UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas

TEMA: "El modelo de gestión de servicios para el sector privado de salud en la provincia de Tungurahua"

AUTORA: Lucia Eugenia Castillo Salán

TUTOR: Ing. Víctor Hugo Córdova Aldás Dr.

AMBATO – ECUADOR

Febrero 2018

APROBACION DEL TUTOR

Ing. Víctor Hugo Córdova Aldás Dr.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **"El modelo de gestión de servicios para el sector privado de salud en la provincia de Tungurahua"** presentado por señorita **Lucía Eugenia Castillo Salán** para optar el título de Ingeniera de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considerado que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 21 de noviembre del 2017

Ing. Víctor Hugo Córdova Aldás Dr.

C.I. 1800882886

DECLARACIÓN Y AUTENTICIDAD

Yo, **Lucía Eugenia Castillo Salán,** declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para obtención del Título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

……

Lucía Eugenia Castillo Salán

C.I. 1712943289

APROBACION DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente Trabajo de Titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Christian Andrés Barragan Ramirez. MBA.

C.I.1803783644

Ing. Luis Edwin Chimborazo Azogue. Mg.

C.I. 1802996221

Ambato, 31 de enero de 2018

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

……

Lucía Eugenia Castillo Salán

C.I. 1712943289

DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto de investigación
A los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas, quienes imparten sus conocimientos y experiencia a los estudiantes, que de alguna manera sustentan sus lecciones en la práctica de la investigación científica

A mi madre, la que ha sido para mí, amiga, consejera, compañera, quien ha sido mi más grande inspiración de lucha y ejemplo para salir adelante, la que con su apoyo incondicional y sus consejos han formado en mí la mujer que soy ahora.

A mis adorados hermanos Edgar y Ronny, los que han estado pendientes de mi vida estudiantil y que de una y otra manera me han extendido su mano, gracias por preocuparse de su hermana mayor.

A mi querida y hermosa hija Lía López, quien es el motor de mi vida, la personita que llena mis días de colores, la que me enseña amar de verdad, TE AMO HIJA MIA.

Lucy

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por concederme la dicha de vivir este logro, por permitirme haber llegado a este momento importante de mi vida profesional, a mis familiares y amigos quienes me han dado la fuerza necesaria para realizar mis sueños,

Mi gratitud al Ing. Víctor Hugo Córdova Aldáz, por brindarme todos sus conocimientos y experiencia en el ejercicio de la profesión administrativa. En la edición de los textos se describen las teorías más actuales de la administración de empresas en el campo de la salud.

A mis suegros Gloria Andaluz e Isidro López, y a mi querida cuñada Cristina López Andaluz, quienes desde el momento que me conocieron me han brindado su apoyo incondicional para la culminación de esta meta, Dios les pague por todo cariño, Dios les pague por lo que han hecho por mí, gratitud eterna para ustedes.

A los directivos y compañeros de trabajo de la empresa PROFAMILY Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato por su predisposición en la apertura de la información del sector de la salud y de este modo redactar íntegramente mi proyecto de investigación.

Gracias por confiar en mí.

Lucy

INDICE GENERAL

APROBACION DEL TUTOR……..II
DECLARACIÓN Y AUTENTICIDAD III
APROBACION DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO IV
DERECHOS DE AUTOR V
DEDICATORIA.....VI
AGRADECIMIENTO VII
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS VIII
INDICE DE TABLAS.....IX
INDICE DE GRÁFICOS.....XI
RESUMEN EJECUTIVO XII
ABSTRACT XIII
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1
1.1. Contextualización macro 1
1.2. Contextualización meso 3
1.3. Contextualización micro..... 5
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 9
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA (Estado del Arte) 10
3.1. Antecedentes investigativos 10
3.2. Desarrollo del contenido 11
4. METODOLOGÍA..... 26
5. RESULTADOS 33
6. CONCLUSIONES 98
7. RECOMENDACIONES 99
8. BIBLIOGRAFÍA 100
ANEXO 1: Encuesta a los médicos que prestan los servicios privados de salud 104
ANEXO 2: Encuesta pacientes que acuden a los consultorios privados 106
ANEXO 3 Número de médicos en la ciudad de Ambato..... 108
ANEXO 4 Número de establecimientos de salud por sector y tipo, según regiones y por provincias año 2015 109
ANEXO 5 Personal de PROFAMILY CIA LTDA..... 111

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Población de la ciudad de Ambato 27
Tabla N° 2 Personal médico que laboral en los centros médicos en Ambato 28
Tabla N° 3 Tamaño de la muestra de los médicos y pacientes 31
Tabla N° 4 Muestra sistemática de los médicos y pacientes 31
Tabla N° 5 Comodidad y confort en las instalaciones de los centros médicos 33
Tabla N° 6 Confiabilidad de los diagnostico de los exámenes médicos 34
Tabla N° 7 Número de veces que asiste a un centro médico privado 35
Tabla N° 8 Tiempo de atención que le brinda el médico 36
Tabla N° 9 Preferencia por un centro médico privado 37
Tabla N° 10 Condiciones del instrumental médico 38
Tabla N° 11 Asistencia a programas de actualización y formación profesional 39
Tabla N° 12 Proceso para la atención a los pacientes 40
Tabla N° 13 Trato recibido de los pacientes 41
Tabla N° 14 Valoración de la atención a los pacientes 42
Tabla N° 15 Frecuencias observadas (médicos) 44
Tabla N° 16 Frecuencias esperadas (médicos) 44
Tabla N° 17 Chi cuadrado (médicos) 45
Tabla N° 18 Tabla general de encuestas a los médicos 46
Tabla N° 19 Comodidad y confort en las instalaciones de los centros médicos 49
Tabla N° 20 Laboratorio Interno 50
Tabla N° 21 Número de pacientes atendidos mensualmente 51
Tabla N° 22 Tiempo de atención a los pacientes 52
Tabla N° 23 Diferenciación de la competencia 53
Tabla N° 24 Condiciones del instrumental médico 54
Tabla N° 25 Asistencia a programas de actualización y formación profesional 55
Tabla N° 26 Proceso para la atención a los pacientes 56
Tabla N° 27 Trato recibido de los pacientes 57
Tabla N° 28 Valoración de la atención a los pacientes 58
Tabla N° 29 Frecuencias observadas (pacientes) 59
Tabla N° 30 Frecuencias esperadas (médicos) 59
Tabla N° 31 Chi cuadrado (pacientes) 60
Tabla N° 32 Tabla general de encuestas a los pacientes 61

Tabla N° 33 Frecuencias observadas (médicos y pacientes) 64
Tabla N° 34 Frecuencias esperadas (médicos y pacientes)..... 65
Tabla N° 35 Chi cuadrado (médicos y pacientes)..... 65
Tabla N° 36 Resumen del procesamiento de datos (médicos)..... 72
Tabla N° 37 Estadistica de fiabilidad (médicos)..... 73
Tabla N° 38 Resumen del procesamiento de datos /(pacientes) 74
Tabla N° 39 Estadistica de fiabilidad (pacientes) 74
Tabla N° 40 Estrategia de precios..... 85
Tabla Nº 41 Presupuesto 87
Tabla Nº 42 Campaña publicitaria 87
Tabla N° 43 Presupuesto de la capacitación médicos..... 91
Tabla N° 44 Presupuesto de la capacitaciones a empleados y directivos 92
Tabla N° 46 Cronograma de la Capacitación para los médicos..... 93
Tabla N° 47 Cronograma de capacitación para los empleados..... 94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Árbol de Problemas 8
Gráfico N°2 Comodidad y confort en las instalaciones de los centros médicos privados 33
Gráfico N° 3 Confiabilidad de los diagnostico de los exámenes médicos 34
Gráfico N° 4 Número de veces que asiste a un centro médico privado 35
Gráfico N° 5 Tiempo de atención que le brinda el médico 36
Gráfico N°6 Preferencia por un centro médico privado 37
Gráfico N° 7 Condiciones del instrumental médico 38
Gráfico N° 8 Asistencia a programas de actualización y formación profesional 39
Gráfico N° 9 Proceso para la atención a los pacientes 40
Gráfico N° 10 Trato recibido de los pacientes 41
Gráfico N° 11 Valoración de la atención a los pacientes 42
Gráfico N° 12 Chi Cuadrado (médicos) 45
Gráfico N°13 Comodidad y confort en las instalaciones de los centros médicos privados 49
GráficoN°14 Laboratorio Interno 50
Gráfico N°15 Número de pacientes atendidos mensualmente 51
Gráfico N° 16 Tiempo de atención a los pacientes 52
GráficoN°17 Diferenciación de la competencia 53
GráficoN° 18 Condiciones del instrumental médico 54
Gráfico N° 19 Asistencia a programas de actualización y formación profesional 55
Gráfico N°20 Proceso para la atención a los pacientes 56
Gráfico N°21 Trato recibido de los pacientes 57
Gráfico N° 22 Valoración de la atención a los pacientes 58
Gráfico N° 23 Chi Cuadrado (pacientes) 60
Gráfico N° 24 Chi Cuadrado (médicos y pacientes) 66
Gráfico N° 25 Valoración de la atención a los pacientes 97

RESUMEN EJECUTIVO

PROFAMILY de la ciudad de Ambato es una empresa privada dedicada a la prestación de servicios de salud en la rama de planificación familiar y sus colaterales a raíz de desvincularse de APROFE.

El proyecto de investigación se ha enfocado en el análisis de la prestación de servicios que brinda el sector de la salud privada en la ciudad de Ambato, a razón de la insuficiente acogida de la población e los servicios médicos, dándose como causas la medicina pre pagada onerosa, espacios físicos reducidos, tiempos de espera prolongados, exiguo número de empleados e innovación nula en especialidades. Por consiguiente las consecuencias se han presentado en la desmotivación de los clientes, traslados de pacientes a otros centros de atención médica, quejas y reclamos permanentes.

Los resultados alcanzados indican que se necesita mejorar la gestión de la salud. En primera instancia los servicios de salud son costosos ya que la medicina es adquirida a laboratorios extranjeros y desmotiva al cliente a proveerse de dichos productos. La atención no es uniforme en cada centro médico se observa diferentes apreciaciones en cuanto a la atención en tiempo, revisión médica que influye a la hora de salvar o controlar una situación de vida del paciente.

En PROFAMILY CIA. Ltda., se propone un modelo de gestión de servicios partiendo de las 8PS del marketing, iniciando con el estudio del entorno situacional utilizando la herramienta del análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) y seguido del diseño de estrategias: Producto que es el servicio de atención a los usuarios con calidad y valor agregado, Plaza en el sitio más estratégico, Promoción con la utilización de medios digitales, Precios competitivos, Personas capacitadas para prestar los servicios de salud, Evidencia física en infraestructura más cómoda, Proceso de atención al cliente más agiles y Productividad alcanzo rendimientos óptimos.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, MODELO DE GESTIÓN, SERVICIOS, SALUD.

ABSTRACT

PROFAMILY in the city of Ambato is a private company dedicated to the provision of health services in the branch of family planning and its collaterals following dissociation from APROFE.

The research project has focused on the analysis of the provision of services provided by the private health sector in the city of Ambato, due to the insufficient reception of the population and medical services, giving as causes the pre-paid medicine onerous, reduced physical spaces, long waiting times, small number of employees and no innovation in specialties. Consequently, the consequences have been presented in the demotivation of clients, transfers of patients to other health care centers, complaints and permanent claims.

The results achieved indicate that there is a need to improve health management. In the first instance, health services are expensive since medicine is acquired from foreign laboratories and it discourages the client from obtaining such products. The attention is not uniform in each medical center, it is observed different appreciations regarding the attention in time, medical revision that influences when saving or controlling a life situation of the patient.

In PROFAMILY CIA. Ltda., A service management model is proposed starting from the 8PS of marketing, starting with the study of the situational environment using the SWOT analysis tool (Strengths, Opportunities, Weaknesses, Threats) and followed by the design of strategies: Product that is the service of attention to users with quality and added value, Plaza in the most strategic site, Promotion with the use of digital media, Competitive prices, People trained to provide health services, Physical evidence in more comfortable infrastructure, Process of care to the customer more agile and Productivity reached optimal performances.

Keywords: RESEARCH, MODEL OF MANAGEMENT, SERVICES, HEALTH.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Contextualización macro

La prestación de servicios indica las acciones que se despliegan para satisfacer alguna necesidad del ser humano. De manera análoga el servicio es orientar la empresa al cliente como objetivo integral y prioritario dirigido a obtener su satisfacción y permanecer en el mercado. (Ideas propias editorial, 2015)

En la actualidad los servicios de salud a nivel mundial se están innovando con la ayuda del recurso humano investigador y la tecnología aplicada a la medicina con la finalidad de perfeccionar los instrumentos de salud utilizados para el tratamiento de los pacientes en sus distintas etapas de enfermedad. La Organización mundial de la salud (OMS) de forma permanente aúna esfuerzos con todos los representantes de los países para fomentar políticas que vayan en beneficio de la atención de personas de todo nivel socio económico.

Para una adecuada gestión de la prestación de los servicios se han creado los procedimientos de salud, que la OMS lo define como un elemento que comprende a todas las organizaciones, instituciones, recursos y personas cuya finalidad primordial es mejorar el sistema. Fortalecer la estructura sanitaria significa abordar las limitaciones principales relacionadas con la dotación de personal y la infraestructura, los productos (como equipo y medicamentos), y la logística, el seguimiento de los progresos y la financiación eficaz del sector. Es la suma de todas las organizaciones, instituciones y recursos cuya finalidad primordial es mejorar la salud. (Organización Mundial de la Salud, 2017)

La falta de información adecuada y el limitado recurso de personal aumentan el riesgo de colapso y amenazan la viabilidad de otros a largo plazo. Los medios de atención orientados a aplicar los principios del cuidado primario exigen técnicas robustas de información que permitan entender cabalmente las necesidades de las poblaciones, sobre todo de las pobres y marginadas; que comprueben que los programas estén llegando a los más necesitados; que midan los efectos de las

intervenciones, y que evalúen y mejoren el desempeño. Como se ha señalado antes, los instrumentos y estructuras destinados a obtener, organizar y compartir la información son indispensables para mejorar la labor de cada uno de los proveedores y para aumentar la calidad. (Organización Mundial de la Salud, 2017)

En el contexto de los países de América Latina y el Caribe, las políticas de salud deben hacer frente a nuevos y viejos desafíos. Al igual que en el mundo desarrollado, los primeros obedecen a cambios de la demanda, producto de las dinámicas demográfica, epidemiológica y tecnológica, que requieren y permiten nuevas prestaciones y tratamientos, lo que incrementa los costos de los servicios de salud y el gasto en estos. Los segundos reflejan las carencias históricas que presenta la región en materia de equidad de acceso real a servicios de salud oportunos y de calidad, la escasez de recursos humanos y financieros y los problemas de articulación de los sistemas. El imperativo de avanzar hacia la prestación universal de servicios de salud es, sin duda, un factor adicional de presión sobre la demanda y el gasto en el sector. (Cruces, 2016)

La gama de reformas a los sistemas de salud en la región se ve condicionada por la organización, el nivel de cobertura, la forma y capacidad de financiamiento de estos y la evolución demográfica y epidemiológica de la población. Si bien a efectos de este capítulo el análisis se centra en la organización del financiamiento y la prestación de los servicios de salud, no debe olvidarse que la salud depende de una amplia gama de factores relacionados con las condiciones económicas y sociales en que viven las personas. Tal como se plantea en el análisis sobre el cumplimiento de los objetivos de desarrollo del Milenio en la región (Naciones Unidas, 2005), una política global de salud debe considerar las interacciones entre diferentes áreas de la política pública (Cruces, 2016)

El concepto de cobertura en salud es más difuso que en otras áreas de las políticas sociales. En primera instancia, debe distinguirse el área legal de la efectiva. Mientras que la primera refleja una disposición legal y describe los derechos de los ciudadanos en cuanto a atención de la salud, la otra se refiere al grado de disponibilidad, acceso en tiempo y forma y utilización de servicios de salud adecuados. En el contexto

regional, las constituciones, leyes de salud y seguridad social de virtualmente todos los países establecen el derecho a la salud, usualmente con carácter universal para toda la población, a través del sector público. En muchos casos, sin embargo, el ámbito legal no está acompañado de los mecanismos para aplicarla plenamente y el acceso efectivo a los servicios requeridos se restringe en la práctica mediante listas de espera o se segmenta mediante múltiples esquemas de aseguramiento. (Cruces, 2016)

En los países de la región, el sector de la salud presenta una variada gama de instituciones y mecanismos para el financiamiento, el aseguramiento, la regulación y la prestación de servicios. Estas funciones suelen articularse a través de un sistema público de salud, seguridad social y el sector privado. La forma en que se coordinan y articulan estos tres subsectores da origen a distintas modalidades de funcionamiento del sector. (Cruces, 2016)

En los países del Caribe de habla inglesa prevalece un sistema de tipo unificado, en el que el financiamiento es fundamentalmente no contributivo y se basa en impuestos y asignación presupuestaria, no existe una separación explícita de las funciones de compra, aseguramiento y prestación de servicios y el sector privado juega un papel subsidiario y complementario al del sistema público. (Cruces, 2016)

En la mayoría de los países de América Latina, en cambio, coexisten los sectores públicos, privados y de seguridad social. La presencia de estos tres subsectores determina una mayor desagregación de las fuentes de financiamiento y de la estructura proveedora, lo que condiciona además los mecanismos de solidaridad y la capacidad de racionalizar y coordinar la oferta prestadora. (Cruces, 2016)

1.2. Contextualización meso

El sistema de salud de Ecuador está compuesto por tres sectores, público, seguridad social y privado. El sector público comprende al Ministerio de Salud Pública (MSP), los servicios de salud de los Gobiernos Autónomos descentralizados (municipios y prefecturas; las instituciones de seguridad social son el 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) (Lucio et al. 2011); el sector privado comprende instituciones con y sin fines de lucro. Hasta la implementación en 2011 del acceso universal a la Red Pública Integral de Salud, que incluye los sectores públicos y de la seguridad social, estos funcionaban (y de cierta manera aún lo hacen) de manera segmentada. En 1999, los dos tipos de programas de aseguramiento que gestiona el IESS cubrían 11% de la población para el aseguramiento General de salud y 8% el Seguro Campesino Social. (Tejerina, 2014)

Ecuador ha realizado una fuerte y explícita apuesta por la atención primaria integral en salud como la base de su política sanitaria y la organización de su sistema de salud. Acciones como la implantación de la completa gratuidad para el paciente en el punto de atención y el acceso universal a los servicios dentro el sistema público, la seguridad social y los servicios privados sin fines de lucro que componen su Red Complementaria, son importantes avances en el cumplimiento de la garantía constitucional del derecho universal a la salud. (Tejerina, 2014)

Los ocho mayores prestadores privados de servicios médicos representan el 1% del sector y, sin embargo, obtuvieron el 40% de los ingresos del mercado al que pertenecen. Este es un proceso de concentración que vino acompañado de la acumulación de capital generado en el sector, y que durante el período de gobierno de Rafael Correa se profundizó. Esta monopolización es resultado de la integración del capital industrial, comercial o bancario y su diversificación a otras actividades económicas que – en este caso – incluye a las actividades de hospitales y médicos. (Iturralde, 2015)

Por otra parte, el importante incremento del presupuesto del MSP todavía es insuficiente: no se logró la meta establecida por la vigesimosegunda disposición transitoria de la Constitución, que establecía la obligación de financiar el sistema nacional de salud en un grado equivalente al 4% del PIB. Desde 2008 nunca se realizó un incremento equivalente a por lo menos el 0,5% anual del PIB, y al año 2013 este presupuesto alcanzó únicamente 2,1% del PIB. (Iturralde, 2015)

La actual modalidad de prestación de los servicios es una de las formas de privatización de la atención médica. Esta se produce por insuficiencia de la oferta pública, situación que presiona la contratación o derivación hacia la oferta privada, sin que sea regulada ni controlada como sí se hace con la oferta pública. De acuerdo con la experiencia de otros países, esta práctica incrementa el costo del servicio en relación con la cobertura (número de casos atendidos) de los afiliados. (Iturralde, 2015)

Además, este mecanismo de protagonismo privado tiende a estimular la demanda en base a un "acuerdo" médico-paciente, que incrementa las intervenciones más costosas o que técnicamente no serían necesarias, incrementando los costos del servicio. Esta metodología de contratación, al contrario de fortalecer al Estado, debilita su capacidad de rectoría, planificación y control de la calidad del servicio (Iturralde, 2015)

1.3. Contextualización micro

En la Provincia de Tungurahua existen establecimientos de salud tanto en el público como en el sector privado donde se encuentran hospitales básicos, centros de salud, consultorios privados, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Hospital Regional Docente Ambato, PROFAMILY Cía. Ltda., policlínicos, etc. quienes se dedican a la prestación de servicios de salud a la colectividad local y nacional. De acuerdo a la información obtenida del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en la provincia de Tungurahua existen 25 establecimientos pertenecientes al sector privado de los cuales 21 cuentan internación hospitalaria y 4 no cuenta con este servicio. (Ver anexo N° 3).

Los servicios de salud los provee el sector privado como el sector público o estado al cual acuden las personas a solicitar atención médica por las enfermedades que presentan esperando obtener una atención inmediata con calidad y calidez. Tomando la información del Censo Nacional Económico realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en el 2010 en la ciudad de Ambato existen 2204 profesionales de medicina divididos por especialidades: Médicos generales 988, Ginecostetras 123,

Pediatras 89, Traumatólogos 52, Radiólogo 26, Cardiólogos 38, Oftalmólogos 29, Intensivistas 34, Citó logo15, Odontólogos 82, Cirujanos generales 79, Anestesiólogos 84, Medicina interna 59, Urólogos 31, Gastroenterólogos 31, Cirujanos plásticos 36, Otorrinolaringólogos 29, Neurólogos 29, Neonatologías 25, Dermatólogos 34, Psicólogos 49, Neumólogos 19, Nefrólogos 16, Oncólogos 16, Patólogo clínico 16, Endocrinólogos 15, Hematólogos 23, De salud familiar y comunitaria 34, Diabetólogos 14, Ana tomo patólogo 13, Geriatras 17, Alergólogos 12, Infectó logos 16, De salud pública 14, Epidemiólogos 3, Nutricionistas14. (Ver anexo N°4)

Análisis critico

La insuficiente acogida de la población a la prestación de servicios que brinda el sector de la salud privada en la ciudad de Ambato se ha venido presentado en la actualidad a causa de los altos costo de las medicinas principalmente cuando son de laboratorio extranjeros y las recetas que envían los médicos a sus pacientes contienen cierta cantidad medicinas que no son accesibles, lo que desmotivan a la compra de estos productos.

En el campo de salud, la infraestructura es muy importante para el cuidado de los pacientes, puesto que los espacios físicos permiten proporcionar atención ambulatoria o la atención hospitalaria. Cabe agregar que la situación geográfica donde se encuentran los potenciales pacientes muchas veces no les permuten trasladarse inmediatamente a una casa de salud para ser atendidos, ya que presentan estados críticos en su salud provocándoles la muerte. En tal sentido no todas las instituciones del sector de la salud privado atienden los casos de emergencia de los pacientes y sugieren ser trasladaos a otras entidades con mejor equipamiento.

