

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD SEGUNDA COHORTE

Tema:

“EL MODELO SERVQUAL DE CALIDAD EN EL SERVICIO DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS POR DOSIS UNITARIA Y EL NIVEL DE ACEPTACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ MARÍA VELASCO IBARRA, DE LA CIUDAD DE TENA”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud

Autor: Bioquímico Farmacéutico Alex Fabián Ortiz Udeo

Director: Ingeniero Leonardo Gabriel Ballesteros López, Magister

Ambato – Ecuador

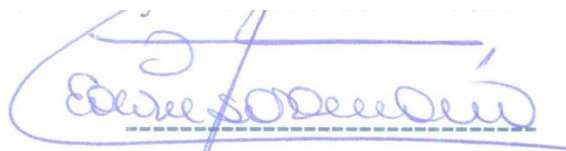
2017

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr, Presidente del Tribunal e integrado por los señores Ingeniero Edwin Cesar Santamaría Díaz, Magister, Ingeniero Geovanny Fabricio Ríos Lara, Magister, Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro, Magister, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la defensa oral del trabajo de titulación con el tema: “EL MODELO SERVQUAL DE CALIDAD EN EL SERVICIO DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS POR DOSIS UNITARIA Y EL NIVEL DE ACEPTACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ MARÍA VELASCO IBARRA, DE LA CIUDAD DE TENA”, elaborado y presentado por el señor Bioquímico Farmacéutico Alex Fabián Ortiz Udeo, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Instituciones de Salud; una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



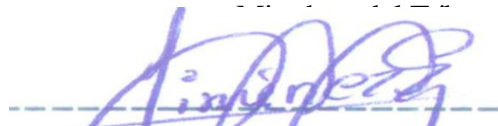
Ingeniero Ramiro Patricio Carvajal Larenas Dr.
Presidente y Miembro del Tribunal



Ingeniero Edwin Cesar Santamaría Díaz, Magister
Miembro del Tribunal



Ingeniero Geovanny Fabricio Ríos Lara, Magister



Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro, Magister
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME INVESTIGACIÓN

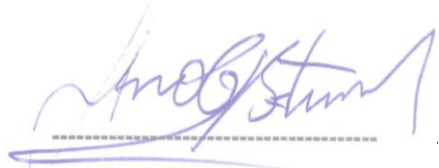
La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de titulación con el tema: “EL MODELO SERVQUAL DE CALIDAD EN EL SERVICIO DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS POR DOSIS UNITARIA Y EL NIVEL DE ACEPTACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ MARÍA VELASCO IBARRA, DE LA CIUDAD DE TENA”, le corresponde exclusivamente al: Bioquímico Farmacéutico Alex Fabián Ortiz Udeo, Autor bajo la Dirección del Ingeniero Leonardo Gabriel Ballesteros López, Magister, Director del trabajo de titulación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.



Bioquímico Farmacéutico Alex Fabián Ortiz Udeo

c.c.: 0603129677

AUTOR



Ingeniero Leonardo Gabriel Ballesteros López, Magister

c.c.:

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Bioquímico Farmacéutico Alex Fabián Ortiz Udeo

c.c. 0603129677

AGRADECIMIENTO

Un sincero agradecimiento a mis familiares y amigos que siempre me brindaron comprensión, apoyo, cariño y su ayuda, a todos los docentes que en el transcurso de los módulos fueron las personas que me instruyeron a través de sus conocimientos y experiencias.

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada en primer lugar a DIOS, a mi familia quien en el transcurso de mi vida me inculco valores y estuvieron siempre conmigo, con su apoyo y a mis amigos y compañeros de trabajo quienes han compartido conmigo vivencias, alegrías y tristezas.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
AUTORÍA DEL INFORME INVESTIGACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
RESUMEN EJECUTIVO	xvii
EXECUTIVE SUMMARY	xix
INTRODUCCIÓN	xxi
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Tema	1
1.2. Planteamiento del Problema	1
1.2.1. Macrocontextualización	1
1.2.2. Mesocontextualización	2
1.2.3. Microcontextualización	3
1.2.4. Análisis Crítico	4
1.2.5. Prognosis	5
1.2.6. Formulación del Problema	6
1.2.7. Preguntas directrices.....	6
1.2.8. Delimitación del objeto de investigación	7

1.2.8.1.	Delimitación del contenido.....	7
1.2.8.2.	Delimitación espacial	7
1.2.8.3.	Delimitación temporal.....	7
1.3.	Justificación.....	7
1.4.	Objetivos.....	8
1.4.1.	Objetivo general	8
1.4.2.	Objetivos específicos	9
CAPITULO II.....		10
MARCO TEÓRICO		10
2.1.	Antecedentes investigativos	10
2.2.	Fundamentación filosófica	13
2.3.	Fundamentación legal.....	14
2.4.	Categorías fundamentales.....	15
2.4.1.	Calidad.....	17
2.4.1.1.	Condiciones de la calidad	19
2.4.1.2.	Calidad de servicio	20
2.4.1.3.	Componentes de la calidad del sistema de servicios	22
2.4.1.4.	Dimensiones de la calidad de servicio.....	22
2.4.1.5.	El modelo SERVQUAL	24
2.4.1.5.1.	El cuestionario SERVQUAL.....	24
2.4.2.	Cliente.....	26
2.4.2.1.	Lealtad del cliente.....	26
2.4.2.2.	Satisfacción del cliente	27
2.4.2.2.1.	Expectativas del nivel del servicio	28
2.4.2.3.	Planeación de calidad para mejorar la satisfacción del cliente	30

2.4.2.3.1.	Hoja de ruta	30
2.5.	Hipótesis	32
2.5.1.	Señalamiento de las variables.....	32
2.5.1.1.	Variable independiente	32
2.5.1.2.	Variable dependiente	32
CAPITULO III.....		33
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		33
3.1	Enfoque.....	33
3.2.	Modalidad básica de la investigación.....	33
3.3.	Población y muestra	33
3.3.1.	Población	33
3.3.2.	Muestra	34
3.4.	Operacionalización de variables	34
CAPITULO IV		38
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		38
4.1.	Análisis de los resultados	38
4.1.1.	Tabulación de los datos de la encuesta servqual: Expectativa	40
4.1.2.	Tabulación de los datos de la encuesta servqual: Percepción	50
4.1.3.	Análisis de brechas	60
4.1.3.	Determinación de promedios.....	60
4.1.4.	Umbral de satisfacción	68
4.1.5.	Comprobación de la hipótesis	70
4.1.5.1.	Medición del nivel de satisfacción	70
4.1.6.	Determinación de estrategias para mejorar la capacidad de respuesta	71
CAPITULO V.....		72

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
5.1. CONCLUSIONES.....	72
5.2. RECOMENDACIONES	73
CAPITULO VI	74
PROPUESTA ALTERNATIVA	74
6.1. Datos informativos	74
6.2. Antecedentes de la propuesta	74
6.3. Justificación.....	74
6.4. Objetivos.....	75
6.4.1. Objetivo general	75
6.4.2. Objetivos específicos	75
6.5. Fundamentación	75
6.5.1. Modelo Disney	75
6.5.2. Estándares de servicio Disney	76
6.5.2.1. Seguridad.....	77
6.5.2.2. Educación	77
6.5.2.3. Disponibilidad	77
6.5.2.4. Eficiencia.....	78
6.6. Factibilidad	78
6.7. Esquema para el diseño del manual basado en el Modelo de Servicio Disney aplicado al servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad de Tena	79
6.7.1. Identificación de los usuarios	79
6.7.2. Necesidades de los usuarios	80
6.8. Manual de servicio y atención al usuario basado en el modelo de servicio Disney.....	103

6.9.	Indicadores	113
	Bibliografía	117
	ANEXOS	120

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Principios de la prestación de los servicios de salud	2
Gráfico 2. Árbol de problemas	4
Gráfico 3. Principales filosofías de la calidad	13
Gráfico 4. Categorías fundamentales: Variable Independiente	16
Gráfico 5. Categorías fundamentales: Variable Dependiente.....	17
Gráfico 6. Características de los servicios	21
Gráfico 7. Dimensiones de la calidad de servicio.....	23
Gráfico 8. Criterios para lograr lealtad del cliente	27
Gráfico 9. Expectativas del nivel del servicio	29
Gráfico 10. Hoja de ruta para mejorar la satisfacción del cliente.....	31
Gráfico 11. Elementos tangibles	41
Gráfico 12. Fiabilidad.....	43
Gráfico 13. Capacidad de respuesta.....	45
Gráfico 14. Seguridad.....	47
Gráfico 15. Empatía.....	49
Gráfico 16. Elementos tangibles	51
Gráfico 17. Fiabilidad.....	53
Gráfico 18. Capacidad de respuesta.....	55
Gráfico 19. Seguridad.....	57
Gráfico 20. Empatía.....	59
Gráfico 21. Umbral de satisfacción	69
Gráfico 22. Nivel de satisfacción.....	81
Gráfico 23. Calificación de los servicios.....	82
Gráfico 24. Amabilidad	83
Gráfico 25. Instalaciones limpias	84
Gráfico 26. Experiencia con el personal.....	85
Gráfico 27. Resolución de problemas ágilmente	86
Gráfico 28. Información adecuada	87
Gráfico 29. Errores	88
Gráfico 30. Confianza.....	89

Gráfico 31. Preocupación por los intereses de los usuarios.....	90
Gráfico 32. Existencia de monitoreo y seguimiento.....	91
Gráfico 33. Frecuencia de visita	92
Gráfico 34. Tiempo de consulta.....	93
Gráfico 35. Información postconsulta	94
Gráfico 36. Toma de signos vitales	95
Gráfico 37. Trato de la enfermera.....	96
Gráfico 38. Trato del medico	97
Gráfico 39. Privacidad	98
Gráfico 40. Recomendación del departamento medico	99
Gráfico 41. Su problema fue resuelto	100
Gráfico 42. Temperatura sala de espera	101
Gráfico 43. Se evitan demoras administrativas innecesarias	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definiciones de calidad por perspectivas	18
Tabla 2. Escala SERVQUAL	25
Tabla 3. Operacionalización de la variable independiente	35
Tabla 4. Operacionalización de la variable dependiente	37
Tabla 5. Elementos tangibles	40
Tabla 6. Fiabilidad	42
Tabla 7. Capacidad de respuesta.....	44
Tabla 8. Seguridad	46
Tabla 9. Empatía.....	48
Tabla 10. Elementos tangibles	50
Tabla 11. Fiabilidad	52
Tabla 12. Capacidad de respuesta.....	54
Tabla 13. Seguridad	56
Tabla 14. Empatía.....	58
Tabla 15. Determinación de promedios: Expectativas	60
Tabla 16. Determinación de promedios: Percepciones.....	63
Tabla 17. Análisis de brechas	66
Tabla 18. Brechas por Componente.....	68
Tabla 19. Escala Likert	70
Tabla 20. Estrategias para mejorar la capacidad de respuesta.....	71
Tabla 21. Esquema del manual.....	79
Tabla 22. Número de pacientes	80
Tabla 23. Nivel de satisfacción.....	81
Tabla 24. Calificación de los servicios	82
Tabla 25. Amabilidad	83
Tabla 26. Instalaciones limpias.....	84
Tabla 27. Experiencia con el personal.....	85
Tabla 28. Resolución de problemas ágilmente	86
Tabla 29. Información adecuada.....	87
Tabla 30. Errores	88

Tabla 31. Confianza	89
Tabla 32. Preocupación por los intereses de los usuarios.....	90
Tabla 33. Existencia de monitoreo y seguimiento	91
Tabla 34. Frecuencia de visita	92
Tabla 35. Tiempo de consulta.....	93
Tabla 36. Información postconsulta	94
Tabla 37. Toma de signos vitales	95
Tabla 38. Trato de la enfermera.....	96
Tabla 39. Trato del medico	97
Tabla 40. Privacidad	98
Tabla 41. Recomendación del departamento medico	99
Tabla 42. Su problema fue resuelto	100
Tabla 43. Temperatura sala de espera.....	101
Tabla 44. Se evitan demoras administrativas innecesarias	102

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario: Expectativas.....	120
Anexo 2. Cuestionario: Percepción	122
Anexo 3. Cuestionario de encuesta.....	124

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD

Tema: “El modelo servqual de calidad en el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria y el nivel de aceptación de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena”

AUTOR: Bioquímico Farmacéutico Alex Fabián Ortiz Udeo

DIRECTOR: Ingeniero Leonardo Gabriel Ballesteros López, Magister

FECHA: 30 de Septiembre del 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio tiene por objetivo es medir de manera cuantitativa la calidad de servicio y el nivel de aceptación de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena, mismo que inició sus operaciones en 1986, pertenece al segundo Nivel de Atención, es decir comprende todas las acciones y servicios de atención ambulatoria especializada y aquellas que requieren los servicios de hospitalización, la farmacia atiende las necesidades de sus usuarios mediante la información, separación, disposición, adquisición, inspección, otorgación, de medicamento, la investigación es de campo con un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, cualitativo pues se requiere la identificación de causas, satisfacción, preferencias y calidad de servicio, también es cuantitativa pues se utiliza escalas, fórmulas y estadística al tabular las encuestas y comprobar las hipótesis, en cuanto a su modalidad, la misma está en función tanto de la recolección de datos, como de las características de los mismos, iniciando por la investigación documental, pues se analizan leyes, reglamentos, oficios, reportes y documentos internos en relación al sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria y los propios cuestionarios de servqual, también es investigación de campo pues se aplican cuestionarios a los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena, además se realizar observaciones a los procesos internos que se generan dentro del área y de igual manera se la caracteriza como

exploratoria pues se requiere identificar y medir las variables de investigación como la calidad de servicio, la cual no ha sido medida antes, con lo cual se destacaran hechos y factores importantes.

Se aplicó el modelo servqual, determinando que existen cuatro componentes que están sobre el umbral de satisfacción, es decir que en cuanto a los elementos tangibles, la seguridad, fiabilidad y empatía, las percepciones superan las expectativas, reconociéndose estas circunstancias como calidad, por otro lado en lo que respecta a la capacidad de respuesta, las percepciones no superan a las expectativas por lo que existe oportunidad de mejora.

Con el fin de mejorar los componentes de calidad que no superan las expectativas de los usuarios se diseñó un Manual de servicio y atención al usuario basado en el Modelo de Servicio Disney aplicado al servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad de Tena, para lo cual secuencialmente se identificó a los usuarios, que en promedio son de 71, se determinaron sus necesidades y se desarrollaron indicadores para medir la calidad.

Descriptor: Servqual, calidad, calidad en el servicio, atención, farmacia, hospital, nivel de aceptación, fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, cliente, lealtad del cliente.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD

Theme: THE SERVQUAL MODEL OF QUALITY IN THE SERVICE OF THE SYSTEM OF DISTRIBUTION OF DRUGS BY UNIT DOSAGE AND THE ACCEPTANCE LEVEL OF THE USERS OF THE PEDIATRICS SERVICE OF THE HOSPITAL JOSÉ MARÍA VELASCO IBARRA, OF THE CITY OF TENA

Author: Pharmaceutical Biochemist Alex Fabián Ortiz Udeo

Directed by: Engineer Leonardo Gabriel Ballesteros López Magister

Date: September 30, 2017

EXECUTIVE SUMMARY

The present study aims to quantitatively measure the quality of service and the level of acceptance of the users of the pediatric service of the Hospital José María Velasco Ibarra, in the city of Tena, which began operations in 1986, belongs to the according to the level of care, ie all the specialized outpatient care services and services and those requiring hospitalization services, the pharmacy meets the needs of its users through information, separation, provision, acquisition, inspection, dispensing, medication , the research is field with a mixed approach, that is to say qualitative and quantitative, qualitative because it requires the identification of causes, satisfaction, preferences and quality of service, it is also quantitative because scales, formulas and statistics are used when tabulating the surveys and to verify the hypotheses, in terms of its modality, it is in function both from the collection of data and from the characteristics of the same, starting with documentary research, as it analyzes internal laws, regulations, trades, reports and documents in relation to the system of drug distribution per unit dose and the questionnaires themselves servqual, is also field research as questionnaires are applied to users of the pediatric service of the Hospital José María Velasco Ibarra, Tena city, in addition to observations to the internal processes that are generated within the area and likewise it is characterized as exploratory

because it is necessary to identify and measure research variables such as quality of service, which has not been measured before, highlighting facts and important factors.

The servitud model was applied, determining that there are four components that are above the threshold of satisfaction, that is, in terms of tangible elements, safety, reliability and empathy, perceptions exceed expectations, recognizing these circumstances as quality, on the other side in terms of responsiveness, perceptions do not exceed expectations so there is opportunity for improvement.

In order to improve the quality components that do not exceed the expectations of the users, a Service and Customer Service Manual based on the Disney Service Model was designed, applied to the pediatric service of the José María Velasco Ibarra Hospital, in the City of Tena, for which users were sequentially identified, averaging 71, their needs were determined and indicators were developed to measure quality.

Key Words: Servqual, quality, service quality, care, pharmacy, hospital, level of acceptance, reliability, tangible elements, responsiveness, security, empathy, customer, customer loyalty.

INTRODUCCIÓN

El Hospital José María Velasco Ibarra inició sus operaciones en 1986, pertenece al segundo Nivel de Atención, el cual comprende todas las acciones y servicios de atención ambulatoria especializada y aquellas que requieren los servicios de hospitalización, tiene capacidad para 120 camas. La farmacia atiende las necesidades de sus usuarios mediante la información, separación, disposición, adquisición, inspección, otorgación, de medicamentos y correcto uso, dando por sentado criterios de seguridad y costo.

Dentro del hospital se han producido quejas en relación a la calidad en la atención y de los servicios prestados, pero no se las han considerado, pues no se conoce una manera de ser objetivos, en relación a medir la calidad, pues también hay muchos aciertos en la gestión interna que se ven reflejados de igual manera a través de comentarios de los usuarios del servicio.

La presente investigación es de interés, al permitir conocer como los usuarios perciben el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria, lo que permitirá a través de mediciones objetivas en los diferentes componentes de calidad como los Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía tener una base acerca de la calidad de servicio que se brinda en la farmacia del hospital, información con la cual se podrán identificar los elementos en los cuales exista oportunidad de mejora y en los que se satisfaga las expectativas de los usuarios.

Dentro de los resultados se observó que existen cuatro componentes que están sobre el umbral de satisfacción, es decir que en cuanto a los elementos tangibles, la seguridad, fiabilidad y empatía, las percepciones superan las expectativas, reconociéndose estas circunstancias como calidad, por otro lado en lo que respecta a la capacidad de respuesta, las percepciones no superan a las expectativas por lo que existe oportunidad de mejora y es necesario la utilización de una estrategia que permita mejorar estos criterios.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

“El modelo servqual de calidad en el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria y el nivel de aceptación de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena”.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Macrocontextualización

En el Ecuador, la constitución de la república en su Título I en relación a los elementos constitutivos del estado, capítulo primero, dentro de los principios fundamentales, artículo tercero menciona que es deber primordial del Estado “Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

La salud es un derecho de todo ser humano, en Ecuador está contemplado dentro de los principios fundamentales, garantizando así que se creen instituciones, leyes, reglamentos y lineamientos, direccionados a la otorgación de servicios de salud, también es considerada como un derecho del buen vivir específicamente dentro de la sección séptima del capítulo segundo donde dice “El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva.” (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013)

1.2.2. Mesocontextualización

En las provincias del Ecuador los servicios de salud se rigen por los siguientes principios con enfoque de género y generacional. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Gráfico 1. Principios de la prestación de los servicios de salud



Fuente: (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Como se puede apreciar dentro de los principios por los que se rige la prestación de servicios se encuentran la calidad, eficiencia, y eficacia, de ahí que son necesarios procesos internos adecuados que cumplan con estos principios, uno de estos procesos es el sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria, que según él (Ministerio de Salud de Perú, 2006) es un “acto farmacéutico asociado a la entrega y distribución de los medicamentos como respuesta a la prescripción por un profesional autorizado, que incluye

actividades específicas como el análisis de la prescripción médica, la preparación de las dosis que se deben administrar y la información necesaria para su adecuada utilización.”

1.2.3. Microcontextualización

El Hospital José María Velasco Ibarra inició sus operaciones en 1986, pertenece al segundo Nivel de Atención, el cual comprende todas las acciones y servicios de atención ambulatoria especializada y aquellas que requieren los servicios de hospitalización, tiene capacidad para 120 camas. La farmacia atiende las necesidades de sus usuarios mediante la información, separación, disposición, adquisición, inspección, otorgación, de medicamentos y correcto uso, dando por sentado criterios de seguridad y costo.

La dispensación de medicamentos en El Hospital José María Velasco Ibarra de la ciudad del Tena tiene relación con todos su personal directa o indirectamente, así el personal con que el hospital cuenta son ocho auxiliares, una Ingeniera en Administración, cinco Bioquímicos Farmacéuticos y un Químico Farmacéutico, los cuales son responsables de la utilización y distribución adecuada de los mismos.

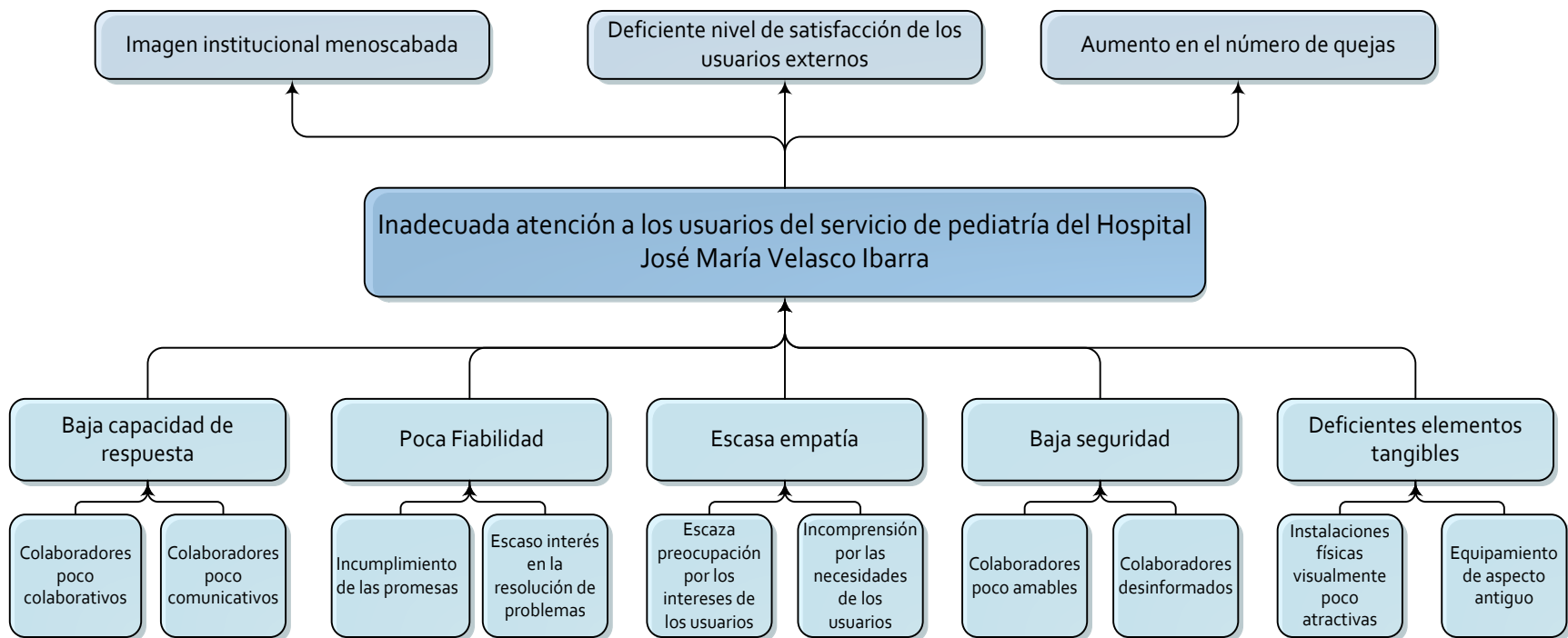
Dentro del hospital se han producido quejas en relación a la calidad en la atención y de los servicios prestados, pero no se las han considerado, pues no se conoce una manera de ser objetivos, en relación a medir la calidad, pues también hay muchos aciertos en la gestión interna que se ven reflejados de igual manera a través de comentarios de los usuarios del servicio.

Dado que la salud es un tema importante, delicado y por la coyuntura de la misma, los usuarios tienen diferentes opiniones del mismo servicio, en base a como se los haya tratado desde el inicio de los procesos, mediante y hasta el fin de los mismos, por lo que la única manera de medir adecuadamente la calidad de servicio y la aceptación o satisfacción del cliente, es a través de herramientas que consideren varios criterios y muestras, evitando así las subjetividades.

El gobierno en la actualidad exige al personal farmacéutico y auxiliar que esté capacitado en la dispensación de medicina e insumos, por lo que se debe medir como han influido estos cambios en la satisfacción de los usuarios y en la calidad de los procesos.

1.2.4. Análisis Crítico

Gráfico 2. Árbol de problemas



Fuente: Hospital José María Velasco Ibarra

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

En relación a las causas de una inadecuada atención a los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra se las ha clasificado considerando los componentes de medición de calidad, y direccionándolos a la identificación de la problemática, iniciando por la baja capacidad de respuesta, causada por colaboradores poco colaborativos y comunicativos, de igual manera existe poca fiabilidad pues se ha producido el incumplimiento de promesas y se ha percibido un escaso interés por la resolución de problemas, se ha podido identificar que existe escasa empatía, pues no existe preocupación por los intereses de los usuarios e incompreensión de sus necesidades, en cuanto al componente seguridad, es bajo pues los colaboradores están desinformados y son poco amables y en relación a los elementos tangibles las instalaciones son poco atractivas y algunas áreas tienen equipamiento con aspecto antiguo, todos estos componentes producen una inadecuada atención a los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra.

