



Maestría en

GERENCIA EN SALUD

Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Gerencia en Salud

AUTOR: Andrea Fernanda Tayupanta Cano

TUTOR: Dra. Myriam Ramírez Mieles

“Evaluación de la calidad de atención médica en relación a la satisfacción de los usuarios, en el centro médico Medilink de la ciudad de Quito, enero – mayo 2022”

Índice

Índice.....	4
Índice de anexos	6
Resumen.....	1
Abstract.....	2
1. Introducción.....	3
2. Justificación.....	5
3. Objetivos.....	7
<i>a) Objetivo General</i>	7
<i>a) Objetivos Específicos</i>	7
4. Marco teórico y conceptual.....	8
<i>4.1 Calidad</i>	8
<i>4.2 Calidad en salud</i>	10
<i>4.3 Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios</i>	12
<i>4.4 Índice de promotores netos (IPN)</i>	17
<i>4.5 Sistema de salud</i>	19
<i>4.6 Medicina prepagada</i>	22
<i>Marco conceptual</i>	25

5. Metodología y diseño de la investigación.....	26
<i>a) Tipo de estudio</i>	<i>26</i>
<i>b) Área de estudio</i>	<i>27</i>
<i>c) Universo y muestra.....</i>	<i>27</i>
<i>d) Criterios de inclusión</i>	<i>28</i>
<i>e) Criterios de exclusión.....</i>	<i>28</i>
<i>f) Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	<i>28</i>
<i>g) Plan de tabulación y análisis</i>	<i>29</i>
<i>h) Procedimientos.....</i>	<i>29</i>
Operacionalización de variables.....	31
6. Resultados.....	32
<i>Resultados de la Encuesta.....</i>	<i>33</i>
7. Análisis e interpretación de resultados.....	38
8. Conclusiones.....	41
9. Recomendaciones.....	43
Bibliografía	46

Índice de anexos

Anexo 1	51
---------------	----

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo, evaluar la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención médica recibida en el centro médico Medilink, de la ciudad de Quito. La calidad ha ido progresando con el paso del tiempo, su centro de atención son los usuarios, se necesita conocer que es lo que piensan y como perciben el servicio recibido, así, mediante una evaluación se puede medir el nivel de satisfacción y los puntos a mejorar.

En este estudio de tipo descriptivo, transversal, se aplicó una encuesta modificada del modelo SERVQUAL; 200 usuarios que han recibido atención en Medilink Quito, fueron los participantes, enfocando las preguntas en la calidad del servicio que serán reflejadas en la calificación de la satisfacción, la misma que aportó con resultados muy buenos, pero con propuestas de mejora; destacan comentarios de excelente atención amabilidad, disposición de ayuda y proactividad del personal. Se concluyó que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con el servicio, y en base a la encuesta aplicada, han sugerido cambios que representarán una mayor sensación de complacencia, como es la ampliación de las diferentes áreas de atención, mejorar la información impartida telefónicamente y mayor rapidez de atención.

Abstract

The objective of this research is to evaluate the satisfaction of users in relation to the quality of medical care received at the Medilink medical center, in the city of Quito. The quality has been progressing with the passage of time, the users are the center of attention, it is necessary to know what they think and how they perceive the received service, and thus, through an evaluation you can measure the level of satisfaction and the points to improve.

In this descriptive, cross-sectional study, a modified survey of the SERVQUAL model was applied; 200 users who have received attention in Medilink Quito, were the participants, focusing the questions on the quality of the service that will be reflected in the satisfaction rating, the same that contributed with very good results, but with proposals for improvement; highlight comments of excellent attention kindness, willingness to help and proactivity of the staff. It was concluded that the majority of users are satisfied with the service, and based on the survey applied, they have suggested changes that will represent a greater sense of complacency, such as the expansion of the different areas of attention, improve the information given by telephone and faster attention.

1. Introducción

La investigación está enfocada en la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención médica. La calidad juega un papel fundamental en la salud de las personas, ya que, es la que determina el servicio brindado a los usuarios que demandan una atención óptima, desean ser escuchados y tomados en cuenta dentro de una organización.

“Se entiende como calidad al conjunto de características estandarizadas que buscan cumplir las necesidades del cliente, satisfaciendo sus expectativas o superándolas, englobando la excelencia a toda una estructura empresarial, quienes deben encargarse de mantener el cumplimiento de varios procesos que permitan llegar a esta definición” (1).

La calidad ha ido evolucionando constantemente hasta convertirse en un tema esencial dentro de la creación de productos o prestación de servicios, se enmarca en la satisfacción de los usuarios que buscan innovación y excelencia de forma accesible con precios cómodos. Los productos o servicio deben cumplir con varias características para considerarse de calidad, sin embargo, son los usuarios quienes califican si esto se cumple dentro lo esperado, es probable que muchas empresas creen que prestan atención o servicios de calidad, pero si no efectúan las exigencias de los usuarios, deben buscar el cambio para que lo ofertado sea lo que percibe el cliente y lo valore (1).

Frente a las diferentes necesidades en salud a lo largo de los años, han surgido varias propuestas encaminadas a opciones de atención que cumplan las expectativas de los usuarios, sobre todo, aquellos que buscan mejores hábitos para la calidad de vida; esto conlleva a crear iniciativas de salud interdisciplinarias, un nuevo proceso de atención, hace que los prestadores médicos se enfrenten a usuarios cada vez más exigentes en términos de, eficacia, eficiencia seguridad y accesibilidad.

Dentro de la investigación se realizó la descripción teórica conceptual de calidad, el servicio y satisfacción. Por medio de la encuesta ajustada del modelo SERVQUAL aplicada a pacientes que han recibido valoración en el centro médico Medilink, en la ciudad de Quito, se obtuvo información de ítems que están enfocados en conocer la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido, según su percepción de calidad en este prestador, quienes además expusieron sus sugerencias de mejora dentro de la atención.

Como mencionan los resultados del estudio de Merchán Chunchu (2) , es importante contar con un espacio físico adecuado en relación al orden, ventilación y limpieza, esto es sinónimo de pulcritud y preocupación hacia la apreciación de los usuarios. Además la puntualidad en las atenciones permite afianzar la satisfacción demostrando que se brindan parámetros de calidad y organización, tal como lo indican Castro, Romero y Paredes (3). Estas características dan como resultado que los usuarios que tienen una percepción positiva, puedan recomendar el servicio a amigos y familiares, y al realizar una encuesta de satisfacción se obtengan resultados reales del tipo de atención que se está brindando y cuáles son los temas de mejora, tal como lo aplicaron Vera Bustos, Pabón Córdoba y Palacios Díaz (4) (5).

2. Justificación

El sistema de salud en Ecuador se encuentra compuesto por dos sectores: el público y el privado, este último son todas aquellas instituciones de salud con fines de lucro, mismas que son usadas por clientes en su mayoría de estrato medio alto. El sistema de atenciones de medicina privada buscar suplir las necesidades no cubiertas por los seguros médicos obligatorios del país o de las atenciones del estado, que desde hace mucho, se encuentran desprotegidas por falta de organización o presupuesto, haciendo que una solicitud de valoración médica tarde semanas, incluso meses.

Con la pandemia de la COVID 19 se puso al descubierto las falencias del sistema de salud del Ecuador, las personas, requieren contar con un sistema de atención pronta, sin tiempos de espera que les permita seguir un tratamiento adecuado en caso enfermedad. Además, los clientes se vuelven más exigentes en sus atenciones y buscan servicios médicos óptimos, eficientes, eficaces, seguros y sobre todo disponibles en todo momento y ajustables a sus horarios disponibles.

El estado de emergencia del presupuesto para salud, promueve el gasto de bolsillo en salud, y ante la mala experiencia de atención pública, los usuarios exigen parámetros cada vez más altos que cumplan con sus expectativas de atención. Además, al ser parte de la población con gran probabilidad de padecer enfermedades crónicas o degenerativas, promueve que los pacientes busquen varias maneras de tener una atención oportuna, que les permita ser valorados de forma inmediata y en la especialidad de su necesidad, sin tener que esperar largos lapsos de tiempo hasta su próxima valoración o tener que iniciar en especialidades básicas para tener la respectiva derivación.

El tener un servicio complementario de asistencia médica, requiere una evaluación continua de la calidad de atención, es el caso del centro ambulatorio Medilink, basa sus valores

empresariales en la integralidad de atención a un paciente, aquí se realizó la aplicación de encuestas para conocer la satisfacción de los usuarios con el servicio brindado y cómo impacta la experiencia recibida en la calificación hacia el prestador médico, esto permite mejorar la experiencia del cliente, creando un sistema de mejora continua y retroalimentación que tome en cuenta las recomendaciones de los usuarios.

