



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

APLICACIÓN DEL MODELO SERVPERF PARA EL DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MEJORAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL RIOBAMBA

SANTIAGO ARMANDO NAVAS ZAMORA

**Trabajo de Titulación modalidad: Proyectos de Investigación y Desarrollo,
presentado ante el Instituto de Posgrados y Educación Continua de la ESPOCH
como requisito parcial para la obtención del grado de:**

**MAGISTER EN GESTIÓN DE MARKETING Y SERVICIO AL
CLIENTE**

RIOBAMBA - ECUADOR

Julio 2019



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

CERTIFICACIÓN:

EL TRIBUNAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, denominado: “APLICACIÓN DE MODELO SERVPERF PARA EL DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL RIOBAMBA”, de responsabilidad del Ing. Santiago Armando Navas Zamora, ha sido minuciosamente revisado y se autoriza su presentación.

Ing. Fredy Bladimir Proaño Ortiz; Ph.D
PRESIDENTE

Ing. Juan Carlos Morocho Quisnancela; M.Sc
DIRECTOR

Ing. María Fernanda Miranda Salazar; M.Sc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria; M.Sc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Riobamba, Julio 2019

DERECHOS INTELECTUALES

Yo, Santiago Armando Navas Zamora, declaro que soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en el **Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo**, y que el patrimonio intelectual generado por la misma pertenece exclusivamente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

ING. SANTIAGO ARMANDO NAVAS ZAMORA
No. Cedula: 0604192567

©2019, Santiago Armando Navas Zamora

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Santiago Armando Navas Zamora, declaro que el presente proyecto de investigación, es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación de maestría.

ING. SANTIAGO ARMANDO NAVAS ZAMORA
No. Cedula: 0604192567

DEDICATORIA

Para las personas que creyeron en mí de principio a fin, con la ayuda y empuje para cada obstáculo que se nos presentan en la vida y han sido todo para superar cada adversidad, a la creencia firme del todo poderoso que nos da vida, fuerza y la razón entera para que todas estas situaciones sean posibles. A todos los sueños que han permanecido en mí, que poco a poco toman su realidad y su bonito lugar en mis días.

Para el gran amor que se encuentra en el cielo junto a Dios siendo ella mi fuerza impulsadora, para ti abuelita Aurora Martínez+, que sepas que si hay una promesa que me representa es esta que jamás, voy a dejar de trabajar por mis ideas. Con la firme enseñanza de perseguir y estar en paz con mi conciencia, y que todo logro es para ti, con todo mi amor es para ti.

Para mi madre María Elena Zamora, es el mayor honor tenerte como madre, y que me hayas entregado una educación, llena de muchos valores para tratar de ser un buen ser humano, un buen profesional, y la gran dicha de otorgarme a mis tres hermanos Mashaco, Gabriela y Alejo, que para ellos va dedicado cada objetivo que se pretende obtener como lo es este, ustedes son mis héroes, y por ultimo abuelita Marlenita Araujo usted es mi fortaleza gracias.

How I Wish...

How I wish you were here, we're just two lost souls swimming in a fish bowl year after year running over the same old ground, what have we found? The same old fears, wish you were here.

Pink Floy-Wish you were here.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi padre celestial a mi señor Jesucristo que día a día puedo perdonar y enfrentar el día y sentirme bien de la persona que soy.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, escuela que contribuyó a mi formación, que me otorgo este tiempo de estudio, siempre soñé con pertenecer a una escuela tan prestigiosa como lo es.

Siempre a mis hermanos, a mi abuelita paterna por su ayuda es un ángel enviado por mi señor para estar conmigo en cualquier momento dificultoso.

Agradezco a la Ingeniera Jaqueline Sánchez, que en todo este proceso ha sido para mí una gran guía, una excelente profesional que en muchos momentos, de asistencia se ha convertido en mi brújula, una gran orientación para lograr el presente trabajo, por su dirección, gentileza y pasión por la investigación gracias.

Santiago Navas Zamora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
CAPÍTULO I.....	1
1. Título.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Situación problemática	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Justificación de la investigación.....	3
1.4. Objetivos de la investigación	4
1.4.1. Objetivo General.....	4
1.4.2. Objetivos Específicos	4
1.5. Hipótesis	5
1.6. Identificación de variables	5
1.7. Matriz de Consistencia.....	6
CAPÍTULO II.....	7
2. Marco teórico.....	7
2.1. Antecedentes del problema	7
2.2. Bases teóricas	8
2.3. Marco conceptual	10
2.3.1. Calidad del servicio	10
2.3.2. Modelos de gestión de calidad	16
CAPÍTULO III	28
3. Metodología.....	28
3.1. Tipo y diseño de la investigación	28
3.2. Métodos de investigación	28
3.3. Enfoque de la investigación.....	29
3.4. Alcance de la investigación	29
3.5. Operacionalización de variables.....	30
3.6. Población de estudio.....	31
3.7. Unidad de análisis	32
3.8. Selección de la muestra	32
3.9. Tamaño de la muestra.....	32

3.10. Técnicas de recolección de datos	33
3.11. Instrumentos de recolección de datos	33
3.12. Instrumentos para procesar datos	33
3.13. Validación del instrumento de recolección de datos	33
CAPÍTULO IV	36
4. Resultados y Discusión.....	36
4.1. Análisis Descriptivo.....	37
4.2. Discusión de los resultados	43
4.3. Comprobación de Hipótesis	47
4.3.1. Formulación de la Hipótesis	47
4.3.2. Nivel De Significancia	47
4.3.3. Correlaciones Bivariadas.....	47
4.3.4. Prueba del Chi-Cuadrado	51
CAPÍTULO V	54
5. Propuesta	54
5.1. Antecedentes	54
5.2. Planteamiento del Plan de Mejora	55
5.2.1. <i>Plan (Planificar)</i>	55
5.2.1.3. <i>Matriz FODA</i>	56
5.2.2. <i>Do (hacer)</i>	58
5.2.3. <i>Check (Verificar)</i>	62
5.2.4. <i>Act (Actuar)</i>	65
5.2.5. Feedback (Retroalimentación).....	67
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	70
BIBLIOGRAFÍA	71
ANEXOS.....	75
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-2 Modelo de calidad de la atención médica de Donabedian.....	9
Figura 2-2 Modelo SERVQUAL.....	19
Figura 3-2 Modelo SERVPERF	20
Figura 4-2 Modelo EFQM.....	22
Figura 5-2 Modelo Malcom Baldrige	25
Figura 6-2 Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión	26
Figura 1-5 Círculo de Deming.....	55
Figura 2-5 Retroalimentación.....	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-4 Estadísticos Descriptivos Elementos Tangibles	37
Gráfico 2-4 Estadísticos descriptivos fiabilidad	38
Gráfico 3-4 Estadísticos descriptivos capacidad de respuesta.....	39
Gráfico 4-4 Estadísticos descriptivos capacidad de respuesta.....	40
Gráfico 5-4 Estadísticos descriptivos empatía.....	41
Gráfico 6-4 Estadísticos descriptivos promedio	42
Gráfico 7-4 Zona de aceptación y rechazo	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1 Aspectos Generales	6
Tabla 1-2 Criterios de evaluación y principios fundamentales del modelo Deming	24
Tabla 2-2 Conceptos y Fundamentos de los Modelos de Calidad	27
Tabla 1-3 Operacionalización de variable independiente.....	30
Tabla 2-3 Operacionalización de variable dependiente	31
Tabla 3-3 Valores de fiabilidad	34
Tabla 4-3 Resumen del procesamiento de casos.....	34
Tabla 5-3 Alfa de Cronbach	34
Tabla 6-3 KMO y prueba de Bartlett	35
Tabla 1-4 Significado de la escala Likert para interpretar la satisfacción del cliente	36
Tabla 2-4 Estadísticos Descriptivos Elementos Tangibles	37
Tabla 3-4 Estadísticos Descriptivos Fiabilidad	38
Tabla 4-4 Estadísticos descriptivos capacidad de respuesta.....	39
Tabla 5-4 Estadísticos descriptivos seguridad	40
Tabla 6-4 Estadísticos Descriptivos Empatía	41
Tabla 7-4 Estadísticos Descriptivos por dimensión.....	42
Tabla 8-4 Evaluación general del servicio brindado.....	43
Tabla 9-4 Situación actual del IESS de acuerdo al modelo SERVPERF.....	46
Tabla 10-4 Correlaciones Bivariadas	48
Tabla 11-4 Frecuencias Observadas	51
Tabla 12-4 Frecuencias Esperadas.....	52
Tabla 13-4 Cálculo del Chi Cuadrado.....	52
Tabla 1-5 Matriz FODA.....	56
Tabla 2-5 Matriz FODA.....	57
Tabla 3-5 Estrategia A (Construcción de un Comité de Calidad).....	58
Tabla 4-5 Estrategia B (Capacitación en temas de calidad de los servicios.).....	59
Tabla 5-5 Presupuesto Actividad B	59
Tabla 6-5 Estrategia C (Diseño de flujogramas para mejorar la atención.).....	60
Tabla 7-5 Estrategia D (Encuestas frecuentes a los afiliados para conocer las falencias).....	61
Tabla 8-5 Presupuesto Actividad D	61
Tabla 9-5 Dimensión Elementos Tangibles luego e aplicar las estrategias	62
Tabla 10-5 Dimensión Fiabilidad luego de aplicar las estrategias	62
Tabla 11-5 Dimensión Capacidad de respuesta luego de aplicar las estrategias	63
Tabla 12-5 Dimensión Seguridad luego de aplicar las estrategias.....	63

Tabla 13-5 Dimensión Empatía luego de aplicar las estrategias	64
Tabla 14-5 Promedio Dimensiones antes vs. Después de aplicar las estrategias	64
Tabla 15-5 Evaluación general del servicio brindado	65

RESUMEN

La investigación nace de la importancia que tiene la calidad de los servicios en la satisfacción de las necesidades de los afiliados del IESS de la ciudad de Riobamba, la misma, que a través de los años ha estado expuesta a críticas negativas, pues no cumplen con las expectativas de los usuarios. El objetivo radica en aplicar un modelo de gestión de calidad para el diagnóstico de la calidad de los servicios que ofrece el IESS y proponer alternativas de mejora de los mismos. La metodología empleada es No Experimental de diseño transversal pues no existen manipulaciones deliberadas de las variables en estudio y se observan los fenómenos en su estado natural, en una población definida en un determinado periodo de tiempo; adicionalmente, se emitió una hipótesis de las posibles soluciones, las mismas que fueron validadas por métodos estadísticos; el enfoque fue cuantitativo debido a la necesidad de contrastar la hipótesis y cualitativo, pues se profundizaran las variables en estudio; el alcance fue exploratorio, es decir, se investigó un problema poco estudiado desde una perspectiva innovadora que prepara el campo para nuevos estudios; descriptivo de los fenómenos y sus componentes para definir variables y; correlacional ya que se ofrecen predicciones a través de la cuantificación y relación de variables. El principal resultado fue que el modelo SERVPERF, permite identificar con mayor exactitud en base a cinco dimensiones la calidad en la prestación de los servicios y que en el caso de la investigación dio como resultado que es la empatía el principal problema que se derivó de la falta de capacitación del talento humano. Por tal motivo, se propone en base al círculo de Deming, estrategias de mejora continua que cambien la cultura organizacional y la orienten a la satisfacción de las necesidades de los afiliados.

Palabras claves: CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS; MAKETING, CALIDAD DE SERVICIOS, MODELO SERVPERF, MEJORA CONTINUA, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

ABSTRACT

The research is born from the impotence that the quality of services has in satisfying the needs of the affiliates of the IESS of the RIOBAMBA city, the same that over the years has been exposed to negative criticism since it does not comply with the expectations of the users. The objective is to apply a quality management model for the diagnosis of the quality of the services offered by the IESS and propose alternatives to improve them. The methodology is Non-Experimental of transversal design because there are no deliberate manipulations of the variables under study and the phenomena are observed in their natural state, in a defined population in a certain period of time; additionally, a hypothesis of the possible solutions was issued, the same ones that were validated by statistical methods; the approach was quantitative due to the need to contract the hypothesis and qualitative, because the study of the variables are deepened; the scope was explorative. A little-studied problem is investigated from an innovative perspective that prepares the field for new studies; descriptive of the phenomena and their components to define variables and; and correlational since predictions are offered through the quantification and relationship of variables. The main result was that the SERVPERF model allows identifying with greater accuracy based on five dimensions the quality in the provision of the services and that in the case of the research it was found that empathy is the main problem that was derived from the lack of human talent training. For this reason, it is proposed based on the Deming circuit, continuous improvement strategies that change the organizational culture and guide it to satisfy the needs of the members.

Keywords: ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES; MARKETING, QUALITY OF SERVICES, SERVPERF MODEL, CONTINUOS IMPROVEMENT, CUSTOMER, SATISFACTION.

CAPÍTULO I

1. Título

Aplicación del Modelo SERVPERF para el diagnóstico y propuesta de mejoras en la prestación del servicio en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Riobamba.

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Situación problemática

Se entiende como seguridad social a la protección que los gobiernos deben brindar a sus mandantes a través de medidas o políticas públicas que van en contra de la privación económica y social del derecho a gozar de una vida digna, que puede verse perjudicada a consecuencia de una enfermedad, accidente laboral, invalidez, vejez u otro tipo de factores (Linares, 2010). Consiste entonces en un conjunto de medidas que adopta el Estado para proteger a sus ciudadanos de cualquier tipo de riesgo de concreción individual y que siempre estarán vigentes indistintamente de la situación de la sociedad en general.

En el Ecuador la seguridad social tuvo sus cimientos en 1928 con la creación de la Caja de Pensiones, que se denominaba de Jubilaciones y Montepío Civil, Retiro y Montepío Militares, Ahorro y Cooperativa, se encargaba de entregar pensiones de jubilación, montepío y fondos mortuorios, para los trabajadores públicos, civiles y militares. A partir de 1963 se forma la caja Nacional del Seguro Social bajo supervisión del Instituto Nacional de Previsión. En 1970 se fundó el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que se encargaba de hacer cumplir el derecho irrenunciable de los trabajadores a la seguridad social. En 1998 la Constitución de la República ordena que las contribuciones del Estado consten en el Presupuesto General. En el 2001 se expidió la Ley de la Seguridad Social vigente hasta la actualidad (Porras, 2016).

En la Constitución Política de 2008, se menciona que la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas incluso de aquellas que tengan un trabajo no remunerado y que será responsabilidad del Estado garantizarlo. Los principios que rigen la seguridad social para atender las necesidades individuales y colectivas son la solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad, suficiencia, transparencia y participación (Sasso, 2014). Sin embargo, hay que hacer énfasis en que la sociedad en general tienen una imagen negativa de la seguridad social, argumentando que la atención, el servicio y la comunicación de sus servicios es deficiente y en muchas de las ocasiones han visto la necesidad de recurrir a clínicas u hospitales privados pese a estar afiliados al IESS.

La seguridad social necesita mejorar su estructura, los procesos y los sistemas de apoyo a la gestión para conseguir los objetivos planteados y modernizar los servicios, para lo cual es necesario modificaciones en el enfoque programático y en el financiamiento. Es por ello que de acuerdo con Durán uno de los principales problemas que requieren mejorar es la calidad e imagen de la institución.

Durante los últimos años el IESS ha venido realizando progresos en la gestión, pero aún persisten serias falencias administrativas que deterioran la imagen de la Entidad y minan la confianza pública: áreas críticas tienen que ver con la prestación de servicios médicos, afiliación, recaudación y trámite de prestaciones económicas. Es indispensable que las instituciones de seguridad gocen de la mejor imagen y confianza pública posible, reconociendo que siempre será difícil lograr niveles de aprobación total. La falta de confianza es uno de los obstáculos más importantes que afronta el IESS, pues incide negativamente sobre los incentivos a la afiliación y a la participación contributiva, tanto por parte de los trabajadores como de los empleadores (Duran, 2008, p. 164).

De acuerdo con lo expuesto por el autor una de las problemáticas que presenta la seguridad social a nivel nacional es la falta de confianza pública, es decir, las malas gestiones han hecho que las personas no confíen en el IESS y los niveles de aprobación de esta institución sean bajos, lo cual perjudica a su imagen y a su vez hace que las personas se inclinen por servicios privados, reduciéndose el número de afiliados que aporten a la institución y por consiguiente afectado su presupuesto para mejorar la situación por la que atraviesa actualmente.

Es imprescindible mencionar que el gobierno pasado y el actual han trabajado por dotar de equipos e infraestructura a todas las dependencias del IESS a nivel nacional, para mejorar la atención que dan a los afiliados. Sin embargo, se hace necesaria la aplicación de estrategias que le devuelvan la credibilidad y confianza a la institución para que la gente se siga afiliando y haga uso de todos los servicios y beneficios que se ofrecen. Es por ello que a través de los modelos de gestión se busca mejorar la prestación de servicios en el IESS de la ciudad de Riobamba.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo la aplicación del modelo SERVPERF contribuirá a diagnosticar y plantear acciones de mejora en la prestación del servicio del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Riobamba?

1.3. Justificación de la investigación

La investigación será de gran utilidad para el IESS de la ciudad de Riobamba, debido a que se le otorga una herramienta que le permita mejorar la calidad sus servicios y generar confianza en los afiliados. Como se mencionó en apartados anteriores, la seguridad social en el Ecuador ha estado en el ojo del huracán desde sus inicios porque varios afiliados y la ciudadanía en general la han catalogado como una institución gubernamental que tiene un pésimo servicio y atención, es por ello que, a través del modelo SERVPERF se pretende mejorar la calidad de estos indicadores y por ende la imagen que proyecta la institución, para lograr que sean más los ecuatorianos que confían en tan noble institución.

Se pretende alcanzar varios resultados entre los cuales están el de determinar cómo el modelo SERVPERF puede emplearse como herramienta estratégica de mejora de la calidad de los servicios de una institución, y así poder atender oportunamente a los afiliados y que ellos no deban recurrir a empresas privadas. Adicionalmente, gracias a que se realizara un análisis institucional se conocerá la situación actual del IESS de la ciudad de Riobamba, y se podrán plantear acciones innovadoras para que todas las áreas y procesos mejoren y se cree una relación de confianza y credibilidad entre la institución y los afiliados.

Los beneficiarios directos serán los afiliados a la seguridad social y la ciudadanía en general que tendrá una institución gubernamental que ofrece servicios de calidad y una atención de primera, en todas sus áreas y que trabaja con los estándares necesarios para garantizar el bienestar y desarrollo social, y que pese a sus limitaciones se preocupa por proteger y amparar a quienes no tienen los recursos para una atención medica privada, y que en ocasiones gracias a la poca información o malas referencias no conocen lo beneficioso que puede ser contar con una afiliación al seguro social.

La importancia de la investigación radica en que por medio de la recolección de datos en fuentes primarias y secundarias y elaboración de estrategias se podrá conocer la realidad del IESS de la

ciudad de Riobamba, con la finalidad de contribuir en la mejorar de la atención y de los servicios que ofrecen a los afiliados, estos últimos que en ocasiones no conocen todos los beneficios que tienen o por malos rumores han optado por acudir a consultorios privados, perjudicando su economía y desarrollo individual.