Se debe considerar que en la Farmacia del Hospital José María Velasco Ibarra de la ciudad del Tena, no se ha efectuado ninguna investigación sobre la calidad de servicio que prestada, ni el nivel de aceptación o satisfacción de los usuarios, lo que no permite tener una línea base a través de la cual se puedan corregir procesos y mejorar el servicio, lo que afecta a la imagen institucional, además se debe tener en cuenta que farmacia adoptó e implemento el Sistema de distribución por dosis unitaria (SDDU), lo que ha mostrado resultados beneficiosos en cuanto al manejo adecuado de medicamentos dentro de las diferentes áreas.

1.2.5. Prognosis

Si en el área de farmacia no se evalúa la aceptación o satisfacción del cliente, ni la calidad de los servicios, difícilmente se podrán mejorar los procesos, ni detectar en que se está fallando, pues aunque existen quejas por partes de los usuarios, no se puede definir de manera adecuada cual es el proceso o actividad en la cual existen los problemas, ni si el caso es ocasional, fortuito o esporádico, por lo que se seguirá manejando procesos que no estén alineados al paciente que sería la persona al cual se debe causar plena satisfacción,

causando malestar entre los mismos, perjudicando la imagen del área de farmacia y de hospital.

Entre los efectos de una inadecuada atención a los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, se encuentran el menoscabo de la imagen institucional, al verse afectada directamente por la opinión de los usuarios, al aumentar el número de quejas, de igual manera considerado el servicio de salud como un derecho, el cual debe cumplir con estándares de calidad, una inadecuada atención ocasiona un deficiente nivel de satisfacción de los usuarios.

De igual manera el no conocer la calidad de los servicios, perjudican al personal que seguirá utilizando los mismos procesos e inclusive al considerar la existencia de atención continua de 24 horas, el personal auxiliar tampoco responderá a la realidad que existe en el hospital, causando quejas y volviendo el trabajo insatisfactorio.

1.2.6. Formulación del Problema

¿Cómo medir la calidad en el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria de los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena?

1.2.7. Preguntas directrices

- ¿Cómo identificar el nivel de calidad en el Servicio del Sistema de Distribución de Medicamentos por Dosis Unitaria de los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena?
- ¿Qué estrategias aplicar para incrementar la calidad de atención de los usuarios basado en los resultados el modelo servqual?

1.2.8. Delimitación del objeto de investigación

1.2.8.1. Delimitación del contenido

Campo: Administrativo

Área: Calidad de servicio

Aspecto: Aceptación o satisfacción de los usuarios

1.2.8.2. Delimitación espacial

La investigación está delimitada en el espacio a la Provincia de Napo, al Cantón Tena, en el Hospital José María Velasco Ibarra ubicado en la Avenida 15 de Noviembre y Eloy Alfaro.

1.2.8.3. Delimitación temporal

La investigación está delimitada en el tiempo al último trimestre del año 2016, donde fueron aplicados los instrumentos del modelo SERVQUAL.

1.3. Justificación

La presente investigación es de interés, al permitir conocer como los usuarios perciben el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria, lo que permitirá a través de mediciones objetivas en los diferentes componentes de calidad como los Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía tener una base acerca de la calidad de servicio que se brinda en la farmacia del hospital, información con la cual se podrán identificar los elementos en los cuales exista oportunidad de mejora y en los que se satisfaga las expectativas de los usuarios.

Los beneficiarios de la investigación serán todos los usuarios del servicio de pediatría y del Hospital José María Velasco Ibarra en general, pues se podrán direccionar los procesos de farmacia y acoplar a los demás procesos de las otras áreas, con el fin de que la calidad en

los servicios aumente de manera integral y haya una mejor adaptación en todos los procesos, con lo cual aumentará la satisfacción del cliente.

La investigación es factible pues se cuenta con la información proporcionada por el servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena, y de áreas afines.

La investigación es novedosa pues el modelo servqual a pesar de llevar un tiempo aplicándose para la medición de la calidad, su desconocimiento no ha permitido su aplicación en las instituciones de salud, de igual manera el modelo al analizar varios componentes en relación a las expectativas y percepción de los usuarios permite determinar de una manera objetiva y clara cuales son los componentes o subcomponentes del modelo que se deben mejorar, para poder llegar a la calidad a través de la satisfacción del cliente, al cumplir o sobrepasar las expectativas de los usuarios, de ahí la importancia de su realización pues el área de farmacia podrá establecer los parámetros para poder mejorar en su servicio, garantizado así aumentar el nivel de satisfacción, cumpliendo con los lineamientos institucionales.

La investigación presenta aporte científico, pues al identificar las deficiencias a través del modelo servqual, se podrá diseñar una propuesta para eliminarlas, lo cual tendrá un impacto significativo en el área de farmacia, mejorando el nivel de aceptación o satisfacción de los usuarios, cubriendo así las variables de investigación, lo que puede usarse como base para investigaciones similares.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Aplicar el modelo SERVQUAL de calidad en el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria y el nivel de aceptación de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena.

1.4.2. Objetivos específicos

- Establecer la calidad en el Servicio del Sistema de Distribución de Medicamentos por Dosis Unitaria de los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena.
- Identificar el nivel de aceptación o satisfacción de los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena.
- Proponer estrategias para incrementar la calidad de atención de los usuarios basado en los resultados el modelo servqual.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Dentro de los antecedentes investigativos se han recolectado tesis, trabajos investigativos y artículos científicos que tienen relación con el presente tema de la tesis o con las variables de investigación.

Según la (Unidad de Gestión de la Calidad - Satisfacción del Usuario Externo, 2013) en su “Estudio de satisfacción del usuario externo Servqual 2011”, cuyo objetivo de investigación fue: Medir la satisfacción del usuario externo en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia para la mejora continua de la calidad de atención del Hospital San Juan de Lurigancho, para lo cual se utilizó como instrumento la encuesta Servqual modificada, para su uso en las diferentes áreas, concluyendo que en consulta externa fue donde existió mayor insatisfacción en relación a la dimensión capacidad de respuesta, seguido por los aspectos tangibles, en relación a la escases de direccionamiento al paciente y sus familiares, en cuanto al área de emergencia se identificó que existen falencias en las dimensiones de fiabilidad y empatía, por último en lo que se refiere a hospitalización existe insatisfacción en la dimensión capacidad de respuesta seguida por la empatía.

En la investigación se aprecia que la evaluación de servqual en la institución se la realiza anualmente, con lo cual se puede observar parámetros de variación de mejora o no en relación a la calidad y se utilizan las 5 dimensiones del modelo servqual considerando su adaptabilidad al área en la que se le ejecuta. Para la investigación a desarrollar se considera la aplicación del modelo servqual de igual manera en las 5 dimensiones de la calidad, además que el estudio y resultados servirán de base para la aplicación y contrastación de avances en la calidad en los próximos años.

Según (Casalino-Carpio, 2008) en su investigación “Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual”

la cual está enfocada a “determinar la calidad de servicio en los consultorios externos de medicina interna de un hospital general según la satisfacción percibida por los usuarios”, se utilizó la encuesta *servqual* aplicada a 248 pacientes de medicina interna, entre los resultados más representativos se observó que existió un 55% de insatisfacción en la dimensión de confiabilidad, un 55% en elementos tangibles, 47% en seguridad, 43% en capacidad de respuesta y un 41% en empatía.

En esta investigación cabe destacar que se utilizaron variables cualitativas como el sexo, grupo etario, zona de residencia y nivel de satisfacción, las cuales tuvieron relaciones directas a niveles de satisfacción según las dimensiones de *servqual*, como ejemplo los elementos tangibles se relacionaron más al grupo etario y la capacidad de respuesta más a la zona de residencia y la dimensión de empatía a el nivel de instrucción y nivel etario, por lo que se deben considerar también dentro de la investigación variables cualitativas, con el fin de eliminar posibles sesgos que se puedan presentar en la recolección de la información.

En la investigación de (Ibarra & Espinoza, 2014) titulada “*Servqual*, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad” se Identifican los principales factores que determinan la calidad del servicio en el área de urgencias, ofrecido tanto por un hospital privado como un hospital público, en la ciudad de Hermosillo, Sonora, México, mediante *Servqhos*, un instrumento adaptado del método *Servqual* y, cómo las cinco dimensiones evaluadas influyen en el grado de satisfacción del paciente, la población de estudio estuvo constituida por 456,209 personas de 18 años o más de edad, residentes de la ciudad de Hermosillo, Sonora. (Ibarra & Espinoza, 2014)

Dentro de los resultados del estudio se identificó que los cuestionarios *servqual* aplicados pueden ser referentes para otras investigaciones, pues se ha realizado pruebas de validez tanto para el área de salud como para otras en las cuales se requiera medir la calidad e identificar oportunidades de mejora, se identificó en los resultados del estudio además la necesidad de mejorar todas las dimensiones, con estrategias como la reducción del tiempo de espera tanto para ser atendidos como para retirar los medicamentos, además de capacitar al talento humano en atención al cliente.

Para (Guamán & Sumba, 2013) en su “Propuesta de estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios al usuario externo en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso Cuenca– Ecuador” identifican su objetivo como determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos y del personal que labora dentro de la Unidad de Cuidados Intensivos permitiendo conocer en que está fallando, con el fin de aplicar correctivos en forma de estrategias enfocadas a mejorar la calidad de servicio y ambiente laboral. En relación a los resultados se determinó cualitativamente existen quejas sobre personal que actúa en forma descortés al atender a los usuarios, de igual manera se ha determinado que la infraestructura en relación al área de espera no tiene las dimensiones adecuadas, por otro lado el presupuesto dificulta la adquisición de nuevos equipos y las capacitaciones son esporádicas.

Considerando las debilidades mencionadas se han propuesto estrategias como el uso de carteles para la publicación de las visitas, colocar revistas con temas sobre salud en la sala de espera, capacitar al personal y mejora de infraestructura entre las principales.

En la investigación propuesta, al igual que la citada es necesaria la aplicación de un diagnóstico sobre las dimensiones de la calidad, con el fin de determinar las debilidades en las mismas y poder diseñar estrategias para corregirlas y mejorarlas.

(Figuroa, 2013) en su “Propuesta de un sistema de evaluación de la calidad del servicio en el área de salud mediante el modelo servqual dirigido al Hospital José Garcés Rodríguez del Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena”, cuyo objetivo fue proponer un sistema de evaluación de la calidad del servicio en el área de salud, pues se han determinado debilidades como el poco aseo en salas y quirófanos, la causa principal es el escaso personal además de la gran cantidad de usuarios de los servicios, de igual manera se ha podido establecer que no se cuenta con un presupuesto que permita renovar los equipos. Otra debilidad es la insuficiente calificación del talento humano. (Figuroa, 2013)

Con este diagnóstico se ha formulado un sistema de evaluación de la calidad del servicio, basado en el modelo servqual, enfocado a medir y mejorar la calidad del hospital José Garcés Rodríguez del cantón Salinas. Misma estrategia se aplicará en la investigación previamente realizando un diagnóstico a través de servqual.

2.2. Fundamentación filosófica

El paradigma que fundamenta la investigación es el Paradigma Crítico Propositivo, pues la Administración esta abordada como una ciencia humanística, para este efecto se analiza la variable calidad de servicio como variable independiente y el nivel de aceptación o satisfacción de los usuarios como variable dependiente

La salud como un servicio público demanda que se presten servicios de calidad que satisfagan a los usuarios, de ahí que las instituciones de salud deben realizar evaluaciones a los procesos y servicios que prestan, con el fin de determinar si se está cumpliendo con las expectativas de los usuarios, que son el fin del sistema de salud.

A través de las evaluaciones de la calidad de servicio es que se pueden sentar bases acerca de las fortalezas y debilidades del sistema y de esta manera poder realizar las correcciones pertinentes.

De igual manera en relación directa al tema la calidad tiene fundamentación filosóficas expuestas por los principales exponentes de la misma como son:

Gráfico 3. Principales filosofías de la calidad

Deming:

- “La filosofía de Deming se centra en la mejora continua en la calidad de productos y servicios reduciendo la incertidumbre y la variabilidad en los procesos de diseño, manufactura y servicio, bajo el liderazgo de los directores.”

Juran

- Juran propuso una sencilla definición de calidad: “adaptación al uso”.

Crosby

- La esencia de la filosofía de la calidad de Crosby se resume en lo que él llama los “Absolutos de la administración de calidad” y los “Elementos fundamentales de la mejora”

Fuente: (Evans & Lindsay, 2008)

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

2.3. Fundamentación legal

En relación al tema de investigación en cuanto al servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria, se ha considerado:

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 363, numeral 7, donde menciona: “Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. En el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales”. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Es decir que el estado avala la existencia y el libre acceso a la medicina, misma que debe cumplir con estándares de producción y necesidad de la población, considerando los intereses de los usuarios sobre la economía y la marca comercial.

La Ley Orgánica de Salud en su artículo 6, numeral 20 dice “Formular políticas y desarrollar estrategias y programas para garantizar el acceso y la disponibilidad de medicamentos de calidad, al menor costo para la población, con énfasis en programas de medicamentos genéricos” y en su artículo 154 que “El Estado garantizará el acceso y disponibilidad de medicamentos de calidad y su uso racional, priorizando los intereses de la salud pública sobre los económicos y comerciales”. (Ley Orgánica de Salud, 2006)

Como se aprecia se vuelve a hacer hincapié en la necesidad de garantizar el acceso a los medicamentos y que los mismos sean de calidad, considerando los intereses de los usuarios sobre cualquier otro criterio.

El Acuerdo Ministerial 000620, Política Nacional de Medicamentos: Control. Control de Almacenamiento y Dispensación, se enfoca en “Impulsar el desarrollo de la Farmacia Clínica en los establecimientos hospitalarios, a través del Sistema de Dosis Unitaria, a fin de alcanzar óptimos resultados terapéuticos”. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012)

Lo que se plantea a través del acuerdo ministerial 000620 es volver más eficientes los procesos de distribución de medicamentos, además de conseguir resultados terapéuticos eficientes.

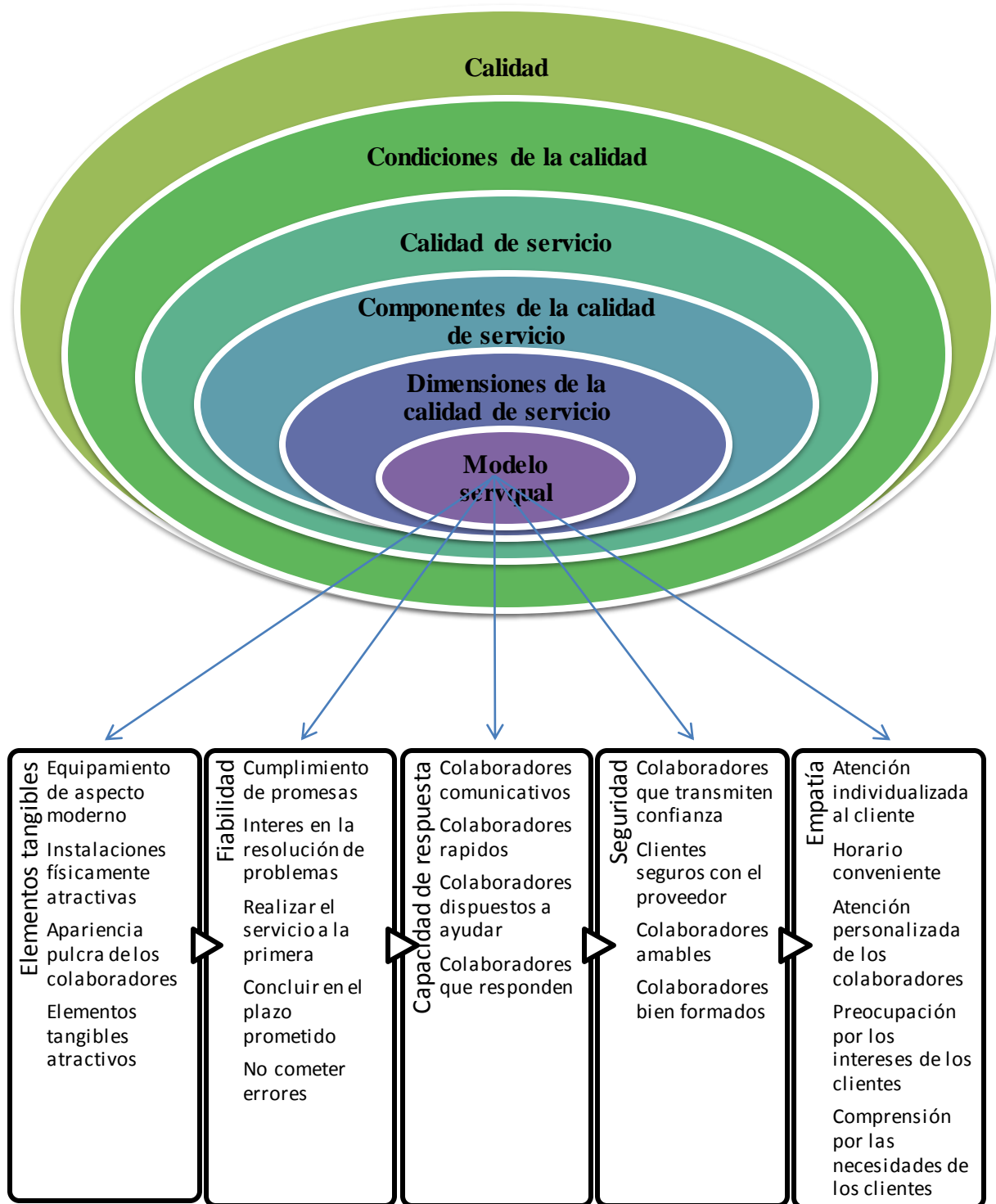
El Reglamento del funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos en su artículo 2 menciona acerca de las farmacia que “son establecimientos farmacéuticos autorizados para la dispensación y expendio de medicamentos de uso y consumo humano, especialidades farmacéuticas, productos naturales procesados de uso medicinal, productos dentales, así como para la preparación y venta de fórmulas oficinales y magistrales. Deben cumplir con las buenas prácticas de farmacia. Requieren para su funcionamiento la dirección técnica y responsabilidad de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico”. (Ministerio de Salud Pública, 2009)

El Reglamento muestra un concepto de los establecimientos farmacéuticos en el cual identifica las funciones para las cuales se los crean, además de quienes serán los responsables de las mismas y como se debe manejar, con el fin de tener un marco de referencia de cómo deben funcionar.

2.4. Categorías fundamentales

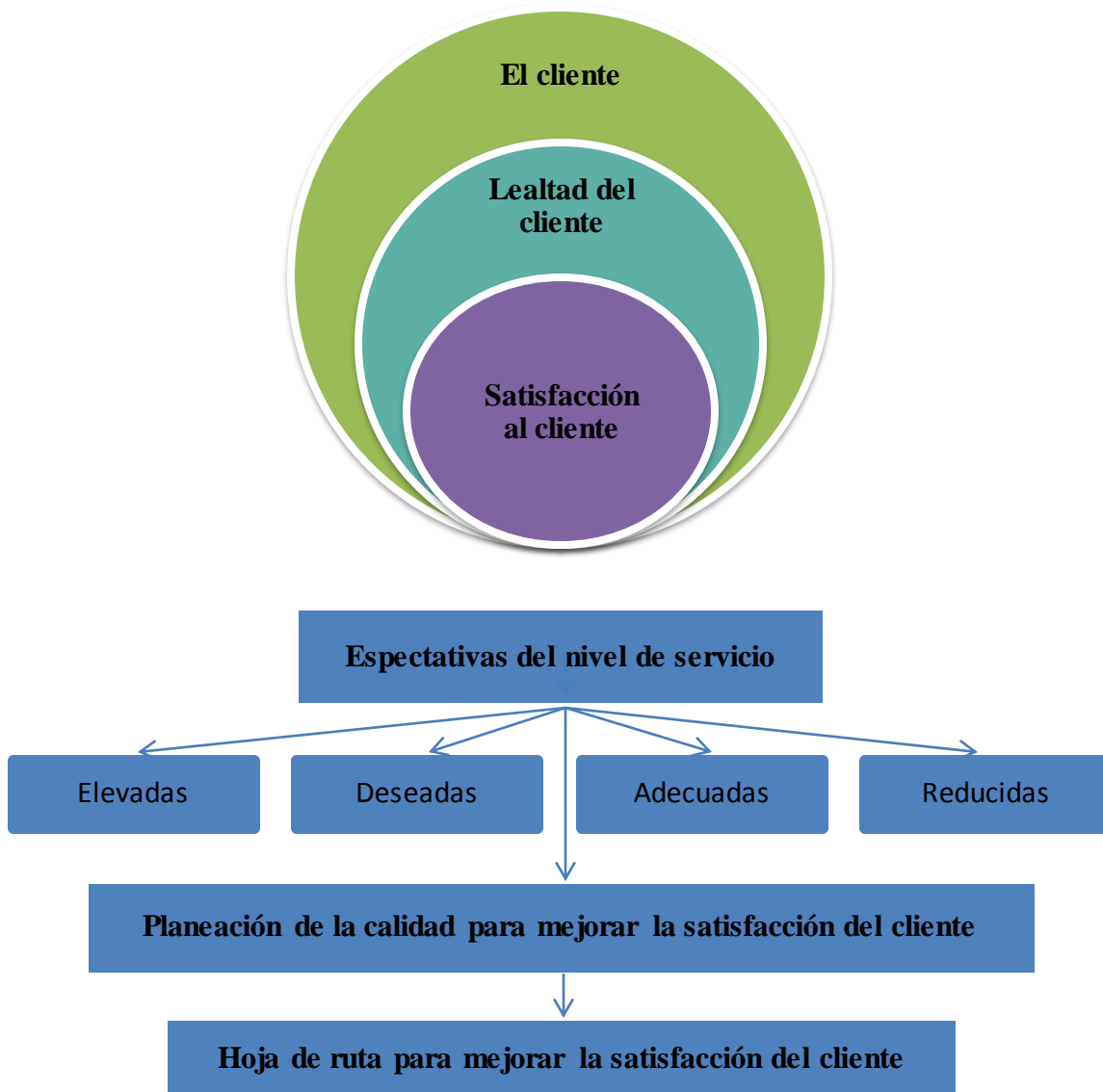
Las categorías fundamentales hacen referencia a las variables de investigación que son calidad en el servicio y nivel de satisfacción o aceptación de los usuarios

Gráfico 4. Categorías fundamentales: Variable Independiente



Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 5. Categorías fundamentales: Variable Dependiente



Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

2.4.1. Calidad

La calidad tiene referentes en relación a autores entre los principales están Deming, Ishikawa y Crosby que fueron los pioneros y continúan aportando a esta rama, Para (Deming, 1989) la calidad es “traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en

términos del agente”, según (Ishikawa, 1986) calidad "De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc." Y para (Crosby, 1988) "Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”

Según (Evans & Lindsay, 2008) la calidad puede ser definida según perspectivas, las cuales están en función del juicio, el producto, el usuario, el valor y manufactura.

Tabla 1. Definiciones de calidad por perspectivas

Calidad en función de				
Juicio	Producto	Usuario	Valor	Manufactura
“Calidad como sinónimo de superioridad o excelencia”	“Variable medible, específica y que las diferencias en la calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún atributo del producto”	“La calidad se define como la adecuación al uso, o cuán bien desempeña su función el producto.”	“Relación de la utilidad o satisfacción con el precio”	“Resultado deseable de la práctica de ingeniería y manufactura o la conformidad con las especificaciones.”

Fuente: (Evans & Lindsay, 2008)

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Como se puede observar en la tabla anterior, el concepto de calidad puede ser definido según varias perspectivas, pero es necesario que el mismo pueda ser medido de manera criterios cuantificables específicos para así poder comprar y mejorar.

La calidad es un término complejo de teorizar a razón de que el mismo es subjetivo en función de la persona que lo defina, pues cada uno es consumidor o usuario de un producto

o servicio, lo que hace que se la defina según perspectiva y en función de los parámetros al momento de recibir el producto o servicio. Pero en términos generales se dice de la calidad cuando las expectativas de un cliente o usuario fueron satisfechas.

2.4.1.1. Condiciones de la calidad

La calidad tiene gran importancia en la actualidad para las organizaciones, pues en la mente del público la misma se ha convertido en una premisa esencial, la cual ha evolucionado, considerando una serie de condiciones cambiantes como son “la competencia, la organización basada en cliente, mayores niveles de expectativas de los clientes, mejora del desempeño, cambios en las formas de la organización, fuerza laboral cambiante, revolución de la información, comercio electrónico y Papel del departamento de calidad” (Gryna, Chua, DeFeo, & Pantoja, 2007)

La competencia afecta directamente a las organizaciones, pues en la actualidad los clientes pueden ya obtener una calidad aceptable por un buen precio, en relación a sus expectativas, es decir la calidad ya es hecho dado. En cuanto a las organizaciones basadas en los clientes se enfocan en generar lealtad en los mismos. (Gryna, Chua, DeFeo, & Pantoja, 2007)

En relación al mayor nivel de expectativa de los clientes, en gran parte están generadas por la existencia de competencia, la mejora del desempeño indica la necesidad de interdependencia entre calidad, tiempo, costos y rentabilidad y los cambios en las formas de la organización indican una tendencia en relación a las organizaciones a ser autosuficientes, sin restar posibilidad a las asociaciones u outsourcing. (Gryna, Chua, DeFeo, & Pantoja, 2007)

Otra de las condiciones es la fuerza laboral cambiante, mismos que vienen por factores educacionales relacionados a un mayor nivel de esta variable, en cuanto la revolución de la información directamente relacionada con la facilidad de acumularse y transferirse, de igual manera esto también ha permitido el comercio electrónico, lo que ha facilitado vender y dar seguimiento a los clientes, además de recolectar tendencias de compra y por último la condición de calidad que hace referencia a el papel del “departamento de calidad” hace hincapié en que la importancia de la calidad a dado paso a la transferencia de funciones

desde los departamentos de calidad directamente a las áreas de producción, reduciendo en si la misma área. (Gryna, Chua, DeFeo, & Pantoja, 2007)

2.4.1.2. Calidad de servicio

La calidad de servicio viene definida tanto por el concepto de calidad, como por el de servicio, de ahí la necesidad de conceptualizarlos a ambos, para servicio se utiliza la definición de (Camisón, Cruz, & González, 2006), la cual dice que se refiere a “la prestación principal de la empresa así como al conjunto de prestaciones accesorias, de naturaleza cuantitativa o cualitativa, que acompañan a la prestación principal, ya consista ésta en un producto o en un servicio”, de igual manera para (Summers, 2011) El servicio se puede definir como “cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el comprador (cliente) y el vendedor (proveedor)”

Como se muestra en los conceptos anteriores, un servicio tiene una amplia consideración, pues se refiere tanto al que se presta directamente entre proveedores y clientes de un bien intangible, como el servicio que se otorga al atender una venta de un producto tangibles, es decir de un producto físico, por lo tanto en términos generales, todas las empresas tienen relación al área de servicios, relacionada a través de un servicio al cliente.