3. Objetivos

a) **Objetivo General**

- Evaluar la satisfacción de los usuarios, en relación a la calidad de atención médica del centro médico Medilink en la ciudad de Quito, enero – mayo 2022.

a) **Objetivos Específicos**

- Determinar la calidad de atención médica en relación a la satisfacción de los usuarios del centro médico Medilink en la ciudad de Quito.
- Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del centro médico Medilink en la ciudad de Quito.
- Identificar los factores que determinan la satisfacción de los usuarios que reciben atención médica en el centro médico Medilink en la ciudad de Quito.

4. Marco teórico y conceptual

4.1 Calidad

La calidad tiene varias definiciones, pero principalmente son aquellos rasgos y características de un producto o servicio cuya finalidad es satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, se basa en las experiencias previas que permiten recabar información de la forma de pensar y sentir de los clientes, esta información se plasma en una calificación que determinará la fidelidad futura de los usuarios hacia la empresa prestadora de servicios. (6)

Desde tiempos inmemorables la calidad ha sido parte del ser humano, permitiéndole destacar y ser más competitivo en su entorno, es así que, al pasar de los años se ha vuelto una herramienta necesaria dentro del ámbito empresarial, permitiendo mejorar procesos, y mantener un puesto estratégico dentro del mercado. El rápido avance de la calidad en los países industrializados, hace que se marque una evidente brecha con los países en vías de crecimiento, a los cuales, les resulta novedoso trabajar con calidad, mientras que, los demás lo hacen como parte de su automatismo diario. (6).

La calidad se remonta desde épocas prehistóricas, el hombre debía aprender a discernir entre los mejores productos para consumir y desartar aquellos que eran peligrosos, además, desarrolló armas y su necesidad de crecimiento social lo lleva a la creación de civilizaciones desarrolladas con un nivel de calidad en sus construcciones y actividades. Con el paso del tiempo, la migración de las personas a la ciudad lleva a la industrialización, en este período se requería producir exponencialmente, sin embargo, con el progresivo aumento de producción no se podía cumplir con las exigencias establecidas por los compradores, creando así la necesidad de una estandarización, y nace el sistema de inspección para retirar el producto que tenga falla; este sistema, trataba el problema de forma correctiva, únicamente evitando que el

cliente reciba algo defectuoso; denominándose esta etapa, control de calidad por inspección. La segunda etapa inicia con el término de la primera guerra mundial, se refuerza la inspección para mantener un buen proceso de calidad en la creación de productos militares (6).

Las empresas Bell System y Western Electric tenían a la cabeza a George Edwards y Walter Shewhart creadores de un departamento encargado de la verificación del error en la producción y corregirlo. Shewhart plantea una gráfica estadística que permitió tener un control estadístico de la calidad y aportó al denominado ciclo de Deming o PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), usado hasta el día de hoy. Con la segunda guerra mundial y el control estadístico de la calidad, los Estados Unidos se aseguraron de contar con una alta producción y reducción de pérdidas de vidas humanas, gracias al nacimiento de las primeras normas de calidad. En este período de guerra, también aparece un importante gurú de la calidad, William Deming; trabajó inicialmente en la calidad de productos industriales militares y luego llevó a Japón el ciclo PHVA. Armand Feigenbaum introduce el concepto de la gestión de la calidad aplicándolo en la empresa General Electric (6).

La calidad tomada en su forma intangible está formada por las diferentes percepciones captadas desde el inicio de una interacción, permite a la persona en su rol de receptor apreciar y experimentar sensaciones, las mismas que, si una organización lo desea puede medirlas, estableciendo dimensiones de percepción del servicio recibido por los clientes internos y externos (7).

Para gestionar y emprender con calidad, se debe enlistar y tramitar la superación de debilidades relacionadas a una falta o incumplimiento de la calidad, la comunicación efectiva e instauración de un sistema de gestión, sirve como instrumento idóneo para llegar al cumplimiento de normas, mejorando así el desempeño global y creando una base sólida de iniciativas dirigidas al cambio y desarrollo sostenible, optimiza recursos y permite cumplir con necesidades y exigencias hoy requeridas (8).

4.2 Calidad en salud

La calidad en salud es ahora uno de los parámetros más importantes en los sistemas de salud sean públicos o privados, deben contar con ciertos componentes que permitan su medición y cumplimiento, así, de alguna manera, se puede evaluar la atención recibida, en concordancia, a la oferta proporcionada. En el ámbito privado trata de generar una propuesta de valor al servicio ofertado, debe contener aspectos diferenciadores de la competencia, esto permite establecerse como empresas líderes, las mismas que son referidas por clientes satisfechos, por lo que, toma real importancia la experiencia del cliente, el cumplimiento de expectativas y la mejora continua. En el cumplimiento de la calidad de una valoración médica, están inmersos varios actores, los cuáles desempeñan diferentes responsabilidades enfocadas todas a un mismo fin, la salud, seguridad y satisfacción de los usuarios.

La necesidad de calidad en atención de salud comienza en Estados Unidos con el Doctor Avedis Donabedian, quién detalla el siguiente concepto “es el tipo de atención que maximiza el bienestar del paciente, después de tener en cuenta el balance de pérdidas y ganancias esperadas, contemplando el proceso de atención en todas sus partes” (9). Colabora en la ciudad de México con el doctor Enrique Ruelas Barajas, para el crecimiento de una corriente visionaria en la calidad de atención médica que permita un mayor estado de bienestar enfocado en la responsabilidad social. Los inicios de investigación en calidad médica fueron en el año de 1984 en el Centro de Investigaciones en Salud Pública, realizaron varios proyectos enfocados a la calidad de atención. No se debe pensar en calidad únicamente como proceso, se debe verificar su cumplimiento en el estado de bienestar del paciente, satisfaciendo sus necesidades, con un servicio deseado a un costo razonable (9).

Existen 7 pilares dentro de la calidad de atención en salud que son los siguientes:

- Eficacia: Se trata de hacer las cosas bien, en lo posible recobrar el estado de salud y bienestar de un paciente, actuando de forma correcta, apoyados en la tecnología.

- Efectividad: Es el estado de mejora que se logra o se espera obtener en la práctica diaria.
- Eficiencia: Cuando hablamos de una atención eficaz o efectiva pero que lleve a tener menos costes en la recuperación, esta puede separarse algunas veces de la calidad, pues se pone en manifiesto que no siempre una atención costosa asegure una mayor recuperación, buscando así tener una segunda opinión costo-efectiva.

De acuerdo con Donadedian (2001), se deben tener en cuenta los siguientes aspectos para garantizar la eficacia y eficiencia (10).

- Optimización: Realizar una evaluación costo efectiva, ya que, se suele llegar a un punto donde no se muestran mejoras o beneficios en la atención de un paciente, aunque se sigan aumentando extras para su recuperación.
- Aceptabilidad: Respuesta subjetiva a las expectativas que tiene un paciente sobre su salud.
- Legitimidad: Atención de asuntos que tienen importancia social, se debe tomar en cuenta el bien común, abre una brecha entre lo equitativo y lo justo.
- Equidad: Atención para todos, en un sistema de atención con justicia y de calidad.

De acuerdo a lo definido por Crosby, la calidad se alcanza haciendo las cosas bien desde la primera vez, entonces, podemos centrar la atención como punto de partida en el personal que brindará asistencia y que está de cara al usuario, es necesario generar experiencias positivas en el servicio, un trato amable, una sonrisa, la empatía, calidez y sobre todo la confianza que emite el profesional, generan una relación con el paciente única e irremplazable.

La calidad tiene rasgos medibles, inician cuando las características de un servicio en salud se vuelven tangibles o intangibles y buscan la satisfacción de los usuarios, su definición abarca un gran conjunto de variables como son: el recurso humano, económico, administrativo, la infraestructura, las relaciones interpersonales, los servicios brindados, la facilidad de acceso, entre otros; todo esto juega un papel fundamental en la satisfacción o insatisfacción, por tanto,

se debe enfocar en consultar al usuario sobre la percepción que tiene del servicio del que ha hecho uso, para poder realizar las mejoras requeridas. La percepción de satisfacción de los usuarios, está enmarcada por los estímulos que ha recibido, toma decisiones con estas ideas que ha organizado, es así, que las evaluaciones que realicemos para conocer su visión de la organización, permitirá el acceso clave a información de mejoras en el servicio, vistas desde el punto de vista del cliente; estos resultados serán medibles, tangibles y cuantificables. La implementación de indicadores permite controlar la actividad y percepción del usuario en cada área de servicio; se debe definir objetivos de acuerdo al resultado obtenido para crear estándares que han de cumplirse a cabalidad para lograr una imagen y un servicio óptimo (11).

Si se trata de una atención inaugural, es un primer momento de verdad, del él dependerá en su mayor porcentaje, que los usuarios se vuelvan detractores o clientes recurrentes. La calidad en salud también se complementa con el lugar en donde se brinda la atención, la infraestructura debe contar con una correcta iluminación, limpieza, pulcritud, espacios adecuados a las necesidades de todos los pacientes, señalética clara. Se genera un mayor impacto cuando el prestador de salud cuenta con equipos de alta tecnología en un solo lugar, completando un ciclo integral en el servicio de un usuario cada vez más demandante de una prestación óptima.

