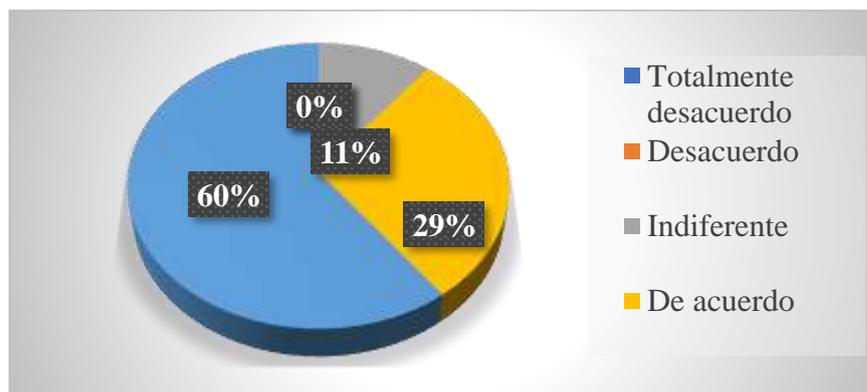
Fuente: Encuesta del usuario de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

El 48 % de los encuestados consideró Buena la atención por parte del personal de la clínica, y el 26 % Excelente. Así mismo el 25 % lo considero regular. Por lo que se evidencia que no se encuentra excelencia en la atención del personal de las diferentes áreas.

¿Está de acuerdo que los profesionales de la salud deben tener una comunicación eficiente y afectiva con usted sobre su salud?

Gráfico 8: Comunicación eficiente y afectiva al dar una información del estado de salud de un paciente.



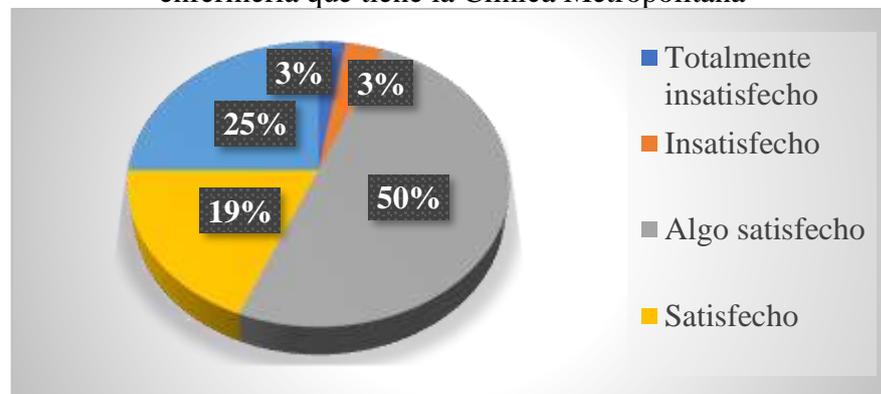
Fuente: Encuesta del usuario de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

El 60 % está totalmente de acuerdo que debe el profesional tener una buena comunicación con los usuarios, así mismo el 29 % de acuerdo y el 11 % le es indiferente. Se consideran que se debe una buena comunicación con los pacientes para que sientan en confianza con su médico tratante y se sientan satisfecho de que su salud se encuentra en buenas manos.

¿Se siente satisfecho con la infraestructura, especialidades, equipos médicos, horarios, atención administrativa, y de enfermería que tiene la Clínica Metropolitana?

Gráfico 9: Satisfacción de los usuarios con la infraestructura, especialidades, equipos médicos, horarios, atención administrativa, y de enfermería que tiene la Clínica Metropolitana



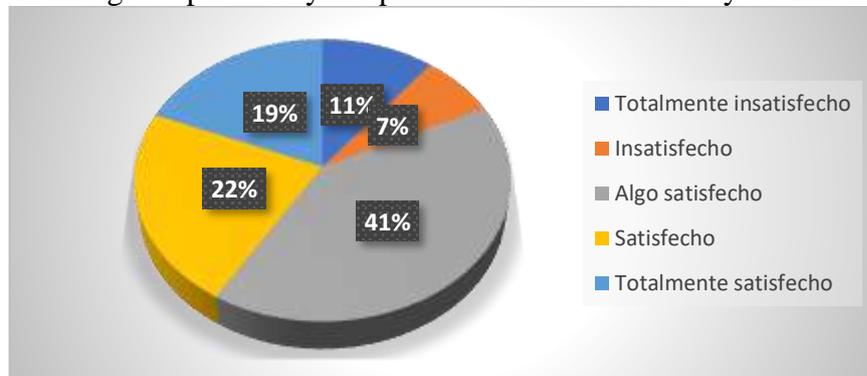
Fuente: Encuesta del usuario de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

El 50 % se encuentra algo satisfecho con los servicios que da la Clínica, el 25 % totalmente satisfecho, el 19 % satisfecho, pero un 3% totalmente insatisfecho. Se evidencia que no se encuentra un grado de satisfacción por parte de los usuarios excelente.

¿Se sentiría usted satisfecho que la clínica cuente con la contratación de los seguros privados, y que sea prestador externo del IESS y MSP?