Para (Summers, 2011) “La naturaleza del servicio implica que debe responder a las necesidades del cliente; es decir, el servicio debe “satisfacer o exceder las expectativas del cliente”. Estas expectativas se deben traducir en estándares de desempeño y especificaciones similares a las normas de conformidad que rigen las actividades de manufactura.”

Hay que considerar detenidamente el concepto de Summers, pues exterioriza que se debe “satisfacer o exceder las expectativas del cliente” pero también tomar en cuenta variables en relación a cada cliente, pues depende del tipo de negocio, por lo tanto una segmentación es necesaria pues diferentes clientes van a tener diferentes expectativas de un mismo producto o servicio. Por lo que también se hace necesario definir las características básicas de un servicio:

Gráfico 6. Características de los servicios

Intangibilidad

- Característica común de todos los servicios y la que supone un mayor riesgo percibido para los consumidores.

Heterogeneidad

- Los servicios, especialmente los de alto grado de contacto con el cliente, son heterogéneos en el sentido de que los resultados pueden variar de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de un día a otro.

Inseparabilidad

- Indica que en los servicios la producción y el consumo se realizan simultáneamente.

Carácter perecedero

- Expresa que los servicios deben consumirse cuando son producidos ya que no son inventariables.

Fuente: (Camisón, Cruz, & González, 2006)

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

La calidad considerada como un criterio intrínseco y relativo es definido por los clientes o usuarios de un producto o servicio, según (Camisón, Cruz, & González, 2006) en relación a la calidad del servicio, se pueden identificar cinco elementos clave: “Confiabilidad, aseguramiento, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta.”, para (Larrea, 1991) la “Calidad de servicio apunta hacia la satisfacción de los clientes (consumidores intermedios, finales de bienes económicos) y permite situar el lugar que ocupa la calidad en el conjunto del recorrido que va desde la aparición de la necesidad económica hasta la satisfacción del cliente y eventualmente a su respuesta de recompra”, según (Abadi, 2004) “la calidad de servicio que consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.”

La calidad de servicio indica que las expectativas del usuario o cliente deben ser satisfechas o superadas en la prestación de un servicio, el cual tiene una base de componentes con los cuales se puede medir la existencia de la calidad, en relación al comportamiento de los clientes internos de una empresa u organización, como de sus instalaciones.

2.4.1.3. Componentes de la calidad del sistema de servicios

Para (Summers, 2011) dos componentes fundamentales de la calidad, en relación a los servicios son los empleados y la tecnología de la información. En relación a los empleados “los clientes evalúan un servicio sobre todo por la calidad del contacto humano” y en cuanto a la tecnología de la información menciona que “es esencial para la calidad en las modernas organizaciones de servicios debido a los altos volúmenes de información que se deben procesar y a que los clientes exigen los servicios a velocidades cada vez mayores.”

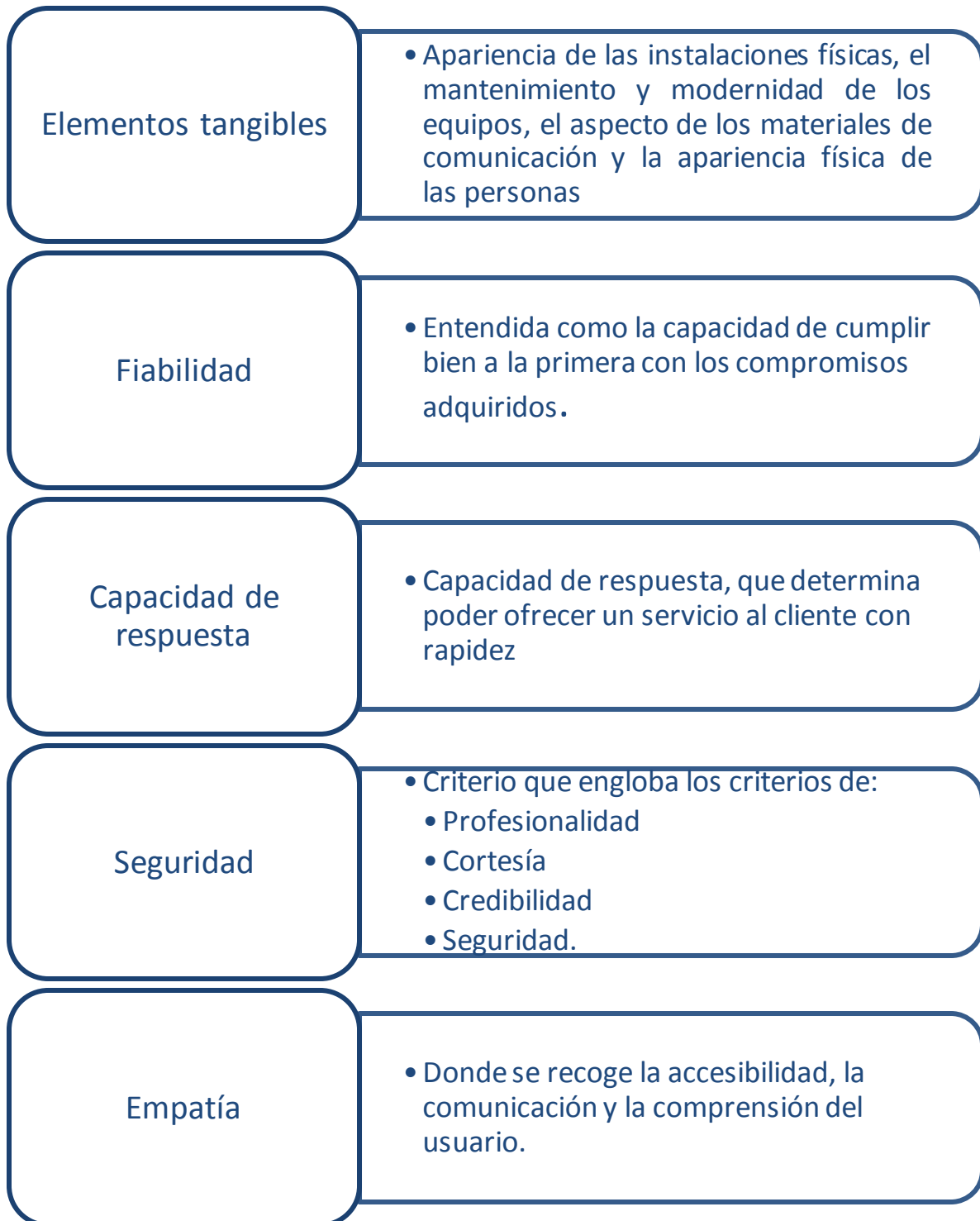
Es así que tanto los empleados deben estar motivados en la relación de su trabajado para que transfieran esa energía a los clientes, como que las organizaciones deben manejar tecnologías de información direccionados a prestar mejores servicios.

2.4.1.4. Dimensiones de la calidad de servicio

Cuando se menciona las dimensiones de calidad se debe reconocer el aporte de Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año de 1990, a partir de un estudio realizado con la metodología de sesiones de grupo, los autores reconocieron 10 dimensiones, las cuales podían ser valuadas como juicios de valoración, utilizados por los clientes para medir la calidad, posteriormente con la relación entre estos se pudo reducirlos a cinco dimensiones (Camisión, Cruz, & González, 2006)

Las dimensiones de calidad de servicio según el autor Zeithaml, Parasuraman y Berry al ser simplificadas de diez a cinco, facilitó la generación de cuestionarios y otras herramientas y modelos de aplicación, de escalas de medición para la calidad, pero también se debe considerar la existencia de subcomponentes en cada dimensión, que la complementan y hace que se pueda generalizar a partir de información más específica, recolectada por los diferentes instrumentos.

Gráfico 7. Dimensiones de la calidad de servicio



Fuente: (Camisón, Cruz, & González, 2006)

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

2.4.1.5. El modelo SERVQUAL

“La herramienta bi-escala más divulgada para medir la calidad de servicio propuesta en este modelo es la escala SERVQUAL propuesta por Berry, Parasuraman y Zeithaml. Esta escala está formada por 22 ítems, que son declaraciones que permiten medir tanto las expectativas como las percepciones de los usuarios del servicio.” (Camisón, Cruz, & González, 2006)

El modelo servqual ha sido diseñado para la evaluación de la atención que se proporciona a un cliente, basados en los criterios de calidad como son: “elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía” (Camisón, Cruz, & González, 2006)

El modelo servqual se lo aplica mediante 2 encuestas en diferentes tiempos y no necesariamente a las mismas personas, la primera encuesta sirve para medir la expectativa que posee un usuario y la segunda encuesta esperando un periodo de tiempo sirve para medir la percepción del usuario del servicio, de la cual la diferencia de estas mostrará si cumplen o no con las expectativas.

2.4.1.5.1. El cuestionario SERVQUAL

El cuestionario servqual es el instrumento de recolección de datos, mismo que utiliza la escala de Likert para medir cada uno de los 5 componentes del modelo, el cual se lo aplicará 2 veces, una para medir la expectativa y otro para medir la percepción de un servicio recibido. (Camisón, Cruz, & González, 2006)

Se debe considerar que el cuestionario es estándar, pero que se lo debe y puede adaptar tanto al lenguaje, área, como a las circunstancias según el área de investigación. De igual manera se consideran las cinco dimensiones de la calidad, pero al mismo tiempo se la deriva en subcomponentes, que ayudan a ser más específicos en cada una de las dimensiones, al tiempo que se requiere generalizarlas por dimensión y en una medición general de la calidad.

Tabla 2. Escala SERVQUAL

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)	Percepción (P)
ELEMENTOS TANGIBLES	1	Equipamiento de aspecto moderno	1 a 5	1 a 5
	2	Instalaciones físicas visualmente atractivas		
	3	Apariencia pulcra de los colaboradores		
	4	Elementos tangibles atractivos		
FIABILIDAD	5	Cumplimiento de las promesas	1 a 5	1 a 5
	6	Interés en la resolución de problemas		
	7	Realizar el servicio a la primera		
	8	Concluir en el plazo prometido		
	9	No cometer errores		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	10	Colaboradores comunicativos	1 a 5	1 a 5
	11	Colaboradores rápidos		
	12	Colaboradores dispuestos a ayudar		
	13	Colaboradores que responden		
SEGURIDAD	14	Colaboradores que transmiten confianza	1 a 5	1 a 5
	15	Clientes seguros con su proveedor		
	16	Colaboradores amables		
	17	Colaboradores bien formados		
EMPATÍA	18	Atención individualizada al cliente	1 a 5	1 a 5
	19	Horario conveniente		
	20	Atención personalizada de los colaboradores		
	21	Preocupación por los intereses de los clientes		
	22	Comprensión por las necesidades de los clientes		

Fuente: (Camisón, Cruz, & González, 2006)

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

2.4.2. Cliente

Para (Abadi, 2004) el cliente es la “persona con necesidades y preocupaciones, que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar en la visión del negocio”, para (Mullins, Walker, Boyd, & Larreche, 2005) un cliente o usuario “puede ser una persona natural o jurídica incluyendo empresas, familias, museos, iglesias, e inclusive gobiernos como tal, que adquiere un bien o servicio a cambio de una especie, dinero o beneficio principalmente aunque existe la posibilidad que pueda adquirirlo de manera gratuita.” Para la (Corporación Financiera Internacional, 2016) Son los clientes “quienes deciden qué comprar, a qué precio, en qué tipo de establecimientos y cuál es el anuncio publicitario que más les gusta. Y son los clientes quienes nos indican qué es lo que debemos hacer y cómo actuar dentro de la empresa.”

Un cliente es una persona natural o jurídica que recibe un producto o servicio a cambio de un producto, servicio o generalmente un valor monetario.

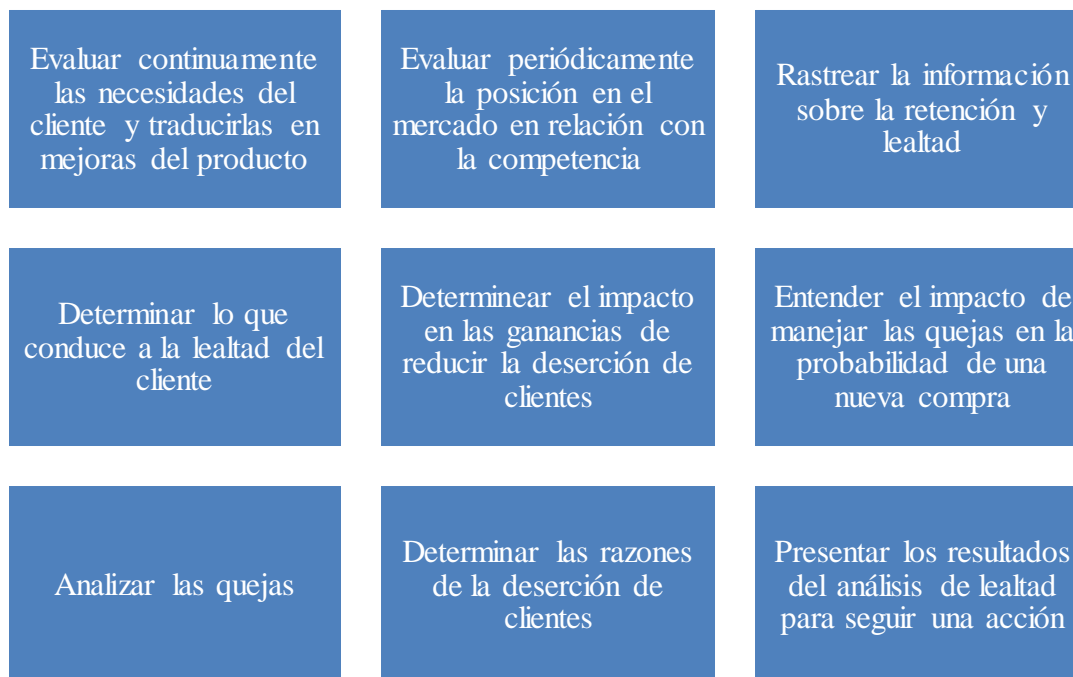
2.4.2.1. Lealtad del cliente

Según (Gryna, Chua, DeFeo, & Pantoja, 2007) La satisfacción del cliente y la lealtad del mismo, son términos relacionados mas no iguales, su diferencia específica está relacionada directamente con que un cliente leal compra única y exclusivamente en nuestra empresa, y un cliente satisfecho puede sentir preferencia por el servicio pero aun así comprar en la competencia, para (Codejobs, 2012) “La lealtad en el contexto empresarial, es la disposición de los clientes a preferir una empresa y comprar o utilizar sus servicios en forma exclusiva. Sin embargo, la lealtad a una marca va más allá del comportamiento” y por otro lado para (Muguirra, 2017) “Es lo que se conoce como retención del cliente, ya que se refiere a cuando el cliente habitual decide volver a usar tu producto o servicio en lugar del de la competencia. Cuando compra más de una vez el mismo producto.”

La lealtad del cliente se refiere según los conceptos revisados, a que el cliente para satisfacer una de sus necesidades, requerimientos o gustos, vuelve al mismo lugar donde adquirió el producto o servicio requerido todas las veces.

En relación a la lealtad existen parámetros para generarla como son:

Gráfico 8. Criterios para lograr lealtad del cliente



Fuente: (Gryna, Chua, DeFeo, & Pantoja, 2007)

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

2.4.2.2. Satisfacción del cliente

Para (Lamb, Hair, & McDaniel, 2011) la satisfacción del cliente es la “Evaluación por parte del cliente de un bien o servicio en términos de si satisface sus necesidades y expectativas.”, por su parte (Mullins, Walker, Boyd, & Larreche, 2005) menciona que “La satisfacción de un cliente que adquiere un producto o servicio viene dada por si ese producto o servicio cumple con las expectativas que el cliente o usuario tenía entregando los beneficios expuestos en la venta”, según (Koontz & Weihrich, 2007) la satisfacción del cliente, hace referencia al “sentir del mismo en relación a la última vez que adquirió un bien o servicio, se considera además que las organizaciones eficientes reconocen que aun cuando están ofreciendo las características de un producto o servicio a sus clientes, lo que éstos realmente están comprando son los beneficios que proporcionan dichos productos y

servicios.”, según la norma ISO 9000:2005 es la “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícita u obligatoria”

La satisfacción del cliente claramente es la diferencia entre lo que se espera recibir y lo que recibe, por lo que cada cliente dependiendo de sus expectativas y percepciones tendrá una calificación propia de un determinado producto o servicio, por lo que es necesario aplicar técnicas que permitan generalizar los resultados, ponderándolos de manera global y así medir su satisfacción.

En la presente investigación, para el usuario, en este caso para el paciente, tiene una estricta relación entre lo que espera o sus expectativas y lo que realmente recibe, es decir la percepción, de ahí que se hace necesario que cada uno de los empleados del hospital y autoridades se tomen el tiempo de observar y empatizar con los usuarios, y de esta forma revelar como estos perciben los servicios a través de los procesos existentes.

Indiferentemente si se cancela o no por un servicio, un cliente o usuario debe y generalmente exige un límite básico de calidad dependiendo de las expectativas que tenga, en el caso de la investigación los clientes o usuarios son los niños que reciben la atención medica pero al mismo tiempo lo son sus padres que generalmente acompañan a los mismos y los cuales también identifican so el servicio es de calidad.

2.4.2.2.1. Expectativas del nivel del servicio

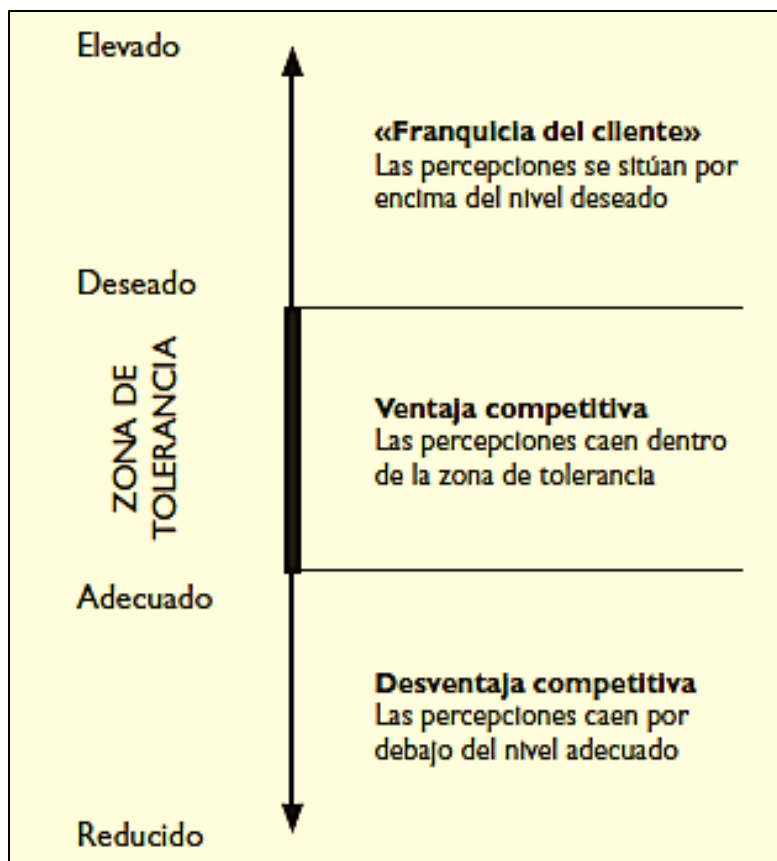
En cuanto a las expectativas del nivel del servicio Parasuraman, en 1991, implantaron una nueva teoría en la cual se identificaba una zona de tolerancia de las expectativas del cliente considerando la calidad de un servicio, la misma está definida por una par de límites que son: “el servicio deseado, el nivel de servicio que el cliente espera recibir (servicio ideal esperado), y el servicio adecuado, el nivel de servicio que el cliente considera aceptable (servicio mínimo esperado), de manera que la valoración de la calidad de servicio será negativa si la percepción real de éste se sitúa por debajo del límite inferior (servicio adecuado). Por el contrario, la valoración de la calidad de servicio será positiva si la

percepción supera el límite superior (servicio deseado).” (Camisón, Cruz, & González, 2006)

De igual manera una organización posee una ventaja competitiva “si el resultado percibido por el cliente en la prestación del servicio cae dentro de la zona de tolerancia y de desventaja competitiva cuando éste cae por debajo del nivel adecuado. Si, por el contrario, la percepción excede el nivel deseado, el cliente se encontrará gratamente sorprendido y en una situación de lealtad del cliente.” (Camisón, Cruz, & González, 2006)

Se debe considerar que la medición de estas zonas presenta muchas dificultades pues variaran de un cliente a otro y dependiendo de cada unidad de servicio prestado.

Gráfico 9. Expectativas del nivel del servicio



Fuente: (Camisón, Cruz, & González, 2006)

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Se debe considerar de igual manera que al medir una percepción, la actitud inicial de un cliente antes de una compra, tienen condicionantes que repercuten en la percepción después del uso, es decir que los que tienen expectativas de un inicio positivas, suelen estar satisfechos, inclusive en caso donde las percepciones fueron negativas y viceversa, es decir si la actitud inicial de un cliente antes de una compra son desventajosas, la experiencia será probablemente percibida como insatisfactoria (Camisón, Cruz, & González, 2006)

2.4.2.3. Planeación de calidad para mejorar la satisfacción del cliente

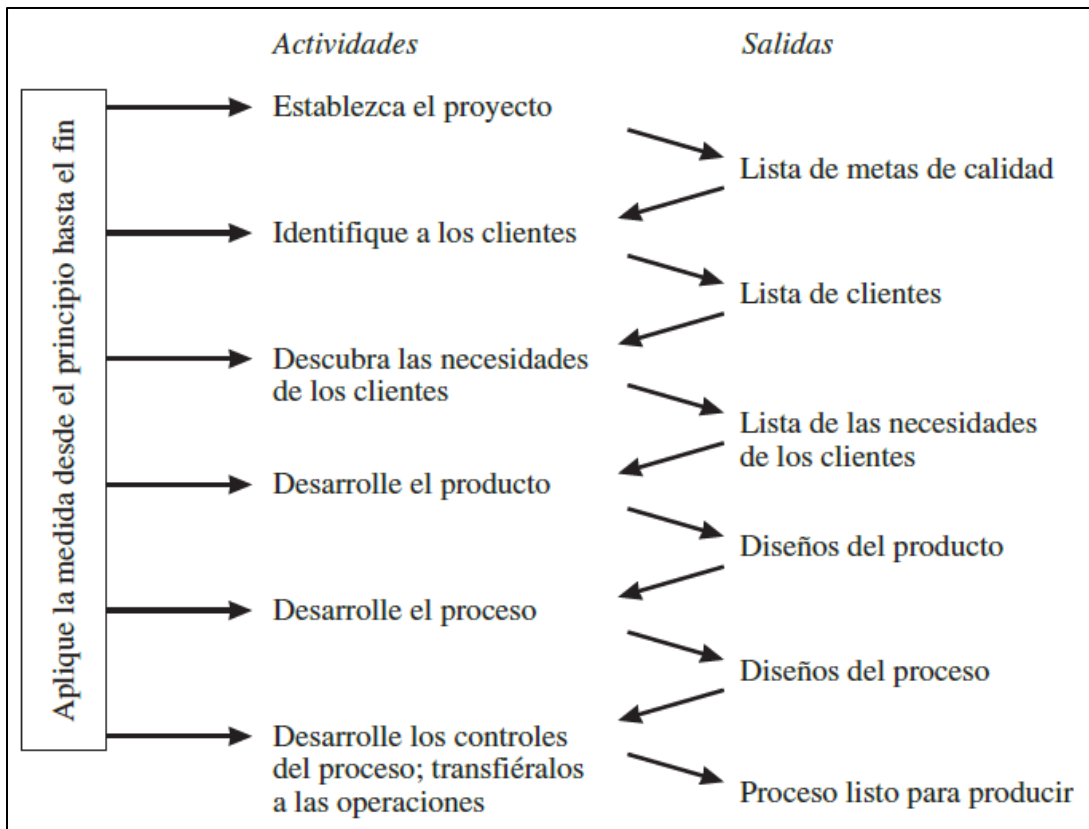
Para lograr la satisfacción del cliente, se ha considerado en los apartados anteriores la realización de un diagnóstico, que identifique que aspectos dentro de los procesos internos de la organización hay que mejorar, y considerando los mencionados resultados, es que se pueden diseñar las estrategias para mejorar la satisfacción y para esto se puede aplicar algunas herramientas, como las que proponen los autores (Gryna, Chua, DeFeo, & Pantoja, 2007), en su libro “Análisis y planeación de la calidad. Método Juran” la cual es una hoja de ruta adaptada de planeación de calidad para asegurar la satisfacción del cliente, la cual “presenta una estructura de planeación (o replaneación) de nuevos productos (o revisiones de productos). Esta hoja de ruta aplica a los sectores manufactureros y de servicios y a los productos dirigidos a clientes externos e internos.”

Como se puede apreciar según el autor, para lograr mejorar la satisfacción del cliente, es necesario seguir una planificación, es decir que no se lo puede tomar a la ligera, la misma requiere información base, es decir se debe realizar un diagnóstico situacional, con el fin de identificar que aspecto o aspectos no cumplen con las expectativas de los clientes y se los puede mejorar a través de un conjunto de estrategias, denominado por el autor como proyecto.

