

Análisis de la Percepción del Servicio al Cliente Presencial y Telefónico de los Usuarios del Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily para la Recomendación de Estrategias en la Mejora del Servicio en el 2023-2024.

Trabajo Final de Graduación
Facultad de Ciencias Sociales
Sede Regional Brunca
Universidad Nacional

Para optar por el grado académico de Licenciatura en
Administración de Oficinas

Lilliana Mora Fonseca
Cédula: 3-402-472

Mayo, 2025

Análisis de la Percepción del Servicio al Cliente Presencial y Telefónico de los Usuarios del Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily para la Recomendación de Estrategias en la Mejora del Servicio en el 2023-2024.

Trabajo Final de Graduación
Facultad de Ciencias Sociales
Sede Regional Brunca
Universidad Nacional

Para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Oficinas

Postulante
Lilliana Mora Fonseca
Cédula: 3-402-472

Mayo, 2025
Campus Coto

Análisis de la Percepción del Servicio al Cliente Presencial y Telefónico de los Usuarios del Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily para la Recomendación de Estrategias en la Mejora del Servicio en el 2023-2024.



Lilliana Mora Fonseca

Estudiante

APROBADO POR:



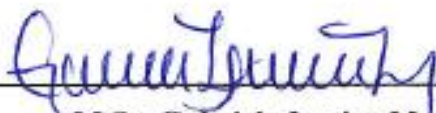
Directora Trabajo Final de Graduación

M.Sc. Mariam Ureña Hernández



M.Sc. Josué Naranjo Cordero

Vicedecano



M.Sc. Gabriela Loaiza Mora

Directora Académica

Dedicatoria

Dedico este trabajo, ante todo, a Dios, quien es mi guía y me ha bendecido con conocimiento a lo largo de esta travesía académica. He sentido su presencia en los momentos más difíciles, su fortaleza en los tiempos de prueba y su claridad en los instantes de incertidumbre. Por su infinito amor, el regalo de la vida, la sabiduría, el coraje para enfrentar con determinación cada obstáculo, desafíos y retos que se presentaron y por nunca abandonarme.

Este logro no habría sido posible sin su guía divina. También agradezco a todos los que me acompañaron con apoyo, motivación, oraciones, consejos y palabras de aliento. Incluso a quienes no creyeron en mí, ya que sus dudas me impulsaron a no rendirme frente a sus expectativas negativas. Todos han sido parte fundamental en este camino hacia el éxito.

Agradecimientos

Agradezco esencialmente a Dios, quien ha sido y es la principal fuente de fortaleza y guía en cada paso del camino. A mi madre amada, quien con su ejemplo de lucha y perseverancia me ha enseñado a no rendirme jamás, y a mi esposo, cuyo apoyo incondicional ha sido mi sostén. A mis hijos, mi mayor logro y fuente de orgullo, que me inspiran cada día, al igual que la pequeña Anandy Vargas Agüero, cuyo amor, fuerza y ternura han dejado una huella imborrable en mi corazón.

También a la Universidad Nacional, le extiendo mi gratitud por la oportunidad brindada y a mi compañera Katterine Castro Valverde por la paciencia y consejos. Agradezco a la directora Gabriela Loaiza Mora por su constante apoyo y motivación que han sido clave para culminar este proceso. A la extraordinaria y noble persona que es Digna Valverde Fallas, le expreso mi más profundo agradecimiento por su ayuda incondicional, valiosos consejos y cada enseñanza compartida, así como su sabiduría y generosidad no solo me brindaron apoyo, sino que también me enseñaron el verdadero significado de servir a los demás con amor y dedicación.

Al filólogo Juan Carlos Iraheta, por su compromiso profesional, no solo leyó, corrigió y aconsejó, sino que también me motivó en la etapa final, dejando una huella invaluable en mi proceso. Finalmente, me reconozco a mí misma por haber culminado esta etapa tan significativa y llena de aventuras y desafíos.

Resumen

La presente investigación se centra en identificar las áreas de oportunidad para mejorar la calidad del servicio al cliente en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily. El estudio destaca la importancia en la atención a los usuarios en el sector de la salud.

Para lograr este objetivo se lleva cabo una evaluación exhaustiva del servicio proporcionado a los usuarios, con el propósito de recomendar las estrategias que mejoren la calidad del servicio. La investigación se fundamenta en las experiencias de estos y en la opinión de los expertos, con el fin de determinar las percepciones y las áreas de avance, se analiza la calidad del servicio y los protocolos que se deben ejecutar para brindar esta atención al usuario tanto presencial como telefónica.

Asimismo, se desarrollan los objetivos específicos, tales como: indagar y conocer la opinión y satisfacción acerca del servicio al cliente presencial y telefónico, identificar los protocolos de atención del servicio presencial y telefónico, proponer un plan de acción basado en una lista de mejoras para la atención en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily. Estos objetivos abordaron las categorías de estudio necesarias para proporcionar una perspectiva integral acerca del tema de estudio.

La investigación adoptó un enfoque mixto-descriptivo para recolectar y analizar las percepciones de los usuarios del servicio del hospital. Se aplicaron encuestas y entrevistas detalladas a estos para la recolección de los datos.

Palabras clave: calidad, servicio, usuario, sector salud, evaluación del servicio, opinión, experiencia, estrategias, percepción, atención presencial y telefónica, satisfacción, población.

Tabla de Contenido

Dedicatoria	V
Agradecimientos	VI
Resumen.....	VII
Tabla de Contenido	VIII
Índice de Tablas	XIV
Índice de Figuras.....	XV
Lista de Abreviaciones, Siglas y Símbolos.....	XVII
Capítulo I. Introducción	18
Introducción	19
Antecedentes	22
Históricos	22
Nacionales.....	25
Internacionales	27
Teóricos.....	28
Metodológicos.....	30
Justificación	31
Planteamiento del Problema	34
Interrogante de la Investigación.....	36
Objetivo General.....	36
Objetivos Específicos.....	36
Viabilidad del Trabajo	37
Limitaciones.....	37

Recursos	38
Capítulo II. Marco Teórico	39
Marco Teórico.....	40
Reglamento a la ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.....	40
Hospital de Ciudad Neily y su Contexto Institucional.....	41
Protocolo de Atención a la Persona Usuaría.....	42
Emociones en el Servicio al Cliente	43
Atención Telefónica.....	43
La calidad del Servicio.....	44
Percepción del Cliente	45
Servicio al Cliente.....	45
Cultura del Servicio al Cliente	46
Prestación de Servicio al Cliente	47
Cliente o Paciente Satisfecho.....	48
Capacidad de Respuesta al Cliente	48
Usuario.....	49
Atención Presencial	50
Atención Telefónica.....	50
Cualidades Presentes para Brindar el Servicio al Cliente Presencial y Telefónico	51
Empatía	51
Respeto.....	51
Estrategia del Servicio al Cliente	52

Estrategias Para la Mejora del Servicio al Cliente.....	52
Importancia de las Estrategias para el Servicio al Cliente.....	53
Ley N.º 8239 de los Derechos y Deberes de las Personas Usuaras de los Servicios de Salud Públicos y Privados.....	53
Capítulo III. Marco Metodológico.....	54
Marco Metodológico.....	55
Enfoque Metodológico.....	55
El Paradigma de la Investigación.....	56
Alcance o Tipo de Investigación.....	58
Población y Fuentes de Información.....	59
Muestra	60
Validación de los Instrumentos de Recolección	61
Métodos e Instrumentos de Recolección de Información.....	61
Observación	61
Entrevistas.....	62
Cuestionario	62
Triangulación	63
Análisis de Datos	63
Recopilación y Procesamiento de la Información	63
Capítulo IV. Análisis e Interpretación de los Resultados	65
Análisis de los Datos.....	66
Categoría 1: Opinión y Satisfacción del Cliente. (OSC)	66

Categoría 2. Percepción del servicio del cliente presencial y telefónico (PSCPT)	
.....	79
Derechos de los Usuarios Según Indica la Ley N° 8239	89
Categoría 3. Derechos de los Usuarios Según la Ley N° 8239. (DUSL)	89
Elaboración del Plan de Acción	97
Plan de Acción	98
Objetivo del Plan de Acción	99
Hallazgos Principales	103
Oportunidades de Mejora.....	104
Optimización de los Tiempos de Espera.....	104
Mejoras en la Comunicación y Atención al Usuario	104
Fortalecimiento al Acceso de Información	104
Garantizar el Cumplimiento de la Ley N°8239	104
Supervisión de Mantenimiento Continuo	104
Justificación del Plan de Acción	105
Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones	108
Conclusiones	109
Recomendaciones	110
Limitaciones.....	111
Referencias.....	113
Apéndices.....	122
Apéndice A	123

Cuestionario es Realizado a Usuarios por Medio de un Google Forms con Preguntas Cerradas.	123
Cuestionario Realizado a Funcionarios con Preguntas Abiertas	128
Apéndice B.....	131
Carta de Revisión de Trabajo Final, Directora.	131
Carta de Revisión de Trabajo Final, Asesora.....	132
Carta de Revisión de Trabajo Final, Asesor	133
Apéndice C.....	134
Dimensiones.....	134
Categorías	134
Subcategorías	134
Instrumentalización.....	134
Servicio presencial	134
Observación	134
Calidad de servicio presencial.	134
Observación	134
Entrevista	135
Satisfacción con el servicio presencial.	135
Observación	135
Entrevista	135
Mejoras en la atención de servicio presencial.....	136
Mejoras en la atención de servicio telefónico.....	136
Observación	136

Entrevista	136
Cronograma.....	137

Índice de Tablas

Tabla 1 Evaluación de la Experiencia del Usuario en la Atención Telefónica.....	76
Tabla 2 Emociones y Reacciones Durante la Observación no	78
Tabla 3 Estrategias y Acciones Propuestas.....	105
Tabla 4 Sistema de Variables.....	134
Tabla 5 Cronograma de Actividades.....	137

Índice de Figuras

Figura 1 Edad y Género de los Participantes	67
Figura 2 Evaluación de la Experiencia Común del Usuario en el Servicio de Medicina General	68
Figura 3 Evaluación de la Claridad en la Comunicación Presencial	69
Figura 4 Evaluación del Tiempo de Espera Presencial en la Recepción Antes de ser Atendido	71
Figura 5 Evaluación de la Amabilidad del Personal Funcionario en la Atención Presencial.....	72
Figura 6 Empatía en la Atención Presencial de a los Usuarios.....	73
Figura 7 Cortesía en el Departamento de Medicina General, 2024	74
Figura 8 Satisfacción con la Atención Telefónica en Medicina General.....	79
Figura 9 Emociones en el Servicio al Cliente	81
Figura 10 Evaluación de las Instalaciones y el Ambiente de Medicina General.....	82
Figura 11 Evaluación de Expectativas en la Atención Presencial al Usuario.....	83
Figura 12 Estrategias Para Mejorar el Servicio Brindado de los Administrativos	85
Figura 13 Calidad del Servicio al Cliente	86
Figura 14 Respeto y Amabilidad del Personal Médico Hacia los Usuarios	87
Figura 15 Atención Eficiente del Personal de Recepción a los Usuarios	88
Figura 16 Derecho al Respeto de la Información Brindada.....	90
Figura 17 Cumplimiento del Inciso d) del Artículo 2º: Trato Digno, Respetuoso y Amable en el Departamento de Medicina General	92
Figura 18 Percepción del Derecho a un Ambiente Limpio, Seguro y Cómodo	94
Figura 19 Derecho a una Atención Puntual	95
Figura 20 Derecho a Presentar Reclamos Durante la Atención.....	96

Figura 21 Diagrama de Ishikawa o Espina de Pescado	101
Figura 22 Mapa de Empatía	102

Lista de Abreviaciones, Siglas y Símbolos

CCSS: Caja Costarricense de Seguro Social

DUSL: Derechos de los Usuarios Según la Ley.

Entrevistado (a):

E1: Entrevistado uno.

E2: Entrevistado dos

E3: Entrevistado tres.

E4: Entrevistado cuatro.

E5: Entrevistado cinco.

ISO: Organización Internacional de Normalización.

P: Página.

Párr.: Párrafo.

OSC: Opinión y Satisfacción del Cliente.

PSCPT: Percepción del Servicio del Cliente Presencial y Telefónico.

QR: "**Quick Response**" (Respuesta Rápida).

R.L.: Responsabilidad Limitada.

TFG: Trabajo Final de Graduación.

Capítulo I. Introducción

Introducción

En la presente investigación, se analiza la necesidad de recomendar las estrategias dirigidas al área de salud para mejorar la calidad de servicio al cliente en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily. En este contexto, el estudio tiene como objetivo identificar las áreas de oportunidad en la prestación del servicio a la hora de ofrecer las atenciones adecuadas a los usuarios. De este modo, se estudiarán las estrategias efectivas para impulsar la mejora continua, basándose en la experiencia de los usuarios y con la participación de los expertos en el tema. La descripción de los aspectos de la amabilidad y el respeto que se deben brindar al cliente o usuarios es según Mateos (2019):

Entre las actitudes que más destacan los clientes cuando reciben un trato exquisito por parte del trabajador está la amabilidad. Hay que recordar que son las percepciones del cliente las que deciden en último caso los niveles de satisfacción. Por ello, hay que saber lo que los clientes valoran realmente. (p. 10)

La era contemporánea, marcada por cambios y avances acelerados, destaca la calidad de servicio al cliente como un elemento fundamental para garantizar la fidelidad y satisfacción de los usuarios. Proponer la mejora continua en el servicio al cliente es uno de los pilares clave en este proceso, permitiendo a las instituciones o empresas públicas adaptarse eficientemente a las demandas del sector salud, tanto en la atención presencial como telefónica. Asimismo, la investigación aporta las estrategias de avance en la atención a los usuarios que procure satisfacer las necesidades y garantizar una calidad óptima.

El Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily, ubicado en una zona urbana de tamaño medio, presta los servicios médicos a una población diversa en constante crecimiento. Esto ha generado desafíos para el sistema de salud público de la Caja Costarricense

de Seguro Social, especialmente en la zona de Corredores, pues cuenta con una población con características múltiples en cuanto a etnias, culturas, condiciones socioeconómicas, niveles educativos y religiosos. Además, la evolución tecnológica ha aumentado la demanda de atención personalizada y centrada en el usuario, por lo que este estudio se enmarca en un contexto de mejora.

En este apartado se describen las actividades realizadas, los avances logrados, los objetivos propuestos y los resultados obtenidos en los siguientes capítulos.

En el capítulo uno se presenta una introducción general al tema en estudio, que se centra en la percepción del servicio al cliente. Este capítulo describe brevemente el contexto y relevancia de la investigación, proporcionando un resumen de los antecedentes relacionados con el tema, incluyendo las citas y las referencias significativas que contextualizan tanto histórica como actualmente el estudio. La justificación resume el propósito del análisis y explica la importancia de investigar la percepción del servicio al usuario, el planteamiento del problema, las interrogantes de la investigación, así como el objetivo general y los específicos, que guiarán el análisis del estudio y evaluarán su viabilidad.

En la sección dos se presenta el marco teórico, que incluye los antecedentes, teorías, conceptos y los enfoques. Se describen brevemente las etapas de la investigación y se sugieren las estrategias de las acciones para mejorar la percepción de los usuarios con respecto al servicio.

En la parte tres se detalla el marco metodológico, especificando el enfoque metodológico, el paradigma, el alcance o tipo de investigación, la población y las fuentes. Además se describen las variables, las fuentes bibliográficas que fundamentan el estudio, la validación de los instrumentos para recolectar datos y los métodos de triangulación y sus análisis correspondientes.

En la sección cuatro se desarrolla un análisis de los datos recopilados, fundamentado en las categorías previamente definidas, alineado con los objetivos específicos planteados y sustentados en la información obtenida a través de los cuestionarios, las entrevistas y las observaciones a la población seleccionada. De este modo se integran los datos obtenidos para ofrecer una percepción integral de los hallazgos.

Finalmente el capítulo cinco presenta las conclusiones, las recomendaciones y las limitaciones del estudio, junto a las referencias y los anexos correspondientes que aportan la evidencia a la investigación.

Antecedentes

En este apartado se detallan los antecedentes relacionados con el tema que se desarrolla en la investigación. Estos proporcionan el fundamento esencial para los datos que se recopilan no solo contextualizan la importancia del servicio al cliente, sino que también brindan una base sólida para determinar la factibilidad y enriquecer el conocimiento orientado a las estrategias efectivas, según Stafford (como se citó en Estrada et al, 2013):

Es importante determinar qué elementos de la calidad del servicio al cliente son los más importantes y los que mejor perciben los consumidores. Las diferencias demográficas entre los segmentos pueden hacer que la percepción de los elementos que determinan la calidad del servicio difieran así como la importancia que se les otorgue a unos sobre otros. (p. 44).

La cita anterior recalca la importancia de identificar cuáles son los elementos de calidad para los usuarios y la necesidad de atender las expectativas y percepción variadas del servicio al cliente. Influye el cómo los clientes valoran los aspectos específicos del servicio como la rapidez, la amabilidad y trato del personal, el respeto, la eficacia y la resolución de las situaciones. Esto no solo da como resultado la satisfacción del cliente, sino que contribuye a mejorar la imagen de las instituciones o empresas que brindan los servicios al reconocer la calidad de atención.

Históricos

A nivel nacional la prestación de los servicios implica aspectos fundamentales como la atención al usuario y la calidad. Para comprender la mejora de estos aspectos y garantizar un servicio satisfactorio existen investigaciones que fundamentan estas prácticas. En el artículo 5 Elementos de la prestación de servicios a las personas usuarias del Manual de atención y servicio a la persona usuaria de la Dirección del Archivo Nacional, se mencionan los puntos a y b. Según

el Archivo Nacional de Costa Rica (2022):

- a. Atención. Se refiere a la interacción directa entre persona usuaria y persona funcionaria. Para que esta sea satisfactoria y dirigida a la excelencia se requiere la aplicación de factores tales como el respeto, la cortesía, la actitud colaborativa, la empatía, la asertividad y la comunicación efectiva.
- b. Servicio propiamente dicho. Se trata de los procesos internos establecidos para la prestación de los servicios institucionales. Estos procesos deben ser optimizados mediante la simplificación máxima y la mejora continua para garantizar eficacia, eficiencia, oportunidad, celeridad, legalidad, accesibilidad, igualdad y no discriminación. (p. 8).

La cita anterior resalta la importancia de comprender dos aspectos preponderantes: la atención y el servicio, los cuales influyen en mejorar la experiencia del usuario. La calidad de la interacción y la eficiencia de los procesos de atención institucionales se unen a cómo lo percibe el usuario. Estos evalúan su experiencia basándose en la atención y la eficiencia del servicio recibido. Por tal razón, identificar las áreas de mejora y recomendar las estrategias efectivas promueve una cultura de excelencia en el servicio al cliente. Para el Hospital de Ciudad Neily se destaca la importancia de la atención personalizada en la percepción del servicio al cliente lo cual significa una mejora para satisfacer al usuario.

De manera similar, la creación de las Contralorías de Servicios en Costa Rica se fundamenta en la necesidad de establecer un medio de comunicación efectivo entre los usuarios y las instituciones. Estas contralorías cumplen con un doble propósito: representar los intereses de los beneficiarios para asegurar que sus necesidades y expectativas sean escuchadas y reflejar el compromiso de las instituciones públicas y privadas de proporcionar los servicios de calidad.

En este contexto, las instituciones públicas de Costa Rica deben considerar los reglamentos y las normas pertinentes para garantizar la calidad del servicio al cliente y cumplir con las leyes vigentes. La importancia de las contralorías de servicio radica en su función como mecanismos de supervisión y control, permitiendo a los usuarios interponer las quejas cuando consideren que sus derechos se han vulnerado. Para efectos de la investigación, esto permite a los usuarios del Hospital de Ciudad Neily presentar sobre la atención recibida las medidas correspondientes que satisfagan sus necesidades. Estas contralorías actúan para garantizar la calidad de los servicios que prestan, especialmente una atención digna a las personas, fungiendo como un puente comunicativo entre el usuario y las instituciones promoviendo la mejora continua de servicios públicos. (Argerie, 2015)

Es fundamental que las contralorías sean accesibles para garantizar que los usuarios puedan expresar sus preocupaciones y recibir respuestas adecuadas. Además, la transparencia y la rendición de cuentas son esenciales para mantener la confianza en las entidades públicas.

Asimismo, se encuentra la ley N°8239, creada a partir del año 2002, que establece los Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados. Según el Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2002), el “Artículo 1°-Objeto. Esta Ley tiene por objeto tutelar los derechos y las obligaciones de las personas usuarias de todos los servicios de salud, públicos y privados, establecidos en el territorio nacional.” En el contexto de análisis de percepción del servicio al cliente presencial y telefónico resulta fundamental entender el marco legal que regula los derechos y deberes de los usuarios en los servicios de salud en Costa Rica.

Este estudio sobre la percepción del servicio al cliente en el Hospital de Ciudad Neily, la ley N° 8239 sirve como base para evaluar si los derechos de los usuarios están siendo respetados

y si el hospital está cumpliendo con sus obligaciones, incluyendo los aspectos como la calidad de atención, la eficacia en los procesos y la capacidad de respuesta a las quejas y necesidades de los servicios ofrecidos. Con base en esta ley, se analizan los derechos y las obligaciones de las personas usuarias en el sector salud para el desarrollo de las estrategias efectivas que establecen los estándares de calidad y atención que favorezcan la experiencia del usuario en el hospital.

Nacionales

A nivel nacional el conjunto de las normas y los valores éticos en un enfoque del ámbito secretarial o administrativo ha venido evolucionado como un proceso esencial en las instituciones o empresas en la atención de calidad al usuario. Esto permite la realización de investigaciones acerca del servicio al cliente y la importancia de comprender las necesidades y expectativas de los usuarios.

La atención del cliente tiene un impacto significativo en la población costarricense. Tomando como referencia la investigación realizada por Godínez (2023), titulada “Conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial para la promoción de servicios de calidad en la Contraloría General de la República, período 2018-2021”, en la cual se utiliza una metodología que incluye la descripción del paradigma, diseño, enfoque y tipo de investigación. La población se analiza mediante las categorías de análisis, las técnicas y los instrumentos para recolectar la información. Básicamente esté sustentada en un conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial.