El aporte más importante que se pretende dejar es un modelo de gestión de la calidad que permita mejorar los servicios y la atención que brinda una institución y que en ocasiones se ha visto opacada por la desinformación o comentarios negativos de alguien que tuvo una mala experiencia y que no se dan cuenta que la seguridad social pese a sus limitantes ha beneficiado a los grupos más vulnerables del país y que pese a ser una entidad pública también brinda un servicio y atención de calidad.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

- Aplicar el modelo SERVPERF para el diagnóstico de la calidad de los servicios que ofrece el IESS y proponer alternativas de mejora de los mismos.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la calidad de la prestación de servicios que ofrece el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Riobamba
- Proponer un plan de mejoras para optimizar la calidad de la prestación de servicios en la institución en el periodo septiembre 2018 - marzo 2019
- Validar el plan de mejoras propuesto para optimizar la prestación de servicios del IESS a través de la metodología SERVPERF.

1.5. Hipótesis

La aplicación del modelo SERVPERF permitirá mejorar la calidad de los servicios que presta el IEES de la ciudad de Riobamba.

1.6. Identificación de variables

Variable dependiente: Calidad del servicio

Variable independiente: Modelo SERVPERF

1.7. Matriz de Consistencia

Tabla 1.1: Aspectos generales

Formulación del problema	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
¿Cómo la aplicación del modelo SERVPERF permite mejorar la prestación del servicio en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Riobamba?	Determinar cómo la implementación del modelo SERVPERF permite diagnosticar y realizar una propuesta de mejora en la prestación de servicios del IESS de la ciudad de Riobamba.	La implementación del modelo SERVPERF permite diagnosticar y mejorar los servicios del IESS de la ciudad de Riobamba.	Modelos SERVPERF Calidad del servicio	Empatía Fiabilidad Seguridad Capacidad de respuesta Elementos tangibles	Observación Estructurada	Check-list (instrumento original del modelo SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor en 1994)

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

CAPÍTULO II

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes del problema

La gestión de la calidad es un pilar fundamental que garantiza el buen desempeño empresarial, que incrementa la competitividad y el crecimiento económico. Razón por la cual se ha hecho necesario el diseño de modelos que permitan interpretar la calidad percibida de un servicio, partiendo del ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas. Sin embargo, pese a que todos los modelos desarrollados tienen cierto grado de coincidencia la calidad sigue siendo considerada multidimensional y multinivel, es decir, se interpreta según los consumidores y sus juicios de valor, los mismos que cambian constantemente. Cabe mencionar que no constan factores universales para evaluar cada tipo de servicio, sino más bien son específicos y en otras ocasiones globales que están sujetos a la forma de interpretar de cada consumidor y los elementos que lo conforman. En definitiva, la percepción de la calidad de los servicios es global, particular y circunstancial. (Colmenares y Saavedra, 2007).

De la necesidad de medir la calidad han surgido una infinidad de modelos de evaluación y todos coinciden que la percepción del cliente es la perspectiva más importante. Se han desarrollado entonces varios modelos multidimensionales que se basan en indicadores externos, en los cuales las dimensiones más usadas son la tangibilidad, atención al usuario, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y resultados. Varios autores coinciden que los modelos de gestión de calidad del servicio son una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos, asimismo, están conscientes de la complejidad de las actitudes del usuario como factor determinante en el juicio que tengan sobre un servicio, por lo cual no es tan sencillo medir el nivel de satisfacción. Uno de los modelos más implementados es el SERVQUAL, no obstante, ha sido muy cuestionado por lo cual se recomienda analizar otras posibilidades o alternativas de gestión de calidad (Torres y Vásquez, 2015).

De acuerdo con Ibarra y Casas (2015), la globalización y la fuerte competencia en los sectores económicos han hecho que la satisfacción de las necesidades de los consumidores sea el objetivo

más importante de las empresas, para lo cual requieren de una sólida ventaja competitiva en lo que respecta a la diferenciación de los servicios. Es por ello que se han desarrollado instrumentos para evaluar la calidad del servicio como punto clave de la mejora continua. Los autores mencionan que una de las herramientas más confiables es el modelo SERVPERF, diseñado por Cronin y Taylor en 1992 y que tiene la finalidad de recoger la percepción del cliente en el desempeño de la calidad del servicio que se le otorgo. Para finalizar, mencionan que la calidad de los servicios en la actualidad ha permitido ampliar el espectro del término de la dimensión de excelencia, la cual se consigue cumpliendo a cabalidad con los requerimientos y necesidades de los consumidores y mejorando continuamente los procesos y procedimientos que la dan vida al servicio.

Pese a las discrepancias que hay en el uso de los modelos o métodos de gestión de calidad, de acuerdo con García, Fonseca, De la Vega, Gómez, y Lozano (2015), los modelos SERVPERF y SERVQUAL, permiten medir, analizar, evaluar y mejorar la calidad de los servicios que ofrece una institución de salud, además, ayuda a mejorar la reputación de la organización, brinda la posibilidad de incrementar ganancias o presupuestos, elimina las negligencias y el más importante de todas es que la satisfacción a los consumidores será mayor. Todas estas ventajas son necesarias para toda institución de salud sea pública o privada, debido a que los pacientes llegan con mucha expectativa a recibir la asistencia médica y si está o alguno de los procesos no es de calidad, puede haber serios inconvenientes e incluso el deceso de una persona.

2.2. Bases teóricas

Una de las principales bases teóricas de los modelos de evaluación y gestión de la calidad de los servicios de salud es el propuesto por el doctor Avedis Donabedian en 1966. Este modelo está constituido por tres dimensiones: estructura, proceso y resultados, adicionalmente tiene varios indicadores para evaluarla. La estructura se caracteriza por describir las características físicas, de organización y otros rasgos del sistema asistencial y el entorno; el proceso es todo aquello que se hace para tratar a los pacientes y; los resultados indica lo obtenido de una asistencia, es decir, la mejora de la salud, e inclusive en la actitud, conocimientos y conducta futura (Torres y Vásquez, 2015).

El modelo está estructurado de la siguiente forma:

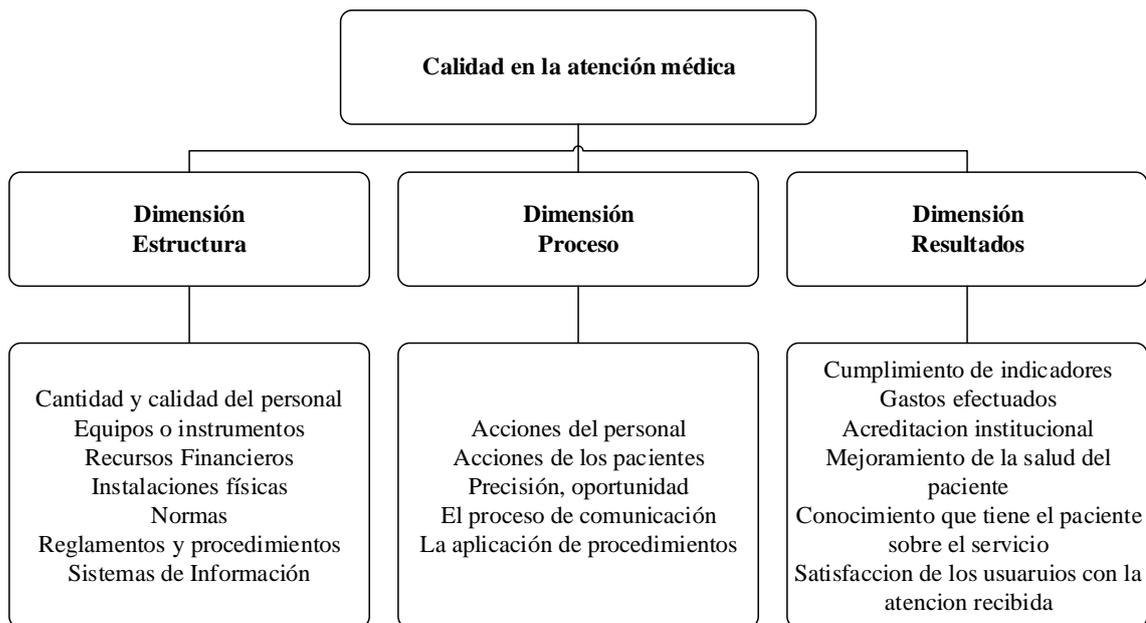


Figura 1-2. Modelo de calidad de la atención médica de Donabedian

Fuente: Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis (Torres & Vásquez, 2015)

A través del tiempo los modelos fueron evolucionando, en la actualidad tanto el SERVQUAL y SERVPERF, dos de los más usados de acuerdo con (Torres y Vásquez, 2015), se basan en las siguientes dimensiones y atributos:

- a. Empatía: muestra de interés y nivel de atención individualizada que reciben los clientes o usuarios.
- b. Fiabilidad: consiste en la habilidad para realizar o ejecutar el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa.
- c. Seguridad: refleja el nivel de conocimiento y atención de los empleados y las habilidades que ellos poseen para inspirar credibilidad y confianza.
- d. Capacidad de respuesta: hace referencia a la disposición de los empleados para ayudar a los usuarios y brindar un servicio ágil y rápido.
- e. Elementos tangibles: está constituida por la apariencia física de la infraestructura, los equipos, el personal y las formas de comunicación.

Las cinco dimensiones mencionadas son la base de los modelos de calidad, en base a esta se podrán conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio y permiten proponer mejoras en caso de que sea necesario. Según Torres y Vásquez (2015), el modelo SERVPERF, nació debido a las críticas al modelo antecesor (SERVQUAL). Este modelo se basa exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio, es decir, se descartan las expectativas ya que son escasas las evidencias respecto a que los usuarios valoren la calidad de

un servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones, así como también hay la tendencia a valorar como altas las expectativas.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Calidad del servicio

2.3.1.1. Definición de calidad

Se define como calidad, a lo adecuado que es el producto o servicio para el uso que se pretende dar, es decir, que la calidad es la que desea el cliente (San Miguel, 2009). La calidad es un término relativo multidimensional que supone acepciones diferentes, tanto en el tiempo, como en función de quien lo utilice, pues implica el necesario juicio de valor individual y colectivo (Colmenares y Saavedra, 2007).

La calidad, ha sufrido una serie de transformaciones a través del tiempo, debido a que en un inicio se la consideraba como un atributo más del producto que se media al final de proceso productivo, es decir, antes se consideraba productos de alta y baja calidad según la opinión de los consumidores. Sin embargo, actualmente, se define a la calidad como el nivel de satisfacción de las necesidades y el grado de cumplimiento de las expectativas de los consumidores, a un precio que este en función al valor recibido o percibido (Pérez, 1994).

La calidad es una preocupación constante para las organizaciones que buscan triunfar en el mundo competitivo de hoy, en el que la reducción del poder adquisitivo hace que las personas busquen el mejor producto a cambio de su dinero; la apertura de las fronteras posibilita la importación de artículos que pueden estar mejor elaborados que los nacionales, y la exportación amplía las oportunidades e obtener beneficios adicionales (Rodríguez, 2000, p. 40).

A continuación, se pone en consideración la evolución de la calidad de acuerdo con Rodríguez (2000):

- En 1890, Ernst Abbe de OpticosZeiss, solucionaba problemas técnicos con asistencia de todos los empleados.
- En 1925, Shewhart, Dofge y Roming, de Laboratorios Bell, desarrollaron las técnicas de control estadístico de calidad.

- En 1940, Walt Disney, para mejorar los espectáculos, invitaba a la familia de los empleados para que aporten con nuevas ideas.
- En 1945, IBM, empezó el intercambio de ideas entre los ingenieros encargados de los diseños, los técnicos y los empleados de fabricación.
- En 1948, Douglas MacArthur, elevó la calidad de los productos en Japón como estrategia de recuperación financiera.
- En 1950, W. Edwards Deming, introdujo en Japón conceptos y técnicas de control estadístico de la calidad.
- En 1954, Joseph M. Juran, insistió en la necesidad de contratar gerentes para mejorar la calidad.
- En 1955, ingenieros japoneses, visitaron fábricas estadounidenses, donde pudieron ver mensajes como “cero defectos”, “hágalo bien desde la primera vez” y “La Calidad cuenta”.
- En 1960, Kaoru Ishikawa, desarrolló el diagrama de análisis de problemas “espina de pescado”.
- En 1962, se crearon los círculos de calidad.
- En 1961, Armand Feigenbaum, publicó *“Total Quality Control, Engineering and Management”*.
- Entre 1962 y 1970, se complementaron las aportaciones japonesas con las americanas.
- Desde 1970, hasta la actualidad se difundió y expandió a nivel mundial el término de calidad en diferentes tendencias:
 - Hasta los 50: “Control de calidad”, defectos mayores a 10%.
 - En los 60: “Círculos de calidad”, defectos menores a 10%
 - En los 70: “Cero defectos”, defectos menores a 1%
 - En los 80: “Mejora continua de la calidad”, defectos medidos en partes por millar
 - En los 90: “Administración de la calidad total”, defectos por millón.
 - Hacia el 2000: ¿Excelencia de categoría mundial?

2.3.1.2. Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente se define como la percepción del consumidor sobre el desempeño o rendimiento del producto o servicio adquirido en relación con sus expectativas (Schiffman & Lazar, 2010, p. 11). Kotler & Armstrong (2012), concuerdan con que la satisfacción es el “grado en el que el desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del consumidor” (p.13).

Los autores hablan acerca de las percepciones y expectativas en sus definiciones de satisfacción de los clientes, estos conceptos hacen referencia a:

- Expectativas: son los deseos de los consumidores o lo que esperan de lo que sería un servicio ideal. (Duque y Chaparro, 2012). Se entiende también por expectativa, a aquello que una persona cree que puede ocurrir, y está condicionada por las referencias que externas y experiencias anteriores. (Paz, 2005)
- Percepciones: reflejan las apreciaciones del consumidor en un determinado periodo de tiempo; son las creencias que se tienen sobre el servicio recibido; o la forma como los clientes captan los servicios a través de los momentos de verdad. (Duque y Chaparro, 2012). Se puede definir como un proceso mental por el cual se selecciona, organiza e interpreta la información a fin de darle un significado. (Paz, 2005).

Un cliente muy satisfecho permanece leal durante más tiempo, adquiere más productos nuevos de la empresa, presta menos atención a la competencia, es menos sensible al precio y ofrece ideas de productos o servicios a la empresa; además, para la empresa, resulta más barato atender a los clientes leales porque las transacciones se convierten en mera rutina (Kotler y Keller, 2006, p. 145).

2.3.1.3. Calidad en el servicio

La calidad del servicio, “significa proveer de excelencia al cliente, darle un valor agregado a la satisfacción de su necesidad, centrarse en el recurso humano para que, con motivación y optimismo, se proporcione lo necesario para su satisfacción y lealtad” (Cen y Pereyra, 2017, p. 16). En lo que respecta a los servicios, la intangibilidad de estos, hace que la calidad está supeditada a la calidad percibida, la misma que es subjetiva y que se define como el juicio global, o la actitud, relacionada con la superioridad de un servicio. (Duque & Chaparro, 2012).

- Definición de servicio

Un servicio se caracteriza por ser intangibles, inseparable, variable y perecedero. Además, el criterio de satisfacción es diferente y el cliente participa en el proceso (Kotler, Bloom, y Hayes, 2004). Se entiende por servicio a al trabajo, la actividad y/o los beneficios que satisfacen las necesidades de los clientes. (Duque, 2005, p. 64).

Los servicios son un conjunto de actividades de carácter intangible que por lo general se dan a través de interacciones entre los clientes y el personal de la empresa de servicios, para dar solución a una situación de inconformidad. (Grönroos, 1984).

Se puede entender como servicio al medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos. (Solórzano y Aceves, 2015).

- Características de los servicios.

Según Duque (2005), las características de los servicios son las siguientes:

La intangibilidad

Los servicios son de carácter intangible, pues no son objetos, sino más bien resultados, los cuales son difíciles de comprobar previo a la compra de los mismos, es así que no se puede certificar de primera mano su calidad y tampoco se puede dar especificaciones uniformes como si ocurre en los productos. (Duque, 2005).

La heterogeneidad

Otra característica es la heterogeneidad pues los resultados en la prestación de servicios pueden variar entre productos, clientes, días. Por tal razón, no se puede asegurar una calidad uniforme, pues esto se define de acuerdo a la percepción de los clientes. (Duque, 2005).

La inseparabilidad

Los servicios son inseparables, es decir, la producción y el consumo están fuertemente ligados. (Duque, 2005). Las características propias de los servicios involucran consecuencias vitales para la medición de la calidad de los mismos:

- Se mide con mayor dificultad en comparación con los productos.
 - Direcciona a una mayor variabilidad de la calidad.
 - Se realiza mediante la comparación entre expectativas y resultados.
 - Hacen mención a los resultados y a los procesos de prestación de servicio.
-
- Calidad en el servicio

La calidad del servicio está basada en el paradigma de la desconfración, como resultado de la discrepancia entre percepciones (P) y expectativas (E) respecto al desempeño del servicio (Torres y Vásquez, 2015). La calidad del servicio se expresa en la siguiente ecuación:

$$CS_i = \sum (P_i - E_i); i: 1 \dots n$$

“La calidad del servicio es concebida también como una forma de actitud, relacionada, pero equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe cuando realiza un trámite o transacción” (Carman, 1993). “La calidad de servicio es un concepto subjetivo, que depende de las opiniones de los clientes, y que resulta de una percepción del cliente sobre la prestación del servicio comparado con unas impresiones previas al consumo”. (Santomà y Costa, 2007, p. 32).

La calidad de los servicios no es un tema aislado de las empresas o instituciones públicas, ya que tienen la obligación de mejorar la calidad de vida de las personas, lo cual se ha convertido en un problema, especialmente, en vías de desarrollo, pues este tipo de empresas siempre están inmiscuidas en actos de corrupción y no se maneja con responsabilidad social los fondos entregados por los gobiernos. (Villegas y Zúñiga, 2014).

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (Solórzano y Aceves, 2015).

2.3.1.6. Gestión de calidad

La gestión de la calidad debe ser una filosofía de trabajo más que una serie de procedimientos para mantener una determinada certificación. Esta filosofía supone un cambio de paradigma, desde la perspectiva dependiente hacia la interdependiente, en la cual los trabajadores asumen como suya la responsabilidad de velar por que los procesos se efectúen en forma adecuada, de manera que la experiencia del cliente con el servicio sea la mejor (Bouillon, 2017).

Es el conjunto de alternativas mediante las cuales se consigue la calidad; se resume en el modo como una empresa planifica el futuro, implanta programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a la mejora continua.

La gestión de la calidad en una empresa es una decisión estratégica en la que se implican cambios y beneficios orientados a la mejora continua del desempeño de la organización, para lo cual se toma en cuenta cada una de las necesidades de las partes involucradas y como se puede mejorar para cumplir con las normativas de calidad y satisfacer las necesidades de los consumidores que cada vez son más cambiantes y exigentes. (Uribe, 2013).

La gestión de calidad comprende la coordinación de todos los recursos disponibles en la empresa con el objetivo de conseguir las metas planteadas; específicamente, la calidad busca la satisfacción del cliente y de los proveedores, por consiguiente, gestionarla consiste en la planificación, organización y control de las actividades que benefician a todas las partes involucradas. (Udaondo, 1992).