Gráfico 10: Satisfacción de los usuarios que la clínica cuente con el servicio de Seguros privados y sea prestador externo de IESS y MSP



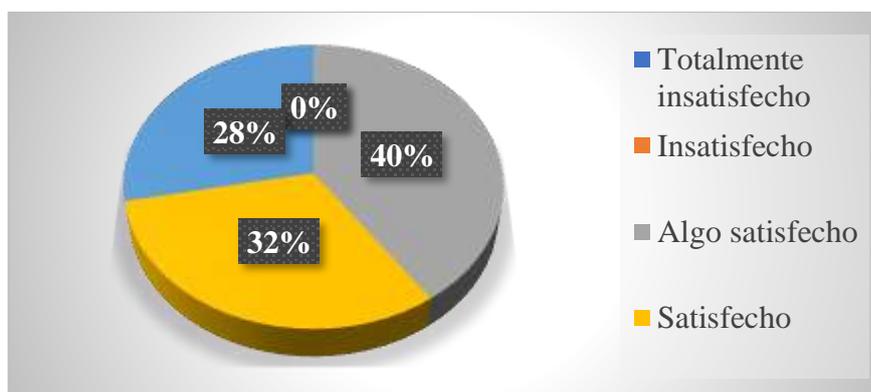
Fuente: Encuesta del usuario de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

El 41 % de los encuestado manifiesta algo satisfecho que la clínica tenga disponibilidad para atender pacientes por medio del seguro público y privado, el 22% lo considera satisfecho, el 19 % totalmente satisfecho y un 7 % insatisfecho, porque se demuestra que si hay usuarios que si necesitan que sea prestador externo.

¿Cómo se siente usted con la confiabilidad y seguridad que dan los servicios que tiene la Clínica Metropolitana?

Gráfico 11: Dato porcentual de la satisfacción de los usuarios con la confiabilidad y seguridad que recibió.



Fuente: Encuesta del usuario de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

El 40 % de los encuestado se encuentra algo satisfecho con la confiabilidad y seguridad de los servicios, el 32 % satisfecho, y 28 % totalmente satisfecho. Por lo que se considera que si se encuentran los usuarios seguros con los diagnósticos y servicios que da la clínica.

Comprobación de la hipótesis

Para el procedimiento de comprobación de la hipótesis se aplicó la prueba Chi cuadrado, considerando los resultados de las interrogantes referentes a la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la clínica. Los cálculos se presentan en las siguientes tablas:

Tabla 2 Valores observados

Categorías	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Total
Pésimo	5	3	0	0	0	8
Malo	13	22	0	0	0	35
Regular	1	5	36	10	0	52
Bueno	0	0	80	48	17	145
Excelente	0	0	17	0	63	80
Total	19	30	133	58	80	320

Tabla 3 Valores esperados

Categorías	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
Pésimo	0,48	0,75	3,33	1,45	2,00
Malo	2,08	3,28	14,55	6,34	8,75
Regular	3,09	4,88	21,61	9,43	13,00
Bueno	8,61	13,59	60,27	26,28	36,25
Excelente	4,75	7,50	33,25	14,50	20,00

Tabla 4 Valores para toma de decisión

Valores para X^2	
gl	16
X^2 crítico	26,30
X^2 calculado	458,46

Con los resultados de la prueba de hipótesis, X^2 calculado es superior al valor X^2 crítico se acepta la hipótesis de investigación debido a que existe relación entre las variables analizadas, es decir que, con un nivel de confiabilidad del 95% se evidencia que la calidad del servicio de la clínica Metropolitana influye en la satisfacción de los usuarios de la misma.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se concluye que la calidad de un servicio de salud si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el momento de solicitar una atención médica que cubra sus necesidades.
- Una vez establecidas las bases teóricas de la investigación, se realizó el levantamiento de información mediante una investigación exploratoria y descriptiva mediante el cual se pudo acceder a datos que llevó a la evaluación de las dimensiones e identificar el nivel de calidad de los servicios que se ofertan en la Clínica, bajo la percepción y satisfacción de los usuarios al momento.
- Además, mediante el trabajo investigativo se evaluó las variables Calidad de Servicio y satisfacción, donde se evidencia que la situación actual de los servicios que ofrece la Clínica, tiene falencias en la atención a los usuarios, especialidades, infraestructura, tiempo de espera para la atención de emergencia, horarios de atención no establecidos, capacitaciones a los usuarios internos, y la falta de convenios con seguros privados y públicos, hace que exista un cierto grado de insatisfacción.

- Analizando las herramientas, en la actualidad existen Modelos de mejora continua que permiten una adecuada planificación para el fortalecimiento de diferentes aspectos y factores para ofrecer servicios de calidad.

Recomendaciones:

- En base a los resultados obtenidos en la investigación se realiza las siguientes recomendaciones que contribuyan al mejoramiento de los servicios brindados, y que estos mismo tenga un efecto positivo no solo en los pacientes que siempre solicitan atención sino en toda la población.
- Continuar fortaleciendo estos análisis investigativos con la utilización de los resultados de las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, y las dimensiones sobre el trato amable, respeto, empatía fiabilidad, infraestructura, seguridad y la capacidad de respuesta, con el fin de mejorar los procesos y alcanzar un alto nivel de calidad de servicios y obtener resultados óptimos de satisfacción.
- Realizar análisis periódicos sobre la calidad de servicio y la atención de los usuarios, para mejorar la administración y organización del establecimiento, reorganizar y cumplir con las expectativas de los usuarios que se mantienen como clientes de la Clínica Metropolitana del cantón La Libertad.
- Aplicar un plan de mejora continua y de evaluación de calidad de servicio en base a cada una de las necesidades y las perspectivas de los usuarios, para fortalecer la calidad de los servicios ofertados y contribuir a la satisfacción de los clientes que ya tienen un grado de fidelización y captar nuevos clientes.