De manera particular los consultorios privados tienen un esquema de trabajo muy irregular, los pacientes que agendan citas médicas lo hacen con anticipación para no interrumpir sus jornadas de trabajo o asuntos personales que en varias ocasiones influyen al momento de acudir al médico y no lo hacen por consiguiente se pierde tiempo y dinero.

En cuanto a un proceso directo de atención en donde los pacientes van a los consultorios privados y según el orden de llegada son atendidos, el inconveniente mayúsculo que se evidencia es el tiempo que se emplea para atender a cada paciente, mismo que puede ser de unos pocos minutos hasta horas lo que conlleva a la incomodidad y contrariedad de los clientes que deciden no regresar a una próxima atención.

Por lo anotado en el párrafo anterior también se exterioriza la necesidad de poseer una estructura organizacional extensa, con un número de profesionales suficientes para atender los diferentes casos que se presentan diariamente y a toda hora. En la mayoría de los casos los consultorios médicos privados solo consta del médico especialista, una secretaria y una y hasta dos enfermeras, que en definitiva no prestan un buen servicio a los pacientes, afectando también a la imagen del sector salud privado.

Las quejas no se hacen esperar por parte de los usuarios del servicio de salud, y piden cambios e innovaciones en todo el sistema de atención médica. Sin embargo los propietarios de estos negocios aducen que no tienen suficiente de dinero, leyes son de carácter restrictivo y discriminatorio, que no les permuten abiertamente evolucionar en su gestión.

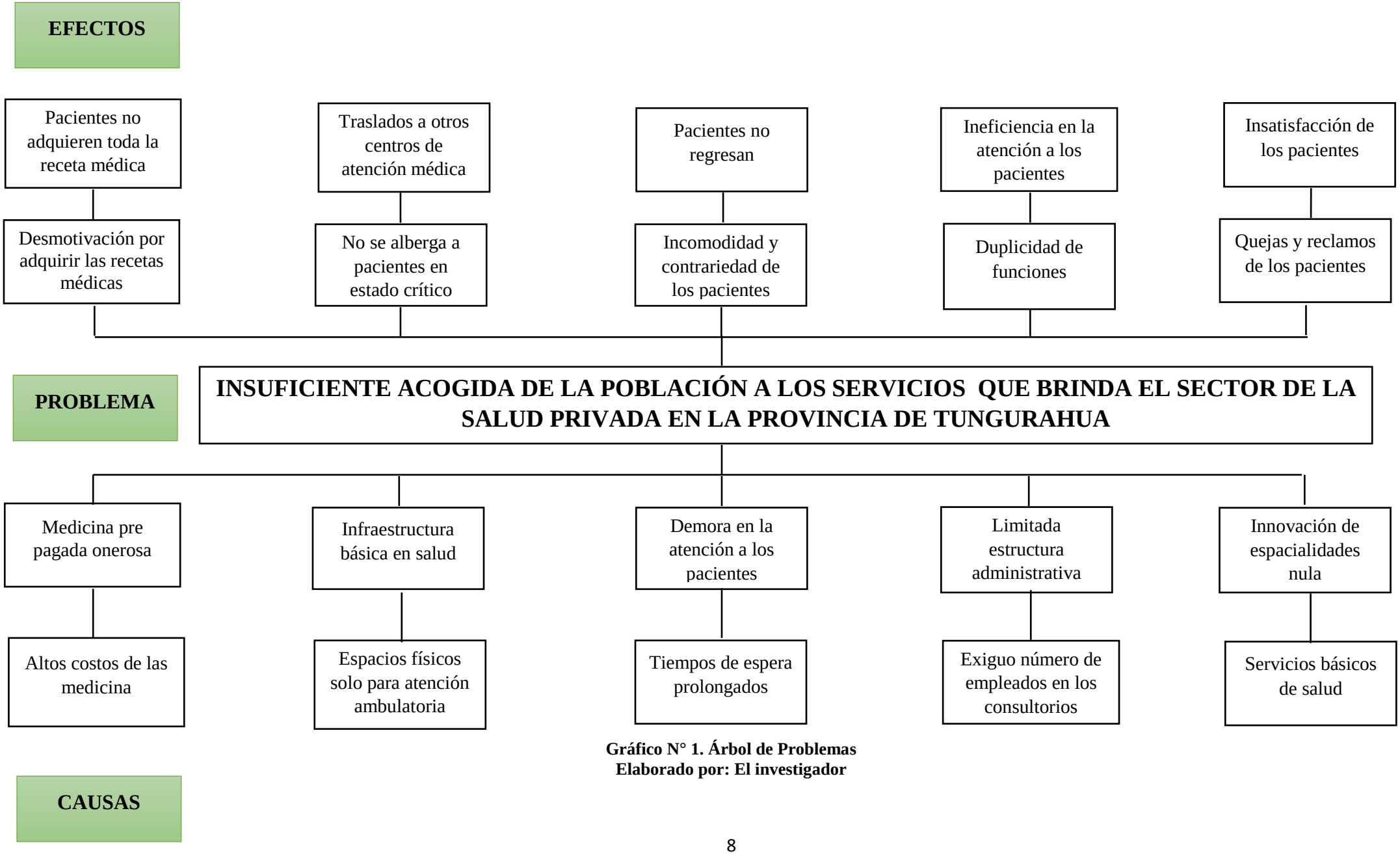


Gráfico N° 1. Árbol de Problemas
Elaborado por: El investigador

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

- Analizar la gestión de los servicios de salud privada prestada a los pacientes de la Provincia de Tungurahua.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el servicio que reciben los pacientes que acuden a los centros médicos privados de salud con el fin de detectar falencia importante.

- Analizar los mecanismos de gestión para el servicio de los pacientes de sector privado de salud.

- Plantear un plan de acción para el modelo de servicio a los pacientes de la empresa PROFAMILY CIA LTDA de la ciudad de Ambato.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA (Estado del Arte)

3.1. Antecedentes investigativos

En estudio realizado por (Santana, Minamisava, Queiroz, & Gomez de Sousa, 2014) tratan el tema de la *Evaluación de la calidad de los cuidados de enfermería y de la satisfacción del paciente en un hospital de enseñanza en la región Centro-Oeste de Brasil*, llegando a las siguientes conclusiones: se identificó una correlación débil a moderada entre calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente. Entre las limitaciones del estudio está la utilización de un instrumento elaborado en contextos de sistema de salud y clientela diferentes, que puede haber influido en los resultados encontrados. El estudio indicó que, para la prestación de servicios de enfermería de calidad son necesarias intervenciones, basadas en investigaciones científicas, dirigidas a la realización de gestión del cuidado, utilizando para ese fin: el establecimiento de indicadores que permitan la evaluación de resultados; el comprometimiento y el involucramiento de todos en el proceso de mejora continua; la inversión en el desarrollo de las personas y del trabajo en equipo; la socialización de las informaciones; el incentivo a la innovación y a la creatividad y, además, la atención a las expectativas de los trabajadores y de los pacientes.

Un estudio efectuado por (Forrellat, 2014) menciona que en la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y su meta es lograr la mejora continua**.** Se establece la relación de la satisfacción del usuario con indicadores como menor mortalidad, baja en la readmisión de pacientes, baja demanda por malas praxis, disminución de costos y mayor rentabilidad, coordinación y gestión de altas, optimización en el uso de recursos, tiempos de ocupación, estadía hospitalaria, satisfacción del cliente interno, reducción de listas de espera, etc. Pero los esfuerzos máximos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar

servicios. Estas herramientas permitirán progresar en calidad al mejorar el trato al usuario y disminuir los errores clínicos y administrativos, lo cual posibilitará tener un mejor manejo, que sin duda será reconocido en un corto y mediano plazo por la población. No se debe olvidar que el paciente o cliente externo es el eje de trabajo. La principal meta es el servicio prestado a los pacientes y sus familias.

3.2. Desarrollo del contenido

Servicio

Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes en tiempos y lugares específicos como resultado de producir un cambio deseado en (o a favor de) el receptor del servicio (Lovelock, 2012)

‘’Servicio es la oferta intangible, objeto de transacción o que se incorpora a un producto y forma parte inseparable de él’’ (Pujol, 2012, pág. 308)

Según (Peel, 2013, pág. 16) menciona “servicio es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo”.

“Un servicio por lo tanto es cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada. La producción del mismo podrá estar enlazada o no a la de un bien físico” (Kotler, 2013, pág. 464)

Servicio al cliente

El servicio al cliente es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el

empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad. (ZEITHAML, 2012, pág. 25)

Servicio al cliente significa proporcionar asistencia de tal forma que esto redunde en un mayor grado de satisfacción con la atención brindada. Se basa en la preocupación constante por las preferencias de los clientes, tanto en el ámbito de la interacción con el personal como del diseño de servicios. Sostiene que el personal, es responsable ante los clientes, por las decisiones que toma y que los clientes tienen derechos que se deben respetar. (Zeledón & Watson, 2012, pág. 1)

El servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. El servicio al cliente son todas las actividades que ligan a la empresa con sus clientes constituyen el servicio al cliente. Entre estas actividades podemos mencionar los siguientes: Las actividades necesarias para asegurar que el producto/servicio se entrega al cliente en tiempo, unidades y presentación adecuados. Las relaciones interpersonales establecidas entre la empresa y el cliente. Los servicios de reparación, asistencia y mantenimiento post-venta. el servicio de atención, información y reclamaciones de clientes. La recepción de pedidos de la empresa. (Ideas Propias, 2015, pág. 1)

Cliente

Según (EIGLIER & LANGEARD, 2015, págs. 14-15)**,** La noción de cliente no necesita explicación particular. Como acabamos de ver, es el consumidor, implicado en la fabricación del servicio. Se trata naturalmente de un elemento primordial, y debemos señalar que su presencia es absolutamente indispensable: sin éste el servicio no puede existir. Si una habitación de hotel no es ocupada durante una noche, si el tren o el autobús se van con asientos disponibles, no hay servicio; simplemente hay capacidades disponibles, potencialidades de servicio.

Fuerzas de Ventas

Según (Mencía de Garcillán López Rúa, 2012, pág. 424) Es una red de vendedores con la misión de introducir los productos y vendedores en cantidades tan grandes como se pueda. La competitividad hizo que más tarde se planteará la necesidad de abordar los mercados con productos para cuya concepción era preciso aprender de los clientes

Calidad Total

(Lyonnet, 2014, pág. 7); señala que es la satisfacción de las necesidades o del servicio apreciada por el cliente o el usuario. De hecho esto se esconde dentro de un conjunto de puntos que deben dominarse: la fiabilidad del producto o del servicio, sus características y presentaciones, durabilidad, la conservación y la seguridad. Si la calidad se requiere alcanzar al concepto de calidad total, hay que añadir aptitud a la satisfacción por parte de los elementos que intervienen los procesos de la empresa y su entorno.

Objetivos de la empresa

Los objetivos empresariales son la base que afianzara la dirección estratégica de una empresa y, por tanto, expresarlo de forma ambigua o poco clara nunca facilitará solidez; el objetivo trata de solucionar un problema de la empresa o sacar rendimiento de una oportunidad de mercado, estos esta sustentados bajos hipótesis de partida o escenarios que quizás hayan contemplado el análisis de la situación; indica (Vicuña, 2017, pág. 143)

Productividad

(Gestión, 2014) Indica que es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados; añade (Ruiz, 2017) que "es la relación entre la producción obtenida por un sistema de fabricación de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla". Generalmente se mide la productividad del trabajo.

Investigación de Mercado

Según (Zikmund & Barry, 2014, pág. 5) “es la aplicación del método científico en la búsqueda de la verdad acerca de los fenómenos de marketing. Estas actividades incluyen la definición de oportunidades y problemas de marketing, la generación y evaluación de ideas, el monitoreo del desempeño y la comprensión del proceso de marketing”,

Competencia

Según (Zúñiga, 2012) “Ha demostrado ser una compleja conceptualización sobre el trabajo humano y los resultados que de él se esperan”. Manifiesta (Martinez, 2008) que “las competencias laborales pueden ser definidas como el conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo de acuerdo a los estándares históricos y tecnológicos vigentes”.

Políticas Empresariales

(Encias, 2014), menciona que la política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia. Suponen un compromiso de la empresa; al desplegarla a través de los niveles jerárquicos de la empresa, se refuerza el compromiso y la participación del personal.

Administración

(Sanchez, 2013, pág. 11) Cita a Isaac Guzmán Valdivia, “Administración es la ciencia de la dirección social, que se ha abierto campo como una disciplina general de la acción que se realiza en el seno de la convivencia humana, encauzando a los diferentes grupos en que ella se forman”.

Evaluación del Personal

(Ayala, 2014), La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

Eficiencia y efectividad

(Perez, 2013, pág. 1)Eficiencia: es lograr que la productividad sea favorable o sea es lograr el máximo resultado con una cantidad determinada o mínima de insumos o recursos, lograr los resultados predeterminados o previstos con un mínimo de recursos.

(Perez, 2013, pág. 1) Efectividad: grado de cumplimiento de los objetivos planificados o sea es el resultado o el producto de dividir el Real/Plan o lo que es lo mismo: los resultados obtenidos entre las metas fijadas o predeterminadas. Es el grado de cumplimiento de la entrega del producto o servicio en la fecha y momento en que el cliente realmente lo necesita.

Precio

Según (Sulser Valdéz, 2014, pág. 99) “el precio es la cantidad de unidades monetarias que pagamos a cambio de adquirir un producto o servicio.” Añade (Karl Marx, 1980, pág. 121) “que el dinero deviene el denominador común de los valores de cambio, de las mercancías en cuanto valores de cambio. El valor de cambio expresado en dinero, o sea equiparado al dinero, es el precio.”

Ventas

Según (Reid, 2014, pág. 54) “venta promueve un intercambio de productos y servicios” manifiesta también (Romero, pág. 35) “la cesión de una mercancía

mediante un precio convenido. La venta puede ser: 1) al contado, cuando se paga la mercancía en el momento de tomarla, 2) a crédito, cuando el precio se paga con posterioridad a la adquisición y 3) a plazos, cuando el pago se fracciona en varias entregas sucesivas

Innovación Empresarial

Manifiesta (Vásquez Blömer, Escudero Serrano, & Gabín, 2012)"Involucra unos cambios para que los productos se adapten mejor a las necesidades del mercado. Mediante la innovación tecnológica, innovación de la organización interna (recursos técnicos, económicos y humanos), e innovación comercial o de mercado" Añade (Empresas, 2012) "Es la explotación de nuevas ideas o la aplicación original del conocimiento, creando ventajas competitivas para responder con éxito comercial a las demandas del mercado."

Rentabilidad

Según (Camino, 2013) "Es una expresión económica de la productividad que relaciona no solo los insumos con los productos, sino los costos con los ingresos". Manifiesta (Fernández López & Rodríguez Sandías, 2007) "Es el tanto efectivo, según la ley de capitalización compuesta, que verifica la equivalencia entre las cantidades realmente entregadas y las cantidades realmente percibidas"

Medición de la productividad

Según (Horngren, Foster, & Datar, 2013) "mide la relación entre los insumos reales usados (tanto cantidades como costos) y los productos finales elaborados. Entre más bajos sean los insumos para una cantidad determinada de productos o entre más alta sea la cantidad de producción para una cantidad determinada de insumos, más alta será la productividad a lo largo del tiempo pone de relieve las reacciones especificas insumos-producto que contribuyen al liderazgo en costos"

Expectativas

Según (BARROSO & ARMARIO, 2014, pág. 143) Las expectativas predictivas hacen referencia a la creencia de los clientes sobre el resultado de una relación, es decir, lo que creen que va a ocurrir. Por su parte, las normativas implican la existencia de una cierta norma o estándar, es decir, lo que a juicio de los clientes podría ocurrir y debería ocurrir.

Las Ocho (8) P´s del Marketing de servicios

Según Philip Kotler agrega cuatro elementos de la mercadotecnia de los servicios con la finalidad de dar valor a los clientes. Dado que los servicios son intangibles, los clientes requieren de algún elemento tangible que les facilite la comprensión de la naturaleza de la experiencia de servicio. (Lovelock, 2015).

Los especialistas del Marketing, han adoptado una mezcla ampliada del marketing de servicios llamadas las 8 P´s que se mencionan y describen a continuación:

- Producto,(product)
- Plaza,(place)
- Promoción,(promotion)
- Precio,(price)
- Personas,(people)
- Evidencia física,(physical)
- Proceso (process) y
- Productividad,(productivity)

Producto: Servicio. Debe ofrece valor a los clientes y satisfacer “mejor” sus necesidades que otras propuestas de valor de la competencia.

Plaza: implica decisiones sobre donde y cuando debe entregarse y a través de que canales (físicos o digitales). Rapidez, comodidad y conveniencia son factores claves para la entrega eficaz de un servicio.

Precio: para los clientes este elemento representa el costo que se ve afectado por el costo del tiempo y el esfuerzo. Por lo que para su fijación deben considerarse estos costos extras para el cliente poder obtener los beneficios deseados.

Proceso: Procesos eficaces son necesarios para garantizar la entrega de la promesa ofrecida y pueda considerarse que entrega valor real. Procesos mal diseñados producen entregas lentas, ineficientes, burocráticas, convirtiendo al proceso general en una experiencia decepcionante atentando también contra la moral de los empleados disminuyendo sus niveles de productividad.

Promoción: Tres elementos claves a comunicar; a los clientes/prospectos; informar, persuadir, actuar. Se consideran comunicaciones educativas destacando en las mismas los beneficios del servicio, lugar donde y cuando recibirlo y como participar en el proceso. Los medios son diversos usualmente todos aquellos aplicados al marketing en general siempre que promuevan la participación y el involucramiento.

Physical (entorno): La decoración de las áreas donde se recibe u otorga la experiencia de servicio debe recibir u tratamiento bien analizado y procesado pues ejerce un fuerte impacto en la impresión de lo que será la experiencia de servicio, dada la ingente necesidad del cliente de elementos tangibles en todas las etapas de la experiencia de servicio.

Personal: Las personas reciben el servicio dada la interacción con otras personas prestadoras del servicio. Entrenamiento, capacitación y motivación se distinguen como elementos claves para garantizar la eficiente entrega del servicio, la satisfacción del cliente haciendo más intensa la experiencia.

Productividad (y calidad): ambos elementos se consideran unidos pues la productividad busca el mejor resultado al menor costo y la reducción del costo debe no afectar la calidad del servicio a entregar la cual siempre debe ser evaluada desde la perspectiva del cliente. En estos elementos han sido de gran apoyo también los avances tecnológicos facilitando el proceso y brindando mayor valor a los beneficios valorados por los clientes.

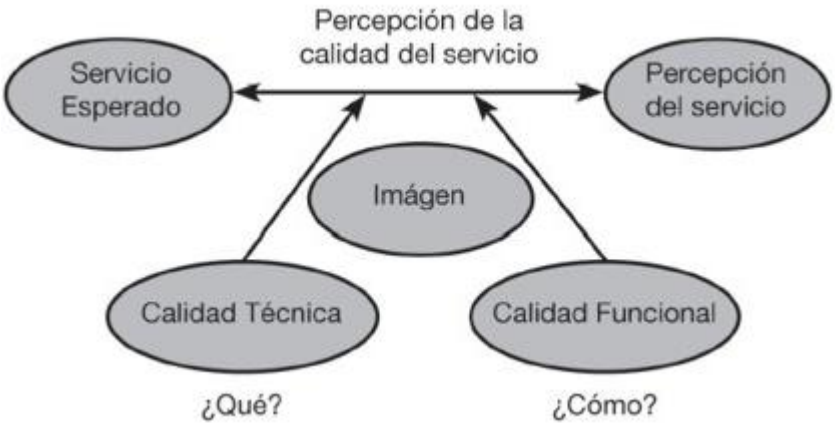
Modelos de gestión de calidad del servicio

Los modelos de gestión de la calidad del servicio fueron diseñados por investigadores europeos y americanos, de los cuales se recogió sus principales estudios para aporte teórico de la presente investigación.

Modelo de gestión de servicios de Grönroos

El modelo de Gronroos (1988), define la calidad de servicio percibida, conectando las experiencias en calidad con las expectativas en calidad. Las expectativas son función de un número de factores tales como: la comunicación de mercado (publicidad, relaciones públicas, promoción de ventas, etc.), la comunicación boca-oído, la imagen corporativa y las necesidades del cliente. La experiencia de calidad, es influida por la imagen corporativa y a su vez por otros dos componentes distintos: (A).- la calidad técnica, que es equivalente a que el servicio sea técnicamente aceptable y que conduzca a un resultado correcto. Hace referencia a todo lo que concierne al soporte físico, los medios materiales, la organización interna, etc., sería la dimensión lo que el consumidor recibe; (B).- la calidad funcional, que aborda la forma en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio, sería entonces la dimensión cómo el consumidor lo recibe. (Medina, 2000, pág. 159)

Gráfico N° 2. Modelo de gestión de servicios de Grönroos



Fuente: Adaptación del concepto de Gronroos (1984)
Elaborado por: El investigador

Modelo de los Tres Componentes de Rust y Oliver

El modelo se compone de tres elementos: el servicio y sus características (service product), el proceso de envío del servicio o entrega (service delivery) y el ambiente que rodea el servicio (environment). Su planteamiento inicial fue para productos físicos. Al aplicarlo al servicio, cambia el centro de atención, pero, como ellos afirman, se esté hablando de empresas de servicios o de productos, los tres elementos de la calidad del servicio siempre están presentes. El servicio y sus características se refieren al diseño del servicio antes de ser entregado al cliente. Las características específicas se incluyen aquí. Los elementos se determinan según el mercado objetivo, es decir, según las expectativas. Dichas expectativas pueden estar ligadas a benchmarks como parámetros de comparación, independientemente de que la industria decida o no cumplir con el estándar. El punto clave es la determinación de las características relevantes o especificaciones a ofrecer. El ambiente del servicio está subdividido en dos perspectivas: la interna (del proveedor del servicio) y la externa. El ambiente interno se enfoca en la cultura organizacional y en la filosofía de la eliminación, mientras el externo se orienta principalmente al ambiente físico de la prestación del servicio. (Duque, 2005, pág. 11)

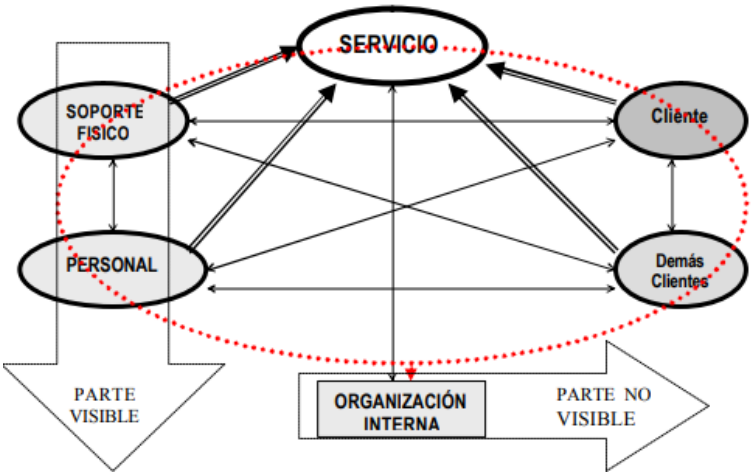
Gráfico N° 3. Modelo de los Tres Componentes de Rust y Oliver

Fuente: Adaptación del concepto de Rust y Oliver (1994)
Elaborado por: El investigador

El Modelo de "Servucción" de Eiglier y Langeard

El modelo de servucción fue creado por Eiglier y Langeard en 1989 como el proceso de fabricación del servicio. Según los autores, la servucción se refiere a organizar de manera sistémica y coherente todos los elementos físicos y humanos para la prestación del servicio, cuyas características comerciales y niveles de calidad se han trabajado de manera predeterminada. Así, diseñan un sistema con la intención de contar con un proceso planificado, controlado y cuantificado para la prestación del servicio, en el que señalan cuatro elementos básicos: El cliente: Es el receptor del servicio; el consumidor y coproductor. Como resultado de su interacción con la empresa, se obtendrá un servicio más aproximado a su expectativa. El soporte físico: Todo lo material que se requiere para la producción del servicio, o bien los instrumentos puestos a disposición del cliente o del personal en contacto. El personal de contacto: Son las personas que trabajan en la empresa y cuyo trabajo requiere contacto directo con el cliente. El servicio: resultado de las interacciones de los tres elementos anteriores. El sistema de organización interna está constituido por los objetivos trazados desde la alta dirección, que le apuntan al cumplimiento del concepto del servicio de la empresa y los procesos administrativos que representan la parte no visible por el cliente. (Vargas M. , 2007)

Gráfico N° 3. Modelo de Servucción de Eiglier y Langeard



Fuente: Adaptación del concepto de Eiglier y langeard (1994)
Elaborado por: El investigador

Modelo SERQUAL de Zeithaml, Berry y Parasuraman

A partir de 1985 los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollan varios estudios cualitativos y cuantitativos que dan origen a la escala SERQUAL. Esta escala mide la calidad del servicio mediante la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes. Se evalúa la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente. Si el valor de las percepciones iguala o supera el de las expectativas el servicio es considera de buena calidad, mientras que si el valor de las percepciones es inferior al de las expectativas se dice que el servicio presenta deficiencias de calidad.