- Principios de gestión de calidad

De acuerdo con la norma NTP-ISO 9004:2001, los principios de gestión de la calidad que las organizaciones deben utilizar para liderar los procedimientos de mejora continua de su desempeño son los siguientes de acuerdo a la síntesis realizada por (García, Quispe, y Páez, 2003).

- **Organización enfocada al cliente:** las empresas dependen de sus clientes, por consiguiente, deben comprender sus necesidades actuales y futuras, para poderlas satisfacer y exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** el liderazgo permite fomentar la unidad de propósito y la orientación de las organizaciones, además, los líderes son responsables de mantener un ambiente interno en el que las personas lleguen a involucrarse totalmente con los logros de los objetivos de la empresa.
- **Participación del personal:** el recurso humano es la esencia de una empresa y su compromiso y habilidades permiten que la empresa se beneficie en la búsqueda de sus objetivos de mejora continua de la calidad.
- **Enfoque a los procesos:** es indispensable para que los resultados sean óptimos que las actividades y recursos sean gestionados como un proceso global.
- **Sistema enfocado hacia la gestión:** el gestionar sistemáticamente los procesos, permite mejorar la eficiencia y eficacia de la empresa.
- **Mejoramiento continuo:** la mejora continua del desempeño de la empresa debe ser una política y objetivo determinante en todas las empresas, pues de esto depende la competitividad y éxito de la organización.
- **Toma de decisiones eficaces:** para esto se debe recolectar y analizar datos e información de toda la organización, los datos permiten tomar decisiones fundamentadas en hechos reales y no con base en supuestos.
- **Relación mutua benéfica con proveedores:** constante que la relación con los proveedores es interdependiente, se debe buscar el beneficio para ambas partes, pues si la relación es beneficiosa aumenta la posibilidad de crear mayor valor.

2.3.2. Modelos de gestión de calidad

Los modelos de gestión de calidad son herramientas necesarias en los procesos de mejora continua de las empresas, pues favorece a la comprensión de las dimensiones más relevantes y ayuda a establecer criterios de comparación con los competidores e intercambiar experiencias. (López. 2012). Se los puede definir como un conjunto de elementos debidamente interconectados que establecen las políticas sobre la calidad, para lograr objetivos. En síntesis, dirige y controla a la empresa con respecto a la calidad. (López, 2006, p. 28).

Se entiende por modelo como una “herramienta orientada a conseguir la mayor eficacia y eficiencia en la gestión, una descripción simplificada de la realidad que nos permite describirla, analizarla y modificarla”. (Catalán, 2014, p. 32).

2.3.1.1. Dimensiones de la calidad

Garvín (1984), considero ocho dimensiones como marco referencial de la calidad para los distintos análisis de la planificación estratégica, estas son:

- Desempeño
- Características
- Confiabilidad: probabilidad de un mal funcionamiento
- Apego: habilidad de cumplir con las especificaciones
- Durabilidad
- Aspectos del servicio: rapidez, cortesía, competencia y facilidad de corregir problemas.
- Estética
- Calidad percibida

Por otra parte, Druker considero cinco dimensiones para evaluar la calidad, estas son:

- Fiabilidad: capacidad de prestar un servicio de manera confiable, segura y cuidadosa.
- Seguridad: implica credibilidad, integridad, confiabilidad y honestidad.
- Capacidad de respuesta: actitud con la que se ayuda a los clientes, y para agilizar la prestación del servicio.
- Empatía: disposición para cuidar y atender a los clientes de manera personalizada, cortes, segura y comprometida.
- Intangibilidad: característica propia de los servicios.

2.3.1.2. Modelos de medición de la calidad del servicio

- Modelos Normativos de certificación

Son modelos que establecen una serie de principios que se defienden en acuerdos internacionales. Se caracterizan porque a las empresas o instituciones que los cumplan se les entrega certificaciones de la normalización de un proceso, lo cual representa un beneficio, pues se obtiene reconocimiento internacional sobre su capacidad de ejecución de un determinado proceso para producir un bien o comercializar un servicio. (Catalán, 2014). Los modelos normativos más conocidos son las NORMAS ISO:

- Norma ISO

Las Normas ISO (*International Organization for Standardization*) son el resultado de la fundación que lleva el mismo nombre en 1947, y que las desarrollaron como modelos de estandarización. Nacieron con el firme propósito de sistematizar todas las iniciativas de gestión de calidad que se iban desarrollando alrededor del mundo. Las más conocidas son las series 9000 que definen los requerimientos que deben tener los sistemas de calidad de una organización. (Catalán, 2014). Además, establecen los principios de la gestión de la calidad que se hablaron en epígrafes anteriores.

Para lograr las certificaciones las empresas deben someter sus actividades o procesos a una auditoria, si después del análisis se considera apropiado la ISO, emite un reconocimiento y la certificación correspondiente. Es importante mencionar que la certificación ISO, es aplicable para cualquier tipo de empresa, indistintamente del sector en el que se desenvuelva.

- Modelos centrados en el cliente

Este tipo de modelos definen a la calidad desde la opinión del cliente, es decir, este último evalúa el servicio o producto final. Para la evaluación se basa en una serie de aspectos agrupados en torno a varios factores. (Catalán, 2014). Existe una infinidad de modelos, sin embargo, se tomarán en consideración los más difundidos a nivel mundial.

- Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL mide la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio (Matsumoto, 2014). El instrumento está conformado por 22 *Items*

que miden las expectativas del cliente y 22 *Items* similares que miden las percepciones del cliente y la calidad del servicio, se establece mediante la diferencia de las puntuaciones que el cliente asignó a las expectativas y a las percepciones. (Duque y Chaparro, 2012).

En primera instancia el modelo SERVQUAL, diseñado por Parasuraman, Zeithaml, y Berry en 1988, establecía diez determinantes de la calidad del servicio, entre las cuales estaban la fiabilidad, sensibilidad, competencia, acceso, cortesía, comunicación, credibilidad, confianza, conocimiento del cliente, y tangibilidad. No obstante, se las resumió a cinco, quedando únicamente la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Catalán, 2014).

De acuerdo con Duque y Chaparro (2012), las dimensiones de la calidad dentro del modelo son las siguientes:

- a. Tangibilidad: las instalaciones físicas, equipos, y el aspecto del personal.
- b. Fiabilidad: prestación del servicio de forma fiable y precisa.
- c. Capacidad de respuesta: habilidad para auxiliar a los clientes de forma rápidos y efectivos.
- d. Seguridad: capacidad para fomentar confianza y seguridad.
- e. Empatía: atención individualizada y calidad a los clientes.

El modelo SERVQUAL, examina cinco *gaps*, que son percibidos por los clientes, o se producen en las empresas. Están descritos de la siguiente manera de acuerdo con (Basantes, Vinuesa, y Coronel, 2016).

- **Gap 1:** discrepancia entre expectativas de los consumidores y las percepciones que se forman dentro de la empresa acerca de lo que espera recibir el cliente.
- **Gap 2:** evalúa la diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de calidad.
- **Gap 3:** diferencia entre las especificaciones de calidad y la prestación del servicio.
- **Gap 4:** mide las diferencias entre la prestación del servicio y la comunicación externa.
- **Gap 5:** mide la diferencia entre el servicio esperado y el percibido, el resultado es el nivel de calidad alcanzado.

El modelo SERVQUAL se muestra a continuación:

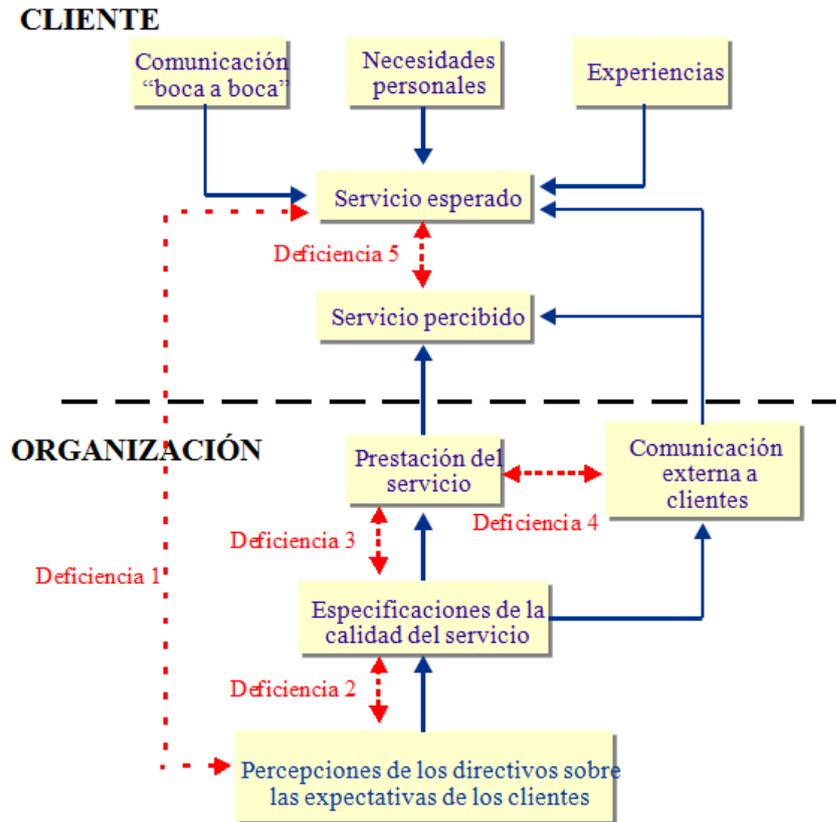


Figura 2-2. Modelo SERVQUAL
Fuente: (AITECO Consultores, SL., 2018)

- Modelo SERVPERF

SERVPERF o (SERVice PERFormance) se usa para la medida y evaluación de la calidad del servicio. Cabe señalar que esta metodología se compone de los mismos ítems y dimensiones que utiliza el SERVQUAL, pero elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes (Ibarra y Casas, 2015). Utiliza los 22 ítems de la escala SERVQUAL valorando únicamente la puntuación de las percepciones para medir la percepción sobre la calidad del servicio. Esto significa que la percepción es el único factor determinante para la evaluación de la calidad. (Duque y Chaparro, 2012).

El modelo SERVPERF, está fundamentado únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas del servicio, debido a que estas últimas se presenta para problemas de interpretación, es decir, no permiten que la evaluación de calidad sea eficiente y más bien entorpecen dicho proceso. (Ibarra y Casas, 2014). Este modelo utiliza la percepción como la principal aproximación a la satisfacción del cliente, que se define como el nivel del estado de ánimo de una persona y que resulta de comparar el rendimiento percibido con sus expectativas. (Kotler y Keller, 2006).

Para Basantes, Vinuesa, y Coronel (2016), el modelo SERVPERF, surge debido a las críticas al modelo SERVQUAL, y otorga más ventajas, entre las cuales se puede decir, que requiere menos tiempo para administrar el cuestionario; las medidas de valoración tienen mejor predicción de la satisfacción y; la interpretación y análisis es más fácil de efectuar.

SERVPERF, no considera el concepto de expectativa, debido a los problemas de interpretación que esto implica, además, considera redundante la medición de las percepciones. No obstante, Cronin y Taylor en 1994, consideraron que este modelo es más acertado que el SERVQUAL, debido a su capacidad de pronóstico, validez y extensión; adicionalmente, el modelo utiliza la percepción como la aproximación más certera a la satisfacción del cliente. (Ramírez, 2017).

La puntuación se calcula de la siguiente forma:

$$SERVPERF = \sum P_j \text{ (Sumatoria puntuaciones de percepción)}$$

El modelo se grafica de la siguiente forma:



Figura 3-2. Modelo SERVPERF
Fuente: (Losada y Rodríguez, 2007)

El modelo se basa en el desempeño y examina la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del consumidor y las intenciones de compra, con la finalidad de proveer de información a los directores de una institución, dicha información se enmarca en dos puntos, primero, el orden causal de las relaciones entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor y el impacto de la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor sobre las intenciones de compra. (Isaza y Granja, 2018).

Con respecto a la salud, Vizcaíno, Vizcaíno, Vargas, y Gaytán, (2017), manifestaron que en los hospitales públicos existen varios problemas que se reflejan en la calidad de los servicios, en su estudio, pudieron evidenciar que la percepción que los usuarios tienen del sistema de salud, es negativa, principalmente, por la falta de un buen trato y atención de los miembros de las instituciones, por consiguiente, consideran necesaria la aplicación de modelos de medición de este indicador, además, consideraron que el modelo SERVPERF es el más indicado, pues

recolecta la información en distintas áreas que permiten tener una idea global de los puntos fuertes y débiles de un hospital e inclusive se puede aplicar por áreas.

Losada y Rodríguez, (2007), manifestaron que el modelo SERVPERF, es la mejor opción para medir los niveles de calidad en las instituciones hospitalarias y en general, pues explica de mejor forma la varianza total en la media de la calidad del servicio, así como también, tiene mejores propiedades psicométricas, en lo que respecta a la validez del constructo y eficacia operacional, es decir, es un instrumento que otorga mejores resultados en comparación a su predecesor el modelo SERVQUAL.

Torres, Jélvez, y Vega, (2014), indicaron que, en el sector hospitalario, las ventajas que presenta SERVPERF sobre SERVQUAL son:

- a. un requerimiento de menor tiempo para la administración del cuestionario; b. las medidas de valoración predicen mejora la satisfacción que las medidas de la diferencia entre percepción y expectativas, y c. el trabajo de interpretación y análisis correspondiente es más fácil de llevar acabo. (p.9).

En conclusión, el modelo SERVPERF, proporciona una explicación más convergente y discriminante de la calidad del servicio, por consiguiente, tiene mejores resultados en comparación a los demás modelos propuestos. Permite también realizar un diagnóstico de cada una de las áreas de una institución y así identificar posibles intervenciones administrativas en caso de ser necesario, sin embargo, quedara a consideración de cada uno de los encargados de realizar la medición de calidad elegir el modelo que más se ajuste a sus necesidades. (Jain y Gupta, 2004).

- Modelos de excelencia de calidad

Este tipo de modelos constituyen un pilar para la realización de autoevaluaciones empresariales, y *feedback* de los usuarios. Tienen como principal objetivo, fortalecer la competitividad de la empresa y asegurar que se cumplan con los estándares de calidad a nivel internacional. Este tipo de modelos, funcionan a nivel global, es decir, consideran todos los procesos y miembros de la empresa. (Catalán, 2014).

- Modelo EFQM

El modelo EFQM (*European Foundation for Quality Management*), fue diseñado en 1991, como una herramienta practica que contribuye a las empresas en el establecimiento de un sistema de

gestión adecuado, para medir en qué punto se encuentra en la búsqueda de la excelencia, e identificar los posibles errores que se hayan cometido y tomar decisiones de mejora. (Gobierno de la Rioja, 2014).

Es un modelo que mide la calidad de la gestión o sea la excelencia empresarial, no normativo, que tiene por concepto central la evaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los 9 criterios. (Catalán, 2014).

A continuación, se muestra la estructura del modelo:

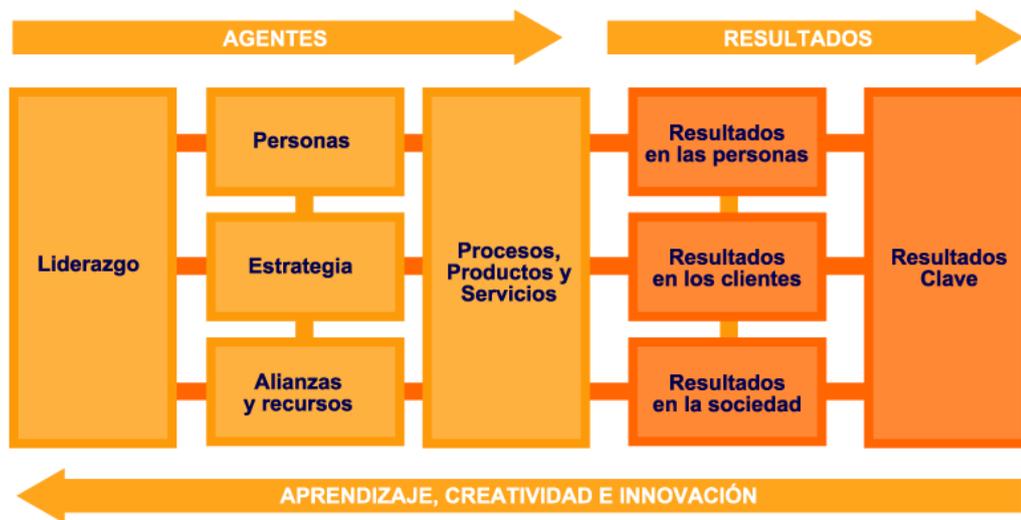


Figura 4-2. Modelo EFQM
Fuente: (Catalán, 2014)

Los nueve criterios del modelo EFQM de acuerdo con Navarro (2016), son los siguientes:

i. Liderazgo

Es el factor determinante del éxito o el fracaso del modelo de calidad en una empresa, debido a que son los quienes desarrollan los valores necesarios para alcanzar el éxito y la permanencia a largo plazo, a través de la implantación de las acciones y los comportamientos adecuados.

ii. Política y estrategia

Se constituyen en la forma en que la empresa implementa la misión, planificando acciones enfocadas en los *stakeholders*, para lo cual se apoya en políticas, planes y en el establecimiento de objetivos y procesos clave.

iii. Personas

Hace referencia a la gestión de los recursos humanos en un sentido global, esto quiere decir, como la empresa gestiona, desarrolla y obtiene provecho de las capacidades, habilidades, destrezas, potencial y el conocimiento de los miembros que trabajan en ella.

iv. Alianzas y recursos

Hace mención a la forma en que la empresa, planifica y gestiona sus alianzas estratégicas y sus recursos internos, para mejorar el rendimiento de su estrategia y garantizar el que todos los procesos funcionen de manera correcta.

v. Procesos

Se entiende por proceso a la forma concreta en la que la empresa diseña, gestiona y mejora sus actividades, con el fin de que su estrategia de calidad sea más eficaz y así poder satisfacer las necesidades de los clientes y demás grupos de interés.

vi. Resultados en los clientes

Consiste en los logros que consigue la empresa en relación a los clientes externos, quienes en definitiva juzgan la calidad del producto o el servicio recibido.

vii. Resultados en las personas

Se refiere a los logros que obtiene la empresa en relación con los clientes internos, es decir, las personas que la integran o trabajan en ella.

viii. Resultados en la sociedad

Son los logros que consigue la empresa en la sociedad, a nivel local, nacional o internacional, dependiendo del entorno en el que opera.

ix. Resultados clave

Son los logros que la empresa consigue, están relacionados con el rendimiento planificado. El objetivo de alcanzar la excelencia empresarial, se resume en satisfacer las necesidades de los *stakeholders*, de manera simultánea en la que se alcanzan los objetivos económicos y financieros.

- Modelo Deming

Este modelo fue desarrollado en Japón en el año de 1951 por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE). Se caracteriza por reunir la aplicación práctica de todas las teorías japonesas del control de la calidad y ser la base de la calidad total. Este modelo está orientado especialmente para el sector industrial y tiene como principal objetivo comprobar que la implementación de mecanismos de control de la calidad en toda la empresa haya logrado los resultados esperados. El fin último, del modelo Deming es la satisfacer al cliente y el bienestar público. (Catalán, 2014).