CAPITULO IV

INFORME ACADEMICO

4.1 Título

Plan de Mejoras para el fortalecimiento de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Clínica Metropolitana.

4.2 Diagnóstico

Mediante el estudio investigativo realizado en la Clínica Metropolitana sobre la Calidad de servicio y su contribución en la satisfacción de sus usuarios, y mediante las encuesta realizadas al personal para verificar las situación actual de la clínica, así como a los clientes para conocer su grado de satisfacción y sus expectativas sobre los servicios que ofrecen, se evidenció que tienen falencias en la infraestructura, clima laboral, capacitaciones, trato y la confiabilidad del personal hacia los usuarios, especialidades, comunicación con los pacientes, y el tiempo de espera en la atención.

Por esta razón principal para mejorar la calidad de los servicios ofertados, es contar con términos de referencias o parámetros que permitan valorar la calidad de la atención que se ofrece y permitirán resolver este tipo de variabilidad, en el abordaje de los problemas o situaciones de atención, con lo que se logra mejorar la utilización del tiempo, de los recursos y mejorar la calidad de la atención.

La presente propuesta se basa en la aplicación del Modelo Servqual de calidad de servicios el cual está dirigido a los directivos de la Clínica Metropolitana de La Libertad, la misma que surge a manera de mitigar las falencias obtenidas de los resultados de la encuesta en la investigación, donde se evidencia que hay ciertos factores como la atención al usuarios, infraestructura, capacitaciones y especialidades, entre otros que se debe mejorar para satisfacer las necesidades y las

expectativas de sus usuarios y ser líderes en tener una atención de salud privada de calidad.

4.3 Objetivos

4.3.1 Objetivos General:

Un plan de mejora continua basado en la aplicación del Modelo Servqual, contribuye con el fortalecimiento de la gestión de calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Clínica Metropolitana del Cantón La Libertad.

Implementar un plan de mejora continua basado en el Modelo Servqual para el fortalecimiento del servicio y satisfacción de los usuarios internos y externos de la Clínica Metropolitana.

4.3.2 Objetivos específicos:

- Fortalecer el proceso de calidad de atención de los usuarios.
- Mejorar la calidad de los servicios ofertados por la clínica.
- Diagnosticar periódicamente la perspectiva de los usuarios internos y externos.

4.4 Introducción o Fundamentación

Considerando este contexto, los antecedentes del trabajo investigativo realizado sobre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los usuarios de Clínica Metropolitana, la finalidad de estudio abarca la propuesta de la aplicación de un plan de mejora continua para mantener y mejorar los servicios que oferta la institución, partiendo del punto de las necesidades evidencias en el transcurso de la investigación

Servqual es una herramienta que sugiere que la diferencia está entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones referente al servicio prestado, y este constituye una medida de calidad de los servicios.

La aplicación de este modelo ayudará a la administración guiar a su personal operativo para mejorar sus procesos de atención a los usuarios mediante pasos estratégicos que cada uno debe conocer y aplicar cuando un cliente lleva a pedir un servicio privado, sea de consulta médica, hospitalización, cirugías, insumos médicos e imagenología, etc. Sin dejar de un lado el saludo y el trato amable con cada uno de ellos sin distinción de raza, sexo y condición social.

4.5 Desarrollo o cuerpo del Texto

La aplicación de estos modelos es definir ciertos procesos de mejora continua de la calidad de los servicios, planteando un conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

Es una forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a lo que es una buena atención de calidad.

La función de este modelo es proporcionar orientación organizacional sobre cómo manejar los problemas de los usuarios, así como es una herramienta importante en el diseño del servicio que se quiere brindar ya que nos dan las reglas y/ o normas para mejorar la atención.

Modelo Servqual

El Modelo Servqual de Calidad de Servicio fue elabora por Zeithaml, Parasuraman y Berry, tiene como propósito mejorar la calidad de los servicios prestados por las organizaciones sean públicas o privadas, e independientemente del sector donde