4.3 Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios

El servicio se encuentra estrechamente relacionado con la calidad y la satisfacción de los usuarios, el servicio es considerado como la actividad tangible o intangible que se oferta a otra persona esperando cumplir sus expectativas, se complementa también el servicio al cliente, justificado como aquella actividad donde se involucra directamente al cliente por medio de una comunicación asertiva, que permite ofertar productos, bienes o servicios, tratando de buscar el mejor medio para conseguir lo que el cliente desea, colocando a disposición la mejor atención

para establecer una relación de experiencias positivas. El proceso del servicio se relaciona al momento de verdad que tiene el cliente, este ciclo permite la organización de ideas para el proceso de atención, esperando así tener una impresión positiva de lo que recibe. Los servicios tienen ciertas características que deben cumplir para lograr generar satisfacción de los usuarios, las mismas que se detallan a continuación:

- **Intangibilidad:** No todos los servicios brindados son tangibles dificultando la respuesta del usuario, la misma que se dará, una vez que hace uso del servicio, ya que, no puede basar su calificación de calidad en algo que no ha percibido de manera directa.
- **Heterogeneidad:** La calidad es percibida de manera diferente en los clientes, no es uniforme, debido a la experiencia propia de cada uno de ellos, cada uno tiene su propia apreciación del servicio y no siempre es igual a la que el prestador cree que brinda.
- **Inseparabilidad:** Diferencia en brindar un servicio de consumo y aquel que tiene un contacto directo con el consumidor, pues de esto dependerá su apreciación de calidad (12).

Para evaluar a un prestador, Druker menciona cinco aspectos que el cliente toma en cuenta para su calificar su satisfacción como usuario:

- **Fiabilidad:** Confianza que brinda la organización prestadora del servicio, incluye el profesionalismo de los trabajadores.
- **Seguridad:** Es el sentimiento generado por cliente cuando la empresa tiene la capacidad de resolver sus problemas, preocupándose por su situación.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición para asistir y apoyar al usuario.
- **Empatía:** Conocer las necesidades del cliente para saber el punto de partida específico de resolución de problemas.
- **Interacción humana:** El cliente es el primer pilar en la construcción de atención de un servicio (12).

Los usuarios son el punto focal de una organización, se debe buscar cumplir sus expectativas y si es posible sobrepasarlas, se necesita conocer que es lo que piensan, desean y necesitan, para trabajar en base a estas respuestas; todo el personal inmerso en el proceso de atención a un usuario, debe influir de manera positiva con su trabajo, brindando respuestas oportunas en la solución de problemas, corregirlos a tiempo o evitarlos mediante la retroalimentación (13).

Además, existen características que deberían cumplir los trabajadores de una entidad sanitaria para lograr resultados de calidad y son:

- Formalidad
- Iniciativa
- Disposición
- Don de gentes
- Proactividad

Efectuar estas características permite a los usuarios generar un proceso de buscar un trato respetuoso, amable y completo, se anula la idea de tener un servicio básico y deficiente, los prestadores de salud buscan ser los mejores dentro de la gran variedad de competidores , siendo una de las principales fortalezas de crecimiento, la satisfacción de los usuario (14).

Un registro periódico de la calificación y forma de pensar de sus clientes, impulsa el conocimiento de si sus consumidores serán leales al negocio o repetirán esta conducta, además, si no se encuentran al nivel de las necesidades de lo que el usuario exige, logran ganar detractores, creando una imagen inadecuada y con pocas recomendaciones.

La lealtad del cliente es producto de la calidad de un servicio, esta se manifiesta cuando el usuario obtiene lo que quiere, repetirá su comportamiento de uso de un servicio o producto y en general puede obtenerse un proceso de recomendación positiva a otras personas, esto acrecienta la cantidad usuarios nuevos, estimulados por una referencia de satisfacción. La

lealtad permite también medir el éxito de la empresa, gracias al aumento de rentabilidad; hay estudios que señalan que atraer a nuevo cliente cuesta cinco o seis veces más que mantener a los clientes recurrentes, se necesita escuchar a las personas, sobre todo aquellas que han sido parte de una empresa por varios años, conocer sus requerimientos y sugerencias permiten a la organización anticiparse a la entrega de un mejor producto o servicio (7).

En un proceso de mejora, el cumplimiento de puntos estratégicos planteados, debe iniciar con transformaciones graduales pero sustantivas hasta llegar a cumplir con la satisfacción de los usuarios, basadas en determinantes que tengan como prioridad la salud e integralidad de las personas, estas transformaciones deben enfocarse en prácticas consideradas como correctas por la sociedad, se deben evitar las injusticias en la atención sanitaria. El emprender con calidad desde el inicio, concede procesos costo eficientes y seguros tanto para la empresa como para los usuarios; la calidad no tiene fin en su trabajo, está en cada interacción realizada y debe manejar estándares exigentes de un mundo globalizado. (15).

Al equipo encargado de la atención sanitaria le corresponde tener una visión de servicio, apoyada en una cultura organizacional que maneje buenas prácticas de satisfacción de los usuarios, priorizando la calidad y seguridad del paciente por encima de las metas financieras u operacionales, el conjunto de actitudes, aptitudes, competencias y profesionalismo del personal, determinarán el compromiso con la gestión de calidad y satisfacción de los usuarios. Si el recurso humano considera que todo su trabajo desempeñado está correcto, que no hay oportunidades de mejora, el proceso de aprendizaje y perfeccionamiento continuo se estanca y retrasa innovaciones reconocidas y valoradas por los clientes (15).

El importante mencionar que, el aumento de recursos o servicios no determina el aumento de calidad y satisfacción de los usuarios en la prestación de salud, la calidad es gratuita, las aptitudes y la motivación del personal son parte de la cultura empresarial y las constantes evaluaciones que permiten una retroalimentación, generan confianza pública del

servicio ofertado, gracias al empoderamiento de los actores que buscan lograr mejores resultados. Los actores clave que mantienen la calidad y desean satisfacer a todo aquel que haga uso de un servicio, son aquellos que, forman parte de las interacciones con un usuario y sus acciones tendrán repercusión directa, es así que, el propósito de mejora y capacitación se debe difundir a través de toda la empresa para crear una marca basada en el excelente servicio, diferenciadora de las demás, y el marketing e imagen ofertada tomen una forma tangible para las personas.

La reputación de una empresa gira alrededor de la experiencia positiva o negativa apreciada por los usuarios, esto conlleva una evaluación, la cual se considera inicial según el éxito o fracaso, si es una respuesta negativa se crea la evaluación secundaria, de acuerdo, a las diferentes emociones manifestadas por los usuarios, por lo tanto, un servicio de calidad tiene mucha influencia emocional; la habilidad de crear un ambiente amigable y ejecutar un servicio ofrecido confiable, depende de las habilidades y capacidades del recurso humano y su disposición para vivir día a día el servicio y la experiencia de un trato excelente. (16).

Los factores externos que se deben tomar en cuenta para crear una imagen excepcional son, la infraestructura, el ambiente físico, el lugar, la presentación; se pretende enamorar al cliente visualmente para que la evaluación preliminar al uso del servicio genere un valor agregado e intención de compra o uso de una prestación; otro rasgo de calidad es que, una vez que se tenga contacto con el usuario para brindar los servicios, se conserve la coherencia de la imagen ofertada, mostrar que la capacidad de servicio es tal cuál se la ha presentado y es parte de la ideología impartida por todo el personal.

Como se citó Zabala en Camison, Cruz, y González (8), los planteamientos esenciales para mejorar la calidad empresarial y su competitividad son:

1. Los clientes desempeñan un papel fundamental en una organización.

2. Es importante asegurar la satisfacción y necesidades de los usuarios para garantizar la calidad del servicio o producto demandado.
3. La calidad del servicio es un factor inherente de la satisfacción de los usuarios, y hoy en día, se busca como técnica de marketing y mercado satisfacer al cliente en sus requerimientos.
4. La satisfacción tiene una influencia positiva en la recomendación de nuevos clientes (8).

La calidad de una organización no la puede ejecutar una sola persona, pero la capacidad de gerenciar al recurso humano para que esto se cumpla sí; hay que motivar al trabajador, premiar el esfuerzo, sobre todo si es un servicio de salud, donde el usuario es un paciente, que demanda un sentimiento de acompañamiento en su proceso, empatía, organización y en lo posible evitar el error humano o una incorrecta asesoría.

La gestión de calidad debe ser una exigencia en las prestadoras de servicios de salud, para reconocer que son confiables, que cumplan con estándares y normas instauradas de calidad, añadiendo valor a su producto y ventaja entre los competidores. (8).