El modelo recoge diez criterios de evaluación y plantea 14 principios fundamentales que se los detalla a continuación:

Tabla 1-2: Criterios de evaluación y principios fundamentales del modelo Deming

Criterios de evaluación	Principios Fundamentales
• Políticas y objetivos	• Constancia en el propósito de mejorar bienes y servicios
• Organización y operativa	• Adoptar la nueva filosofía
• Educación y su diseminación	• No depender más de la inspección masiva
• Flujo de información y su utilización	• Acabar con los contratos de compra basados en el precio
• Calidad de productos y procesos	• Mejorar continuamente de los sistemas.
• Estandarización	• Instituir la capacitación en el trabajo
• Gestión y control	• Instituir el liderazgo
• Garantía de calidad de funciones, sistemas y métodos	• Desterrar el temor
• Resultados	• Derribar las barreras que hay entre áreas de staff
• Planes para el futuro	• Eliminar los lemas, las exhortaciones y las metas de producción para la fuerza laboral
	• Eliminar las cuotas numéricas
	• Derribar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho
	• Establecer un vigoroso programa de entrenamiento.
	• Tomar medidas para lograr la transformación

Fuente: (Catalán, 2014)

Los 14 puntos de la filosofía de Deming llevan a un enfoque más técnico en cuanto a las consideraciones a tener en cuenta a la hora de implantar el modelo. Son conceptos más detallados y precisos por su disgregación, pero a pesar de ello tienen mucho en común con los conceptos de otros criterios. Es por ello, que estos 14 puntos pueden simplificarse en solo unos pocos o lo que es lo mismo pueden incluirse dentro de los conceptos de los otros modelos. (Nieto y McDonell, 2006, p. 7).

- Modelo Malcom Baldrige

El modelo fue impulsado por el Premio Nacional de Calidad Malcom Baldrige y creado en Estados Unidos en 1987, el objetivo de este modelo es promocionar el uso de la gestión de la calidad total para que las empresas sean más competitivas. (Catalán, 2014). Considerado como el modelo de excelencia, es una herramienta usada para la evaluación, mejora y planificación direccionada hacia la gestión de la excelencia. La importancia de este modelo se debe a:

Su orientación a resultados, el fuerte énfasis en la necesidad de desarrollar alineamiento organizacional, el decidido enfoque en los clientes y la preeminencia del concepto de focalización en todos los procesos, áreas y actividades claves. Todo ello hace que la implementación del Modelo de Excelencia sea una seria alternativa a considerar al iniciar un programa de calidad o para profundizar uno en camino, incluyendo iniciativas como ISO 9000 y TQM, las que le son totalmente compatibles. (Villagra, 2006, p. 2).

Este modelo manifiesta que los líderes de las empresas deben estar enfocados en la dirección estratégica y los clientes. Asimismo, deben dirigir, responder y gestionar el desempeño basándose en los resultados. Por otra parte, los indicadores de desempeño y el conocimiento organizativo deben ser el pilar sobre el que se construyan las estrategias clave. Dichas estrategias se relacionan con los procesos clave y con la alineación de los recursos. Si se tiene en consideración todo lo que se manifestó se lograra una mejora en el desempeño general de la empresa y la satisfacción de los consumidores y demás grupos de interés. (Soto, 2011).



Figura 5-2. Modelo Malcom Baldrige
Fuente: (Catalán, 2014)

- Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión

Este modelo se deriva del modelo europeo, es decir, sigue la misma estructura en la mayoría de los aspectos, sin embargo, introduce dos variaciones a nivel de sus criterios, tanto el ámbito de

los facilitadores, y que se refiere a procesos por la atención a los clientes y extendiendo el concepto de liderazgo y estilo de gestión. (Catalán, 2014).

De acuerdo con Taboada y Gómez (2008), el modelo iberoamericano es:

Es una herramienta que invita a las empresas a mirarse hacia adentro y los ayuda a fijarse en detalles que no necesariamente influyen directamente en la rentabilidad, pero que son de gran importancia para los objetivos de competitividad que la empresa se trace en su conjunto. (p. 75).

El modelo presenta el siguiente esquema:

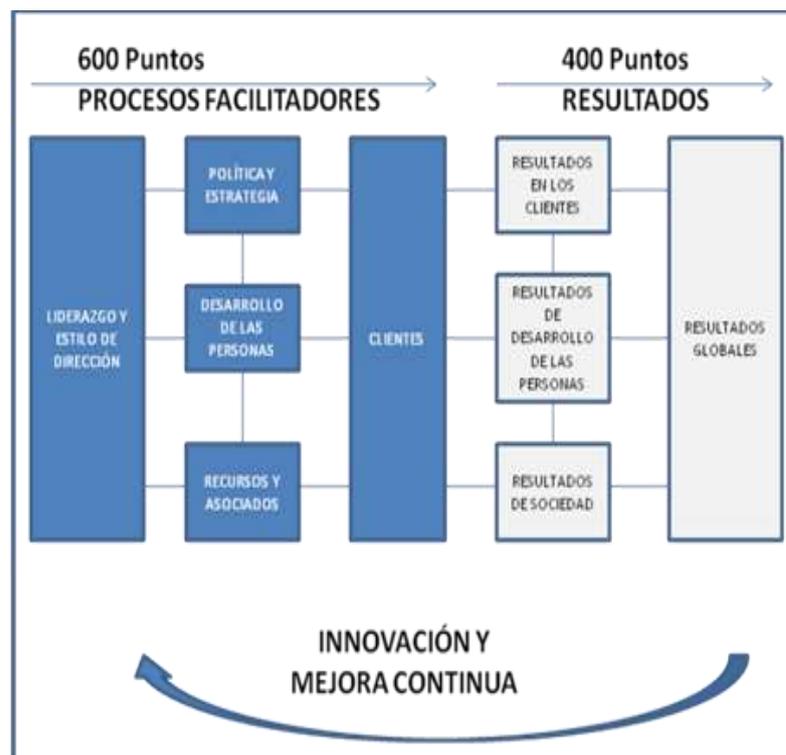


Figura 6-2. Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión
Fuente: (Catalán, 2014)

Se puede mencionar que las diferencias de conceptos y fundamentos de cada uno de los modelos se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 2-2: Conceptos y Fundamentos de los Modelos de Calidad

EFQM	Deming	Iberoamericano	Malcom Baldrige
Orientación en los resultados.	Crear y difundir visión, propósito, misión.	Orientación en el resultado.	Enfoque en los resultados y en la creación de valor.
Orientación hacia el cliente.	Aprender y adoptar la nueva filosofía.	Orientación hacia el cliente.	Excelencia enfocada hacia el cliente.
Liderazgo y coherencia con los objetivos.	No depender más de la inspección masiva.	Liderazgo y coherencia con los objetivos.	Visión de liderazgo. Dirección por hechos.
Dirección por procesos y hechos.	Eliminar la práctica de otorgar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio.	Dirección por proceso y hechos.	Valoración de los empleados y los socios.
Desarrollo e implicación del personal.	Mejorar de forma continua y para siempre el sistema de producción y de servicios.	Desarrollo e implicación del personal.	Aprendizaje organizacional y personal y Mejora Continua.
Aprendizaje. Innovación y Mejora Continua.	Instituir la capacitación en el trabajo.	Aprendizaje, innovación y mejora continúa.	Desarrollo de las asociaciones.
Desarrollo de alianzas y asociaciones.	Enseñar e instituir el liderazgo.	Desarrollo de alianzas y asociaciones.	Responsabilidad social y Buen hacer ciudadano.
Responsabilidad social.	Desterrar el temor, generar el clima para la innovación.	Responsabilidad social.	Agilidad y respuestas rápidas.
	Derribar las barreras que hay entre las áreas departamentales.		Enfoque en el futuro.
	Eliminar los eslóganes, las exhortaciones y las metas numéricas para la fuerza laboral.		Perspectiva en sistemas.
	Eliminar estándares de producción y las cuotas numéricas, sustituir por mejora continua.		
	Derribar las barreras que impiden el orgullo de hacer bien un trabajo.		
	Instituir un programa vigoroso de educación y reentrenamiento.		
	Emprender acciones para alcanzar la transformación.		

Fuente: (Catalán, 2014)

CAPÍTULO III

3. Metodología

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación es No Experimental debido a que no existen manipulaciones deliberadas de las variables de estudio y se observan los fenómenos en su estado natural para después analizarlos (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010).

Es un estudio de diseño transversal debido a que se lleva a cabo en una población definida y en un determinado periodo de tiempo.

3.2. Métodos de investigación

Los métodos que se emplearon en la investigación fueron los siguientes:

Analítico

Consiste en la desmembración de un todo, para analizar cada uno de sus elementos y de esta forma observar las causas, su naturaleza y los efectos. El análisis de los fenómenos de estudio se da por la necesidad de conocer su esencia, además, permite aplicar, hacer analogías, comprender un determinado comportamiento y establecer nuevas teorías. (Cegarra, 2012).

En este caso se descompone todo lo referente a la calidad de los servicios, para conocer cómo evoluciona a través del tiempo y su situación actual, para de esta forma proponer teorías en pro de mejorar este indicador.

Histórico Lógico

Histórico debido a que se relaciona con el estudio de la trayectoria real de un fenómeno de estudio en un determinado periodo de tiempo. Lógico ya que se encarga de investigar las leyes que rigen el funcionamiento y desarrollo del fenómeno, es decir, estudia su esencia. Se complementan pues el método lógico se sustenta en datos proporcionado del método histórico, lo cual contribuye a evitar especulaciones.

En base a los datos recogidos sobre las variables y el fenómeno de estudio, se puede sustentar las rutas de solución que se pretenden dar al problema identificado.

Hipotético deductivo

Es el camino lógico para dar solución a una problemática planteada. Consiste en emitir hipótesis sobre posibles soluciones, las mismas que a través de métodos o herramientas estadísticas serán comprobadas en base a los datos recolectados (Cegarra, 2012). Los pasos que se seguirán son la observación de los fenómenos, formulación de la hipótesis, comprobación de hipótesis y conclusiones.

Los estadígrafos usados fueron la correlación bivariadas que están basadas en la asociación lineal de las variables y que permitieron conocer el nivel de relación que existe entre dichas variables, para de esta forma identificar si incide la una sobre la otra. Además, para la comprobación final de la hipótesis en base a las estrategias de mejora se usó el chi-cuadrado que es una prueba que comparo la distribución observada y esperada de datos, que en este caso fueron las preguntas sobre calidad del servicio, con la finalidad de medir la asociación de las variables y conocer si influye una sobre la otra.

3.3 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es mixto, es decir, será cuanti-cualitativo. Cuantitativo debido a que se utilizan herramientas estadísticas para la comprobación de hipótesis; y cualitativo, ya que se profundizaran los fenómenos y variables en estudio (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010).

3.4 Alcance de la investigación

El alcance de la investigación de acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2010) pueden ser:

Exploratorio: se investigará un problema poco estudiado desde una perspectiva innovadora que ayude a identificar conceptos promisorios que preparen el terreno para nuevos estudios.

Descriptivo: se consideran fenómenos estudiados y sus componentes para medir conceptos y definir variables.

Correlacional: ofrecen predicciones a través de la cuantificación de variables para explicar la relación existente.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1-3: Operacionalización de variable independiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
<p>Servperf (SERVice PERFormance) para la medida y evaluación de la calidad del servicio. Cabe señalar que esta metodología se compone de los mismos ítems y dimensiones que utiliza el Servqual, pero elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes (Ibarra & Casas, 2015).</p>	<p>Modelo SERVPERF</p>	Empatía	<p>Instrumento original del modelo SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor en 1994</p>
		Fiabilidad	
		Seguridad	
		Capacidad de respuesta	
		Elementos tangibles	

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Tabla 2-3: Operacionalización de variable dependiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
<p>Es lo adecuado que es el producto o servicio para el uso que se pretende dar, es decir, que la calidad es la que desea el cliente (San Miguel, 2009). La calidad es un término relativo multidimensional que supone acepciones diferentes, tanto en el tiempo, como en función de quien lo utilice, pues implica el necesario juicio de valor individual y colectivo (Colmenares & Saavedra, 2007).</p>	Estructura	<p>Cantidad y calidad del personal</p> <p>Equipos e instrumentos</p> <p>Recursos financieros</p> <p>Instalaciones físicas</p> <p>Normas</p> <p>Reglamentos y procedimientos</p> <p>Sistema de información</p>	
	Proceso	<p>Acciones del personal</p> <p>Acciones de los pacientes</p> <p>Precisión, oportunidad</p> <p>El proceso de comunicación</p> <p>La aplicación de procedimientos</p> <p>Cumplimiento de indicadores</p> <p>Gastos efectuados</p> <p>Acreditación institucional</p>	Check list
	Resultados	<p>Mejoramiento de la salud del paciente</p> <p>Conocimiento que tiene el paciente sobre el servicio</p> <p>Satisfacción de los usuarios con la atención recibida</p>	

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

3.6. Población de estudio

Según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2018), el número de afiliados cotizantes hasta el mes de mayo del 2018 en la ciudad de Riobamba es de 43.529.

3.7. Unidad de análisis

Las unidades de análisis de la investigación serán los afiliados y pensionistas de la ciudad de Riobamba.

3.8. Selección de la muestra

Para seleccionar la muestra se emplea la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

z=margen de confiabilidad 1,96

p= probabilidad de que ocurra el evento 0,5

q= probabilidad de que no ocurra el evento 0,5

e= error aceptado 0,05

N= Población 43.529

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) (43.529)}{0,05^2 (43.529 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 381$$

3.9. Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra es de 381 afiliados y pensionistas del IESS de la ciudad de Riobamba.

3.10. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se empleó para la recolección de datos fue la observación estructurada, a través del instrumento original del modelo SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor (1994), el cual evalúa cinco dimensiones por medio de 22 ítems. El instrumento se aplicó a 381 personas afiliadas y pensionistas del IESS de la ciudad de Riobamba, el objetivo de la misma fue determinar si los servicios y la atención brindada en el IESS son de calidad. Adicionalmente, se planteó una pregunta sobre la calidad del servicio recibido en la institución.

3.11. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos es el Check list con las dimensiones del modelo SERVPERF, el cual estará conformado por 22 *Items*, clasificados en cinco dimensiones: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles. (Ver Anexo 1).

3.12. Instrumentos para procesar datos

Para procesar los datos se usó el Software SPSS 18, debido a que permite realizar todo tipo análisis estadístico necesario para la investigación. Además, se usó el Software Excel, para graficar los resultados, pues maneja mejores formatos y estéticamente se ven mejor en comparación con los gráficos propios del SPSS.

3.13. Validación del instrumento de recolección de datos

Se aplicó a 381 personas afiliadas al seguro social en la ciudad de Riobamba. Para determinar la confiabilidad se empleó el método de Alfa de Cronbach, el mismo que usa la siguiente ecuación:

$$\alpha = \frac{N \times \bar{r}}{1 + (N - 1)\bar{r}}$$

Para determinar el grado de confiabilidad o fiabilidad del instrumento de recolección de datos y la información recabada se tomó en consideración la siguiente tabla

Tabla 3-3: Valores de fiabilidad

Pregunta	Criterio
Coficiente alfa >.9	Excelente
Coficiente alfa >.8	Bueno
Coficiente alfa >.7	Aceptable
Coficiente alfa >.6	Cuestionable
Coficiente alfa >.5	Pobre
Coficiente alfa <.5	Inaceptable

Fuente: (George & Mallery, 2003)

A continuación, mediante el uso del software SPSS, se obtuvo los siguientes valores:

Tabla 4-3: Resumen del procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	381	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	381	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Tabla 5-3: Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	22

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Se pudo determinar que el Alfa de Cronbach es de 0,953, es decir, 95,3% lo que le confiere fiabilidad y validez al instrumento.

Otra prueba a la que se sometió fue a la de adecuación muestral Kaiser-Mayer-Olkin (coeficiente KMO), que permite contrastar si las correlaciones parciales entre las variables son pequeñas, toma valores entre 0 y 1, y señalan que el análisis factorial es tanto más adecuado cuanto mayor sea su valor. En 1974 Kaiser propuso los siguientes criterios para la adecuación del análisis factorial:

- $0.9 < KMO < 1.0$ = Excelente adecuación muestral
- $0.8 < KMO < 0.9$ = Buena adecuación muestral
- $0.7 < KMO < 0.8$ = Aceptable adecuación muestral
- $0.6 < KMO < 0.7$ = Regular adecuación muestral
- $0.5 < KMO < 0.6$ = Mala adecuación muestral
- $0.4 < KMO < 0.5$ = Adecuación muestral inaceptable

Los resultados obtenidos muestran lo siguiente:

Tabla 6-3: KMO y prueba de Bartlett

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,955
Prueba de esfericidad de	Chi-cuadrado aproximado	5550,010
Bartlett	G1	231
	Sig.	,000

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Se observa que el valor de la prueba KMO es de 0,955, es decir, tiene una excelente adecuación muestral.

CAPÍTULO IV

4. Resultados y Discusión

Como se explicó en la metodología, el instrumento que se empleó para la recolección de información es el cuestionario original de Modelo SERVPERF, para la medición de la calidad. El análisis se realizó por cada uno de las dimensiones:

El instrumento que en este caso es el original del modelo SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor en 1994, está conformado por 22 *Ítems* divididos en cinco Dimensiones:

- Elementos Tangibles: desde el literal 1 al 4.
- Fiabilidad: desde el literal 5 al 9.
- Capacidad de respuesta: desde el literal 10 al 13.
- Seguridad: desde el literal 14 al 17.
- Empatía: desde el literal 18 al 22.

Se usó la escala Likert reducida a cinco niveles, debido a que simplifica el llenado del cuestionario y facilita la interpretación de la información. Cabe mencionar que los valores en el rango de porcentaje en el grado de satisfacción del cliente o usuario han sido ajustados para una mejor distribución y exigencia de acuerdo con los investigadores. (Ibarra y Casas, 2015)

Tabla 1-4: Significado de la escala Likert para interpretar la satisfacción del cliente

Nivel y punto de la escala de Likert	Significado	Rango de porcentaje de satisfacción del cliente
1	Totalmente en desacuerdo	0-20
2	En desacuerdo	20-40
3	Ni en acuerdo. Ni en desacuerdo	40-60
4	De acuerdo	60-80
5	Totalmente de acuerdo	80-100

Fuente: (Ibarra & Casas, 2015)

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

4.1. Análisis Descriptivo

Tabla 2-4: Estadísticos Descriptivos Elementos Tangibles

Estadísticos descriptivos						
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ.	Varianza
1. Los equipos con los que cuenta el IESS son modernos o de última tecnología.	381	1	5	3,55	1,094	1,196
2. Las instalaciones físicas del IESS son visualmente atractivas.	381	1	5	3,77	1,048	1,098
3. Los empleados del IESS están bien presentados y organizados.	381	1	5	3,72	,985	,971
4. Los aspectos físicos corresponden al servicio prestado.	381	1	5	3,69	,997	,993
N válido (según lista)	381					

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

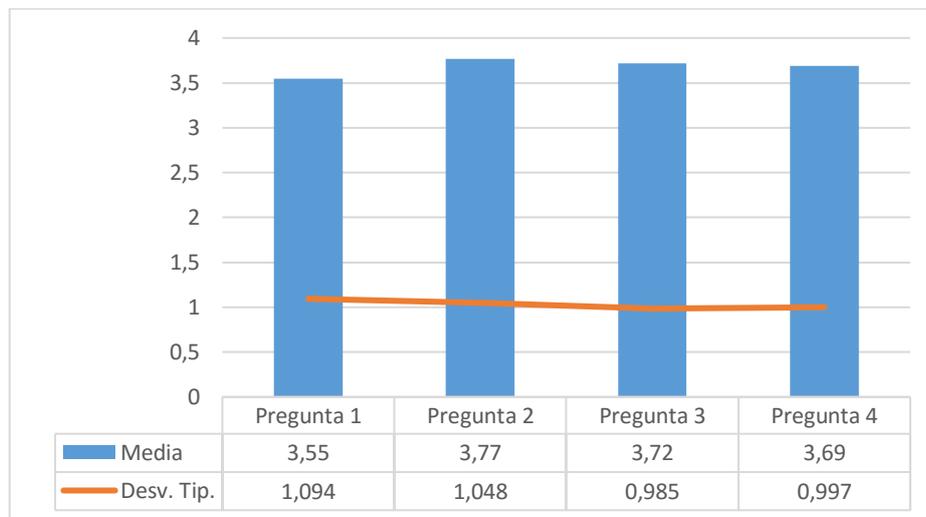


Gráfico 1-4. Estadísticos descriptivos elementos tangibles

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Con base al instrumento de recolección de datos, se observó que los cuatro ítems referentes a los elementos tangibles no llegan al promedio mínimo para que sean aceptados, siendo el menor puntuado, la modernidad de los equipos, es decir, los afiliados sienten y ven que el IESS no cuenta con equipos de última tecnología y por ende pueden sentir desconfianza o inconformidad; además, las personas sienten que los aspectos físicos no están acorde a la imagen que se debería proyectar en la prestación de un servicio; finalmente, la imagen de la infraestructura y la de los miembros de la institución tampoco tienen un buen aspecto según las consideraciones de los encuestados.