El modelo SERQUAL, también conocido como modelo PZB (iniciales del apellido de los autores), postula que hay una serie de dimensiones o criterios distintos que subyacen a los juicios de los consumidores sobre la calidad de un servicio. La calidad percibida, por tanto, es considerada como una variable multidimensional, siendo estas dimensiones comunes a los juicios sobre cualquier tipo de servicio.

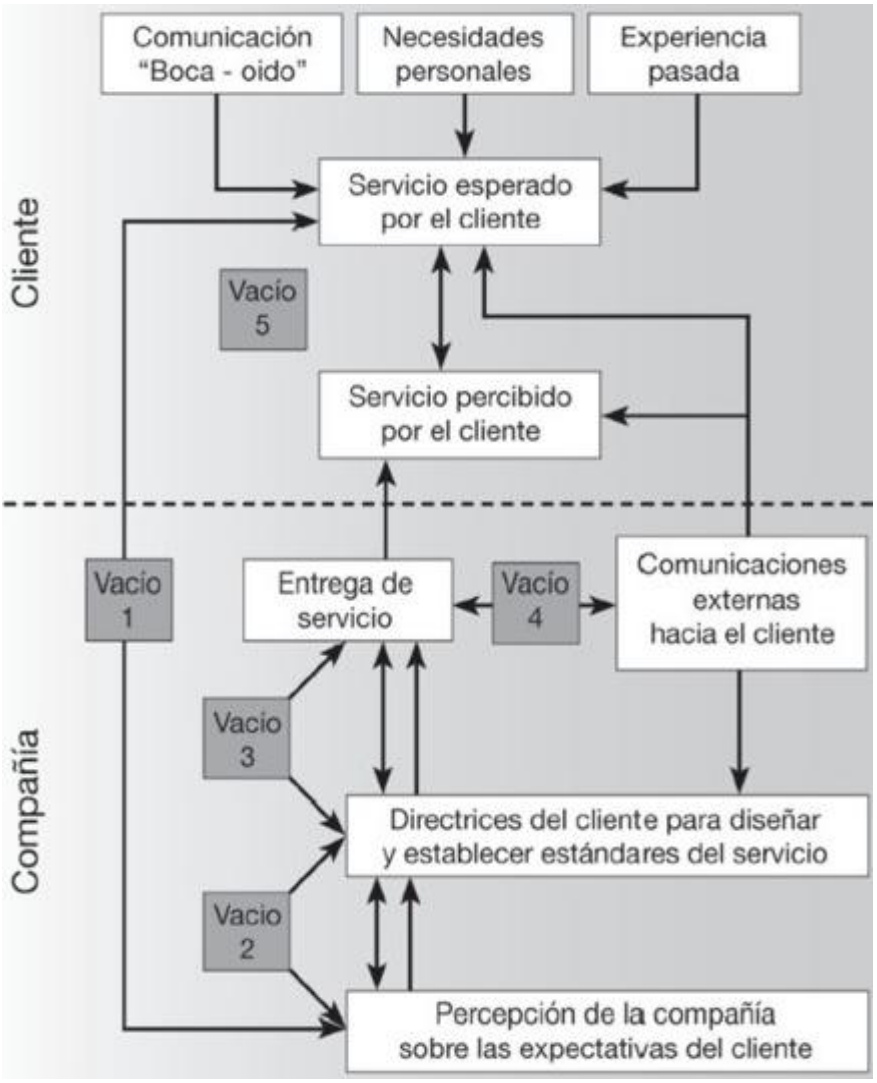
Propusieron como dimensiones subyacentes integrantes del constructo calidad de servicio los elementos tangibles (apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación), la fiabilidad (habilidad de prestar el servicio de forma precisa), la capacidad de respuesta (deseo de la organización de ayudar a los clientes y de serviles de forma rápida), la seguridad (conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, junto a su habilidad para transmitir confianza al cliente) y la empatía (la organización se pone en el lugar del cliente, prestando una atención individualizada a cada uno).

Los cinco sub constructos no son directamente observables y para evaluarlos es necesario medir en cada uno de ellos una serie de ítems. Así, a cada ítem se responde mostrando el grado de acuerdo en una escala tipo Likert de 7 puntos, que varía desde un fuerte desacuerdo (1punto) hasta un total o fuerte acuerdo (7puntos). La escala SERQUAL consta de 2 partes o sub escalas de 22 ítems cada una.

A la puntuación en cada ítem de la escala de percepción (P) se le resta el que le corresponde en escala de expectativas (E) obteniéndose una denominada de des

confirmación (Q) que tiene un rango de valores entre +6 (máxima calidad) y -6 (mínima calidad). La medida de puntuaciones Q de los distintos ítems representa la calidad percibida de un determinado servicio. Esta puntuación diferencial o gap se convierte en un indicador de la calidad de servicio. (Miranda, 2007, pág. 250).

Gráfico N° 4. Modelo SEVQUAL de Zeithaml, Berry, Parasuraman



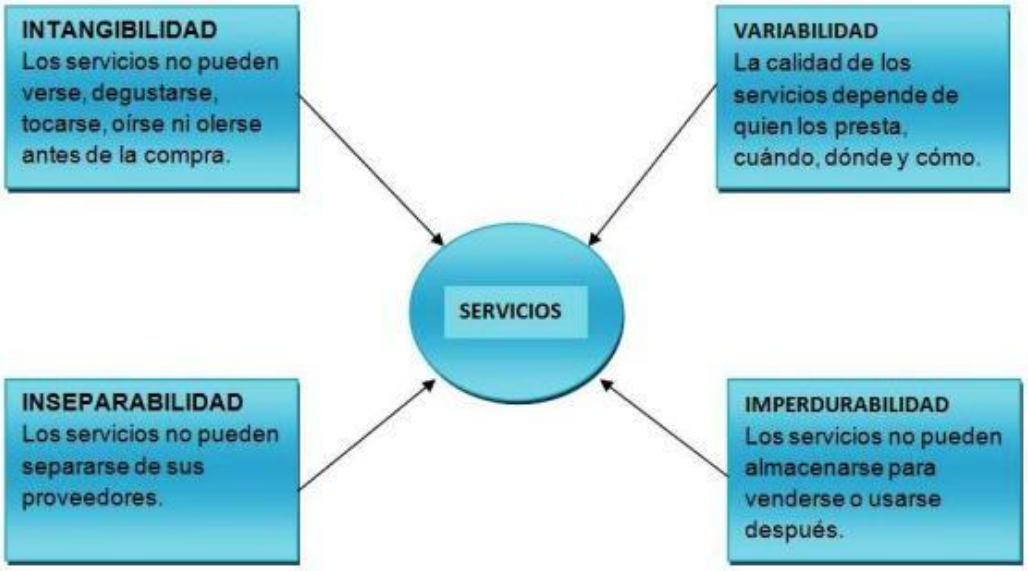
Fuente: Adaptación del concepto de Zeithaml, Berry, Parasuraman (2004)
Elaborado por: El investigador

Análisis

El modelo a aplicarse es SERQUAL debido a que este facilita la determinación de brechas (deficiencias) en el servicio que se presta a los clientes. Hace una análisis de las necesidades personales experiencias, servicio esperado - percibido y la comunicación

Las 4 i del servicio

Gráfico N° 2 Las 4 i del servicio



Fuente: Adaptación del concepto de Serna, H. (2006)
Elaborado por: El investigador

En **PROFAMILY CIA LTDA, la i del servicio se encuentra en los siguientes:**

Intangibilidad

En las entidades que prestan el servicio de salud se aplica la intangibilidad del servicio debido a que en principio los pacientes acuden a las casas de salud, solicitan un turno para ser atendidos y cuando se lleva a cabo el contacto médico – paciente se puede percibir y experimentar el servicio que consiste en una valoración del estado de salud del individuo para emitir un juicio de valor, se envía el tratamiento

adecuado y al cabo de un tiempo se pueden determinar los resultados con el alivio y curación del padecimiento.

Inseparabilidad

Esta característica del servicio es fundamental en los consultorios médicos, la interacción del médico con su paciente donde se prioriza la atención a las necesidades del paciente para exteriorizar la capacidad de ofertar el servicio con cultura, conocimientos al cliente.

Invariabilidad

Las experiencias del servicio son innumerables cuando los pacientes asisten a un centro médico, el tiempo de espera, los tratamientos suministrados, el asesoramiento técnico, los costos del servicio médico son elementos que influyen en cada cliente, por lo tanto la utilización correcta de los recursos materiales, humanos, tecnológicos de las entidades del servicio privado de salud hará que se fidelice a las personas por un largo tiempo.

Imperdurabilidad

El ciclo de atención a los pacientes en los consultorios médicos privados es efímero, depende del tipo de enfermedad que presente sea en estado leve, grave o crítico. La disponibilidad de tiempo, de recursos económicos y los tratamientos prescritos por los doctores son motivos para continuar o no con una determinada opción.

4. METODOLOGÍA

Paradigma Cualitativo

Para (Rojas, 2013, pág. 192) “Bajo la perspectiva de un esquema teórico, o una vía de percepción y comprensión del mundo; es decir, investigación e indagación adecuada con información conceptual, análisis de la cosmovisión, y visión histórica que reafirman opciones de interpretación y comprensión centrada en el estudio de los significados de las acciones humanas y también previstas tanto en la comprensión como en la acción”

La investigación está dentro del paradigma cualitativo porque que se aborda la realidad de la prestación del servicio privado de salud de los médicos a los pacientes en la Provincia de Tungurahua, es decir, conocer a profundidad las necesidades, aspiraciones, relaciones entre los pacientes y el servicio que reciben en las casas de salud, puntualizando su comportamiento en el entorno social.

La información proveniente del análisis o estudio de campo (contacto directo con los médicos y pacientes) determina la incidencia de las relaciones entre los propietarios de los centros médicos y sus usuarios en una cadena, obteniendo resultados de las falencias existentes.

Con relación a lo anterior, la técnica de investigación que se utilizó fue la encuesta estructurada con preguntas abiertas para un análisis detallado de los datos obtenidos que dieron una certera evidencia de la problemática, para una adecuada propuesta de solución.

El marco teórico fue importante porque permitió referir a diversos autores que plasman su óptica en base a la experiencia sobre servicio al cliente, sus características, conceptos, ámbitos de aplicación e instrumentos para su implementación.

Para el análisis e interpretación de los resultados se trabajó con medios estadísticos de tabulación y procesamiento de la información. Con el contraste de la teoría con la información de campo se plantearon las conclusiones y recomendaciones.

Población.

Según (Vargas A. , 2015, pág. 33), llamamos población o universo al conjunto de elementos que van a ser observados en la realización de un experimento. Cada uno de los elementos que componen la población es llamado individuo o unidad estadística."

La población examinada (según su especialidad) fueron los médicos que laboran en los centros privados de salud de la ciudad de Ambato y los habitantes de la ciudad de Ambato que acuden a dichas entidades de salud.

Según los datos recopilados del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos la población del cantón Ambato está conformada de la siguiente manera:

Tabla N° 1 Población de la ciudad de Ambato

Población	Total	Hombres	Mujeres
Habitantes de Ambato	329.856	159.830	170.026

Elaborado: El investigador

En la ciudad de Ambato se concentra el mayor número de pobladores de la Provincia de Tungurahua, a la vez que en esta ciudad están ubicados los centros de atención médica que acogen a las personas de todos los sectores de la localidad y del país. Se considera esta población para el estudio del servicio al cliente porque los hombres y mujeres de diferente edad que padecen enfermedades asisten a las casas de salud para recibir atención médica. Las experiencias y expectativas sobre la prestación del servicio de salud de cada miembro examinado aportaron significativamente a categorizar la situación real del sector de la salud, de tal forma que se pueda intervenir inmediatamente en los casos de mayor complejidad.

El Ministerio de Salud Pública proporciona información del personal que labora en los centros de prestación de salud privado. A continuación se presenta la información del número de médicos con su respectiva especialidad.

Tabla N° 2 Personal médico que laboral en los centros médicos en Ambato

Especialidad	POBLACION
Médicos generales	988
Ginecostetras	123
Pediatras	89
Traumatólogos	52
Radiólogo	26
Cardiólogos	38
Oftalmólogos	29
Intensivistas	34
Citó logo	15
Odontólogos	82
Cirujanos generales	79
Anestesiólogos	84
Medicina interna	59
Urólogos	31
Gastroenterólogos	31
Cirujanos plásticos	36
Otorrinolaringólogos	29
Neurólogos	29
Neonatologías	25
Dermatólogos	34
Psicólogos	49
Neumólogos	19
Nefrólogos	16
Oncólogos	16
Patólogo clínico	16
Endocrinólogos	15
Hematólogos	23
De salud familiar y comunitaria	34
Diabetólogos	14
Ana tomo patólogo	13
Geriatras	17
Alergólogos	12
Infectó logos	16
De salud pública	14
Epidemiólogos	3
Nutricionistas	14
TOTAL	**2.204**

La información recogida del personal médico que existe da cuenta de un importante cuerpo de galenos que prestan sus servicios en medicina general, ginecología, pediatría, traumatología, odontología, medicina interna.

La población relevante para el estudio investigativo son los médicos generales, ginecólogos, obstétricas y nutricionistas relacionados con los servicios médicos que ofrece PROFAMILY CIA LTDA de la ciudad de Ambato, para realizar una comparación y sacar conclusiones en torno al servicio.

Muestra.

Para (Merino, 2012, pág. 136) una muestra es un subconjunto de individuos, hogares, etc., que se obtienen de una población mayor, denominada universo, y que debe ser representativa del mismo. Dicho de otro modo, una muestra es solo una parte de la población, pero suficiente para poder representar lo que esa población piensa u opina sobre el tema de interés.

Para determinar el tamaño de la muestra se basó en el muestreo probabilístico porque los elementos de la población son considerados en su totalidad sin exclusión. En la selección de la muestra se aplicó la técnica de muestreo probabilístico porque brindó a los todos los médicos y pacientes la misma posibilidad de ser seleccionados.

<u>Fórmula para calcular el tamaño de la muestra</u>

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra.

Z: Nivel de confianza (95%, 1.96).

P: Probabilidad de concurrencia del fenómeno.

Q: Probabilidad en contra de ocurrencia del fenómeno.

N: Población / Mercado meta.

e: Margen de error.

Se empleó el muestreo aleatorio sistemático que según (Vivanco, 2005, pág. 171) el muestreo aleatorio sistemático es una variante del muestreo aleatorio que facilita la selección de los elementos que componen la muestra. El procedimiento es sistemático a partir de un elemento elegido al azar que opera como inicio aleatorio para la determinación de los elementos que componen la muestra. El primer elemento elegido condiciona los siguientes, el intervalo de muestreo es dado por un factor constante proveniente de la división del tamaño de la población entre la muestra como consecuencia se sumara al número inicial hasta cubrir el número total de elementos deseados. A lo anterior se pudo elegir ordenadamente a los médicos y pacientes de acuerdo a la información recabada del INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y MSP (Ministerio de Salud Pública).

Fórmula del muestreo sistemático

$$k = \frac{N}{n}$$

Donde

k= constante
N= Tamaño de la población
n= Tamaño de la muestra

Para (Fernandez, 2004, pág. 154) el muestreo por conveniencia es el procedimiento que consiste en seleccionar las unidades de la muestra más convenientes para el estudio o en permitir que la participación de la muestra sea totalmente voluntaria. Este procedimiento se utiliza únicamente en estudios exploratorios, de generación de ideas, encuestas. También se utilizó este método para complementar el método aleatorio sistemático debido a que la información extraída tanto de los médicos como de los pacientes se ajustara a los objetivos de la investigación.

En la siguiente tabla se determina el mecanismo de cálculo del tamaño de la muestra de los médicos y pacientes utilizando la fórmula de la muestra.

Tabla N° 3 Tamaño de la muestra de los médicos y pacientes

Tamaño de la muestra (médicos)	Tamaño de la muestra (pacientes)
Fórmula $$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$	**Fórmula** $$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$
Cálculo $$\mathrm{n} = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 2.204}{1.96^2 * 0.50 * 0.50 + 2.204 * 0.05^2}$$ $$\mathrm{n} = \frac{2.115{,}84}{0.96 + 5.51}$$ $$\mathrm{n} = \frac{2.115{,}84}{6.47}$$	**Cálculo** $$\mathrm{n} = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 329.856}{1.96^2 * 0.50 * 0.50 + 329.856 * 0.05^2}$$ $$\mathrm{n} = \frac{316.661{,}76}{0.96 + 824.64}$$ $$\mathrm{n} = \frac{316.661{,}76}{825.6}$$
Resultado $\mathrm{n} = 327$ Médicos encuestados	**Resultado** $\mathrm{n} = 384$ Pacientes encuestados

Fuente: Investigación de campo realizada en el INEC y MSP
Elaborado por: El investigador

Calculo del muestreo sistemático

Tabla N° 4 Muestra sistemática de los médicos y pacientes

Muestra sistemática (médicos)	Muestra Sistemática (pacientes)
Fórmula $$k = \frac{N}{n}$$	**Fórmula** $$k = \frac{N}{n}$$
Cálculo $$k = \frac{2.204}{327}$$	**Cálculo** $$k = \frac{329.856}{327}$$
Resultado $\mathrm{n} = 6.74$	**Resultado** $\mathrm{n} = 1.008.73$

Fuente: Investigación de campo realizada en el INEC y MSP
Elaborado por: El investigador

Análisis

El tamaño de la muestra de los médicos abarca todos los existentes en la ciudad de Ambato dando como resultado 327 de una población total de 2.204. En relación a la empresa PROFAMILY CIA LTDA, esta entidad posee 1 médicos cirujanos, 1 doctora ginecobstetricia, 2 ginecólogas, 4 médicos generales y 1 nutricionistas que a su vez se compara con los profesionales que trabajan en las restantes entidades de salud privada.

El método aleatorio sistemático calculado indica que se debe escoger a partir del dato 1 sumarle 6 (constante) que sería el dato 7 y a su vez este número sumarle nuevamente la constante que sería el número 13 y así sucesivamente hasta completar los 327 médicos a ser encuestados. Cabe señalar que para este proceso se debe asignar un número al azar a cada uno de los médicos de la muestra.

Para el caso de los pacientes a ser encuestados seguimos el mismo proceso del método sistemático partiendo de la población y sumando la constante 1.008 hasta completar 384 personas de la muestra.

5. RESULTADOS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS MÉDICOS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS PRIVADOS DE SALUD

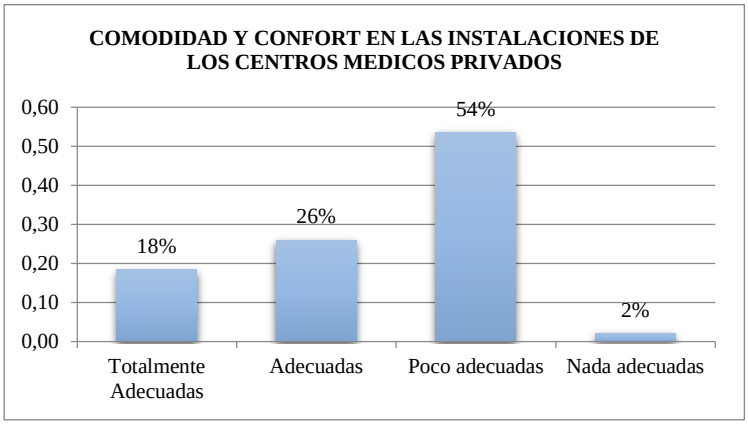
1.- ¿Considera usted que las instalaciones en las que usted labora brindan toda la comodidad y confort para la asistencia médica a los pacientes?

Tabla N°5 Comodidad y confort en las instalaciones de los centros médicos privados

SELECCIÓN	Frecuencia	%
Totalmente Adecuadas	60	0,18
Adecuadas	85	0,26
Poco adecuadas	175	0,54
Nada adecuadas	7	0,02
TOTALES	**327**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

Gráfico N°3 Comodidad y confort en las instalaciones de los centros médicos privados



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

ANALISIS Del total de encuestados que son 327 personas, 175 personas encuestadas que representa el 54% expresa que las instalaciones son poco adecuadas para la atención médica; 85 personas equivale al 26% del total de las encuestas manifiesta que sus instalaciones son adecuadas.

INTERPRETACION Los resultados arrojan que los pacientes señalan que las instalaciones son poco adecuadas para la atención médica esto por aspectos de infraestructura física en donde el funcionamiento es en edificios, domicilios de los médicos, y los accesos son reducidos que no permite el flujo de los pacientes.

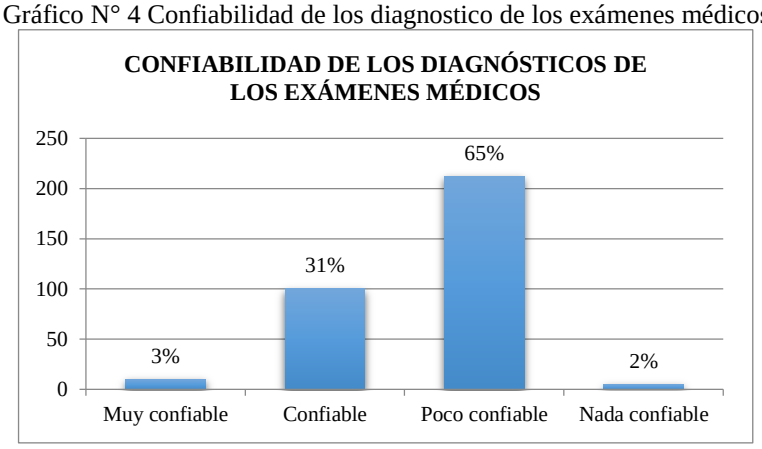
2.- ¿El centro médico en el que labora consta con un laboratorio interno?