Se debe ver más allá, hay que estar dispuestos al cambio, y contar con un plan de acción en caso de requerir salir de la zona de confort, identificar riesgos y oportunidades, demostrar capacidad de solvencia, permitirse mantener el liderazgo en servicios o productos, un ejemplo claro de cambio es la pandemia de la COVID-19, que transformó la vida cotidiana y obligó a cambiar la perspectiva en la oferta de servicios de salud.

4.4 Índice de promotores netos (IPN)

Para lograr mantener una competitividad empresarial en temas de calidad y satisfacción de los usuarios, se ha creado una herramienta que es el Índice de Promotores Netos (IPN), mide la satisfacción y fidelidad del cliente en relación al servicio recibido. Es importante la voz del usuario dentro de una empresa, ya que, permite tomar las recomendaciones de mejora en el

servicio, creando un sistema de retroalimentación y por ende la calidad total, generando valor agregado a lo ofertado.

El IPN fue creado por Fred Reichheld en el año de 1993 y publicado en un artículo de la revista Harvard Business Review en el año 2013 titulado “ The One Number You Need to Grow”, propone una única pregunta base con una calificación del 0 al 10, aquellos con la calificación de 9 y 10 se los enmarca dentro de clientes promotores o con disposición a recomendar los servicios de la empresa, aquellos con calificación 7 y 8 se encuentran en una posición neutra y el restante del 0 al 6 se consideran como clientes detractores (17).

Una vez ejecutada la encuesta, se debe realizar una clasificación de porcentajes en las 3 categorías y la suma debe dar el 100% de las personas participantes; para obtener el IPN total, se realiza una resta del porcentaje obtenido en promotores menos los detractores, tal como lo muestra la siguiente formula:

$$\text{IPN} = \% \text{ promotores} - \% \text{ detractores}$$

Resultados mayores a 0% son calificados como buenos, mayores al 50% muy buenos. (18). Entre las ventajas de llevar a cabo el IPN, es que, su bajo costo y facilidad de aplicación permiten tener con una sola pregunta una guía de lo que el cliente piensa sobre nuestros servicios, trabajando en una solución efectiva desde la causa raíz en caso de respuestas negativas, para mejorar el servicio al cliente y el cumplimiento de metas. Cabe mencionar que, es necesario complementar esa calificación IPN para conseguir una respuesta más real y completa del usuario, así, se puede conocer qué parte de los procesos de la organización deben ser reforzados. Otro de los beneficios es que disminuye el margen de error en el cálculo, ayudando así, a enfocarse en el grupo de detractores que requieren cambios para considerarse promotores de la marca (19).

4.5 Sistema de salud

El derecho a la salud en el país fue reconocido hace aproximadamente 40 años, y luego de, atravesar por una inestabilidad política que duraría un período cercano a diez años, se vio afectado el presupuesto para la salud, tanto en financiamiento, recursos humanos, infraestructura y sobre todo calidad de atención por las constantes deficiencias por parte del sistema sanitario; este proceso de desequilibrio llevó a la creación de una nueva constitución, donde el Estado es el principal garante de salud de la población y sus diferentes variables para que esto se cumpla, es decir, debe velar también por una alimentación, vivienda, servicios básicos, educación, ya que, no se puede llegar a un estado de bienestar completo si uno de estos derechos se ve vulnerado. Para poder efectuar lo antes descrito, en el 2001 nace la Ley de Seguridad Social, la misma que detalla el financiamiento, normas y principios de protección social, además se nombra a los sistemas de seguridad social como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL), Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) y unidades médicas prestadoras de salud. En el año 2005 se crea la Secretaría Nacional de los Objetivos del Milenio que impulsó el programa de aseguramiento universal de salud en Ecuador, que priorizaba atención de personas en situación de vulnerabilidad o extrema pobreza, sin embargo, pese a los esfuerzos, los diferentes problemas del país afectaron el cumplimiento de dichos objetivos, por lo que, se actualizó ciertos conceptos y se dicta la Ley Orgánica de Salud en 2006 con la nueva definición de salud. En 2008 con el cambio de gobierno, se aprueba y promulga la actual Constitución, que no se restringe solo a salud, sino también, promueve acciones que mejoran la calidad de vida de las personas (20).

Los sistemas de salud son un conjunto instituciones relacionadas política, económica y socialmente, para favorecer la salud de la población, deben regirse a una norma y un control continuo para poder cumplir con los objetivos planeados como sistema nacional, cada país

construye su sistema de salud en base al crecimiento económico, poblacional, cultural, necesidades de los usuarios, entre otros; a pesar de que, los países han realizados avances importantes muchos de ellos, incluyendo al Ecuador, no han llegado al cumplimiento de las metas planteadas para disminuir las inequidades y mejorar la calidad de atención (21).

Para que se pueda lograr un funcionamiento adecuado de un sistema de salud, es primordial contar con infraestructura adecuada, equipos de alta tecnología distribuidos de manera equitativa en los centros asistenciales de las diferentes provincias del país, para solventar las necesidades de cada persona evitando complicaciones de salud o gastos de bolsillo, este sistema articulado y organizado mejora la calidad de vida y tiene la capacidad de cumplir con el buen vivir de la población (22).

El sistema de salud en el Ecuador es mixto, fragmentado y segmentado, se encuentra conformado por el sector público y privado, el sector público se forma por los siguientes organismos: Ministerio de Salud Pública (MSP), Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), servicios de salud municipales, de seguridad social, y de gobiernos autónomos descentralizados, La Junta de Beneficencia de Guayaquil, Sociedad Protectora de Lucha Contra el Cáncer (SOLCA), IESS, ISSFA, y el ISSPOL. El Ministerio de Salud Pública, brinda atención médica a toda la población, así también las instituciones municipales se encargan de aquellos que no cuenta con un seguro. La parte privatizada de la salud del país se conforma por todas aquellas instituciones con fines de lucro encargadas de la atención de pacientes mediante un sistema prepago y por último organizaciones al servicio de la sociedad sin fines de lucro. Los sistemas de medicina prepagada cuentan con una gran variedad de centros médicos, clínicas, hospitales, consultorios, etc. dotados con tecnología innovadora a la disposición de clientes que realizan pago de bolsillo. (23).

Dicho lo anterior, se puede notar que el sistema de salud ecuatoriano se encuentra segmentado en diferentes organizaciones que brindan servicios a los diferentes subgrupos poblacionales.

En el Ecuador, el Estado apoyado en la Constitución, es el encargado de garantizar el buen vivir de toda la ciudadanía, por medio de políticas públicas que favorezcan el acceso a la salud de todas las personas, así también con programas, acciones y servicios encaminados a la prevención y promoción en salud. Se deben cumplir los principios de solidaridad, universalidad, interculturalidad, equidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética con enfoque de género y generacional. El sistema de salud pública del país cuenta con una extensa red de hospitales y centros ambulatorios, pues cubren aproximadamente al 51% de la población (23).

Los beneficios de cobertura dependiendo el tipo de seguro que posea la población son variados, aquellos que tienen a su disposición los seguros sociales, cuentan con prestaciones para atención médica clínica, quirúrgica, hospitalaria, dental, farmacia, subsidio por enfermedad, discapacidad o jubilación, entre otras. El financiamiento del IESS, proviene de una aportación obligatoria del afiliado, del empleador y del Estado. El ISSPOL e ISSFA se financia un porcentaje por los miembros de policía y militares en servicio activo respectivamente, así también un porcentaje lo cubre el Estrado y en el caso de ISSFA recibe también financiamiento de El Ministerio de Defensa. (23).

En el año 2009 se crea la Red Pública Integral de Salud (RISP), que es el conjunto de instituciones públicas que presta servicio total a los ciudadanos, cuyo principal objetivo es garantizar la universalidad de la atención pública, mediante su articulación con la red complementaria, aumentando la capacidad de atención (24).

El MSP es la autoridad sanitaria nacional, rectora y reguladora del funcionamiento, vigilancia, coordinación, control, y cumplimiento de la ley, asimismo norma las actividades de

salud realizadas por instituciones públicas y privadas para garantizar un servicio íntegro, de calidad, equitativo, mediante el fortalecimiento de políticas públicas que trabajen por el bien común, además reglamenta el funcionamiento de centros mediante inspecciones técnicas que aprueben el cumplimiento de la norma vigente (23).

Par poder lograr mejoras que permitan la unidad y universalidad de atención sanitaria del Ecuador, es necesario reforzar el cambio a un sistema de atención que promueva la salud y prevenga la enfermedad, disminuyendo atenciones de tipo curativo que vuelven al sistema de salud ineficiente, aumentan el gasto y subutilizan los niveles primarios de atención, tornando más difícil la sostenibilidad (23).