Tabla 3-4: Estadísticos descriptivos fiabilidad

Estadísticos descriptivos						
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ.	Varianza
5. Cuando le prometen algo en un tiempo determinado, se lo cumplen	381	1	5	3,30	1,047	1,097
6. Cuando tiene algún problema, en el IESS son consecuentes y ayudan en su solución	381	1	5	3,56	,981	,963
7. Existe confianza en el IESS	381	1	5	3,53	1,019	1,039
8. En el IESS se cumplen los tiempos prometidos en los servicios	381	1	5	3,38	1,058	1,119
9. En el IESS se mantienen registros o archivos con información precisa y extensa de errores	381	1	5	3,51	,983	,966
N válido (según lista)	381					

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

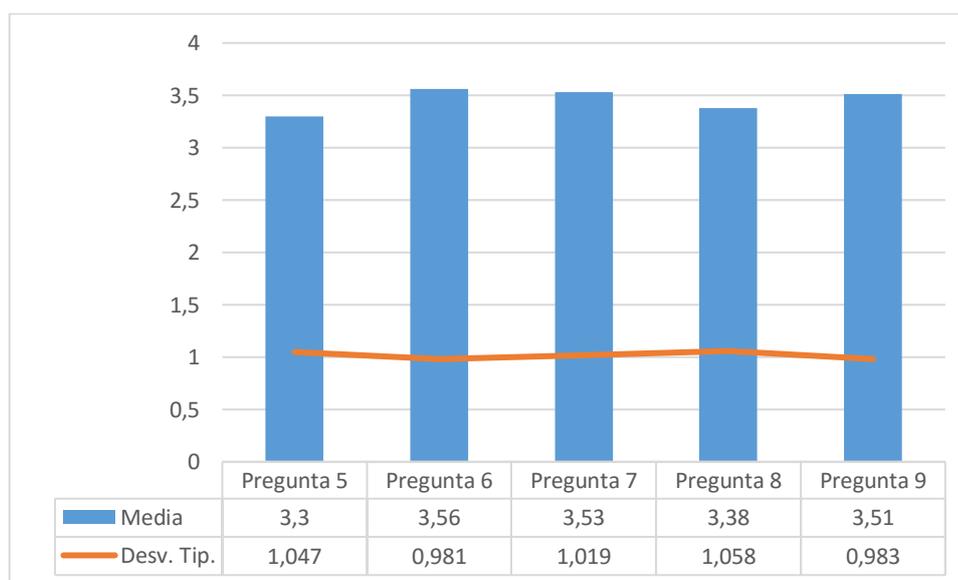


Gráfico 2-4. Estadísticos descriptivos fiabilidad

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

En cuanto a la fiabilidad, tampoco se cumplen los niveles deseados en la calidad, además, los promedios están por debajo de los ítems de los elementos tangibles, siendo el principal problema que los afiliados sienten que no se cumplen las promesas que se hacen, seguido de que tampoco se cumplen los tiempos esperados. Es evidente que la falta de compromiso de los empleados tiene repercusión en esta dimensión, pues los afiliados también consideran que no se les da solución a sus problemas, no existe información disponible e inmediata y por ende la institución no genera ningún tipo de confianza.

Tabla 4-4: Estadísticos descriptivos capacidad de respuesta

Estadísticos descriptivos						
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ.	Varianza
10. En el IESS le dicen exactamente cuándo le prestarán el servicio o será atendido	381	1	5	3,45	,998	,995
11. El servicio recibido en el IESS es rápido	381	1	5	3,17	1,118	1,251
12. Los empleados del IESS están siempre dispuestos a ayudar a los pacientes	381	1	5	3,58	1,034	1,070
13. Los empleados del IESS nunca están "demasiado ocupados" para responder a los requerimientos de los usuarios de manera ágil	381	1	5	3,50	,964	,930
N válido (según lista)	381					

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

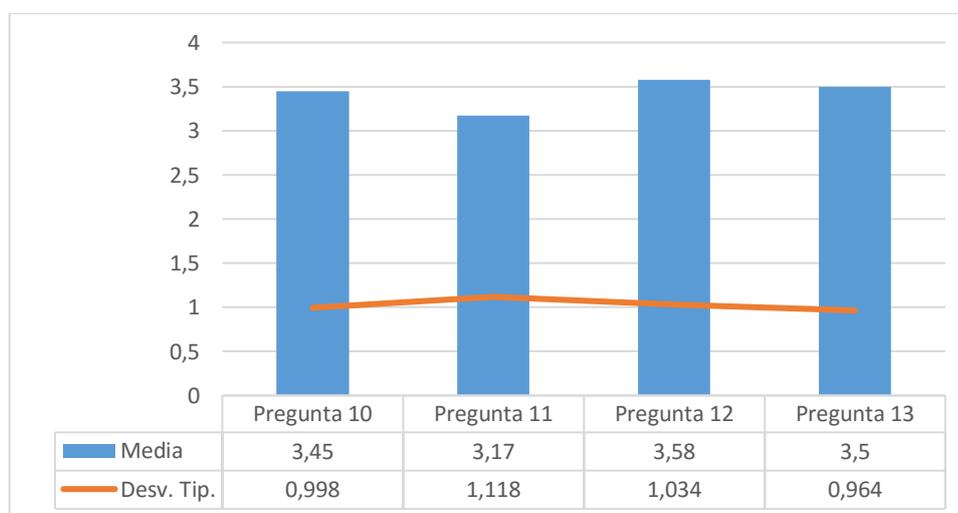


Gráfico 3-4. Estadísticos descriptivos capacidad de respuesta

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Es una tendencia que ninguna de las dimensiones sobrepase las expectativas de los afiliados, razón por la cual se hace urgente la aplicación de estrategias de diagnóstico y mejora continua en lo que respecta a la calidad. En cuanto a la capacidad de respuesta, se observó que el principal problema es que el servicio que presta el IESS no es rápido, por ende, genera malestar en los usuarios, asimismo, existe desinformación sobre la atención.

Tabla 5-4: Estadísticos descriptivos seguridad

Estadísticos descriptivos						
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ.	Varianza
14. Los empleados del IESS son dignos de confianza	381	1	5	3,55	,963	,927
15. Se siente seguro mientras es atendido por un empleado del IESS	381	1	5	3,66	,925	,855
16. Los empleados del IESS son siempre amables con los usuarios	381	1	5	3,78	,940	,883
17. Los empleados del IESS tienen conocimientos suficientes para responder a las inquietudes	381	1	5	3,63	,947	,897
N válido (según lista)	381					

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

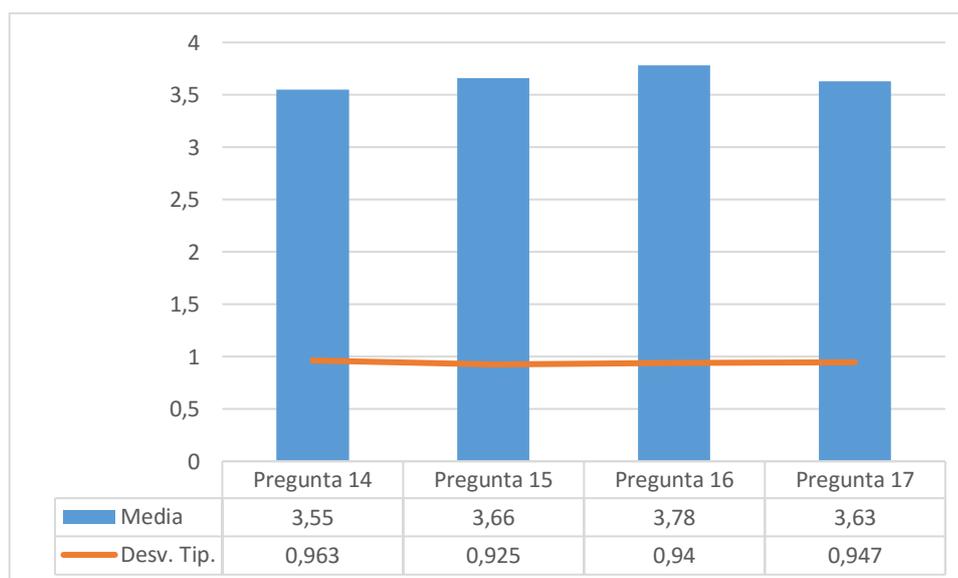


Gráfico 4-4. Estadísticos descriptivos capacidad de respuesta

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Con referencia a la capacidad de respuesta, se evidenció que el principal problema es que los empleados en su mayoría no son dignos de confianza, es decir, las personas sienten temor o incertidumbre en ser atendidos por algún determinado empleado, además, consideran que no todos los funcionarios tienen los conocimientos necesarios para atender sus inquietudes, finalmente, con un mejor promedio se observó la falta de amabilidad de los empleados, todo eso repercute en la imagen que proyecta la institución hacia sus afiliados.

Tabla 6-4: Estadísticos descriptivos empatía

Estadísticos descriptivos						
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ.	Varianza
18. En el IESS hay atención individual	381	1	5	3,41	,918	,843
19. Los empleados del IESS dan una atención personalizada	381	1	5	3,32	,991	,982
20. Los empleados del IESS conocen sus necesidades	381	1	5	2,86	1,075	1,155
21. El IESS se preocupa de corazón de sus intereses	381	1	5	3,02	1,081	1,168
22. Los horarios de atención de IESS son los adecuados	381	1	5	4,03	,981	,962
N válido (según lista)	381					

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

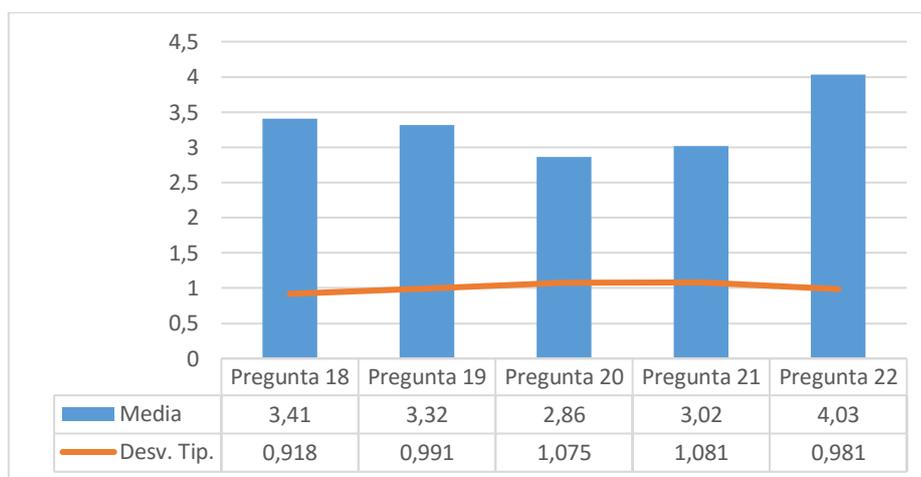


Gráfico 5-4. Estadísticos descriptivos empatía

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Por último, se observa que el principal problema que tiene la institución se da en la dimensión de la empatía, pues tiene los promedios más bajos, únicamente, los horarios de atención sobrepasan los 4 puntos. La principal problemática es que los empleados no saben las necesidades de los usuarios, por tal motivo, no brindan las garantías de un servicio de calidad, adicionalmente, las personas entrevistadas consideran que no existe un interés sincero de parte de la institución de sus problemas, por consiguiente, no sienten seguridad y confianza, finalmente, mencionaron que la atención no es personalizada y por ende están expuestos a mayores riesgos de no recibir la atención requerida y con la calidad esperada.

En la tabla 7-4, se puede visualizar las dimensiones totales de la calidad del servicio del IESS, claramente se puede observar que requiere mejoría lo que respecta a la calidad del servicio. La información desagregada por cada una de las dimensiones señala cuales son las que deben ser atendidas con mayor prioridad y énfasis si quieren mejorar la calidad de los servicios percibidos por los usuarios.

Tabla 7-4. Estadísticos descriptivos por dimensión

	Media	Des. Típ.
Elementos Tangibles	3,6825	1,031
Fiabilidad	3,456	1,0176
Capacidad de Respuesta	3,425	1,0285
Seguridad	3,655	0,94375
Empatía	3,328	1,0092

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

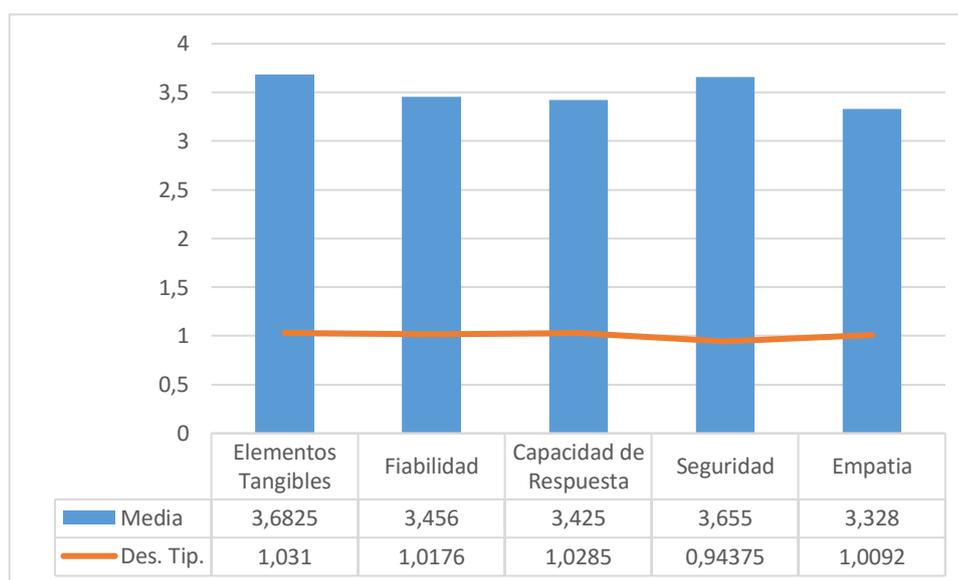


Gráfico 6-4. Estadísticos descriptivos promedio

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Las calificaciones promedio fueron 3,68 en cuanto a elementos tangibles; 3,45 en la fiabilidad; 3,42 en la capacidad de respuesta; 3,65 en la seguridad y 3,45 en la empatía. Ante lo expuesto, es evidente que los elementos tangibles y la empatía son aquellos atributos en los cuales los usuarios tienen una mejor percepción, es decir, los valoran más.

En lo que corresponde a la escala general del servicio otorgado, se determinó que el 50,4% de los encuestados evaluaron de bueno el servicio, mientras que el 32,5% como excelente, para el 8,1% les es indiferente.

A continuación, se muestran los resultados.

Tabla 8-4: Evaluación general del servicio brindado

¿Cómo calificaría Ud. el Servicio Brindado en el IESS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Pésimo	15	3,9	3,9	3,9
Malo	19	5,0	5,0	8,9
Indiferente	31	8,1	8,1	17,1
Bueno	192	50,4	50,4	67,5
Excelente	124	32,5	32,5	100,0
Total	381	100,0	100,0	

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

4.2. Discusión de los resultados

En la actualidad la calidad en los servicios es uno de los pilares fundamentales en el desarrollo de las empresas, pues permitió ampliar el espectro del término de la dimensión de excelencia, que responde a la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los consumidores superando incluso sus expectativas. Es por ello, que toda institución indistintamente del sector en el que opere deberá indiscutiblemente evaluar la calidad de los servicios que ofrecer con el firme propósito de contribuir en la mejora continua de todos los procesos y procedimientos que dan vida a dicho servicio. (Ibarra y Casas, 2015). Asimismo, la medición de la calidad de los servicios ha permitido lograr los objetivos estratégicos de las empresas, es por ello que, en el IESS, que es una institución a la cual acuden diariamente miles de personas la calidad de sus servicios, es un tema que no puede ser aislado.

En base a cada una de las dimensiones se pudo observar en primer lugar que el promedio de estas es de 3,53 puntos, lo que significa que el nivel de satisfacción del cliente está entre el 40% y 60%, de acuerdo la escala de la Tabla 1-4., este porcentaje no es aceptable, debido a que el IESS, al ser institución pública, encargada de proteger la salud e integridad de las personas afiliadas no puede presentar un nivel de satisfacción tan bajo. Por esta razón, se hizo necesaria la evaluación de la calidad del servicio, para lo que se usó el Modelo Servperf, y que permitió conocer los siguientes problemas:

En cuanto a los elementos tangibles, que hacen mención a la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal, entre otros; se observó una media de 3,68 puntos, que es el valor más alto que alcanzo una de las dimensiones. Dentro de esta dimensión constan cuatro *Items*, los cuales indican que uno de los principales problemas que presenta es que los equipos no son de última generación, además, el aspecto físico no suele corresponder al servicio prestado; por otra parte, las instalaciones son visualmente atractivas y los empleados están hasta cierto punto bien presentados y organizados. Se observa, que ninguno de los *Items* es totalmente agradable para los afiliados, esto puede ser debido a que, al estar pagando un aporte mensual, las personas tienen

una expectativa muy amplia que no se la está cumpliendo, sin embargo, las adecuaciones estructurales y la modernización de los equipos es un tema complejo pues debe pasar por trámites burocráticos para que se aprueben los presupuestos y en esta época de crisis por la que atraviesa el país no es algo fácil de obtener.