Esta investigación resalta la relevancia de los valores éticos y las normas aplicadas en las labores y tareas diarias de la oficina. Se enfoca en la importancia de mantener los estándares de conducta y profesionalismo en el servicio al cliente, lo cual aporta un énfasis fundamental para el desarrollo de la investigación.

Además, Araya et al. (2023) en la tesis titulada “Importancia del servicio al cliente en el desempeño laboral y productivo de los administradores de oficinas que laboran en la unidad de Experiencia del Cliente de Coopealianza R.L, en el periodo 2021-2022”, se centra en proporcionar las soluciones que promuevan la importancia del servicio al cliente para mejorar el desempeño laboral y productivo de los administradores o las recepcionistas en las oficinas públicas. Se desarrolla utilizando un enfoque mixto que combina las metodologías descriptivas y analíticas. Las técnicas empleadas incluyen la observación, la entrevista y las encuestas para conocer las opiniones. Los instrumentos utilizados fueron las guías, las tablas de cotejo, los cuestionarios y las guías de entrevista. Los resultados indicaron la eficacia percibida por parte de los colaboradores y la satisfacción de los clientes con respecto a la atención brindada. Sin embargo, se identificó una deficiencia en la evaluación del desempeño laboral.

Del mismo modo, el Artículo 4° de la ley N° 6227 establece que las actividades de los entes públicos deben adherirse a los principios de eficiencia, equidad y adaptabilidad. En el contexto de esta investigación en el Hospital de Ciudad Neily es fundamental que el Departamento de Medicina General garantice que sus servicios al cliente, tanto presenciales como telefónicos, se ejecuten de manera efectiva con el uso óptimo de los recursos. Además estos servicios deben adaptarse a los cambios y las necesidades, asegurando un trato justo e igualitario a todos los usuarios y manteniendo la continuidad del servicio.

Al incorporar estos principios ayuda a aumentar la satisfacción de los usuarios del Hospital de Ciudad Neily. Asimismo, asegurará que las prácticas del hospital estén alineadas con los principios fundamentales establecidos por la Ley General de la Administración Pública N° 6227, tal como lo considera el Sistema Costarricense de Información Pública (1978):

La actividad de los entes públicos deberá estar sujeta en su conjunto a los principios

fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios. (párr. 4)

Internacionales

En este contexto se mencionan las investigaciones relevantes con el tema, en contraste con el estudio en Lima-Perú. Es fundamental destacar la percepción del servicio recibido para lograr efectos positivos y de satisfacción, tanto para los prestadores del servicio como para los usuarios.

Específicamente Gamarra (2023) realizó un trabajo de grado de maestría titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en Consulta externa Clínica San Juan de Dios Chiclayo”. Esta investigación se centra en establecer la calidad del servicio y la satisfacción del usuario atendido. Se aplicó el método cuantitativo, observacional, correlacional, transversal y prospectivo realizado sobre la muestra de 193 usuarios externos y/o acompañantes que recibieron la atención médica en consulta externa.

Los usuarios que reciben un servicio de calidad se sienten valorados. En los resultados del estudio indicaron, según Gamarra (2023), “que existe una relación fuerte, directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consulta externa de la Clínica San Juan de Dios-Chiclayo” (p. 6).

En este sentido el hallazgo resalta la importancia de mantener los altos estándares en la atención al cliente para lograr una experiencia satisfactoria y positiva.

Así mismo, el trabajo de Paripancca (2019) titulado “Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público-privada. 2016-2017” se llevó a cabo en Lima-Perú, donde la autora usó un diseño de tipo correlacional y

básico. En este estudio, se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo para evaluar la calidad de atención y la satisfacción del cliente.

La población de estudio fue de 261 pacientes para recolectar los datos acerca de la calidad de atención y se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario. En este sentido, este hallazgo resalta la importancia de medir y evaluar la satisfacción del cliente.

Así también, en Chile y tomando como referencia el trabajo de investigación de Pedraja (2018) con el título “Percepción de la calidad de servicio salud en la Ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora” se describió la percepción de calidad del servicio brindado en el Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani y cinco centros de salud familiar. El objetivo principal fue acercarse a un plan de mejora.

Para evaluar esta percepción se utilizó la metodología modelo Servperf, que incluyó la encuesta de cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La encuesta se aplicó de manera balanceada a una población demográfica y geográficamente en la ciudad de Arica, de tipo exploratoria y descriptiva en la que se fundamentó en evaluar la percepción del servicio al usuario.

Los resultados obtenidos indicaron una satisfacción en la voluntad tangible, mientras que en la atención percibida fue la desconfianza en el servicio.

Las instituciones públicas como los centros de salud y hospitales podrían mostrar constantes mejoras en la calidad del servicio al cliente dentro de los procesos de información, atención telefónica, amabilidad, atención presencial individual, coordinación de citas, respeto hacia el usuario exterior y otra más que permitan la calidad al ser atendido.

Teóricos

La percepción del usuario con respecto a un servicio brindado no solo depende de la

calidad, sino también de la eficacia y rapidez de la asistencia dada. Los factores como el trato amable, el tono de voz y la forma de comunicarse son claves para generar una experiencia de un servicio. En este sentido, se tomará como referencia el trabajo de investigación de Arroyo (2021) titulado “La calidad del servicio al cliente promovida por los funcionarios del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Nacional, según la percepción del grupo estudiantil de primer ingreso, usuario de este servicio, de la Escuela de Secretariado Profesional, Período 2018”.

En este estudio se aplicó una metodología que incluyó un cuestionario mixto estructurado y entrevista a una población de 86 estudiantes. Aunque se identificaron factores de calidad es importante considerar la limitación del tiempo reducido con el que cuentan los funcionarios para atender a los estudiantes.

De acuerdo con la investigación anterior, el objetivo de comprender la percepción del usuario en un servicio brindado es un aspecto crucial que va más allá de la calidad de este. Además de la excelencia en la prestación, la eficacia y la rapidez de asistencia desempeñan un papel fundamental.

Además, se utilizará la investigación de Gómez (2022) titulada “Calidad del servicio y satisfacción del cliente en el área de atención telefónica en la empresa Claro, Piura, 2021”.

El objetivo de este estudio radicó en analizar la influencia de calidad de servicio en la satisfacción del cliente. La investigación se abordó desde una perspectiva metodológica teórica, con un diseño correlacional y la utilización de las técnicas y los instrumentos como las encuestas y los cuestionarios para la recolección de los datos. Al finalizar el estudio se concluyó una influencia positiva en la atención telefónica brindada.

El análisis también evidenció la necesidad de desarrollar las investigaciones sobre la

importancia de la comunicación telefónica a través de las tecnologías o métodos para la atención al cliente. Las metodologías, elementos, técnicas e instrumentos utilizados proporcionarán el fundamento necesario para la investigación en este campo.

En el contexto del servicio al cliente es esencial contar con diversos medios de atención para ofrecer la calidad óptima de este a los usuarios. La comunicación mediante las tecnologías desempeña un papel fundamental en las tareas administrativas y de la oficina en el ámbito secretarial.

Metodológicos

Para efectos de la presente investigación es relevante considerar los estudios que contribuyan al desarrollo del trabajo en la calidad de servicio al cliente como un aspecto preponderante en cualquier empresa o institución que brinde sus servicios. Para lograr un buen desempeño en este ámbito es necesario medirlo. En este sentido, el libro “Cómo medir la satisfacción del cliente” proporciona una definición interesante según Gerson (1994a), “Pero, ¿qué es satisfacción del cliente? Es la percepción que él tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas” (p. 5). En este sentido no basta con definir la calidad, sino de descubrir la percepción del cliente para saber si fueron alcanzadas las perspectivas del servicio brindado.

En su libro Gerson (1994) recomienda diversas metodologías de investigación para medir la calidad del servicio al cliente. Estas incluyen la recolección de los datos, los enfoques cualitativos y cuantitativos, el muestreo, los cuestionarios, las encuestas, las entrevistas personales y el análisis de los resultados. Estas metodologías proporcionan el fundamento necesario para abordar la percepción del servicio al cliente en este estudio.

Además es trascendental comprender las expectativas y experiencias para sugerir las

mejoras y las estrategias efectivas en las instituciones públicas o privadas que ofrecen los servicios en el sector de la salud.

En la actualidad las instituciones públicas han adoptado los enfoques innovadores en las oficinas de atención al cliente. Los profesionales se han adaptado a las demandas cambiantes y el uso de las herramientas avanzadas en el área administrativa, de recepción y puestos secretariales donde ofrecen los servicios para garantizar su calidad en las instituciones públicas del Estado, ya que al evolucionar un servicio también lo hacen los métodos y los medios de herramientas utilizadas para asegurar la efectividad de este.

Por último, para efectos de la investigación se considera el trabajo realizado por Campos et al. (2020) titulado “Mejoras para el fortalecimiento de la calidad de la atención en la Clínica del pie diabético del Hospital San Juan de Dios”. En este estudio el objetivo fue mejorar la calidad de servicio al cliente en esa Clínica mediante la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001- 2008 para el Sistema de Gestión de Calidad.

La metodología utilizada fue mixta dominante y se basó en las encuestas personales. A través de las observaciones y el análisis que revelaron los resultados relacionados con la atención brindada a una población de 152 usuarios. Uno de los problemas identificados se relaciona con la infraestructura, que afecta directamente la atención adecuada del usuario. Este enfoque en calidad de servicio al cliente es fundamental para las instituciones de salud para garantizar la atención satisfactoria.

Justificación

La calidad de atención al cliente es crucial para asegurar la satisfacción y el bienestar de los usuarios. Por ello, se llevará a cabo un estudio en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily para evaluar la calidad del servicio prestado. Este trabajo permitirá

identificar la percepción de la calidad del servicio al cliente y su impacto en la eficiencia y eficacia en los procesos de atención.

Este estudio busca proporcionar la información teórica útil para los funcionarios, con el fin de mejorar los procesos de atención al cliente, además evaluar la percepción de los usuarios sobre el servicio recibido para poder identificar las áreas de mejora y plantearlas en un plan de acción que permita optimizar el servicio brindado y recibido. La mejora en la calidad del servicio eleva la experiencia del paciente y contribuye a la eficiencia del Departamento.

La atención proporcionada a los usuarios en el servicio es fundamental para el desempeño eficiente de cualquier entidad. La perspectiva del servicio al cliente en Costa Rica ha experimentado cambios significativos en los últimos años y las instituciones del sector salud, tanto públicas como privadas, enfrentan los desafíos en el aumento de la calidad de esa atención. Para lograrlo es crucial cumplir con las normas y regulaciones establecidas por la Contraloría de Servicios, lo que incluye la aplicación de las estrategias efectivas.

La calidad de atención al cliente puede tener repercusiones negativas tanto para el usuario al generar insatisfacción, como para la entidad al recibir las quejas o recomendaciones desfavorables. El Diario Extra en Costa Rica menciona, según Monge (2024):

... es decir, no existe una cultura del servicio al cliente. Se deja de lado que la razón de ser de las instituciones y las empresas son los clientes. Es necesario, para mejorar el servicio al cliente, que se dé una amplia capacitación a los funcionarios de las entidades públicas y privadas en técnicas del servicio al cliente y se apliquen dos principios universales: Primer principio: “Satisfaga al cliente sobre todas las cosas” y el segundo principio: “Valore a la gente como a usted mismo”. (p. 1)

La cita anterior destaca la importancia de reconocer a los clientes como la razón de ser de

las instituciones. Es esencial que los funcionarios de entidades públicas y privadas reciban las capacitaciones en técnicas del servicio al cliente conforme al marco legal y administrativo del país. Proponer estos principios e incorporar las estrategias de mejora del servicio en el Hospital de Ciudad Neily permite alcanzar los estándares de calidad.

El estudio tiene como objetivo comprender la realidad del servicio de atención que brindan los funcionarios en el Hospital de Ciudad Neily, para identificar y abordar las áreas que requieran atención y puedan derivarse tanto de factores internos como externos. Este enfoque proactivo ayudará a mejorar la experiencia del usuario y contribuirá a la optimización continua del servicio al cliente que brindan los funcionarios del hospital,

La investigación aportará los resultados importantes que funcionarán como insumos de consulta para la Universidad Nacional, la Escuela de Secretariado Profesional y la investigadora, debido al abordaje de temas relevantes como el análisis de la percepción del servicio al cliente presencial y telefónico de los usuarios del Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily y su impacto al utilizar las estrategias en la mejora.

La investigación integra los aprendizajes adquiridos a lo largo de la carrera de Administración de Oficinas, permitiendo a la postulante aplicar y compartir los conocimientos con los usuarios del Hospital.

En este contexto existe la oportunidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante los cursos de la carrera de Administración de Oficinas en los procesos administrativos y las situaciones existentes. Al desarrollar las habilidades en las competencias como la investigación, el análisis crítico, la planificación y la resolución de problemas, la postulante puede descubrir las perspectivas y generar las ideas innovadoras.

Esta investigación recomendará las mejoras o alternativas para el servicio al cliente,

basándose en los desafíos identificados en el Hospital de Ciudad de Neily de Corredores, una entidad pública responsable de atender a una gran población. Es fundamental abordar esta brecha mediante el desarrollo y la sugerencia de las estrategias de avance que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Por último, el estudio proporciona las soluciones mediante la recomendación de las estrategias específicas para mejorar los servicios dentro del hospital. Además, brinda información significativa para avanzar en los procesos de atención telefónica. Los hallazgos podrán aplicarse en contextos similares, contribuyendo al conocimiento teórico de la investigación y validando las teorías existentes mediante la provisión de las evidencias que respalden la hipótesis y las predicciones de investigaciones anteriores.

Planteamiento del Problema

La atención al usuario se considera uno de los elementos importantes en la actitud personal para transmitir la información de manera efectiva. Por ende, los oficinistas que trabajan en el área de salud deben brindar una atención asertiva y especializada al dar el servicio, con el objetivo de agregar valor a la experiencia de cada persona o usuario. Establecer una comunicación efectiva es crucial para lograr las mejoras continuas que influyan positivamente en la calidad del servicio dentro del área de salud.

Esta investigación surge a partir de la escasez de estudios que analicen la calidad del servicio al cliente en el sector salud, específicamente en los hospitales de la CCSS, desde la perspectiva del personal hacia los usuarios. Por lo tanto, es necesario abordar este tema de manera integral para comprender el estado actual de la percepción de los servicios en los centros de salud públicos. En este sentido se presenta la necesidad de identificar y comprender el trato que perciben los usuarios de modo que, a través de la información proporcionada, se puedan

alcanzar resultados satisfactorios.

Con base en esto surge en la necesidad de entender a profundidad el trato que reciben los usuarios, pues son ellos quienes proporcionan la información para obtener una perspectiva completa. Es esencial comprender que no se trata simplemente de evaluar, sino de cómo los usuarios ven el trato brindado durante su interacción con el personal administrativo. Esto abarca varios aspectos, como el punto de vista del usuario, la atención personalizada, la comunicación, las expectativas previas, el tiempo de espera, la calidad de servicio y la empatía. En este sentido, considerar estos elementos ayudarán a entender que son los clientes quienes proporcionan la información necesaria para obtener una visión que va más allá de la simple eficiencia del servicio. Basados en lo que el usuario considera una atención de calidad, según Aguirre (2008):

Se ha determinado que para el paciente las prioridades son recibir atención con oportunidad, ver satisfechas sus necesidades de salud, recibir un trato digno, amable y respetuoso; personal suficiente y preparado para otorgar la atención que requiere, con seguridad, que se disponga de los recursos suficientes para lograrla y que la atención se otorgue en un ambiente adecuado. (p. 189).

Por lo tanto, la problemática de este trabajo surge por observación directa, la falta de estudios similares al tema y dificultades relacionadas con el servicio al cliente en el sector salud del Hospital de Ciudad Neily, Puntarenas. El objetivo es llevar a cabo una investigación mediante la observación y el análisis, utilizando las técnicas de encuestas y las entrevistas dirigidas a una cierta cantidad de usuarios atendidos en el área de Medicina General.

No obstante, el estudio se enfoca en analizar la percepción del servicio al cliente, tanto en el ámbito presencial como telefónico dentro del Hospital de Ciudad Neily. La relevancia de esta investigación radica en la necesidad de mejorar la calidad de esa atención al cliente para cumplir

con las expectativas de los usuarios. Además, se busca identificar las fortalezas y las debilidades en el Departamento de Medicina General, basándose en las teorías relacionadas al tema. La justificación resalta la importancia de considerar los aspectos de mejora.

Interrogante de la Investigación

En la atención al usuario en salud pública la calidad del servicio representa un factor clave que influye en la experiencia, satisfacción y confianza de quienes lo reciben. Desde esta perspectiva, y considerando la necesidad de fortalecer los procesos institucionales, esta investigación se fundamenta en la pregunta:

¿Cuál es la percepción de los usuarios del servicio al cliente presencial y telefónico del Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily?

Objetivo General

Analizar la percepción de calidad del servicio al cliente brindado por el personal del Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily para recomendar las estrategias en la mejora del servicio durante el periodo 2023-2024.

Objetivos Específicos

- Indagar y conocer la opinión y satisfacción acerca del servicio al cliente presencial y telefónico en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily, para la comprensión de las necesidades y las expectativas de los pacientes.
- Identificar los protocolos de atención del servicio presencial y telefónico que brinda el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily, respecto a lo que indica la Ley N° 8239, para dar a conocer las oportunidades de mejora.

- Proponer un plan de acción basado en una lista de mejoras para la atención en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily, con el fin de sugerir las acciones que incrementen la calidad del servicio al cliente

Viabilidad del Trabajo

La investigación es viable debido a la disponibilidad de los recursos tecnológicos y bibliográficos, el compromiso de la postulante y la accesibilidad para interactuar con los usuarios. La postulante se compromete a realizar las entrevistas y las encuestas, garantizando la colaboración voluntaria y una comunicación clara con los participantes. Se utilizarán herramientas como Word, Excel, OneDrive y Google Forms para organizar la información y se recopilarán los datos tanto dentro como fuera del Hospital.

El estudio emplea el método descriptivo para obtener una comprensión completa de la percepción del servicio al cliente. La postulante, con experiencia y formación en Administración de Oficinas, aplicará su conocimiento en servicio al cliente y atención telefónica para llevar a cabo el trabajo de manera efectiva.

Con acceso a una amplia gama de fuentes bibliográficas y herramientas tecnológicas, la investigación se planificará detalladamente para cumplir los objetivos descritos. Esto contribuirá a mejorar la calidad del servicio al cliente en el hospital de Ciudad Neily, beneficiando tanto a los usuarios como a la comunidad local.

Limitaciones

A medida que avanza el estudio se enfrentan algunas limitaciones que obstaculizan la obtención de los datos relevantes. Una de estas limitaciones es la escasez de trabajos similares acerca del tema, especialmente en los hospitales nacionales, lo que conduce a la necesidad de

recurrir a investigaciones alternativas. Esto plantea interrogantes sobre el porqué existe poca investigación sobre el servicio al cliente en los hospitales públicos de Costa Rica, lo cual restringe el acceso a este tipo de datos. La Caja Costarricense de Seguro Social, una institución pública con importantes garantías sociales para los costarricenses, podría ser un factor que contribuye a la falta de estudios en los hospitales o EBAIS del país.

Aunado a la situación anterior, se hace necesario resaltar que la postulante ha enfrentado una serie de rechazos para obtener la aprobación de llevar a cabo el estudio en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily. Se le solicita que presente previamente el contenido de las preguntas antes de otorgarle el aval, lo que implica una inversión significativa de tiempo y recursos. Además, ha invertido esfuerzos personales en traslados, gastos de viaje y tiempo para encontrar una institución que esté dispuesta a aceptar su propuesta de estudio. A pesar de realizar las indicaciones y las solicitudes de permiso por correo y teléfono se ha encontrado con la falta de respuesta o referencia a otros contactos que tampoco brindan una ayuda clara.

Recursos

El presente trabajo se apoya con diversos recursos y materiales requeridos para el desarrollo de una investigación, como una computadora portátil y de escritorio, dispositivos de entrada y salida, cuadernos, libros tanto digitales como físicos y acceso a internet. También del tiempo disponible, los recursos humanos y las libretas de apuntes para el desarrollo del estudio. Se usan de las plataformas en línea para facilitar el acceso de la información complementaria y el dispositivo móvil para guardar las evidencias del trabajo realizado.

Capítulo II. Marco Teórico

Marco Teórico

En este capítulo se abordan las bases teóricas como un enfoque esencial para el desarrollo de la investigación. A través de este se establecerán los fundamentos necesarios para ejecutar y comprender el estudio. El marco teórico explicará las teorías fundamentales que permitirán contextualizar al lector y obtener una idea clara del tema a investigar.

Este trabajo es importante porque desempeña un papel esencial en el ámbito social contribuyendo a identificar las áreas de mejora a desarrollar y las estrategias efectivas que contribuyan a optimizar la experiencia del cliente en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily, específicamente en el sector salud. La percepción que los usuarios tengan acerca de la calidad del servicio puede generar un impacto significativo en la población atendida. Así mismo, se utilizarán para el fundamento teórico los libros de expertos como el de Loverlock (2011), Estrada et al (2013) y Gerson (1994), ya que en estos se encuentra una descripción muy detallada de cómo se ejecuta el servicio al cliente, los elementos a tomar en cuenta y sobre todo la calidad. Con base en esto, mediante la observación se muestran los resultados según el análisis acerca de cómo estas percepciones pueden influir en las recomendaciones de las estrategias y en la búsqueda constante de mejoras dentro del Departamento de Medicina General.

Reglamento a la ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios

Es relevante destacar que la Contraloría de Servicios del Ministerio de Salud en Costa Rica se rige por la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio, ley N° 9158. Según el Sistema Costarricense de Información Jurídica (2015), se detallan las siguientes consideraciones:

III.-Que es necesario impulsar mecanismos que permitan la participación ciudadana en la

fiscalización de la prestación de los servicios públicos, como medio para garantizar la satisfacción de la persona usuaria y promover el uso racional de los recursos públicos. (párr. 2). IV.-Que es necesario establecer mecanismos para que la población ejerza su derecho de petición y manifieste su inconformidad en forma individual o colectiva, sobre la calidad de los servicios que recibe de las instituciones públicas y a la vez garantice que sus demandas serán oídas y resueltas, al existir instancias accesibles y especializadas dentro de cada organización pública. (párr. 4).