4.6 Medicina prepagada

La medicina prepagada nace en el país con la Empresa Ecuasanitas S.A, en el año de 1979, a raíz de esto, se crean más compañías dedicadas a la cobertura médica de acuerdo al plan contratado, intentaban como punto focal e inicial tratar de completar y cubrir la falta de atención del sector público; al momento una de las empresas que tiene mayor participación en el mercado es SALUD S.A (24).

De acuerdo a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en el país se encuentran registradas 19 empresas autorizadas para brindar servicios pre-pagados, mediante pagos de cuotas, se establece el tipo de financiamiento y cobertura de servicios ambulatorios y hospitalarios. Este tipo de empresas ha tenido un crecimiento exponencial con el paso de los años, ya que, las personas buscan solventar las necesidades no cubiertas por el Estado por el debilitamiento del sistema de salud que tiene un tiempo de espera prolongado para conseguir valoración médica, a esto se suma la saturación o la falta de recursos, necesarios para garantizar una asistencia de calidad; la atención prepagada brinda un abanico de posibilidades de asistencia dónde el cliente es quién elige con qué médico desea recibir atención y en qué

momento, esta disponibilidad de servicios médicos y complementarios crea una satisfacción de los usuarios que buscan sentirse protegidos en cualquier momento (24).

Uno de los prestadores que forma parte de la red privada del Sistema Nacional de Salud es Medilink, conformado por un equipo humano enfocado y comprometido con el bienestar de sus usuarios, buscando siempre la mejora continua, prestando servicios médicos ambulatorios de excelencia; sus centros médicos ubicados en Babahoyo, Guayaquil y Quito, cuentan con más de 35 especialidades médicas, atención primaria, laboratorio clínico y de imagen, terapia física, farmacia además servicios a domicilio, medicina ocupacional y empresarial.

Según Medilink, en su página web, sus principales objetivos de calidad son:

- Brindar servicios médicos ambulatorios integrales que proporcionen bienestar a nuestros usuarios en cumplimiento de los requisitos aplicables.
- Realizar procesos de control para el cumplimiento de los requisitos aplicables de nuestros clientes.
- Contar con personal competente para la prestación de servicios médicos ambulatorios integrales.
- Optimizar la organización y los procesos para el sostenimiento de la calidad en el servicio y mejora continua (25).

Misión

“El bienestar de nuestros usuarios a través de servicios de salud Ambulatorios, integrales, y de excelencia” (25).

Visión

“Ser un grupo empresarial reconocido por la excelencia en la atención a nuestros usuarios, la integralidad de nuestros servicios, y el compromiso con la sociedad donde actuamos” (25).

Valores

Sus valores están basados en el compromiso, la ética, respeto, confianza, actitud y adaptabilidad; permitiendo así garantizar una atención de excelencia, cumpliendo con lo establecido por la ley generando relaciones de confianza para superar las expectativas de los usuarios mediante la adaptabilidad en los diferentes escenarios que se presenten (25).

Medilink cuenta con varios servicios ambulatorios detallados algunos a continuación:

- Imágenes y Rayos X
- Ecografías
- Terapia y rehabilitación física
- Terapia respiratoria
- Terapia de lenguaje
- Odontología
- Servicios cardiológicos
- Servicios a domicilio

Además, cuentan con una amplia gama de especialidades médicas encaminadas a la valoración integral de los pacientes, permitiendo atención de las diferentes patologías, ahorrando el tiempo de cliente que se encuentra en búsqueda de un lugar completo que contribuya a la continuidad de la atención.

Otro de los beneficios que ofrece Medilink es realizar exámenes pre, post y periódicos ocupacionales, así también charlas sobre seguridad y salud en el trabajo y servicios móviles.

Se brindan también promociones para el público en general que constan de paquetes variados y asequibles de acuerdo a las diferentes necesidades (25).

Marco conceptual

Satisfacción de los usuarios

La satisfacción de los usuarios es dependiente de la calidad de atención que ha recibido y posterior a una evaluación, creando complacencia y juicios positivos por el cumplimiento de sus expectativas esperadas (26).

Evaluación de la satisfacción de los usuarios

Existen varias herramientas y escalas que permiten la evaluación de la satisfacción, esto ayuda a conocer lo que piensan los usuarios del servicio recibido y si cumple con la calidad necesaria para considerarse óptimo, permitiendo analizar las respuestas obtenidas, creando un ciclo de mejora continua (27).

Calidad de los servicios

Se define como el cumplimiento de particularidades que permiten brindar un servicio que cumpla con las expectativas de los usuarios, y que su diseño tenga el uso correcto y cumpla el fin con el que fue creado (28)

Actitud de los usuarios

Potencial decisión de los usuarios para hacer uso de un servicio específico, condicionado generalmente por el cumplimiento de requisitos que posterior satisfagan sus necesidades, o el por recomendaciones impartidas por otros usuarios (29)

Lealtad de los usuarios

Conducta de uso periódico de los usuarios de una marca o servicio, que se relaciona con su satisfacción y están dispuestos a volver al mismo lugar, a pesar, de que los competidores cuenten con los mismos servicios o tengan ofertas más económicas. (29).

5. Metodología y diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo con un componente cualitativo, se recolectó, tabuló y analizó los datos para alcanzar el objetivo general, con el fin de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, en el centro médico Medilink de la ciudad de Quito.

La investigación cualitativa se fundamenta en la recopilación y el análisis de datos no numéricos, con la finalidad de entender conceptos, opiniones o experiencias, así como información sobre experiencias pasadas, sentimientos o comportamientos, junto con los significados que las personas les atribuyen (30). Se utilizó este enfoque de investigación, y se recurrió al diseño de una encuesta para la recolección de información a la población de estudio sobre su experiencia al ser atendidos en el centro médico Medilink.

Por otra parte, Gallardo (31), establece que la investigación cuantitativa es una estrategia de investigación que se centra en la cuantificación de la recopilación y el análisis de datos. Está formado por un enfoque deductivo que enfatiza la teoría de la prueba, moldeado por filosofías empíricas y positivistas (31). Se hizo uso de este tipo de investigación porque se tabuló y analizó estadísticamente la información obtenida, a través de las encuestas, con el propósito de identificar los niveles de satisfacción de la población de estudio.

a) Tipo de estudio

- **Tipo descriptivo**

La investigación descriptiva analiza las características de un grupo o fenómeno sin conocer las relaciones entre ellos. De ahí que, la investigación descriptiva identifica, categoriza, divide y resume. Además, esta investigación es un método que busca reunir datos cuantificables para ser utilizados en el análisis estadístico de la muestra de la población de estudio (31).

Se utilizó este tipo de investigación para poder entender las perspectivas con respecto a la atención recibida en los diferentes servicios de Medilink. Para lo cual, mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción, se recopiló datos de la población y luego se ejecutó un análisis descriptivo sobre la muestra de estudio.

- **Tipo transversal**

“Un estudio transversal se define como un tipo de estudio observacional que analiza datos variables recopilados durante un período de tiempo de una muestra o subgrupo de población predefinido. Este tipo de estudio también se conoce como estudio transversal, estudio de corte transversal o estudio de prevalencia” (30).

Se hizo uso de este tipo de estudio, debido a que, los datos reunidos provienen de un grupo muestra que es similar en todas las variables, excepto en el nivel de satisfacción percibida. Esta variable tuvo un diferente nivel en los diferentes encuestados.

- b) Área de estudio**

El presente trabajo se realizó en el centro médico Medilink en la ciudad de Quito. Ubicado en las calles Rusia E9-67, entre Av. De los Shyris y, Av. Eloy Alfaro, Quito 170505.

- c) Universo y muestra**

El Universo o población se define como el conjunto de personas que habitan una determinada área geográfica (30), en este caso la población de estudio estuvo conformada por todas las personas que se atendieron en el centro médico Medilink de la ciudad de Quito, durante los meses de enero a mayo del año 2022. De acuerdo con la información proporcionada por este centro, el número de personas atendidas durante dicho período fue de 7200.

Para el cálculo de la muestra se utilizó la técnica del muestreo no probabilístico puesto que, se contaba con una base datos finita (31), conocida y proporcionada por el centro médico,

específicamente de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de los servicios de atención general. Por lo tanto, el tamaño de la muestra es de 200 individuos que participaron en el presente trabajo.

d) Criterios de inclusión

- Usuarios que han recibido atención en el centro médico Medilink Quito y deseen participar del estudio.
- Pacientes menores de edad que se encuentren con su representante legal.

e) Criterios de exclusión

Pacientes que no deseen participar en el estudio.

Personal que labore en Medilink.

Familiares de pacientes que no han recibido atenciones en el centro médico.

f) Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de información del presente estudio se utilizó las siguientes técnicas:

- **Encuesta**

La encuesta es una serie de preguntas dirigidas a los participantes de la investigación. Se pueden realizar en persona, por correo, por teléfono o electrónicamente mediante el uso de la internet. También se puede gestionar para un individuo o grupo (31).