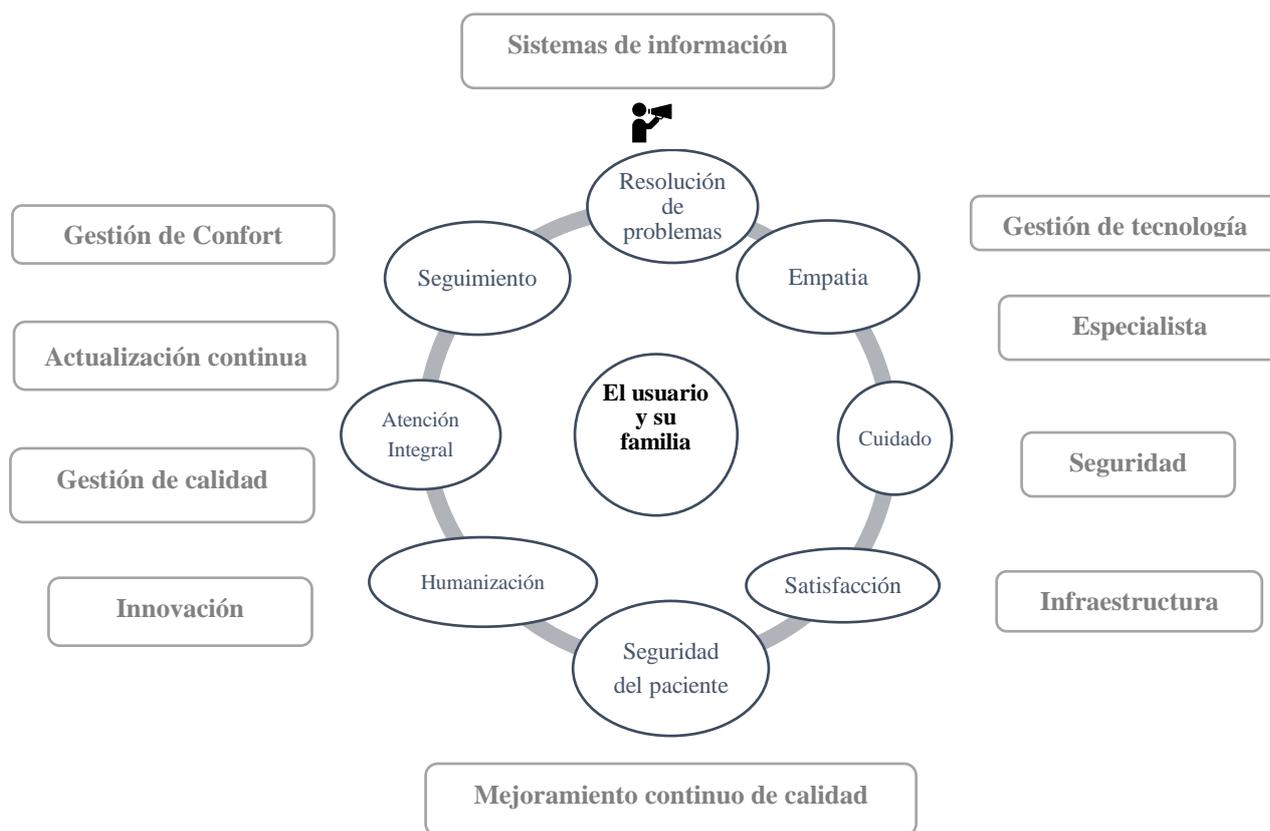
operen; este modelo puede ser aplicado para el diseño, rediseño o mejora de un servicio o producto, mediante el análisis de dimensiones de calidad se clasifican en elementos tangible e intangibles (Garzón , 2020).

El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces.

Es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes.

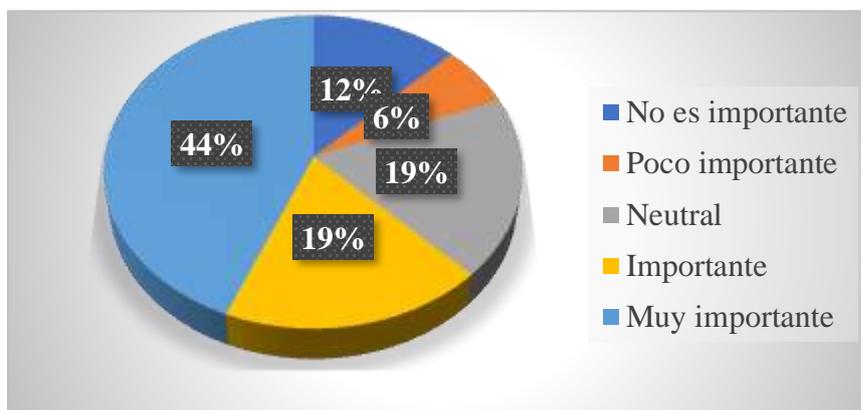
Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejorar en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También este modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones (Garzón , 2020).

Basándonos en la conceptualización del Modelo para una mejora continua en los servicios de la Clínica Metropolitana se manejarán mediante el siguiente esquema:



En los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los 16 empleados de la interrogante ¿Cree usted que es importante aplicar un plan para mejorar los servicios y fortalecer la satisfacción de los usuarios internos y externos? En la que el 44 % coincidió que es de gran importancia seguido un 19 % se mantiene neutral y 6 % poco importante no aplicar un plan de mejora continua, como se puede observar en el grafico 8.

Pregunta No. 8



Fuente: Encuesta del Personal de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

Percepción de las necesidades del cliente

El Cliente tiene ciertas necesidades reales, de la cuales a veces el mismo no es consciente. Estas son percibidas por el sistema y en otros casos logran identificarlo de las cuales el usuario es consciente.

Expectativas del cliente

Aquí se define lo que espera el cliente que solicita un servicio, la expectativa está formada por comunicación de boca a boca, información externa, experiencias pasadas y por sus necesidades consciente. De aquí surge una retroalimentación hacia el sistema cuando un usuario emite un juicio.

Mediante los estudios que se realizaron sobre la calidad en el servicio se detectaron las cinco dimensiones que los clientes utilizaron para juzgar a la empresa.

Los factores que afectan la calidad de servicio según los resultados de la encuesta se encuentran relacionados directamente a las falencias encontradas lo que ocasiona la insatisfacción a los usuarios interno y externos, debido a que no tienen una infraestructura confortable, la atención inmediata, empatía por parte de los trabajadores, falta de insumos, convenios con instituciones públicas, inconformidad en el ambiente laboral, etc.