Lo anterior indica la importancia de la prestación de servicios, porque es fundamental garantizar y sugerir las estrategias para mejorar la experiencia de los usuarios al recibir atención. Sin embargo, también es relevante que los usuarios estén informados de sus derechos y sepan cómo hacerlos valer en caso de inconformidad con la calidad del servicio proporcionado en instituciones públicas como el Hospital de Ciudad Neily. Es posible que no todos los usuarios que reciben atención en hospitales de Costa Rica estén plenamente conscientes de sus derechos y del conocimiento de estos. Por lo tanto, el presente trabajo tiene como objetivo proporcionar las estrategias que promuevan la comunicación de estos derechos en beneficio del usuario.

Hospital de Ciudad Neily y su Contexto Institucional

El presente estudio se desarrolla en el Hospital de Ciudad Neily, institución agregada a la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), que brinda atención médica a la población del cantón de Corredores y comunidades vecinas. Según Avendaño (2015):

El hospital Ciudad Neily fue fundado el 28 de febrero de 1983, posee la categoría de hospital Periférico 2, brindando servicios médicos asistenciales bajo un esquema denominado Sistema de Salud Integral, que está organizado funcional y administrativamente como un conjunto de componentes sustantivos, servicios de apoyo y

complementarios debidamente interrelacionados para suministrar servicios de salud a la población. (p. 4)

El hospital cuenta con múltiples servicios clínicos, administrativos y de apoyo, dentro de los cuales se encuentra el Departamento de Medicina General, eje central de esta investigación. Esta unidad se encarga de brindar atención primaria a pacientes con patologías comunes, seguimiento clínico y orientación general en salud, por lo que representa uno de los puntos de mayor contacto directo entre la institución y las personas usuarias.

Sin embargo es importante señalar que el presente estudio se enfoca exclusivamente en analizar la percepción del servicio al cliente dentro de este departamento, en sus dos modalidades principales: presencial y telefónica. La elección de este enfoque responde a la necesidad de conocer cómo se experimenta el proceso de atención desde la perspectiva del usuario.

Protocolo de Atención a la Persona Usuaría

El “Protocolo de Atención a la Persona Usuaría”, establecido por la Caja Costarricense de Seguro Social, en Costa Rica es una herramienta fundamental para garantizar una atención de calidad y una adecuada relación entre los colaboradores de la CCSS y los usuarios. En la investigación se plantea como una base esencial referente al tema de este estudio que describe las directrices a seguir de los funcionarios para ofrecer una atención de calidad a los usuarios. El objetivo principal de este protocolo es facilitar a los usuarios las herramientas prácticas para brindar los servicios oportunos y eficientes, tal como lo indica la Caja Costarricense de Seguro Social (2018):

“Protocolo de atención a la persona usuaria de los servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)”, tiene como objetivo facilitar a los prestadores de servicios, los elementos prácticos para prodigar una atención cálida, de calidad y facilitar las

herramientas que contribuyan a mejorar la relación colaborador-población. (p. 3)

Emociones en el Servicio al Cliente

La evaluación del servicio al cliente debe ir más allá de los aspectos técnicos y cuantitativos; también es importante analizar las emociones involucradas en cada interacción. Esto implica examinar la atención telefónica, la satisfacción del cliente, la calidad del servicio y la cultura organizacional enfocada en el usuario. Según Rodríguez (2024), “estas emociones son el resultado de una serie de factores, incluido el trato recibido por parte del personal, la calidad de los productos o servicios, y la facilidad de uso de los canales de comunicación”. (párr. 2)

Atención Telefónica

Según la Caja Costarricense de Seguro Social (2018) es importante la atención telefónica como parte del protocolo de asistencia al usuario en el sector salud en la que “se debe comprender que la atención telefónica tiene gran relevancia en la formación de la imagen institucional, pues es uno de los medios habituales de contacto entre el establecimiento y el público”. (p. 13)

En el contexto del estudio acerca de la percepción del servicio al cliente en el Hospital de Ciudad Neily en el uso del teléfono se requiere relevancia para las funciones como la programación de las citas, los recordatorios y la información de pacientes. Este contacto telefónico no solo influye en la imagen del hospital, sino que también afecta la experiencia del usuario. Por lo tanto es esencial considerar los aspectos como el tono de voz, la empatía y el respeto en la interacción telefónica para garantizar una atención satisfactoria al cliente y mejorar la calidad del servicio en el hospital.

La calidad del Servicio

Al medir la calidad del servicio al cliente se obtienen los beneficios recíprocos, pues se evalúan los estándares de efectividad y se comparan con los niveles de excelencia. En este sentido, se pueden establecer los indicadores para la calidad de esa atención en la satisfacción que fundamentan el presente estudio. Desde el punto de vista del autor, uno de los beneficios que aporta a la medición de la calidad, según Gerson (1994 d) es que “Las medidas le darán a la gente un estándar básico de desempeño y un posible estándar de excelencia que ellos deben tratar de alcanzar. Esto lo llevará a mejorar la calidad e incrementar la satisfacción de sus clientes”. (p. 31)

Para esto el autor recomienda las herramientas para medir la calidad del servicio al cliente como: los diagramas de Pareto que ayudan a identificar los problemas de calidad y la frecuencia con que se realizan. Otra herramienta recomendada por el escritor para la medición de la calidad son los puntos de comparación, para determinar lo que los clientes quieren y medir la efectividad. Por último, para medir la satisfacción es el análisis de campo de fuerza, como señala Gerson (1994 e):

Se usa análisis de campo de fuerza para identificar cómo trabaja un proceso actual y cómo puede mejorarse. Este análisis de campo también ayuda a determinar cómo vencer las fuerzas restrictivas y animar cualquier cambio de comportamiento interpersonal u organización que sea necesario. (p. 45)

Para efectos de este análisis y fundamento relacionados con los conceptos anteriores Gerson, autor del libro, plantea las metodologías recomendadas para conocer el grado de satisfacción de los clientes. Propone el uso de la investigación cualitativa para recolectar los datos a través de observación directa, los grupos de discusión y las experiencias personales por

parte de los usuarios. Además sugiere la investigación cuantitativa, pues es objetiva y medible utilizando las encuestas o los cuestionarios para recopilar los datos y medir la satisfacción del usuario. No obstante, también recomienda las metodologías técnicas de recolección de datos, como los cuestionarios, las encuestas y las entrevistas personales.

Percepción del Cliente

En el contexto del estudio de la percepción del servicio al cliente presencial y telefónico del Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily es importante entender que la calidad de este, desde la perspectiva del usuario, radica en la capacidad de satisfacer sus necesidades. Para evaluar si un servicio es de calidad se necesita realizar las encuestas a los usuarios que aporten sus experiencias y percepciones. Un resultado positivo de estas encuestas puede aumentar la credibilidad y la reputación de la institución y las recomendaciones favorables impactarán directamente en la percepción de la calidad del servicio, como señala Walrus (2023):

La forma en que los clientes perciben los servicios se refiere a cómo evalúan el servicio luego de haberlo experimentado, es decir si el servicio ha sido de calidad y alcanzaron la satisfacción al usarlo o consumirlo. Definitivamente estas percepciones dependerán del nivel de expectativas previas que son sumamente dinámicas lo que hace que las percepciones también pueden cambiar. (p.1).

Servicio al Cliente

En la actualidad el servicio al cliente se define por la excelencia y la satisfacción que los usuarios experimentan al utilizarlo, ya sea público o privado. Para lograr el éxito en los servicios brindados y cumplir con las expectativas del cliente es fundamental medir la calidad del servicio para fortalecer la confianza y aplicar las estrategias efectivas. Del mismo modo, se mencionan los aspectos que sirven como fundamento para la investigación del libro “Calidad de servicio,

satisfacción y lealtad”, en donde se describe el paradigma de “expectativa-percepciones” (expectancy-disconfirmation paradigm) y la “escala SERVQUAL”, según Olivier y Parasuraman et al. (como citó en Estrada, 2013) se enfatiza que:

Dicha escala utiliza cinco dimensiones para medir la percepción de la calidad del servicio. 1) fiabilidad capacidad para prestar el servicio de manera fiable y precisa, 2) capacidad de respuesta o deseo de ayudar a los clientes y de ofrecerles el servicio con rapidez, 3) tangibles o instalaciones físicas, equipos y apariencia de la organización, 4) capacidad para inspirar confianza y seguridad en los clientes y 5) empatía o atención personalizada. De acuerdo con el SERVQUAL la calidad de servicio se basa en la comparación entre las expectativas del cliente y sus percepciones sobre la calidad del servicio recibido. (p. 43)

El estudio del libro realizado por Estrada (2013), se centró en evaluar la calidad del servicio al cliente en una muestra de 314 personas mayores de 65 años, utilizando una metodología cuantitativa basada en los cuestionarios y una escala de medición.

Los resultados denotaron una influencia directa y positiva del cliente mayor en la percepción de la calidad del servicio. Sin embargo es importante señalar que el estudio también identificó ciertas limitaciones, como la comprensión, la memorización y la resistencia al cansancio en las personas mayores de edad.

Cultura del Servicio al Cliente

Establecer una cultura del servicio al cliente que permita orientar los valores y las normas es primordial en una institución que brinde servicios. Esta cultura intenta la excelencia de entender por medio de la percepción de su calidad. Para Murillo (2018a) las “acciones encaminadas a concientizar a los colaboradores de hacer las cosas con compromiso, respeto,

lealtad, actitud en la que intervienen todas las áreas de la organización”.

Bajo esta lógica es fundamental establecer una cultura de la calidad centrada en el servicio dentro de las instituciones. Esto implica comprender las necesidades de los usuarios, ofrecer respuestas rápidas y practicar una escucha activa.

En el contexto del análisis del estudio, la cultura implica que todos los colaboradores deben tener claro el propósito de la organización, esto significa que el personal del Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily debe estar comprometido a proporcionar la satisfacción a los usuarios basados en la cultura del servicio al cliente, desde el punto de vista de Serna (2023) se expone que:

Cuando hablamos de cultura de servicio, hablamos del conjunto de valores y creencias que comparten nuestros colaboradores dentro de la organización. Es muy importante que allí tengamos claro el propósito, misión y visión de la organización y si nuestros colaboradores la tienen clara porque es de esta manera que empezamos a crear la cultura de servicio. (párr. 3)

Prestación de Servicio al Cliente

Cuando las instituciones no tienen una comprensión clara o no están en constantes capacitaciones de lo que implica brindar un servicio es común que ocurran errores dentro de estas, tanto en el ámbito público como privado. Brindar un servicio más allá de simplemente atender al usuario o al cliente implica superar las expectativas de manera satisfactoria. La falta de las prácticas de calidad dentro de las organizaciones con respecto a la prestación de un servicio al cliente puede repercutir en la eficacia. Identificar y corregir las deficiencias y los errores al ofrecer el servicio es fundamental para mejorar y agregar valor a la calidad, como lo destaca Murillo (2018b):

Teniendo claro lo anterior se debe determinar cuáles son los errores más comunes que se cometen en la organización a la hora de efectuar la prestación del servicio al cliente, puesto que es claro que no solo basta con vender productos o prestar un servicio en sí, sino, que se debe dar un valor agregado que logre superar las expectativas del cliente traducidos en amabilidad, trato o confianza. Siendo conscientes de lo fundamental que es que el cliente se sienta no solo atendido, sino muy bien atendido. (p.16)

En el contexto de la investigación es fundamental brindar un servicio de calidad que va más allá de atender a los usuarios. Murillo resalta que ofrecer un servicio al cliente implica superar las expectativas de los usuarios, en el caso del Hospital de Ciudad Neily lo anterior se traduce en la necesidad de identificar y corregir las deficiencias en su prestación, pues los usuarios no solo deben sentirse atendidos sino con la satisfacción de una atención de calidad.

Cliente o Paciente Satisfecho

Es fundamental comprender la importancia de una buena experiencia del cliente en el sector salud. Como afirma Singh (2022) “es el resultado de una buena experiencia del cliente. Un paciente más feliz tiene más probabilidades de necesitar servicios nuevamente. Los clientes que buscan atención médica no solo quieren tratamiento; ellos también quieren una atención adecuada”. (párr. 4). Por lo tanto, la percepción de la calidad del servicio no se limita únicamente a la efectividad del tratamiento médico, sino que también incluye la manera en que los usuarios son atendidos, tanto de manera presencial como telefónica.

Capacidad de Respuesta al Cliente

En el contexto del análisis de la percepción del servicio al cliente presencial y telefónico, la capacidad de respuesta de los funcionarios en entidades que ofrecen los servicios es fundamental. Estar atentos a las solicitudes de los usuarios y responder a sus preguntas de

manera oportuna puede tener un impacto significativo en la experiencia de estos, QServus (2022) explica que:

La capacidad de respuesta al cliente indica qué tan rápido y eficientemente tu empresa responde a ellos. Desde la perspectiva de la atención al cliente, es el tiempo que tardan los agentes en responder a sus clientes. Es importante tener en cuenta que la capacidad de respuesta al cliente es más que una respuesta rápida. También implica la frecuencia y coherencia en la comunicación hasta la resolución final. (párr. 3)

En el contexto del hospital de Ciudad Neily esto se traduce en la necesidad de que el personal del Departamento de Medicina General esté preparado para manejar tanto consultas presenciales como telefónicas, asegurando así una atención efectiva y satisfactoria.

Usuario

El usuario es para quien se crea un servicio o producto y el que brinda la información necesaria para poder entender las necesidades y que a través de los estudios se orienten las técnicas de mejora continua. En la siguiente investigación se utilizaron las metodologías cualitativas y cuantitativas como las entrevistas de profundidad para entender las necesidades del usuario ante un producto o servicio. Las preguntas fueron basadas en entender las percepciones negativas y positivas para darles solución.

El estudio dio resultados de manera positiva al conocer el contexto y la cultura de las personas estudiadas. Según Montoya (2021):

Realizar una investigación centrada en el usuario nos ayuda a conocer bastante de la industria que queremos explorar. El comportamiento de sus usuarios, las necesidades y motivaciones, se convierte en la información más valiosa para realizar soluciones a su medida. La sociedad de consumo, es cada día más exigente; por lo cual, es más fácil

perder su atención. Necesitamos que las personas usen una solución, se vuelvan clientes y promotores de la misma, la experiencia debe ser significativa, trascendental, que conlleve a crear impacto en la sociedad, esta es la mejor herramienta de publicidad para cualquier emprendimiento. (p. 8)

Atención Presencial

La atención presencial es un aspecto constante en todo lo relacionado con la atención al cliente. Se requiere que tanto el que ofrece el servicio como el que lo recibe estén presentes.

Además es muy importante el contacto cara a cara, la visión y otras habilidades comunicativas que permite la adecuada atención. Esta práctica existe desde la historia del servicio al cliente.

Según Peralta (2024a):

En este caso, se produce un encuentro físico con el cliente, sin las barreras ni interferencias que ocasiona el trato telefónico o a través de otras vías, como el correo electrónico. Se da contacto visual y el lenguaje no verbal juega un papel muy importante. (párr. 3)

Atención Telefónica

La atención telefónica se lleva a cabo mediante las herramientas como los teléfonos fijos, los dispositivos celulares y las plataformas de llamadas virtuales como Teams o Zoom, entre otras que han surgido con la digitalización y el avance de la tecnología. Estas herramientas han transformado la manera de brindar la atención al cliente mediante nuevas formas de comunicación. Según lo señala Peralta (2024b):

Este tipo de atención al cliente exige que se cumplan una serie de normas no escritas si usted desea lograr su plena satisfacción. El hecho que no podamos observar las posibles reacciones del interlocutor hace que tengamos que poner más esfuerzos y demostrar una

actitud diferente a la presencial. (párr. 4)

Cualidades Presentes para Brindar el Servicio al Cliente Presencial y Telefónico

El servicio al cliente requiere de diversas cualidades personales y profesionales que permiten ofrecer una atención eficaz. Entre estas se destacan las siguientes:

Empatía

Como cualidad esencial se manifiesta a través de las acciones concretas el cómo ponerse en el lugar del otro, comprender las necesidades del usuario y escuchar activamente. Al entender las perspectivas diversas y comunicarse con respeto y cuidado, se fomenta un ambiente de empatía que promueve la comprensión mutua. Así lo describe Fariña (2015):

La empatía es la capacidad cognitiva de percibir, en un contexto común, lo que otro individuo puede sentir desde un punto de vista libre de prejuicios. Me refiero a la capacidad y habilidad de las personas para ponerse en la situación emocional de otras y comprender lo que sienten o incluso lo que puede estar pensando. (párr. 5)

Aplicar esta cualidad en el contexto del Hospital De Ciudad Neily es crucial para mejorar la percepción del servicio al cliente, tanto presencial como telefónica.

Los funcionarios del Departamento de Medicina General deben desarrollar la capacidad de empatizar con los usuarios para brindar un atención más humana y efectiva, lo cual puede resultar en una mayor satisfacción y confianza en los servicios proporcionados.

Respeto

El respeto es sin duda uno de los valores más fundamentales que debe ser cultivado desde temprana edad. Su importancia va más allá del ámbito familiar, alcanzando también el ámbito laboral y social. Al brindar un servicio es crucial considerar el trato hacia las personas, los

usuarios colaboradores y todos aquellos que forman parte del entorno laboral. El respeto implica valorar las opiniones de los demás, fomentar la comunicación efectiva y reconocer la integridad y dignidad de cada persona. Así lo describe Oliveros (2019):

La palabra respeto proviene del latín “respectus” y significa atención o consideración. De acuerdo con el diccionario de la Real Academia de la Lengua (DRAE), el respeto se asocia con el acatamiento que se hace a alguien: incluye atención y cortesía. El respeto es un valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, el respeto es el reconocimiento del valor propio y de los derechos del individuo y de la sociedad (p. 39)

Estrategia del Servicio al Cliente

Recomendar las estrategias es uno de los objetivos de esta investigación para identificar las necesidades de los clientes y primordial para medir los resultados para mejorar la satisfacción del usuario, como lo describe Buelvas (2023):

Una estrategia de servicio al cliente es un plan que establece cómo una empresa va a satisfacer las necesidades de sus clientes. Debes tener en cuenta las políticas, los procedimientos, los recursos y los procesos necesarios para ofrecer un servicio excepcional. (párr. 3)

Estrategias Para la Mejora del Servicio al Cliente

La recomendación de las estrategias es importante en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily. En el contexto de esta investigación estas estrategias sirven como los pilares para la aplicación de las políticas y normas que rigen la atención de calidad al cliente, de acuerdo con lo señalado por López (2013):

La puesta en práctica de una estrategia de orientación al cliente requiere, en principio, el

ajuste de la política general de la empresa y los procedimientos de trabajo a una nueva forma de vincularse con los clientes. Deben consolidarse las políticas y los procedimientos de las distintas áreas de la empresa y enfocarse a reforzar las prácticas de calidad del servicio. Este punto es muy importante dado que debe favorecer la agilidad de respuesta y el adecuado control de los recursos utilizados en la entrega de los servicios. (p. 10).

Importancia de las Estrategias para el Servicio al Cliente

Es fundamental reconocer el valor de una estrategia bien diseñada, según Pizzo (2024) ... “se trata de un trabajo continuo de interacción con los clientes, que te permite comprenderlos mejor, y reaccionar con mejoras en tu servicio acordes a sus necesidades”. (párr. 14). Esta afirmación subraya que una estrategia del servicio efectiva no solo se basa en las prácticas estándar, sino en la capacidad de adaptarse a las expectativas y necesidades de los usuarios.

Ley N.ª 8239 de los Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados

Esta normativa establece el marco legal que protege los derechos fundamentales de quienes utilizan los servicios de salud, tanto públicos como privados, en Costa Rica. Entre los principios más relevantes destacan el derecho a recibir atención con dignidad, puntualidad, amabilidad y sin distinción alguna, así como el derecho a obtener información clara y oportuna sobre sus tratamientos y sobre el personal de salud que los atiende. También se garantiza la posibilidad de presentar reclamos cuando se considera que algún derecho ha sido vulnerado (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2002).

Capítulo III. Marco Metodológico

Marco Metodológico

En el siguiente capítulo se detalla la metodología empleada en el desarrollo del estudio, especificando las características que conforma esta investigación. Se abordan los siguientes aspectos: el enfoque metodológico, el paradigma de la investigación, el tipo de estudio, las fuentes de información utilizadas, la validación de los instrumentos que se utilizarán para la recolección y el análisis de los datos, la realización y construcción orientado a los cuestionarios en el contexto del estudio, la población y la muestra.

Enfoque Metodológico

En el presente trabajo se empleó un enfoque mixto, permitiendo obtener una comprensión más amplia del estudio. Hernández et al (2018a) refiere que:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p. 612).

En este sentido, el enfoque mixto combinó las entrevistas detalladas a funcionarios, la observación no participante y el análisis de contenido, lo que enriquece la información cualitativa obtenida. Además se integró la recolección de datos numéricos mediante encuestas a usuarios, lo que posibilitó un análisis estadístico y proporcionó una visión cuantitativa complementaria que facilitó una interpretación más completa de las percepciones de los usuarios. Asimismo se emplearon herramientas tecnológicas como Google Forms, notas de campo, y las mencionadas anteriormente para poder recopilar la información requerida en este estudio.

Este enfoque integral ayudó a un conocimiento más profundo de las impresiones de los

usuarios. Así mismo se investigó las opiniones e ideas de los pacientes sobre su experiencia en el hospital de Ciudad Neily, ubicado en el cantón de Corredores, Puntarenas.

La recopilación de los datos se llevó a cabo a una población adulta, con el fin de obtener la información necesaria para el estudio. Este enfoque mixto proporciona una visión más completa y detallada del objeto de investigación, permitiendo interpretar los resultados desde diversas perspectivas. Hernández et al (2014b), da a conocer que, “como se explica en el capítulo I, la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto”. (p. 358). En este sentido, el enfoque proporcionó una base sólida para captar las experiencias de los participantes de manera integral.

El Paradigma de la Investigación

Esta investigación adoptó el paradigma interpretativo o naturalista para comprender la percepción del cliente en el sector salud. Este enfoque se centró en describir, interpretar y analizar los significados y la esencia de las experiencias de quienes participaron priorizando sus perspectivas.