En cuanto a la fiabilidad, el promedio global es de 3,45 puntos, constituyéndose como la segunda dimensión más baja. Los principales inconvenientes que generan el malestar en la fiabilidad, es que no se cumplen los tiempos prometidos en los servicios, no se cumplen las promesas en el tiempo determinado, adicionalmente, las personas consideran que en los archivos no se tiene la información precisa y los problemas no son solucionados adecuadamente, todo esto ha desencadenado en que la confianza en el IESS, cada vez sea menor. Hay que tener en consideración que al tener un numero demasiado grande de afiliados, en ocasiones no se puede atender de manera correcta a todos o cumplir en tiempos o promesas, entonces, es deber de las personas de atención al cliente, estar preparados para lidiar con estos problemas y saber sobrellevar una situación en la que un afiliado se sienta inconforme o molesto.

En lo que se refiere a la capacidad de respuesta, presento una media de 3,42 puntos, siendo la dimensión más baja. El principal problema, es que los servicios no son ágiles, es decir, las personas no dan solución a una inquietud o petición rápidamente, lo cual ha generado gran malestar en los afiliados, asimismo, en la institución las personas no saben exactamente cuándo serán atendidos por lo cual se genera incertidumbre por la falta de tiempo o el nivel de emergencia que tenga la persona. En menor escala, otros inconvenientes son que los empleados en ocasiones no suelen estar prestos a atender una inquietud o están muy ocupados para darle solución a un paciente. Como se mencionó con anterioridad, el problema está en que las personas encargadas de dar la información a los afiliados pueden estar cometiendo varios errores que los afiliados no toleran.

El promedio de la dimensión de seguridad es de 3,65 puntos, al igual que las demás dimensiones no alcanza los niveles deseados, las principales razones o inconvenientes pueden ser que los empleados del IESS no brindan las garantías necesarias para ser dignos de confianza, y que no están 100% capacitados en el tema de la atención al cliente y en ocasiones desconocen la información necesaria para responder a la inquietudes de los afiliados, por tal motivo, se hace indispensable que se los capacite.

Por último, la empatía tiene un promedio de 3,45 puntos, que presenta varias anomalías, en la que se destaca es que los empleados no conocen al 100% las necesidades del afiliado, por tal razón, no brindan un servicio oportuno; además, las personas sienten que como Institución el IESS, no

se preocupa de corazón por sus intereses; otros problemas que se evidenciaron fue que la atención no es personalizada e individualizada. El único punto favorable es los horarios de atención.

Brechas entre los servicios esperados y recibidos

En base a un análisis realizado por Báez y Vinuesa (2007), las expectativas de los afiliados a la seguridad social en el Ecuador a lo largo del tiempo no han sido superadas, debido a que muchas personas claman por mayor empatía y calidad de la atención tanto del personal médico como el administrativo, pues mencionaron que en base a sus experiencias son pocas las veces que han sido tratados excelentemente y no solo por cumplir con su trabajo.

Porras (2016), coincide con lo anterior, es decir, el trato que se le da a los afiliados no está conforme a sus expectativas, adicionalmente, indica que pueden existir excelentes profesionales en el tema de la salud pero la atención al usuario deja mucho que decir, por esta razón, se observa que la principal brecha que existe es la falta de empatía y amabilidad al momento de brindar atención a un afiliado o persona en general que visite el hospital del seguro social.

Los datos obtenidos del modelo SERVPERF, afirman lo expuesto por los autores antes mencionados, pues se observó claramente que únicamente el 32% de afiliados manifestaron que el servicio recibido esta conforme a sus expectativas, es decir, aproximadamente el 70% no están conformes y demandan de acciones o correctivos, pues al ser un servicio que garantiza la salud de las personas, no puede ser malo.

En base a los datos recopilados se pudo conocer que los puntos que originan la falta de empatía y calidad en la atención a los afiliados, son que los empleados del IESS no conocen las necesidades de cada persona y que realmente ellos no están interesados de corazón por los intereses de los afiliados, estos dos puntos son vitales al momento de brindar un servicio, pues si alguien no conoce lo que necesitas y lo poco que hace no lo hace con corazón, el resultado obviamente no será el correcto y las expectativas de los afiliados no serán cubiertas.

A nivel global, la empatía es la dimensión que presenta el promedio más bajo en relación con las demás, es por ello que debe considerarse el punto crítico por el cual la calidad de la atención no cumple con las expectativas de los afiliados, sin embargo, ninguna de las dimensiones sobrepasa un promedio de cuatro, esto significa que en todas se están cometiendo fallas y se deben determinar los correctivos necesarios para evitar que continúen los problemas y se pueda mejorar la calidad de los servicios y el nivel de satisfacción de las personas.

A continuación, se presenta una tabla con los promedios más bajos y en los que se enfocara las acciones del plan de mejora:

Tabla 9-4: Situación actual del IESS de acuerdo al modelo SERVPERF

Dimensión	Ítem	Promedio
Fiabilidad	Cuando le prometen algo en un tiempo determinado, se lo cumplen	3,3
Fiabilidad	En el IESS se cumplen los tiempos prometidos en el servicio	3,38
Capacidad de Respuesta	En el IESS le dicen exactamente cuándo le prestaran el servicio o será atendido	3,45
Capacidad de Respuesta	El servicio recibido en el IESS es rápido	3,17
Empatía	En el IESS hay atención individual	3,41
Empatía	Los empleados del IESS dan una atención personalizada	3,32
Empatía	Los empleados del IESS conocen sus necesidades	2,86
Empatía	El IESS se preocupa de corazón de sus intereses	3,02

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

En la tabla 9-4., se evidencia que de los 22 *Items*, ocho son los que presentan los niveles más bajos, esto no quiere decir que los demás no tengan problemas, sin embargo, estos se tomaron en consideración para las estrategias de mejora. Asimismo, se observa claramente que la empatía es la dimensión que mayores problemas presentan, es entonces el punto donde más se concentrara la propuesta.

La calidad de los servicios se ha visto perjudicada por la atención que dan las personas que forman parte de la institución, es decir, pueden no estar 100% capacitadas para responder a las inquietudes de los afiliados o no tienen las cualidades necesarias para servir a los demás, por tal motivo, se considera que la capacitación será uno de los puntos más importantes para mejorar la calidad de los servicios.

Por todo lo expuesto, y con el firme propósito de afianzar la confianza de los afiliados se realizó la aplicación parcial de estrategias que les otorguen a todos los empleados de la institución las herramientas necesarias para que puedan conocer a las necesidades de las personas y les puedan brindar un servicio de calidad que cumpla con sus expectativas y mejore la reputación del IESS que siempre ha estado en tela de duda.

4.3. Comprobación de Hipótesis

4.3.1. Formulación de la Hipótesis

Ho: La aplicación del modelo SERVPERF NO permitirá mejorar la calidad de los servicios que presta el IESS de la ciudad de Riobamba.

H1: La aplicación del modelo SERVPERF permitirá mejorar la calidad de los servicios que presta el IESS de la ciudad de Riobamba.

4.3.2. Nivel De Significancia

Tanto para las correlaciones bivariadas como para el chi cuadrado el nivel de significancia fue del 5%:

4.3.3. Correlaciones Bivariadas

El coeficiente de correlación de Pearson, utilizado en variables cuantitativas, es un índice que mide el grado de covariación entre las distintas variables relacionadas linealmente.

A continuación, se muestran los valores obtenidos de las correlaciones:

Tabla 10-4: Correlaciones bivariadas

	Servicio Brindado	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	
Servicio Brindado	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 381	,416 381	,487 381	,514 381	,490 381	,420 381	,428 381	,510 381	,515 381	,521 381	,456 381	,437 381	,535 381	,445 381	,489 381	,471 381	,486 381	,444 381	,321 381	,308 381	,248 381	,387 381	1,000 381
Ítem 1	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,416 381	1 381	,635 381	,597 381	,479 381	,457 381	,415 381	,518 381	,421 381	,432 381	,438 381	,400 381	,397 381	,447 381	,472 381	,421 381	,427 381	,427 381	,227 381	,250 381	,196 381	,282 381	,416 381
Ítem 2	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,487 381	,635 381	1 381	,677 381	,585 381	,471 381	,440 381	,500 381	,446 381	,456 381	,486 381	,453 381	,451 381	,426 381	,482 381	,456 381	,507 381	,442 381	,266 381	,317 381	,206 381	,342 381	,487 381
Ítem 3	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,514 381	,597 381	,677 381	1 381	,640 381	,489 381	,496 381	,541 381	,528 381	,499 381	,546 381	,509 381	,494 381	,469 381	,504 381	,503 381	,496 381	,483 381	,324 381	,309 381	,341 381	,417 381	,514 381
Ítem 4	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,490 381	,479 381	,585 381	,640 381	1 381	,471 381	,504 381	,516 381	,482 381	,490 381	,447 381	,446 381	,438 381	,419 381	,493 381	,449 381	,475 381	,416 381	,267 381	,253 381	,255 381	,356 381	,490 381
Ítem 5	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,420 381	,457 381	,471 381	,489 381	,471 381	1 381	,589 381	,653 381	,595 381	,556 381	,511 381	,500 381	,470 381	,548 381	,583 381	,579 381	,512 381	,552 381	,298 381	,346 381	,346 381	,445 381	,420 381
Ítem 6	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,428 381	,415 381	,440 381	,496 381	,504 381	,589 381	1 381	,613 381	,625 381	,539 381	,486 381	,497 381	,509 381	,496 381	,595 381	,557 381	,537 381	,527 381	,302 381	,357 381	,350 381	,438 381	,428 381
Ítem 7	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,510 381	,518 381	,500 381	,541 381	,516 381	,653 381	,613 381	1 381	,726 381	,678 381	,545 381	,571 381	,554 381	,580 381	,712 381	,660 381	,627 381	,557 381	,303 381	,383 381	,357 381	,530 381	,510 381
Ítem 8	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,515 381	,421 381	,446 381	,528 381	,482 381	,595 381	,625 381	,726 381	1 381	,622 381	,491 381	,549 381	,523 381	,523 381	,590 381	,562 381	,531 381	,580 381	,267 381	,333 381	,358 381	,455 381	,515 381
Ítem 9	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,521 381	,432 381	,456 381	,499 381	,490 381	,556 381	,539 381	,678 381	,622 381	1 381	,484 381	,506 381	,503 381	,485 381	,545 381	,554 381	,553 381	,478 381	,353 381	,389 381	,298 381	,480 381	,521 381
Ítem 10	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,456 381	,438 381	,486 381	,546 381	,447 381	,511 381	,486 381	,545 381	,491 381	,484 381	1 381	,600 381	,590 381	,546 381	,559 381	,543 381	,535 381	,494 381	,417 381	,409 381	,347 381	,438 381	,456 381
Ítem 11	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,437 381	,400 381	,453 381	,509 381	,446 381	,500 381	,497 381	,571 381	,549 381	,506 381	,600 381	1 381	,611 381	,564 381	,611 381	,584 381	,521 381	,519 381	,370 381	,366 381	,464 381	,538 381	,437 381
Ítem 12	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,535 381	,397 381	,451 381	,494 381	,438 381	,470 381	,509 381	,554 381	,523 381	,503 381	,590 381	,611 381	1 381	,568 381	,643 381	,610 381	,574 381	,613 381	,393 381	,435 381	,391 381	,512 381	,535 381

Para la comprobación de la hipótesis se realizó un análisis de correlaciones bivariadas de dominio total, en la tabla 10-4 se presenta la correlación de Pearson para la variable del servicio recibido con cada una de las cinco dimensiones del modelo SERVPERF, la intención de este análisis, es que se determine si los 22 ítems del modelo, tienen relación con la calidad del servicio que se presta en el hospital del IESS, se observó que existe una correlación positiva mayor a 0.50, lo que indica que existe correlación entre las variables; es decir, se acepta la hipótesis alterna: La aplicación del modelo SERVPERF permitirá diagnosticar y proponer acciones de mejora a los servicios del IESS de la ciudad de Riobamba.

Con base en la fundamentación teórica de la correlación de Pearson que indica que, si la correlación es mayor que cero, es afirmativa, se observa claramente que la calidad del servicio se relaciona directamente con cada uno de los 22 ítems que conforman el modelo SERVPERF, pues los valores están entre 0,248 y 1,000, por otra parte, la teoría manifiesta que mientras el valor se acerque más a 1 la correlación podría llevar a ser perfecta, en el caso de la investigación se puede manifestar lo siguiente:

- El ítem 22, referente a los horarios de atención tiene una correlación de 1,000, esto significa, que es perfecta, en conclusión, es el punto más alto de todas las dimensiones, sin embargo, no es suficiente, pues a pesar de esto el promedio no alcanza el promedio deseado para decir que la calidad del servicio es excelente.
- A continuación, los ítems 3, 7, 8, 9 y 12, tienen una correlación entre 5,100 y 5,350, es decir, pasan la media de 0,500, que demuestra que pese a existir correlación afirmativa, esta no es muy fuerte, las razones, como se mencionó en los análisis de cada dimensión se dan por la falta de predisposición y capacidad de respuesta de los miembros de la institución, pues los afiliados sienten inseguridad e incluso temor de solicitar ayuda o información.
- Los ítems restantes, están por debajo de la media de 5,000 que de igual forma a pesar de demostrar que existe una correlación afirmativa no es tan fuerte, es decir, el grado de incidencia es menor.

Cabe mencionar que la correlación de Pearson, permite medir el grado en que se relacionan las variables y como unas pueden influenciar en otra, en este caso como los 22 ítems del modelo SERVPERF inciden en la calidad del servicio recibido, claramente, se observó que todos tienen relación directa, a pesar de que al parecer unos más que otros, es importante mencionar que la calidad total se consigue con la interacción eficiente de cada uno de los componentes de las 5 dimensiones, debido a que si falla algún punto la experiencia del servicio se reduce y si se considera que cada vez son mayores las exigencias de los afiliados, un mal momento puede definir la percepción que tiene la persona de la institución.

En conclusión, la calidad del servicio dependerá de las correcciones que se tomen dentro de cada una de las dimensiones, pues las variables están relacionadas y la manipulación de estas puede favorecer o perjudicar la percepción de los afiliados, los mismos que con base en los antecedentes siempre han sentido un tipo de rechazo de la institución y acuden a ella por los aportes mensuales que hacen o por no contar con los recursos necesarios para acudir a un centro médico privado.

4.3.4. Prueba del Chi-Cuadrado

Luego de aplicar las estrategias de mejora, es necesario que se compruebe la hipótesis planteada al inicio de la investigación, para lo cual se utilizó el método del chi cuadrado cuya fórmula es la siguiente:

$$x^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Donde

x^2 = chi cuadrado

fo = frecuencias observadas

fe = frecuencias esperadas

Para el cálculo, se empleó la pregunta de ¿Cómo calificaría Ud. el Servicio Brindado en el IESS?, de antes y después de aplicar las estrategias de mejora. El nivel de significancia para el cálculo es de 5%. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 11-4: Frecuencias Observadas

		Excelente	Bueno	Indiferente	Malo	Pésimo	Total
¿Cómo calificaría Ud. el Servicio Brindado en el IESS?	Antes	124	192	31	19	15	381
	Después	175	78	95	33	0	381
		299	270	126	52	15	762

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Tabla 12-4: Frecuencias esperadas

		Excelente	Bueno	Indiferente	Malo	Pésimo	
¿Cómo calificaría Ud. el Servicio Brindado en el IESS?	Antes	149,5	135	63	26	7,5	381
	Después	149,5	135	63	26	7,5	381
		299	270	126	52	15	762

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Tabla 13-4: Cálculo del Chi Cuadrado

		<i>f_o</i>	<i>f_e</i>	<i>f_o - f_e</i>	<i>(f_o - f_e)²</i>	$\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$
Antes		124	149,5	-25,5	650,25	4,3495
		192	135	57	3249	24,0667
		31	63	-32	1024	16,2540
		19	26	-7	49	1,8846
		15	7,5	7,5	56,25	7,5000
Después		175	149,5	25,5	650,25	4,3495
		78	135	-57	3249	24,0667
		95	63	32	1024	16,2540
		33	26	7	49	1,8846
		0	7,5	-7,5	56,25	7,5000
					χ^2	108,1095

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Grados de libertad

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

$$Gl = (2-1) (5-1)$$

$$Gl = (1) (4)$$

$$Gl = 4$$

Zona de aceptación y rechazo

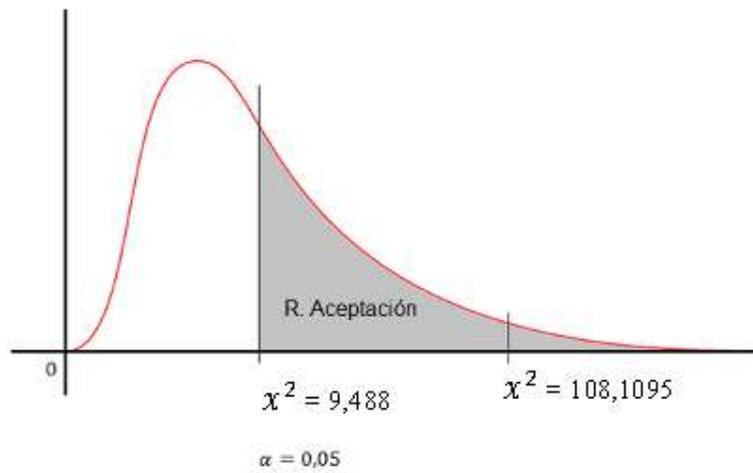


Gráfico 7-4. Zona de aceptación y rechazo

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Decisión

Al ser el x^2 calculado 108,1095 mayor que el x^2 tabulado 9,488 (Ver Anexo 2), se refuta la hipótesis nula y se admite la alterna, es decir, La aplicación del modelo SERVPERF permitirá mejorar la calidad de los servicios que presta el IESS de la ciudad de Riobamba.

CAPÍTULO V

5. Propuesta

5.1. Antecedentes

En base a los resultados obtenidos de los 22 *Items* del modelo SERVPERF, se pudo evidenciar que, en el IESS de la ciudad de Riobamba, mucho de los problemas en la calidad de la prestación de los servicios surge por fallas del talento humano, es decir, no cumplen con las expectativas de los afiliados y por ende desaprueban el trato que reciben en la institución y muchas de las veces la gratuidad de la atención es el único motivo por el cual siguen asistiendo.

Por tal motivo, se hace indispensable la aplicación de estrategias de mejora continua enfocadas en la mejoría de las habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes de los trabajadores del IESS, para que ellos cuenten con los conocimientos y herramientas necesarias para garantizar que la calidad en la prestación de los servicios sea excelente y cumpla las expectativas de los usuarios.

Se proponen estrategias o un plan de mejora de la atención en el IESS, debido a que esto permitirá:

- a. Definir los objetivos que se desean alcanzar.
- b. Definir prioridades en las líneas de actuación.
- c. Mejorar la gestión de la institución.
- d. Motivar al talento humano para mejorar la atención.
- e. Incrementar la satisfacción de los afiliados.

Es importante destacar, que las actividades que se proponen están dirigidas para el personal de atención al cliente, que está conformado por quienes atienden en primera instancia a los afiliados, es decir, personal de atención al cliente, personal de información, e inclusive a los encargados de la seguridad que en varias ocasiones suelen recibir las inquietudes de las personas.

Antes de aplicar el plan de mejora, es necesario que se tenga presente que las actividades que en este se describen sean consensuadas, coherentes con las normativas vigentes en la institución, además, deberán ser viables, esto significa que deben ser claras y precisas para que se puedan realizar de manera correcta por los responsables. Además, tienen que cumplir con virtudes, tales como, flexibilidad ya que no son un método cerrado, sino que permitan las variaciones y adaptaciones; utilidad, estas acciones tienen el firme propósito de contribuir en la consecución de los objetivos de la institución.