2.4.2.3.1. Hoja de ruta

La hoja de ruta tiene algunos pasos que están direccionados a que se cumpla todo el proceso de manera secuencial y cada uno de estos tiene subprocesos para su realización integral y eficiente.

Gráfico 10. Hoja de ruta para mejorar la satisfacción del cliente



Fuente: (Gryna, Chua, DeFeo, & Pantoja, 2007)

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

La hoja de ruta inicia estableciendo el proyecto”, donde se declara las metas del proyecto, el equipo y sus responsabilidades, recursos y seguimiento, siguiendo con la identificación de los clientes, tanto internos como externos y sus necesidades, para así desarrollar el producto y servicio, mediante el desarrollo del proceso, considerando alternativas, metas, capacidad inicial y diseño y por último es necesario el desarrollo de controles del proceso y transferirlos a operaciones, mediante circuitos de retroalimentación, optimizando el autocontrol y la autoinspección. (Gryna, Chua, DeFeo, & Pantoja, 2007)

2.5. Hipótesis

La aplicación del modelo servqual de calidad en el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria medirá el nivel de aceptación o satisfacción de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad de Tena”

2.5.1. Señalamiento de las variables

2.5.1.1. Variable independiente

X= Modelo SERVQUAL de Calidad en el Servicio del Sistema de Distribución de Medicamentos por Dosis Unitaria

2.5.1.2. Variable dependiente

Y= Nivel de aceptación o satisfacción de los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque

La investigación es de campo con un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, cualitativo pues se requiere la identificación de causas, satisfacción, preferencias y calidad de servicio, también es cuantitativa pues se utiliza escalas, formulas y estadística al tabular las encuestas y comprobar las hipótesis

3.2. Modalidad básica de la investigación

La investigación tiene algunas modalidades en función tanto de la recolección de datos, como de las características de los mismos, iniciando por la investigación documental, pues se analizan leyes, reglamentos, oficios, reportes y documentos internos en relación al sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria y los propios cuestionarios de servqual, también es investigación de campo pues se aplican cuestionarios a los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena, además se realizar observaciones a los procesos internos que se generan dentro del área y de igual manera se la caracteriza como exploratoria pues se requiere identificar y medir las variables de investigación como la calidad de servicio, la cual no ha sido medida antes, con lo cual se destacaran hechos y factores importantes.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de estudio son el número de padres de los pacientes internados en el mes de diciembre del 2016 en el servicio de Pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, que fueron 73.

3.3.2. Muestra

Considerando que la población es pequeña, además de que se puede trabajar con toda la población, no se aplica una muestra, si no que se utiliza toda la población.

Se debe considerar que dentro de la aplicación de las encuestas servqual solo se aplicó a 61 padres de los usuarios de los servicios, pues 12 padres no se acercaron al área de pediatría en el tiempo que el paciente estuvo internado.

3.4. Operacionalización de variables

Tabla 3. Operacionalización de la variable independiente

Variables	Dimensiones	Categoría	Indicadores	Instrumento
Variable independiente: Modelo SERVQUAL de Calidad en el Servicio del Sistema de Distribución de Medicamentos por Dosis Unitaria	Fiabilidad	Usuarios muy satisfechos	Número de usuarios (categoría) / Número de usuarios totales	Encuesta Servqual a usuarios externos del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra
		Usuarios satisfechos		
		Usuarios con satisfacción normal		
Usuarios escasamente satisfechos				
Variable independiente: Modelo SERVQUAL de Calidad en el Servicio del Sistema de Distribución de Medicamentos por Dosis Unitaria	Capacidad de Respuesta	Usuarios muy satisfechos	Número de usuarios (categoría) / Número de usuarios	Encuesta Servqual a usuarios externos del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra
		Usuarios satisfechos		
		Usuarios con satisfacción normal		
Usuarios escasamente satisfechos				
Variable independiente: Modelo SERVQUAL de Calidad en el Servicio del Sistema de Distribución de Medicamentos por Dosis Unitaria	Seguridad	Usuarios muy satisfechos	Número de usuarios (categoría) / Número de usuarios	Encuesta Servqual a usuarios externos del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra
		Usuarios satisfechos		
		Usuarios con satisfacción normal		

		Usuarios escasamente satisfechos Usuarios insatisfechos		
	Empatía	Usuarios muy satisfechos Usuarios satisfechos Usuarios con satisfacción normal Usuarios escasamente satisfechos Usuarios insatisfechos	Número de usuarios (categoría) / Número de usuarios	Encuesta Servqual a usuarios externos del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra
	Elementos Tangibles	Usuarios muy satisfechos Usuarios satisfechos Usuarios con satisfacción normal Usuarios escasamente satisfechos Usuarios insatisfechos	Número de usuarios (categoría) / Número de usuarios	Encuesta Servqual a usuarios externos del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Tabla 4. Operacionalización de la variable dependiente

Variables	Dimensiones	Categoría	Indicadores	Instrumento
<p>Variable dependiente:</p> <p>Nivel de aceptación o satisfacción de los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena</p>	Satisfacción	<p>Usuarios muy satisfechos</p> <p>Usuarios satisfechos</p> <p>Usuarios con satisfacción normal</p> <p>Usuarios escasamente satisfechos</p> <p>Usuarios insatisfechos</p>	<p>Número de usuarios (categoría) / Número de usuarios</p>	<p>Encuesta Servqual a usuarios externos del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra</p>

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

Se analizan los resultados de ambas encuestas del modelo servqual es decir una antes que mide las expectativas de los usuarios y una que mide sus percepciones en los 5 criterios del modelo y sus respectivos criterios:

1. Elementos tangibles

“En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación” (Camisón, Cruz, & González, 2006)

- Equipamiento de aspecto moderno
- Instalaciones físicas visualmente atractivas
- Apariencia pulcra de los colaboradores
- Elementos tangibles atractivos

2. Fiabilidad

“Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.” (Aiteco Consultores, 2016)

- Cumplimiento de las promesas
- Interés en la resolución de problemas
- Realizar el servicio a la primera
- Concluir en el plazo prometido
- No cometer errores

3. Capacidad de respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
(Aiteco Consultores, 2016)

- Colaboradores comunicativos
- Colaboradores rápidos
- Colaboradores dispuestos a ayudar
- Colaboradores que responden

4. Seguridad

“Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza”. (Aiteco Consultores, 2016)

- Colaboradores que transmiten confianza
- Clientes seguros con su proveedor
- Colaboradores amables
- Colaboradores bien formados

5. Empatía

“Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.” (Aiteco Consultores, 2016)

- Atención individualizada al cliente
- Horario conveniente
- Atención personalizada de los colaboradores
- Preocupación por los intereses de los clientes
- Comprensión por las necesidades de los clientes

4.1.1. Tabulación de los datos de la encuesta servqual: Expectativa

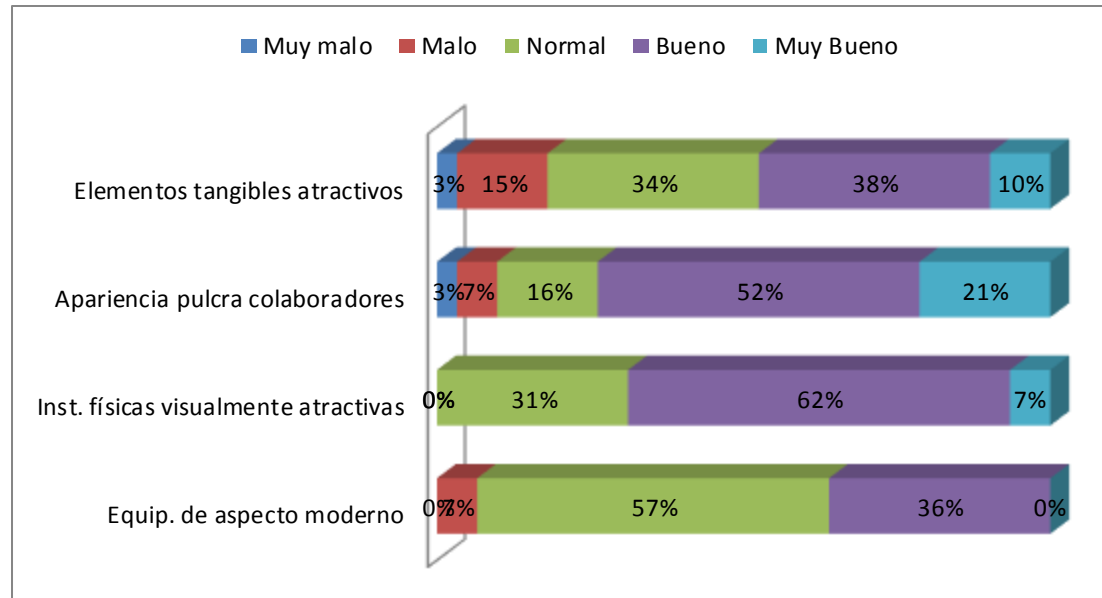
Tabla 5. Elementos tangibles

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Muy malo	Malo	Normal	Bueno	Muy Bueno	Suma
E. TANGIBLES	1	Equipamiento de aspecto moderno	0	4	35	22	0	61
	2	Instalaciones físicas visualmente atractivas	0	0	19	38	4	61
	3	Apariencia pulcra de los colaboradores	2	4	10	32	13	61
	4	Elementos tangibles atractivos	2	9	21	23	6	61
suma			4	17	85	115	23	244

Fuente: Aplicación encuesta servqual

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 11. Elementos tangibles



Fuente: Aplicación encuesta servqual
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

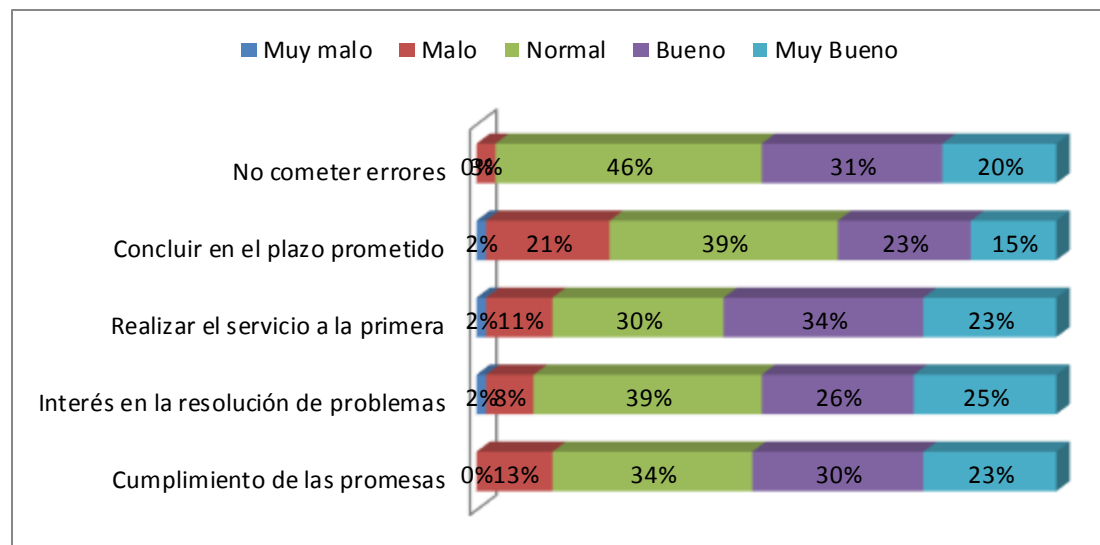
Análisis e interpretación: Como se aprecia la mayoría de usuarios tienen expectativas normales y buenas principalmente en relación a los elementos tangibles, y en menor grado expectativas malas, muy malas y muy buenas.

Tabla 6. Fiabilidad

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Muy malo	Malo	Normal	Bueno	Muy Bueno	Suma
FIABILIDAD	5	Cumplimiento de las promesas	0	8	21	18	14	61
	6	Interés en la resolución de problemas	1	5	24	16	15	61
	7	Realizar el servicio a la primera	1	7	18	21	14	61
	8	Concluir en el plazo prometido	1	13	24	14	9	61
	9	No cometer errores	0	2	28	19	12	61
suma			3	35	115	88	64	305

Fuente: Aplicación encuesta servqual
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 12. Fiabilidad



Fuente: Aplicación encuesta servqual
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: Como se puede apreciar la mayoría de usuarios tienen expectativas normales, buenas y muy buenas en relación a la fiabilidad, se considera que los criterios de esta variable están relacionados a procesos administrativos y de atención directa, por lo que su gestión repercutirá directamente en la fiabilidad.

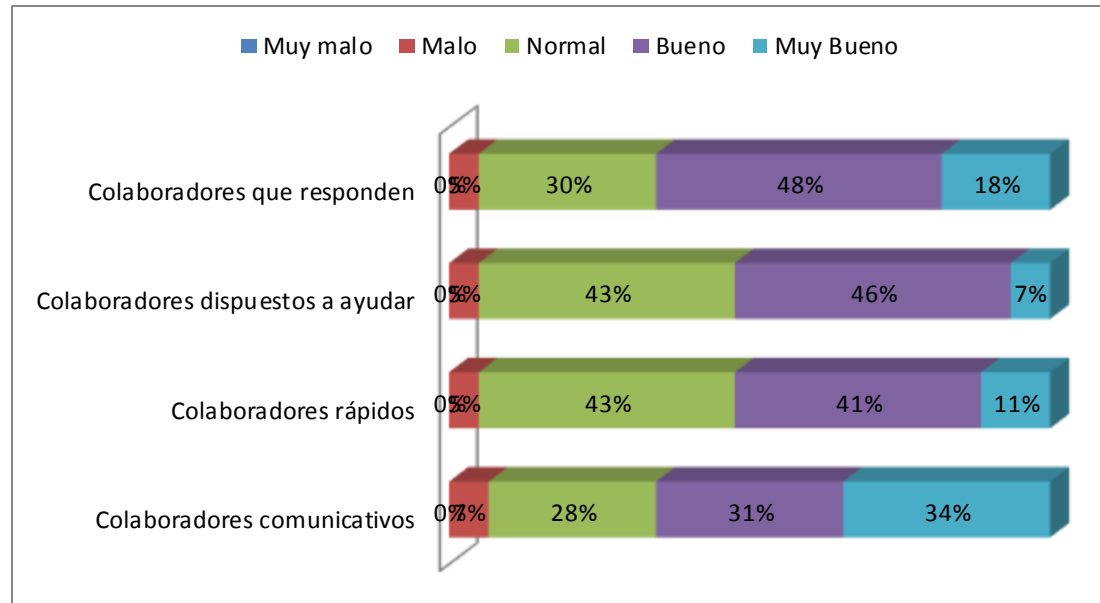
Tabla 7. Capacidad de respuesta

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Muy malo	Malo	Normal	Bueno	Muy Bueno	Suma
CAP. DE RESPUESTA	10	Colaboradores comunicativos	0	4	17	19	21	61
	11	Colaboradores rápidos	0	3	26	25	7	61
	12	Colaboradores dispuestos a ayudar	0	3	26	28	4	61
	13	Colaboradores que responden	0	3	18	29	11	61
suma			0	13	87	101	43	244

Fuente: Aplicación encuesta servqual

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 13. Capacidad de respuesta



Fuente: Aplicación encuesta servqual
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: En relación a la capacidad de respuesta se puede apreciar que existen grandes expectativas de cumplimiento, de igual manera los criterios de esta variable están relacionados a procesos administrativos y de atención directa, por lo que su gestión repercutirá directamente en la capacidad de respuesta del personal.

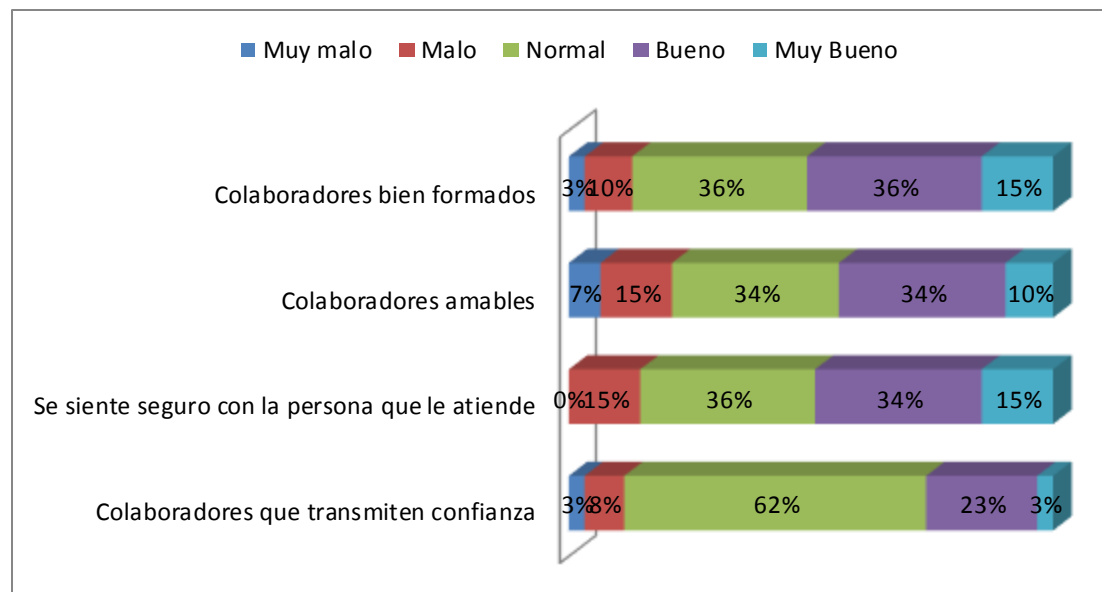
Tabla 8. Seguridad

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Muy malo	Malo	Normal	Bueno	Muy Bueno	Suma
SEGURIDAD	14	Colaboradores que transmiten confianza	2	5	38	14	2	61
	15	Se siente seguro con la persona que le atiende	0	9	22	21	9	61
	16	Colaboradores amables	4	9	21	21	6	61
	17	Colaboradores bien formados	2	6	22	22	9	61
suma			8	29	103	78	26	244

Fuente: Aplicación encuesta servqual

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 14. Seguridad



Fuente: Aplicación encuesta servqual
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: Como se aprecia la mayoría de usuarios tienen expectativas normales, seguidas por buenas, en cuanto a los criterios como muy malo, malo y muy bueno poseen porcentajes poco significativos.

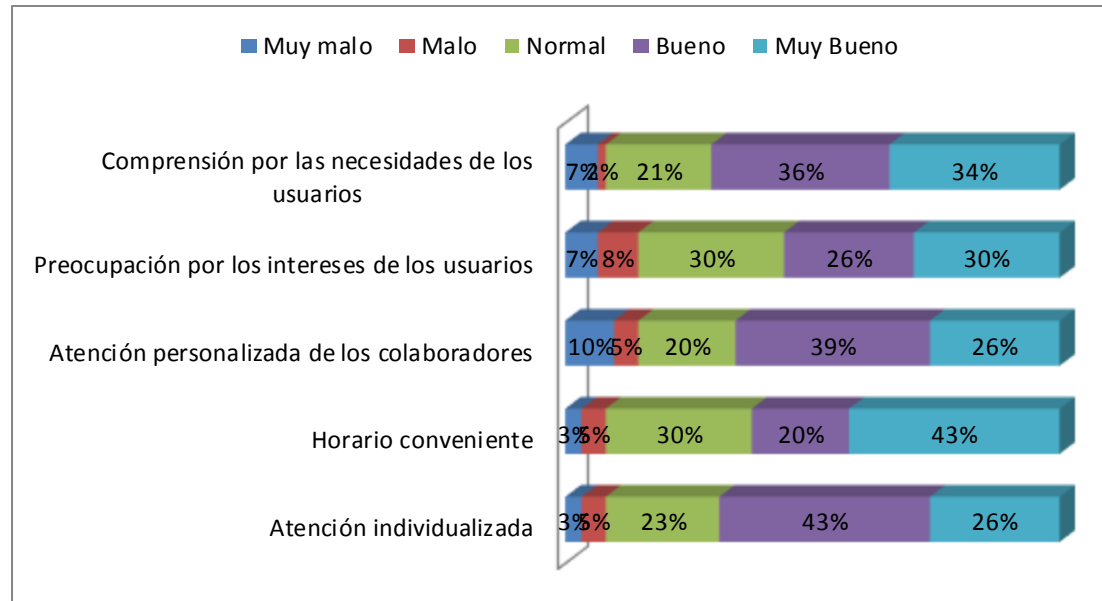
Tabla 9. Empatía

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Muy malo	Malo	Normal	Bueno	Muy Bueno	Suma
EMPATÍA	18	Atención individualizada	2	3	14	26	16	61
	19	Horario conveniente	2	3	18	12	26	61
	20	Atención personalizada de los colaboradores	6	3	12	24	16	61
	21	Preocupación por los intereses de los usuarios	4	5	18	16	18	61
	22	Comprensión por las necesidades de los usuarios	4	1	13	22	21	61
suma			18	15	100	97	98	305

Fuente: Aplicación encuesta servqual

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 15. Empatía



Fuente: Aplicación encuesta servqual
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: En el criterio de empatía la mayoría de las expectativas se encuentra entre el rango de normales, buenas y muy buenas.

4.1.2. Tabulación de los datos de la encuesta servqual: Percepción

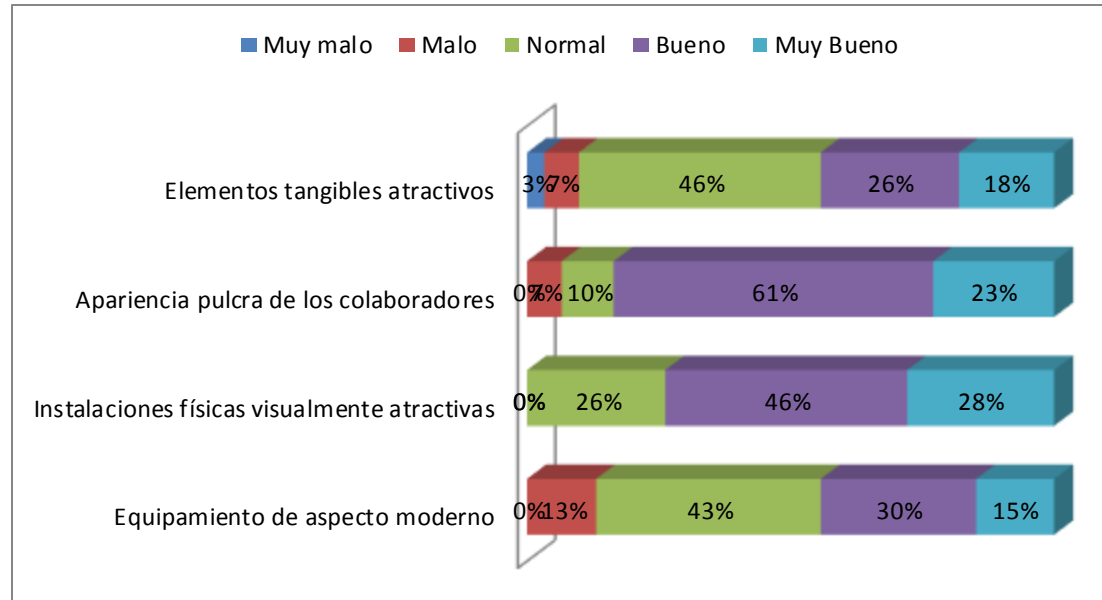
Tabla 10. Elementos tangibles

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Muy malo	Malo	Normal	Bueno	Muy Bueno	Suma
E. TANGIBLES	1	Equipamiento de aspecto moderno	0	8	26	18	9	61
	2	Instalaciones físicas visualmente atractivas	0	0	16	28	17	61
	3	Apariencia pulcra de los colaboradores	0	4	6	37	14	61
	4	Elementos tangibles atractivos	2	4	28	16	11	61
suma			2	16	76	99	51	244

Fuente: Aplicación encuesta servqual

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 16. Elementos tangibles



Fuente: Aplicación encuesta servqual
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: En cuanto a la percepción de los elementos tangibles principalmente la consideran normal (46%), seguida por buena (26%) y en menor grado muy buena (18%), en relación a la presentación pulcra de los colaboradores la consideran buena (61%), muy buena (23%) y normal (10%), en cuanto a las instalaciones atractivas las consideran buenas (46%) seguidas por muy buenas (28%) y normales con 27% cada una, en equipamiento moderno las consideran normales (43%), buenas (30%), muy buenas (15%) y malas (13%).