De esta manera se pretendió captar la realidad desde la óptica de los propios individuos, reconociendo la importancia de sus vivencias y significados en el contexto de la atención en los centros de salud a partir de datos recopilados mediante entrevistas, observaciones y cuestionarios, permitiendo una comprensión integral de la realidad investigada. Al respecto Sarasola (2024) refiere que:

El paradigma naturalista es investigación de la realidad, opuesto al paradigma positivista, que persigue aprehender la realidad de los fenómenos en su ser natural, en su verdadera naturaleza, como el propio nombre del paradigma indica, de carácter descriptivo,

comprensivo y holístico, huyendo de toda perspectiva analítica o de descomposición del fenómeno. Más que un paradigma concreto, el paradigma naturalista sería, por su caracterización general, una tipología de paradigma investigativo relacionada con el paradigma interpretativista, el paradigma fenomenológico y otros paradigmas cualitativos. (párr.1).

Entonces este estudio analizó la percepción del servicio al cliente presencial y telefónico en el Departamento de Medicina General, en un enfoque cercano al problema planteado mediante las interacciones con los usuarios de la investigación enriqueciendo así el trabajo.

De manera que se enfocó en interpretar los hechos observables y describir la realidad a partir de los datos recaudados, basados en las vivencias y experiencias del usuario, quienes acuden al centro de salud esperando un servicio de calidad.

Conforme a ello, este enfoque se complementó con métodos como los aplicados por Gamarra (2023), que son cuantitativos, observacionales, correlacionales, transversales y prospectivos. A su vez se considera el modelo Servperf de Pedraja (2018), que incluye elementos como tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

De esta forma se aplicaron cuestionarios estructurados, cuyos datos se analizaron estadísticamente mediante gráficos, tablas y entrevistas. En este sentido, estas técnicas facilitaron la interpretación de los resultados cuantitativos, lo cual es primordial en este estudio para evaluar numéricamente la percepción del servicio.

Para ello se evaluaron aspectos como tiempos de espera, claridad en la comunicación, amabilidad del personal y satisfacción general, utilizando métodos estadísticos descriptivos y correlacionales. De este modo, estos enfoques combinados proporcionaron bases sólidas para la investigación, permitiendo un análisis integral de la percepción del servicio al cliente en el

contexto del Hospital de Ciudad Neily.

Alcance o Tipo de Investigación

Este estudio adoptó un enfoque etnográfico cultural, pues busca analizar la calidad del servicio y la percepción de los usuarios dentro de una muestra de treinta y tres personas. De acuerdo con Hernández et al (2023): “una comunidad o grupo cultural, 30-50 casos que lo conformen. Si es menor el grupo, incluir a todos los individuos o el mayor número posible” (p. 448).

Para el alcance de la población, el presente trabajo se basó en el método etnográfico cultural, pues se analizó la calidad del servicio brindado a los usuarios y su percepción dentro de una muestra de treinta tres personas. Según Hernández et al (2023): “una comunidad o grupo cultural, 30-50 casos que lo conformen. Si es menor el grupo, incluir a todos los individuos o el mayor número posible” (p. 448).

Por consiguiente, el alcance buscó comprender las experiencias y percepciones de los usuarios en su entorno natural, analizando no solo sus opiniones, sino también el contexto en el que interactúan con el servicio de salud. Como datos cualitativos, en este estudio, se aplicaron técnicas de observación y recolección de datos para identificar patrones. La muestra de treinta y tres personas se seleccionó con el objetivo de representar de manera adecuada la diversidad de experiencias dentro de la población atendida.

De acuerdo con el tipo de estudio, esta investigación busco documentar la experiencia y percepción de los usuarios, observando cómo se desarrolló la calidad del servicio en su entorno natural. Esto permite analizar la situación sin intervenir en esta, garantizando una perspectiva auténtica de la realidad estudiada. Según Arellano (2023), “en la descripción se presentan los hechos, propiedades o particularidades existentes en el objeto de estudio, pudiendo enfocarse

en fenómenos, poblaciones, o sujetos específicos”. (párr. 2).

En concordancia con lo anterior, uno de los alcances de la investigación desde el nivel descriptivo, permitió presentar los hechos tal como ocurrieron sin alterar los resultados, sino que presentaron de manera clara y objetiva lo ocurrido en la realidad. Así lo señalan autores como Guevara et al. (2020) que “la información suministrada por la investigación descriptiva debe ser verídica, precisa y sistemática. Se debe evitar hacer inferencias en torno al fenómeno. Lo fundamental son las características observables y verificables”. (p. 166). En este sentido el alcance aseguró que los resultados reflejen la realidad percibida por los beneficiarios del servicio.

Población y Fuentes de Información

La población de este estudio corresponde a las personas usuarias y al personal que brinda atención en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily, en el distrito de Corredores. Dado a que es difícil acceder a la totalidad de personas atendidas diariamente en este servicio, se seleccionó una muestra representativa para el desarrollo del estudio. Vizcaíno et al (2023), describe:

La "población" se refiere al conjunto completo de individuos, elementos o fenómenos que comparten una característica común y son objeto de estudio. Sin embargo, en la mayoría de los casos, es impracticable o costoso estudiar a toda la población, lo que hace necesario el uso de una "muestra", que es un subconjunto representativo de la población. (párr.140)

Esta definición ayuda a establecer el grupo de interés para el estudio orientado a una población infinita y aleatoria de usuarios atendidos en el Departamento de Medicina General.

La selección de la población depende en gran medida del tema a analizar, así como los

recursos económicos, el tiempo disponible, la flexibilidad por parte de los entrevistados y otros factores que afectan directamente al investigador, según lo indica Supo (2023):

La población de estudio es la razón de ser del propio investigador, delimitada por su línea de investigación, y como toda población está compuesta por elementos, a estos elementos se les denomina unidades de estudio; dicho de otro modo, una población de estudio es un conjunto de unidades de estudio de interés por parte del investigador. (párr. 1)

Muestra

Según Lugo (2018) una “muestra es una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio”. (párr. 1). En esta investigación, la muestra quedó conformada por veintiocho (28) usuarios del distrito de Corredores, en Ciudad Neily, quienes recibieron atención en el Departamento de Medicina General, así como por (4) enfermeras y un (1) funcionario administrativo de dicha unidad, para un total de treinta y tres (33) participantes. Estas personas fueron seleccionadas intencionadamente, considerando su vínculo directo con el servicio, y participaron a través de entrevistas para dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación. con el fin de alcanzar los objetivos propuestos en el estudio.

La muestra es de tipo aleatoria-intencionada y que según la definición del “Muestreo Aleatorio Simple (MAS): Todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Se utiliza cuando se necesita una muestra no sesgada y es más efectivo cuando se maneja una población relativamente homogénea”. (Vizcaíno et al 2023b, párr.152). Este tipo de muestra permite una selección equitativa de los participantes, lo que facilita obtener los resultados significativos. Además asegura la inclusión de una variedad representativa de usuarios para evaluar la percepción del servicio al cliente.

Validación de los Instrumentos de Recolección

En la presente investigación se utilizó el método Delphi para validar la elocuencia de las preguntas, la atinencia, coherencia y funcionalidad del instrumento mediante la consulta con tres profesores y expertos en la materia. Después de incorporar las recomendaciones de los expertos, el instrumento se aplicó a la población de estudio, según Corral (2009) el:

Método Dephi: Este método fue creado en 1948 para obtener la opinión de expertos de una manera sistemática. En un primer momento, cada experto responde de manera individual y anónima a un cuestionario. Después se analizan las respuestas del conjunto de expertos, se remite a cada uno la respuesta mediana obtenida, así como el intervalo intercuartil para cada cuestión y se les pide que consideren su juicio anterior, teniendo en cuenta estos datos. (p. 233).

Métodos e Instrumentos de Recolección de Información

Observación

Para los fines de este trabajo, se utilizó la observación como método para obtener y analizar datos, permitiendo así un entendimiento profundo y detallado sobre la percepción del cliente en el departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily, como lo explica Díaz (2023):

La observación es una herramienta fundamental para recopilar información de manera objetiva. Esta técnica se utilizó para generar un conocimiento amplio sobre un tema en particular. Puede ser utilizada para realizar estudios de campo, investigar comportamientos, entender mejor los problemas y sus causas, conocer las condiciones y necesidades específicas de un grupo, entre otros. (párr. 1).

Entrevistas

En el contexto del estudio, se aplicaron (5) entrevistas con preguntas abiertas a funcionarios de manera estructuradas como herramienta clave para evaluar la percepción del servicio al cliente en el hospital. Esta metodología permitió recopilar las experiencias de los usuarios, validar datos, identificar patrones y proponer estrategias efectivas, según Tejero (2021):

Una conversación provocada por el entrevistador, dirigida a un número relevante de sujetos que han sido elegidos en base a un plan de investigación tiene una finalidad cognoscitiva y está guiada por el entrevistador sobre la base de un esquema determinado de interrogación. (p. 66)

El instrumento consta de 17 preguntas distribuidas en tres sesiones, todas de tipo abiertas. La primera recopila datos generales (nombre, cargo, fecha, hora de entrevista y contacto o correo). La segunda evalúa la experiencia del usuario en cuanto al protocolo de atención, cortesía, respeto al tiempo y calidad. La tercera se enfoca en el manejo de quejas y privacidad, incluyendo procedimientos de reclamos, trato digno y confidencialidad.

Cuestionario

Este instrumento es ampliamente usado en investigaciones, por su capacidad de recopilar información de manera organizada y eficiente, como señala López et al (2015), “el cuestionario constituye el instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, y en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo”. (p. 17). Se emplearon (28) cuestionarios en línea con preguntas cerradas, dicotómicas, de selección múltiple y de valoración, constará de 28 preguntas dirigidas a evaluar diversos aspectos del servicio al usuario en el Hospital de Ciudad Neily mediante categorías y subcategorías, lo que permitió alcanzar a la mayor cantidad posible de participantes

mediante herramientas accesibles como el Google Forms, una opción gratuita y fácil de usar.

Por lo tanto se abordaron temas relacionados con la evaluación de la atención, tanto presencial como telefónica, tales como la amabilidad y cortesía del personal, la claridad en la comunicación, el tiempo de espera, la empatía demostrada, la satisfacción general y la percepción del cumplimiento de los derechos del paciente. Esta estructura permitió obtener datos estratégicos para analizar la experiencia.

Triangulación

La triangulación es esencial para obtener una perspectiva integral de la percepción de los usuarios, según Mata (2020) “la triangulación apunta a la integración complementaria de las fortalezas y alcances específicos de los enfoques cualitativo y cuantitativo”. (párr. 3). Esta técnica permitirá analizar la coherencia de la información proveniente de las entrevistas, encuestas y observación para confirmar los datos entre los sujetos y validar esa información.

Análisis de Datos

En la investigación es preponderante examinar los datos recopilados para identificar los patrones y las tendencias que informen acerca de la calidad del servicio al cliente brindado, como indica Shatkin (2020): “implica examinar conjuntos de datos para extraer patrones, tendencias, relaciones o insights (perspectivas) que puedan ser valiosos para comprender un fenómeno, tomar decisiones informadas o resolver problemas”. (párr. 2). Para este propósito se utilizarán herramientas como Excel y Word para sistematizar la información.

Recopilación y Procesamiento de la Información

La recopilación y distribución de los datos de los instrumentos fue de veintiocho formularios ejecutados a usuarios tanto dentro de las instalaciones como fuera y cinco entrevistas

realizadas a los funcionarios del hospital de Ciudad Neily, que a su vez se recibieron completas.

Además este trabajo se llevó a cabo durante días distintos del mes de septiembre del 2024 y una vez que los formularios, las entrevistas y las observaciones se realizaron, se procedió a pasar la información a un archivo de Excel.

Capítulo IV. Análisis e Interpretación de los Resultados

Análisis de los Datos

En el presente apartado se desarrolló el análisis de los datos, fundamentado en las categorías definidas, los objetivos específicos planteados y la información recopilada mediante los cuestionarios, las entrevistas y las observaciones a la población antes mencionada.

Cada categoría fue analizada en detalle, relacionando los datos obtenidos para proporcionar una comprensión integral de los hallazgos, pues la información permite extraer los datos valiosos si se utilizan las técnicas y los métodos adecuados. El servicio al cliente siempre es indispensable en organizaciones y empresas públicas o privadas para lograr la calidad.

El servicio al cliente es fundamental en las organizaciones y las empresas, tanto públicas como privadas para alcanzar altos estándares de calidad. En el contexto del Departamento de Medicina General es esencial que los funcionarios del sector salud ofrezcan un servicio efectivo, de calidad y especializado. La población no solo demanda atención médica, sino también un trato asertivo que contribuya a mejorar su bienestar general.

Para el siguiente apartado cabe indicar que el código que se le asignó a cada uno de los sujetos de la investigación para la entrevista es “E” y el número consecutivo para explicar los códigos de la información.

Categoría 1: Opinión y Satisfacción del Cliente. (OSC)

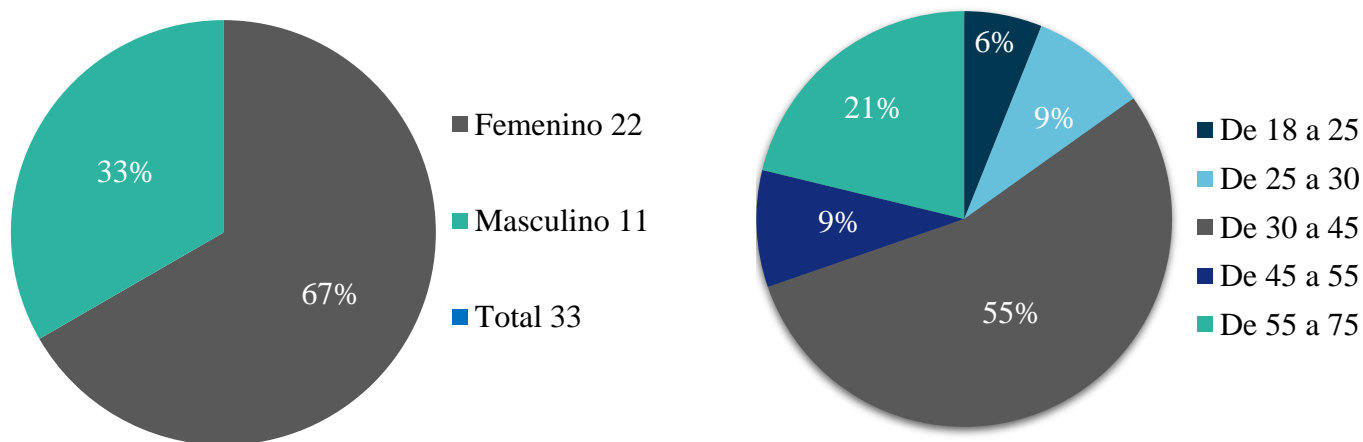
Para la primera categoría correspondiente al primer objetivo específico: indagar y conocer la opinión y satisfacción acerca del servicio al cliente presencial y telefónico en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily, para la comprensión de las necesidades y las expectativas de los pacientes, se presentan los resultados de manera clara y concisa. Además se emplean representaciones gráficas que permiten interpretar la información de forma accesible para el lector.

En esta primera sección el análisis se centra en la experiencia del paciente, la interacción directa del servicio, tanto presencial como telefónica. No obstante se tomaron en cuenta las voces de los usuarios, explorando sus percepciones sobre la calidad de la atención, la eficiencia de los procesos y la calidez del trato. Para ello se analizaron los datos obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas a los usuarios y funcionarios, así como las observaciones directas del servicio, en la que se recopiló información valiosa para evaluar la eficiencia y la satisfacción en cada punto de contacto.

Seguidamente se presenta la distribución por género de los usuarios y los funcionarios entrevistados, así como el rango de edad en el que se aplicaron los instrumentos de recolección de datos. Esta información es clave para contextualizar los resultados y enriquecer el análisis.

Figura 1

Edad y Género de los Participantes



En la Figura 1 se presenta el total de la población, que incluye 33 participantes, 22 de sexo femenino y 11 de sexo masculino. Se seleccionó únicamente a personas mayores de edad, considerando que en Costa Rica, a partir de los 18 años se alcanza un nivel cognitivo definido, en total se entrevistaron a 33 personas, 28 usuarios y cinco funcionarios.

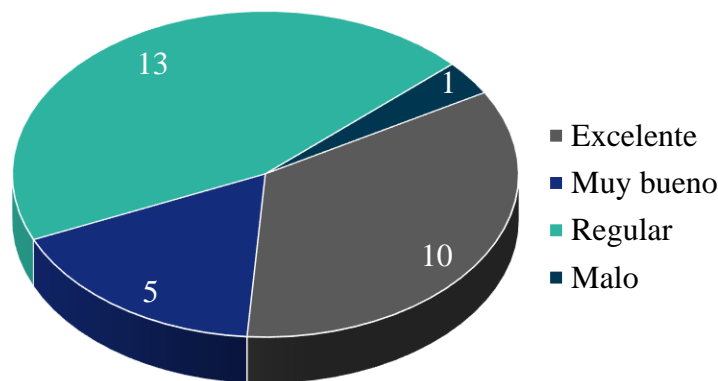
De esta muestra se seleccionaron dos participantes en el grupo de edad de 18 a 25 años, considerando que este tipo de personas suelen tener un pensamiento lógico y más desarrollado; sin embargo su participación fue menor en comparación con los otros grupos. En el grupo de 25 a 30 años, se incluyeron tres participantes. Mientras que en el rango de 30 a 45 años se registraron 18 participantes, lo que representa una proporción mayor al compararse con los otros grupos de edad, ya que mostraron una mayor disposición para responder la encuesta.

Esto sugiere que, mediante la observación, este grupo etario tiene mayor disposición para escuchar, interactuar, además de mostrar valores como la paciencia y una mayor proactividad al responder. En contraste, el grupo de 45 a 55 años contó con tres participantes, mientras que de 55 a 75 años participaron siete. Este último grupo se destaca por la disposición para comunicarse.

En cuanto a la atención presencial, se consultó a los usuarios sobre su experiencia durante su visita al Departamento. Por lo tanto, se presentan los resultados obtenidos:

Figura 2

Evaluación de la Experiencia Común del Usuario en el Servicio de Medicina General



Como podemos ver en la Figura 2, la experiencia de los usuarios con respecto a la calificación el servicio recibido en el Departamento de Medicina General refleja una diversidad de opiniones. Trece usuarios consideran que el tiempo fue regular y uno lo calificó deficiente.

Sin embargo, con estos datos obtenidos sugieren que estos protocolos no se aplican de

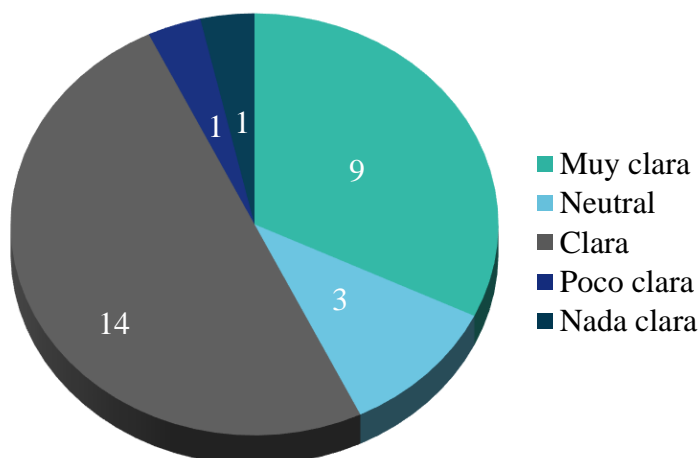
manera consistente o que existen los factores adicionales que afectan la percepción de la calidad del servicio, la cual es evaluada directamente por los usuarios y que según Walrus (2023), la percepción de los clientes sobre un servicio se forma a partir de la evaluación que realizan tras haberlo experimentado, valorando si se cumplieron sus expectativas y se generó satisfacción. Estas percepciones están influenciadas por las expectativas previas, las cuales son dinámicas y pueden modificar la valoración final del servicio.

Esto resalta la necesidad donde el funcionario debe enfocarse a mejorar, para salir de la evaluación del servicio regular a ofrecer un servicio rápido y eficiente de manera excelente, en el contexto de la salud. Los usuarios no solo buscan soluciones a sus problemas de salud, sino también una experiencia que les brinde confianza y tranquilidad en momentos potencialmente estresantes. La observación de que los usuarios requieren una atención integral destaca la importancia de optar por un enfoque oportuno en la prestación de los servicios.

Adicionalmente, se consultó a los usuarios sobre la claridad en el trato durante la atención recibida, lo que permitió identificar aspectos clave en la interacción entre el personal. Seguidamente se presentan los resultados obtenidos:

Figura 3

Evaluación de la Claridad en la Comunicación Presencial



Nota: Visualización de resultados del análisis sobre la claridad de los funcionarios, 2024

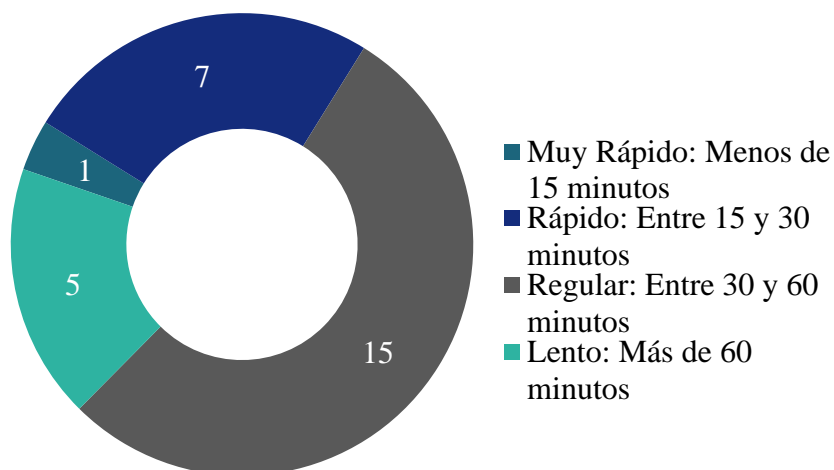
la Figura 3 muestra los resultados de la claridad en la comunicación presencial. Catorce usuarios indicaron que fue clara y uno afirmó que no. Sin embargo, durante el estudio se evidenció una falta de claridad en la comunicación, particularmente en el área de recepción de citas. En ese momento un usuario se acercó a solicitar ayuda y orientación hacia el área de rayos X, lo cual reveló que el personal no brinda las indicaciones claras. Esta deficiencia de comunicación afecta la eficacia del servicio.