Propuesta

La propuesta para este trabajo investigativo se encuentra en determinar acciones que aporten mejorar los servicios y fortalecer los servicios y por ende la satisfacción de los usuarios

MATRIZ DEL PLAN DE MEJORA CONTINUA POR DIMENSIONES

Tabla 2: Dimensión: capacidad de respuesta

Objetivo estratégico	Objetivo Operativo	Acciones	Responsable	Presupuesto	Indicador	Meta Trimestral			
						I	II	III	IV
Mantener o mejorar la rapidez, diligencia, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido	Crear normas y procesos para una ágil atención y ayudar a los usuarios.	Implementar o actualizar protocolo de atención	Director Técnico	\$ 200	Grado de satisfacción en la atención a los usuarios	100%			
	Establecer horarios de atención y de visitas	Diseñar sistemas de emitir turnos	Director Técnico	\$ 400	Grado de satisfacción del tiempo de atención de los usuarios	25%	25%	25%	25%
	Establecer estrategias para cubrir las necesidades de los usuarios	Contrataciones con Seguros privados, IEES y MSP.	Director Técnico	\$ 600	% de afluencia de paciente en horarios establecidos	100%			
Total:				\$1.200					

Tabla 3: Dimensión Empatía

Objetivo estratégico	Objetivo Operativo	Acciones	Responsable	Presupuesto	Indicador	Meta Trimestral			
						I	II	III	IV
Perfeccionar la atención, comunicación, acceso y comprensión de los usuarios.	Plantear manual de proceso de comunicación con los usuarios	Implementar lineamientos de como comunicarnos con los usuarios o pacientes	Director Técnico	\$ 200	Grado de satisfacción sobre la comunicación hacia los usuarios o pacientes	100%			
	Establecer canales de comunicación	Gestionar el uso obligatorio de las TIC	Departamento de informática	\$ 200	% del uso de las TIC	100%			
	Aplicar la ética, valores y principios de humanidad	Capacitar al personal sobre la ética, principios y valores de humanidad	Departamento de Recursos humanos Técnico	\$ 300	% de los resultados obtenido de las capacitaciones	100%			
Total:				\$ 800,00					

Tabla 4: Dimensión: Fiabilidad

Objetivo estratégico	Objetivo Operativo	Acciones	Responsable	Presupuesto	Indicador	Meta Trimestral			
						I	II	III	IV
Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	Plantear procesos de cuidado a pacientes	Implementar protocolos de cuidado de pacientes	Director Técnico	\$ 100	Grado de conocimiento del cuidado del paciente	100%			
	Mantener un staff de profesionales debidamente capacitados	Contratar personal debidamente preparado	Departamento de Recursos humanos	\$ 500	Evaluaciones periódicas al personal administrativo y operativo	25%	25%	25%	25%
	Garantizar la fiabilidad de los servicios	Implementar procesos de validación de datos	Departamento Técnico	\$ 300	Grado de fidelización de los usuarios	100%			
Total:				\$900,00					

Tabla 5: Dimensión: Tangibilidad

Objetivo estratégico	Objetivo Operativo	Acciones	Responsable	Presupuesto	Indicador	Metas Trimestrales			
						I	II	III	IV
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación	Plantear procesos de mejora en la infraestructura	Fortalecer la infraestructura con habitaciones confortables, especialistas, insumos	Director Técnico	\$ 100	% de la satisfacción por parte de los usuarios internos y externos	25%	25%	25%	25%
	Proveer de herramientas tecnológicas	Adquirir equipos tecnológicos	Departamento Técnico	\$ 500	% de resultados médicos confiable	25%	25%	25%	25%
	Mejorar la presentación y capacitación del personal	Capacitaciones permanentes al personal e implementos de ropa de seguridad	Departamento de Recursos humano	\$ 300	% de satisfacción del ambiente laboral	100%			
Total:				\$900.00					

Tabla 6: Dimensión seguridad

Objetivo estratégico	Objetivo Operativo	Acciones	Responsable	Presupuesto	Indicador	Meta Trimestral			
						I	II	III	IV
Garantizar confianza profesionalismo, cortesía, credibilidad	Medir el desempeño laboral del personal administrativo y operativo	Realizar evaluaciones periódicamente al personal operativo y administrativo	Departamento de Recurso humano	\$ 200	% de las evaluaciones periódicas	100%	100%	100%	100%
	Monitorear los resultados de los servicios	Revisión minuciosa del reporte de resultados de diagnósticos	Director Técnico	\$ 200	% de fiabilidad de los servicios	100%	100%	100%	100%
	Proveer de equipos tecnológicos para dar resultados eficientes y confiables	Revisiones periódicas del funcionamiento de los equipos	Departamento Técnico	\$ 400	% del conocimiento del manejo de las herramientas	100%	100%	100%	100%
Total:				\$800,00					

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Es de vital importancia para la clínica Metropolitana aplique el modelo Servqual para el plan de mejora continua y fortalecimiento de la satisfacción de los usuarios y garantizar que sus servicios están siendo brindados de manera efectiva basados en las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Para poder poner en práctica el plan de mejora continua debe haber constante comunicación de los clientes, tanto antes, durante y después del servicio, es decir que debe haber retroalimentación, deben de ser dinámicos y mejorar contantemente los procesos.
- Además, la aplicación de este modelo permite estandarizar los procedimientos de la empresa y lo más importante mejorar asegurar de esta forma, la calidad y eficiencia interna en la que todos los representantes del servicio trabajan hacia una dirección en común.
- Dar a conocer el plan de acción a los miembros de la clínica para mantener sus estándares de calidad, lo cual facilitará alcanzar sus objetivos y a la vez considerar que una fuente de información primaria son los empleados por lo cual se debe prestar mucha atención sus sugerencias para cumplir con las expectativas de los usuarios.