5.2. Planteamiento del Plan de Mejora

El plan de mejora es una estructura sistemática de actividades orientadas a superar las debilidades de la institución en una cierta área, en este caso, la atención al cliente. El plan de mejora fue estructurado de acuerdo a la metodología “Círculo de Deming” que contiene los elementos básicos del proceso de mejora:

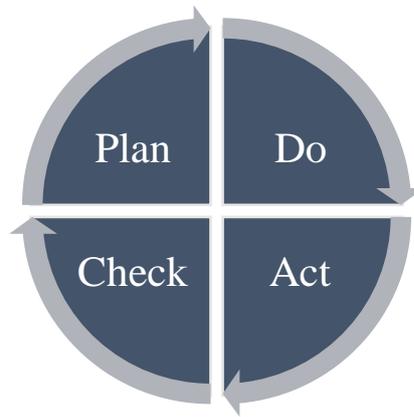


Figura 1-5. Círculo de Deming
Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

5.2.1. Plan (Planificar)

Esta etapa consiste en descubrir los problemas que tiene la institución y definir los objetivos que se pretenden alcanzar, así como las actividades que se van a realizar para alcanzarlos.

5.2.1.1. Situación Actual

De acuerdo a la metodología SERVPERF, se pudo conocer que la dimensión con mayor problemática es la empatía, pues los empleados no conocen las necesidades de las personas y no realizan su trabajo con corazón, lo cual ha generado que las expectativas de los afiliados no sean superadas y existan brechas que deben ser atendidas pues al ser un servicio de salud y que garantiza el buen vivir de las personas, este no puede presentar ningún tipo de falencias o equivocaciones.

En cuanto a la calidad del servicio, en la tabla 8-4, se puede observar que el 32% considera que se brinda un servicio Excelente, lo cual es preocupante pues una institución de salud y más aún del sector público no puede ser calificada tan bajo, considerando que entre los artículos de la Constitución se manifiesta que los y las ecuatorianos tienen el derecho a servicios de salud pública de calidad que garanticen el buen vivir.

5.2.1.2. *Objetivos del Plan*

Los objetivos que se alcanzaron con el presente plan de mejora de la calidad de los servicios del IESS fueron los siguientes:

- Dotación de una herramienta para el desarrollo y seguimiento de los planes de mejora.
- Promoción de los planes de mejora en la institución en el tema de calidad de los servicios.
- Fomento de la empatía en la atención a los afiliados.
- Mejora de la cultura organización en el IESS basada en la mejora continua.

5.2.1.3. *Matriz FODA*

Tabla 1-5: Matriz FODA

Fortaleza	Debilidad
<ul style="list-style-type: none">• Recursos económicos, tecnológicos, materiales y humanos disponibles.• Predisposición para implementar proceso de mejora continua.• Experiencia institucional acumulada.• Diversificación de servicios.• Mejoría en la infraestructura y equipos.	<ul style="list-style-type: none">• Inconformidad por parte de los afiliados.• Falta de empatía en la atención al afiliado.• Desconocimiento de las necesidades reales de las personas.• Cultura organizacional con altos niveles de burocracia.• Ausencia de estudios actuariales actualizados.
Oportunidad	Amenaza
<ul style="list-style-type: none">• Tendencia de apoyo tecnológico.• Diversidad de fuentes de capacitación interna y externa.• Incremento del número de afiliados.• Nuevas estrategias de mejora de la calidad.• Diversidad de instrumentos de medición de calidad.	<ul style="list-style-type: none">• Problemas políticos en el manejo de los recursos de la institución.• Aumento de la aceptación de los seguros privados.• Resistencia e inconformidad de la colectividad• Poca cultura orientada a la seguridad social.• Crisis económica a nivel nacional.

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Tabla 2-5: Matriz FODA

FODA	Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos económicos, tecnológicos, materiales y humanos disponibles. • Predisposición para implementar proceso de mejora continua. • Experiencia institucional acumulada. • Diversificación de servicios. • Mejoría en la infraestructura y equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inconformidad por parte de los afiliados. • Falta de empatía en la atención al afiliado. • Desconocimiento de las necesidades reales de las personas. • Cultura organizacional con altos niveles de burocracia. • Ausencia de estudios actuariales actualizados.
Oportunidades	Estrategia FO	Estrategia DO
<ul style="list-style-type: none"> • Tendencia de apoyo tecnológico. • Diversidad de fuentes de capacitación interna y externa. • Incremento del número de afiliados. • Nuevas estrategias de mejora de la calidad. • Diversidad de instrumentos de medición de calidad. 	Encuestas frecuentes a los afiliados para conocer las falencias)	Capacitación en temas de calidad de los servicios
Amenazas	Estrategia FA	Estrategia DA
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas políticos en el manejo de los recursos de la institución. • Aumento de la aceptación de los seguros privados. • Resistencia e inconformidad de la colectividad • Poca cultura orientada a la calidad del servicio. • Crisis económica a nivel nacional. 	Construcción de un Comité de Calidad	Diseño de flujogramas para mejorar la atención

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Se pudo evidenciar que el principal problema que tienen en el IESS, es la falta de empatía de los trabajadores al momento de prestar el servicio, por tal motivo, las estrategias están enfocadas en esta dimensión, es decir, se trabajara con las miembros de la institución para otorgarles los conocimientos y herramientas adecuadas para que se desenvuelvan de mejor manera en su lugar de trabajo y de esta forma brindar una mejor experiencia al afiliado y mejorar la reputación de la institución.

5.2.2. Do (hacer)

Tabla 3-5 Estrategia A (Construcción de un comité de calidad)

Estrategia	Propósito	Actividades	Recursos	Responsable	Presupuesto
Constitución de un Comité de Calidad (Ver Anexo 3)	El propósito del plan es reunir a los miembros del área de atención al usuario y constituir un comité que se encargara de las acciones y estrategias necesarias para garantizar que los servicios sean de calidad.	<p>Elegir democráticamente a los miembros responsables del comité, para lo cual se determinó que sean aquellos con experiencia en el tema de atención al cliente, el número de responsables fue de cinco personas, sin embargo, el plan abarca a todos los miembros de atención al cliente.</p> <p>Otras actividades del comité son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar el plan de trabajo que se llevó a cabo durante la operacionalización del plan. • Fomentar las actividades de mejora continua. • Determinar los recursos necesarios para cada actividad del plan de mejora. • Dar solución a cualquier eventualidad que pudiera ocurrir durante la aplicación del plan. • Dar seguimiento a todas las actividades que se lleven a cabo. <p>La conformación del comité de calidad, así como de los responsables del mismo, se formalizo a través de una ficha de “Constitución”. Adicionalmente, el coordinador formo subgrupos para que cada uno de estos tenga funciones específicas y evitar el sobrecargo de actividades. Luego de que se pongan en marcha cada una de las actividades, es necesario que el comité se reúna periódicamente, para que se pongan en consideración todas las novedades que se encontraron al momento de ejecutar el plan.</p>	<p>Humanos: los miembros del área de atención al usuario del IESS, pues son el principal componente dentro del plan.</p> <p>Materiales: en cada reunión del comité se necesitó hojas, marcadores, pizarrones y computadoras para que cada uno exponga sus inquietudes o sugerencias.</p>	Investigador	No se necesita dinero adicional, pues es un plan de mejora aceptado por las autoridades, dieron paso para que se ocupe parte de la jornada de trabajo de cada miembro de la institución

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Tabla 4-5: Estrategia B (Capacitación en temas de calidad de los servicios.)

Estrategia	Propósito	Actividades	Recursos	Responsable	Presupuesto
Capacitación en temas de calidad de los servicios. (Ver Anexo 4)	Otorgar a los miembros de la institución de las herramientas necesarias para que sean más empáticos al momento de atender a los afiliados.	Se realizó una capacitación sobre temas de calidad de los servicios los días 10 y 11 de enero, con una duración de 6 horas cada día. Los temas que se trataron fueron los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Identificación de las necesidades de los afiliados. Comportamiento de los consumidores (afiliados). Importancia de la calidad de los servicios. Técnicas de atención al cliente. Cultura organizacional. 	Humanos: miembros del área de atención al usuario del IESS y capacitador. Materiales: folletos de las temáticas tratadas, sala de audiovisuales, proyectores.	Comité de Calidad Investigador	\$ 1.292,50

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Presupuesto

Tabla 5-5: Presupuesto Actividad B

Cantidad	Detalle	C. Unitario	C. Total
2	Honorarios expositor	\$ 500,00	\$ 1.000,00
30	Folletos	\$ 3,50	\$ 105,00
30	Capetas	\$ 1,50	\$ 45,00
30	Esferos	\$ 0,75	\$ 22,50
60	Refrigerios	\$ 2,00	\$ 120,00
	Total		\$ 1.292,50

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Tabla 6-5: Estrategia C (Diseño de flujogramas para mejorar la atención.)

Estrategia	Propósito	Actividades	Recursos	Responsable	Presupuesto
Diseño de flujogramas para mejorar la atención (Ver Anexo 5)	Dotar a los miembros del área de atención al cliente de una herramienta que les permita actuar frente a las inquietudes y necesidades de los afiliados.	Se deberá en base a una investigación bibliográfica y los conocimientos adquiridos por el investigador proponer un flujograma que permita a los miembros de atención al cliente mejorar la calidad del servicio que brindan a los afiliados.	Humanos: el investigador en conjunto con el comité de calidad propondrá los flujogramas de procesos para mejorar la calidad.	Comité de Calidad Investigador	Esta actividad no genera costos, pues se realizó en base a los conocimientos del investigador y se lo presentará a los miembros del comité para que sea aprobado o rechazado.

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Tabla 7-5: Estrategia D (Encuestas frecuentes a los afiliados para conocer las falencias)

Estrategia	Propósito	Actividades	Recursos	Responsable	Presupuesto
Encuestas frecuentes a los afiliados para conocer las falencias	Medir los niveles de mejoría en la calidad en la prestación de servicios en la institución.	Diseñar el instrumento de recolección de datos, que en este caso será el propuesto en el modelo SERVPERF. Aplicar el instrumento de recolección de datos a la muestra seleccionada. Tabular y graficar los resultados obtenidos para comparar con los de la situación inicial. Proponer alternativas de mejora en caso de que aún se presenten falencias.	Humanos: investigador y encuestadores. Materiales: encuestadas	Comité de Calidad Investigador	. \$ 207,66

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Presupuestos

Tabla 8-5: Presupuesto Actividad D

Cantidad	Detalle	C. Unitario	C. Total
2	Honorarios encuestadores	\$ 100,00	\$ 200,00
383	Copias del instrumento	\$ 0,02	\$ 7,66
Total:			\$ 207.66

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

5.2.3. Check (Verificar)

Para verificar los resultados obtenidos del plan se aplicó una nueva encuesta, para ver si han existido cambios y ha mejorado la situación inicial del seguro.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 9-5: Dimensión elementos tangibles luego e aplicar las estrategias

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Los equipos con los que cuenta el IESS son modernos o de última tecnología	381	1	5	4,04	,892
Las instalaciones físicas del IESS son visualmente atractivas	381	1	5	4,04	,882
Los empleados del IESS están bien presentados y organizados	381	1	5	4,02	,829
Los aspectos físicos corresponden al servicio prestado	381	1	5	4,00	,816
N válido (según lista)	381				

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Tabla 10-5: Dimensión fiabilidad luego de aplicar las estrategias

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Cuando le prometen algo en un tiempo determinado, se lo cumplen	381	1	5	3,89	1,050
Cuando tiene algún problema, en el IESS son consecuentes y ayudan en su solución	381	1	5	4,10	,928
Existe confianza en el IESS	381	1	5	4,01	,976
En el IESS se cumplen los tiempos prometidos en los servicios	381	1	5	3,87	1,112
En el IESS se mantienen registros o archivos con información precisa y extensa de errores	381	1	5	4,03	,984
N válido (según lista)	381				

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Tabla 11-5: Dimensión capacidad de respuesta luego de aplicar las estrategias

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
En el IESS le dicen exactamente cuándo le prestarán el servicio o será atendido	374	1	5	4,12	1,000
El servicio recibido en el IESS es rápido	374	1	5	3,93	1,159
Los empleados del IESS están siempre dispuestos a ayudar a los pacientes	374	1	5	4,12	,989
Los empleados del IESS nunca están "demasiado ocupados" para responder a los requerimientos de los usuarios de manera ágil	374	1	5	3,98	1,012
N válido (según lista)	374				

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Tabla 12-5: Dimensión seguridad luego de aplicar las estrategias

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Los empleados del IESS son dignos de confianza	381	1	5	3,99	,972
Se siente seguro mientras es atendido por un empleado del IESS	381	1	5	4,05	,938
Los empleados del IESS son siempre amables con los usuarios	381	1	5	4,16	,913
Los empleados del IESS tienen conocimientos suficientes para responder a las inquietudes	381	1	5	4,04	,956
N válido (según lista)	381				

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Tabla 13-5: Dimensión empatía luego de aplicar las estrategias

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
En el IESS hay atención individual	381	1	5	4,14	,993
Los empleados del IESS dan una atención personalizada	381	1	44	4,22	2,295
Los empleados del IESS conocen sus necesidades	381	1	5	3,86	1,297
El IESS se preocupa de corazón de sus intereses	381	1	5	3,96	1,202
Los horarios de atención de IESS son los adecuados	381	1	5	4,12	,942
N válido (según lista)	381				

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

Tabla 14-5: Promedio dimensiones antes vs. Después de aplicar las estrategias

Dimensiones	Preguntas	Promedio Antes	Promedio Después	Promedio Dimensión Antes	Promedio Dimensión Después
Elementos Tangibles	Pregunta 1	3,55	4,04		
	Pregunta 2	3,77	4,04	3,68	4,03
	Pregunta 3	3,72	4,02		
	Pregunta 4	3,69	4,00		
Fiabilidad	Pregunta 5	3,30	3,89		
	Pregunta 6	3,56	4,10	3,46	3,98
	Pregunta 7	3,53	4,01		
	Pregunta 8	3,38	3,87		
	Pregunta 9	3,51	4,03		
Capacidad de Respuesta	Pregunta 10	3,45	4,12		
	Pregunta 11	3,17	3,93	3,43	4,04
	Pregunta 12	3,58	4,12		
	Pregunta 13	3,50	3,98		
Seguridad	Pregunta 14	3,55	3,99		
	Pregunta 15	3,66	4,05	3,66	4,06
	Pregunta 16	3,78	4,16		
	Pregunta 17	3,63	4,04		
Empatía	Pregunta 18	3,41	4,14		
	Pregunta 19	3,32	4,22	3,33	4,06
	Pregunta 20	2,86	3,86		
	Pregunta 21	3,02	3,96		
	Pregunta 22	4,03	4,12		
Promedio Total					

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

En la tabla 14-5, se observa que después de aplicar las estrategias ha mejorado considerablemente el nivel de satisfacción de los afiliados al IESS en la ciudad de Riobamba, sin embargo, lo ideal es tener las puntuaciones más altas, considerando que una institución del sistema de salud pública.

Con distintos servicios que ofrece, es un ente que debe garantizar la excelencia en sus servicios, pues de ella dependen miles de personas.

En cuanto a la pregunta de la calidad del servicio, se observó también que hubo una mejora considerable a continuación se muestran los resultados:

Tabla 15-5: Evaluación general del servicio brindado

¿Cómo calificaría Ud. el Servicio Brindado en el IESS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pésimo	0	0	0	0
	Malo	33	8,7	8,7	8,7
	Indiferente	95	24,9	24,9	33,6
	Bueno	78	20,5	20,5	54,1
	Excelente	175	45,9	45,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

En la tabla 15-5, se observa que los afiliados en la nueva encuesta ya no consideran que los servicios son pésimos, además, incremento el 13,4%, es decir, el 45,9% de encuestados manifestaron que el servicio es excelente. Como ya se hizo mención, las estrategias han ayudado a mejorar considerablemente la situación de la calidad del servicio, no obstante, los niveles de satisfacción de los afiliados son susceptibles a sus experiencias y necesidades, es decir, el comité de calidad deberá estar en constante innovación de estrategias, para estar a la par de los cambios que se da en el entorno y no vuelva a decrecer la satisfacción de las personas, sino lo contrario, llegar a un 100% de excelencia.

5.2.4. Act

5.2.5. (Actuar)

Se pudo evidenciar que las actividades implementadas en el plan, mejoraron considerablemente la situación actual de la calidad de los servicios, sin embargo, el nivel de satisfacción, las expectativas y necesidades de los afiliados cambian constantemente, razón por la cual es indispensable que se realicen procesos de mejora continuamente, para lo cual es necesario que el comité de calidad, evalúe periódicamente como está el tema de la calidad, para que innove las estrategias o mantenga las actuales.

Otras actividades que se recomiendan, pero que dependen ya en si del trabajo en conjunto de todos los miembros de la institución son las siguientes:

a. Información:

La información ingresada deberá ser de forma oportuna, confiable y ágil, es decir al momento de realizar una consulta el personal médico o administrativo deberá garantizar que los datos ingresados al sistema sean oportunos y correctamente, para que al momento de que las personas de atención al cliente busquen la historia clínica, o el trámite ingresado del afiliado, que sea encontrado fácilmente y sin errores, para así agilizar cualquier otro proceso que se quiera realizar.

b. Capacitación

La capacitación a todos los miembros del hospital del IESS en temas de atención al cliente es indispensable, además, de la propuesta para el personal de atención al cliente, también se deben dar charlas a los demás miembros tanto como doctores, enfermeras, etc., para que todos tengan noción de cómo tratar a los afiliados, pues se han evidenciado casos de prepotencia o falta de empatía en las consultas.

En este punto hay que considerar que, al ser una institución pública, acuden personas de todos los estratos sociales, y no todos tienen el mismo nivel de captación de la información, por tal motivo, todos los miembros deben estar preparados para que la atención que brindan a una persona sea excelente y este conforme a la capacidad de raciocinio del individuo.

c. Evaluación de la calidad

Medir la calidad de los servicios en todas las áreas es indispensable, pues el hospital como en cualquier empresa, depende del correcto engranaje de todas sus piezas, pues si una está fallando se producen problemas en otros niveles, por consiguiente, es competencia de las autoridades someter a evaluaciones periódicas y tomar los correctivos necesarios.

d. Limpieza

La limpieza e higiene es fundamental para evitar cualquier tipo de propagación de virus o bacterias, tanto en los pacientes como en las personas que acuden a las distintas unidades de servicios del IESS.

5.2.6. Feedback (Retroalimentación)

Al modelo propuesto de Deming contará con una etapa de retroalimentación, debido a que todo proceso requiere que periódicamente se revise con la finalidad de medir su rendimiento y tomar las correcciones necesarias en caso de evidenciar falencias u otro tipo de inconsistencias, o simplemente, para adaptarlo a las necesidades que en ese momento se requieran.