Por otro lado, en las entrevistas realizadas a los cinco funcionarios, todos afirmaron tener el conocimiento de los protocolos de atención y aseguraron que se prepararon para ofrecer un servicio adecuado a los usuarios. Sin embargo, aunque la mayoría de los usuarios reportaron que la comunicación fue clara, las observaciones revelaron discrepancias importantes: algunos funcionarios muestran un lenguaje corporal poco empático y la mayoría no mantuvo contacto visual constante. Esto sugiere que la falta de empatía y contacto visual podría estar afectando negativamente la percepción de la claridad en la comunicación, lo cual influye en la valoración general del servicio por parte de los usuarios. Lo anterior demuestra una necesidad de mejorar para alcanzar la satisfacción de estos.

Por otra parte, se analiza la subcategoría de la evaluación del tiempo de espera y se obtuvo la siguiente información:

Figura 4

Evaluación del Tiempo de Espera Presencial en la Recepción Antes de ser Atendido



En relación con la interrogante la Figura 4 representa la evaluación del tiempo de espera antes de ser atendido. Según los resultados, quince usuarios indicaron que el tiempo de espera fue de entre 30 a 60 minutos; siete lo consideraron rápido, en un rango de entre 15 a 30 minutos; cinco lo evaluaron como lento, con una espera de más de 60 minutos; y un usuario reportó que fue muy rápido, con un tiempo menor a 15 minutos.

Por otro lado, los entrevistados afirmaron que intentan respetar los tiempos establecidos, aunque reconocen que enfrentan dificultades para cumplirlos en ciertos casos. Sin embargo, el entrevistado E3 “sugiere que es fundamental que se dedique el tiempo necesario a cada usuario para que se sientan bien atendidos”. A pesar de los esfuerzos por mantener los tiempos de espera adecuados, la observación realizada en el área de ultrasonido reveló que no siempre se cumple, lo cual indica la necesidad de ajustes en la gestión del tiempo.

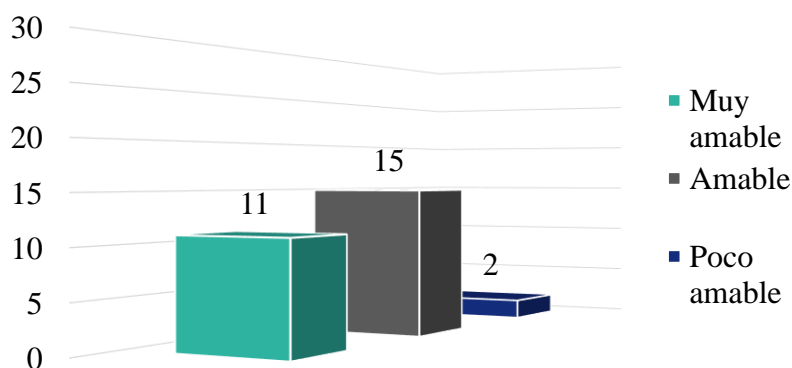
En este sentido, gestionar adecuadamente los tiempos de espera en el Departamento de Medicina General resulta prioritario para mejorar la satisfacción de los usuarios y fortalecer su confianza en el servicio al establecer los protocolos de retroalimentación. Además de mejorar la

capacitación personal, haciendo énfasis en la puntualidad y desarrollar los indicadores de espera para identificar los cuellos de botella y corregirlos. Finalmente ofrecer los tiempos de espera razonables no solo aumenta la satisfacción de los usuarios, sino que también contribuye a una percepción positiva del servicio de la salud en general.

Siguiendo esta línea de análisis, en la subcategoría de la amabilidad en la atención presencial, se obtuvieron los siguientes datos:

Figura 5

Evaluación de la Amabilidad del Personal Funcionario en la Atención Presencial



Tal como lo evidencia la Figura 5 se presentan los resultados al evaluarse la amabilidad y empatía del personal durante la atención recibida, en el cual once usuarios calificaron la atención como muy amable, quince mencionaron que fue amable, mientras que dos la describieron como poco amable.

No obstante la observación reveló que los funcionarios brindaban sus servicios con compromiso, pero no siempre con amabilidad. Sin embargo, en las entrevistas realizadas a los funcionarios, todos afirmaron que sí ofrecían un trato amable a los usuarios.

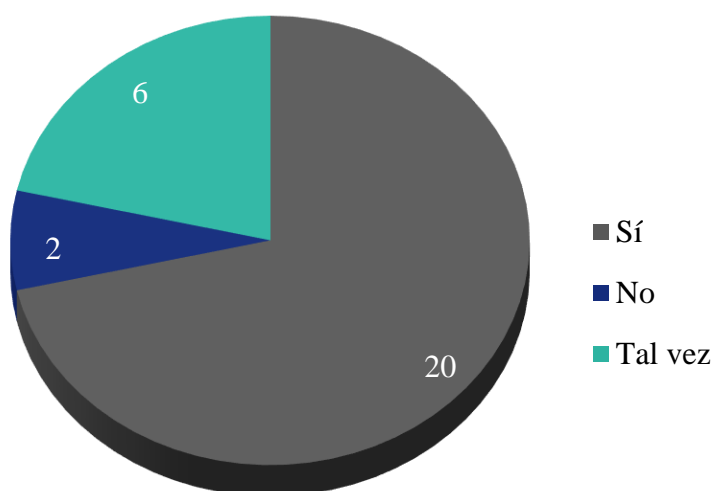
Estos resultados destacan un área de mejora en la amabilidad del servicio, la cual puede potenciarse a través de modelos que resalten las actitudes positivas y mediante los incentivos de

buen trato, fomentando así una cultura de atención de calidad y respeto. Peralta (2024b) enfatiza que para alcanzar una satisfacción completa en la atención al cliente es necesario cumplir ciertos estándares.

Sumado a esto, los usuarios evaluaron la empatía en la atención presencial brindada como se evidencia en la siguiente figura:

Figura 6

Empatía en la Atención Presencial de a los Usuarios



En el análisis de la Figura 6 se identificaron diversas percepciones entre los usuarios, el personal entrevistado y la observación realizada referente a la subcategoría. Se presenta un desglose con los resultados relacionados con la empatía en los cuáles veinte usuarios afirmaron que el personal demuestra empatía, dos indicaron que no, y seis se mostraron indecisos.

Por otro lado, los entrevistados señalaron que aseguran mantener la empatía y la escucha activa. Además, señalan que procuran saludar cordialmente aplicando el respeto y enfatizan en la importancia de mantener el contacto visual. Sin embargo, la observación directa evidenció la falta de empatía y contacto visual en la actitud del personal, esto especialmente es notable en el área de la clínica del dolor, en medicina externa, en la recepción de información y recepción de

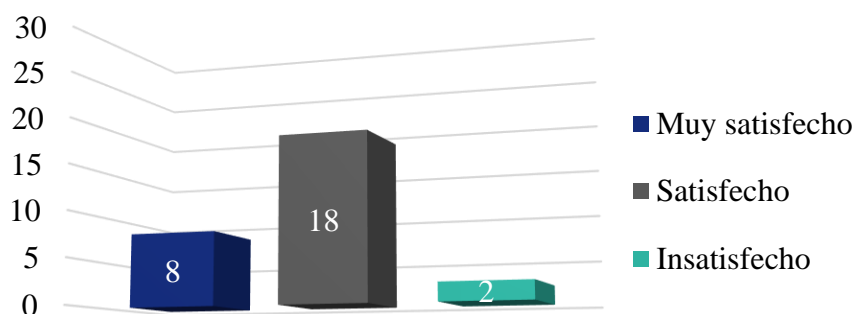
citas. Aunque los entrevistados enfatizan la importancia que los usuarios se sientan satisfechos con la atención, estos hallazgos revelan una discrepancia entre la intención y la práctica. Esto sugiere la necesidad de fortalecer las habilidades interpersonales y comunicativas mediante los programas de capacitación.

Por lo tanto, es fundamental que los funcionarios del sector salud brinden un servicio basado en valores, pues su labor está dirigida a las personas usuarias. La percepción negativa expresada por ocho usuarios resalta las áreas clave donde se puedan implementar las mejoras en la aplicación de protocolos para aumentar la eficiencia del servicio y promover la empatía. Como señala Fariña (2015) que es una habilidad cognitiva que permite a las personas percibir lo que el otro individuo puede estar experimentando emocionalmente dentro de un contexto compartido y desde una perspectiva imparcial. Esto implica la capacidad de comprender y conectar con los sentimientos de los demás, lo que es esencial para mejorar la calidad de la atención recibida.

De manera similar para realizar la pregunta dirigida a los usuarios sobre cómo calificarían la cortesía recibida durante su atención en el Departamento de Medicina General, se obtuvo la siguiente información:

Figura 7

Cortesía en el Departamento de Medicina General, 2024



La Figura 7 de Cortesía en el Departamento de Medicina General 2024 presenta el resultado al evaluar la cortesía durante la atención recibida, los cuales ocho usuarios mencionaron que estaban muy satisfechos, dieciocho se declararon satisfechos y dos se mostraron insatisfechos. Así mismo al evaluar la amabilidad once usuarios señalaron que el personal funcionario fue muy amable, quince lo consideraron amable y dos lo calificaron como poco amable.

Por ello es importante considerar las respuestas de los funcionarios por medio de las entrevistas para comprender mejor la percepción general de la atención brindada, en la que indicaron que se aseguran el brindar un mejor trato posible y de cumplir con las políticas del buen trato, que lo primordial es saludar y que siempre tratan de actuar con respeto, paciencia y amabilidad.

Así mismo, mediante la observación realizada, los usuarios no se notaron satisfechos, esto especialmente en la clínica del dolor, en medicina externa y en la recepción de información y citas. Lo anterior resalta la importancia de la cortesía y amabilidad, en donde se destaca que estos factores no solo generan confianza, sino que también fomentan una experiencia más positiva al usuario y que según Singh (2022) plantea que una experiencia positiva del usuario conduce a una mayor satisfacción del paciente. Los usuarios del servicio de salud no buscan solo tratamiento médico, sino también una atención de calidad.

De manera similar al analizar las preguntas dirigidas a los usuarios sobre cómo calificarían la percepción recibida, el tiempo de espera y la experiencia del usuario en la comunicación durante la atención telefónica se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1***Evaluación de la Experiencia del Usuario en la Atención Telefónica***

Pregunta	Respuestas	Cantidad de usuarios
1.9 ¿Recibió información oportuna y precisa durante la llamada según su consulta o trámite?	Sí	25
	No	3
1.10 ¿Considera que el tiempo de espera es el adecuado para ser atendido en la llamada telefónica?	Sí	14
	No	8
	Tal vez	6
1.11 ¿Experimentó alguna dificultad para comunicarse durante la llamada telefónica?	Sí	13
	No	13
	Poca	2
	Dificultad	
Entrevistados	Funcionarios	5
Total de participantes		33

La Tabla 1 refleja la percepción de los usuarios acerca de la calidad del servicio recibido en la atención telefónica. A continuación, se destacan los resultados más relevantes en función a la subcategoría evaluada.

En cuanto a la pregunta 1.9, veinticinco usuarios indicaron haber recibido información oportuna y precisa, lo que refleja un alto nivel de satisfacción. Este resultado es un indicador positivo en cuanto dar la información oportuna y precisa. Con respecto a la pregunta 1.10, las opiniones sobre el tiempo de espera en la llamada telefónica se muestran divididas. Catorce usuarios consideran que el tiempo de espera fue el adecuado, mientras que ocho opinaron que no lo fue y seis manifestaron que tal vez. Esta dispersión de opiniones evidencia la insatisfacción con el tiempo de espera, señalando una oportunidad de mejora en la gestión durante las llamadas.

En la pregunta 1.11, relacionada con la experiencia de comunicación, los resultados

muestran un comportamiento más equilibrado. Trece usuarios reportaron haber tenido dificultades, mientras que otros trece indicaron que no las experimentaron y dos señalaron haber tenido pocas dificultades. Aunque la información proporcionada fue de calidad, estos resultados sugieren que existen oportunidades para mejorar la claridad en la comunicación y la gestión del tiempo, a fin de satisfacer las expectativas de los usuarios que tuvieron experiencias negativas.

A partir de la observación de esta subcategoría se determinó que aunque el tiempo promedio de las llamadas parece ser razonable, se identificaron deficiencias en la actitud del personal. La atención brindada carece de profesionalismo y empatía, evidenciando actitudes serias y apáticas en la mayoría de las áreas evaluadas. Este aspecto constituye un área crítica para trabajar el desarrollo de las habilidades interpersonales para fortalecer la calidad del servicio brindado.

La interacción telefónica requiere un mayor énfasis en amabilidad, dado a que la falta de contacto visual y lenguaje corporal limita la interpretación de las emociones por parte del usuario. Este destaca la importancia de brindar una atención de calidad para compensar la ausencia de la comunicación no verbal y asegura una experiencia satisfactoria.

Para enriquecer el análisis con información obtenida a través de la observación no participante y facilitar su comprensión por parte del lector, se presentan las emociones y reacciones manifestadas durante la aplicación de los cuestionarios.

Tabla 2***Emociones y Reacciones Durante la Observación no Participativa***

Emociones y reacciones	Observación
Miedo y desconfianza	Algunos de los usuarios mostraron miedo, dudas y confusión al responder los cuestionarios. Otros solicitaron identificación de manera firme, lo que resalta la importancia de generar confianza y seguridad en los participantes al realizar este tipo de estudios.
Actitud del personal	En el área de laboratorio, una funcionaria mostró una actitud poco empática, con tono de voz inadecuado y falta de contacto visual. Su comportamiento cambió cuando notó que mi persona interactuaba con los usuarios, lo que sugiere una posible preocupación por la transparencia del estudio.
Retrasos y atención	A pesar de las demoras, los usuarios parecían estar enfocados en resolver el motivo de su visita al hospital.
Quejas informales	Noté que los usuarios tendían a expresar sus quejas de manera informal entre ellos. Reflejaban en sus rostros molestia y resignación en lugar de presentar quejas formales. Esto sugiere que podrían existir barreras para que los usuarios las presenten o que podrían estar acostumbrados a tolerar ciertas deficiencias en la atención.

En la Tabla 2 se evidencian diversas situaciones que reflejan la interacción entre los usuarios del personal del hospital. La presencia del temor y desconfianza entre algunos usuarios al responder los cuestionarios subraya un ambiente de desconfianza, lo que destaca la necesidad de crear un espacio de seguridad para facilitar la participación en estudios de este tipo. En cuanto al comportamiento del personal, en el área del laboratorio, se observó que una funcionaria mostró una actitud poco empática, caracterizada por un tono de voz inadecuado y la ausencia del

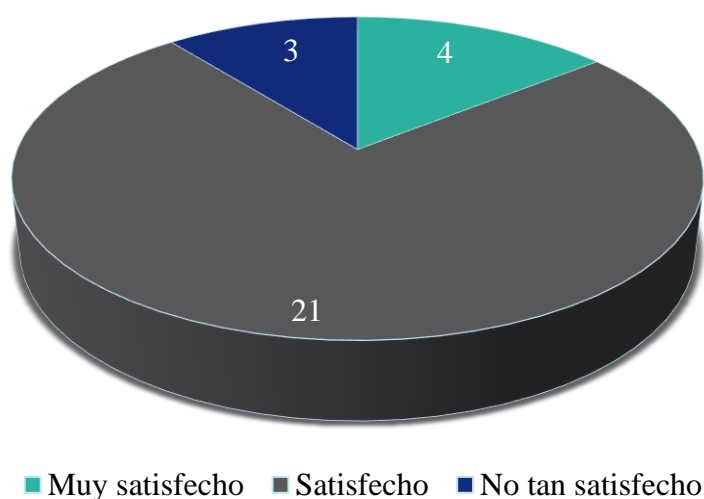
contacto visual, lo que resaltó la importancia de la comunicación apropiada. Sin embargo este comportamiento cambió cuando la funcionaria percibió la presencia del investigador, lo que podría indicar una preocupación por la transparencia del personal. Además se observaron retrasos en la atención; no obstante los usuarios parecían enfocados en resolver el motivo de su visita al hospital lo que sugiere un interés por el proceso, a pesar de las demoras en los servicios y las deficiencias en su calidad. Finalmente se percibió que los usuarios expresaban sus quejas de manera informal entre ellos, mostrando en sus rostros signos de molestia y resignación, lo que podría indicar una tolerancia a las deficiencias en el servicio.

Categoría 2. Percepción del servicio del cliente presencial y telefónico (PSCPT)

En esta segunda categoría, alineada de igual forma con el primer objetivo de la investigación, se busca analizar y comprender la percepción del servicio al cliente tanto en la atención telefónica como presencial. Para ello se presentan los hallazgos obtenidos, los cuales reflejan la opinión y experiencia de los usuarios, que muestran los siguientes datos:

Figura 8

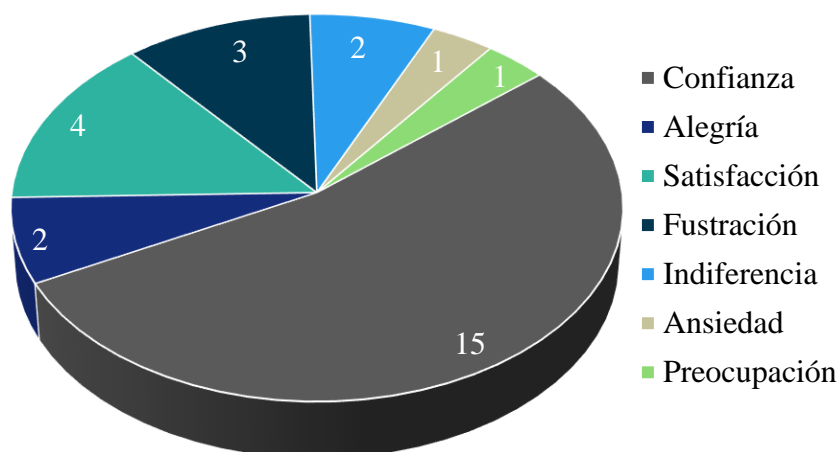
Satisfacción con la Atención Telefónica en Medicina General



La Figura 8 muestra los resultados de la satisfacción de los usuarios con la atención telefónica recibida durante su visita al Departamento de Medicina General, mediante una pregunta específica. Veintiún usuarios manifestaron estar satisfechos con el servicio en general, mientras que cuatro se mostraron muy satisfechos y tres indicaron que no estaban tan satisfechos. Esto sugiere tener en cuenta los resultados para mejorar que permitan una experiencia más positiva para los usuarios.

Sumado a lo anterior la información obtenida en las entrevistas sobre los saludos y cierres cordiales en la atención telefónica, según el protocolo a los derechos de los usuarios, revela el consenso entre los entrevistados en que sí se aplican adecuadamente. Sin embargo, el entrevistado E3 añade que los usuarios deben sentirse cómodos con la comunicación, alineándose con lo señalado por Murillo (2018b), quien destaca que es esencial identificar los errores frecuentes que ocurren en el hospital, durante la prestación del servicio al cliente. No basta únicamente con brindar un servicio, es crucial ofrecer un valor añadido que supere las expectativas del usuario, lo que se traduce en amabilidad, buen trato y confianza. En este sentido es primordial que el usuario se sienta bien satisfecho.

Añadiendo a esta subcategoría se evalúa si el personal sigue los protocolos establecidos para la atención telefónica, en particular el uso adecuado de los saludos al inicio y el final de las llamadas. Sin embargo, solo se logró observar una llamada durante el proceso. En esta única observación, se notó que el tono de voz del personal era muy bajo y en ocasiones estaba atendiendo otro asunto en la computadora. Esta limitada evidencia sugiere que podría ser necesario realizar más observaciones para consolidar sobre el cumplimiento y que refleja una necesidad de fortalecer las estrategias en cuanto a los protocolos de atención.

Figura 9*Emociones en el Servicio al Cliente*

Como se puede ver en la Figura 9 presenta los resultados sobre los sentimientos experimentados de los usuarios con la atención recibida. Según las respuestas, quince usuarios manifestaron sentirse en confianza, cuatro indicaron estar satisfechos, tres expresaron frustración, dos reportaron indiferencia, otros dos experimentaron alegría y uno mencionó la ansiedad.

En cuanto a los entrevistados ofrecieron diferentes perspectivas para garantizar que los usuarios reciban un trato digno que favorezca la satisfacción de estos, como por ejemplo tomando las siguientes acciones: estar atento a las necesidades, asegurarse que entiendan bien y que reciban una buena atención.

Asimismo, la observación con respecto a las emociones reflejadas mostró expresiones de enojo, molestia y preocupación. Estos indicios emocionales sugieren que los usuarios pueden estar experimentando frustración cuando reciben el servicio, posiblemente a las expectativas no cumplidas. Según Rodríguez (2024) “estas emociones son el resultado de una serie de factores, incluido el trato recibido por parte del personal, la calidad de los productos o servicios, y la

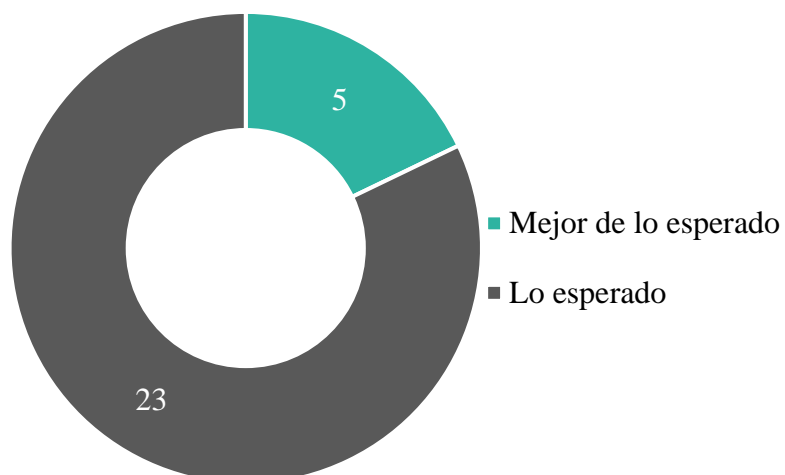
facilidad de uso de los canales de comunicación”. (párr. 2)

Esto enfatiza que identificar las áreas de mejora es fundamental para desarrollar las estrategias efectivas que respondan a las expectativas emocionales de los clientes, asegurando así la satisfacción plena de sus necesidades. Al hacerlo se busca no solo reducir la insatisfacción, sino también mejorar la percepción del cliente.