Recomendaciones

- Implementar el modelo Servqual guiará a la organización llevar un proceso de mejoramiento continuo que le permitirá alcanzar sus objetivos y ser líderes en tener los mejores servicios en salud.

- Poner en conocimiento a todo el personal de la clínica sobre el Modelo Servqual que se aplicará para las respectivas mejoras del servicio y los delineamientos que debe seguir para la atención de los usuarios, para poner en marcha el mejoramiento de los servicios.
- Implementar nuevos servicios como las especialidades requeridas, mejorar el tiempo de espera por recibir una atención, mejorar la infraestructura, hacer convenios con el IESS y MSP, dar un mejor trato, confianza y direccionar correctamente al usuario, y realizar capacitaciones periódicas al personal, para cubrir las expectativas de los clientes.
- Aplicar el método Servqual para obtener información de los usuarios, y que esta sea específicamente lo que la empresa amerita para ir mejorando día a día y captar más usuarios.

REFERENCIAS

- 10004, N. I., & 2018. (2018). *Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente*.
Obtenido de Normas ISO 10004;2018:
file:///C:/Users/User/Documents/dgnti-copanit-iso-10004-2018.pdf
- Acuerdo ministerial 41, R. O. (2018). *Norma técnica de subsistema de evaluación de desempeño*. Quito.
- Agustin, G. J. (2021). *Google* . Obtenido de https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/06/593-15-ep_agj_vs_hsp_vs_ccp-1.pdf
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* . Mexico : Patria.
- Bascolo, E. (25 de 03 de 2021). <https://www.paho.org/es/noticias/25-3-2021-fortalecer-red-publica-integral-salud-ecuador-para-garantizar-acceso-salud>. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/25-3-2021-fortalecer-red-publica-integral-salud-ecuador-para-garantizar-acceso-salud>.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* . Colombia: Pearson.
- Cabeza, E., Naranjo, D., & Torres , J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Comisión editora Espe.
- Cardozo, L. (2021). Calidad de servicio: que es, su importancia y los 5 pilares fundamentales.
- Cohen , N., & Gomez , G. (2019). *Metodología de la investigación ¿Para qué ?* Buenos Aires , Argentina: Editorial Teseo.
- Ecuador, G. d. (2018). *Manual del servicio y atención al usuario*. Obtenido de Servicio Nacionales de Derecho Intelectuales: <https://www.derechosintelectuales.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/artes/manual-de-servicio-y-atencion-al-usuario-2018.pdf>
- Fariño, J. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de salud en Milagro. *Inspilip*, 1-25.
- Garzón , J. (2020). *Guia de aplicación del Modelo Servqual*. Quito: Ministerio de Relaciones Laborales .

- Martinez , R. (2019). *Gestión del servicio humanizado en salud*. Bogota: Ediciones de la U.
- Mateo de Blanco , M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. España: IC Editorial.
- Miguel, Bustamante; Elsie, Zerna; Francisco, Obando; Tello, Michelle;. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Scielo*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100161&script=sci_arttext&tlng=n
- Montalvo Susana, Estrada Edwin, Mamani Helen. (2020). Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Hospital in Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo, Universidad Alas Peruanas*. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Moreno Sara;& Palomino, Angel . (2015). Index de Enfermería. *Scielo*, 236-239.
- OMS. (11 de 08 de 2020). *Google*. Obtenido de Google: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Ortiz, Rosa; Muñoz , Sergio; Torres , Erick;. (2018). Satisfacción de los usuarios de 15 Hospitales de Hidalgo. *Scielo*, 1-11.
- Parasuraman, Z. &. (2018). Revista OMS. *OMS*, 22.
- Pareja Peralta & Guni Tirsia. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de la Clínica San Juan de Dios, Cusco al 2021*. Obtenido de Universidad Cesa Vallejo : <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76900>
- Rada, V. D. (2018). *Diseño y elaboración de cuestionario para la evaluación comercial* . Madrid: Esic Editorial.
- Vergel, H. (2021). *Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios*. Obtenido de Revista Cubana de Enfermería: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- Vivas, Jabalove; Sierra , Carot; Carrion , Garcia;. (2020). *Introducción a la gestión de calidad*. Valenica: Editorial de la Univerdiad Politécnica de Valencia.

Anexos

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

Problema	Objetivos		Variables			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis	Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿De qué manera la calidad de servicio influye con la satisfacción de los usuarios de la Clínica Metropolitana del cantón La Libertad, año 2021?	Analizar la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Clínica Metropolitana, del Cantón La Libertad, año 2021.	H1: La satisfacción de los usuarios influye en la satisfacción de los usuarios de la Clínica Metropolitana del Cantón La Libertad. H0: La satisfacción de los usuarios no influye en la satisfacción de los usuarios de la Clínica Metropolitana del Cantón La Libertad	Calidad de Servicios	Elementos tangibles Capacidad de respuesta Consumidor	Infraestructura Presentación del personal Disposición para solucionar problemas Modelos de mejora continua	Tipo Exploratoria Descriptivo Diseño Cuantitativo
	Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none"> Argumentar teórica y metodológicamente las variables de estudio, mediante el levantamiento de información bibliográfica y documental, así como la aplicación de técnicas de investigación. Evaluar la situación actual referente a la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Clínica Metropolitana. Plantear un plan de mejora, a través de un análisis basado en el modelo Servqual, que permita el fortalecimiento de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios de la Clínica Metropolitana 		Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios	Fiabilidad Seguridad Empatía Respeto comunicación y amabilidad	Tiempo de espera Cumplimiento de horario Conocimiento de los empleados sobre lo que hacen Trato recibido Relación entre profesional y paciente	Cuestionario Encuesta