En este caso las encuestas fueron utilizadas para obtener información sobre la satisfacción de los usuarios que se atendieron en el centro médico Medilink. Además, se incluyó preguntas abiertas (como información demográfica, salud, opiniones, creencias).

Por otro lado, el instrumento utilizado fue el modelo SERVQUAL modificado, es una técnica de investigación comercial que mide la calidad de una prestación, para comprender las

expectativas del cliente y cómo valoran el servicio. Este modelo permite analizar los aspectos cuantitativos y cualitativos de sus usuarios (32).

Para el presente trabajo, este modelo se modificó, enfocándolo principalmente en medir la satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el servicio médico Medilink, tomando aspectos como la calidad de las instalaciones, la limpieza del centro y el tiempo de atención. Tal como se puede ver en el Anexo 1.

g) Plan de tabulación y análisis

La tabulación de la información consiste en realizar una tabla o gráfico de los resultados obtenidos tras la recolección de datos (32). Por tanto, se llevó a cabo de una forma organizada y sistemática con el fin de llegar a los objetivos esperados.

Primero se trasladó la información obtenida por medio de la encuesta a una tabla de tipo doble entrada conformada por columnas y filas. En las columnas se ubicaron las opciones de respuesta y en las filas las preguntas dadas con el objetivo de agrupar datos que fueran similares para poder describirlos en forma de frecuencia.

h) Procedimientos

El procedimiento que la investigación llevó fue el siguiente:

1. Identificación del problema de investigación.
2. Se estableció el objetivo del estudio.
3. Se seleccionó las fuentes de información para fundamentar el trabajo.
4. Determinación de la metodología de la investigación.
5. Selección y modificación del cuestionario.
6. Validación del cuestionario.
7. Aplicación de encuesta.
8. Tabulación y análisis de datos.

9. Análisis de los resultados obtenidos.

10. Recomendaciones.

Operacionalización de variables

Variable	Tipo de Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de Medición	Técnica de medición	Instrumento
Calidad de atención médica	Independiente	Características de un bien o servicio médico, que cumplen con las expectativas de los usuarios (1).	Propiedades que debe cumplir el servicio en salud para brindar una atención, segura, con un rendimiento óptimo y eficiente a los pacientes, sobrepasando las expectativas (1)	Calidad física	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones adecuadas • Orden y limpieza 	Sí /No/No responde	Encuesta	Recolección de datos
				Calidad en tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Atención en call center 	Sí/No/No responde		
Satisfacción de los usuarios	Dependiente	Juicios positivos por expectativas superadas (26).	Percepción positiva generada por el usuario una vez que ha hecho uso del servicio de salud, creando una experiencia de consumo que ha cubierto sus expectativas (1)	Fidelización	<ul style="list-style-type: none"> • Recomendar el servicio 	Sí /No/No responde	Encuesta	Recolección de datos, IPN
				Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentar • Mejora continua • Sugerencias 	Escala del 1 al 10; 1 nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho		

6. Resultados

Se realizó el cálculo de la información sociodemográfica de la población de estudio, demostrando que, la población que más asiste al centro médico Medilink, se encuentra en un rango de edad de entre 18 a 30 años con un porcentaje del 33,5% del total de la muestra de estudio. Sin embargo, la población comprendida entre 31 a 35 años también presentó un porcentaje alto, específicamente un 33,0%. Por lo que se puede mencionar que el rango de edad de los pacientes que más asisten al centro médico esta entre los 18 y 35 años.

Por otra parte, con respecto al sexo de la población de estudio, la mayor parte pertenece al sexo femenino con un total de 112 mujeres o un 56,0% de la población de estudio.

Tabla 1. Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 30	67	33,5
De 31 a 45	66	33
De 46 a 60	31	15,5
Más de 61	14	7
Menos de 18	22	11
Total	200	100

Fuente: Formulario de recolección de datos

Tabla 2. Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	112	56
Masculino	88	44
Total	200	100

Fuente: Formulario de recolección de datos

Tabla 1. Atención Médica en el centro

Frecuencia		Porcentaje
Sí	200	100

Fuente: Formulario de recolección de datos

Los resultados en la tabla 3, afirman que el 100% de los encuestados han asistido al centro médico Medilink, en los últimos 3 meses. Lo que favorece al presente trabajo de investigación, con información actualizada.

Resultados de la Encuesta

Tabla 2. Instalaciones adecuadas

Instalaciones Adecuadas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	192	96
No	8	4
No responde	0	0
Total	200	100

Fuente: Formulario de recolección de datos

En la tabla número 4, los resultados de la pregunta número 2, si los participantes consideran adecuadas las instalaciones del centro médico Medilink, resalta que 192 personas (96%) consideran que las instalaciones son adecuadas y cumplen con su trabajo. Lo que resulta en un mayor nivel de satisfacción para los clientes actuales y futuros del centro médico.

Tabla 3. Orden y limpieza del centro médico

Orden y limpieza	Frecuencia	Porcentaje
Sí	199	99,5
No	1	0,5
No responde	0	0
Total	200	100

Fuente: Formulario de recolección de datos

De acuerdo con la tabla número 5 la mayor parte de la población de estudio (n=199; 99,5%), mencionó que el centro médico se encuentra limpio y ordenado durante sus visitas. Permitiendo desmostar una imagen coherente a lo que se oferta, creando espacios seguros y confiables para los usuarios.

Tabla 4. *Atención puntual*

Puntualidad	Frecuencia	Porcentaje
Sí	182	91
No	18	9
No responde	0	0
Total	200	100

Fuente: Formulario de recolección de datos

En la tabla número 6, se puede ver que la mayor parte de los pacientes (n=182; 91%) mencionan que sí fueron atendidos a tiempo y de acuerdo a lo planificado por el centro médico. Sin embargo, un pequeño porcentaje 9% mencionó que no se cumplió el horario previsto.

Tabla 5. *Área de atención*

Área de atención	Frecuencia	Porcentaje
Atención Médica	130	65
Farmacia	4	2
Laboratorio clínico	40	20
Laboratorio Imagen	18	9
Terapia Física	8	4
Otras	0	0
Total	200	100

Fuente: Formulario de recolección de datos

En relación al área de atención, se puede ver en la tabla número 7 que es la de atención médica, con un 65% de los participantes de estudio, le sigue el área de laboratorio clínico con un 20%, laboratorio de imagen con un 9%. Por lo que los cambios o mejoras que se realicen en el centro médico deberán enfocarse más en estas áreas de servicio que son las más solicitadas por los pacientes.

Tabla 6. *Recomendación del centro médico*

Recomendación	Frecuencia	Porcentaje
Sí	196	98
No	4	2
No responde	0	0
Total	200	100

Fuente: Formulario de recolección de datos

Por otra parte, si los pacientes recomendarían el centro médico a sus familiares o amigos. Un 98 % menciona que sí lo harían, esto debido a, la limpieza, orden de las instalaciones, la atención rápida. No obstante, se debe tener en cuenta que un 2% de pacientes no lo recomendarían, por lo que se debe identificar los factores de su decisión y tratar de resolverlos para garantizar la satisfacción de todos los usuarios.

Tabla 7. *Satisfacción de los usuarios*

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
5	1	0,5
6	1	0,5
7	6	3
8	21	10,5
9	57	28,5
10	114	57
Total	200	100

Fuente: Formulario de recolección de datos

En la tabla número 9, un 57,0% de los participantes calificarían la atención del centro médico con un 10 demostrando que están totalmente satisfechos con el servicio otorgado. Un 28,5% calificaron al centro con 9 y un 10,5% con 8. Lo que demuestra que, en general están satisfechos con la atención recibida.

Tabla 10. Comentarios de usuarios

Comentarios	Frecuencia	Porcentaje
Sin Comentarios	22	11
Atención no personalizada	3	1,5
Atención rápida	20	10
Buena atención	90	45
Equipos anticuados	1	0,5
Espacio Pequeño	15	7,5
Espera larga	9	4,5
Excelente servicio	6	3
Falta de medicinas	5	2,5
Mala condición de las Instalaciones	1	0,5
Muy atentos	28	14
Total	200	100

Fuente: Formulario de recolección de datos

Según la tabla 10, los motivos por los que los pacientes calificaron como buena la atención resaltan, un buen servicio (n=90;45%), el personal es muy atento (n=28; 14,0%)y una rápida atención (n=20;8,0%). Factores que ayudan a mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios del centro médico. Por otra parte, los factores que incidieron en las bajas calificaciones del centro médico se observan, que se mencionó el espacio reducido (n=15;7,5%) retraso en caja (n=9;4,5%). Por lo que estos serían los principales aspectos a mejorar.