No obstante, en la subcategoría de la calidad del servicio en relación con la pregunta la experiencia con respecto a las instalaciones y el ambiente del Departamento de Medicina General, se muestra una diferencia en las variables como se detalla a continuación:

Figura 10

Evaluación de las Instalaciones y el Ambiente de Medicina General



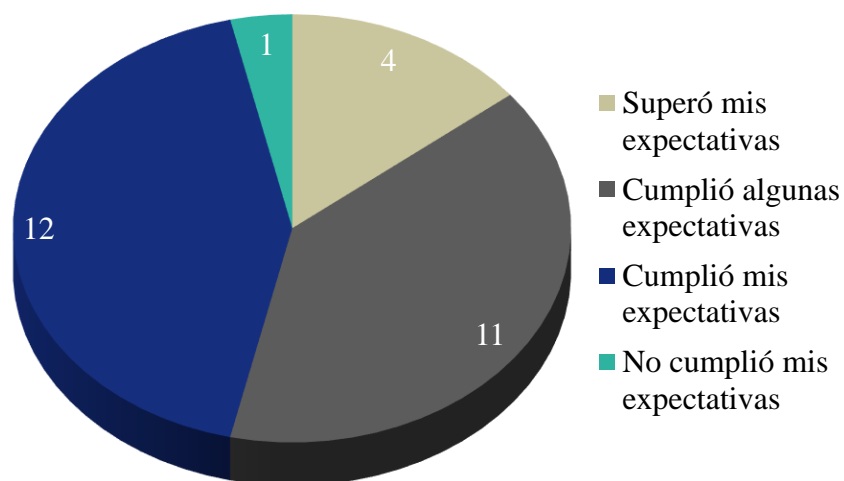
La Figura 10 sobre experiencia en relación con las instalaciones y el ambiente del Departamento revela que cinco de los usuarios evaluaron su experiencia de manera superior a lo esperado, mientras que veintitrés consideraron que cumplió con sus expectativas. Esta diferencia sugiere que, aunque la mayoría de los usuarios encontraron un ambiente satisfactorio, hay un pequeño grupo que experimentaron un nivel de calidad superior a lo esperado, lo cual puede indicar las áreas de fortaleza en los servicios ofrecidos en las instalaciones y el ambiente.

Igualmente la efectividad de la respuesta para el usuario durante su atención en cuanto a

sentirse escuchado y valorado por el personal y que cumpla con sus expectativas se obtuvo la siguiente información.

Figura 11

Evaluación de Expectativas en la Atención Presencial al Usuario



La Figura 11 ilustra la subcategoría relacionada con las expectativas de los usuarios en función de la efectividad de respuesta recibida, particularmente con respecto a si el usuario se sintió escuchado y valorado por el personal. Los resultados muestran diversidad de percepciones.

De acuerdo con los resultados, doce señalaron que la atención cumplió con sus expectativas, lo que sugiere un grado aceptable de satisfacción. Por otro lado, once usuarios respondieron que solo algunas expectativas fueron satisfechas, revelando áreas donde la atención no logró un desempeño integral. De manera positiva, cuatro usuarios afirmaron que la atención superó las expectativas, destacando momentos de excelencia en el servicio brindado por el Departamento. Sin embargo es importante señalar que un usuario indicó insatisfacción, esto indica que no cumplió con ninguna de sus expectativas.

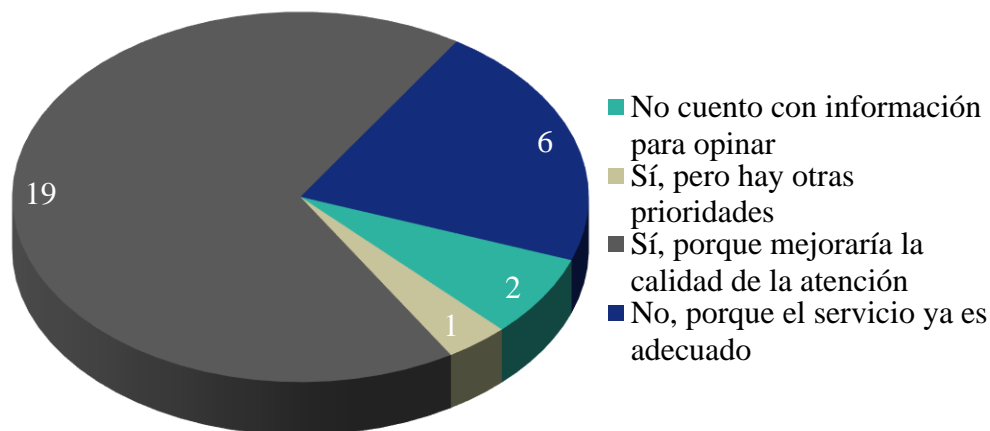
En la observación realizada se notó que no todos los usuarios estaban dispuestos a participar, lo que planteó un desafío para la recolección de los datos. A pesar de lo anterior, la

población que utiliza los servicios de este Departamento es consistente, incluyendo tanto a usuarios como acompañantes. Aunque la mayoría de los participantes afirmaron tener una experiencia satisfactoria, los hallazgos también indicaron que existen oportunidades para mejorar ciertos aspectos del servicio que no cumplieron con las expectativas de algunos. Esta discrepancia entre experiencias individuales y la percepción general de la satisfacción resalta la necesidad de profundizar en la comprensión de las expectativas de los usuarios y cómo estas podrían ser abordadas. Además de fortalecer la participación en futuras investigaciones podría proporcionar una perspectiva del servicio ofrecido, permitiendo ajustar las estrategias de atención.

En relación con la subcategoría calidad de servicio percibido se les consultó a los usuarios que cómo calificarían el nivel de profesionalismo del personal que le atendió según sus expectativas, donde se obtuvo la siguiente información.

Dieciocho usuarios indicaron que el personal estaba profesionalmente preparado, mientras que ocho señalaron que es un equipo dispuesto y dos mencionaron que se mostraba indispuesto. Esto sugiere que según la Caja Costarricense de Seguro Social (2018) el Protocolo de atención a la persona usuaria (CCSS) tiene como objetivo facilitar a los prestadores de servicios los elementos prácticos, para ofrecer una atención de calidad y facilitar las herramientas mediante las capacitaciones que contribuyan a mejorar la relación colaborador y usuario. (p. 3). Sin embargo, aunque la mayoría percibe la preparación adecuada existen áreas a mejorar, especialmente en los casos donde se identificaron actitudes negativas.

Asimismo, se analiza la siguiente pregunta formulada a los usuarios participantes sobre la importancia de desarrollar las estrategias para mejorar el servicio al cliente en el Hospital de Ciudad Neily. A continuación se presentan los datos correspondientes:

Figura 12***Estrategias Para Mejorar el Servicio Brindado de los Administrativos***

El análisis anterior de la Figura 12 en la importancia de desarrollar las estrategias para mejorar el servicio revela que, en general, existe una buena expectativa en que se implementen las mejoras en el servicio al cliente y se puede interpretar como un llamado plan de acciones a recomendar para un servicio de calidad.

No obstante la información proporcionada por los entrevistados indica que las estrategias que utilizan son variadas. Entre estas destacan el recurrir a preguntas directas o evaluaciones específicas, destacar la importancia del diálogo efectivo con los usuarios, ofrecer una cálida sonrisa para romper el hielo y emplear gestos que transmitan amabilidad. Este enfoque refiere que cada entrevistado adapta sus métodos según el contexto, combinando las técnicas verbales y no verbales orientadas a mejorar la comunicación y la experiencia del usuario.

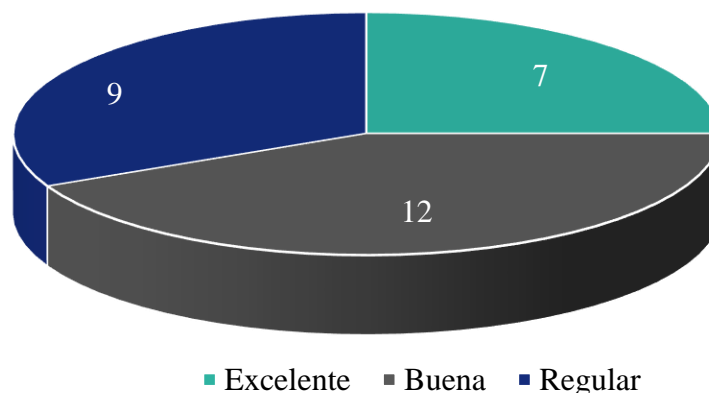
Esto resalta la importancia de aplicar las mejoras continuas en las estrategias de interacción como afirma Pizzo (2024), quien observa que ... “se trata e un trabajo contínuo de interacción con los clientes, que te permite comprenderlos mejor, y reaccionar con mejoras en tu

servicio acordes a sus necesidades” (párr.14). En este sentido, una adaptación constante y reflexiva permite no solo mejorar la satisfacción del usuario, sino también fortalecer la confianza en el servicio, creando experiencias más satisfactorias y significativas para ambas partes, basada en la comprensión mutua y en la habilidad de anticiparse a las necesidades de los usuarios.

Por otra parte al considerar la pregunta la calidad del servicio al cliente que brinda el Departamento de Medicina General se obtuvieron los siguientes resultados:

Figura 13

Calidad del Servicio al Cliente



En la Figura 13 se ilustra la calidad del servicio al cliente, los resultados muestran que siete usuarios calificaron la calidad como excelente, doce la consideraron buena y nueve la calificaron como regular. Estos resultados muestran que, aunque una parte significativa de usuarios tiene una percepción positiva de la calidad del servicio, existe un número notable que expresa insatisfacción o dudas sobre esta, lo cual indica la necesidad de evaluar y mejorar los aspectos que han llevado estas calificaciones.

Sin embargo, al analizar las entrevistas sobre la calidad del servicio, los entrevistados E1, E2, E4 Y E5 afirmaron que sí se brinda un buen servicio. Por su parte, el entrevistado E3 coincidió, pero enfatizó la importancia de que la información proporcionada sea actualizada y

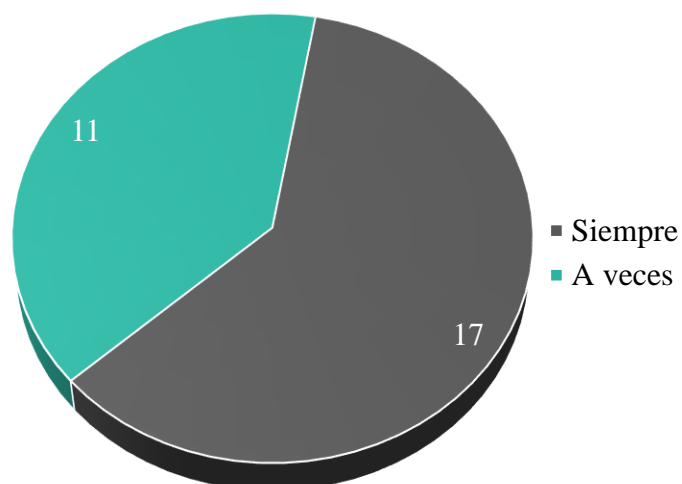
comprensible para todos los usuarios.

Asimismo, en la observación realizada se muestra que en el área de ultrasonido no se evidenció profesionalismo y el trato del personal fue percibido como apático. De manera similar, en las áreas de la clínica del dolor, la recepción de información y la recepción de citas, se observaron comportamientos que carecían de profesionalismo, por ello pone de manifiesto la necesidad de las recomendaciones para fortalecer tanto la calidad del trato como la competencia profesional en estas áreas.

Además, en relación con la pregunta formulada a los usuarios sobre si se sintieron tratados con respeto y amabilidad por parte del personal médico se obtuvieron los siguientes resultados:

Figura 14

Respeto y Amabilidad del Personal Médico Hacia los Usuarios



Según lo mostrado en la Figura 14, correspondiente a la subcategoría del respeto y la amabilidad brindados por el personal médico, diecisiete de veintiocho de los usuarios encuestados indicaron que siempre recibieron un trato respetuoso y amable, mientras que once respondieron que esto ocurría a veces. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los usuarios percibe una atención positiva, aún existe un porcentaje significativo que experimenta

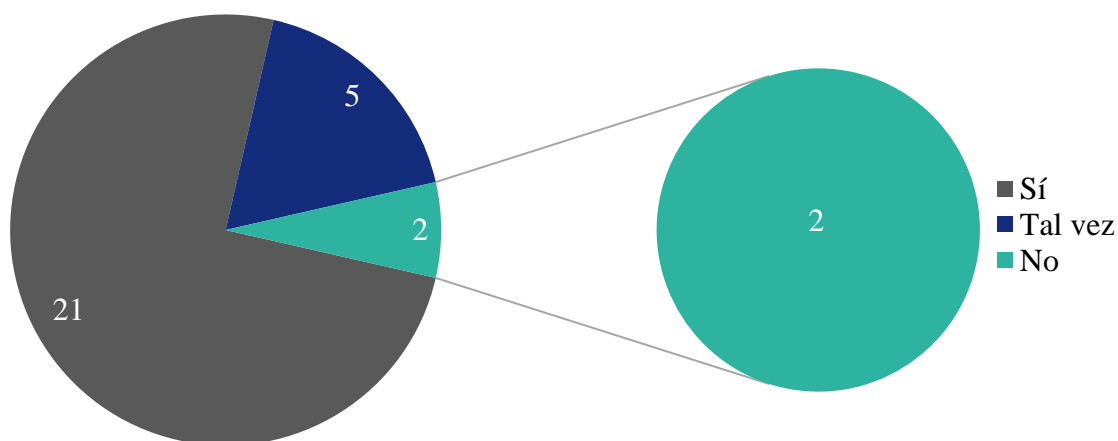
inconsistencias en el trato, lo que refleja la necesidad de fortalecer este aspecto para garantizar una experiencia más satisfactoria. Desde el punto de vista de Santamaría (2024):

La satisfacción del paciente, así como su percepción y vivencia son componentes cruciales de esta experiencia, ya que refleja el grado en que se han cumplido o superado las expectativas del paciente en términos de atención, calidad de los servicios recibidos y resultados e impacto en su salud. (párr. 3)

Por otro lado, en la siguiente pregunta de la misma categoría, se indaga si los usuarios recibieron una atención eficiente por parte del personal de recepción o secretaría. Con base en estos hallazgos, se muestran los datos a continuación.

Figura 15

Atención Eficiente del Personal de Recepción a los Usuarios



En la Figura 15 se evalúa la eficiencia de la atención proporcionada por el personal de recepción y secretaría a los usuarios. De un total de veintiocho usuarios, veintiún afirmaron que reciben una atención eficiente. Sin embargo cinco usuarios indicaron que su experiencia es confusa respondiendo con un tal vez y dos mencionaron que se sintieron tratados de manera inadecuada.

En este sentido, para garantizar que las necesidades de los usuarios se resuelvan de manera rápida y efectiva, las respuestas de los funcionarios entrevistados fueron las siguientes: el entrevistado, (E1, destacó que utiliza evaluaciones para medir la efectividad de su trabajo. El entrevistado E2 argumentó que mantiene una excelente comunicación con los usuarios para asegurar la rapidez y efectividad. El E3, indicó que, en caso de presentarse un problema, se esfuerza por resolverlo para mejorar la satisfacción del usuario, El entrevistado E4, subrayó su comportamiento por ayudar y orientar a los usuarios, mientras que el entrevistado E5 mencionó que ofrecer la atención de calidad es clave para lograr la efectividad).

Derechos de los Usuarios Según Indica la Ley N° 8239

En esta sección, se analiza el segundo objetivo específico: identificar los protocolos de atención del servicio presencial y telefónico que brinda el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily, respecto a lo que indica la Ley N° 8239, para dar a conocer las oportunidades de mejora. Para ello se investigaron algunos de los protocolos existentes, contrastándolos con las experiencias de los usuarios al interactuar con el servicio, tanto de forma presencial como telefónica. Se busca determinar si los protocolos se ajustan a los estándares de calidad y a los derechos de los usuarios establecidos en la Ley, con el fin de determinar las oportunidades de mejora que garanticen una atención respetuosa, eficiente y centrada en el paciente. No obstante, se basa en los datos recopilados a través de encuestas, entrevistas y observaciones directas, lo que permitió la comprensión de la situación y formulación de las recomendaciones.

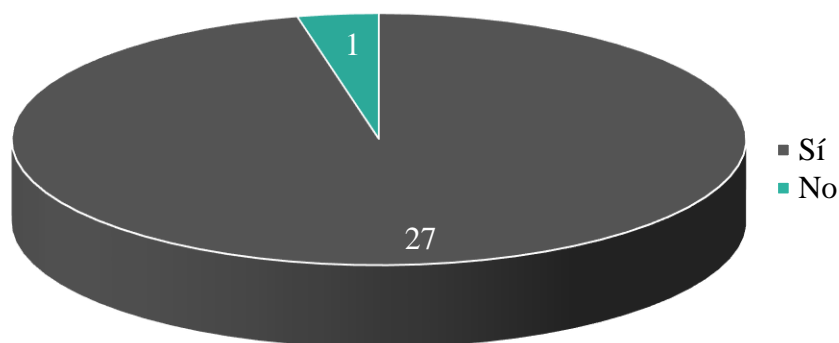
Categoría 3. Derechos de los Usuarios Según la Ley N° 8239. (DUSL)

En cuanto a la Categoría 3 se analizarán los aspectos relacionados con: derechos de los usuarios según la ley N° 8239. En la variable cumplimiento de la normativa nacional y la

subcategoría correspondiente a los derechos, se toma como referencia el inciso a) del Artículo 2°, el cual establece el derecho a recibir información clara, concisa y oportuna acerca de sus derechos y deberes, así como sobre la forma correcta de ejercerlos. Con base en este marco, se plantea una pregunta a los usuarios sobre si recibieron información de forma correcta durante su visita, consulta o trámite en el Hospital de Ciudad Neily. En consecuencia se detalla la información:

Figura 16

Derecho al Respeto de la Información Brindada



Con base en los datos de la Figura 16, se observa que veintisiete usuarios indicaron que sus derechos fueron respetados conforme al Artículo de la Ley N° 8239, mientras que un usuario afirmó que estos no se respetaron. Considerando que de los veintiocho usuarios encuestados solo uno respondió negativamente, esto muestra que existe un alto grado de satisfacción en cuanto al cumplimiento de la normativa. Sin embargo, la respuesta negativa pone de manifiesto la necesidad de evaluar posibles áreas de mejora o situaciones específicas que pudieron haber generado esa percepción desfavorable.

Aunque los entrevistados indican que el Departamento de Medicina General informa a los usuarios sobre sus derechos y procedimientos disponibles para quejas (mediante métodos

verbales, buzones de sugerencias, Contraloría de servicios, entre otros), la observación revela inconsistencias en la aplicación de estas estrategias. Mientras que en las entrevistas realizadas al personal funcionario se asegura la orientación y la accesibilidad a los canales de comunicación, la realidad observada muestra una falta de atención respetuosa y una ausencia de la información clara y oportuna ante las inconformidades.

Los tiempos de espera prolongada y la falta de aplicaciones aumenta la frustración entre los usuarios, como fue confirmado por las expresiones de molestia escuchadas durante la observación.

A pesar de la importancia de la señalización clara sobre los derechos del usuario en los centros de salud, se identifican notables limitaciones en la disponibilidad de esta información en diversas áreas del hospital del Departamento de Medicina General. Por ejemplo, mientras que en el área de electrocardiograma se encuentran visibles los rótulos informativos, en las secciones como las de medicina interna, pediatría y ginecología, entre otras, no existe la información adecuada. En consulta externa, incluyendo la clínica del dolor, se verifica la falta de estos rótulos que indiquen los derechos del usuario lo que podría contribuir a una desinformación.

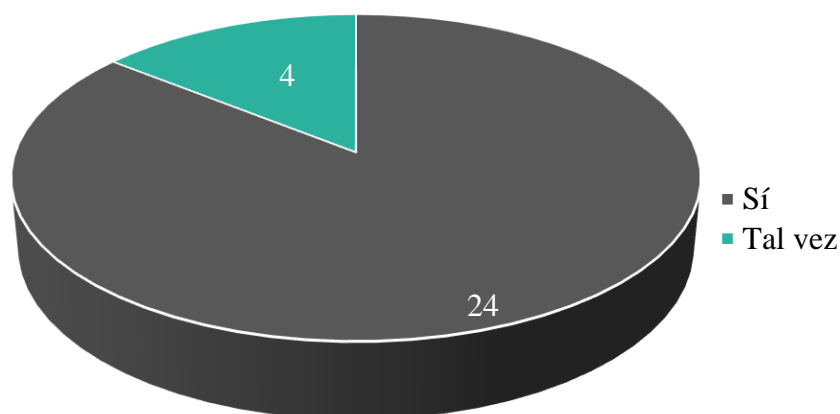
Estos hallazgos resaltan la necesidad de fomentar que participen los ciudadanos en la supervisión y fiscalización de los servicios públicos, lo cual no solo incrementaría la transparencia en la prestación de servicios, sino que también permitiría que los usuarios se sientan más respaldados en sus derechos como lo menciona el Sistema de Información Jurídica (2015), que la participación ciudadana es esencial para asegurar que los usuarios estén satisfechos y el uso racional de los recursos.

En esta misma línea, para la segunda variable, el cumplimiento de la normativa nacional en la subcategoría del trato digno se analizó la pregunta acerca de si el usuario considera que se

cumplió el inciso d) del Artículo 2° de los Derechos, que establece el derecho a recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad en todas las áreas y subáreas del Departamento de Medicina General. A partir de esta consulta se obtienen los siguientes datos:

Figura 17

Cumplimiento del Inciso d) del Artículo 2°: Trato Digno, Respetuoso y Amable en el Departamento de Medicina General



Los datos obtenidos en las opiniones de los usuarios presentados en la Figura 17 destacan que veinticuatro personas afirmaron que sí se cumple con el derecho a recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad en todas las áreas. No obstante, cuatro usuarios indicaron que tal vez se cumple con ese derecho.

En relación con la frecuencia de las evaluaciones del servicio al cliente las respuestas de los entrevistados funcionarios variaron considerablemente. Algunos manifestaron el desconocimiento sobre el proceso y su prioridad, mientras que otros indicaron que las evaluaciones se realizan con cierta regularidad, mencionando un intervalo de cuatro a seis meses. Sin embargo, también hubo quienes señalaron que las evaluaciones son frecuentes, aunque no

pudieron proporcionar los detalles específicos. Esta diversidad de opiniones sugiere que existe una falta de claridad en la comunicación interna y el seguimiento de las evaluaciones del servicio al cliente.