Anexo 2: Personal encuestado

PERSONAL ENCUESTADO	
Cargo	Cantidad
Administrador	1
Secretaria	1
Médicos consultas externa	3
Médico Residente	1
Lcda. Enfermería	1
Auxiliares de Enfermería	4
Imagenólogo	1
Químico en Laboratorio Clínico	1
Servicios varios	2
Químico Farmacéutico	1
Suman	16

Anexo 3: Usuarios encuestados

Servicios	Usuarios
Medicina General	130
Especialidades	854
Cirugías	150
Laboratorio	360
Radiografías	220
Ecografías	180
Emergencias	12
Total :	1906

Anexo 4: Encuesta realizada al personal de la Clínica Metropolitana



ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CLÍNICA METROPOLITANA

Objetivo: Levantar información para conocer el grado de satisfacción-insatisfacción con los servicios que actualmente ofrece la Clínica Metropolitana.

Nombre:Edad:

Fecha:.....Sexo:

1.- ¿Considera que la infraestructura de las instalaciones de la Clínica Metropolitana tiene importancia para la atención de los usuarios?

- No es importante
- Poco importante
- Neutral
- Importante
- Muy importante

2.- ¿Cree usted que su presentación personal es de importancia a la atención de los usuarios de la Clínica Metropolitana?

- No es importante
- Poco importante
- Neutral
- Importante
- Muy importante

3.- ¿Está de acuerdo que se debe mejorar el Clima Laboral en la Clínica para mejorar la atención de los usuarios?

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Me es indiferente
- Totalmente de acuerdo
- Acuerdo

4.- ¿Cree usted que es necesario la contratación de más personal para cubrir las necesidades de los usuarios?

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Me es indiferente
- Totalmente de acuerdo
- Acuerdo

5.- ¿Cómo considera usted que debe ser el trato de usted cuando se encuentra con usuarios que son difícil de atender?

Pésimo	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Excelente	<input type="checkbox"/>

6.- ¿Durante su jornada laboral, que calificación escucha que le dan a la clínica con el servicio que está recibiendo?

Pésimo	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Excelente	<input type="checkbox"/>

7.- ¿Asiste periódicamente a capacitaciones para dar o mejorar la calidad de atención hacia el usuario?

Nunca	<input type="checkbox"/>
Casi nunca	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>
Cada mes	<input type="checkbox"/>
Una vez a la semana	<input type="checkbox"/>

8.- ¿Cree usted que es importante aplicar un modelo de mejora continua para fortalecer los servicios y la atención a los usuarios interno y externos?

No es importante	<input type="checkbox"/>
Poco importante	<input type="checkbox"/>
Neutral	<input type="checkbox"/>
Importante	<input type="checkbox"/>
Muy importante	<input type="checkbox"/>

9.- ¿Usted considera que es de gran importancia comprender las necesidades y emociones de los usuarios cuando están en alguna emergencia, así reciba un trato desagradable?

No es importante	<input type="checkbox"/>
Poco importante	<input type="checkbox"/>
Neutral	<input type="checkbox"/>
Importante	<input type="checkbox"/>
Muy importante	<input type="checkbox"/>

10.- ¿Realizan evaluaciones periódicas para conocer las necesidades del personal y la de los usuarios?

Nunca	<input type="checkbox"/>
Casi nunca	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>
Cada mes	<input type="checkbox"/>
Una vez a la semana	<input type="checkbox"/>

Anexo 5: Encuesta realizada al personal de la Clínica Metropolitana

ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CLINICA METROPOLITANA



Objetivo: Levantar información para conocer el grado de satisfacción-insatisfacción de los usuarios con los servicios que actualmente ofrece la Clínica Metropolitana.

Nombre:.....Edad:.....
 Fecha:.....Sexo:.....

1. ¿Cómo califica la calidad del servicio de la Clínica Metropolitana?

Pésimo	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Excelente	<input type="checkbox"/>

2. ¿Está de acuerdo que la clínica debe tener una infraestructura confortable para mejorar la atención?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Me es indiferente	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Acuerdo	<input type="checkbox"/>

3. ¿Está de acuerdo con los horarios de atención y visitas establecidos en la institución de salud son apropiados?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Me es indiferente	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Acuerdo	<input type="checkbox"/>

4. ¿La confianza que sintió con la atención que le dieron los médicos, enfermeras, auxiliares y personal administrativo fue?

Pésimo	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Excelente	<input type="checkbox"/>

5. ¿Cómo califica la capacidad de los profesionales de la Salud?

Pésimo	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Excelente	<input type="checkbox"/>

6. ¿Está de acuerdo que los profesionales de la salud deben tener una comunicación eficiente y afectiva con usted sobre su salud?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Me es indiferente	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Acuerdo	<input type="checkbox"/>

7. ¿Se siente satisfecho con las infraestructuras, especialidades, equipos médicos, horarios, atención administrativa, y de enfermería que tiene la Clínica Metropolitana?

Totalmente insatisfecho	<input type="checkbox"/>
Insatisfecho	<input type="checkbox"/>
Algo satisfecho	<input type="checkbox"/>
Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Totalmente satisfecho	<input type="checkbox"/>

8. ¿Se sentiría usted satisfecho que la clínica cuente con los seguros privados, IEES y que tengan además que sean prestador externo del MSP?