Tabla 11. Sugerencias de mejora

Sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
Sin comentarios	154	77
Actualizar equipos	1	0,5
Ampliar espacio	27	13,5
Call Center	10	5
Mejor servicio telefónico	1	0,5
Más información	3	1,5
Más medicinas	2	1
Mejorar instalaciones	2	1
Total	200	100

Fuente: Formulario de recolección de datos

Con respecto a las sugerencias por parte de los pacientes para mejorar su experiencia dentro del centro médico, la mayor parte (n=27;13.5%) mencionó que se deberían agrandar las instalaciones, además, mencionaron que se debería disponer de un estacionamiento más amplio. Un 5% mencionó que se debe mejorar el servicio de Call Center, debido a que, hay demora y no ofrece mucha información sobre los servicios que ofertan.

Tabla 12. *Enfoques de mejora propuestos por los usuarios*

Enfoque	Frecuencia	Porcentaje
Espacios adecuados	29	63
Información y Call Center	14	30,4
Medicación completa	2	4,4
Actualizar equipos	1	2,2
Total	46	100

Fuente: Formulario de recolección de datos

La tabla 12, representa las recomendaciones de mejora que el centro médico Medilink debe trabajar para mejorar la experiencia de los usuarios; se detalla en un 63,0% la necesidad de ampliación del centro en general y área de parqueadero, un 30,4% requiere cambios en el servicio de call center, sugiriendo mayor rapidez de respuesta e información, un menor porcentaje de 4,4% solicita contar con la medicina completa en el servicio de farmacia y por último un 2,2% renovación de equipos en el área de imagen. Cabe recalcar que dentro del porcentaje que requieren espacios adecuados, hay dos usuarios que solicitan un espacio destinado para cambiar a sus bebés.

7. Análisis e interpretación de resultados

En el presente estudio, se aplicó una encuesta a 200 usuarios que han hecho uso de los servicios del centro médico Medilink, en la ciudad de Quito, en el período enero-mayo del 2022; el 100% de las personas encuestadas ha recibido en los últimos tres meses atención en Medilink, esto permite conocer datos específicos y actualizados de los diferentes servicios que oferta este prestador de salud.

De acuerdo al perfil sociodemográfico del centro médico, tenemos que un 33.5% corresponden a adultos jóvenes, con edades comprendidas entre 18 a 30 años, seguido por usuarios de 31 a 35 años con el 33.0%. Además, la mayor cantidad de clientes pertenecen al sexo femenino con un 56.0% del total de asistentes.

En relación a las instalaciones de Medilink Quito, la mayoría de usuarios reconoce que son adecuadas para los diferentes servicios que brindan, correspondiente al 96.0%, sin embargo, el 4.0% manifiesta lo contrario, siendo necesario revisar las recomendaciones proporcionadas por este número de usuarios para trabajar en las mejoras correspondientes. Dentro de la información del centro médico tenemos también el orden y limpieza, hay un resultado satisfactorio del 99.5% que corresponden a 199 pacientes, y solo el 0.5% es decir 1 usuario no está de acuerdo con este ítem. Un estudio realizado por Merchan Chunchu (2), señala que en el Hospital Universitario de Motupe, el 77,33% de los usuarios se encuentran satisfechos por las instalaciones y la limpieza y un 1,33% refiere que esta unidad, no cuenta con un ambiente apropiado.

Es importante en la oferta de un servicio, ser puntuales en los horarios establecidos, esto es sinónimo de respeto y responsabilidad hacia el paciente, además crea fidelización del cliente hacia la organización, en este punto 182 pacientes (91.0%) fueron atendidos en su horario establecido, un 9.0% que representa a 18 usuarios, tuvieron retraso en su cita médica;

es importante validar el motivo de la demora y saber en qué especialidad se debe reforzar la importancia del tiempo de los clientes, para evitar también que el resto de la programación cambie y tengan que retrasar a todos los pacientes de la especialidad. En el estudio de Castro Ramírez, Moreno Rodríguez y Paredes Sales (3), muestran como resultado que un 96,4% de los pacientes se encuentran satisfechos con la puntualidad de la atención y un 3,6% califica como deficiente; en general los usuarios tienen una buena percepción del tiempo de atención, sin embargo, se debe considerar el manejo de una mejor coordinación para evitar retrasos en las citas, tomando en cuenta que, es una atención programada y el cliente acude 20 minutos antes de la hora establecida, por lo que el tiempo de espera se prolonga y crea una percepción negativa del servicio.

Las áreas que tienen mayor cantidad de usuarios son, atención de citas médicas con 65.0% y laboratorio clínico un 20.0%, creando la oportunidad de ofertar y dar a conocer todos los servicios que brinda el prestador, así el cliente puede tener una atención integral en un solo lugar, generando una atención más rápida y que el seguimiento de su tratamiento se facilite. En relación a un estudio similar de Pabón Córdoba y Palacio Díaz (5), se puede para futuros estudios realizar el porcentaje de satisfacción por áreas atendidas como lo mencionan en su trabajo las autoras, obteniendo una calificación de 83,1% en laboratorio clínico, 79,5% atención en enfermería, 77,7% atención médica y servicio de citas con el 74%.

Del total de usuarios encuestados un 98,0% concuerda que recomendaría los servicios del centro a sus amigos o familiares, esto facilita la fidelización y lealtad de los usuarios con este prestador, lo que puede significar, además, la captación de nuevos clientes que requieren servicios médicos basados en las buenas experiencias referidas; en similitud al trabajo de Vera Bustos Víctor (4), señala que el 97% de los usuarios recomendaría los servicios del hospital, recalando varios aspectos tangibles e intangibles dentro de la atención.

En base a la satisfacción de los usuarios encuestados y de acuerdo a la tabla 9, con la aplicación de la fórmula para conocer el IPN tenemos que la satisfacción se encuentra en un 84.5%, esto representa una calificación muy buena, pero siempre dejando el espacio para mejorar lo que sugiere el porcentaje restante de usuarios, puesto que sus comentarios se basan principalmente en las instalaciones del centro, demora en el servicio de call center y mejorar la información brindada por este medio. En comparación (5), la satisfacción de los usuarios se establece en 89,4%, consolidando el cumplimiento de expectativas de los usuarios en relación a lo ofertado, manteniendo estándares de calidad.

8. Conclusiones

Primera

La satisfacción está dada dentro de una conceptualización muy buena, dónde destacan comentarios de buena atención, servicio rápido y amabilidad, no obstante, existe un bajo índice que se establecen como neutros y detractores, mencionado que no recibieron una información adecuada o hay demora en la atención del call center, además que los equipos de Rayos X deben ser renovados porque son básicos y el área de imagen reparada para evitar visualizar el daño causado por el deterioro de las instalaciones.

Segunda

El mayor porcentaje de usuarios que acuden son adultos jóvenes, comprendidos en edades de entre 18 a 45 años, con mayor participación del sexo femenino.

Tercera

Los resultados demuestran que los usuarios consideran adecuadas las instalaciones de Medilink, además que se mantiene el orden y limpieza del centro.

Cuarta

La puntualidad tiene una calificación satisfactoria de los usuarios, sin embargo, un bajo número sostiene que no fue atendido de acuerdo a la programación establecida, específicamente en la especialidad de pediatría, cardiología y urología.

Quinta

El área con mayor afluencia es la atención médica, seguida por el uso de laboratorio clínico e imagen, y en menor porcentaje terapia física, farmacia y otros.

Sexta

Dentro de las sugerencias de mejora, se mantiene en alto porcentaje la ampliación del centro médico, seguido de contar con un área de parqueo más grande y mejorar el sistema de información telefónico.

9. Recomendaciones

Primera

De acuerdo a lo expuesto por los usuarios, recomiendan se realice una ampliación del centro médico y sus diferentes áreas de servicio, para así poder contar con un espacio de mayor privacidad, sobre todo en el área de toma de signos vitales.

Segunda

Es necesario retroalimentar al personal sobre la importancia de cumplir con los tiempos establecidos tanto en citas médicas como en el servicio de pagos, información y agendamiento, constan sugerencias que solicitan se agilice la atención en caja en días con gran afluencia de pacientes. En el caso de citas, se puede hacer un análisis del tiempo exacto de atención por paciente, para evitar demoras en las atenciones siguientes.

Tercera

Considerar el aumento de especialidades, que faciliten aún más la atención integral en un solo lugar, además la extensión de horarios de atención sobre todo en especialidades básicas como medicina general, pediatría y ginecología. Esto permite que se cuente con un diferenciador y los usuarios escojan al centro médico por encima de los competidores.

Cuarta

El equipo directivo del centro médico debe considerar las recomendaciones de cambio de equipos en el área de imagen, así como la ampliación de las instalaciones y parqueadero.

Quinta

Imprimir técnicas de mayor promoción de la marca y sus servicios, tanto electrónicamente como fuera de las instalaciones, para que el sello y los beneficios ofertados sean visualizados por todas aquellas personas que tengan de vista el lugar.

Sexta

Mejorar la comunicación que imparte el servicio de call center sobre los servicios del centro, ya que, al contar con sucursales en otras ciudades del país, clientes mencionan que no tienen información detallada de los servicios de Medilink Quito, además los tiempos de espera de comunicación por este medio son demasiado extensos. Se sugiere promover canales no asistidos para que el cliente pueda gestionar solo sus requerimientos de agendamiento de citas o información de servicios que brinda el prestador.