Sumado a esto, a través de la observación directa, se evidenció que el nivel de atención varía entre las áreas: en la recepción no se cumple adecuadamente con los estándares de calidad. El personal muestra poca atención hacia los usuarios, quienes deben acercarse a la ventanilla para ser atendidos. El personal permanece sentado o de pie sin ofrecer instrucciones claras, a pesar de que el flujo de personas es poca y pasa por un pasillo que conecta con otras áreas como el laboratorio, ultrasonido y rayos X.

Así mismo, durante la observación se nota que los usuarios preguntaban constantemente por la ubicación de los servicios, pues no recibían las orientaciones precisas del personal. Incluso algunas personas se dirigieron a mi persona para solicitar las indicaciones. En el laboratorio la atención fue más adecuada, aunque se hay escasez de personal, con solo una colaboradora a cargo. La hora, una de la tarde, podría influir en esta situación. No obstante, dos horas después se integraron tres más del personal. Por último, en la clínica del dolor también se observó lo mismo que en la recepción, evidenciando falta de las indicaciones claras por parte del personal.

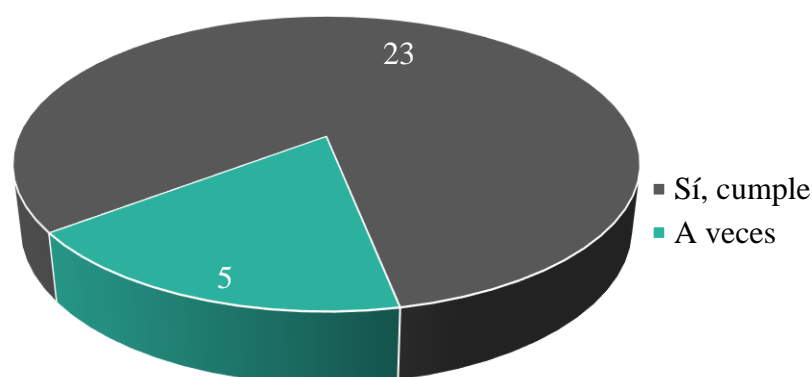
Es fundamental que más allá de conocer la existencia de las evaluaciones del servicio al cliente es necesario implementar las estrategias que permitan garantizar que el personal cumpla con las normativas vigentes. Según lo indicado por López (2013), que la implementación de una estrategia centrada en el cliente requiere inicialmente la adaptación de la política general de la institución y sus procedimientos a un nuevo enfoque en la relación con los clientes. Por lo que en el hospital es esencial consolidar las políticas y procedimientos en las diferentes áreas del Departamento de Medicina General, orientados a fortalecer la calidad del servicio.

Bajo esta premisa es necesario no solo evaluar al personal, sino también proporcionar las herramientas y estrategias orientadas a mejorar la calidad del servicio y asegurar el cumplimiento de los derechos de los usuarios, promoviendo una atención digna, respetuosa y eficiente.

En este sentido los usuarios también compartieron su percepción con respecto al inciso i) del Artículo 2° de los Derechos, el cual establece el derecho a recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo. A partir de sus respuestas se presenta la siguiente información:

Figura 18

Percepción del Derecho a un Ambiente Limpio, Seguro y Cómodo



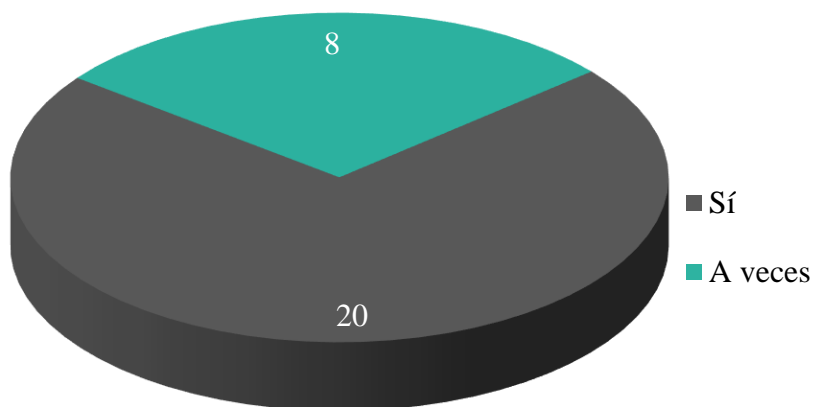
De esta manera la Figura 18 muestra que veintitrés usuarios afirmaron que sí se cumple con este derecho, mientras que cinco usuarios señalaron que solo a veces. Con respecto a la observación llevada a cabo en las distintas áreas, se constató que de hecho, mientras permanecía en el lugar una asistente realizaba labores de limpieza. Las sillas de espera fueron cómodas y los espacios resultaron adecuados para la atención de los usuarios. Sin embargo, los baños sanitarios presentaron mal olor, estaban sucios y carecían de implementos esenciales de limpieza, como papel para el secado de manos y jabón líquido.

Sumado a esto los usuarios también evaluaron la atención adecuada según el inciso g) del artículo 2° de la ley N° 8239 de los Derechos, que establece el derecho a ser atendido

puntualmente de acuerdo con la cita recibida, salvo situaciones justificadas de caso fortuito o fuerza mayor se refleja en el siguiente gráfico con la información:

Figura 19

Derecho a una Atención Puntual



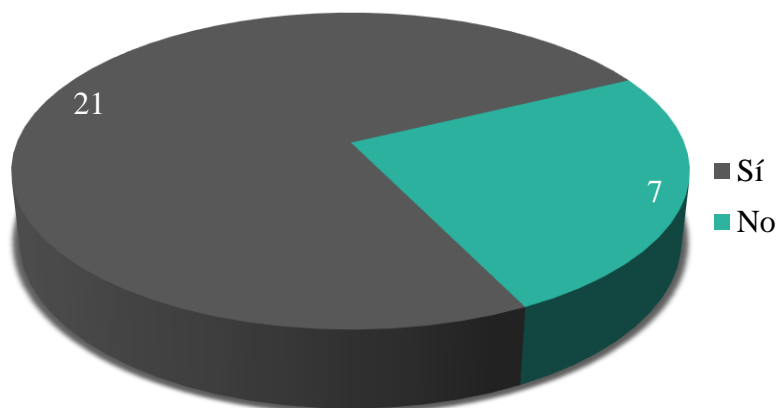
Dentro de la información plasmada de la Figura 19 sobre el derecho a ser atendido puntualmente, veinte usuarios consideraron que sí se cumple con este derecho, mientras que ocho evaluaron que solo a veces. Además, durante la observación realizada sobre el tiempo de la atención telefónica en el laboratorio, se notó que esta fue rápida y efectiva. Sin embargo la atención en general fue en el tiempo adecuado, pero no efectiva. Mientras que en la clínica del dolor ni la atención telefónica ni la atención presencial fueron rápidas ni efectivas. Por otro lado, en las áreas como la recepción de información, el ultrasonido y la recepción de citas tampoco se cumplió con este derecho. No obstante, en el área de farmacia se observó que sí se respetó el derecho a una atención puntual.

Finalmente, en relación con la categoría tres del inciso ñ) del artículo 2° de los derechos, que establece el derecho a presentar reclamos ante las instancias correspondientes de los servicios de salud cuando hayan lesionado los derechos de los usuarios, se consultó si consideran que este derecho se respeta al presentar un reclamo durante la atención recibida en el Hospital de

Ciudad Neily. Como resultado se ha recopilado la siguiente información:

Figura 20

Derecho a Presentar Reclamos Durante la Atención



De acuerdo con la Figura 20 se evaluó si los funcionarios cumplen con este derecho en el servicio brindado. Los datos recabados muestran que veintiún usuarios afirmaron que sí se cumple, mientras que siete señalaron que este derecho no se respeta.

Cabe destacar, además que mediante la entrevista los funcionarios aportaron lo siguiente: (el E1 mencionó: “Si son directamente para mí, trato de ayudarle y orientarle en lo que pueda, sino son para mí, los oriento.”. Por su parte, el E2 explica: “Escucharlo y ver ambos puntos de vista.” Del mismo modo, el E3 afirma: “Les digo que tienen toda la razón y que existe una oficina a la cual pueden acceder personalmente y virtualmente ya sea con una llamada o correo electrónico.” Asimismo el E4 argumenta: “Dirigirlos a la contraloría de servicios.” Finalmente el E5 sugiere: “Si está a mi alcance le ayudo; si no, lo oriento dónde ir.”)

De igual manera, se observa que el hospital ofrece muy poca información sobre los derechos del usuario de manera clara y accesible. No obstante, en el área de pediatría sí mostró los rótulos visibles de la ley de los derechos de los usuarios en cuadros de vidrio y visibles. Por otro lado, en el resto de las áreas de Medicina General no hay información sobre reclamos o

quejas y que según la ley N° 9158 del Sistema Costarricense de Información Jurídica (2015) que indica:

IV.-Que es necesario establecer mecanismos para que la población ejerza su derecho de petición y manifieste su inconformidad en forma individual o colectiva, sobre la calidad de los servicios que recibe de las instituciones públicas y a la vez garantice que sus demandas serán oídas y resueltas, al existir instancias accesibles y especializadas dentro de cada organización pública. (párr. 4).

En síntesis, los análisis realizados en el Hospital de Ciudad Neily revelan que, si bien algunas áreas cumplen con estos estándares, persisten las deficiencias en otras. En términos de la limpieza y comodidad se observaron las inconsistencias, especialmente en los baños sanitarios. La atención puntual se cumple en algunas unidades, pero no en la clínica del dolor ni otras áreas de medicina general. En cuanto al derecho a presentar reclamos la mayoría de los usuarios considera que se respeta, aunque aún existen áreas de mejora para asegurar una atención más equitativa en casi todas las dependencias del hospital.

Elaboración del Plan de Acción

En esta última sección del análisis se aborda el tercer objetivo: proponer un plan de acción basado en una lista de mejoras para la atención en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily, con el fin de sugerir las acciones que incrementen la calidad del servicio al cliente. Este plan de acción está fundamentado en los hallazgos derivados de los objetivos anteriores y en la que se detallan las estrategias y acciones específicas priorizadas en función de su impacto y viabilidad. Este plan incluye una lista de mejoras y recomendaciones concretas, orientadas a optimizar la calidad del servicio al cliente al ofrecer un ruta clara y viable para que impacten positivamente en la experiencia de los pacientes.

Plan de Acción

El servicio al cliente desempeña un papel primordial en la calidad de la atención en el sector salud, pues influye directamente en la percepción y experiencia de los usuarios. En el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily, los resultados de la investigación han revelado áreas de oportunidad relacionadas con la comunicación, la gestión de tiempos de espera y la aplicación de protocolos de atención. Ante esta realidad, el presente plan de acción propone estrategias concretas y fundamentadas para optimizar la calidad del servicio, fortaleciendo la claridad en la información, fomentando la empatía en la atención y garantizando el acceso oportuno a los derechos del usuario. Estas acciones buscan generar un impacto positivo en la experiencia de los pacientes, promoviendo un sistema de atención más eficiente, accesible y humanizado.

Para dar cumplimiento al tercer objetivo de la investigación, se realizó un análisis detallado de tres fuentes de autores que sustentaron la formulación de un plan de acción efectivo. No obstante, cabe mencionar que los beneficios de este son identificar y solucionar problemas, distribuir las tareas, proporcionar información estructurada, establecer indicadores que permiten evaluar el proceso y promover la mejora continua.

Por otra parte, las acciones de un plan de acción permiten el diagnóstico de los problemas, así como definir los objetivos para la elaboración de estrategias, asignando responsabilidades, planificando tiempos y recursos e implementar las acciones según lo planificado. Por consiguiente, se revisaron estudios previos sobre estrategias de mejora en atención al cliente en el ámbito de la salud, así como normativas pertinentes, incluyendo la Ley N° 8239. Además, se analizaron minuciosamente los hallazgos obtenidos en los objetivos uno y dos para asegurar que el plan responda de manera precisa a las áreas de oportunidad

identificadas. Esta perspectiva se apoya en lo señalado por Stepanets (2022), quien enfatiza la importancia de estructurar planes de acción con base en datos concretos y análisis detallados sugiriendo que:

Un plan de acción es una lista, usualmente documentada, de todas las actividades que hay que realizar paso a paso para lograr el objetivo particular de este plan. Incluye todos los detalles de qué es lo que hay hacer, quién lo va a hacer, qué recursos va a tener en su disposición para ello y cuánto tiempo se asigna a cada actividad. (párr.3)

Objetivo del Plan de Acción

Proponer estrategias concretas y fundamentadas para optimizar la calidad del servicio en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily, mejorando la comunicación con los usuarios, reduciendo los tiempos de espera y fortaleciendo el acceso a la información, con base en los hallazgos de la investigación y en el cumplimiento de la Ley N.º 8239.

Acercas del presente plan de acción surge a partir del análisis de los resultados obtenidos en la investigación, los cuales evidenciaron áreas de mejora en la comunicación con los usuarios, la gestión de tiempos de espera y el acceso a la información en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily. Estos aspectos fueron identificados mediante encuestas, entrevistas y observación directas, reflejando oportunidades para fortalecer la experiencia de los usuarios.

Por otra parte, el plan de acción se desarrolló en conformidad con la Ley N° 8239, que establece los derechos de los usuarios en los servicios de salud, afirmando que las estrategias propuestas contribuyan al cumplimiento de la normativa vigente.

En palabras de Ferreira (2022) “El plan de acción es una herramienta utilizada en la planificación y ejecución de tareas necesarias para alcanzar un objetivo. Se trata de un

documento que contextualiza y detalla tareas dedicadas a corregir un problema o conquistar un resultado.”

Para diseñar este plan se utilizó la herramienta de análisis llamada Diagrama de Ishikawa, que permitió identificar la raíz de las causas en los problemas detectados y el Mapa de empatía que es una herramienta que ayuda a comprender mejor la experiencia del usuario.

Con respecto a la estructura de un plan de acción puede organizarse de diversas maneras dependiendo del formato utilizado o soporte como por ejemplo pizarras, flip charts, papel o incluso en formato digital. Independientemente del medio elegido, su estructura se divide en dos secciones principales. En la parte superior se incluyen cuatro aspectos como pensamientos o sentimientos, lo que escucha, sus acciones y lo que observa. Mientras que, en la parte inferior, se identifican dos elementos esenciales que son los problemas o desafíos y las necesidades o expectativa. Custódio (2021).

Conforme al concepto del diagrama de Espina de Pescado, también conocido como Diagrama de Ishikawa, es una herramienta de análisis utilizada para identificar la causa raíz de un problema y organizar los factores que lo generan en categorías específicas. En la opinión de VanZandt (2023):

Se define como una potente herramienta de análisis causal diseñada para descubrir las causas profundas de problemas complejos. Ampliamente utilizada en la fabricación, los servicios industriales, el desarrollo de productos y la resolución de problemas en general, esta metodología visual proporciona un enfoque estructurado para identificar y abordar los problemas con claridad. (párr.1)

El diagrama se representa gráficamente con una estructura en forma de espina de pescado, donde la problemática principal se ubica en la cabeza de este, mientras que las posibles

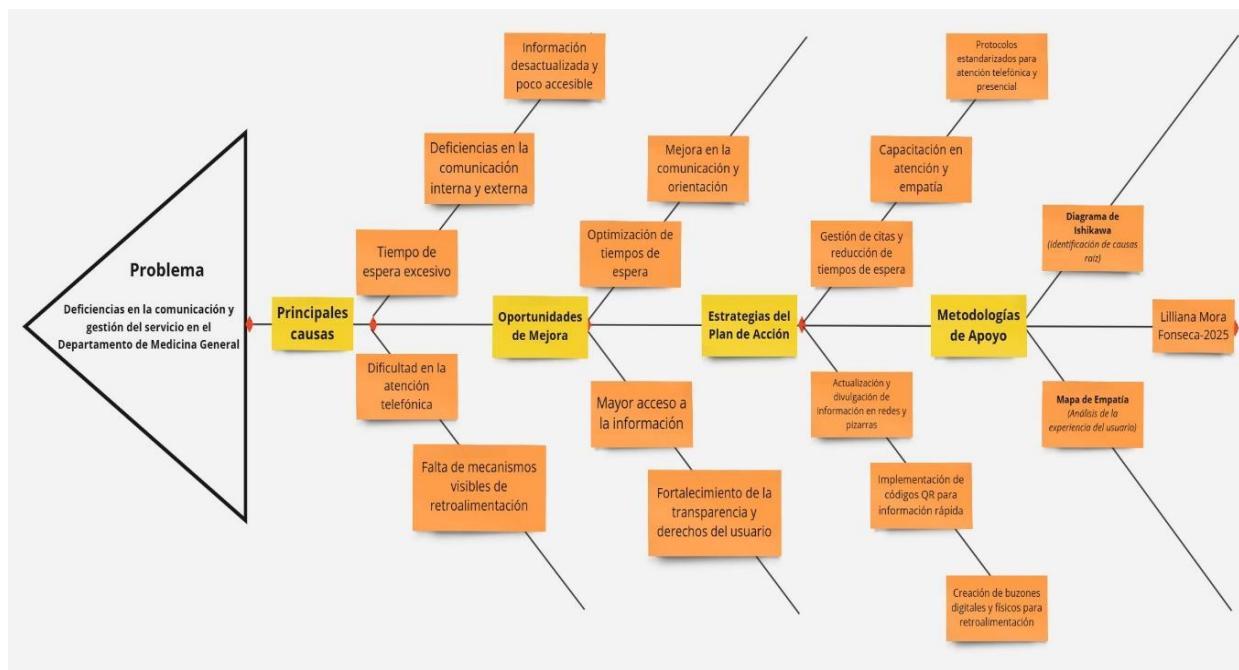
causas se organizan a lo largo de las “espinas”. Su aplicación permite visualizar patrones, identificar relaciones entre factores y proponer soluciones concretas y efectivas.

La importancia del Diagrama Espina de Pescado radica en la organización de las posibles causas de un problema en categorías o ramas, adaptándose a cada situación, pero basándose en clasificaciones comunes, (VanZandt (2023)). Esta estructuración facilita un análisis más preciso y sistemático, permitiendo identificar patrones y establecer relaciones entre los distintos factores que contribuyen a un problema. Además su flexibilidad lo hace aplicable en diversos ámbitos como la calidad de los servicios y a la mejora de procesos en instituciones de salud.

En este sentido se muestra el diagrama de Ishikawa que permitió identificar y analizar las causas raíz de las deficiencias en el servicio, facilitando la formulación de estrategias de mejora.

Figura 21

Diagrama de Ishikawa o Espina de Pescado



Nota: Diagrama de causa y efecto de Ishikawa.

Según lo representado en la Figura 21 muestra un ejemplo del diagrama de causa y efecto

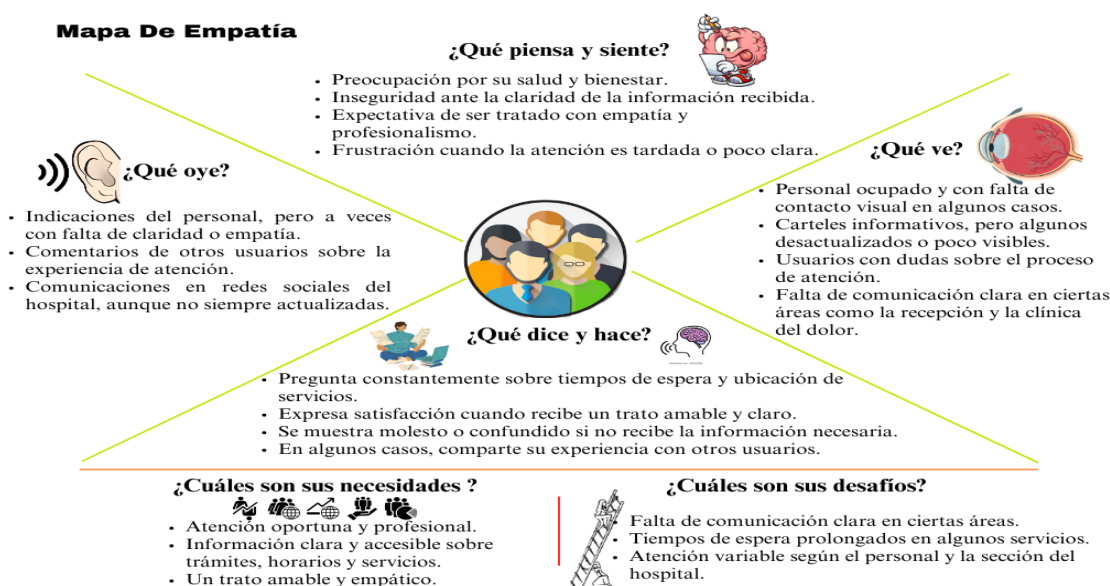
de Ishikawa, el cual permitió identificar el problema, sus causas y posibles áreas de mejoras.

En la siguiente sección se presenta el concepto de Mapa de Empatía, una herramienta visual utilizada para comprender de manera profunda las percepciones, necesidades y comportamientos de los beneficiarios de un servicio. Asimismo, se incluye una presentación gráfica que facilita la interpretación del concepto, permitiendo al lector analizar su estructura y aplicación en contextos específicos. Este recurso resulta preponderante en el proceso de análisis, pues proporciona una visión integral de la experiencia de las personas atendidas, favoreciendo la identificación de oportunidades de mejora que según Sanchez (2025):

Los mapas de empatía son una herramienta valiosa en el diseño de servicios públicos, ya que permiten comprender mejor las necesidades y experiencias de los ciudadanos. con esta herramienta ayuda a visualizar y analizar los aspectos operativos y emocionales de los usuarios y se puede prestar mejor el servicio generando un mayor impacto positivo de la entidad frente a los ciudadanos. (párr. 35)

Figura 22

Mapa de Empatía



Nota: La Figura 22 representa el mapa de empatía, utilizado para analizar la perspectiva de los usuarios.

Hallazgos Principales

Tiempo de espera: la mayoría de los usuarios esperó entre 30 y 60 minutos antes de ser atendidos y algunos con tiempos de espera superiores a la hora.

Comunicación e información: si bien la mayoría de los usuarios indicaron que la comunicación fue clara, se detectaron fallas en la orientación brindada por el personal, especialmente en la recepción.

Empatía y lenguaje corporal: durante la observación directa algunos de los funcionarios no mantuvieron contacto visual constante ni mostraron lenguaje corporal empático, lo que se observó fue la afectación de la percepción de los usuarios.