Tabla N°6 Confiabilidad de los diagnostico de los exámenes médicos

SELECCIÓN	Frecuencia	%
Muy confiable	10	0,03
Confiable	100	0,31
Poco confiable	212	0,65
Nada confiable	5	0,02
TOTALES	**327**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

Gráfico N° 4 Confiabilidad de los diagnostico de los exámenes médicos



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

ANALISIS Del total de encuestados que son 327 personas, 212 personas encuestadas que representa el 65% expresa que los diagnósticos de los exámenes médicos son poco confiables, mientras que 100 personas equivalente al 31% del total de las encuestas manifiesta que son válidos.

INTERPRETACION En la mayoría de los consultorios privados existen inconvenientes con los exámenes médicos, debido a demoras en su análisis por parte del personal de laboratorio, exceso número de pedidos al cual no se abastece, equipos obsoletos y en circunstancias extremas se envían a laboratorios externos del consultorio médico con lo que el usuario hace esfuerzos adicionales innecesarios para completar su chequeo.

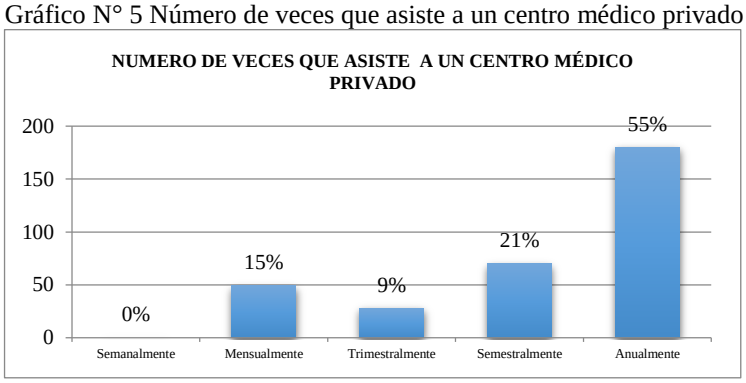
3.- ¿Cuántos pacientes atiende usted mensualmente?

Tabla N°7 Número de veces que asiste a un centro médico privado

SELECCIÓN	Frecuencia	%
Semanalmente	0	0,00
Mensualmente	49	0,15
Trimestralmente	28	0,09
Semestralmente	70	0,21
Anualmente	180	0,55
TOTALES	**327**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

Gráfico N° 5 Número de veces que asiste a un centro médico privado



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

ANALISIS Del total de encuestados que son 327 personas, 180 pacientes encuestados que representa el 55% expresa anualmente acude al médico, mientras que 70 personas equivalente al 21% visita al doctor cada 6 meses y 49 personas que son el 15% mensualmente ha asistido a un galeno.

INTERPRETACION La costumbre de las personas es utilizar los servicios de salud solo cuando sienten molestias corporales que impiden desarrollar sus actividades diarias y no hacer un chequeo permanente o preventivo debido a esto las veces que se hacen atender con los doctores es variable. Los niños, adultos mayores regularmente están en los centros médicos por atención prioritaria, en los demás casos de personas adultas en casos de infecciones, accidentes graves o síntomas extraños presentados en su salud se traslada a un hospital.

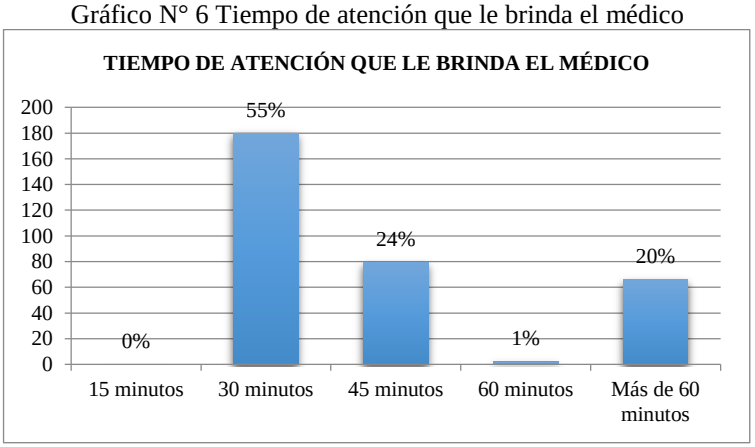
4.- ¿Cuánto tiempo ocupa para atender a sus pacientes?

Tabla N°8 Tiempo de atención que le brinda el médico

SELECCIÓN	Frecuencia	%
15 minutos	0	0,00
30 minutos	180	0,55
45 minutos	79	0,24
60 minutos	2	0,01
Más de 60 minutos	66	0,20
TOTALES	**327**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

Gráfico N° 6 Tiempo de atención que le brinda el médico



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

ANALISIS Del total de encuestados que son 327 personas, 180 personas encuestados que representa el 55% expresa que le han atendido en 30 minutos, mientras que 79 personas equivalente al 24% dice que su doctor le revisó en 45 minutos.

INTERPRETACION Las atenciones de salud son casos distintos de cada paciente por lo que se requiere de tiempo suficiente para valorar y emitir criterios efectivos sobre el estado de salud de las personas. En los consultorios privados es frecuente media hora de atención en centros de salud, hospitales el tiempo no es exacto puede ser más de 45 minutos u horas en valoración porque se llega a tratar casos más complejos.

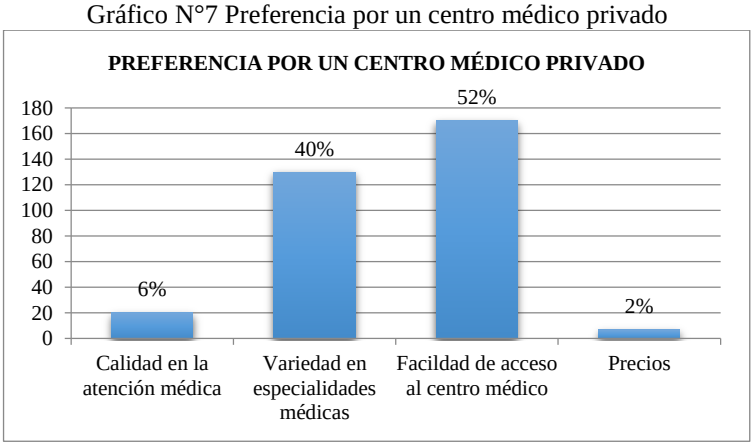
5.- ¿En qué aspectos cree usted que se diferencia de su competencia?

Tabla N°9 Preferencia por un centro médico privado

SELECCIÓN	Frecuencia	%
Calidad en la atención médica	20	0,06
Variedad en especialidades médicas	130	0,40
Facilidad de acceso al centro médico	170	0,52
Precios	7	0,02
TOTALES	**327**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

Gráfico N°7 Preferencia por un centro médico privado



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: Castillo, Lucia (2017)

ANALISIS Del total de encuestados que son 327 personas, 20 personas encuestadas que representa el 6% expresa que la calidad de la atención le indujo a utilizar un centro médico privado, mientras que 130 personas equivalente al 40% señala que la variedad de especialidades médicas es un factor clave para tomar su decisión, 170 encuestados restantes que son el 52% opina que el lugar donde se ubica la casa de salud influye al momento de acudir a una casa de salud y 7 personas que corresponde al 2% opina que el precio de las consultas limita el acceso a los servicios de salud.

INTERPRETACION Los resultados arrojan que las personas utilizan los servicios médicos del sector privado por muchos motivos de los cuales resaltan las diversas especialidades médicas y el acceso que tienen a estos lugares. Los hospitales y las clínicas llevan la ventaja de los consultorios ya que en los primeros se da atención integral del paciente que necesita ser ingresado para tener un tratamiento en cambio los segundos proporcionan atención ambulatoria. Los sitios donde están ubicados los centros médicos estratégico para asistir cualquier emergencia dando la posibilidad de salvar vidas.

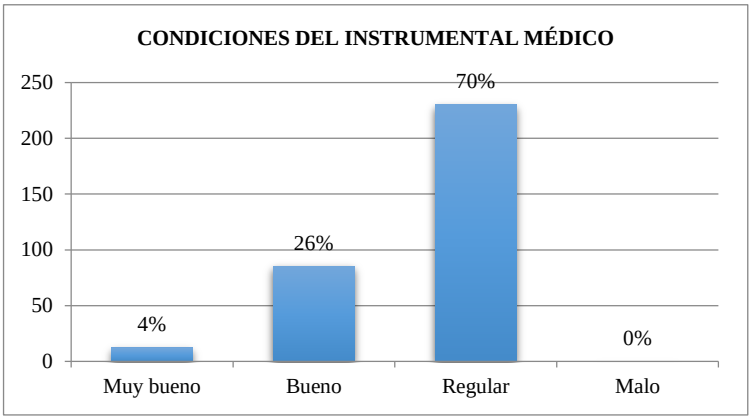
6.- ¿En qué condiciones se encuentra el instrumental médico?

Tabla N°10 Condiciones del instrumental médico

SELECCIÓN	Frecuencia	%
Muy bueno	12	0,04
Bueno	85	0,26
Regular	230	0,70
Malo	0	0,00
TOTALES	**327**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

Gráfico N° 8 Condiciones del instrumental médico



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

ANALISIS Del total de encuestados que son 327 personas, 12 personas encuestados que representa el 4% considera que el instrumental médico es muy bueno, 84 personas que representa el 26% indica que son buenos el equipo de medicina, en cambio 230 personas equivalente al 70% manifiesta que es regular los dispositivos utilizados para la valoración de salud.

INTERPRETACION La percepción de los usuarios es que el instrumental médico con que han sido examinados es regular, esto depende del lugar y el profesional al que han solicitado la atención de salud. Las políticas y la visión de la calidad del servicio es primordial para ambas partes en la de los médicos tener una mejor performance en su trabajo y la otra parte llegar a obtener resultados efectivos, por lo tanto la inversión en equipos médicos es frecuente.

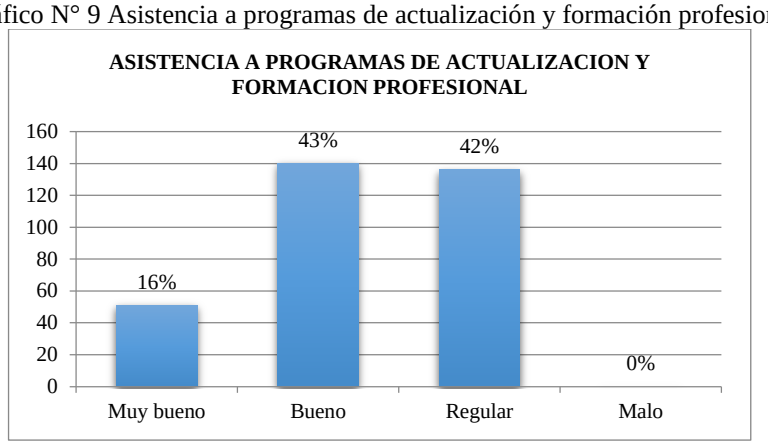
7.- ¿Con que frecuencia asiste usted a programas de actualización y formación profesional en la rama de medicina?

Tabla N°11 Asistencia a programas de actualización y formación profesional

SELECCIÓN	Frecuencia	%
Muy bueno	51	0,16
Bueno	140	0,43
Regular	136	0,42
Malo	0	0,00
TOTALES	**327**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

Gráfico N° 9 Asistencia a programas de actualización y formación profesional



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

ANALISIS Del total de encuestados que son 327 personas, 51 personas encuestadas que representa el 16% dice que es muy bueno el conocimiento de medicina de los doctores en el sector privado, mientras que 140 personas equivalente al 43% opina que es bueno el conocimiento de medicina y finalmente el 136 personas que representa el 42% percibe que los conocimientos de medicina de los galenos es regular en el sector privado.

INTERPRETACION Los resultados arrojan que las personas tienen posturas diferentes sobre la preparación profesional de los médicos en el sector privado, mas toman en cuenta el tratamiento y las consecuencias que han experimentado en un periodo de tiempo o de enfermedad. Los títulos y la experiencia de los doctores influyen en los pacientes para utilizar sus servicios y recomendar a las demás personas.

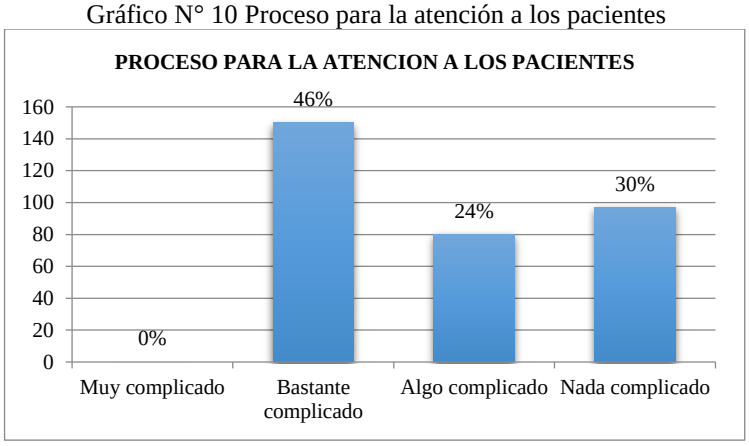
8.- A su criterio ¿El proceso indicado para la atención a los pacientes es?

Tabla N° 12 Proceso para la atención a los pacientes

SELECCIÓN	Frecuencia	%
Muy complicado	0	0,00
Bastante complicado	150	0,46
Algo complicado	80	0,24
Nada complicado	97	0,30
TOTALES	**327**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

Gráfico N° 10 Proceso para la atención a los pacientes



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El Investigador

ANALISIS Del total de encuestados que son 327 personas, 150 personas encuestadas que representa el 46% expresa que el proceso que siguió establecido ser atendido en un hospital fue bastante complicado, mientras que 80 personas equivalente al 24% considera que es algo complicado de ser atendido en estas casas de salud privado y 97 personas que corresponde a 30% opinan que es nada complicado.

INTERPRETACION En los hospitales privados el proceso de admisión para los pacientes tiene una estructura establecida y responde a principios de orden médico para atención al paciente desde la historia clínica hasta la intervención quirúrgica. Las dificultades se presentan cuando no se acata el procedimiento y siendo en el caso de salud esto conlleva a tener riesgos en la integridad física de los pacientes. Otra limitante es la demanda saturada y poca oferta de servicios médicos dando a ver que es necesaria una evaluación del sistema de salud para tomar correcciones.

9.- Del 1 al 10 ¿Qué tipo de trato recibe de parte de sus pacientes?

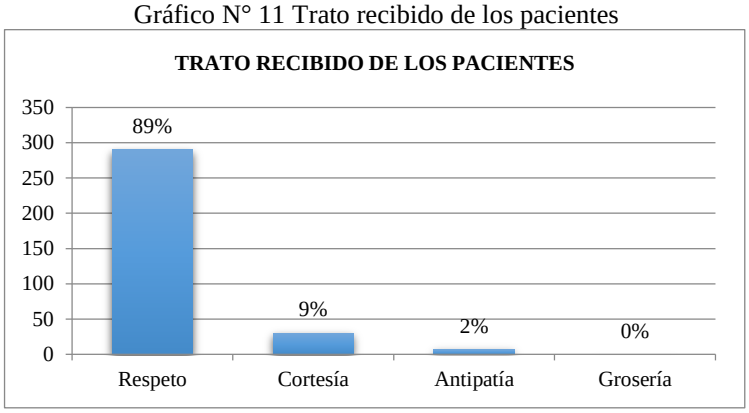
1-2 Muy malo 3-4 Malo 5-6 Bueno 7-8 Muy bueno 9-10 Excelente

Tabla N°13 Trato recibido de los pacientes

SELECCIÓN	Frecuencia	%
Respeto	290	0,89
Cortesía	30	0,09
Antipatía	7	0,02
Grosería	0	0,00
TOTALES	**327**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

Gráfico N° 11 Trato recibido de los pacientes



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

ANALISIS. 290 personas equivalente a 89% califican de 10 (excelente) el respeto que recibe de parte de los médicos, 30 personas que representa el 9% califican de 8 (muy bueno) la cortesía de sus clientes, 7 personas que es el 2% perciben antipatía y califican de 1 (muy malo).

INTERPRETACION Existe una calificación excelente de parte de los pacientes hacia los médicos del servicio de salud privada por haber tenido experiencias agradables en el trabajo diario. Esto depende del nivel cultural de la gente, la efectividad del trabajo, que por sobre todas las cosas el respeto a los demás da vía a la igualdad, comedimiento, y estima entre las partes.

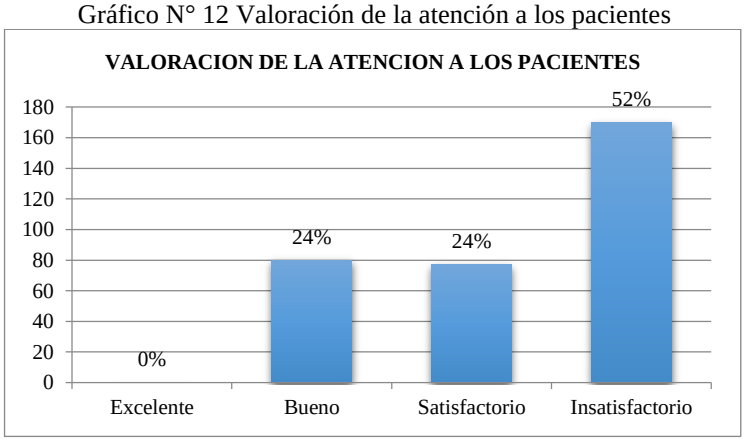
10.- ¿Considera usted que la atención que brinda a sus pacientes es valorada?

Tabla N°14 Valoración de la atención a los pacientes

SELECCIÓN	Frecuencia	%
Excelente	0	0,00
Bueno	80	0,24
Satisfactorio	77	0,24
Insatisfactorio	170	0,52
TOTALES	**327**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

Gráfico N° 12 Valoración de la atención a los pacientes



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

ANALISIS Del total de encuestados que son 327 personas, 80 personas encuestadas que representa el 24% dicen que es bueno el servicio de salud en el sector privado, mientras que 77 personas equivalente al 24% manifiesta que es satisfactorio la atención médica, y 170 personas que corresponde al 52% opina que es insatisfactorio.

INTERPRETACION Los resultados arrojan que hay una insatisfacción por el servicio privado de salud, debido un inexistente sistema de servicio al cliente adecuado a las necesidades de la colectividad por tanto el fortalecimiento interno del sector privado en atención médica prioritaria mejorará la asistencia de los pacientes a los centros privados.

Validación de la información

Para la validación de la información de la investigación efectuada en el sector privado de la salud en la ciudad de Ambato se aplicó el estadígrafo de prueba chi cuadrado tomado las preguntas afectadas a los pacientes y médicos de modo que se establezca la confiabilidad de los resultados obtenidos.

1. **Formulación de la hipótesis nula y alternativa**

H_0= El modelo de gestión de servicios no permitirá mejorar la atención de los pacientes en el sector privado de salud.

H_1= El modelo de gestión de servicios permitirá mejorar la atención de los pacientes en el sector privado de salud.

2. **Determinación del nivel de significancia y confianza**

Nivel de confianza = 95%
Nivel de significancia = 5%

3. **Cálculo del estadígrafo de prueba**

Para el cálculo de chi cuadrado se escogió las preguntas N°5 y N° 8 para los médicos y las pregunta N° 15 y N° 18 para los pacientes respectivamente por estar ligadas al problema de investigación.

Chi cuadrado para los médicos

- **Frecuencias observadas**

Tabla N° 15 Frecuencias observadas (médicos)

ALTERNATIVAS		ATENCION A LOS PACIENTES				TOTALES
		Muy complicado	Bastante complicado	Algo complicado	Nada complicado	
GESTION DE SERVICIOS	Calidad en atención medica	0	20	0	0	**20**
	Variedad en especialidades medica	0	130	0	0	**130**
	Facilidad de acceso al centro medico	0	0	80	90	**170**
	Precios	0	0	0	7	**7**
TOTALES		**0**	**150**	**80**	**97**	**327**

Fuente: Encuesta aplicada a los médicos de la ciudad de Ambato
Elaborado por: El investigador

- **Frecuencias esperadas**

Tabla N° 16 Frecuencias esperadas (médicos)

ALTERNATIVAS		ATENCION A LOS PACIENTES				TOTALES
		Muy complicado	Bastante complicado	Algo complicado	Nada complicado	
GESTION DE SERVICIOS	Calidad en atención medica	0	9,17	4,89	5,93	**20**
	Variedad en especialidades medica	0	59,63	31,80	38,56	**130**
	Facilidad de acceso al centro medico	0	77,98	41,59	50,43	**170**
	Precios	0	3,21	1,71	2,08	**7**
TOTALES		**0**	**150**	**80**	**97**	**327**

Fuente: Encuesta aplicada a los médicos de la ciudad de Ambato
Elaborado por: El investigador

- **Cálculo de X^2**

Tabla N° 17 Chi cuadrado (médicos)

ALTERNATIVAS		ATENCION A LOS PACIENTES				TOTALES
		Muy complicado	Bastante complicado	Algo complicado	Nada complicado	
GESTION DE SERVICIOS	Calidad en atención medica	0	12,77	4,89	5,93	**24**
	Variedad en especialidades medica	0	83,03	31,80	38,56	**153**
	Facilidad de acceso al centro medico	0	77,98	35,47	31,05	**145**
	Precios	0	3,21	1,71	11,67	**17**
TOTALES		**0**	**177**	**74**	**87**	**338**

Fuente: Encuesta aplicada a los médicos de la ciudad de Ambato
Elaborado por: El investigador

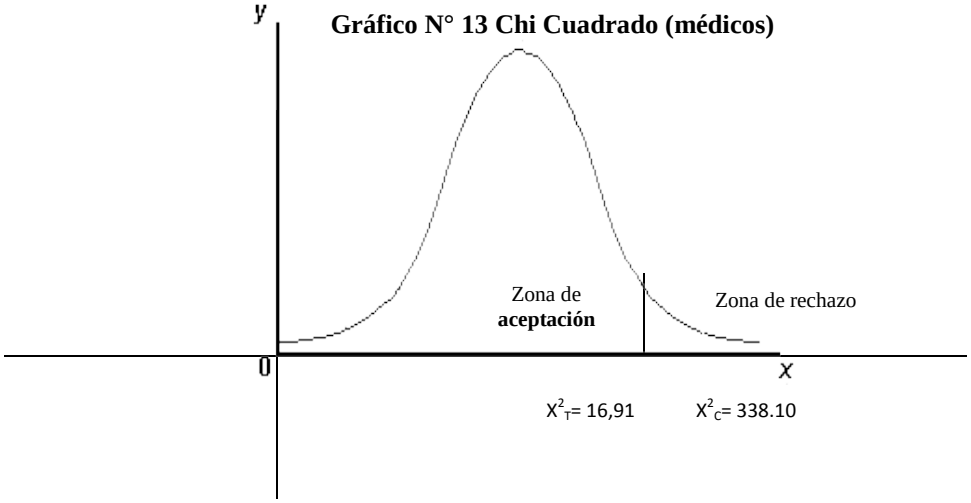
GRADOS DE LIBERTAD

GL= (F-1)*(C-1)

GL= (4-1)*(4-1)

GL= 9

Gráfico N° 13 Chi Cuadrado (médicos)



Fuente: Encuesta a los médicos de la ciudad de Ambato
Elaborado por: El investigador

Regla de decisión: Se acepta la hipótesis alternativa si el X^2_C es mayor que el X^2_t

Conclusión: Conforme a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis alternativa: El modelo de gestión de servicios permitirá mejorar la atención a los pacientes en el sector privado de salud

Tabla N° 18 Tabla general de encuestas a los médicos

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	%
Considera usted que las instalaciones en las que usted labora brindan toda la comodidad y confort para la asistencia médica a los pacientes	• Totalmente adecuadas	50	13
	• Adecuadas	134	35
	• Poco adecuadas	140	36
	• Nada adecuadas	60	16
El centro médico en el que labora consta con un laboratorio interno	• SI	78	20
	• NO	306	80
Cuántos pacientes atiende usted mensualmente	• 10 pacientes	80	21
	• 20 pacientes	60	16
	• 30pacientes o más	244	64
Cuánto tiempo ocupa para atender a sus pacientes	• 15 minutos	37	10
	• 30 minutos	168	44
	• 45 minutos	167	43
	• 60 minutos	10	3
	• Más de 60 minutos	2	1
En qué aspectos cree usted que se diferencia de su competencia	• Calidad en la atención médica	200	52
	• Variedad en las especialidades médicas	0	0
	• Facilidad de acceso al centro médico	150	39
	• Precios	34	9
En qué condiciones	• Muy deteriorado	0	0

se encuentra el instrumental médico	• Deteriorado	0	0
	• Semi nuevo	300	78
	• Nuevo	84	22
Con que frecuencia asiste usted a programas de actualización y formación profesional en la rama de medicina	• 1 vez en el año	209	54
	• 2 veces en el año	175	46
	• Nunca	0	0
A su criterio ¿El proceso indicado para la atención a los pacientes es?	• Muy complicado	0	0
	• Bastante complicado	0	0
	• Algo complicado	80	21
	• Nada complicado	304	79
Del a1 al 10 ¿Qué tipo de trato recibe de parte de sus pacientes?	• Respeto	160	42
	• Cortesía	78	20
	• Antipatía	50	13
	• Grosería	96	25
¿Considera usted que la atención que brinda a sus pacientes es valorada?	• Siempre	0	0
	• Casi siempre	0	0
	• Algunas veces	0	0
	• Pocas veces	99	26
	• Nunca	285	74

Fuente: Encuesta aplicada a los médicos de la ciudad de Ambato
Elaborado por: El investigador

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A LOS MÉDICOS

Del estudio de campo efectuado a los médicos de la ciudad de Ambato se destaca que el 36% opina que las instalaciones son poco adecuadas para brindar el servicio médico a los pacientes por tanto se produce incomodidad.