Séptima

Utilizar un sistema de enlace de medicación solicitada con el vademécum de farmacia, así pueden realizar en ese momento la compra de su medicina dentro del prestador, sin tener inconvenientes de no contar con lo enviado.

Octava

Si bien la mayoría de usuarios son adultos jóvenes conocedores de tecnología, hay un porcentaje de clientes que sugieren el envío de un mensaje de texto o llamada para confirmar y recordar los datos de sus citas agendadas.

Novena

Al contar con servicios ocupaciones, existen gran cantidad de usuarios que acuden en un solo horario para obtener sus valoraciones, por lo que se debe realizar una organización de este

grupo de pacientes para poder brindar una atención óptima y mejorar los tiempos de servicio, sin que, el resto de pacientes se vea afectado por períodos de espera.

Décima

Es importante la sugerencia de los clientes de contar con un área de pediatría, ya que, acuden muchas madres con pacientes menores de un año y requieren por comodidad y seguridad la implementación de un cambiador de bebés en un área específica del centro, permitiendo mayor privacidad y bienestar, sin tener que hacer uso el área de espera o las camillas de los consultorios.

Undécima

Como último punto se propone realizar de manera periódica un sistema de evaluación interna, que les permita reforzar los valores y calidad del servicio que prestan, además retroalimentar las sugerencias impartidas día a día por los usuarios de sus servicios, creando un sistema de mejora continua que les permita alcanzar niveles aún más altos de satisfacción.

Bibliografía

1. Pascal O, Pelayo M, Serra D, Casalins M. Introducción a la Ingeniería de la Calidad UNLZ FdI-, editor. Lomas de Zamora: Universidad Nacional de Lomas de Zamora; 2010.
2. Merchan Chunchu M. Calidad de atención que brinda el equipo de salud a los usuarios que asisten al hospital universitario de Motupe..
3. Castro Ramírez , Moreno Rodríguez , Paredes Sales H. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN, AÑO 2016..
4. Vera Bustos V. Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras..
5. Pabón Córdoba , Palacio Díaz K. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DESDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL LOCAL DE SITIONUEVO MAGDALENA, PERIODO 2017-2019..
6. Cubilloz Rodriguez , Roza Rodriguez. El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista de la Universidad de la Salle. 2009; 48(1): p. 80-99.
7. Silva Treviño J, Macías Hernández B, Tello Leal E, Delgado Rivas J. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y la lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial de México. Ciencias Sociales. 2021; 15(2): p. 85-101.

8. Zabala Choez F, Vélez Moreira. La gestión de calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios-Ecuador. *Ciencias Económicas y empresariales*. 2020; 6(3): p. 264-281.
9. Robledo Galvan , Meljem Moctezuma J, Fajardo Dolci G, Olvera López D. De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. *CONAMED*. 2012; 17(4): p. 172-175.
10. Donabedian A. Los siete pilares de la calidad. *Calidad Asistencial*. 2001; 16(9): p. 96-100.
11. Vargas V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. 2013; 19(4): p. 663-671.
12. Duque Oliva E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*. 2005; 15(25): p. 64-80.
13. Evans J, Lindsay W. *Administración y control de la calidad*. 7th ed. Santa Fe: Cengage Learning Editores, S.A.; 2008.
14. Solórzano Barrera G, Aceves López J. Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El Buzón de Pacioli*. 2013; 12(82): p. 1-13.
15. Artaza O, Mendez C. *Sistemas y Servicios de Salud Valdivia*; Chile: Ediciones Universidad Austral de Chile; 2022.
16. Núñez Tobías L, Juárez Mancilla J. Análisis Comparativo de Modelos de Evaluación de Calidad en el Servicio a Partir de sus Dimensiones y su Relación con la Satisfacción del cliente. *3C Empresa*. 2018; 7(1): p. 49-59.

17. Garza Villegas JB&GRE. Índice de Promotor Neto y su relación con la satisfacción del cliente y la lealtad. *Nova Scientia*. 2014; 7(13): p. 411-437.
18. Mendieta Giron C. Ventajas del net promoter score para la atención al cliente en las empresas de telecomunicaciones..
19. Botey P. INBOUNDCYCLE. [Online]; 2022. Acceso 17 de Mayo de 2022. Disponible en: <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/net-promoter-score-nps-que-es-y-como-se-calcula>.
20. Jiménez Barbosa W, Granda Kuffo M, Ávila Guzman D, Cruz Díaz L, Flórez Parra J, Mejía L, et al. Transformaciones del Sistema de Salud Ecuatoriano. *Scielo*. 2017; 19(1): p. 126-139.
21. Chang Campos C. Evolución del Sistema de Salud de Ecuador. Buenas Prácticas y Desafíos en su construcción en la última década 2005-2014. *An Fac Med*. 2017; 8(4): p. 452-460.
22. Cañizares Fuentes R. El Sistema Nacional de Salud de Ecuador: Estudiarlo para Mejorarlo. *ALTERNATIVAS*. 2016; 7(2): p. 60-66.
23. Lucio R, Villacrés N, Henríquez R. Sistema de Salud en Ecuador. *Salud Pública de México*. 2011; 53(2): p. 177-187.
24. Lampert Grassi M. Sistemas Nacionales de Salud: Ecuador. Financiamiento de la salud. Santiago de Chile: Asesoría Técnica Parlamentaria, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. N° SUP: 123156.

25. Medilink. MEDILINK, Guayaquil. [Online]. Disponible en:
<https://medilink.com.ec/index.php>.
26. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Ridec. 2016; 9(1).
27. Guerra Palacios L. Medición y control del nivel de satisfacción de la atención médica en un centro de salud orientado a la mujer, a partir de dimensiones de calidad obtenidas con el método del incidente crítico..
28. Torres M, Vásquez Carmen. La Calidad: Evolución de su significado y aplicación en servicios. Publicaciones en ciencia y tecnología. 2010; 4: p. 25-32.
29. Ramírez Asís E, Maguiña Palma , Huerta Soto. Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las. Revista de Ciencias de la Administración y Economía. 2020; 20(10).
30. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación México D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.; 2017.
31. Gallardo E. Metodología de la Investigación Huancayo-Perú: Universidad Continental; 2017.
32. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de la calidad de servicio,el modelo SERVQUAL. Revista Empresarial. 2019; 13(2): p. 1-15.
33. INEC. Registro Estadístico de Recursos y Actividades de Salud-RAS 2018. Recursos y Actividades de Salud. Quito: Instituto Nacional de Censos y Estadísticas, Red Pública Integral de Salud (RPIS).

34. Ortiz Culcay O, Fernández García C, Pérez Rico C. Análisis de cobertura de medicina prepagada en Pichincha (2019-2020). Revista Ciencia UNEMI. 2022; 15(38): p. 01-13.
35. Dirección Nacional de Estudios de Mercado. Estudio de Mercado "Medicina Prepagada". Superintendencia de Control del Poder de Mercado, Intendencia de Abogacía de la Competencia.

Universidad Internacional del Ecuador

Maestría en Gerencia en Salud

Maestrante: Andrea Tayupanta

Objetivo: Obtener información con relación a la satisfacción del cliente del servicio al cliente del centro médico Medilink Quito, como insumo para la tesis “Evaluación de la calidad de atención médica en relación a la satisfacción de los usuarios, en el centro médico Medilink de la ciudad de Quito, enero – mayo 2022”

Fecha:

Nombre:

Edad:

Sexo:

*En caso de que la atención médica sea de un menor de edad, la encuesta será respondida por el representante del paciente.

Pregunta N° 1	Si	No	No responde
¿Ud./ su hijo ha recibido atención en los últimos 3 meses en el centro médico Medilink?			

Pregunta N° 2	Si	No	No responde
¿Considera usted que las instalaciones son adecuadas?			

Pregunta N° 3	Si	No	No responde
¿El centro médico está limpio y ordenado?			

Pregunta N° 4	Si	No	No responde
¿Fue atendido a tiempo, de acuerdo, a la programación de su cita?			

Pregunta N° 5	
¿En qué área fue atendido/a?	<ul style="list-style-type: none"> a. Atención médica b. Laboratorio de imagen / Laboratorio clínico c. Atención en terapias físicas d. Otra área

Pregunta N° 6	Si	No	No responde
¿Recomendaría los servicios de este centro médico a sus amigos o familiares?			

Pregunta N° 7	Calificación	¿Cuál es el motivo de su calificación?
Del 1 al 10, donde 10 es totalmente satisfecho y 1 nada satisfecho. ¿Cómo calificaría la atención recibida?		

Pregunta N° 8	
¿Qué podría sugerirnos para mejorar y cumplir con sus expectativas?	