El proceso estará dado de la siguiente forma:

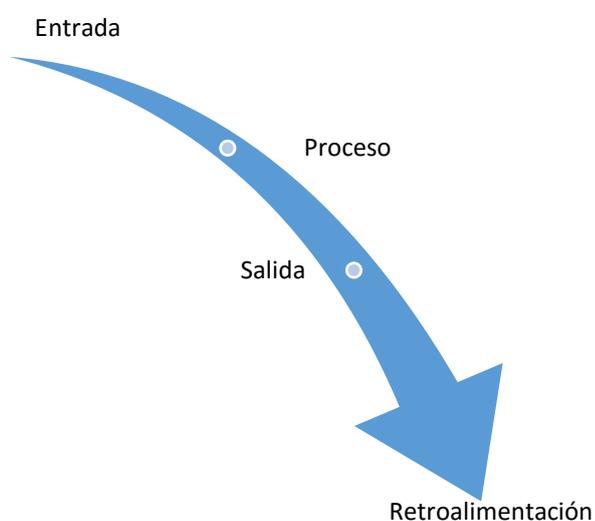


Figura 2-5. Retroalimentación

Elaborado por: Santiago, Navas, 2019.

En este caso, las entradas estarán constituida por el diseño y establecimiento de las estrategias del plan de mejora, el proceso será la ejecución de las mismas, para lo cual se presentan evidencias como fotografías, registros, material de apoyo, entre otras, la salida será los resultados obtenidos de cada una de las estrategias, es decir, las mejoras de la calidad del servicio, y la retroalimentación se realizaría en el comité de calidad en la que se evaluarán los resultados obtenidos del plan, para lo cual será necesario la aplicación de otra encuesta e indicadores de gestión, por ejemplo, el incremento de usuarios atendidos, el tiempo de atención entre otras, conforme se vayan implementando las estrategias se irán analizando sus resultados y de esta forma tomar correctivos en caso de ser necesarios, caso contrario se irán manteniendo las estrategias y aumentando otras, pues el proceso de mejora continua no termina nunca en las empresas o instituciones.

CONCLUSIONES

- En base al diagnóstico realizado se determinó que la calidad del servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Riobamba, presenta varias inconsistencias, es decir, no cumple con las expectativas de los afiliados, por ende, la confianza que tienen hacia este no es la adecuada y en mucho de los casos recurren a esta institución por falta de recursos para atenderse en hospitales privados.
- El principal problema que presenta la institución es la falta de empatía de las personas que trabajan en ella, pues no tienen la predisposición, calidez y vocación necesaria para atender a los requerimientos de un afiliado, y en muchos casos estos últimos sienten inseguridad e incluso temor de acudir a la institución, pues la atención no es la esperada.
- De acuerdo con los cinco Ítems del modelo SERVPERF, es evidente que la calidad de los servicios prestados por la institución no cumple con las expectativas de los afiliados; este problema ha venido siendo una constante en la historia de la institución, pues con base en otros estudios, se conoce que el IESS a nivel global es considerada como una de las instituciones públicas con mayores problemas estructurales, administrativos y médicos.
- El modelo de Deming, consiste en un círculo de cuatro actividades que buscan dar solución a una problemática identificada en una institución, en este caso, la baja calidad en la atención a los afiliados. Estas cuatro actividades, son susceptibles a cambios o mejoras, esto significa que las que se proponen en esta investigación pueden que en seis meses no funcionen de la misma manera, es por ello que los encargados de evaluar la calidad, estén en constante capacitación y actualización de conocimientos para que puedan enfrentar cualquier contratiempo o riesgos negativos.
- Se identificó a la capacitación como la principal estrategia del plan de mejora, pues como se ha mencionado con anterioridad las necesidades y exigencias de la sociedad evolucionan y cambian constantemente, por tal motivo, las personas encargadas de brindar un servicio o atender a una persona deberá actualizar sus conocimientos para poder mitigar cualquier situación de riesgo.

- Para la validación del plan, se aplicó la metodología SERVPERF, debido a que, de acuerdo con las bases teóricas, este modelo otorga mejores resultados en comparación al SERVQUAL, pues proporciona una explicación más convergente y discriminante de la calidad del servicio, por consiguiente, tiene mejores resultados.
- Finalmente, luego de la aplicación del modelo, se evidencio una mejoría en cada uno de los ítems, sin embargo, aún no alcanzan los niveles deseados, pues la mejora continua es un proceso que demanda de tiempo y recursos.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la institución realice un dialogístico integro de cada una de sus áreas, pues el malestar que genera en la colectividad es algo que ha estado presente desde tiempo atrás y a pesar de las acciones que se han realizado por los gobiernos de turno, la imagen que proyecta a los afiliados no ha cambiado.
- Es recomendable la aplicación del modelo SERVPERF, para conocer su situación y puedan tomar correctivos que sean necesarios en cuando a la prestación de un servicio, pues en la actualidad, el éxito no solo depende de un buen producto, sino de cómo se superan las expectativas de los consumidores.
- Para el hospital de IESS de la ciudad de Riobamba se recomienda, realizar procesos de mejora continua, en cada una de las dimensiones expuestas en el modelo SERVPERF, debido a que ninguna cumple con los promedios requeridos y la imagen suele estar un poco distorsionada, es decir, los afiliados no confían plenamente en los servicios que ofertan y más acuden a la institución por la gratuidad del servicio.
- Existen varias metodologías de mejora continua, sin embargo, se recomienda el uso del círculo de Deming por la simplicidad de su aplicación y resultados a corto plazo que puede proporcionar si se lo aplica de manera efectiva.
- Como se hizo mención, la capacitación al personal es la estrategia más recomendable, pues los cambios en las necesidades de las personas demandan de la actualización de conocimientos.
- Siempre se deberá realizar un proceso de validación pues es una herramienta útil para gestionar los planes de mejora, pues dotan de información confiable y veraz que permite determinar los puntos críticos y tomar las decisiones o correcciones necesarias.

BIBLIOGRAFÍA

- AITECO Consultores, SL. (2018). Obtenido de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Baez, I., y Vinueza, M. (2007). *Estudio pra la optimización y mejoramiento continuo de la calidad de la atención de consulta externa del Hospital del IESS de la ciudad de Riobamba*. Quito: Escuela Politecnica del Ejército.
- Basantes, R., Vinueza, A., y Coronel, J. (Junio de 2016). Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 90 - 100.
- Bouillon, A. (2017). Gestión de Calidad. *Columnas de Opinión / Operaciones*, 3(1).
- Braidot, N. (2012). Neuromarketing ¿Por qué tus clientes se acuestan con otro si dicen que les gustas tú? *Gestión 2000*, 16-32.
- Carman, J. (1993). Consumer perceptions of service quality: an assessment of the Servqual dimensions. *Journal of Retailing* , 127-139.
- Catalán, C. (2014). *Revisión de modelos de calidad de servicio y su implementación en el ámbito público y privado, para generar una propuesta de acción en el tema, orientada a las instituciones del sector previsional*. Chile: Universidad Católica de Chile.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Díaz de Santos.
- Cen, E., y Pereyra, Á. (2017). Expectativas y percepciones de los clientes de las microempresas en Dzityá, Yucatán. *Instituto Tecnológico de Mérida*, 14-29.
- Colmenares, O., y Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Técnica administrativa*.
- Duque, E. (Enero-Junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 64-80.
- Duque, E., y Chaparro, C. (Enero-Junio de 2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10(16).
- Durán, F. (2008). *Diagnóstico del sistema de seguridad social del Ecuador*. Departamento de Seguridad Social / OIT Ginebra . Ecuador: Oficina Internacional del Trabajo.
- García, D., Fonseca, I., De la Vega, E., Gomez, N., & Lozano, J. (2015). Evaluación de la calidad del servicio de urgencias en el Hospital Infantil del Estado de Sonora por medio del modelo ServQual y Servperf. En R. Palacio, *Avances de investigación en ingeniería en el estado de Sonora* (págs. 91-103). Ciudad de México: Secretaria de Educación Pública.
- García, M., Quispe, C., y Paéz, L. (Agosto de 2003). Mejora Continua de la calidad de los procesos. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 89-94.

- Garvin, D. (1984). What Does “Product Quality” Really Meant? . *Sloan Management Review*.
- George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update*. Boston: Allyn & Bacon.
- Gobierno de la Rioja. España. (2014). Modelo de Excelencia EFQM. *Ader Excelencia Empresarial*.
- Gómez , A. (2016). *Neuromarketing y nuevas estrategias de la mercadotecnia: análisis de la eficiencia publicitaria en la diferenciación de género y la influencia del marketing sensorial y experiencial en la decisión de compra*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México D.F: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Ibarra, L., y Casas, E. (Enero-Marzo de 2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60(1), 229-260.
- Ibarra, L., y Casas, E. (enero-marzo de 2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60(1), 229-260.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2018). *Boletín de afiliados cotizantes hasta el mes de mayo de 2008*. Quito: IESS.
- Isaza, L., y Granja, G. (2018). Servicio al cliente: Modelo de medición SERVPERF: caso Hospital Público del Distrito 3 en Guayaquil. *ECOTEC*.
- Jain, S., y Gupta, G. (2004). Medición de la calidad del servicio: Servqual vs. Servperf Scales. *Sage Journals*.
- Kolb, B., y Whishaw, I. (2003). *Neuropsicología humana* (Quinta ed.). Buenos Aires: Editorial Médica Panamericana.
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing* (Octava ed.). México D.F.: Pearson Education.
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Decimocuarta ed.). México D.F: Pearson Education.
- Kotler, P., y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing* (Decimo Segunda+ ed.). México D.F: Pearson Education.
- Kotler, P., Bloom, P., y Hayes, T. (2004). *El marketing de servicios profesionales*. España: Ediciones Paidós Ibérica S.A .
- Linares, L. (Septiembre de 2010). La Seguridad Social. *Primer diplomado sobre Economía Social de Mercado*. Guatemala: Universidad de Rafael Landívar.

- López, F. (2006). *ISO 9000 y la planificación de la calidad*. Bogotá: Icontec.
- López, R. (2012). Modelos de Gestión de Calidad. *Jesuitas León*, 1-38.
- Losada, M., y Rodríguez, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración de Bogotá*, 20(34), 237-258.
- Matsumoto, R. (octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*(34).
- Muñoz, M., Quesada, E., y Valverde, E. (2013). Análisis exploratorio de los elementos del Neuromarketing aplicables a la formulación de una estrategia de posicionamiento de una marca existosa en Chile: Caso Apple. *Proceedings del XXIX Encuentro Nacional de Facultades de Administración y Economía* (págs. 271-275). Chile: ENEFA Proceedings.
- Navarro, F. (2016). El Modelo EFQM. Criterios de Excelencia Empresarial. *Revista Digital INESEM*.
- Nieto, C., y McDonell, L. (2006). Comparación entre los Modelos de Gestión de Calidad Total: EFQM, Gerencial de Deming, Iberoamericano para la Excelencia, y Malcon Baldrige. Situación frente a ISO 9000. *X Congreso de Ingeniería de la Organización*, (págs. 1-10). Valencia.
- Organización Internacional del Trabajo.OIT. (2012). *Hechos concretos sobre Seguridad Social*. Ginebra: OIT.
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Editorial IdeasPropias S.L.
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente*. Madrid: ESIC Editorial.
- Porras, A. (2016). La seguridad social en Ecuador: un necesario cambio de paradigmas. (U. A. Bolívar, Ed.) *Revista de Derecho*, 89-116.
- Ramírez, P. (2017). Servqual o Servperf: ¿otra alternativa? *Sinapsis*, 9, 59 - 63.
- Redolar, D. (2014). *Neurociencia Cognitiva*. Madrid: Editorial Médica Panamericana, S. A.
- Rodríguez, C. (2000). *El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad en las empresas*. México D.F.: ITESO.
- Rodríguez, J. (2017). "Análisis de la aplicación del neuromarketing e incidencia en el posicionamiento de las empresas del sistema bancario corporativo del Perú, 2016". Escuela de Posgrado . Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- San Miguel, P. (2009). *Calidad*. Madrid: Parainfo.
- Santomà, R., y Costa, G. (2007). Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de la literatura. *Revista de Análisis Turístico*, 3(1), 27-44.
- Sasso, J. (2014). La seguridad social en el Ecuador, historia y cifras. *Programa de Políticas Públicas - FLACSO-Ecuador*, 19-21.

- Schiffman, L., y Lazar, L. (2010). *Comportamiento del consumidor* (Décima ed.). México D.F: PrenticeHall.
- Solorzano, G., y Aceves, J. (2015). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El Buzón de Pacioli*.
- Soto, A. (15 de Marzo de 2011). El Modelo Malcolm Baldrige. *REDEM*, 87.
- Taboada , D., y Gómez, J. (2008). Evaluación de la excelencia aplicando el modelo Iberoamericano de Excelencia en la gestión de un banco. *Estudios Empresariales*, 73-98.
- Torres, C., Jélvez, A., y Vega, F. (2014). Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo servperf. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 18(71).
- Torres, M., y Vásquez, L. (diciembre de 2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *COMPENDIUM*(35), 57-76.
- Toruño, F., y Pérez, Y. (2015). *Influencia de las estrategias de neuromarketing para el posicionamiento de las marcas Coca Cola y Pepsi Co en los consumidores de la ciudad de Estelí en el año 2015*. Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas. Estelí: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Udaondo, M. (1992). *Gestión de calidad*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Uribe, M. (2013). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies*. *Revista Lebre*, 5, 333 - 354.
- Villagra, J. (2006). Modelo de Excelencia en la Gestión Malcom Baldrige. *Praxis. Calidad de Gestión*, 1-3.
- Villegas, F., y Zuñiga, L. (Junio de 2014). Gestión de Satisfacción al Cliente II. *Revista Ciencia UNEMI*, 107 - 121.
- Vizcaíno, A., Vizcaíno, P., Vargas, J., y Gaytán, J. (2017). SERVPERF: medición de la satisfacción del servicio en un hospital público. En J. Sánchez, T. Gonzáles, J. Gaytán, & J. Pelayo, *Política macroeconómica para el fortalecimiento de la competitividad*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara CUCEA.

ANEXOS

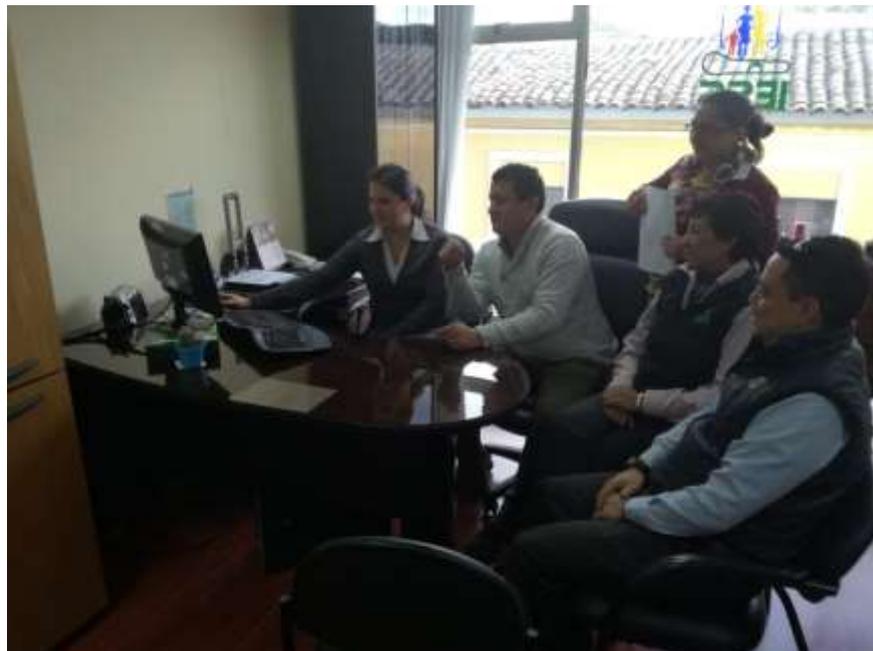
Anexo A. Instrumento de Recolección de datos

Dimensión I: Elementos Tangibles (Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, y materiales de comunicación)						
No.	Ítem	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.	Los equipos con los que cuenta el IESS son modernos o de última tecnología					
2.	Las instalaciones físicas del IESS son visualmente atractivas					
3.	Los empleados del IESS están bien presentados y organizados					
4.	Los aspectos físicos (infraestructura, sitio web, etc.) corresponden al servicio prestado					
Dimensión II: Fiabilidad (Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa)						
5.	Cuando le prometen algo en un tiempo determinado, se lo cumplen					
6.	Cuando tiene algún problema, en el IESS son consecuentes y ayudan en su solución					
7.	Existe confianza en el IESS					
8.	En el IESS se cumplen los tiempos prometidos en los servicios					
9.	En el IESS se mantienen registros o archivos con información precisa y exenta de errores					
Dimensión III: Capacidad de respuesta (disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los usuarios)						
10.	En el IESS le dicen exactamente cuándo le prestarán el servicio o será atendido					
11.	El servicio recibido en el IESS es rápido					
12.	Los empleados del IESS están siempre dispuestos a ayudar al cliente					
13.	Los empleados del IESS nunca están "demasiado ocupados" para responder a los requerimientos de los usuarios de manera ágil.					
Dimensión IV: Seguridad (Conocimiento y atención mostrado por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza)						
14.	Los empleados del IESS son dignos de confianza					
15.	Se siente seguro mientras es atendido por un empleado del IESS					
16.	Los empleados del IESS son siempre amables con los usuarios					
17.	Los empleados del IESS tienen conocimientos suficientes para responder a las inquietudes					
Dimensión V: Empatía (atención individualizada que ofrece la institución a los usuarios)						
18.	En el IESS hay atención individual					
19.	Los empleados del IESS dan una atención personalizada					
20.	Los empleados del IESS conocen sus necesidades					
21.	El IESS se preocupa de corazón por sus intereses					
22.	Los horarios de atención del IESS son las adecuadas					

Anexo B. Tabla de Distribucion del Chi cuadrado

g	P										
	0.001	0.025	0.05	0.1	0.25	0.5	0.75	0.9	0.95	0.975	0.999
1	10.827	5.024	3.841	2.706	1.323	0.455	0.102	0.016	0.004	0.001	0
2	13.815	7.378	5.991	4.605	2.773	1.386	0.575	0.211	0.103	0.051	0.002
3	16.266	9.348	7.815	6.251	4.108	2.366	1.213	0.584	0.352	0.216	0.024
4	18.466	11.143	9.488	7.779	5.385	3.357	1.923	1.064	0.711	0.484	0.091
5	20.515	12.832	11.07	9.236	6.626	4.351	2.675	1.61	1.145	0.831	0.21
6	22.457	14.449	12.592	10.645	7.841	5.348	3.455	2.204	1.635	1.237	0.381
7	24.321	16.013	14.067	12.017	9.037	6.346	4.255	2.833	2.167	1.69	0.599
8	26.124	17.535	15.507	13.362	10.219	7.344	5.071	3.49	2.733	2.18	0.857
9	27.877	19.023	16.919	14.684	11.389	8.343	5.899	4.168	3.325	2.7	1.152
10	29.588	20.483	18.307	15.987	12.549	9.342	6.737	4.865	3.94	3.247	1.479
11	31.264	21.92	19.675	17.275	13.701	10.341	7.584	5.578	4.575	3.816	1.834
12	32.909	23.337	21.026	18.549	14.845	11.34	8.438	6.304	5.226	4.404	2.214
13	34.527	24.736	22.362	19.812	15.984	12.34	9.299	7.041	5.892	5.009	2.617

Anexo C. Comité de Calidad





Anexo D. Capacitaciones



Anexo E. Flujograma