La gran mayoría de los médicos en un 80% dice no poseer laboratorios lo que conlleva a que envíen a sus pacientes a solicitar estos servicios en entidades externas o a su vez hace convenios para atender estas necesidades.

El 64% de los médicos tiene afluencia moderada a su consultorio por lo tanto atiende más de treinta pacientes en ciertos días.

La atención médica bordea en 30 minutos promedio en donde se realiza la valoración a los pacientes como expresa el 44% también hay casos que el tiempo es de 15 minutos.

La calidad y la facilidad de acceso son factores de diferencia entre la competencia así lo señalan el 52% y 39% respectivamente, de tal forma que la preparación y experiencia es su principal característica para atraer a los clientes además del acceso que se da.

El 78% de los médicos posee instrumental semi nuevo por el uso frecuente que le dan en la atención a los pacientes por lo que la adquisición de los mismos se lo realiza frecuentemente.

Los médicos acuden a capacitarse por lo menos 1 vez al año, el 54% lo hace para estar enterados de los avances de la medicina y los tratamientos más adecuados que los practican en los pacientes para lograr resultados satisfactorios en ambas partes.

El proceso de atención en el sector privado es nada complicado así lo definen los médicos encuestados en un 79%, sin embargo hay un margen del 21% que hay que intervenir para lograr la eficiencia total.

El trato en los consultorios médicos privados es de respeto como lo determinan el 42% de los médicos examinados esto ayuda a que las relaciones médico – paciente fluya de la mejor manera y la comunicación haga efecto positivo en pos de solucionar un tema médico.

Gran parte de los consultorios médicos privados no se acostumbra a evaluar el trabajo internamente de los médicos ya estos son propietarios de dichos centros, así lo expresan el 74% de los médicos.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PACIENTES QUE ACUDEN LOS CONSULTORIOS MÉDICOS PRIVADOS

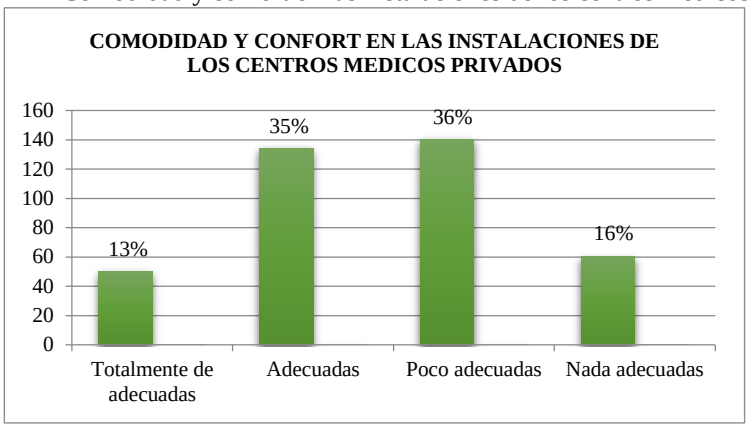
1.- ¿Considera usted que las instalaciones donde fue atendido son adecuadas para los servicios médicos?

Tabla N° 19 Comodidad y confort en las instalaciones de los centros médicos privados

SELECCIÓN	Frecuencia	%
Totalmente Adecuada	50	0,13
Adecuadas	134	0,35
Poco adecuadas	140	0,36
Nada adecuadas	60	0,16
TOTALES	**384**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

Gráfico N°14 Comodidad y confort en las instalaciones de los centros médicos privados



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

ANALISIS Del total de encuestados que son 384 personas, 134 personas encuestadas que representa el 35% expresa que las instalaciones son adecuadas para ejercer el trabajo médico; 140 personas equivale al 36% del total de las encuestas manifiesta que sus instalaciones son poco adecuadas.

INTERPRETACION Como podemos darnos cuenta existe un gran porcentaje de los médicos encuestados que opinan que sus instalaciones brindad comodidad y confort para la prestación de servicios salud privada. Ya que el espacio físico es suficiente para atención ambulatoria y primeros auxilios.

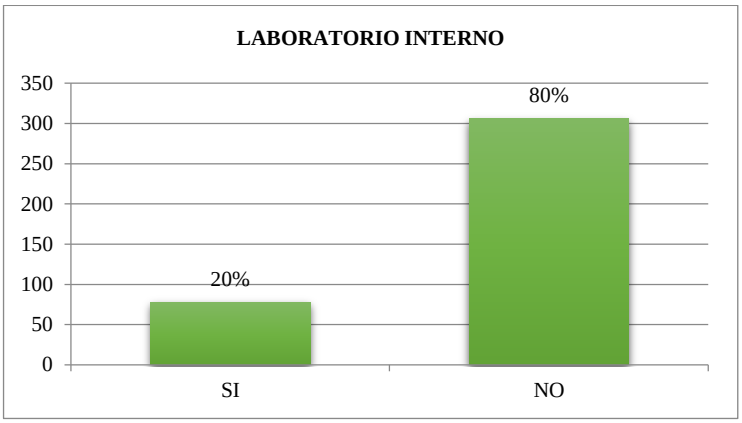
2.- ¿Los diagnósticos de los exámenes que se realizarán son totalmente confiables?

Tabla N° 20 Laboratorio Interno

SELECCIÓN	Frecuencia	%
SI	78	0,20
NO	306	0,80
TOTALES	**384**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

GráficoN°15 Laboratorio Interno



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

ANALISIS Del total de encuestados que son 384 personas, 78 personas encuestadas que representa el 20 % expresa que cuenta con laboratorio médico interno, mientras que 306 personas equivalente al 80 % del total de las encuestas manifiesta que no lo tiene.

INTERPRETACION Después de realizada la encuesta observamos que los médicos no poseen laboratorios internos por lo que se siente insatisfechos. Los exámenes que necesitan efectuar a sus pacientes para valorar su estado de salud no es inmediata tarda unas horas o días en confirmar los diagnósticos. Esto es una desventaja grande ante los hospitales que prestan este beneficio.

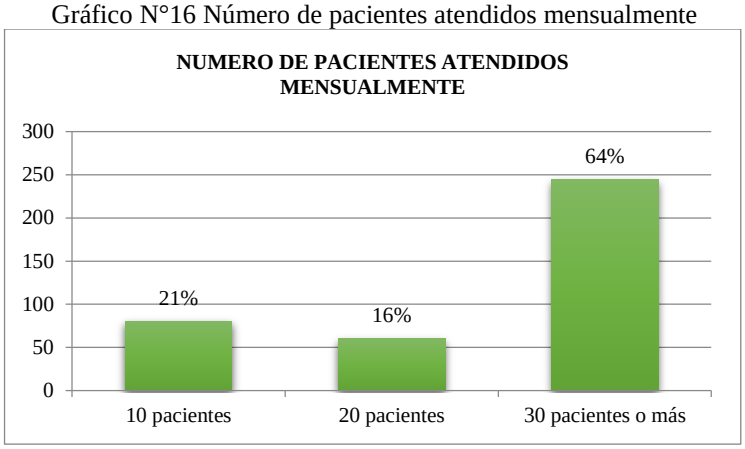
3.- ¿Con que frecuencia asiste a un centro médico?

Tabla N°21 Número de pacientes atendidos mensualmente

SELECCIÓN	Frecuencia	%
10 pacientes	80	0,21
20 pacientes	60	0,16
30 pacientes o más	244	0,64
TOTALES	**384**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: Castillo, Lucia (2017)

Gráfico N°16 Número de pacientes atendidos mensualmente



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

ANALISIS Del total de encuestados que son 384 personas, 80 médicos encuestados que representa el 21% expresa que atiende 10 pacientes en el mes, mientras que 60 galenos equivalente al 16 % examina a 20 pacientes en un mes y 244 doctores de medicina que son el 64% tienen más capacidad de atención a los pacientes.

INTERPRETACION En el sector salud existe demanda de pacientes para diversas especialidades médicas por lo tanto los médicos atienden frecuentemente cada caso o cuadro clínico que tenga en 30 días y esto se debe a la experiencia que posee y a las facilidades que prestan los lugares donde laboran. En el sector privado la atención se da más personalizado que en el sector publico donde se esperan mejores resultados por parte de los usuarios.

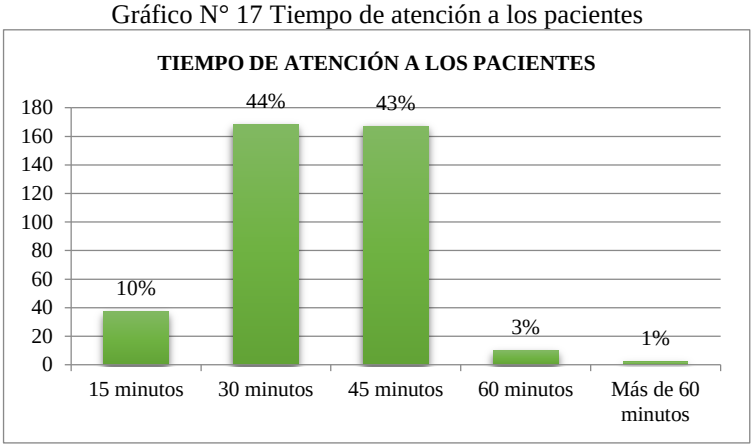
4.- Cada vez que acude al centro médico privado ¿El tiempo que le dedica su médico es?

Tabla N°22 Tiempo de atención a los pacientes

SELECCIÓN	Frecuencia	%
15 minutos	37	0,10
30 minutos	168	0,44
45 minutos	167	0,43
60 minutos	10	0,03
Más de 60 minutos	2	0,01
TOTALES	**384**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: Castillo, Lucia (2017)

Gráfico N° 17 Tiempo de atención a los pacientes



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

ANALISIS Del total de encuestados que son 384 personas, 168 médicos encuestados que representa el 44 % expresa que ocupa media hora para examinar a sus pacientes, mientras que 167 doctores equivalente al 43 % emplea 45 minutos para atender a sus pacientes.

INTERPRETACION Como podemos establecer el rango de atención (tiempo) de los médicos a los pacientes es la mitad de una hora reloj, iniciando con la recopilación de información del paciente, examen físico con aparatos de medicina y los recetarios e indicaciones finales para los pacientes. Cabe anotar que estas citas pueden ser periódicas de acuerdo a las dolencias o enfermedades detectadas que inclusive necesitaría hospitalización.

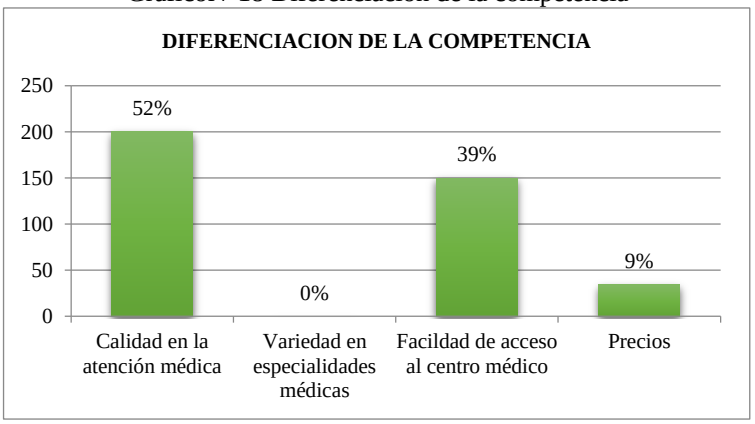
5.- ¿Por qué motivo escogió un servicio de salud privado?

Tabla N°23 Diferenciación de la competencia

SELECCIÓN	Frecuencia	%
Calidad en la atención médica	200	0,52
Variedad en especialidades médicas	0	0,00
Facilidad de acceso al centro médico	150	0,39
Precios	34	0,09
TOTALES	**384**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

GráficoN°18 Diferenciación de la competencia



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

ANALISIS Del total de encuestados que son 384 personas, 200 médicos encuestados que representa el 52 % expresa que la calidad de la atención le diferencia de los demás centros médicos, mientras que 150 doctores equivalente al 39 % señala que el acceso o ubicación de su consultorio es un factor clave para prestar sus servicios a la comunidad y 34 encuestados restantes que son el 9% creen que los precios influyen para atraer a los usuarios.

INTERPRETACION Los resultados arrojan que la diferenciación de la competencia en el sector de la salud privada radica en la calidad del servicio y las facilidades para trasladarse a los centros. La calidad del servicio se refiere a la agilidad en la atención, información pormenorizada del estado del paciente. Los puntos o sitios estratégicos donde se ubican los hospitales, clínicas, centros de salud, consultorios, es vital para acoger emergencias de todo tipo para ello estas unidades de salud deben estar equipadas en su totalidad y la experticia de los galenos como requisito infaltable al momento de prestar sus servicios.

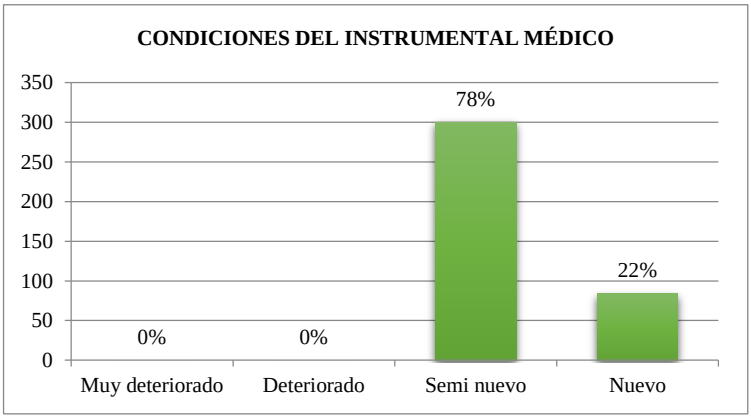
6. ¿El instrumental médico que utilizan para su servicio es?

Tabla N°24 Condiciones del instrumental médico

SELECCIÓN	Frecuencia	%
Muy deteriorado	0	0,00
Deteriorado	0	0,00
Semi nuevo	300	0,78
Nuevo	84	0,22
TOTALES	**384**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

GráficoN° 19 Condiciones del instrumental médico



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

ANALISIS Del total de encuestados que son 384 personas, 300 médicos encuestados que representa el 78% explica que tiene instrumental semi nuevo, y 84 doctores manifiesta que posee instrumentos nuevos para la práctica de medicina.

INTERPRETACION Como puede inferir el material tiene uso frecuente como son los equipo para curaciones, mobiliario, material para exploración, etc., esto da confianza al paciente y como política y sana costumbre se reintegra estos equipos antes de finalizar su vida útil por completo y para evitar infecciones que ponen en peligro la vida de los involucrados.

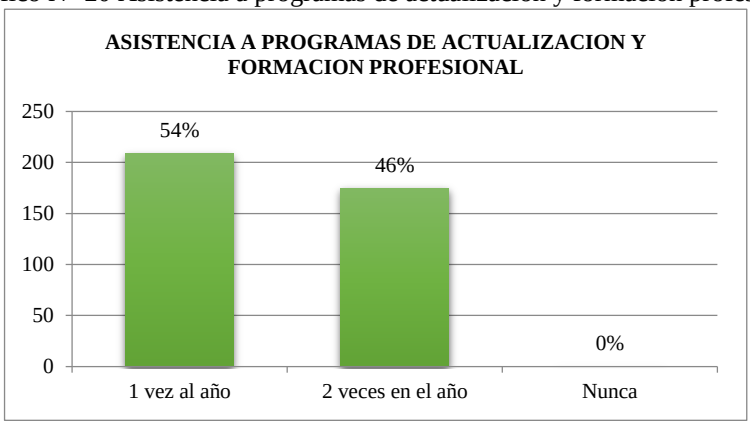
7.- ¿Considera Ud., que la capacitación del personal médico del sector privado es?

Tabla N°25 Asistencia a programas de actualización y formación profesional

SELECCIÓN	Frecuencia	%
1 vez al año	209	0,54
2 veces en el año	175	0,46
Nunca	0	0,00
TOTALES	**384**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

Gráfico N° 20 Asistencia a programas de actualización y formación profesional



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

ANALISIS Del total de encuestados que son 384 personas, 209 personas encuestadas que representa el 54% dice que asiste 1 vez en el año a un evento de capacitación sobre medicina, mientras que 175 personas equivalente al 46 % han asistido 2 veces en el año.

INTERPRETACION La capacitación constante de los profesionales de la medicina garantiza la salud a los pacientes. Con la utilización de tecnología de punta y los avances en los estudios de enfermedades actuales mitigan en gran forma el problema social. El apoyo gubernamental al recurso estratégico conocimiento ha invertido en becas, programas internaciones de maestría para especializar los galenos y así poder satisfacer en buenas condiciones a los usuarios.

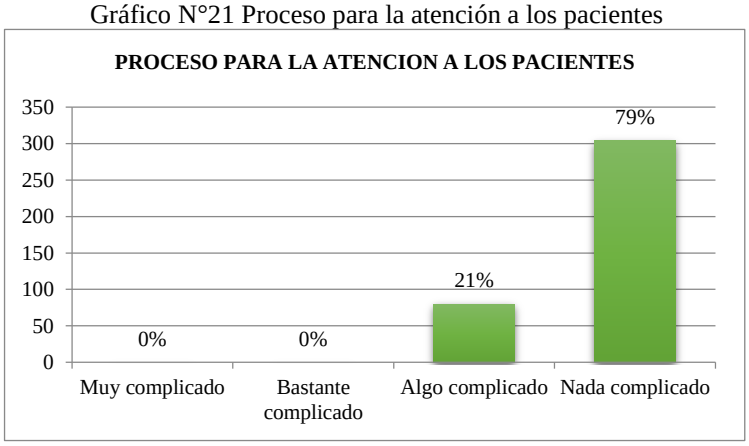
8.- En el caso de que usted acudió a un hospital privado ¿los trámites fueron?

Tabla N°26 Proceso para la atención a los pacientes

SELECCIÓN	Frecuencia	%
Muy complicado	0	0,00
Bastante complicado	0	0,00
Algo complicado	80	0,21
Nada complicado	304	0,79
TOTALES	**384**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

Gráfico N°21 Proceso para la atención a los pacientes



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

ANALISIS Del total de encuestados que son 384 personas, 80 personas encuestadas que representa el 21 % expresa que el proceso establecido para atender a los pacientes en su consultorio es algo complicado, mientras que 304 personas equivalente al 79 % considera que es muy fácil de ser atendido en estas casas de salud privado.

INTERPRETACION En los centros médicos privados el proceso de admisión para los pacientes tiene una estructura básica que llevada a cabo por la secretarias quienes toman información de los pacientes solicitan documentación personal y elaboran una ficha medica previo a la revisión por parte del doctor. La dificultad radica en el incumpliendo de los requisitos, falta de coordinación en las agendas médicas, o insuficiente personal para el proceso. De todas formas es importante un sistema de información claro y efectivo que agile la atención de los usuarios.

9.- Del 1 al 10 ¿Cuál es el valor que asigna al trato recibido de los médicos del sector privado?

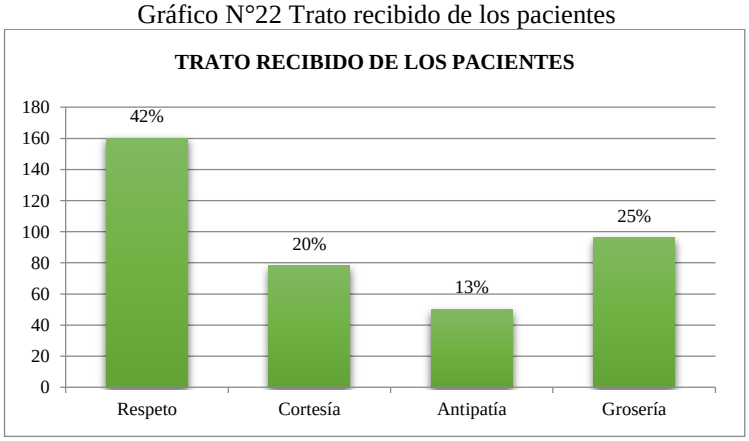
1-2 Muy malo 3-4 Malo 5-6 Bueno 7-8 Muy bueno 9-10 Excelente

Tabla N°27 Trato recibido de los pacientes

SELECCIÓN	Frecuencia	%
Respeto	160	0,42
Cortesía	78	0,20
Antipatía	50	0,13
Grosería	96	0,25
TOTALES	**384**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

Gráfico N°22 Trato recibido de los pacientes



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

ANALISIS. 160 Médicos equivalente a 42% califican de 10 (excelente) el respeto que recibe de parte de sus pacientes, 78 doctores que representa el 20% califican de 8 (muy bueno) la cortesía de sus clientes, 50 galenos que es el 13% perciben antipatía y califican de 1 (muy malo), y 96 personas que constituye el 25% han tenido que soportar groserías en alguna oportunidad y ponderan con una calificación de 1 (muy malo).