Totalmente insatisfecho	<input type="checkbox"/>
Insatisfecho	<input type="checkbox"/>
Algo satisfecho	<input type="checkbox"/>
Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Totalmente satisfecho	<input type="checkbox"/>

9. ¿El trato de respeto y amabilidad que recibió de todo el personal de la clínica hace que se sienta?

Totalmente insatisfecho	<input type="checkbox"/>
Insatisfecho	<input type="checkbox"/>
Algo Satisfecho	<input type="checkbox"/>

Satisfecho

Totalmente satisfecho

10. ¿Cómo se siente usted con la confiabilidad y seguridad que dan los servicios que tiene la Clínica Metropolitana?

Totalmente insatisfecho

Insatisfecho

Algo satisfecho

Satisfecho

Totalmente satisfecho

Anexo 6: Análisis de las Encuestas realizadas al personal de la clínica

Importancia de la presentación del personal de la Clínica

Opciones	N	Frecuencia	Porcentaje
No es importante	2	0,13	13%
Poco importante	1	0,06	6%
Neutral	1	0,06	6%
Importante	7	0,44	44%
Muy importante	5	0,32	31%
Total:	16	1,00	100%

Fuente: Encuesta del Personal de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

Mejorar el clima laboral

Opciones	N	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	0,13	13%
Desacuerdo	1	0,06	6%
Me es indiferente	0	0	0%
De acuerdo	2	0,13	13%
Totalmente de acuerdo	11	0,68	68%
Total:	16	1,00	100%

Fuente: Encuesta del Personal de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

Asistencia del personal a capacitaciones

Opciones	N	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	0,62	62%
Casi nunca	4	0,25	25%
Ocasionalmente	2	0,13	13%
Cada mes	0	0	0%
Una vez a la semana	0	0	0%
Total:	16	1,00	100%

Fuente: Encuesta del Personal de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

Importancia de aplicar modelos de mejora continua

Opciones	N	Frecuencia	Porcentaje
No es importante	2	0,12	12%
Poco importante	1	0,06	6%
Neutral	3	0,19	19%
Importante	3	0,19	19%
Muy importante	7	0,44	44%
Total:	16	1,00	100%

Fuente: Encuesta del Personal de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

Evaluaciones periódicas para conocer las necesidades del personal y la del usuario

Opciones	N	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	0,88	88%
Casi Nunca	1	0,06	6%
Ocasionalmente	1	0,06	6%
Cada mes	0	0	0%
Una vez a la semana	0	0	0%
Total:	16	1,00	100%

Fuente: Encuesta del Personal de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

Anexo 7: Análisis de las Encuestas de los usuarios

Calificación de los usuarios del servicio de la Clínica

Opciones	N	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	8	0,03	3%
Malo	35	0,11	11%
Regular	52	0,16	16%
Bueno	145	0,45	45%
Excelente	80	0,25	25%
Total:	320	1,00	100%

Fuente: Encuesta del usuario de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

Resultados de la confianza que percibió los usuarios con los servicios de la clínica

Opciones	N	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	3	0,01	1%
Malo	2	0,01	1%
Regular	80	0,25	25%
Bueno	153	0,48	48%
Excelente	82	0,25	25%
Total:	320	1,00	100%

Fuente: Encuesta del usuario de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

Comunicación eficiente y afectiva con el paciente

Opciones	N	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%
Desacuerdo	0	0	0%
Me es indiferente	34	0,11	11%
De acuerdo	93	0,29	29%
Totalmente de acuerdo	193	0,60	60%
Total:	320	1,00	100

Fuente: Encuesta del usuario de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

La satisfacción de los usuarios con la infraestructura, especialidades, equipos médicos, atención administrativa, y enfermería.

Opciones	N	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	8	0,03	3%
Insatisfecho	11	0,03	3%
Algo satisfecho	161	0,50	50%
Satisfecho	60	0,19	19%
Totalmente satisfecho	80	0,25	25%
Total:	320	1,00	100%

Fuente: Encuesta del usuario de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

Satisfacción de los usuarios que la clínica cuente con la contratación de seguros privados y sea prestador externo del IESS y MSP.

Opciones	N	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	34	0,11	11%
Insatisfecho	23	0,07	7%
Algo satisfecho	131	0,41	41%
Satisfecho	72	0,22	22%
Totalmente satisfecho	60	0,19	19%
Total:	320	1,00	100%

Fuente: Encuesta del usuario de la Clínica Metropolitana

Elaborado por: La autora

La satisfacción de los usuarios del trato con respeto y amabilidad que recibió

Opciones	N	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	19	0,06	6%
Insatisfecho	30	0,09	9%
Algo satisfecho	133	0,42	42%
Satisfecho	58	0,18	18%
Totalmente satisfecho	80	0,25	25%
Total:	320	1,00	100%

Fuente: Encuesta del usuario de la Clínica Metropolita

Elaborado por: La autora

Anexo 8: Carta de Compromiso



CARTA DE COMPROMISO:

Yo Mónica Lorena Panchana Suárez, me comprometo a cumplir responsablemente el presente cronograma de control de tutoría del Trabajo de Titulación de la modalidad Informe de investigación.

Socializado previamente con el Docente Tutor, caso contrario será decisión del Docente con autorización del Consejo Académico, tomar las decisiones pertinentes.

Para constancia de lo actuado firman:

TUTORA
Ing. Sabina Villón Perero,
MsC.

ESTUDIANTE
Ing. Mónica Lorena Panchana
Suárez