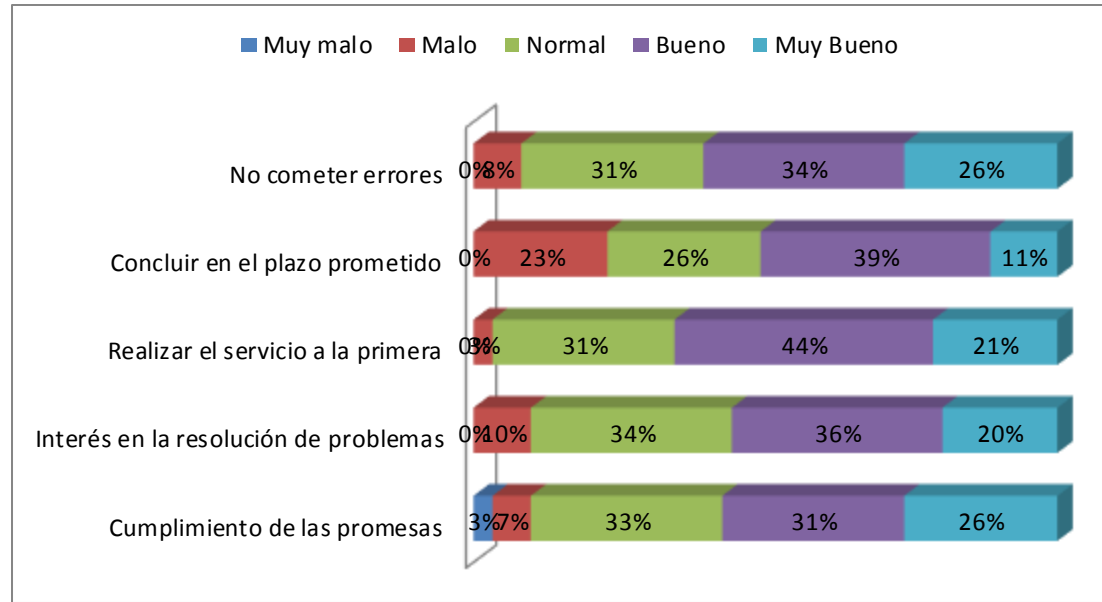
Tabla 11. Fiabilidad

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Muy malo	Malo	Normal	Bueno	Muy Bueno	Suma
FIABILIDAD	5	Cumplimiento de las promesas	2	4	20	19	16	61
	6	Interés en la resolución de problemas	0	6	21	22	12	61
	7	Realizar el servicio a la primera	0	2	19	27	13	61
	8	Concluir en el plazo prometido	0	14	16	24	7	61
	9	No cometer errores	0	5	19	21	16	61
suma			2	31	95	113	64	305

Fuente: Aplicación encuesta servqual

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 17. Fiabilidad



Fuente: Aplicación encuesta servqual
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: En cuanto a la percepción de la fiabilidad, en el criterio de no cometer errores, la mayoría lo considera bueno (34%), seguidos por normal, en cuanto a cumplir en el plazo prometido, el 39% le parece muy bueno, seguido por normal 26% y por muy bueno en un 11%, en relación a realizar el servicios a la primera un 44% menciona que es muy bueno, un 31% normal, en el interés por la resolución de problemas un 36% piensa que es bueno, un 34% normal y un 20% muy bueno y en relación al cumplimiento de promesas un 33% piensa que es normal, un 31% bueno, un 7% malo y un 26% muy bueno principalmente.

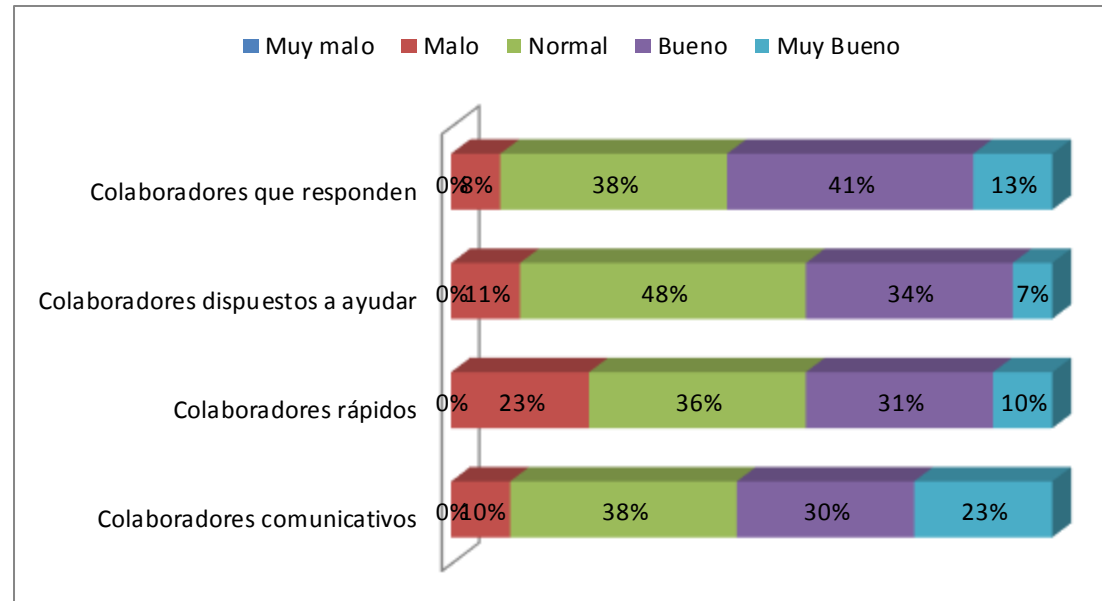
Tabla 12. Capacidad de respuesta

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Muy malo	Malo	Normal	Bueno	Muy Bueno	Suma
CAP. DE RESPUESTA	10	Colaboradores comunicativos	0	6	23	18	14	61
	11	Colaboradores rápidos	0	14	22	19	6	61
	12	Colaboradores dispuestos a ayudar	0	7	29	21	4	61
	13	Colaboradores que responden	0	5	23	25	8	61
suma			0	32	97	83	32	244

Fuente: Aplicación encuesta servqual

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 18. Capacidad de respuesta



Fuente: Aplicación encuesta servqual
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: En cuanto a la percepción de la capacidad de respuesta en relación a los colaboradores que responden un 41% piensa que es bueno, un 38% normal y un 13 % muy bueno, en relación a los colaboradores dispuestos a ayuda un 48% piensa que es normal y un 34% bueno, en relación a la rapidez un 36% piensa que es normal y un 31% bueno, y en cuanto a colaboradores comunicativos un 30% piensa que es bueno, un 38% normal y un 23% muy bueno.

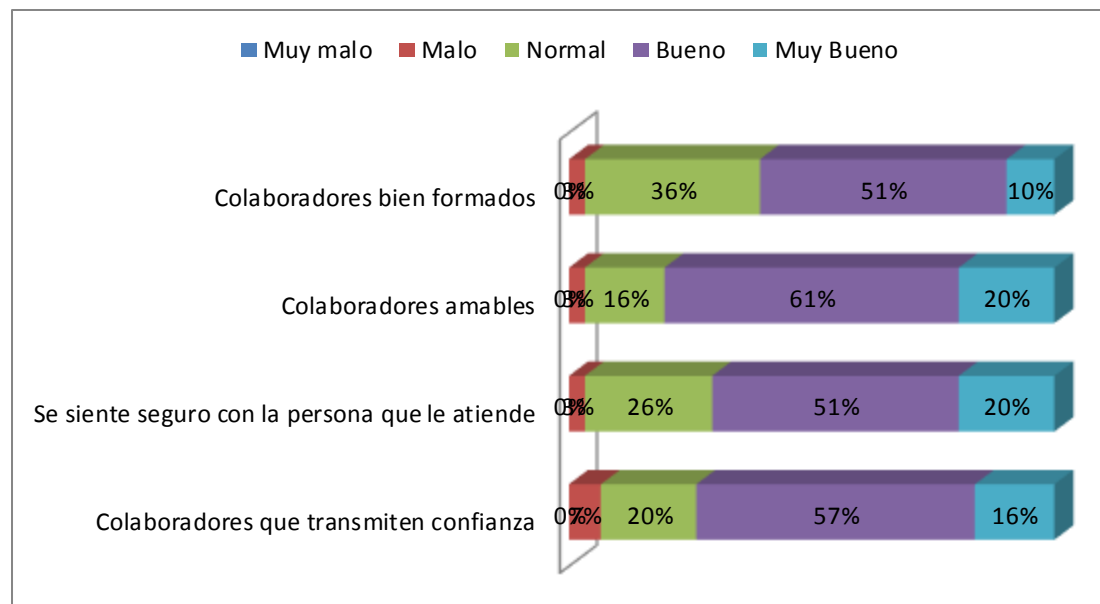
Tabla 13. Seguridad

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Muy malo	Malo	Normal	Bueno	Muy Bueno	Suma
SEGURIDAD	14	Colaboradores que transmiten confianza	0	4	12	35	10	61
	15	Se siente seguro con la persona que le atiende	0	2	16	31	12	61
	16	Colaboradores amables	0	2	10	37	12	61
	17	Colaboradores bien formados	0	2	22	31	6	61
suma			0	10	60	134	40	244

Fuente: Aplicación encuesta servqual

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 19. Seguridad



Fuente: Aplicación encuesta servqual
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: En cuanto a la percepción de la seguridad, en relación al criterio: colaboradores son bien formados un 51% piensa que es bueno, un 36% normal, en relación a amabilidad un 61% la califica buena, un 20% muy buena y un 16% normal, en cuanto a si se siente seguro con la persona que le atiende, un 51% menciona que bueno, un 26% normal y un 20% muy bueno, por último en relación al criterio “Colaboradores que transmiten confianza” un 57% indica que es bueno, un 20% normal y un 16 % muy bueno.

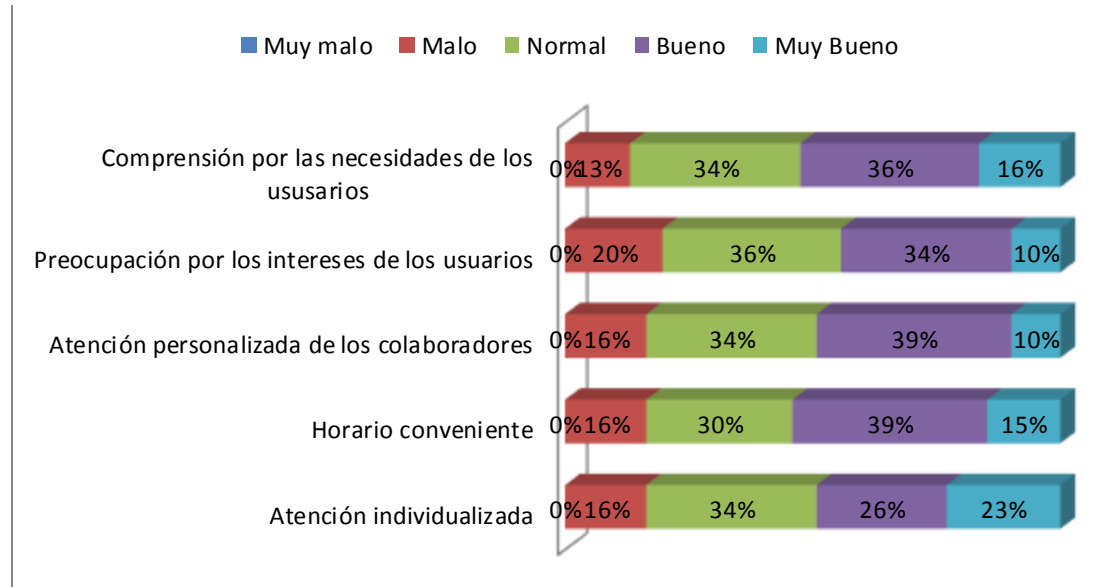
Tabla 14. Empatía

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Muy malo	Malo	Normal	Bueno	Muy Bueno	Suma
EMPATÍA	18	Atención individualizada al usuario	0	10	21	16	14	61
	19	Horario conveniente	0	10	18	24	9	61
	20	Atención personalizada de los colaboradores	0	10	21	24	6	61
	21	Preocupación por los intereses de los usuarios	0	12	22	21	6	61
	22	Comprensión por las necesidades de los usuario	0	8	21	22	10	61
suma			0	50	103	107	45	305

Fuente: Aplicación encuesta servqual

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 20. Empatía



Fuente: Aplicación encuesta servqual
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: En cuanto a la percepción de la empatía, en relación a la Comprensión por las necesidades de los usuarios 36% piensa que es bueno, un 34% normal, un 16% muy bueno y 14% malo, en relaciona a la preocupación por los intereses de los usuarios un 36% normal, un 34% dice que es bueno, un 10% muy bueno y un 20% malo, en cuanto a la Atención personalizada de los colaboradores un 34% normal, un 39% dice que es bueno, un 16% malo y un 10% muy bueno, en cuanto a horarios convenientes un 30% normal, un 40% dice que es bueno, un 16% malo y un 15% muy bueno, por último en relación a la Atención individualizada al usuario, un 34% normal, un 26% dice que es bueno, un 23% muy bueno y un 16% malo.

4.1.3. Análisis de brechas

Para la realización del análisis de brechas se requiere calcularlas, y para esto es necesario identificar los promedios de cada criterio, por cada componente del modelo servqual

4.1.3. Determinación de promedios

A continuación se calcula los promedios de cada criterio, por cada componente tanto de las expectativas como de las percepciones.

Tabla 15. Determinación de promedios: Expectativas

Escala			Muy malo	Malo	Normal	Bueno	Muy Bueno	-	-
Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	1	2	3	4	5	Suma	Promedio
E. TANGIBLES	1	Equipamiento de aspecto moderno	0	4	35	22	0	61	3,30
	2	Instalaciones físicas visualmente atractivas	0	0	19	38	4	61	3,75
	3	Apariencia pulcra de los colaboradores	2	4	10	32	13	61	3,82

	4	Elementos tangibles atractivos	2	9	21	23	6	61	3,36
FIABILIDAD	5	Cumplimiento de las promesas	0	8	21	18	14	61	3,62
	6	Interés en la resolución de problemas	1	5	24	16	15	61	3,64
	7	Realizar el servicio a la primera	1	7	18	21	14	61	3,66
	8	Concluir en el plazo prometido	1	13	24	14	9	61	3,28
	9	No cometer errores	0	2	28	19	12	61	3,67
CAP. DE RESPUESTA	10	Colaboradores comunicativos	0	4	17	19	21	61	3,93
	11	Colaboradores rápidos	0	3	26	25	7	61	3,59
	12	Colaboradores dispuestos a ayudar	0	3	26	28	4	61	3,54
	13	Colaboradores que responden	0	3	18	29	11	61	3,79
SEGURIDAD	14	Colaboradores que transmiten confianza	2	5	38	14	2	61	3,15

	15	Clientes seguros con su proveedor	0	9	22	21	9	61	3,49
	16	Colaboradores amables	4	9	21	21	6	61	3,26
	17	Colaboradores bien formados	2	6	22	22	9	61	3,49
EMPATÍA	18	Atención individualizada al cliente	2	3	14	26	16	61	3,07
	19	Horario conveniente	2	3	18	12	26	61	3,16
	20	Atención personalizada de los colaboradores	6	3	12	24	16	61	2,97
	21	Preocupación por los intereses de los clientes	4	5	18	16	18	61	3,03
	22	Comprensión por las necesidades de los clientes	4	1	13	22	21	61	3,03

Fuente: Aplicación encuesta servqual

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Tabla 16. Determinación de promedios: Percepciones

Escala			Muy malo	Malo	Normal	Bueno	Muy Bueno	-	-
Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	1	2	3	4	5	suma	Promedio
E. TANGIBLES	1	Equipamiento de aspecto moderno	0	8	26	18	9	61	3,46
	2	Instalaciones físicas visualmente atractivas	0	0	16	28	17	61	4,02
	3	Apariencia pulcra de los colaboradores	0	4	6	37	14	61	4,00
	4	Elementos tangibles atractivos	2	4	28	16	11	61	3,49
FIABILIDAD	5	Cumplimiento de las promesas	2	4	20	19	16	61	3,70
	6	Interés en la resolución de problemas	0	6	21	22	12	61	3,66
	7	Realizar el servicio a la primera	0	2	19	27	13	61	3,84

	8	Concluir en el plazo prometido	0	14	16	24	7	61	3,39
	9	No cometer errores	0	5	19	21	16	61	3,79
CAP. DE RESPUESTA	10	Colaboradores comunicativos	0	6	23	18	14	61	3,66
	11	Colaboradores rápidos	0	14	22	19	6	61	3,28
	12	Colaboradores dispuestos a ayudar	0	7	29	21	4	61	3,36
	13	Colaboradores que responden	0	5	23	25	8	61	3,59
SEGURIDAD	14	Colaboradores que transmiten confianza	0	4	12	35	10	61	3,84
	15	Clientes seguros con su proveedor	0	2	16	31	12	61	3,87
	16	Colaboradores amables	0	2	10	37	12	61	3,97
	17	Colaboradores bien formados	0	2	22	31	6	61	3,67
EMPATÍA	18	Atención individualizada al	0	10	21	16	14	61	3,56

	cliente								
19	Horario conveniente	0	10	18	24	9	61	3,52	
20	Atención personalizada de los colaboradores	0	10	21	24	6	61	3,43	
21	Preocupación por los intereses de los clientes	0	12	22	21	6	61	3,34	
22	Comprensión por las necesidades de los clientes	0	8	21	22	10	61	3,56	

Fuente: Aplicación encuesta servqual

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Tabla 17. Análisis de brechas

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Expectativa	Percepción	Brecha
E. TANGIBLES	Promedio		3,56	3,74	0,18
	1	Equipamiento de aspecto moderno	3,30	3,46	0,16
	2	Instalaciones físicas visualmente atractivas	3,75	4,02	0,26
	3	Apariencia pulcra de los colaboradores	3,82	4,00	0,18
	4	Elementos tangibles atractivos	3,36	3,49	0,13
FIABILIDAD	Promedio		3,57	3,68	0,10
	5	Cumplimiento de las promesas	3,62	3,70	0,08
	6	Interés en la resolución de problemas	3,64	3,66	0,02
	7	Realizar el servicio a la primera	3,66	3,84	0,18
	8	Concluir en el plazo prometido	3,28	3,39	0,11
	9	No cometer errores	3,67	3,79	0,11
CAP. DE RESPUESTA	Promedio		3,71	3,47	-0,24
	10	Colaboradores comunicativos	3,93	3,66	-0,28
	11	Colaboradores rápidos	3,59	3,28	-0,31
	12	Colaboradores dispuestos a ayudar	3,54	3,36	-0,18
	13	Colaboradores que responden	3,79	3,59	-0,20
SEGURIDAD	Promedio		3,35	3,84	0,49
	14	Colaboradores que transmiten confianza	3,15	3,84	0,69

	15	Clientes seguros con su proveedor	3,49	3,87	0,38
	16	Colaboradores amables	3,26	3,97	0,70
	17	Colaboradores bien formados	3,49	3,67	0,18
EMPATÍA	Promedio		3,05	3,48	0,43
	18	Atención individualizada al cliente	3,07	3,56	0,49
	19	Horario conveniente	3,16	3,52	0,36
	20	Atención personalizada de los colaboradores	2,97	3,43	0,46
	21	Preocupación por los intereses de los clientes	3,03	3,34	0,31
	22	Comprensión por las necesidades de los clientes	3,03	3,56	0,52

Fuente: Aplicación encuesta servqual

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Como se aprecia en el análisis el componente que poseen brechas negativa es la capacidad de respuesta, es decir que no se cumple con las expectativas de los usuarios en términos de componente, como en los criterios que lo conforman.

4.1.4. Umbral de satisfacción

El umbral de satisfacción identifica que criterio del modelo servqual si cumple con las expectativas y que criterio no cumple es decir tiene oportunidad de mejora.

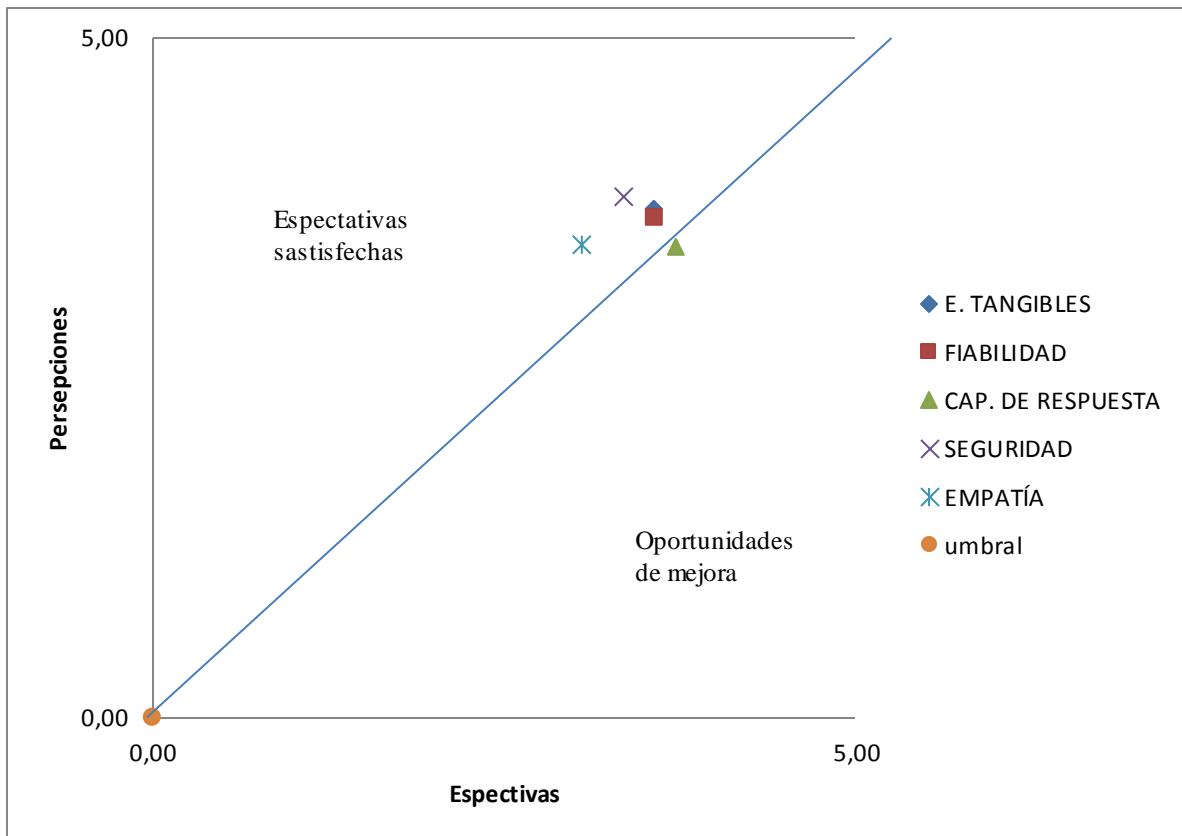
Tabla 18. Brechas por Componente

Dimensiones Servqual		Puntajes Obtenidos		
Dimensión	Descripción	Expectativas	Percepciones	Brecha
E. TANGIBLES	La apariencia de las instalaciones, equipamiento, personal y material de comunicación	3,56	3,74	0,18
FIABILIDAD	La aptitud para entregar el servicio prometido de forma segura, confiable y precisa	3,57	3,68	0,10
CAP. DE RESPUESTA	La predisposición y rapidez para ayudar a sus clientes	3,71	3,47	-0,24
SEGURIDAD	El conocimiento, cortesía y aptitud para transmitir confianza y seguridad	3,35	3,84	0,49
EMPATÍA	El cuidado y atención individual que se le proporciona a los clientes	3,05	3,48	0,43

Fuente: Aplicación encuesta servqual

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 21. Umbral de satisfacción



Fuente: Aplicación encuesta servqual
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Como se observa en el gráfico existen cuatro componentes que están sobre el umbral de satisfacción, es decir que en cuanto a los elementos tangibles, la seguridad, fiabilidad y empatía, las percepciones superan las expectativas, reconociéndose estas circunstancias como calidad, por otro lado en lo que respecta a la capacidad de respuesta, las percepciones no superan a las expectativas por lo que existe oportunidad de mejora y es necesario la utilización de una estrategia que permita corregir los criterios de colaboradores comunicativos, colaboradores rápidos, colaboradores dispuestos a ayudar, colaboradores que responden.

4.1.5. Comprobación de la hipótesis

La aplicación del modelo servqual de calidad en el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria medirá el nivel de aceptación o satisfacción de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad de Tena”

4.1.5.1. Medición del nivel de satisfacción

El nivel de satisfacción está directamente relacionado a las percepciones obtenidas, por lo que se lo determina mediante un promedio de todos los componentes servqual y como criterio de medición se considera la escala de Likert, teniendo en cuenta a 1 como muy malo, 2 como malo, 3 como normal, 4 como bueno y a 5 como muy bueno.

Promedio de Percepciones = Promedio elementos tangibles + Promedio fiabilidad + Promedio cap. de respuesta + Promedio seguridad + Promedio empatía

Promedio de Percepciones = $(3,74 + 3,68 + 3,47 + 3,84 + 3,48) / 5$

Promedio de Percepciones = 3,64

Tabla 19. Escala Likert

Puntuación	Criterio	Promedio
1	Muy malo	
2	Malo	
3	Normal	3,64
4	Bueno	
5	Muy Bueno	

Fuente: Aplicación encuesta servqual

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Como se observa el promedio es de 3,64 es decir que el nivel de aceptación o satisfacción está entre normal y buena. Al haber medido la satisfacción del cliente mediante la aplicación del modelo servqual de calidad en el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria se comprueba la hipótesis: La aplicación del modelo servqual de calidad en el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria medirá el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad de Tena”

4.1.6. Determinación de estrategias para mejorar la capacidad de respuesta

Considerando la necesidad de mejorar el componente: capacidad de respuesta y sus criterios: colaboradores comunicativos, colaboradores rápidos, colaboradores dispuestos a ayudar, colaboradores que responden, se propone la elección de aplicación de dos estrategias como es la realización de una motivación al personal y otra de capacitación en servicio al cliente.

Tabla 20. Estrategias para mejorar la capacidad de respuesta

CRITERIO	Motivación al personal	Capacitación en servicio al cliente
Colaboradores comunicativos	x	
Colaboradores rápidos		x
Colaboradores dispuestos a ayudar	x	x
Colaboradores que responden		x

Fuente: Aplicación encuesta servqual

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Como se aprecia se requiere una estrategia que combine la capacitación con la motivación al personal.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se ha establecido la calidad en el Servicio del Sistema de Distribución de Medicamentos por Dosis Unitaria de los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena, identificando cuatro componentes que están sobre el umbral de satisfacción, es decir que en cuanto a los elementos tangibles, la seguridad, fiabilidad y empatía, las percepciones superan las expectativas, reconociéndose estas circunstancias como calidad, por otro lado en lo que respecta a la capacidad de respuesta, las percepciones no superan a las expectativas por lo que existe oportunidad de mejora.
- Se ha identificado el nivel de aceptación o satisfacción de los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena, considerando a las percepciones obtenidas dentro del modelo servqual, obteniendo un puntaje de 3,64 puntos, que significa un nivel de satisfacción de entre normal u y bueno, según la escala de Likert utilizada.
- Se ha propuesto la aplicación de un Manual de servicio y atención al usuario basado en el Modelo de Servicio Disney aplicado al servicio de pediatría, de la Ciudad de Tena, con el fin de mejorar la capacidad de respuesta, la motivación al personal y la Capacitación en servicio al cliente, de la cual se eligió la segunda por satisfacer a los cuatro criterios que componen la capacidad de respuesta.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda la aplicación constante de herramientas para medir la calidad en el Servicio del Sistema de Distribución de Medicamentos por Dosis Unitaria de los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena, específicamente con el modelo servqual, pues ya se tiene una base de aplicación, además de resultados con los cuales se podrá comparar y determinar curvas que permitan establecer como se ha mejorado la atención en el tiempo y en qué aspectos se presentan oportunidades de mejora.
- Se recomienda dar seguimiento al nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena, y aplicar servqual para comparar los datos después de la aplicación de la propuesta elegida, considerando que el nivel de satisfacción a la fecha de la investigación está entre normal u y bueno, según la escala de Likert utilizada.
- Se recomienda la aplicación del Manual de servicio y atención al usuario basado en el Modelo de Servicio Disney aplicado al servicio de pediatría, de la Ciudad de Tena, con el fin de mejorar la capacidad de respuesta, la motivación al personal, la cual deberá ser evaluada, para observar si se cumplieron los objetivos de la misma y proceder a mantener el proyecto de base o aplicar otras herramientas correctivas.

CAPITULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. Datos informativos

Título de la propuesta:	Manual de servicio y atención al usuario basado en el Modelo de Servicio Disney aplicado al servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad de Tena.
Institución:	Hospital José María Velasco Ibarra
Ubicación:	Ciudad de Tena
Tipo de Organización:	Salud.
Dirección:	Av. 15 de Noviembre 1584 y Eloy Alfaro.
Beneficiarios:	Clientes internos del Hospital José María Velasco Ibarra

6.2. Antecedentes de la propuesta

Para lograr la satisfacción del cliente, se ha realizado un diagnóstico, mismo que identificó la necesidad de mejorar el componente de calidad: capacidad de respuesta y sus criterios: colaboradores comunicativos, colaboradores rápidos, colaboradores dispuestos a ayudar, colaboradores que responden.

6.3. Justificación

El Manual de servicio y atención al usuario basado en el Modelo de Servicio Disney es necesario, pues a través del mismo se pretende mejorar las actitudes y conocimiento del personal, en relación a su capacidad de respuesta, tiene importancia para el personal de la institución, pues sus conocimientos y actitudes son el activo fundamental del Hospital, y de su rendimiento y atención a los usuarios depende la calidad percibida por los clientes.

Es relevante pues un personal motivado y que trabaje en equipo, es cimiento para que las instituciones exitosas respalden sus logros, al contribuir a aumentar las fortalezas, mitigando sus debilidades, mejorando así su gestión. La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general

Diseñar un manual de servicio y atención al usuario basado en el Modelo de Servicio Disney aplicado al servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad de Tena.

6.4.2. Objetivos específicos

- Identificar a los usuarios del Hospital José María Velasco Ibarra
- Conocer las necesidades del Hospital José María Velasco Ibarra
- Desarrollar indicadores para medir la calidad.

6.5. Fundamentación

6.5.1. Modelo Disney

El modelo Disney es un modelo empresarial sólido en su direccionamiento estratégico corporativo, su atención al cliente, la capacitación a sus clientes internos, creatividad, limpieza y su rentabilidad, según Cockerel (2008) Los empleados son preparados para tratar a cada uno de los invitados con el mayor cuidado y respeto, de ahí la sorprendente tasa del retorno de clientes 70%.

Para lograr estos resultados el modelo considera:

- Los clientes son los invitados: En relación al Servicio ofrecido
- Compartir la fama: Respetar a sus proveedores y mantener alianzas sólidas
- Audacia para Atreverse: Asumir retos y enfrentar riesgos que finalmente permitan sobresalir.
- El Elenco: Comprometer y envolver a sus empleados y demostrarles que cada uno de ellos es importante.
- Capacitación y Motivación: El desarrollo de la compañía está relacionado con el crecimiento y el desarrollo del recurso humano.
- Los valores de Disney: Énfasis en su propósito.
- Dejar que los detalles sean la estrella: Ver en los detalles el motor y motivo para qué sus visitantes queden fascinados.
- Una comunicación de manera clara, directa y honesta: Una buena comunicación es una comunicación clara. Se debe utilizar un lenguaje ordinario y decir exactamente lo que quieren decir.
- Principios de servicio de excelencia Disney:
 - Haga contacto visual y sonría.
 - Saludar y dar la bienvenida a todos los invitados.
 - Busque la manera de entrar en contacto con los invitados.
 - Proporcionar servicio de recuperación inmediata.
 - Mantenga un lenguaje corporal apropiado en todo momento.
 - Preservar la experiencia mágica de los invitados.
 - Agradezca a todos los invitados.
- Recuperación de Servicio: Significa exceder las expectativas de los invitados en situaciones difíciles.

6.5.2. Estándares de servicio Disney

El modelo Disney posee 4 estándares, que lo direccionan:

6.5.2.1. Seguridad

La seguridad según el modelo es velar por el bienestar de los clientes y de los colaboradores para mantener su tranquilidad a través de:

- Consideraciones de diseño
- Protección ambiental
- Servicio de emergencia
- Control de prevención y pérdidas
- Procedimientos y políticas
- Entretenimiento

6.5.2.2. Educación

Es mostrar respeto total por el usuario a través de todas las acciones y se manifiesta en los siguientes hechos:

- Tratar a cada persona, como la persona más importantes (todos los clientes son iguales)
- Haciendo un esfuerzo extra
- Previendo un alivio emocional y físico
- Asegurando la participación de todos
- Haciendo que los recursos estén disponibles
- Procurando la recuperación del servicio
- Tratando a los compañeros de trabajo como al mejor de los clientes
- Supliendo las necesidades individuales de cada cliente

6.5.2.3. Disponibilidad

Pretende crear una experiencia emotiva a través de:

- Apariencia
- Buena actitud
- Crítica de calidad
- Temática correcta
- Caminar “la milla extra”
- Tiempo, dedicación y esfuerzo

6.5.2.4. Eficiencia

Consiste en proveer a la operación los elementos uniforme respecto a:

- Secuencia (información)
- Circulación (procesos)
- Prontitud operacional
- Trabajo en equipo, basado en un valor y virtud: “Solidaridad
- Proveer los recursos apropiados, en el tiempo apropiado.

6.6. Factibilidad

La aplicación del modelo Disney para el personal del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad es factible, pues se cuenta con la aprobación de las autoridades respectivas y el apoyo de los clientes internos.

6.7. Esquema para el diseño del manual basado en el Modelo de Servicio Disney aplicado al servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad de Tena

Para el correcto diseño del manual de servicio y atención al usuario, se seguirá el siguiente esquema.

Tabla 21. Esquema del manual

No.	Paso
1.	Establecer el proyecto
2.	Identificar a los usuarios
3.	Identificar la necesidades de los usuarios
4.	Desarrollar el proceso
5.	Desarrollar indicadores

Fuente: (Gryna, Chua, DeFeo, & Pantoja, 2007)

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

6.7.1. Identificación de los usuarios

Los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad de Tena deben considerarse según dos perspectivas, pues se atienden a los niños y niñas que son atendidos en consulta o internados, pero también es necesario considerar que por su edad, los clientes también son los padres o acompañantes del niño o niña internado, que son los que reciben información y el servicio en términos generales.

En relación a los usuarios para el año 2016, según el área de estadística del Hospital fueron:

Tabla 22. Número de pacientes

Mes	Pacientes
Enero	61
Febrero	78
Marzo	89
Abril	86
Mayo	72
Junio	61
Julio	61
Agosto	64
Septiembre	70
Octubre	72
Noviembre	68
Diciembre	73
Total	855

Fuente: Servicio de Pediatría del HJMVI

Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

El número de pacientes en el año 2016 fue de 855, que da un promedio de 71 cada mes, considerado como ya se dijo que también se debe atender a los padres de muchos de los niños, pero específicamente en lo que es atención al cliente.

6.7.2. Necesidades de los usuarios

Las necesidades de los usuarios serán analizadas a través de una encuesta, con el fin de determinar una línea base de satisfacción y requerimientos, la misma se la realizó a 61 usuarios.

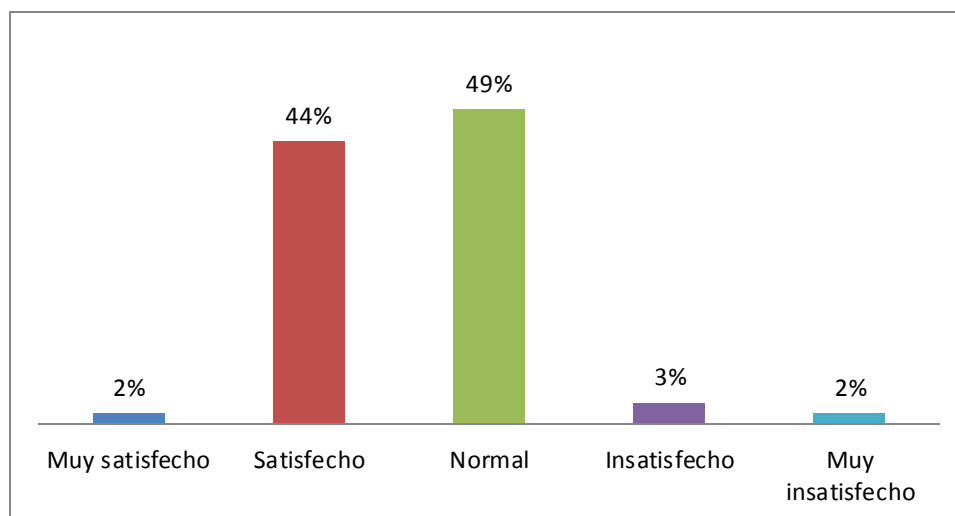
1. Luego de haber recibido los servicios de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, ¿Cómo se encuentra?

Tabla 23. Nivel de satisfacción

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	1	2%
Satisfecho	27	44%
Normal	30	49%
Insatisfecho	2	3%
Muy insatisfecho	1	2%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
 Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 22. Nivel de satisfacción



Fuente: Encuesta aplicada
 Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: Como se aprecia la mayoría de usuarios tienen una satisfacción normal o están satisfechos luego de haber recibido los servicios de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, por lo que es necesario seguir manteniendo la satisfacción e incrementándola a través de un buen servicio.

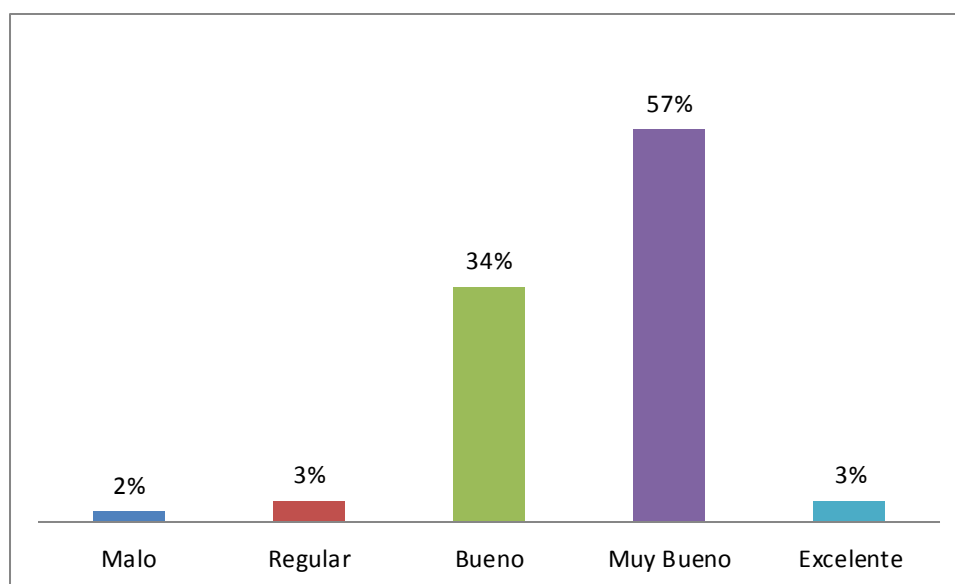
2. ¿Cómo calificaría usted los servicios de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra?

Tabla 24. Calificación de los servicios

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	2%
Regular	2	3%
Bueno	21	34%
Muy Bueno	35	57%
Excelente	2	3%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 23. Calificación de los servicios



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: Como se aprecia la mayoría de usuarios (57%) indican que los servicios son muy buenos, un 34% que son buenos, por lo que será necesaria la aplicación de estrategias para alcanzar la meta de que el servicio este entre muy bueno y excelente.

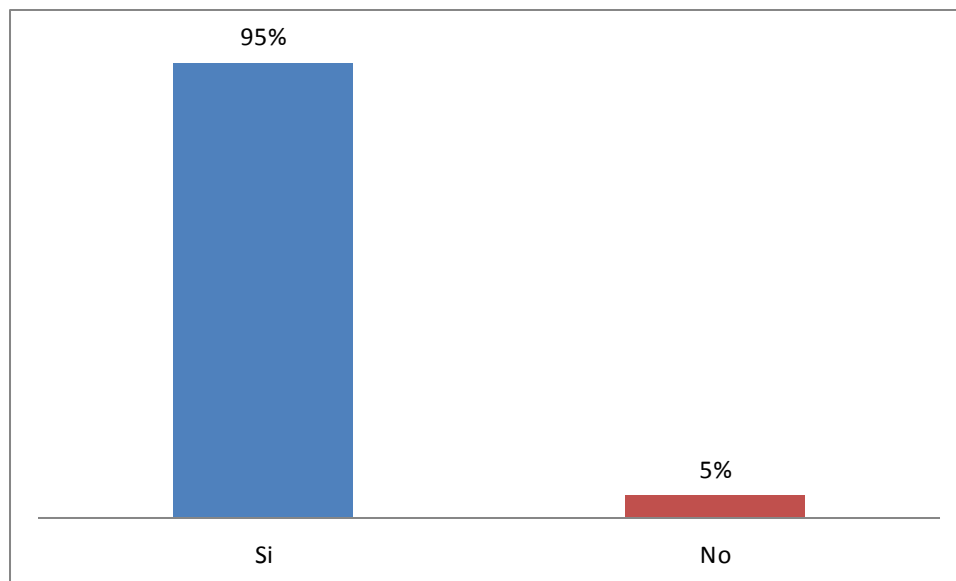
3. ¿El personal del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra es amable?

Tabla 25. Amabilidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	58	95%
No	3	5%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 24. Amabilidad



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: El 95% de los usuarios está de acuerdo que el personal de pediatría es amable, por lo que se debe seguir manteniendo este indicador y si posible mejorarlo.

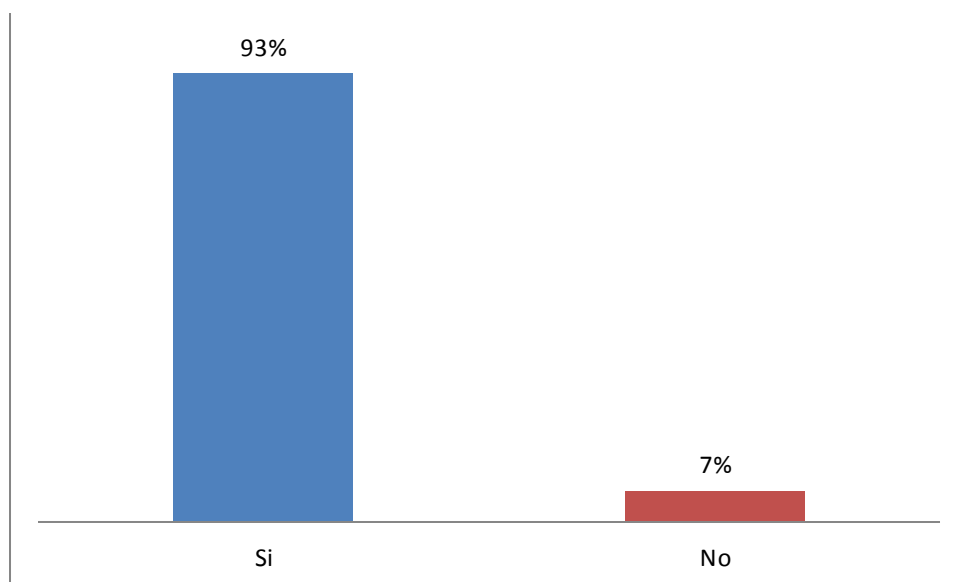
4. ¿Las instalaciones del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, ¿se encontraban limpias?

Tabla 26. Instalaciones limpias

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	57	93%
No	4	7%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 25. Instalaciones limpias



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: Como se aprecia la mayoría de usuarios, el 93% dice que las instalaciones se encontraban limpias, en contraste un 7% dice que no, se debe tratar de que este indicador sea 100% positivo.

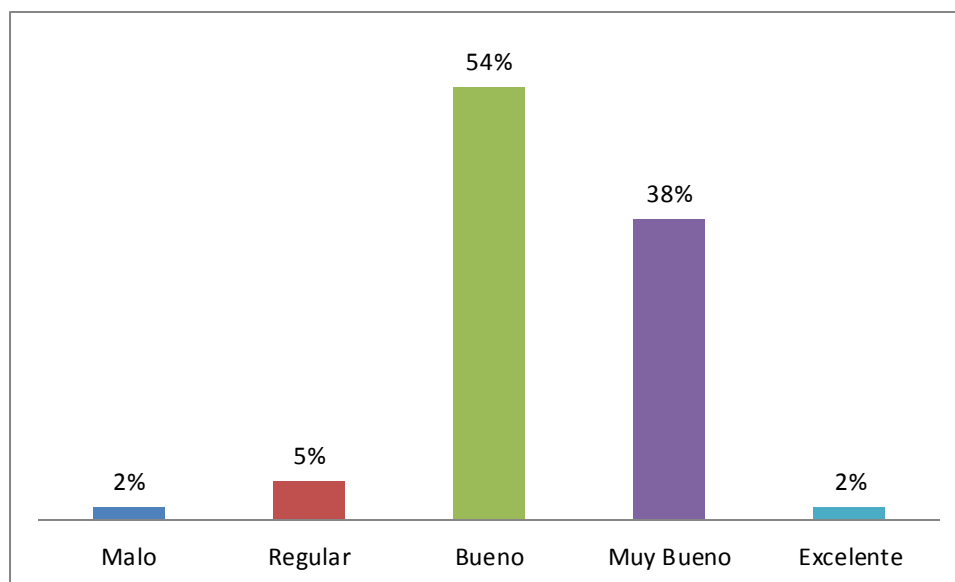
5. ¿Cómo calificaría su experiencia con el personal del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra?

Tabla 27. Experiencia con el personal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	2%
Regular	3	5%
Bueno	33	54%
Muy Bueno	23	38%
Excelente	1	2%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 26. Experiencia con el personal



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: En relación al personal el 54% lo califico como bueno, el 38% como muy bueno, por lo que en términos generales se deberá tratar de mejorar este parámetro.

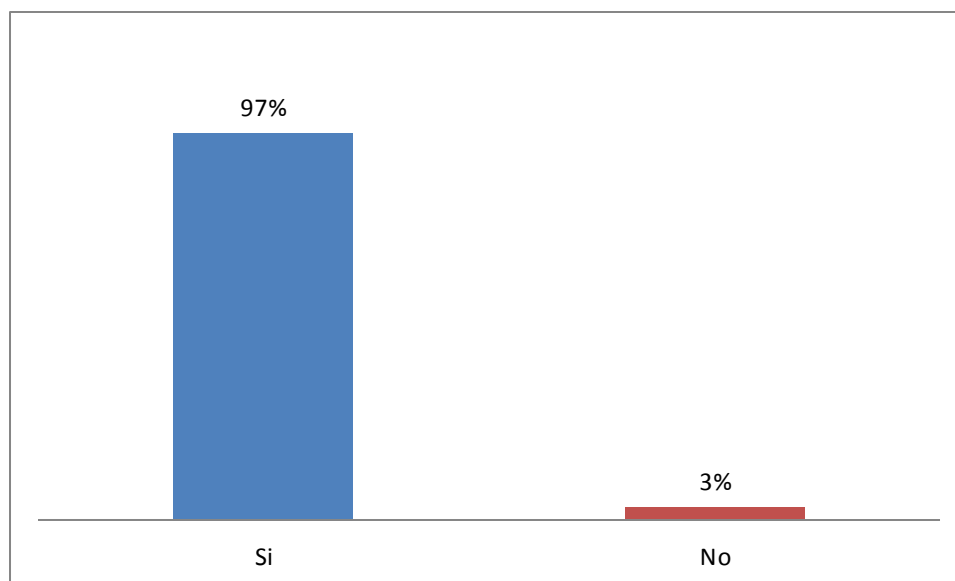
6. ¿El personal resuelve los problemas de manera ágil?

Tabla 28. Resolución de problemas ágilmente

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	59	97%
No	2	3%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 27. Resolución de problemas ágilmente



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: Como se aprecia el 97% de los usuarios piensa que el personal resuelve los problemas de manera ágil, frente a un 3% que no, se recomienda mantener este porcentaje y en lo posible mejorarlo.

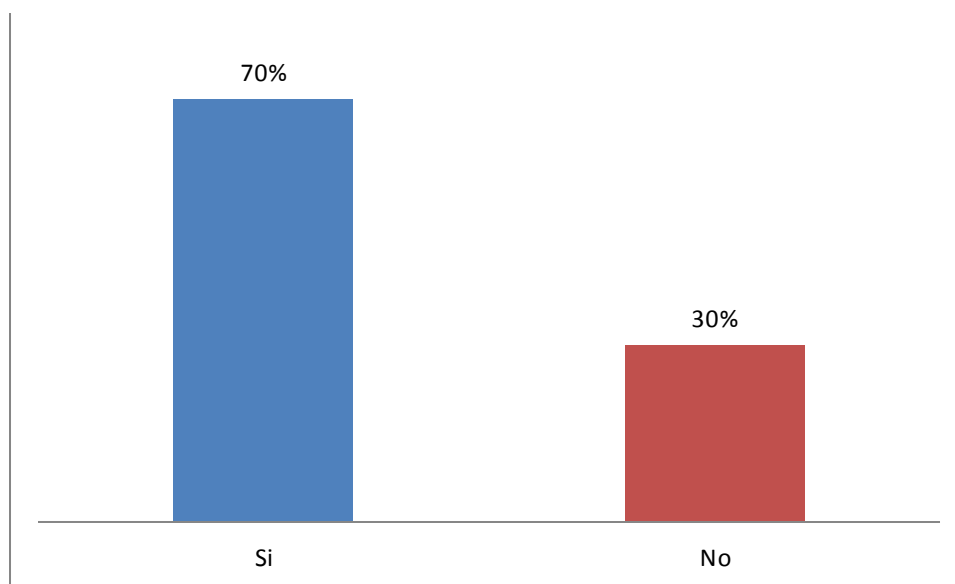
7. ¿Recibió información adecuada por parte del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra?

Tabla 29. Información adecuada

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	70%
No	18	30%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 28. Información adecuada



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: Como se aprecia en cuanto a si recibió información adecuada, el 70% lo confirma frente a un 30% que lo niega, por lo que se debe mejorar los procesos de comunicación con los usuarios.

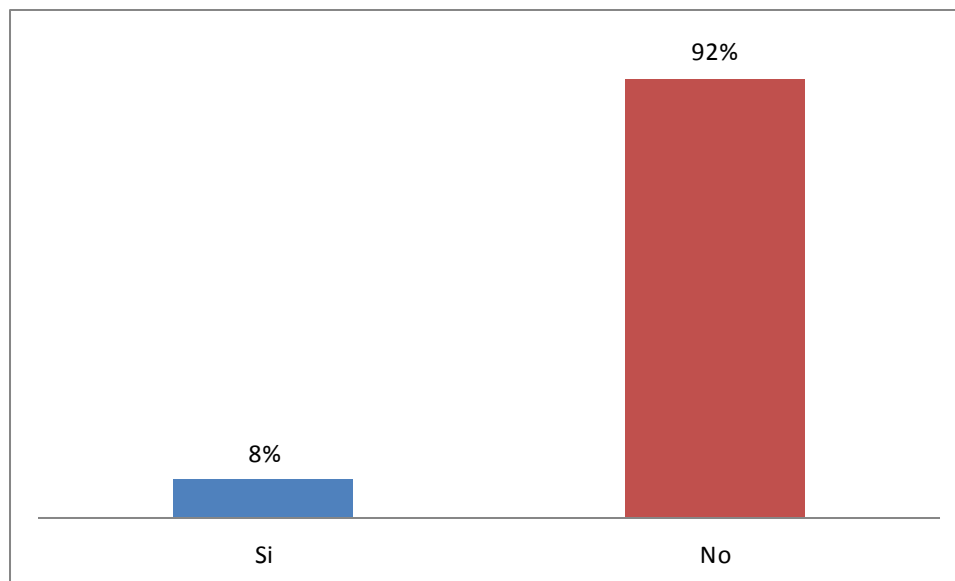
8. ¿El personal del servicio de pediatría cometió errores?

Tabla 30. Errores

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	8%
No	56	92%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 29. Errores



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: En relación a si el personal del servicio de pediatría cometió errores el 92% de encuestados dijo que no, frente a un 8% que si, por lo que se deberán diseñar estrategias para la corregir este parámetro y mejorar la calidad.