INTERPRETACION Existe una calificación excelente de parte de los médicos hacia los usuarios del servicio de salud privada por haber tenido experiencias agradables en el trabajo diario. Esto depende del nivel cultural de la gente, la efectividad del trabajo, que por sobre todas las cosas el respeto a los demás da vía a la igualdad, comedimiento, y estima entre las partes.

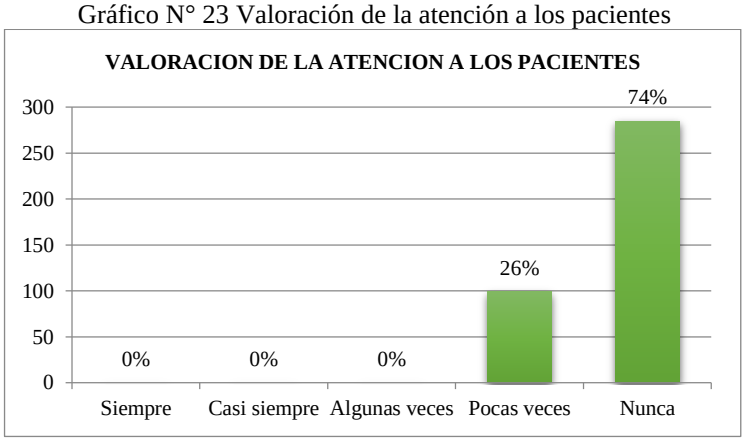
10.- ¿Cómo considera usted el servicio que recibió por parte del centro médico al que acudió?

Tabla N°28 Valoración de la atención a los pacientes

SELECCIÓN	Frecuencia	%
Siempre	0	0,00
Casi siempre	0	0,00
Algunas veces	0	0,00
Pocas veces	99	0,26
Nunca	285	0,74
TOTALES	**384**	**1,00**

Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

Gráfico N° 23 Valoración de la atención a los pacientes



Fuente: Consultorios privados en Ambato
Elaborado: El investigador

ANALISIS Del total de encuestados que son 384 personas, 99 médicos encuestados que representa el 26 % dice pocas veces valoran o evalúan la atención que presta a la colectividad, mientras que 285 personas equivalente al 74% manifiesta que nunca ha sido parte de una valoración de las personas.

INTERPRETACION Los sistemas de valoración como los de desempeño del personal da una medida exacta de la eficiencia y eficacia del trabajo de una persona dentro de una empresa, en este caso los médicos son evaluados por la percepción de los clientes por la cura de las enfermedades en tiempos cortos o tratamientos largos que a su finalización dan resultados positivos.

Validación de la información

Chi cuadrado para pacientes

- **Frecuencias observadas**

Pacientes

Tabla N° 29 Frecuencias observadas (pacientes)

ALTERNATIVAS		ATENCION A LOS PACIENTES				TOTALES
		Muy complicado	Bastante complicado	Algo complicado	Nada complicado	
GESTION DE SERVICIOS	Calidad en atención medica	0	0	0	0	**0**
	Variedad en especialidades medica	0	0	0	0	**0**
	Facilidad de acceso al centro medico	28	0	26	26	80
	Precios	172	0	124	8	304
TOTALES		**200**	**0**	**150**	**34**	**384**

Fuente: Encuesta aplicada a los médicos de la ciudad de Ambato
Elaborado por: El investigador

- **Frecuencias esperadas**

Tabla N° 30 Frecuencias esperadas (médicos)

ALTERNATIVAS		ATENCION A LOS PACIENTES				TOTALES
		Muy complicado	Bastante complicado	Algo complicado	Nada complicado	
GESTION DE SERVICIOS	Calidad en atención medica	0	0	0	0	**0**
	Variedad en especialidades medica	0	0	0	0	**0**
	Facilidad de acceso al centro medico	41,67	0	31,25	7,08	80
	Precios	158,33	0	118,75	26,92	304
TOTALES		**200**	**0**	**150**	**34**	**384,00**

Fuente: Encuesta aplicada a los médicos de la ciudad de Ambato
Elaborado por: El investigador

- **Cálculo de X^2**

Tabla N° 31 Chi cuadrado (pacientes)

ALTERNATIVAS		ATENCION A LOS PACIENTES				TOTALES
		Muy complicado	Bastante complicado	Algo complicado	Nada complicado	
GESTION DE SERVICIOS	Calidad en atención medica	0	0	0	0	**0**
	Variedad en especialidades medica	0	0	0	0	**0**
	Facilidad de acceso al centro medico	4,48	0	0,88	50,56	**55,92**
	Precios	1,18	0	0,23	13,30	**14,71**
TOTALES		**5,66**	**0**	**1,11**	**63,86**	**70,63**

Fuente: Encuesta aplicada a los médicos de la ciudad de Ambato
Elaborado por: El investigador

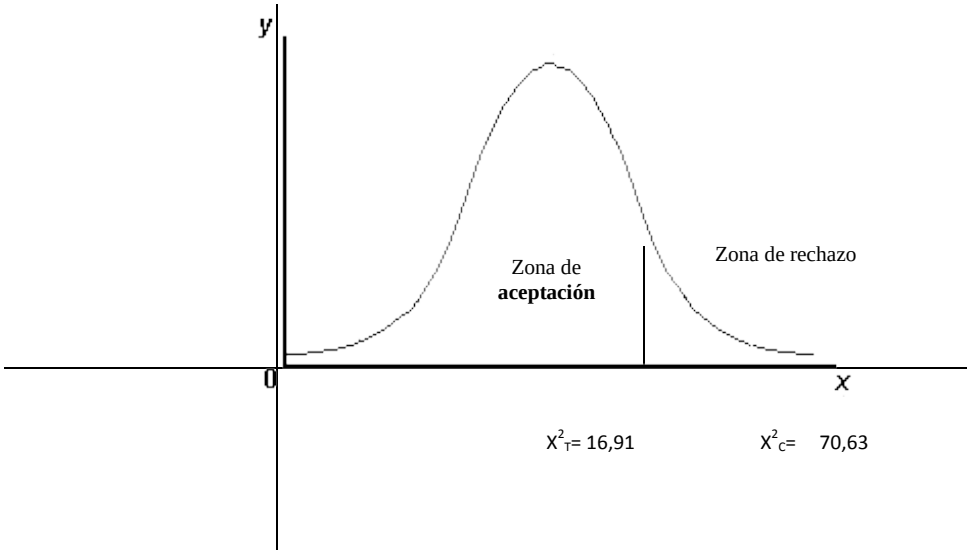
GRADOS DE LIBERTAD

GL= (F-1)*(C-1)

GL= (4-1)*(4-1)

GL= 9

Gráfico N° 24 Chi Cuadrado (pacientes)



Fuente: Encuesta a los pacientes de la ciudad de Ambato
Elaborado por: El investigador

Regla de decisión: Se acepta la hipótesis alternativa si el X^2_C es mayor que el X^2_t

Conclusión: Conforme a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis alternativa: El modelo de gestión de servicios permitirá mejorar la atención a los pacientes en el sector privado de salud

Tabla N° 32 Tabla general de encuestas a los pacientes

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	%
Considera usted que las instalaciones donde fue atendido son adecuadas para los servicios médicos	• Totalmente adecuadas	60	18
	• Adecuadas	85	26
	• Poco adecuadas	175	54
	• Nada adecuadas	7	2
Los diagnósticos de los exámenes que se realizarán son totalmente confiables	• Muy confiables	10	3
	• Confiables	100	31
	• Poco confiables	212	65
	• Nada confiables	5	2
Con que frecuencia asiste a un centro médico	• Semanalmente	0	0
	• Mensualmente	49	15
	• Trimestralmente	28	9
	• Semestralmente	70	21
	• Anualmente	180	55
Cada vez que acude al centro médico privado El tiempo que le dedica su médico es	• 15 minutos	0	0
	• 30 minutos	180	55
	• 45 minutos	79	24
	• 60 minutos	2	1
	• Más de 60 minutos	66	20
Por qué motivo escogió un servicio de salud privado	• Calidad en la atención médica	20	6
	• Variedad en las especialidades médicas	130	40
	• Facilidad de acceso al centro médico	170	52

	• Precios	7	2
El instrumental médico que utilizan para su servicio es	• Muy bueno	12	4
	• Bueno	85	26
	• Regular	230	70
	• Malo	0	0
Considera Ud., que la capacitación del personal médico del sector privado es	• Muy bueno	51	16
	• Bueno	140	43
	• Regular	136	42
	• Malo	0	0
En el caso de que usted acudió a un hospital privado ¿los trámites fueron?	• Muy complicado	0	0
	• Bastante complicado	150	46
	• Algo complicado	80	24
	• Nada complicado	97	30
Del 1 al 10 ¿Cuál es el valor que asigna al trato recibido de los médicos del sector privado?	• Respeto	290	89
	• Cortesía	30	9
	• Antipatía	7	2
	• Grosería	0	0
¿Cómo considera usted el servicio que recibió por parte del centro médico al que acudió?	• Excelente	0	0
	• Muy bueno	80	24
	• Satisfactorio	77	24
	• Insatisfactorio	170	52

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de la ciudad de Ambato
Elaborado por: El investigador

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A LOS PACIENTES

Los pacientes encuestados indican que las instalaciones son poco adecuadas ya que tienen pacientes con discapacidad y no hay accesos adecuados para ellos. Lo expresan el 54%.

En tanto que los diagnósticos son poco confiables es la impresión del 65% de los intervenidos Al contar con laboratorios con capacidad reducida o instrumental poco adecuado la información no es fidedigna por lo que afecta en el tratamiento de cada paciente.

La población en general por menos acude 1 vez al año al médico por circunstancias de enfermedad en su gran mayoría, en otros casos ante eventos que se presentan en cualquier momento y son de atención inmediata. El 55% de los pacientes dan esta referencia.

El tiempo de atención promedio esta en 30 minutos la atención en un centro privado, 55% de los pacientes ha tenido esta experiencia en cambio el 24% ha recibido 15 minutos adicionales al promedio, esto se da en función del tipo de dolencia, o enfermedad del paciente.

Las preferencias de los pacientes para escoger los centro médicos privado radica en las facilidades de acceso (52%) y la variedad de especialidades el (40%) de encuestados. En situaciones de emergencia es menester la ubicación y las especialidades que ofrecen estas entidades ya que con ello se puede evitar la muerte de alguna persona.

El instrumental que utilizan los galenos en los centros médicos es regular a opinión del 70% de pacientes que se evaluó, ya sea por obsolescencia, limitado número de elementos o poco conocimiento del manejo de los mismos se da esta situación.

Existe una impresión buena y regular por parte de los pacientes sobre los conocimientos del médico que le atendió, es decir, el 43% tiene buenas referencias, en cambio el 42% cree que es regular al no ver resultados en los tratamientos y que por varios periodos de tiempo.

En opinión de los encuetados el proceso de atención al que fueron sometidos es bastante complicado ya que en ciertos casos se pide documentos personales (cedula), certificaciones bancarias cuando se cancela un servicio de hospitalización, etc., que

no al momento no se lo porta. Otras de las situaciones en cuando se solicita la atención de un profesional especifico no se encuentra de inmediato y se debe agendar citas médicas para posteriores días razón por la cual haya insatisfacción de los pacientes.

Las relaciones entre los pacientes y los médicos son de respeto en su gran mayoría asi dice el 89% de los encuestados esto denota la cultura de la gente y los valores que practican las entidades privadas de salud.

La valoración de los pacientes hacia los centros médicos es de 24% que le son satisfactorios debido a fallas en la atención y servicio prestado.

Chi cuadrado combinado (médicos y pacientes)

- **Frecuencias observadas**

Tabla N° 33 Frecuencias observadas (médicos y pacientes)

ALTERNATIVAS		ATENCION A LOS PACIENTES				TOTALES
		Calidad en atención medica	Variedad en especialidades medica	Facilidad de acceso al centro medico	Precios	
GESTION DE SERVICIOS	Calidad en atención medica	20	50	10	20	**100**
	Variedad en especialidades medica	30	15	66	82	**193**
	Facilidad de acceso al centro medico	16	22	55	13	**106**
	Precios	80	52	90	90	**312**
TOTALES		**146**	**139**	**221**	**205**	**711**

Fuente: Encuesta aplicada a los médicos y pacientes de la ciudad de Ambato
Elaborado por: El investigador

- **Frecuencias esperadas**

Tabla N° 34 Frecuencias esperadas (médicos y pacientes)

ALTERNATIVAS		ATENCION A LOS PACIENTES				TOTALES
		Calidad en atención medica	Variedad en especialidades medica	Facilidad de acceso al centro medico	Precios	
GESTION DE SERVICIOS	Calidad en atención medica	20.53	19.55	31.08	28.83	**100**
	Variedad en especialidades medica	39.63	37.73	59.99	55.64	**193**
	Facilidad de acceso al centro medico	21.77	20.72	32.95	30.56	**106**
	Precios	64.07	60.99	96.97	89.95	**312**
TOTALES		**146**	**139**	**221**	**205**	**711**

Fuente: Encuesta aplicada a los médicos y pacientes de la ciudad de Ambato
Elaborado por: El investigador

- **Cálculo de X^2**

Tabla N° 35 Chi cuadrado (médicos y pacientes)

ALTERNATIVAS		ATENCION A LOS PACIENTES				TOTALES
		Calidad en atención medica	Variedad en especialidades medica	Facilidad de acceso al centro medico	Precios	
GESTION DE SERVICIOS	Calidad en atención medica	0,01	47,43	14,30	2,70	**64,44**
	Variedad en especialidades medica	2,34	13,69	0,60	12,49	**29,12**
	Facilidad de acceso al centro medico	1,53	0,08	14,76	10,09	**26,45**
	Precios	3,96	1,33	0,46	0,00	**5,75**
TOTALES		**7,84**	**62,52**	**30,12**	**25,28**	**125,77**

Fuente: Encuesta aplicada a los médicos y pacientes de la ciudad de Ambato
Elaborado por: El investigador

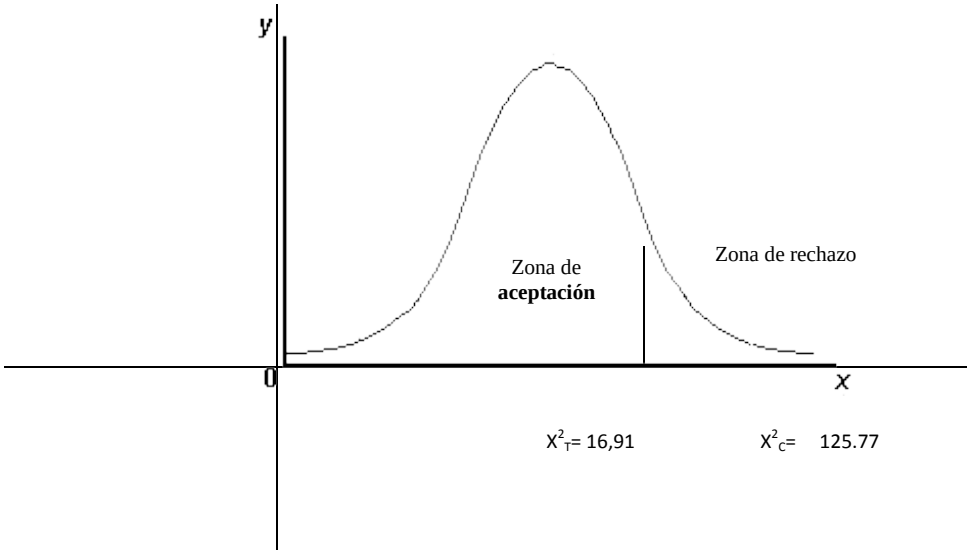
GRADOS DE LIBERTAD

GL= (F-1)*(C-1)

GL= (4-1)*(4-1)

GL= 9

Gráfico N° 25 Chi Cuadrado (médicos y pacientes)



Fuente: Encuesta aplicada a los médicos y pacientes de la ciudad de Ambato
Elaborado por: El investigador

Regla de decisión: Se acepta la hipótesis alternativa si el X^2_C es mayor que el X^2_t

Conclusión: Conforme a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis alternativa: El modelo de gestión de servicios permitirá mejorar la atención a los pacientes en el sector privado de salud

Análisis

Para la combinación de las preguntas de la encuesta realizadas a los médicos y pacientes se tomó en cuenta a las interrogantes N° 5 y N°10 por motivo de que se relacionan con el servicio médico que se presta en las casas de salud de la ciudad de Ambato, destacando que la calidad, la facilidad de acceso a los centros privados y los precios de la medicina influyen en la atención de los pacientes y su ejecución por parte de los galenos.

METODOLOGIA DELPHI

INTRUMENTO DE VALIDACIÓN

1.- TEMA

"**El modelo de gestión de servicios para el sector privado de salud en la provincia de Tungurahua**."

2.- OBJETIVO DE LA PROPUESTA

Diseñar el modelo de gestión de servicios apoyado en las 8PS con la finalidad de satisfacer a los pacientes que acuden a PROFAMILY Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato.

3.- JUSTIFICACIÓN

El sistema de salud en el Ecuador ha tenido cambios significativos en su forma de gestión destacando su orientación a la calidad del servicio, la demanda de los pacientes se ha intensificado masivamente por lo tanto se han implementado estrategias para mejorar la competitividad de las empresas de salud privada. La filosofía que se lleva adelante es la atención inclusiva y prioritaria, para ello se ha fomentado la importancia del servicio en base a modelos científicos que se introduzcan a fondo a descubrir las necesidades para una atención inmediata y de calidad.

El interés de esta investigación está en los procesos de servicio al cliente en los centros médicos privados de la ciudad de Ambato, los mismos que buscan mecanismos de innovación acorde a las tendencias mundiales en la prestación de servicios de salud. La oferta y demanda en el sector salud debe ser equilibrada en cada una de las zonas donde está la población con un cuerpo de galenos altamente preparados, con infraestructura adecuada y equipo médico moderno, de tal forma que se puedan atender con eficacia y eficiencia a la comunidad.

Los Beneficiarios del trabajo de investigación de forma directa serán los médicos y empleados de PROFAMILY CIA LTDA de la ciudad de Ambato, y de forma indirecta los pacientes en general que acuden a los centros médicos privados de salud.

Esta investigación es de vital importancia para el sector privado de la salud por cuanto los resultados obtenidos muestran el panorama actual del servicio actual, las falencias y la propuesta de solución en base a un modelo científico valido para desarrollar estrategias de servicio y su evaluación correspondiente.

4.- INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Por favor lea detenidamente el contenido de cada uno de los elementos que componen la propuesta sobre el modelo de gestión de servicios para la empresa PROFAMILY Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato.

Luego de evaluada la propuesta sírvase contestar según la escala de valoración que crea conveniente ya que esto ayudará a conocer el desarrollo adecuado de la propuesta.

Determinar la coherencia y pertinencia del tema, objetivo y contenido de la propuesta.

- Definir la calidad de técnica de cada ítem a donde va destinado la propuesta.
- Verificar el uso adecuado del lenguaje en el contenido de la propuesta.
- Determinar si la estructura del contenido cumple con las expectativas de la propuesta a la realidad.
- Determinar si el contenido propuesto es relevante.

A continuación se describe la escala de valoración de las categorías.

Categoría	Descripción de la Categoría	Escala	Simbología
A	Coherencia y pertinencia del tema, objetivo y contenido de la propuesta.	Coherente	**C**
		Incoherente	**IC**
B	Calidad técnica: Claridad y precisión en la aplicación de componentes. Nota: En el caso de marcar R o D por favor justifique su opinión	Optima	**O**
		Buena	**B**
		Regular	**R**
		Deficiente	**D**
C	Lenguaje: Expresión clara y concisa. Nota: en el caso de marcar I por favor justifique su opinión	Adecuado	**A**
		Inadecuado	**I**
D	Contenido de la propuesta: Grado de aplicación a la realidad de la organización	Confiabilidad Alta	**CA**
		Confiabilidad Media	**CM**
		Confiabilidad Baja	**CB**
E	Relevancia: entre el tema y la propuesta	Relevante	**R**
		Irrelevante	**IR**

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA CATEGORÍA A
COHERENCIA Y PERTINENCIA

Objetivo: Determinar la coherencia y pertinencia del tema, objetivo y contenido de la propuesta.

C= COHERENTE

IC= INCOHERENTE

ITEM	CATEGORIA A	OBSERVACIONES
Tema	**C**	
Objetivo de la propuesta	**C**	
Contenido de la propuesta	**C**	

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA CATEGORÍA B
CALIDAD TÉCNICA

Objetivo: Definir la calidad de técnica de cada ítem a donde va destinado la propuesta

O= Óptima
B= Buena
R= Regular
D= Deficiente

ITEM	CATEGORIA B	OBSERVACIONES
Tema	B	
Objetivo de la propuesta	B	
Contenido de la propuesta	B	

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA CATEGORÍA C
LENGUAJE

Objetivo: Definir la calidad de técnica de cada ítem a donde va destinado la propuesta

A= Adecuado
IA= Inadecuado

ITEM	CATEGORIA C	OBSERVACIONES
Tema	A	
Objetivo de la propuesta	A	
Contenido de la propuesta	A	

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA CATEGORÍA D
CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Objetivo: Determinar si la estructura del contenido cumple con las expectativas de la propuesta a la realidad.

CA= Confiabilidad Alta
CM= Confiabilidad Media
CB= Confiabilidad Baja

ITEM	CATEGORIA D	OBSERVACIONES
Tema	CA	
Objetivo de la propuesta	CA	
Contenido de la propuesta	CA	

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA CATEGORÍA E RELEVANCIA

Objetivo: Determinar si el contenido propuesto es relevante
R= Relevante
IR= Irrelevante

ITEM	CATEGORIA E	OBSERVACIONES
Tema	R	
Objetivo de la propuesta	R	
Contenido de la propuesta	R	

Firma del Experto:…….

Nombre:…….

Fono:……..

Validación de la información

Para la validación de la información de las encuestas aplicadas a los médicos y pacientes se aplicó el Alfa de Cronbach. Los resultados se presentan a continuación:

Alfa de Cronbach para los médicos

Formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1-\frac{\sum S_i^2}{S_T^2}\right]$$

De donde

$\alpha =$ Alfa de Cronbach

K Número de items

S_i^2 Varianza del item

S_T^2 Varianza de los valores totales observados

Aplicación

Tabla N° 36 Resumen del procesamiento de datos (médicos)

		N	%
Cases	Válid	327	100,0
	Excluded	0	,0
	Total	327	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los médicos y pacientes de la ciudad de Ambato
Elaborado por: El investigador

Tabla N° 37 Estadistica de fiabilidad (médicos)

Cronbach´s Alpha	Cronbach´s Alpha Based on Standardized items	N of items
,0956	,964	10

Fuente: Encuesta aplicada a los médicos y pacientes de la ciudad de Ambato
Elaborado por: El investigador

El nivel de fiabilidad de la información de las encuestas es del 95% ya que la relación entre las preguntas es coherente.

Alfa de Cronbach para los pacientes

Formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1-\frac{\sum S_i^2}{S_T^2}\right]$$

De donde

$\alpha =$ Alfa de Cronbach

K Número de items

S_i^2 Varianza del item

S_T^2 Varianza de los valores totales observados

Aplicación

Tabla N° 38 Resumen del procesamiento de datos /(pacientes)

		N	%
Cases	Válid	384	100,0
	Excluded	0	,0
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los médicos y pacientes de la ciudad de Ambato
Elaborado por: El investigador

Tabla N° 39 Estadistica de fiabilidad (pacientes)

Cronbach´s Alpha	Cronbach´s Alpha Based on Standardized items	N of items
,0946	,954	10

Fuente: Encuesta aplicada a los médicos y pacientes de la ciudad de Ambato
Elaborado por: El investigador

El nivel de fiabilidad de la información de las encuestas es del 95% ya que la relación entre las preguntas es coherente.

“MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS PARA LA EMPRESA PROFAMILY CIA LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO”.

AUTORA: Lucia Eugenia Castillo Salán

TUTOR: Ing. Víctor Hugo Córdova Aldás Dr.

AMBATO – ECUADOR

2017

INTRODUCCION

El sector de la salud en el Ecuador está en plena innovación de sus procesos internos debido a las políticas implantadas por el Ministerio de Salud Pública. El gobierno Nacional del economista Rafael Correa como política social considera a la salud como un factor de desarrollo de la población y se vincula al buen vivir.

La gran demanda de infraestructura física, tecnología, de conocimientos en la sociedad ecuatoriana es urgente para desarrollar procesos de mejoramiento eficientes en el tratamiento de enfermedades, condiciones de vida de las personas, investigación científica conforme lo dispone la organización Mundial de Salud.

La falta de inversión del sector público y privado en salud ha hecho de que se estanque el servicio de la salud, la modernización de las entidades tiene pasos lentos en cada organismo lo que ha generado descontento en la población.

En el sector privado de salud está acogiendo la estructura propuesta por el Ministerio de salud del Ecuador para la administración que involucra requerimientos técnicos mínimos que garanticen el eficiente servicio de salud, es decir, estructuras organizacionales con mejor preparación en medicina, red de inclusión de operadores de salud que practique la competencia equitativa en las acciones de salud, apertura geográfica de los centros de atención medica en sectores vulnerables y poco conocidos, innovación en la calidad del servicio a los pacientes, acceso a los productos genéricos y de marca, etc.

En el ámbito del servicio a los usuarios o pacientes es necesario complementar las estrategias ya establecidas en el sistema de salud como por ejemplo llamadas de emergencia, provisión de vehículos para el traslado inmediato, nuevos centros de atención primaria de salud, dado que no satisface plenamente las necesidades del entorno.

El marketing de servicios es un instrumento de trabajo para los administradores que deciden priorizar el factor asistencial sobre el económico al memento de atender las urgencias de salud en los centros médicos. Lo primordial es llegar a satisfacer las deficiencias de atención que se espera disminuya los índices de mortalidad producidos por un mal servicio.

OBJETIVOS

Objetivo general

Diseñar el modelo de gestión de servicios apoyado en las 8PS con la finalidad de satisfacer a los pacientes que acuden a PROFAMILY Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato.

Objetivos específicos

- Analizar la situación actual del PROFAMILY Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato.
- Definir el marco filosófico para la empresa de salud.
- Establecer estrategias de marketing de servicios para la atención de los usuarios.
- Determinar el plan de acción para la ejecución y evaluación del modelo de gestión de servicios.

ANALISIS SITUACIONAL DE PROFAMILY CIA LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO.

Para el análisis situacional de la empresa se utilizó la matriz FODA en el que se detectaron falencias en el servicio proporcionado a los clientes.

FORTALEZAS

F1 Servicio de Calidad con personal comprometido

F2 Fortaleza financiera, la organización cuenta con ingresos constantes

F3 Convenios con laboratorios para el aprovisionamiento que permiten tener medicinas en el punto de servicio de manera constante

F4 Respaldo de operación de ya casi 50 años de servicio a la comunidad

F5 Gran portafolio de servicios para la comunidad con enfoque a la prevención.

OPORTUNIDADES

O1 El 96,3% de las personas encuestadas tienen como prioridad su salud y la de su familia

O2 Existe una buena percepción del servicio por parte del cliente

O3 Posibilidad de aliarse estratégicamente con los proveedores y compañías de seguros.

O4 Creciente cultura de prevención de salud en el país. O5 El impulso al desarrollo de medicamentos genéricos puede reducir el costo de los servicios

DEBILIDADES

D1 La clínica muestra falencias en la gestión por la carencia de manuales administrativos que establezcan las actividades a realizar por los colaboradores D2 Estructura funcional aunque poco participativa entre el Staff y la Alta Dirección

D3 Estructura contable deficiente y desactualizada, el sistema no incluye varios módulos contables que deben realizarse a mano.

D4 La satisfacción del cliente no se evalúa con periodicidad, nunca se ha aplicado una evaluación de servicio en los tres años de funcionamiento de la empresa

D5 Personal nuevo y con poca identidad respecto de la empresa, índices de rotación de personal potencialmente altos

AMENAZAS

A1 Creciente inversión del gobierno en el sector salud.

A2 Ingreso de nuevos competidores al mercado de servicios de salud por parte de las aseguradoras.

A3 La competencia tiene un portafolio de servicios más completo.

A4 La masificación de servicios permitirá que el sector público pueda brindar servicios que antes solo los brindaban las clínicas.

A5 Perdida de pacientes ante posibles fallas en la organización de la empresa.

MARCO FILOSOFICO

Antecedentes Institucionales

PROFAMILY CIA. LTDA., es una empresa que nace a raíz de la desaparición de APROFE, está constituida legalmente el 06 de enero de 2016 y empieza sus labores el 15 de febrero del mismo año.

El objeto del centro médico es: cuidar la salud y bienestar de la familia de la provincia, además informar, motivar y educar en salud sexual y reproductiva con énfasis en: Planificación familiar, educación sexual, infecciones de transmisión sexual y prevención de cáncer cérvico-uterino y mamas. Su acción la dirige a la población en general, con énfasis en los adolescentes, para que ejerzan responsablemente su sexualidad.

Para PROFAMILY no fue difícil abarcar mercado, puesto que la ciudadanía lo identificaba como APROFE, sin duda alguna PROFAMILY brinda los mismos servicios con las mismas profesionales en medicina, sin embargo no cuenta con algunas de las áreas que APROFE si contaba.

Misión de PROFAMILY

Proveer servicios de atención médica en general a pacientes nacionales y extranjeros en las especialidades de salud sexual y reproductiva de hombres y mujeres, con profesionales calificados que trabajan en modernas instalaciones apoyándose de instrumental tecnológico de calidad para garantizar la salud y recuperación integral.

Visión de PROFAMILY

PROFAMILY busca consolidarse en el sector privado de salud a nivel nacional, mediante la práctica de procesos internos de salud innovadores, con sentido científico, equidad, ética en la práctica de la medicina para beneficio de la sociedad en general.

Valores Corporativos

- **Trabajo en equipo**

Ejecutamos acciones en conjunto entre los directivos y empleados desplegando esfuerzos individuales para la consecución de las metas y la conservación de la salud de los pacientes.

- **Responsabilidad**

Asumimos con seriedad y sentido de pertinencia la medicina enfocado a la práctica de soluciones de los problemas de la sociedad.

- **Ética**

Practicamos la honestidad en la gestión de la salud de los pacientes proporcionado información verídica para la toma de decisiones.

- **Compromiso**

Los integrantes de PROFAMILY CIA LTDA., prestan sus servicios con sentido humanitario de la salud de la colectividad observando el juramento hipocrático.

- **Eficacia**

Utilizamos la capacidad del talento humano y la tecnología para la atención de los casos prioritarios de salud de manera que se solucionen de inmediato.

- **Eficiencia**

Brindamos asistencia médica ambulatoria inmediata optimizando los recursos humanos y financieros, para abastecer la demanda de pacientes.

- **Equidad**

Ofrecemos un trato igualitario a las personas sin distinción de edad, sexo, etnia, culto, posición social en el proceso de atención médica.

- **Servicio**

Trabajamos con sentido de responsabilidad social con la sociedad mentalizados en mejorar la calidad de vida de la población por encima del beneficio económico.

- **Mejora continua**

Desarrollamos programas de mejora continua a los procesos de salud mediante la innovación de procedimientos y la actualización de conocimientos del recurso humano para una atención de calidad.

- **Calidad**

Establecemos parámetros de calidad a la gestión de para generar el máximo rendimiento de los empleados para satisfacer por completo las necesidades de los pacientes.

Servicios

- Consulta externa
- Medicina general
- Ginecología
- Planificación Familiar
- Pre concepcional
- Pre – natal
- Papanicolaou
- Nutrición

- Laboratorio Clínico
- Ecografía
- Colposcopia
- Farmacia

ESTRATEGIAS DE MARKETING DE SERVICIOS

ESTRATEGIA DE PRODUCTO SERVICIO

Se plantea como estrategia de producto servicio la incorporación de servicios complementarios para una atención integral en salud a los pacientes de la ciudad de Ambato.

CIRUGÍAS:

Cirugías Gineco – obstetricias
Cirugías generales
Cirugías de Urología
Cirugías Laparoscópicas

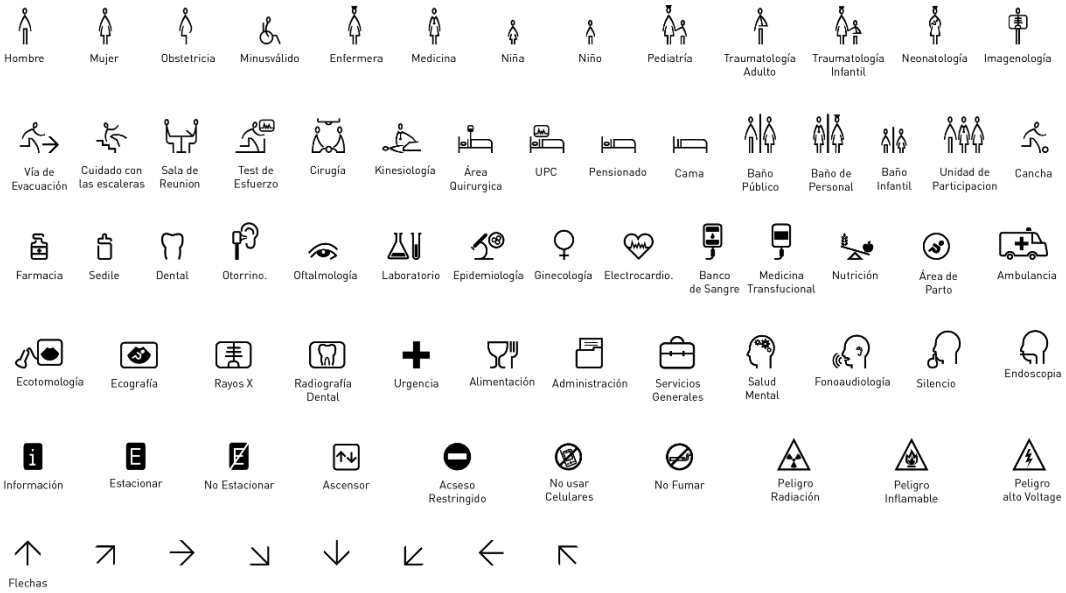
SERVICIOS ADICIONALES:

Consultas ginecológicas por emergencia
Consultas de medicina general por emergencia
Perforación de orejas hasta los 6 meses
Monitoreos fetales
Rastreos ecográficos
Extracción de puntos
Aplicación de inyección y sueros

ESTRATEGIA DE PLAZA

Para brinda un servicio de calidad a los pacientes se propone un modelo de infraestructura básica para un centro médico privado.

- **Diseñar la señalética que brinde toda la información posible de la empresa.**



- **Adquisición de mobiliarios y equipos audiovisuales y confort para las suites y habitaciones dobles**

Habitación Jr. Suite:

- Habitación privada de lujo con todos los servicios
- Baño completo
- Caja de seguridad
- Closet
- Internet inalámbrico
- Llamadas locales ilimitadas
- Mesa desayunador

- Reclinable
- Sofá
- Televisión por cable

Área de visitas o familiares:

- Baño completo
- Sala y pequeño comedor
- Servicio de amenidades
- Televisión de paga

ESTRATEGIA DE PRECIO DEL SERVICIO

De acuerdo a los índices de inflación actual se establecen los valores estimados de los servicios que prestaría PROFAMILY CIA LTDA.

Tabla N° 40 Estrategia de precios

SERVICIO MEDICO	PRECIO
Consulta médica especialidad horario normal 0:7 am a 15:15 pm	**$15**
Consulta médica en horario de 15:15 a 07:00 y feriados	**$20**
Consulta de medicina general	**$10**
Hospitalización suite	**$30**
Hospitalización sala general	**$20**
Derecho de enfermería	**$5**
Hospitalización del día (hasta 6 horas)	**$15**
Cirugía por cada hora	**$50**
Parto	**$75**
Atención al recién nacido	**$20**
Uso de foto terapia por día	**$10**
Uso de monitor pediátrico	**$10**
Biometría hemática	**$8**
Glucosa	**$2**

Urea	**$2**
Placas de RX Columna cervical funcional	**$20**
Placas de RX Huesos nasales (HPN)	**$12**
Tórax adulto 1 posición	**$12**
Ambulancia	**$20**

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: El investigador

ESTRATEGIA DE PROCESO

Se indica el proceso de atención a los clientes optimizando tiempo y recursos

Farmacia

Disponer de dos ventanillas, para solicitar los medicamentos y otra de entrega de los mismos.

Recepción de tarjetas o carnet de identificación

Generar un tiquete electrónico de acuerdo a la llegada de cada paciente y así se evita estos inconvenientes.

Área de archivo

Llevar un registro computarizado así se sabrá dónde quedó el expediente la última vez, evitando molestias a los usuarios.

ESTRATEGIA DE PROMOCION

Aplicar una campaña publicitaria comparativa el cual muestra sus diferentes ventajas frente a la competencia con el fin incrementar la cartera de los clientes.

1. Buscar diferentes alternativas de empresas que realicen campañas publicitarias
2. Escoger la empresa que va a realizar la campaña publicitaria
3. Pedir una proforma
4. Analizar costos
5. Detallar la información necesaria para que la Empresa pueda realizar la campaña publicitaria utilizando la Prensa
6. Escoger el comercial adecuado para dar a conocer el producto.
7. Establecer los Días que será publicada la publicidad.
8. Evaluar el impacto que ha tenido la campaña publicitaria aplicada

PRESUPUESTO

Tabla Nº 41 Presupuesto

EMPRESA	NÚMERO DE ANUNCIOS	DIAS	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Heraldo	6	6	41,66	250,00

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: El investigador

Tabla Nº 42 Campaña publicitaria

MESES	2017 - 2018															
	NOVI				DICI				ENER				FEBR			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Buscar diferentes alternativas																
Escoger la Empresa																
Pedir una proforma																
Analizar Costos																
Detallar la información necesaria																
Escoger el comercial adecuado.																
Establecer los horarios.																
Evaluar el impacto que ha tenido la campaña																

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: El investigador

ESTRATEGIA DE PERSONAL

La capacitación es una herramienta de gestión muy utilizada por los gerentes de recursos humanos o talento humano cuya finalidad es elevar el nivel académico y profesional de cada ejecutivo. Hoy en día en las empresas no se efectúan procesos de incorporación de nuevos elementos al rol empresarial simplemente para cubrir vacantes eventualmente o crear unidades administrativas para ralentizar los procesos de comunicación desde el mando inferior al mando superior sino que priorizan al elemento humano, es decir, descubren sus habilidades y conocimientos adquiridos a lo largo de su vida y que de estos aditamentos se escoge al mejor perfil para desempeñar un cargo o función específica.

El aprendizaje está dado por la revisión científica de los criterios emitidos por eruditos en materia de recursos humanos partiendo de los diversos estudios, ensayos que plantean para soluciones la improductividad de las empresas a nivel mundial.

El adiestramiento en cambio es la sucesión repetida de operaciones que generan conocimiento y se desprende la experiencia para resolver problemas de orden administrativo del personal. En este caso la actualización de conocimientos es primordial para el empleado y directivo para perfeccionar sus actividades y salificar los procesos internos de la organización.

A. ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

PROFAMILY CIA. LTDA., es un centro médico es: cuidar la salud y bienestar de la familia de la provincia, además informar, motivar y educar en salud sexual y reproductiva con énfasis en: Planificación familiar, educación sexual, infecciones de transmisión sexual y prevención de cáncer cérvico-uterino y mamas. Su acción la dirige a la población en general, con énfasis en los adolescentes, para que ejerzan responsablemente su sexualidad.

B. ALCANCE

En el plan de aprendizaje y adiestramiento está involucrado todo el personal de la compañía:

- Directivos
- Médicos
- Enfermeras
- Auxiliares
- Personal administrativo

C. FINES DE LA CAPACITACION

- Aleccionar al personal médico en la estrategia nacional de salud pública para VIH/ SIDA-ITS.
- Instruir al personal médico Detección e intervención temprana de los trastornos del desarrollo
- Informar técnicamente sobre la Disponibilidad asegurada de insumos anticonceptivos – DAIA
- Establecer el Programa Ampliado de Inmunizaciones, PAI

D. METAS

Desarrollar todos los temas y subtemas contenidos en el Programa de Aprendizaje y Adiestramiento.

E. ESTRATEGIAS

Las estrategias a emplear son.

- Desarrollo de trabajos prácticos
- Presentación de casos casuísticos de su área
- Realización de talleres

- Metodología de exposición - diálogo

F. TEMATICA DE CAPACITACIÓN

- Estrategia nacional de salud pública para VIH/ SIDA-ITS.
- Detección e intervención temprana de los trastornos del desarrollo
- Disponibilidad asegurada de insumos anticonceptivos – DAIA
- Programa Ampliado de Inmunizaciones, PAI

G. RECURSOS

HUMANOS

Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: áreas de administración, marketing, salud.

MATERIALES

INFRAESTRUCTURA.- Las actividades de capacitación se desarrollaran en ambientes adecuados proporcionados por la gerencia de la empresa.
MOBILIARIO, EQUIPO Y OTROS.- está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, plumones, rotal folio, equipo multimedia, TV-VHS, y ventilación adecuada.

DOCUMENTOS TÉCNICO – EDUCATIVO.- entre ellos tenemos: certificados, encuestas de evaluación, material de estudio, etc.

H. FINANCIAMIENTO

La inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios presupuestados de la institución.

I. PRESUPUESTO CAPACITACION MÉDICOS

La capacitación la proporcionará 1 instructor.

TIEMPO: 120 HORAS

Los gastos incurridos adicionales para la capacitacion ascienden a $ 673,00

DESCRIPCION	PRECIO U	TOTAL
• Estrategia nacional de salud para VIH /SIDA-ITS. • Detección e intervención temprana de los trastornos del desarrollo.	250.00	250.00
CERTIFICADOS	6,00	48,00
REFRIGERIOS	5,00	40,00
INTERNET		85,00
• Disponibilidad asegurada de insumos anticonceptivos-DAIA. • .Programa ampliado de Inmunizaciones PAI.	250.00	250.00
TOTAL		**673,00**

Tabla N°43 Presupuesto de la capacitación médicos
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: El investigador

A. PRESUPUESTO CAPACITACIÓN EMPLEADOS Y DIRECTIVOS

La capacitación la proporcionarán 2 instructores

TIEMPO: 120 HORAS

Los gastos incurridos para la capacitacion para los empleados y directivos ascienden a $ 706,00

Tabla N°44 Presupuesto de la capacitaciones a empleados y directivos

DESCRIPCION	PRECIO U	TOTAL
• La capacitación factor clave para brindar un servicio de excelencia. • El concepto de servicio al cliente • Estrategias para mejorar los estándares de calidad en el servicio y atención.	250.00	250.00
CERTIFICADOS	6,00	66,00
REFRIGERIOS	5,00	55,00
INTERNET		85,00
• Los diez mandamientos del servicio y atención al cliente. • La asertividad y la empatía cualidades necesarias optimizar la relación de cliente / empleado • Mensajes motivacionales para elevar la autoestima	250.00	250.00
TOTAL		**706,00**

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: El investigador

El costo total de la capacitación es de 1379,00 (mil trescientos setenta y nueve dólares de los estados unidos de Norteamérica)

B. CRONOGRAMA

Tabla N° 46 Cronograma de la Capacitación para los médicos

PROGRAMA	TEMARIO	HORAS	TIEMPO				
			Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Programa de aprendizaje y adiestramiento dirigido al personal de PROFAMILY CIA LTDA	• Introducción						
	• Estrategia nacional de salud pública para VIH/ SIDA-ITS.	30					
	• Detección e intervención temprana de los trastornos del desarrollo	30					
	• Disponibilidad asegurada de insumos anticonceptivos – DAIA	30					
	• Programa Ampliado de Inmunizaciones, PAI	30					
TOTAL		**120**					

Elaborado por: El investigador

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE SERVICIO AL CLIENTE

Tabla N° 47 Cronograma de capacitación para los empleados

PROGRAMA	TEMARIO	HORAS	TIEMPO				
			Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Programa de aprendizaje y adiestramiento dirigido al personal de PROFAMILY CIA LTDA	• Introducción						
	• La capacitación como factor clave para brindar un servicio de excelencia.	30					
	• El concepto de servicio al cliente	30					
	• Estrategias para mejorar los estándares de calidad en el servicio y atención.	30					
	• Los diez mandamientos del servicio y atención al cliente.	30					
	• La asertividad y la empatía cualidades necesarias optimizar la relación de cliente / empleado	30					
	• Mensajes motivacionales para elevar la autoestima.	30					
TOTAL		**120**					

Elaborado por: El investigador

ESCALA SERVQUAL PARA PROFAMILY CIA LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO

TANGIBILIDAD

- **Dispositivos médicos**

Se compone de dispositivos médicos de salud para la práctica de cirujas, exámenes médicos con tecnología automatizada.

Instalaciones y material de trabajo visualmente agradables”;

“Empleados con apariencia pulcra y profesional”.

FIABILIDAD

estaría compuesta de los ítems: “Simpatía y confiabilidad por parte del personal en el manejo de problemas con el servicio”; “Facturación correcta y precisa”; “Proveer el servicio en el tiempo prometido”.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

por su parte estaría compuesta por: “Mantener a los pacientes informados sobre cuando exactamente se proveerán los servicios”; “Prontitud en responder a las peticiones de los pacientes”; “Empleados siempre dispuestos a ayudar a los pacientes”; “Horas de atención convenientes”.

SEGURIDAD

se mediría a través de los ítems: “Hacer que los pacientes se sientan seguros en sus interacciones con los empleados del hospital”; “Empleados que tienen el apoyo adecuado de sus empleadores para hacer bien sus trabajos”; “Empleados que poseen el conocimiento necesario

PROCESO DE ATENCIÓN DE AL CLIENTE

Propósito

Implementar y estandarizar la organización del proceso de atención de consulta, para facilitar la gestión de la atención brindada y propiciar un escenario de mejora continua.

Operativización

El personal de portería debe ser constantemente instruido sobre los procesos de atención vigentes para brindar información clara y precisa a quien lo solicite.

La elaboración y manipulación de los expedientes clínicos y todos sus formularios deben cumplir con los requerimientos dispuestos en la ley del Ministerio de Salud Pública del Ecuador

El médico(a) de consulta debe atender a cada paciente citado dedicándole el tiempo suficiente para brindar una atención de calidad.