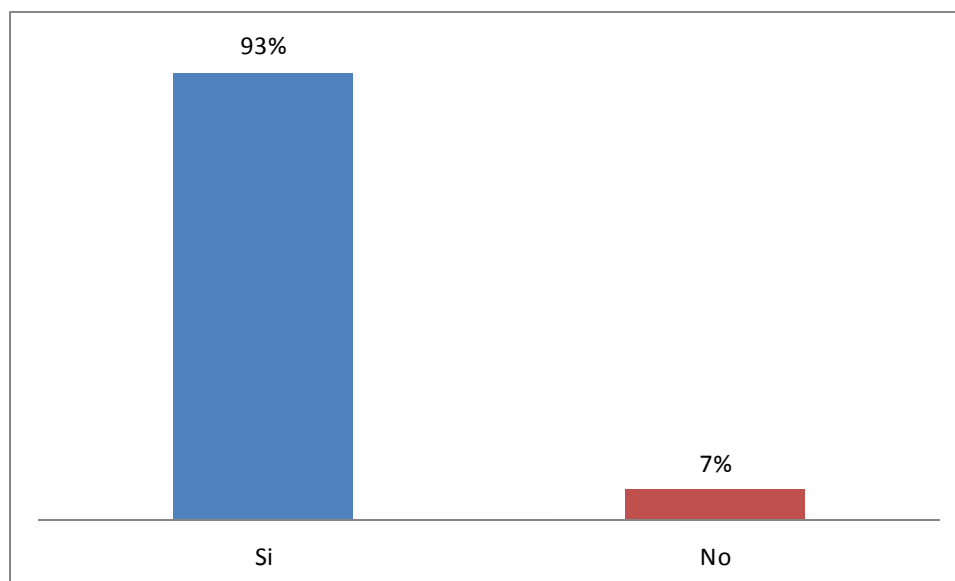
9. ¿El personal del servicio de pediatría transmite confianza?

Tabla 31. Confianza

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	57	93%
No	4	7%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 30. Confianza



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: La mayoría de usuarios menciona que el personal del servicio de pediatría si transmite confianza 93%, frente a un 7% que no, por lo que es necesario aplicar estrategias para mejorar este criterio de calidad.

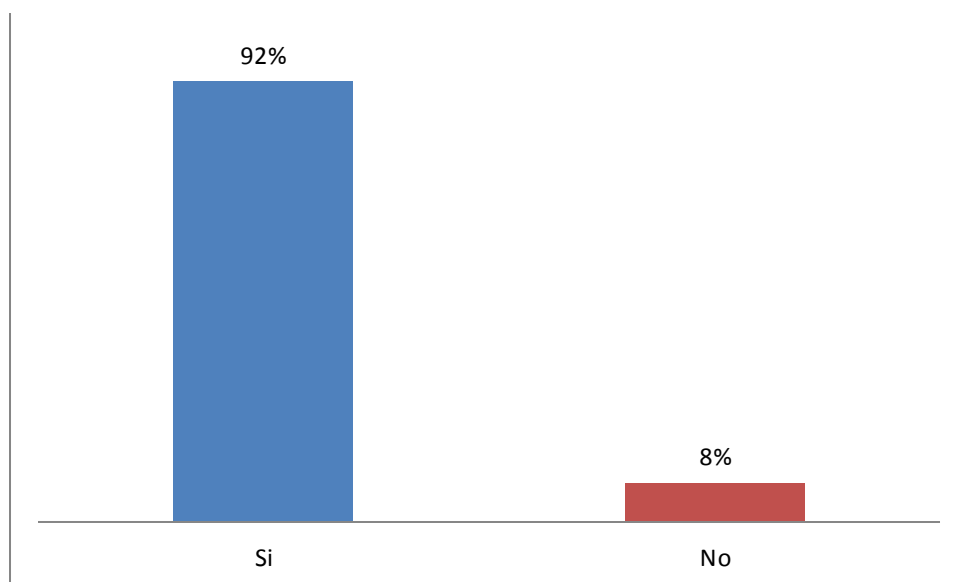
10. ¿Existe preocupación por los intereses de los usuarios?

Tabla 32. Preocupación por los intereses de los usuarios

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	56	92%
No	5	8%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 31. Preocupación por los intereses de los usuarios



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: Como se aprecia el 92% de los usuarios expresa que si existe preocupación por sus intereses, frente a un 8% que no, criterio que es necesario corregir a través de estrategias comunicacionales.

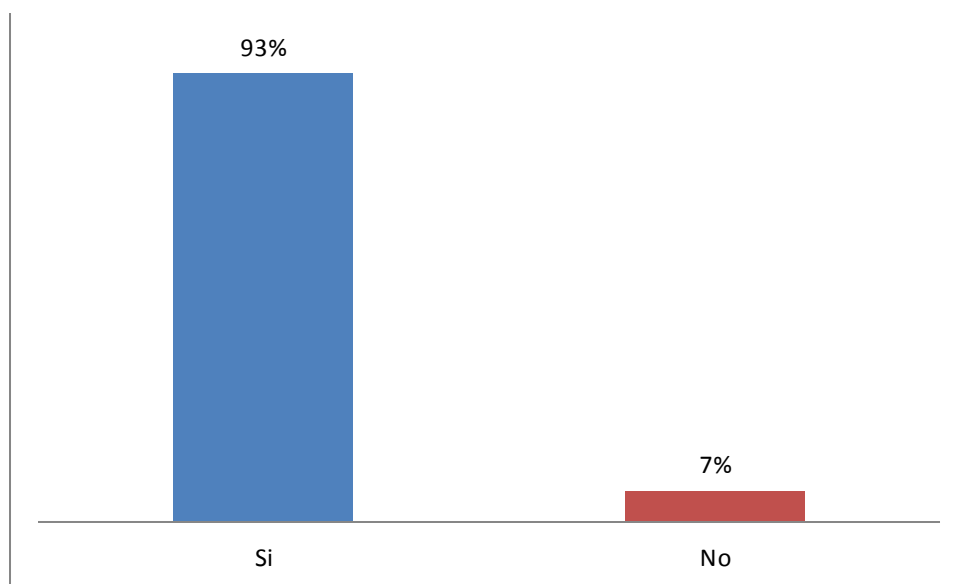
11. ¿Se le realizó monitoreo y seguimiento mientras estuvo en el servicio de pediatría del Hospital?

Tabla 33. Existencia de monitoreo y seguimiento

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	57	93%
No	4	7%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 32. Existencia de monitoreo y seguimiento



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: El 93% de los usuarios menciona que si se le realizó monitoreo y seguimiento mientras estuvo en el servicio de pediatría, frente a un 7% que no, y dependiendo de las circunstancias, pueden estar justificados, pero es necesario que se de seguimiento a todos los usuarios.

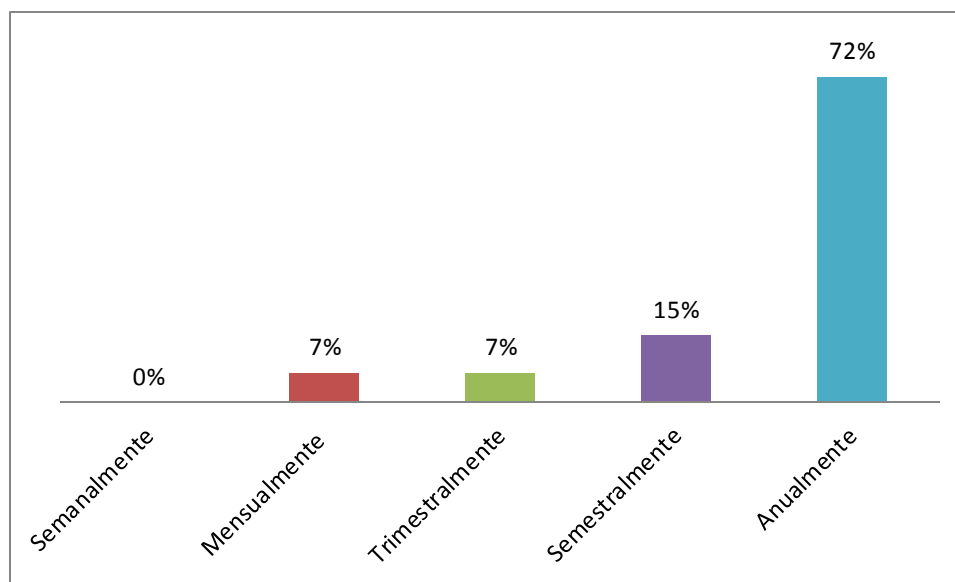
12 ¿Con que frecuencia visita el área de pediatría del hospital?

Tabla 34. Frecuencia de visita

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Semanalmente	0	0%
Mensualmente	4	7%
Trimestralmente	4	7%
Semestralmente	9	15%
Anualmente	44	72%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 33. Frecuencia de visita



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: La mayoría de usuarios visitan el servicio de pediatría una vez al año, seguido por los que lo hacen semestralmente en menor medida.

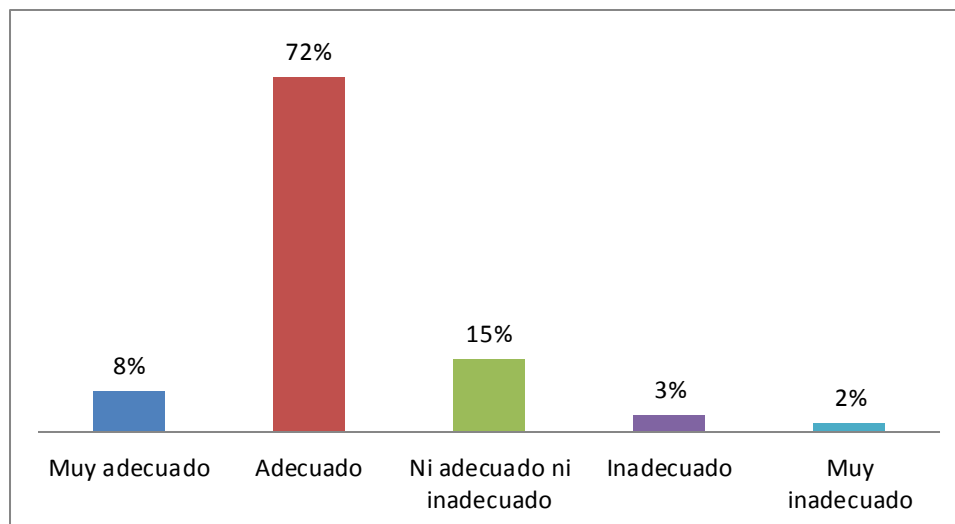
13. ¿Desde que ingresó al servicio de pediatría el tiempo de consulta del médico fue?

Tabla 35. Tiempo de consulta

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuado	5	8%
Adecuado	44	72%
Ni adecuado ni inadecuado	9	15%
Inadecuado	2	3%
Muy inadecuado	1	2%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 34. Tiempo de consulta



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: En relación al tiempo de consulta para el 72% fue adecuado, para un 15% ni adecuado ni inadecuado, para un 8% muy adecuado y le siguen porcentajes menos significativos, los cuales suelen diferir según los requerimientos del profesional en relación a la formación y el caso individual de cada usuario.

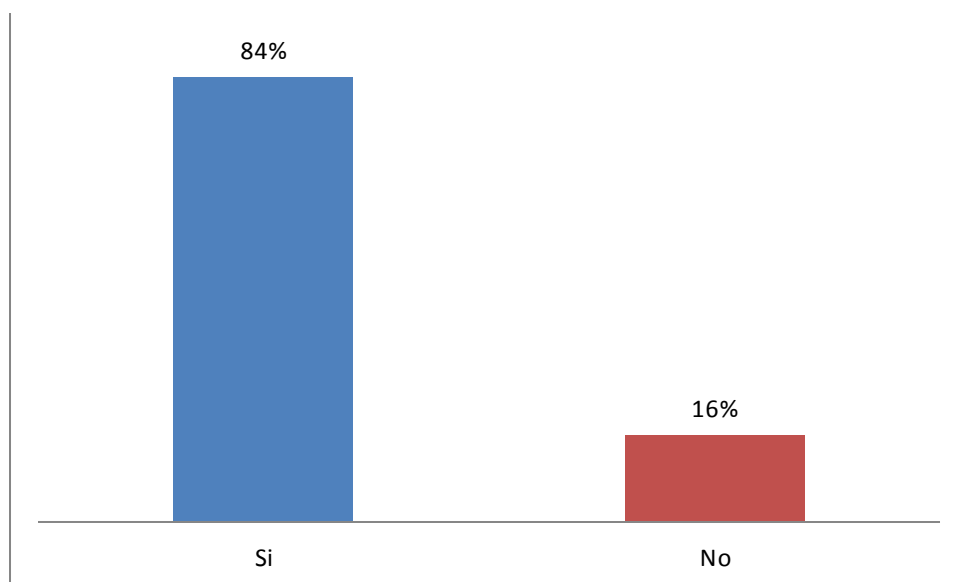
14. ¿Usted recibió información postconsulta?

Tabla 36. Información postconsulta

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	51	84%
No	10	16%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 35. Información postconsulta



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: El 84% de los usuarios recibieron información postconsulta frente a un 16% que no, información que identifica la debilidad en relación a la comunicación del personal hacia el usuario.

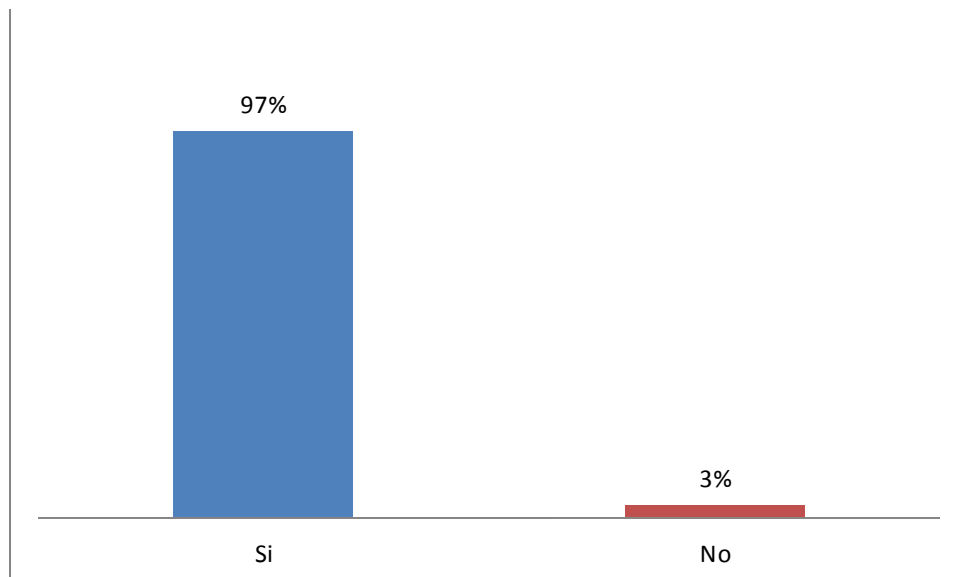
15. ¿Al ingreso al servicio de pediatría le tomaron signos vitales?

Tabla 37. Toma de signos vitales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	59	97%
No	2	3%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 36. Toma de signos vitales



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: Como se aprecia al 97% de los usuarios se les tomó los signos vitales frente a un 3% que no, lo que es una debilidad y descuido por parte del personal, que debe ser corregida.

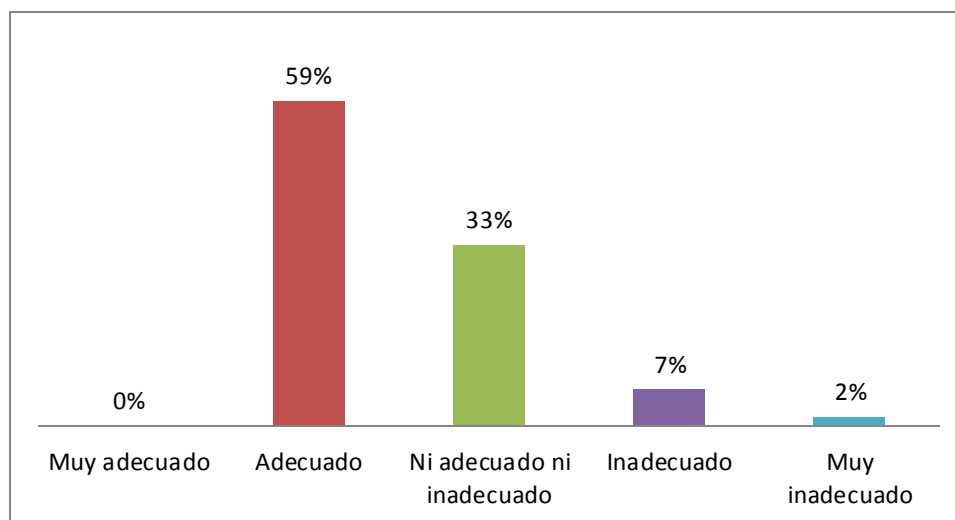
16. ¿Usted considera que el trato de la enfermera fue?

Tabla 38. Trato de la enfermera

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuado	0	0%
Adecuado	36	59%
Ni adecuado ni inadecuado	20	33%
Inadecuado	4	7%
Muy inadecuado	1	2%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 37. Trato de la enfermera



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: Como se aprecia el 59% de los usuarios encuestados considera que el trato de la enfermera fue adecuado y un 33% ni adecuado ni inadecuado principalmente, porcentajes que se deben mejorar con procesos de retroalimentación y estrategias de servicio y atención al usuario.

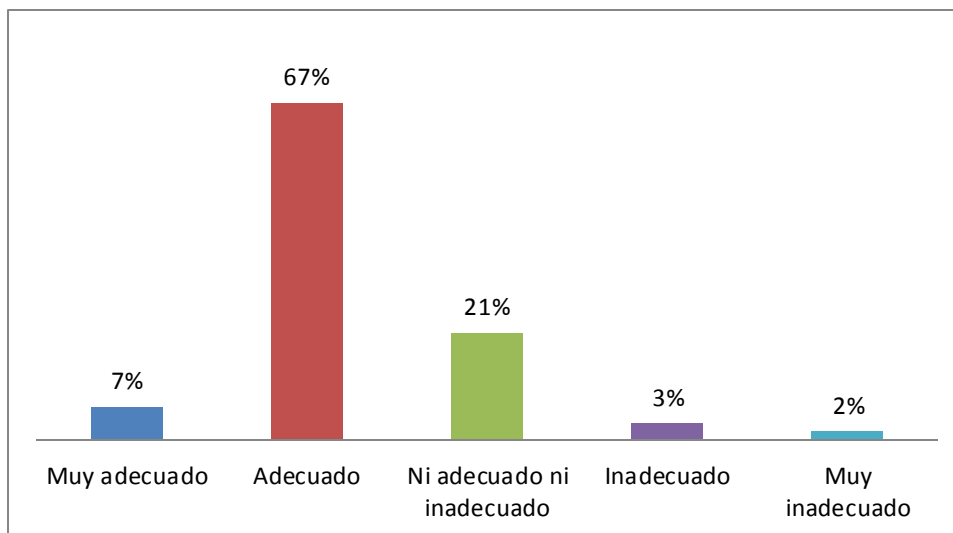
17. ¿Usted considera que el trato del médico fue?

Tabla 39. Trato del medico

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuado	4	7%
Adecuado	41	67%
Ni adecuado ni inadecuado	13	21%
Inadecuado	2	3%
Muy inadecuado	1	2%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 38. Trato del medico



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: Como se aprecia el 67% de los usuarios encuestados considera que el trato medico fue adecuado y un 21% ni adecuado ni inadecuado principalmente, porcentajes que se deben mejorar con procesos de retroalimentación y estrategias de servicio y atención al usuario.

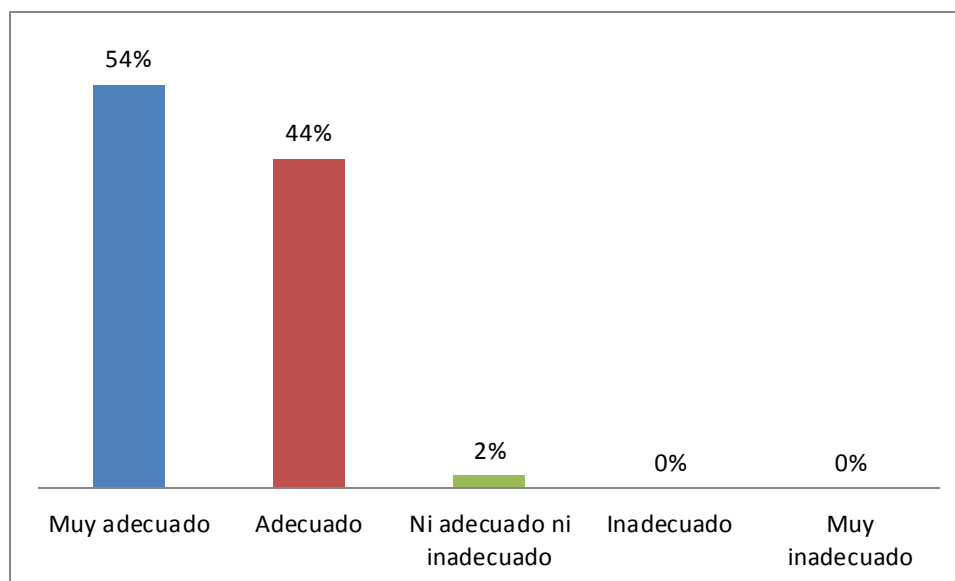
18. ¿Usted considera que la privacidad en la consulta fue?

Tabla 40. Privacidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuado	33	54%
Adecuado	27	44%
Ni adecuado ni inadecuado	1	2%
Inadecuado	0	0%
Muy inadecuado	0	0%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 39. Privacidad



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: En relación a la privacidad en la consulta para el 54% fue muy adecuada, para un 44% adecuada, porcentajes que muestra una fortaleza en el servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra.

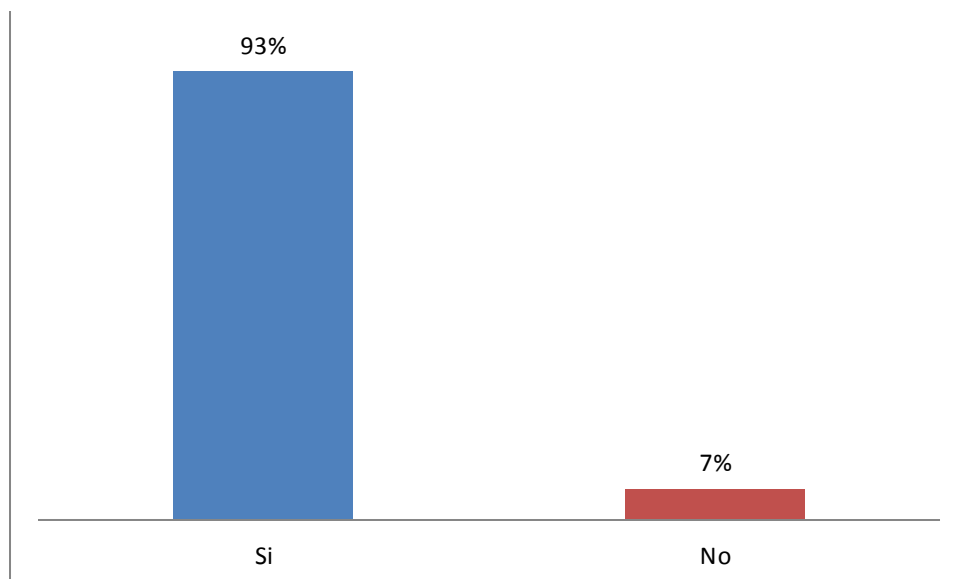
19. ¿Usted recomendaría para atención en el Departamento Médico a otra persona?

Tabla 41. Recomendación del departamento medico

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	57	93%
No	4	7%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 40. Recomendación del departamento medico



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: Como se aprecia la mayoría de usuarios (93%) recomendaría para atención en el Departamento Médico a otra persona, porcentaje adecuado que se convierte en una fortaleza para el Hospital.

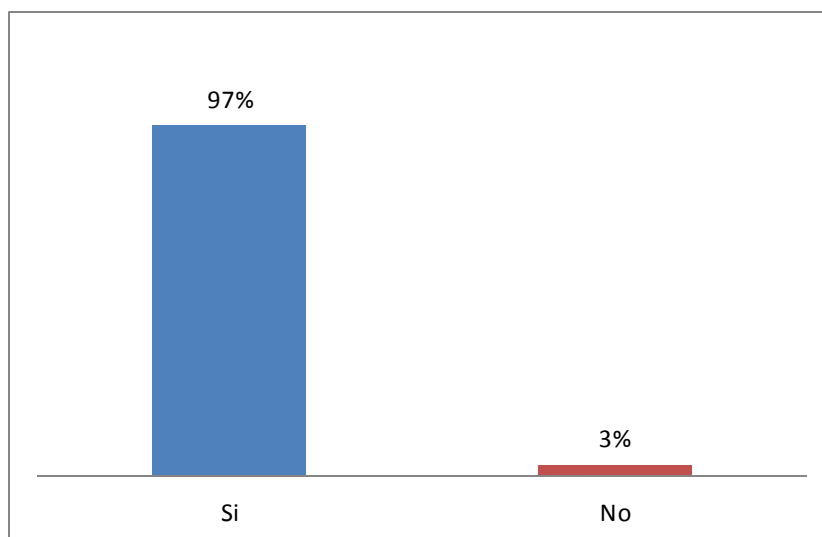
20. ¿Considera usted que su problema fue resuelto?

Tabla 42. Su problema fue resuelto

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	59	97%
No	2	3%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 41. Su problema fue resuelto



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: El 97% de los encuestados considera que su problema fue resuelto, frente a un 3% que no, porcentaje muy beneficioso para el servicio de pediatría, que se debe mantener y tratar de superar.

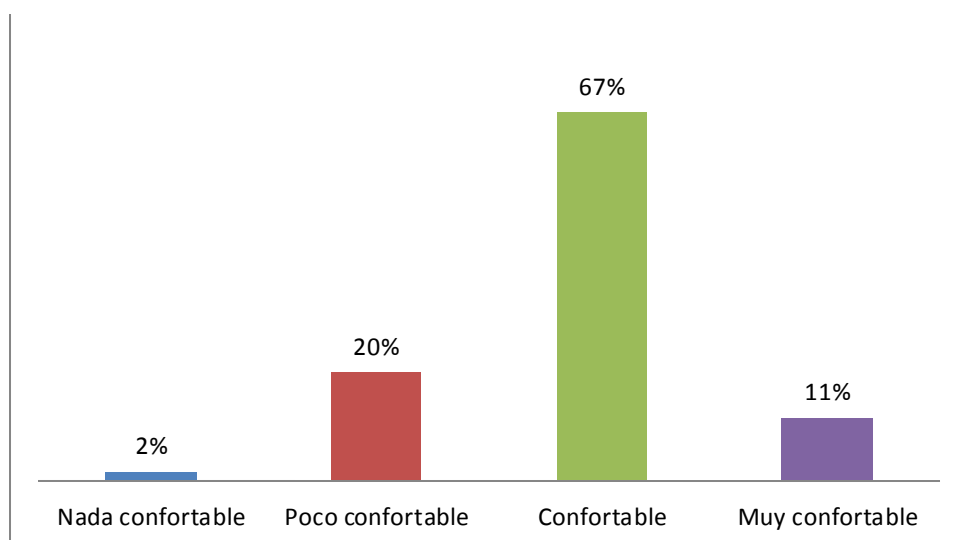
21. ¿La temperatura de la sala de espera, le pareció?