Los exámenes de laboratorio se programan en función de la fecha de próxima cita. El médico(a) tratante debe tomar en cuenta el tiempo requerido para procesar los exámenes indicados antes de definir la fecha de las consultas subsecuentes.
La fecha en que se entregan los resultados de exámenes de laboratorio no debe exceder la fecha de la próxima cita médica.
La cita subsecuente debe asignarse en el cupo más próximo a la fecha indicada por el médico(a) tratante, propiciando el menor tiempo de espera.

PROFAMILY debe establecer los mecanismos necesarios para que la respuesta de exámenes de laboratorio esté disponible en el expediente clínico al momento de la consulta médica sin intervención del paciente.
Para la atención del paciente según sea el caso, se debe hacer uso de las Guías clínicas respectivas.

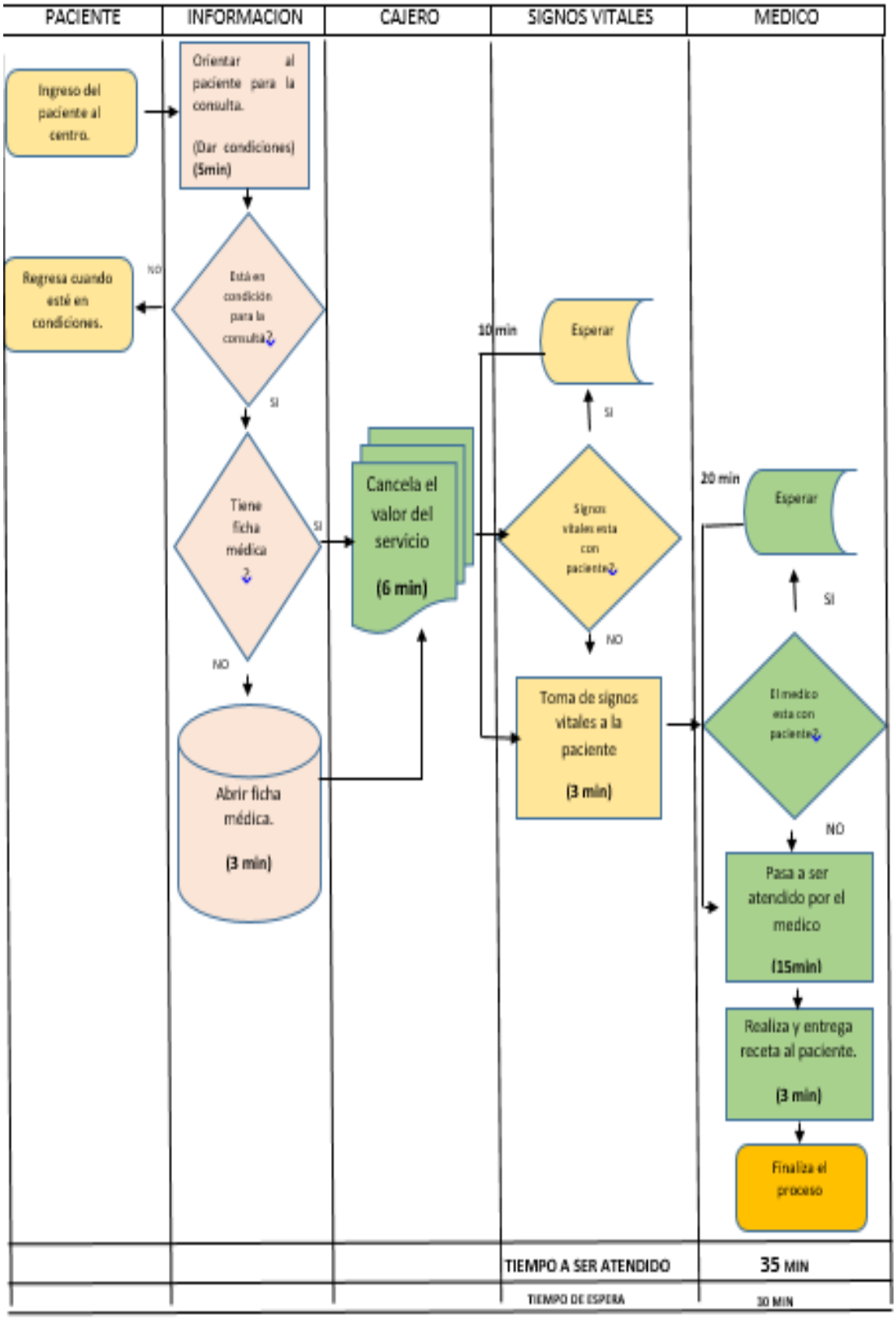


Gráfico N° 25 Valoración de la atención a los pacientes
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: El investigador

6. CONCLUSIONES

- Después de realizada la encuesta observamos que los pacientes no se siente totalmente satisfechos por la atención que brindan los médicos en los consultorios privados. La falta de praxis en la medicina hace que las personas desconfíen, acuden a la primera cita y después no regresan.

- Los resultados arrojan que los pacientes no se sienten a gusto pleno por el servicio médico privado. Los motivos son innumerables para que se de esta situación negativa, por tanto es deber de las entidades privadas mejorar los procesos de atención al cliente con personal idóneo que brinde todo sus esfuerzos de manera eficiente.

- El servicio médico a los pacientes por parte de los centros médicos privados existen diferencias, empezando desde la infraestructura del edificio que en unos casos de vetusta y en otra nueva. La atención es personalizada entre el personal de apoyo al médico titular y los tratamientos son controlados directamente utilizando los medios electrónicos.

- La capacitación del personal a juicio de los pacientes que acuden a los consultorios privados es buena, el motivo es que los conocimientos científicos de medicina son actuales y su especialización se lo hace de forma permanente. Cabe añadir que en la actualidad en el Ecuador los médicos rinden pruebas para validar sus títulos de profesionales por ende obliga a la investigación constante de pare de los médicos para ejercer la medicina.

7. RECOMENDACIONES

- Implementar un plan de reclutamiento y selección de personal para llenar las vacantes de médicos con perfiles idóneos destacando sus habilidades y experiencia profesional.

- Instaurar un modelo de gestión de la calidad en base a las 8Ps del servicio como alternativa de atención al paciente que acude a los consultorios privados.

- Desarrollar un plan de aprendizaje y adiestramiento a los médicos, enfermeras sobre el sistema de salud pública vigente en el Ecuador.

- Aplicar el modelo SERQUAV para la evaluación de la calidad del servicio al cliente del cual se podrá evidenciar las necesidades de los pacientes y las innovaciones que se deben hacer dentro de la empresa.

8. BIBLIOGRAFÍA

Ayala, S. (2014, 01 18). Retrieved 05 09, 2013, from www.elprisma.com: http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/evaluacionde ldesempenopersonal/

BARROSO, C., & ARMARIO, M. (2014). *MARKETING RELACIONAL.* MADRID: EDITORIAL ESIC.

Camino, R. d. (2013). *La Definicion de Sostenibilidad, Las Variables Principales Y Bases Para Establecer Indicadores.* España: CATIE.

Cruces, G. (2016). *Protección social y sistemas de salud Los sistemas de salud y de protección social frente a los nuevos escenarios epidemiológicos y demográficos.* Santiago de Chile.

EIGLIER, P., & LANGEARD, E. (2015). *SERVUCCIÓN EL MARKETING DE SERVICIOS.* MADRID: McGRAW-HILLlINTERAMERICANA DE ESPAÑA, S. A.

Empresas, G. d. (2012, Noviembre 28). *gestion.tvinnovacion-empresarial*. Retrieved Agosto 16, 2013, from gestion.tvinnovacion-empresarial: http://gestion.tv/innovacion-empresarial/

Encias, L. A. (2014). *GESTIÓN DE EMPRESAS : POLÍTICA EMPRESARIAL.* Colombia.

Fernández López, S., & Rodríguez Sandías, A. (2007). *La práctica de las finanzas de empresa.* España: Delta.

Fernandez, Á. (2004). *Investigación y técnicas de mercado.* Madrid: ESIC.

Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterápia, 30*(2).

Gestión, A. (2014, Abril). *Apuntes Gestión*. Retrieved Mayo 2013, from http://www.apuntesgestion.com/concepto-productividad/

Horngren, C. T., Foster, G., & Datar, S. M. (2013). *Contabilidad de costos: un enfoque gerencial.* México: Pearsoned.

Ideas Propias. (2015). *Servicio al Cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente.* Vigo: Ideas Propias.

Ideas propias editorial. (2015). *La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente.* Vigo: Ideas propias editorial.

Karl Marx. (1980). *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política:* .

Kotler, P. (2013). *Dirección de la mercadotécnia: Análisis, planeación, implementación y control.* México: Cámara de la Industria Editorial.

Lovelock, C. (2012). *Mercadotecnia de Servicios.* México: Pearson Educación.

Lyonnet, P. (2014). *Los Métodos de la calidad total.* ESIC.

Martinez, J. M. (2008). *el arte de enseñar y de enseñar.* bolivia: La Hoguera.

Medina, M. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del Servicio de ayuda a domicilio.* Murcia: Universidad de Murcia.

Mencía de Garcillán López Rúa, J. R. (2012). *Dirección de Marketing. Fundamentos y aplicaciones.* Madrid: ESIC.

Merino, M. (2012). *Introduccion a la investigación de mercados.* Madrid: ESIC editorial.

Miranda, F. (2007). *Introduccion de la gestión de la calidad.* Madrid: Delta Publicaciones.

Organización Mundial de la Salud. (2017, Julio 11). *Programas y proyectos*. Retrieved from http://www.who.int/healthsystems/about/es/

Peel, M. (2013). *El servicio al cliente: Guía para mejorar la atención y la asistencia.* Deusto.

Perez, A. (2013, Abril 12). *Gestiopolis*. Retrieved from http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial.htm

Pujol, B. (2012). *Diccionario de marketing.* E.U : Ibérica Graphic.

Reid, A. L. (2014). *Las Técnicas Modernas de Venta y sus Aplicaciones.* Diana.

Rojas, G. (2013). *Procesos Creativos en Investigaciòn cuaiitativa.* Colecciòn Leeme.

Romero, R. (n.d.). *Marketing.* Editora Palmir E.I.R.L.

Ruiz, G. (2017, Enero 8). *Territorio empresas*. Retrieved Mayo 1, 2013, from http://www.territorioempresas.com/2013/01/08/definicion-de-productividad/

Sanchez, F. (2013). *Introduccion al estudio de la administracion.* Mexico: LIMUSA S.A.

Santana, J., Minamisava, R., Queiroz, A., & Gomez de Sousa, M. (2014). *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza.* Goiania.

Sulser Valdéz, R. A. (2014). *Exportación Efectiva.* Mexico: ISEF.

Tejerina, H. (2014). *Mapeo y análisis de los modelos de atención primaria en salud en los paises de América del Sur.* Rio de Janeiro: ISAGS.

Vargas, A. (2015). *Estadisitica descriptiva e inferencial.* Murcia: Universidad de Castilla.

Vargas, M. (2007). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas.* Bogotá: Ecoe Ediciones.

Vásquez Blömer, B., Escudero Serrano, M. J., & Gabín, M. A. (2012). *Administración y Gestión.* madrid: Nobel.

Vicuña, J. M. (2017). *El Plan Estrategico en la práctica.* Madrid: ESIC.

Vivanco, M. (2005). *Muestreo estadistico. Diseño y aplicaciones.* Santiago de Chile: Universitaria S.A.

ZEITHAML, V. (2012). *Marketing de Servicios.* Edición. Editorial Mc. Graw.

Zeledón, X., & Watson, G. (2012, Julio). Actualidad gerencial en planificación familiar. Cómo centrar la atención en el Servicio al cliente. *Revistas de las Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social, Volumen V*(1), 22.

Zikmund, W., & Barry, J. (2014). *Investigación de Mercados.* Cengage Learning.

Zúñiga, F. V. (2012). *DE LAS VIRTUDES LABORALES A LAS COMPETENCIAS CLAVE.*

ANEXOS

ANEXO 1: **Encuesta a los médicos que prestan los servicios privados de salud**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS MÉDICOS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS PRIVADOS DE SALUD

Objetivo:

- Determinar la situación actual de los servicios que presta a los pacientes en la Provincia de Tungurahua.

Instrucciones:

- Lea detenidamente la pregunta
- Marque una x donde crea conveniente
- No se aceptan enmendaduras ni mutilaciones del documento.

Información general

Edad:	Entre 30-40	☐	Entre 41-50	☐	Entre 51 - 60	☐	Entre 60 -65	☐
Instrucción:	Superior	☐	Posgrado	☐	Especialización	☐		
Estado civil:	Casado/a	☐	Soltero/a	☐	Divorciado/a	☐	Unión Libre	☐
Sexo	Hombre	☐	Mujer	☐				
Años de experiencia	De 1 a 10	☐	De 11-20	☐	De 21-30	☐	De 30-40	☐

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

1. **¿Considera usted que las instalaciones en las que usted labora brindan toda la comodidad y confort para la asistencia médica a los pacientes?**

- Totalmente de acuerdo ☐
- De acuerdo ☐
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ☐
- En desacuerdo ☐
- Totalmente en desacuerdo ☐

2. **¿El centro médico en el que labora consta con un laboratorio interno?**

- SI ☐
- NO ☐

3. **¿Cuántos pacientes atiende usted mensualmente?**

- 10 pacientes ☐
- 20 pacientes ☐
- 30 pacientes o más ☐

4. ¿Cuánto tiempo ocupa para atender a sus pacientes?

- 15 minutos ☐
- 30 minutos ☐
- 45 minutos ☐
- 60 minutos ☐
- Más de 60 minutos ☐

5. ¿En qué aspectos cree usted que se diferencia de su competencia?

- Calidad en la atención medica ☐
- Variedad en especialidades medicas ☐
- Facilidad de acceso al centro médico ☐
- Precios ☐

6. ¿En qué condiciones se encuentra el instrumental médico?

- Muy deteriorado ☐
- Deteriorado ☐
- Semi nuevo ☐
- Nuevo ☐

7. ¿Con que frecuencia asiste usted a programas de actualización y formación profesional en la rama de medicina?

- 1 vez en el año ☐
- 2 veces en el año ☐
- Nunca ☐

8. A su criterio ¿El proceso indicado para la atención a los pacientes es?

- Muy complicado ☐
- Bastante complicado ☐
- Algo complicado ☐
- Nada complicado ☐

9. Del a1 al 10 ¿Qué tipo de trato recibe de parte de sus pacientes?

- Respeto ☐
- Cortesía ☐
- Antipatía ☐
- Grosería ☐

10. ¿Considera usted que la atención que brinda a sus pacientes es valorada?

- Siempre ☐
- Casi siempre ☐
- Algunas veces ☐
- Pocas veces ☐
- Nunca ☐

Gracias por su colaboración

ANEXO 2: **Encuesta pacientes que acuden a los consultorios privados**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DIRIGIDA PACIENTES QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS PRIVADOS

Objetivo:

- Determinar la situación actual de los servicios médicos que reciben en los consultorios privados en la Provincia de Tungurahua.

Instrucciones:

- Lea detenidamente la pregunta
- Marque una x donde crea conveniente
- No se aceptan enmendaduras ni mutilaciones del documento.

Información general

Edad:	Entre 18 -20	☐	Entre 20-30	☐	Entre 31-40	☐	Más de 40	☐
Instrucción:	Primaria	☐	Secundaria	☐	Superior	☐	Posgrado	☐
Estado civil:	Casado/a	☐	Soltero/a	☐	Divorciado/a	☐	Unión Libre	☐
Sexo	Hombre	☐	Mujer	☐				
Nivel de ingresos mensual	Entre $ 187,00-$375,00	☐	Entre $400,00 -$800	☐	$1.200,00	☐	$2.000,00	☐

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

1. ¿Considera usted que las instalaciones donde fue atendido son adecuadas para los servicios médicos?

- Totalmente adecuadas ☐
- Adecuadas ☐
- Poco adecuadas ☐
- Nada adecuadas ☐

2. ¿Los diagnósticos de los exámenes que se realizarán son totalmente confiables?

- Muy confiables ☐
- Confiables ☐
- Poco confiables ☐
- Nada confiables ☐

3. ¿Con que frecuencia asiste a un centro médico?

- Semanalmente ☐
- Mensualmente ☐
- Trimestralmente ☐
- Semestralmente ☐
- Anualmente ☐

4. **Cada vez que acude al centro médico privado ¿El tiempo que le dedica su médico es?**

- 15 minutos ☐
- 30 minutos ☐
- 45 minutos ☐
- 60 minutos ☐
- Más de 60 minutos ☐

5. **¿Por qué motivo escogió un servicio de salud privado?**

- Calidad en la atención medica ☐
- Variedad en especialidades medicas ☐
- Facilidad de acceso al centro médico ☐
- Precios ☐

6. **¿El instrumental médico que utilizan para su servicio es?**

- Excelente ☐
- Muy bueno ☐
- Bueno ☐
- Regular ☐
- Malo ☐

7. **¿Considera Ud., que la capacitación del personal médico del sector privado es?**

- Excelente ☐
- Muy bueno ☐
- Bueno ☐
- Regular ☐
- Malo ☐

8. **En el caso de que usted acudió a un hospital privado ¿los trámites fueron?**

- Muy complicados ☐
- Bastante complicados ☐
- Algo complicados ☐
- Nada complicados ☐

9. **Del 1 al 10 ¿Cuál es el valor que asigna al trato recibido de los médicos del sector privado?**

- Respeto ☐
- Cortesía ☐
- Antipatía ☐
- Grosería ☐

10. **¿Cómo considera usted el servicio que recibió por parte del centro médico al que acudió?**

- Excelente ☐
- Muy Bueno ☐
- Bueno ☐
- Regular ☐
- Malo ☐

Gracias por su colaboración

ANEXO 3 Número de médicos en la ciudad de Ambato

Especialidad	POBLACION
Médicos generales	988
Ginecostetras	123
Pediatras	89
Traumatólogos	52
Radiólogo	26
Cardiólogos	38
Oftalmólogos	29
Intensivistas	34
Citó logo	15
Odontólogos	82
Cirujanos generales	79
Anestesiólogos	84
Medicina interna	59
Urólogos	31
Gastroenterólogos	31
Cirujanos plásticos	36
Otorrinolaringólogos	29
Neurólogos	29
Neonatologías	25
Dermatólogos	34
Psicólogos	49
Neumólogos	19
Nefrólogos	16
Oncólogos	16
Patólogo clínico	16
Endocrinólogos	15
Hematólogos	23
De salud familiar y comunitaria	34
Diabetólogos	14
Ana tomo patólogo	13
Geriatras	17
Alergólogos	12
Infectó logos	16
De salud pública	14
Epidemiólogos	3
Nutricionistas	14
TOTAL	**2.204**

FUENTE: CENSO NACIONAL ECONOMICO 2010 Recursos y Actividades de Salud 2010 INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos)

ANEXO 4 Número de establecimientos de salud por sector y tipo, según regiones y por provincias año 2015

Provincias y regiones	Total	Establecimientos por sector		Establecimientos por tipo					
				Con internación hospitalaria			Sin internación hospitalaria		
		Sector Público	Sector Privado	Total	Sector Público	Sector Privado	Total	Sector Público	Sector Privado
Total Nacional	**4081**	**3418**	**663**	**665**	**164**	**501**	**3416**	**3254**	**162**
Región sierra	**2028**	**1740**	**288**	**310**	**77**	**233**	**1718**	**1663**	**55**
Azuay	264	225	39	40	10	30	224	215	9
Bolívar	86	81	5	7	4	3	79	77	2
Cañar	110	105	5	9	4	5	101	101	0
Carchi	88	84	4	4	2	2	84	82	2
Cotopaxi	129	116	13	19	7	12	110	109	1
Chimborazo	183	175	8	15	9	6	168	166	2
Imbabura	119	106	13	15	4	11	104	102	2
Loja	245	225	20	26	11	15	219	214	5
Pichincha	561	441	120	113	17	96	448	424	24
Tungurahua	141	116	25	27	6	21	114	110	4
Santo Domingo de los Tsáchilas	102	66	36	35	3	32	67	63	4
Región costa	**1606**	**1240**	**366**	**328**	**68**	**260**	**1278**	**1172**	**106**
El Oro	189	151	38	46	12	34	143	139	4
Esmeraldas	174	158	16	14	7	7	160	151	9
Guayas	592	395	197	154	24	130	438	371	67
Los Ríos	192	127	65	57	7	50	135	120	15
Manabí	387	348	39	43	13	30	344	335	9
Santa Elena	72	61	11	14	5	9	58	56	2
Región amazóniza	**425**	**416**	**9**	**25**	**17**	**8**	**400**	**399**	**1**

Morona Santiago	117	115	2	7	5	2	110	110	0
Napo	48	48	0	2	2	0	46	46	0
Pastaza	64	63	1	3	3	0	61	60	1
Zamora Chinchipe	68	68	0	3	3	0	65	65	0
Sucumbíos	72	66	6	8	2	6	64	64	0
Orellana	56	56	0	2	2	0	54	54	0
Región insular	**13**	**13**	**0**	**2**	**2**	**0**	**11**	**11**	**0**
Galápagos	13	13	0	2	2	0	11	11	0
Zonas no delimitadas	**9**	**9**	**0**	**0**	**0**	**0**	**9**	**9**	**0**

FUENTE: Anuario de estadísticas de Salud: Recursos y Actividades de Salud 2015 INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos)

ANEXO 5 Personal de PROFAMILY CIA LTDA

PERSONAL PROFAMILY

PERSONA DE CONTACTO:	ING. JENNY CASTRO

PERSONAL BAJO RELACION DE DEPENDENCIA	C.I.	CARGO
ARROBA RIOS GIANNINA DE LOS DOLORES	1802451573	MEDICA ESPECIALISTA
CAGUANO MAYRA		NUTRICIONISTA
CASTILLO SALAN LUCIA EUGENIA	1715943289	INFORMADORA
CASTRO MOSCOSO JENNY ALEXANDRA	1802848166	ADMINISTRADORA
CHIRIBOGA FLORES NORMA LEONOR	0910115278	MEDICA
CORDOVA CHIQUITARCO VERONICA DEL CARMEN	1804030482	AUXILIAR DE ENFERMERIA
GAIBOR GARCES GLADYS DEL ROSARIO	1803388295	CAJERA
GARZON GAMBOA MARIANELA ELIZABETH	1803461845	MEDICA ESPECIALISTA
JIMENEZ RAMOS DIANA ALEJANDRA	1803093036	MEDICA
LOPEZ ANDALUZ CRISTINA ALEXANDRA	1803073434	GERENTE
MAZON LOZADA REBECA MARGARITA	1801689660	QUIMICO FARMACEUTICO
MELENDEZ MARIA FERNANDA		CONTADORA
MOPOSITA SUPE IVAN POLIVIO	1802408185	CONSERJE
NARANJO MAYORGA EULOGIO WILLITON	1801567486	CONSERJE
PACHA FREIRE JEANNETTE ARACELY	1804150470	TECNOLOGO MEDICO
PICO PICO GLADYS MARITZA	1803340536	MEDICA
SANCHEZ PICO SILVANA		TECNOLOGO MEDICO
SANTANA TAPIA MARIA LORENA	1802932606	INFORMADORA
TALAHUA COLLAY MERCEDES SOÑA	1804305082	AUXILIAR DE ENFERMERIA

Fuente: Registros de personal de PROFAMILY CIA LTA
Elaborado por: La investigadora