Tabla 43. Temperatura sala de espera

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nada confortable	1	2%
Poco confortable	12	20%
Confortable	41	67%
Muy confortable	7	11%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 42. Temperatura sala de espera



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: La temperatura dentro del servicio de pediatría para la mayoría de usuarios representados por un 67% fue confortable, para un 20% fue poco confortable y para un 11% muy confortable, por lo que se puede apreciar que existe varias opiniones, a causa de que existen días con picos de calor en el cantón, que provocan malestar.

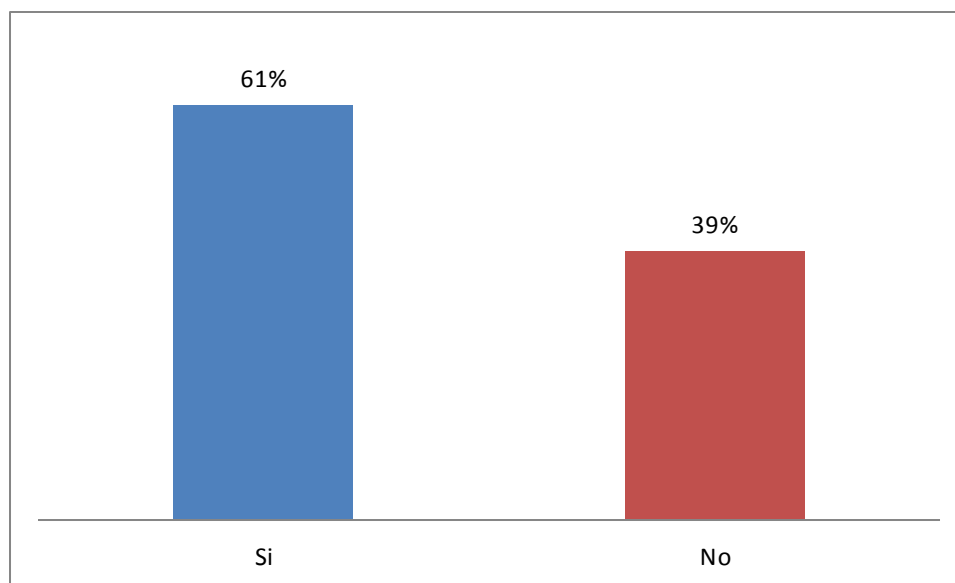
22. ¿Se evitan demoras administrativas innecesarias?

Tabla 44. Se evitan demoras administrativas innecesarias

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	61%
No	24	39%
Total	61	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Gráfico 43. Se evitan demoras administrativas innecesarias



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Alex Fabián Ortiz Udeo

Análisis e interpretación: Como se observa el 61% de los usuarios piensa que se evitan demoras administrativas innecesarias, frente a un 39% que piensa que no, por lo que se deben diseñar estrategias para mejorar este criterio.

6.8. Manual de servicio y atención al usuario basado en el modelo de servicio Disney

MANUAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO BASADO EN EL MODELO DE SERVICIO DISNEY APLICADO AL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ MARÍA VELASCO IBARRA, DE LA CIUDAD DE TENA.



2017

HJMVI	Manual de servicio y atención al usuario basado en el Modelo de Servicio Disney aplicado al servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad de Tena.	01/08
ÍNDICE		
Índice.....		01
Antecedentes Históricos.....		02
Misión.....		03
Visión.....		03
Objetivos del Manual.....		04
Funciones generales, basadas en el Modelo de Servicio Disney.....		05
Funciones centradas para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de calidad: “Capacidad de Respuesta”.....		06
Funciones de la unidad de trabajo social.....		07
Funciones de la unidad de Información.....		08
Deberes del Personal.....		09

HJMVI	Manual de servicio y atención al usuario basado en el Modelo de Servicio Disney aplicado al servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad de Tena.	02/08
<p data-bbox="293 373 1393 411">ANTECEDENTES HISTÓRICOS</p> <p data-bbox="293 485 1399 632">En el año de 1950 se inicia la construcción del hospital en Tena por la Dirección de Asistencia Publica Social de Quito y el nombre se le pone en homenaje al presidente de la Republica de aquella Época José María Velasco Ibarra.</p> <p data-bbox="293 705 1399 1066">El Hospital fue fundado en 1955 por la Asistencia Social y Entregado a la Misión Josefina de Napo, siendo su Administrador el Obispo Maximiliano Spiller, con una dotación de 40 camas, el mismo funcionó en el local situado frente al Parque Central de Tena, por aproximadamente 17 años brindado una buena atención a la población con el primer Medico que fue traído por los misioneros desde la ciudad de Quito el Doctor Fausto Castelo, profesional de gran calidad humana, luego se radico por muchos años con su familia.</p> <p data-bbox="293 1140 1399 1560">En abril de 1972, según el Decreto ejecutivo N 232, se suprime la Asistencia Publica Social, y el hospital “José María Velasco Ibarra” entra en un periodo de transición por el cual la Misión Josefina hace la entrega de la Administración del Hospital al Ministerio de Salud Pública, el mismo que se inicia con una nueva estructura orgánica funcional. En 1973, el Señor Contralor General de la Nación mediante telegrama, nombra a la Sra. Inés Espinosa de Espinosa para que se realice la entrega –recepción de la casa de salud, a la vez asume las funciones de administración del Hospital fecha desde la cual toma a cargo la Dirección Provincial de Salud de Napo.</p> <p data-bbox="293 1633 1399 1780">En la búsqueda de un sistema para mejorar la calidad de atención en hospitales, el Ministerio de Salud Pública del Ecuador contrató a la reconocida ONG canadiense “Accreditation Canadá International”, con el fin de acreditar a los hospitales del país.</p>		

HJMVI	Manual de servicio y atención al usuario basado en el Modelo de Servicio Disney aplicado al servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad de Tena.	02/08
<p data-bbox="293 369 1393 411">MISIÓN DEL HOSPITAL JOSÉ MARÍA VELASCO IBARRA</p> <p data-bbox="293 485 1409 737">Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de la cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia, inclusión y equidad social.</p> <p data-bbox="293 810 1393 852">VISIÓN DEL HOSPITAL JOSÉ MARÍA VELASCO IBARRA</p> <p data-bbox="293 926 1409 1178">Para el año 2017 seremos reconocidos por la ciudadanía como hospital accesible, que presta una atención de calidad para la seguridad del paciente, que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo estándares internacionales y principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología adecuada y los recursos públicos suficientes de forma eficiente y transparente.</p>		

HJMVI	Manual de servicio y atención al usuario basado en el Modelo de Servicio Disney aplicado al servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad de Tena.	03/08
<p data-bbox="293 373 1393 411">OBJETIVOS DEL MANUAL</p> <p data-bbox="293 480 1393 518">OBJETIVO GENERAL</p> <p data-bbox="293 594 1409 737">Garantizar y normar el buen funcionamiento e información al Usuario Interno y Externo del Hospital José María Velasco Ibarra por parte de la Unidad de Atención al Usuario, para brindar un servicio de calidad y calidez.</p> <p data-bbox="293 812 1393 850">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul data-bbox="342 926 1409 1073" style="list-style-type: none"> • Definir las funciones del personal de Atención al Usuario. • Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios específicamente en la dimensión de calidad: “Capacidad de Respuesta” 		

HJMVI	Manual de servicio y atención al usuario basado en el Modelo de Servicio Disney aplicado al servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad de Tena.	04/08
FUNCIONES GENERALES BASADAS EN EL MODELO DE SERVICIO		
DISNEY		
<ul style="list-style-type: none"> • Proveer al paciente, familiares y acompañantes información general sobre el hospital, su organización y servicios. • Facilitar la identificación de los puntos de contacto: puerta de entrada, salas de espera, quirófanos y urgencias. • Facilitar información personalizada sobre ubicación de pacientes ingresados y temas generales de información de citas de pacientes. • Acoge y acompaña al ciudadano cuando sea preciso para facilitar su estancia en el centro. • Facilita la estancia de los pacientes que se encuentran en el servicio de urgencias atendiendo a sus necesidades no asistenciales. Coordinar la relación paciente familiar a través de información puntual a familiares en la Sala de Espera de Urgencias. • Atiende, informa y asesora a los ciudadanos en todos aquellos problemas relativos a la asistencia o derivados de ella, que no puedan ser atendidos de forma ordinaria y/o satisfactoria en otro ámbito de la organización. • Realiza visitas programadas a todos los pacientes hospitalizados para conocer de primera mano si considera que está bien atendido y adelantarse a sus necesidades. • Transmite a los pacientes, familiares y acompañantes sus deberes y derechos, velando por su obligatorio cumplimiento. 		

HJMVI	Manual de servicio y atención al usuario basado en el Modelo de Servicio Disney aplicado al servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad de Tena.	05/08
<p>FUNCIONES CENTRADAS PARA AUMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DIMENSIÓN DE CALIDAD:</p> <p>“CAPACIDAD DE RESPUESTA”</p> <p>Recogida, tramitación y resolución de los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclamaciones, quejas y sugerencias, tratando de resolver el problema en ese momento proponiendo una solución, o trasladando dicha cuestión a la Dirección para obtener una respuesta de mejora de la situación que generó el problema. • Apoyo en las acciones administrativas de los servicios del centro con especiales dificultades para la resolución de los asuntos planteados. Coordinación con otros Centros para envío de documentación de los pacientes. Traslado de información a las unidades o profesionales de otros ámbitos para la resolución de problemas concretos de los ciudadanos y otros asuntos de interés. • Medir los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción y los sondeos de opinión sobre la atención prestada y efectuando el tratamiento estadístico de los resultados, con el fin de evaluar de forma objetiva la calidad e incorporar conjuntamente con la dirección, medidas que mejoren aquellos aspectos menos valorados. 		

HJMVI	Manual de servicio y atención al usuario basado en el Modelo de Servicio Disney aplicado al servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad de Tena.	06/08
<p data-bbox="293 373 1333 407">FUNCIONES DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL</p> <p data-bbox="293 485 1409 680">La Unidad de Trabajo Social (UTS) aporta alternativas y soluciones a las dificultades y problemas sociales que surgen en el transcurso de la enfermedad con el objetivo de evitar los desajustes socio – familiares que se producen como consecuencia de la pérdida de la salud.</p> <p data-bbox="293 758 1084 791">Las principales funciones de la Unidad de Trabajo Social son:</p> <ul data-bbox="293 869 1409 1793" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="293 869 1409 1010">• Colaborar en la consecución de la atención integral de la persona enferma, familia, grupo o comunidad y conseguir una mayor calidad de la asistencia sanitaria recibida. <li data-bbox="293 1094 1101 1127">• Proporcionar atención social directa al enfermo y su familia <li data-bbox="293 1205 829 1239">• Valoración, información y orientación. <li data-bbox="293 1316 1040 1350">• Facilitar canales y circuitos de acceso a la información. <li data-bbox="293 1428 1409 1518">• Identificar y definir problemas o dificultades, factores causales limitadas o favorecedores, siempre en el contexto del paciente y en tiempo real. <li data-bbox="293 1596 1409 1686">• Integración del diagnóstico social en la historia clínica del paciente para completar el tratamiento. <li data-bbox="293 1764 1333 1797">• Garantizar la rehabilitación e integración del individuo en su entorno habitual. 		

HJMVI	Manual de servicio y atención al usuario basado en el Modelo de Servicio Disney aplicado al servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad de Tena.	07/08
<p>FUNCIONES DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir y atender en primera instancia a los pacientes, familiares, visitantes, acompañantes y público en general que frecuenta el hospital. • Informar sobre funciones y servicios sobre su ubicación y modo de acceso a los mismos. • Acompañar y atender a los pacientes y sus familiares dando soporte en situaciones difíciles y complejas. • Asesorar sobre los procedimientos y trámites administrativos que debe seguir el ciudadano que acude al hospital. • Brindan información a los familiares de los pacientes hospitalizados. 		

HJMVI	Manual de servicio y atención al usuario basado en el Modelo de Servicio Disney aplicado al servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la Ciudad de Tena.	08/08
<p>DEBERES DEL PERSONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetar y cumplir las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. • Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades. • Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida. • Conservar los documentos útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley. • Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad. • Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración. • Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. • Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones. 		

6.9. Indicadores

Nombre del indicador: Satisfacción

Unidad de medida: Porcentaje

$$Satisfacción = \frac{\text{Número de usuarios con respuestas afirmativas}}{\text{Total de usuarios encuestados}} \times 100$$

$$Satisfacción = \frac{58}{61} \times 100$$

$$Satisfacción = 95\%$$

Interpretación: El nivel de satisfacción de los usuarios es del 95%, por lo que se puede apreciar existe un alto nivel de usuarios que están satisfechos con el servicio recibido.

Nombre del indicador: Calidad de servicios

Unidad de medida: Porcentaje

$$Calidad de los servicios = \frac{\text{Número de usuarios con respuestas afirmativas}}{\text{Total de usuarios encuestados}} \times 100$$

$$Calidad de los servicios = \frac{58}{61} \times 100$$

$$Calidad de los servicios = 95\%$$

Interpretación: La calidad de los servicios según los usuarios es del 95%, por lo que se puede apreciar existe un alto nivel de usuarios que están satisfechos con la calidad.

Nombre del indicador: Amabilidad del personal

Unidad de medida: Porcentaje

$$\textit{Amabilidad del personal} = \frac{\textit{Número de usuarios que consideran amable al personal}}{\textit{Total de usuarios encuestados}} \times 100$$

$$\textit{Amabilidad del personal} = \frac{58}{61} \times 100$$

$$\textit{Amabilidad del personal} = 95\%$$

Interpretación: Apenas 3 usuarios de los 61 encuestados piensan que el personal no fue amable, lo que en contraste muestra un 95% de usuarios que identifican al persona como amable.

Nombre del indicador: Percepción de limpieza de las instalaciones

Unidad de medida: Porcentaje

$$\textit{Percepción de limpieza} = \frac{\textit{Número de usuarios que consideran limpias las instalaciones}}{\textit{Total de usuarios encuestados}} \times 100$$

$$\textit{Percepción de limpieza} = \frac{57}{61} \times 100$$

$$\textit{Percepción de limpieza} = 93\%$$

Interpretación: El 93% de los usuarios consideran limpias las instalaciones del servicio de pediatría, indicador que se deberá mejorar hasta llegar al 100%, considerado una institución de salud.

Nombre del indicador: Experiencia con el personal

Unidad de medida: Porcentaje

$$\textit{Experiencia con el personal} = \frac{\textit{Experiencias buenas}}{\textit{Total de experiencias}} \times 100$$

$$\textit{Experiencia con el personal} = \frac{57}{61} \times 100$$

$$\textit{Experiencia con el personal} = 93\%$$

Interpretación: El 93% de las experiencias con el personal han sido buenas, frente a un 3% que han sido malas, se debe tratar de mejorar este porcentaje hasta llegar a la excelencia.

Nombre del indicador: Ágil resolución de problemas

Unidad de medida: Porcentaje

$$\textit{Ágil resolución de problemas} = \frac{\textit{Respuestas positivas de los encuestados}}{\textit{Total de encuestados}} \times 100$$

$$\textit{Ágil resolución de problemas} = \frac{59}{61} \times 100$$

$$\textit{Ágil resolución de problemas} = 97\%$$

Interpretación: El 97% de los usuarios menciona que existe una ágil resolución de problemas, porcentaje significativo y que muestra una fortaleza para el servicio de pediatría.

Nombre del indicador: Expectativas

Unidad de medida: Porcentaje

$$Expectativas = \frac{\text{Número de usuarios con el problema resuelto}}{\text{Total de usuarios encuestados}} \times 100$$

$$Expectativas = \frac{59}{61} \times 100$$

$$Expectativas = 97\%$$

Interpretación: El 97% de los usuarios ha cubierto su expectativa de encontrar una resolución a su problema, convirtiéndose en una fortaleza para el servicio de pediatría.

Bibliografía

- Universidad Tecnológica de la Selva. (2015). *Universidad Tecnológica de la Selva*.
Obtenido de <http://www.utselva.edu.mx/docentes/doc/InformeFinal/2daFase/Manuales/ManualdeCalidadyCalidezEnlaAtencionClientes.pdf>
- Abadi, M. (2004). *La calidad de servicio*.
- Aiteco Consultores. (2016). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. Granada: AITECO CONSULTORES, SL. Obtenido de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S. A.
- Casalino-Carpio, G. (2008). *Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual*. Lima: Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna.
- Codejobs. (17 de Septiembre de 2012). *Codejobs*. Obtenido de <https://www.codejobs.biz/es/blog/2012/09/17/marketing-de-servicios-que-es-la-lealtad-de-los-clientes>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008).
- Corporación Financiera Internacional. (2016). *smetoolkit.org*. Obtenido de <http://mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/3586/El-cliente-es-el-rey>
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Dessler, G. (2011). *Administración de personal*. México: Pearson .

- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning.
- Figueroa, A. (2013). *Propuesta de un sistema de evaluación de la calidad del servicio en el área de salud mediante el modelo servqual dirigido al Hospital José Garcés Rodríguez del Cantón salinas de la Provincia de Santa Elena*. La libertad: Universidad Estatal Península De Santa Elena.
- Gryna, F., Chua, R., DeFeo, J., & Pantoja, J. (2007). *Análisis y planeación de la calidad. Método Juran*. México: Mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v. .
- Guamán, M., & Sumba, M. (2013). *Propuesta de estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios al usuario externo en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso Cuenca– Ecuador*. Cuenca: Universidad Politecnica Salesiana.
- Ibarra, L., & Espinoza, B. (2014). *Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad*. Hermosillo: Revista Iberoamericana de Ciencias.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Colombia: Editorial Normal.
- Koontz, H., & Wehrich, H. (2007). *Elementos de administración*. Mexico: McGraw Hill.
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2011). *Marketing*. México DF: Cengage Learning Editores.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ley Orgánica de Salud. (2006). *Ley Orgánica de Salud*. Quito: Registro Oficial Suplemento 423 de 22-dic.-2006.
- Ministerio de Salud de Perú. (2006). *Norma Técnica Sistema de Distribución de Medicamentos por Dosis Unitaria para los Establecimientos de Salud del Sector Salud*. Lima: Ministerio de Salud de Perú.

- Ministerio de Salud Pública. (2009). *Reglamento control y funcionamiento establecimientos farmaceuticos*. Quito: Ministerio de Salud Pública.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2012). *Norma para la aplicación del sistema de dispensación/distribución de medicamentos por dosis unitaria en los hospitales del Sistema Nacional de Salud*. Quito: Ministerio de Salud Pública del Ecuador.
- Muguira, A. (2017). *www.questionpro.com*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/lealtad-del-cliente-y-satisfaccion-del-cliente-dos-conceptos-diferentes/>
- Mullins, J. W., Walker, O. C., Boyd, H., & Larreche, J.-C. (2005). *Administración de Marketing*. México: Mc Graw Hill.
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2013).
- Rodríguez, J. (2011). *Administración moderna del personal*. México: Thompson.
- Summers, D. (2011). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.
- Unidad de Gestión de la Calidad - Satisfacción del Usuario Externo. (2013). *Estudio de satisfacción del usuario externo Servqual 2013*. Lima: Ministerio de Salud del Perú.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario: Expectativas

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra

Instrucciones: Lea la pregunta y conteste con una calificación del 1 a 5 considerado que: 5 Muy bueno, 4 Bueno, 3 Normal, 2 Malo, 1 Muy malo.

Expectativa: Se refiere a lo que usted espera del servicio.

Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)				
		1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	El servicio de pediatría del hospital tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas del servicio de pediatría del hospital son visualmente atractivas					
3	Los servidores que le atendieron tienen apariencia pulcra.					
4	Los elementos materiales (folletos, carpetas, instrucciones) son visualmente atractivos.					
Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)				
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
5	Cuando el servicio de pediatría del hospital promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					

6	Cuando un usuario tiene un problema, el servicio de pediatría del hospital muestra un sincero interés en solucionarlo					
7	Los servidores que le atendieron realizan bien el servicio a la primera vez					
8	Los servidores que le atendieron concluyen el servicio en el tiempo prometido					
9	Los servidores no cometen errores					
Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)				
		1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	Los servidores son comunicativos					
11	Los servidores son rápidos					
12	Los servidores están dispuestos a ayudar					
13	Los servidores responden a sus expectativas					
Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)				
		1	2	3	4	5
SEGURIDAD						
14	Los servidores transmiten confianza					
15	Se siente seguro con la persona que le atiende					
16	Los servidores son amables					
17	Los servidores tienen conocimientos suficientes para responder a sus necesidades					
Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)				
		1	2	3	4	5
EMPATÍA						
18	El servicio de pediatría del hospital presta atención individualizada al usuario					
19	El servicio de pediatría del hospital ofrece horarios convenientes					
20	Existe atención personalizada por parte de todos los colaboradores					
21	Existe preocupación por los intereses de los usuarios					
22	Existe comprensión por las necesidades de los usuarios					

Gracias por su colaboración

Anexo 2. Cuestionario: Percepción

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra

Instrucciones: Lea la pregunta y conteste con una calificación del 1 a 5 considerado que: 5 Muy bueno, 4 Bueno, 3 Normal, 2 Malo, 1 Muy malo.

Percepción: Se refiere a como se sintió realmente al ser atendido.

Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)				
		1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	El servicio de pediatría del hospital tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas del servicio de pediatría del hospital son visualmente atractivas					
3	Los servidores que le atendieron tienen apariencia pulcra.					
4	Los elementos materiales (folletos, carpetas, instrucciones) son visualmente atractivos.					
Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)				
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
5	Cuando el servicio de pediatría del hospital promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
6	Cuando un usuario tiene un problema, el servicio de pediatría del hospital muestra un sincero interés en solucionarlo					

7	Los servidores que le atendieron realizan bien el servicio a la primera vez					
8	Los servidores que le atendieron concluyen el servicio en el tiempo prometido					
9	Los servidores no cometen errores					
Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)				
		1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	Los servidores son comunicativos					
11	Los servidores son rápidos					
12	Los servidores están dispuestos a ayudar					
13	Los servidores responden a sus expectativas					
Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)				
		1	2	3	4	5
SEGURIDAD						
14	Los servidores transmiten confianza					
15	Se siente seguro con la persona que le atiende					
16	Los servidores son amables					
17	Los servidores tienen conocimientos suficientes para responder a sus necesidades					
Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)				
		1	2	3	4	5
EMPATÍA						
18	El servicio de pediatría del hospital presta atención individualizada al usuario					
19	El servicio de pediatría del hospital ofrece horarios convenientes					
20	Existe atención personalizada por parte de todos los colaboradores					
21	Existe preocupación por los intereses de los usuarios					
22	Existe comprensión por las necesidades de los usuarios					

Gracias por su colaboración

Anexo 3. Cuestionario de encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción y necesidades de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra.

1. Luego de haber recibido los servicios de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, ¿Cómo se encuentra?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Normal
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

2. ¿Cómo calificaría usted los servicios de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy Bueno
- Excelente

3. ¿El personal del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra es amable?
- Si
 - No
4. ¿Las instalaciones del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, ¿se encontraban limpias?
- Si
 - No
5. ¿Cómo calificaría al personal del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra?
- Malo
 - Regular
 - Bueno
 - Muy Bueno
 - Excelente
6. ¿El personal resuelve los problemas de manera ágil?
- Si
 - No
7. ¿Recibió información adecuada por parte del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra?
- Si
 - No
8. ¿El personal del servicio de pediatría cometió errores?
- Si
 - No

9. ¿El personal del servicio de pediatría transmite confianza?
- Si
 - No
10. ¿Existe preocupación por los intereses de los usuarios?
- Si
 - No
11. ¿Se le realizó monitoreo y seguimiento mientras estuvo en el de pediatría del Hospital?
- Si
 - No
12. ¿Con que frecuencia visita el área de pediatría del hospital?
- A diario
 - Semanalmente
 - Trimestralmente
 - Semestralmente
 - Anualmente
13. ¿Desde que ingresó al servicio de pediatría el tiempo de consulta del médico fue?
- Muy adecuado
 - Adecuado
 - Ni adecuado ni inadecuado
 - Inadecuado
 - Muy inadecuado
14. ¿Usted recibió información en postconsulta?
- Si
 - No

15. ¿Al ingreso al servicio de pediatría le tomaron signos vitales?

- Si
- No

16. ¿Usted considera que el trato de la enfermera fue?

- Muy adecuado
- Adecuado
- Ni adecuado ni inadecuado
- Inadecuado
- Muy inadecuado

17. ¿Usted considera que el trato del médico fue?

- Muy adecuado
- Adecuado
- Ni adecuado ni inadecuado
- Inadecuado
- Muy inadecuado

18. ¿Usted considera que la privacidad en la consulta fue?

- Muy adecuado
- Adecuado
- Ni adecuado ni inadecuado
- Inadecuado
- Muy inadecuado

19. ¿Usted recomendaría para atención en el Departamento Médico a otra persona?

- Si
- No

20. ¿Considera usted que su problema fue resuelto?

- Muy adecuado
- Adecuado
- Ni adecuado ni inadecuado
- Inadecuado
- Muy inadecuado

21. ¿La temperatura de la sala de espera, le pareció?

- Nada confortable
- Poco confortable
- Confortable
- Muy confortable

22. ¿Se evitan demoras administrativas innecesarias?

- Si
- No

Gracias por su colaboración