Uso de protocolos: durante las entrevistas los funcionarios aseguraron conocer los protocolos, pero la observación reveló inconsistencias en su aplicación, tanto en la atención presencial como telefónica.

Información de derechos y servicios: no todas las áreas del hospital tienen información visible sobre los derechos de los usuarios según la Ley N° 8239, ni sobre mecanismos para presentar quejas, esto lo reveló la observación directa.

Limpieza en las instalaciones: la observación directa reveló inconsistencias en la higiene, especialmente en los baños sanitarios del área de Medicina General, destinados al uso de los usuarios.

Oportunidades de Mejora

Mediante los hallazgos identificados se describen las siguientes mejoras.

Optimización de los Tiempos de Espera

- Implementar indicadores de espera y sistemas de retroalimentación.
- El uso de herramientas digitales para que los usuarios consulten los tiempos de atención en tiempo real y según lo establecido por la Ley, ejemplo: códigos QR.

Mejoras en la Comunicación y Atención al Usuario

- Capacitación en los temas de lenguaje corporal, contacto visual y la empatía.
- Implementación de protocolos claros para la orientación del usuario específicamente en las áreas de recepción y atención telefónica.

Fortalecimiento al Acceso de Información

- Actualización de pizarras con horarios y procedimientos del hospital.
- Uso de redes sociales y plataformas digitales para divulgar la información actualizada.

Garantizar el Cumplimiento de la Ley N°8239

- Colocación de rótulos informativos visibles sobre los derechos de los usuarios en todas las áreas.
- Uso de redes sociales y plataformas digitales para divulgar la información actualizada.
- Creación de un sistema de gestión de reclamos de visible y fácil acceso para los usuarios con o sin conocimientos digitales o tecnológicos.

Supervisión de Mantenimiento Continuo

- Fortalecer el control y seguimiento del mantenimiento en las instalaciones mediante inspecciones periódicas y protocolos estandarizados, garantizando la limpieza de los baños sanitarios.

Justificación del Plan de Acción

El presente plan de acción responde a las oportunidades de mejora identificadas y se alinea con la Ley N° 8239, proponiendo las estrategias concretas para optimizar la calidad del servicio. Se centra en tres pilares fundamentales, el primero se puntualiza en la eficiencia en la atención, mediante una mejor gestión de horarios para reducir los tiempos de espera; el segundo en la mejora en la comunicación, con capacitaciones en aptitud y atención al usuario, además de la implementación de nuevos canales de información accesibles. Por último el fortalecimiento de la transparencia y derechos del usuario, garantizando mayor visibilidad de sus derechos y acceso a mecanismos de quejas y sugerencias.

Por consiguiente, para su desarrollo el plan de acción se fundamenta en metodologías de mejora continua como el Diagrama de Ishikawa, que permite identificar las causas raíz de los problemas y el Mapa de Empatía, que facilita la comprensión y la experiencia del usuario mediante cuatro cuadrantes que se combinan para conocer al usuario final.

Para la elaboración del plan se utilizó una tabla mediante la cual se presentan las estrategias concretas, responsables claros y mecanismos de medición, asegurando que el plan sea viable y medible el cual a continuación se presenta.

Tabla 3

Estrategias y Acciones Propuestas

Área de mejora	Acción propuesta	Responsable	Tiempo de ejecución	Indicador de medición
Actualización y accesibilidad de la información.	Implementar protocolo o reglamento de actualización semanal de la información en pizarras y pantallas digitales sobre horarios y servicios.	Administración del hospital.	Un mes	% de pizarras y pantallas actualizadas semanalmente.

Área de mejora	Acción propuesta	Responsable	Tiempo de ejecución	Indicador de medición
Fortalecimiento de la orientación en la recepción.	Capacitar al personal de recepción en comunicación efectiva, lenguaje corporal y atención empática.	Recursos Humanos y capacitadores externos.	Tres meses	Encuestas de satisfacción post-capacitación y evaluación del desempeño.
Optimización de la atención telefónica.	Crear un protocolo estandarizado de atención telefónica que incluya saludos, tono de voz adecuado y cierre de llamadas.	Jefatura de Medicina General.	Dos meses	Evaluaciones de llamadas y encuestas a usuarios.
Uso de herramientas digitales para el mejorar la comunicación.	Implementar códigos QR en áreas clave para acceso rápido a información sobre servicios y tiempos de espera.	Departamento de Tecnología.	Dos meses	Números de escaneos de códigos QR por mes.
Difusión de información en redes sociales y medios digitales.	Establecer un plan de comunicación digital para divulgar horarios, servicios y actualizaciones.	Encargado de Comunicación.	Dos meses	Cantidad de publicaciones y nivel de intervenciones en redes.
Sistema de retroalimentación del usuario.	Instalar buzones digitales y físicos de fácil visibilidad para recoger sugerencias sobre la comunicación y calidad de servicio.	Administración	Un mes	Número de sugerencias recibidas y analizadas mensualmente.
Programa de supervisión y	Implementar un programa de supervisión y	Administración y personal de	Dos meses	Número de inspecciones

Área de mejora	Acción propuesta	Responsable	Tiempo de ejecución	Indicador de medición
mantenimiento	mantenimiento continuo en baños sanitarios asegurando la limpieza y el abastecimiento necesario de insumos de aseo para el usuario.	mantenimiento.		realizadas y evaluación de usuarios sobre su utilidad y uso.

Nota: La Tabla 3 presenta las estrategias y acciones propuestas en el plan de acción.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones

En este capítulo se presentan las conclusiones derivadas del análisis, destacando los resultados más relevantes en relación con los objetivos y la pregunta de investigación planteadas. También se dan las recomendaciones para mejorar la calidad del servicio al cliente.

Conclusiones

Con el fin de evaluar la percepción del servicio al cliente y el cumplimiento de los protocolos de atención vigente de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) y el Derecho de los Usuarios según la ley N° 8239, se analizaron los datos recolectados tanto de los usuarios como de los funcionarios. Este análisis muestra la necesidad de integrar las mejoras oportunas que optimicen la calidad del servicio, no solo en los centros de salud sino también en otras instituciones, incluso en los programas educativos como los de Administración de Oficinas.

Al responder la pregunta de investigación inicial acerca de la percepción del servicio al cliente presencial y telefónico en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily, se determina que el personal funcionario cumple con algunos lineamientos establecidos por los protocolos y la Ley de los Derechos del Usuario. Sin embargo aún persisten factores que limitan una atención completamente satisfactoria desde la perspectiva de los usuarios. Los aspectos como la empatía, la comunicación clara (verbal y no verbal) y la eficiencia de los tiempos de atención requieren de las mejoras para garantizar una percepción más positiva del servicio.

El proceso de triangulación de los datos incluye las encuestas a los usuarios, las entrevistas a funcionarios y la observación directa, reveló un ineficiente trato en la empatía y en la claridad de la comunicación afectando la percepción del usuario acerca de la calidad del servicio. Además los largos tiempos de espera influyen directamente en la insatisfacción del usuario, lo cual afecta su experiencia y el bienestar general.

En cuanto a la atención telefónica, se identificó una falta de claridad en la información brindada que afecta significativamente la imagen del Departamento de Medicina General. Esto apunta a que una atención telefónica eficiente no solo facilita el acceso a la información, sino que también proyecta una imagen de profesionalismo y compromiso.

Finalmente, los resultados destacan la importancia de capacitar de manera continua al personal en habilidades de comunicación, empatía y atención al cliente. Por consiguiente un programa de formación constante es clave para mejorar la satisfacción de los usuarios y elevar la calidad del servicio.

Recomendaciones

Se recomienda al Departamento de Medicina General implementar los programas continuos de formación de competencias emocionales y de atención al usuario. Este programa debe enfocarse en la comprensión de las emociones y necesidades de los usuarios, fomentando las habilidades como la escucha activa y el contacto visual. Estos elementos no solo tratan de resolver los problemas médicos, sino que también contribuyen a que los usuarios se sientan comprendidos, lo cual impacta positivamente en su bienestar psicológico y la percepción de la calidad del servicio.

Se sugiere estandarizar los protocolos de comunicación tanto para la atención presencial como telefónica, asegurando que todo el personal cuente con los procedimientos claros, actualizados y bien definidos. Además de formar a los funcionarios, el hospital debe evaluar periódicamente la efectividad de estos protocolos mediante las encuestas de satisfacción y retroalimentación directa de los usuarios.

Se recomienda al Hospital de Ciudad Neily abrir los espacios para que los estudiantes de las universidades públicas realicen las investigaciones sobre la percepción del servicio al cliente.

Esto no solo aportaría al hospital, sino que también enriquecería el conocimiento académico de los estudiantes.

Es necesario que el personal encargado de la atención telefónica reciba capacitación específica en gestión de llamadas, asegurando respuestas claras, rápidas y amables, que refuercen la imagen del profesionalismo.

Se recomienda a la Universidad Nacional incluir en sus programas académicos los cursos o proyectos de extensión relacionados con el Protocolo de Atención al Usuario de la CCSS, para que los estudiantes de carreras afines comprendan el proceso de la atención al cliente en contextos de salud pública.

A los funcionarios del Departamento de Medicina General se les recomienda poner en práctica los lineamientos que se describen en este trabajo. Además de dar seguimiento al Protocolo de Atención al Usuario. También se insta a modificar y mejorar el proceso de atención del servicio al cliente en este Departamento en tiempos de espera para la satisfacción y calidad del servicio.

Limitaciones

Entre las limitaciones se encontró una escasez de estudios previos sobre la atención al cliente en centros de salud pública de Costa Rica, lo que dificultó el acceso a la información comparativa. Otra de las limitaciones fue la falta de recursos económicos, pues no fui becada ni tenía trabajo remunerado. Cabe mencionar que un buen samaritano me ayudó con los créditos totales de la Licenciatura. Además, tuve el inconveniente de que mi computadora de escritorio y única de trabajo sufriera un accidente y se dañara. Afortunadamente la Universidad ofrece préstamos de equipo, lo cual me permitió continuar y finalizar el proyecto.

Sin embargo, el internet también presentó un desafío, pues en mi lugar de residencia no

hay disponibilidad de cajas de conexión. Por lo cual realicé el proceso académico e investigativo utilizando datos compartidos desde mi teléfono móvil. Además, la falta de recursos económicos para adquirir lentes adecuados dificultó la visualización, especialmente durante las largas horas frente a la pantalla.

Finalmente, los tiempos ajustados debido a la carga académica de otros cursos afectaron mi capacidad para dedicarme exclusivamente a esta investigación.

Referencias

- Abhishek, S. (11 de noviembre de 2022). *Importancia del servicio al cliente en salud y software superior*. <https://cynoteck.com/es/blog-post/importance-of-customer-service-in-healthcare/>
- Aguirre Gas, H. G. (marzo de 2008). *Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2008/cc082o.pdf>
- Alvendaño Marchena, E. (28 de 08 de 2015). *Estudio integral gerencial área: Hospitalización. Hospital Ciudad Neily U.P. 2704. Caja Costarricense de Seguro Social. Auditoría Interna*: <https://www.ccss.sa.cr/arc/auditoria/informes/ASS-194-2015.pdf>
- Araya Acuña, E., y Calderón Díaz, J. (julio de 2023). *Importancia del servicio al cliente en el desempeño laboral y productivo de los administradores de oficinas que laboran en la unidad de Experiencia del Cliente de Coopealianza R.L, en el periodo 2021-2022*. <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/27230/Importacia%20servicio%20al%20cliente%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20Coopealianza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Archivo Nacional de Costa Rica (2022). *Manual de atención y servicio a la persona usuaria de la Dirección General del Archivo Nacional*. https://www.archivonacional.go.cr/web/normativa/manual_atencion_personas_usuarias.pdf
- Arellano , F. (23 de 11 de 2023). *Investigación descriptiva*. Significados.com. <https://www.significados.com/investigacion-descriptiva/>
- Arroyo Carvajal, W. D. (febrero de 2021). *La calidad del servicio al cliente promovida por los*

funcionarios del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Nacional, según la percepción del grupo estudiantil de primer ingreso, usuario de este servicio, de la Escuela de Secretariado Pr.

<https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/23360/Tesis%20Wendoly%2c%20Verfsi%2c%20Final%20CON%20FIRMAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barrantes Echavarría, R. (2002). Investigación: *un camino al conocimiento un enfoque cualitativo y cuantitativo.*

https://www.academia.edu/38766459/Investigacion_un_camino_al_conocimiento_Barrantes_Echavarr%C3%AD

Br. Mogollón Gómez, A. R. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en el área de atención.*

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/8912/REP_ANGELLA.MOGOLLON_CALIDAD.DE.SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Buelvas, L. (28 de marzo de 2023). *Estrategias de servicio al cliente efectivas [lista].*

<https://www.triario.co/blog/estrategias-de-servicio-al-cliente-efectivas>

Caja Costarricense de Seguro Social. (2018). *Protocolo de atención a la persona usuaria.*

<https://es.scribd.com/document/551399160/protocolo>

Campos González, A., y Sosa Herrera, M. (marzo de 2020). *Mejoras para el fortalecimiento de la calidad de atención en la Clínica del pie diabético del Hospital San Juan de Dios.*

<https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/81116/Tesis%20Arianna%20Campos%20Gonz%C3%A1lez%20y%20Marta%20Sosa%20Herrera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Canva. (s. f). *Mapa de Empatía.*

https://www.canva.com/design/DAGfGFX4oT8/3CO9IXDU17f35VtSG7DMog/edit?utm_content=DAGfGFX4oT8&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

Corral, Y. (09 de 02 de 2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Ensayo. Revista Ciencias de la Educación :

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Custódio. M. (22 de febrero de 2021) *Mapa de Empatía: qué es y cómo hacerlo en 6 pasos*. RD

Station. <https://www.rdstation.com/blog/es/mapa-de-empatia/>

Díaz., M, (7 de febrero de 2023). *¿Para qué sirve la observación?* Codimg.

<https://www.codimg.com/education/blog/es/para-que-sirve-la-observacion>

Diccionario del Poder Judicial (2020). *Hospital de Ciudad Neily*. [https://diccionariosusual.poder-](https://diccionariosusual.poder-judicial.go.cr/index.php/diccionario/hospital-de-ciudad-neily)

[judicial.go.cr/index.php/diccionario/hospital-de-ciudad-neily](https://diccionariosusual.poder-judicial.go.cr/index.php/diccionario/hospital-de-ciudad-neily)

Estrada Guillén, M., Fandos, J. C., y Monferrer, D. (2013) *Calidad de servicio, satisfacción y lealtad*. Académica Española.

Fariña, A. (02 de noviembre de 2015). *Empatía: significado y tipos de empatía*. [http://xn--](http://xn--alejandrofaria-2nb.com/empatia-significado-y-tipos-de-empatia/)

[alejandrofaria-2nb.com/empatia-significado-y-tipos-de-empatia/](http://xn--alejandrofaria-2nb.com/empatia-significado-y-tipos-de-empatia/)

Fidias G, A. (2006). *El proyecto de investigación* .Introducción a la metodología Científica:

http://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf

Ferreira. M.(4 de julio de 2022). *Plan de acción: qué es y cómo hacerlo en 8 pasos [+ materiales gratis]*. Checklistfácil. <https://es.checklistfacil.com/blog/plan-de-accion/>

Gamarra Muñoz, S. E. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa Clínica San Juan de Dios Chiclayo*.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11471/gamarra_s.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gerson, R. F. (1994). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. C. V. México: Iberoamérica, S.A.

Godínez Ureña, A. (2023). *Conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial para la promoción de servicios de calidad en la Contraloría General de la República, periodo 2018-2021*.

https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/25519/TFG_AO_AllisonCristinaGodinezUrena_27-04-2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guevara Albán et al.; G. P., Verdesoto Argüello; A. E., y Castro Molina, N. E. (01 de julio de 2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación-acción)*. Recimundo, 4(3), 163-173.

<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>

Hernández Galicia., R, y Sampieri Catelán, P (2018). *Metodología de la Investigación: las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* . McGraw-Hill Interamericana. Editores, S.A. de C. V. (en línea) Universidad de Celaya, sampierilasrutas).

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64312353/Investigación_Rutas_cualitativa_y_cuantitativa-libre.pdf?1598813734=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTAS.pdf&Expires=1741734372&Signature=B1EWWR-wk59Rp6veSRtC8nduqv~aaZ9Oul1eELEbtvmME4fRXEUyVBhvgryr5NU1SJWrV9U6xapaKmnEXwrPt3U~vgHmSM59RRvYl3OB18nucvOwkEDRzEkjcoWQ4CwTmhQDymIf8YuPB3S5YPmv5puCQ4vvBmWbmdQG59Pdgovhz8o36icbo6ZIVniC0FP10v4JXuZX76a3g8pbcz4uUrMobIwNfGu2tl99B-DK0EozSoZzr5GKhoMguDHJWEPrstzBrHGg43GE9Hq-

[fHQvb06UtnD7vaRICdgy7rRPF3miqwNXo1UPYDH25zWgeMYW-erxX-3rwJ~rYCSL79L3w_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

Hernández Sampieri, D., Fernández Collado, D., y Baptista Lucio, D. d. (abril de 2014).

Metodología de la investigación. 6° edición. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernández Sampieri., Mendoza Torres, P.C (2023) *Metodología de la investigación. Las rutas, cuantitativa cualitativa y mixta.* Segunda edición. McGraw-Hill Interamericana S.A.

López Parra, M. E. (septiembre de 2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente.*

<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>

López Roldán, P., y Fachelli, S. (diciembre de 2015). *Metodología de la investigación social*

cuantitativa. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccaa_a2016_cap2-3.pdf

Lugo, Z. (2018). *Población y muestra.* Diferenciador: <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra>

Malpartida Gutiérrez, J. N. (enero de 2021). *Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud.*

https://www.researchgate.net/publication/368000769_Estudio_sobre_la_calidad_del_servicio_de_atencion_al_cliente_a_los_pacientes_del_EsSalud

Mata Solís, L. D. (16 de junio de 2020). *La triangulación: integración de enfoques.*

Investigación: <https://investigaliacr.com/investigacion/triangulacion-integracion-de-enfoques/>

Mateos de Pablo Blanco, M. Á. (2019). *Atención al cliente y calidad en servicio*

COMM002PO.IC Editorial.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_en|lang_es&id=0VcpEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=atencion+al+cliente&ots=UNbrJrEJq0&sig=98jqGTyqUj471YAl-pf5BsQyEgM#v=onepage&q&f=false

Melara, M. (s.f.). *¿Qué es la percepción del cliente?* El blog de Marlon Melara:

<https://marlonmelara.com/que-es-la-percepcion-del-cliente/>

Mirro. (s.f.). *Diagrama de Ishikawa*.

https://miro.com/welcomeonboard/VjdRbGswU2RNZFuUDA0SVVIYWxhdStuMkRzL1krMW10L2JNeWdGRTJ0d1J2UXI2aTRXd2luc2RSZ2h2TzcvT1Z1VFd6V2R0aGpiYnNLWldHV1NnenJHOVdrTUhWeHduSHg3SjUxallIRTIzc2pFMkcrVjhnMzRwT29Ea016djhNakdSWkpBejJWRjJhRnhhb1UwcS9BPT0hdjE=?share_link_id=414908838642

Monge Pacheco, B. (06 de mayo de 2024). *Se debe mejorar servicio al cliente en el sector público*. Diario Extra. <https://www.diarioextra.com/Noticia/detalle/388981/se-debe-mejorar-servicio-al-cliente-en-el-sector-publico>

Montoya, A. (2021). *Investigación centrada en el usuario*.

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/20016/EI%20manual%20de%20la%20experiencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Murillo Moreno, L. (2018). *Fundamentos de servicio al cliente*.

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3523/93%20FUNDAMENTO%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Oliveros Donohue, M. (9 de 5 de 2019). El respeto.

<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/642/656> y
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_f53681b6172b293fbc94439f7de85e56/

Description#tabnav

- Paripancca Herrera, E. L. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público-privada 2016-2017*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/323347064.pdf>
- Pedraja Reja, L. (29 de julio de 2019). *Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora*.
<https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/ht>
- Peralta Maniviesa, X. (2024). *Tipos de atención al cliente*. <https://www.pymerang.com/ventas-y-servicio/servicio-al-cliente/451-tipos-de-atencion-al-cliente>
- Pérez Porto, J., y Gardey, A. (4 de agosto de 2023). *Satisfacción del cliente*. Qué es, importancia, definición y concepto: https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/#google_vignette
- Pizzo, M. (sf de 2024). *¿Por qué una estrategia de servicio al cliente?*
 Gestipolis.<https://www.gestipolis.com/por-que-una-estrategia-de-servicio-al-cliente/>
- Profesional de servicios empresariales. (13 de 11 de 2020). *Definición*. Protocolo de atención al cliente: <https://ccoa.org.co/wp-content/uploads/2021/01/RIPRGM01-Protocolo-de-servicio-CCOA-V2.pdf>
- QServus, M. (27 de Oct de 2022). *Capacidad de respuesta al cliente*.
<https://blog.qservus.com/capacidad-de-respuesta-al-cliente/>
- Rodríguez, M. (5 de marzo de 2024). *El impacto de las emociones en la experiencia del cliente: forjando conexiones*. <https://www.linkedin.com/pulse/el-impacto-de-las-emociones-en-la-experiencia-del-manuel-rodr%C3%ADguez-fff8e/>
- Rus Arias., E. (2020). *Investigación Mixta*. Economipedia.
- Sánchez, M. E. (13 de enero de 2025). *Los mapas de empatía para el diseño de los servicios públicos*. (Comentario en una entrada de blog). Blog Analítica Pública.

<https://sergiojimenez.net/los-mapas-de-empatia-una-aproximacion-para-el-diseno-de-los-servicios-publicos/#comment-7388>

Santamaría, N. (11 de junio de 2023) *Experiencia del paciente: ¿Qué es y cómo impacta en la mejora de la salud?* <https://www.lukkap.com/articulo/experiencia-del-paciente/>

Sarasola. (s, f de s, f de 2024) “*Paradigma naturalista*” ikusmira.org. (en línea).

<https://ikusmira.org/p/paradigma-natu>

Serna, C. (23 de 03 de 2023). *Importancia de la cultura del servicio*. Tu Salud Guía.

<https://tusaludguia.com/importancia-de-la-cultura-del-servicio/>

Shatkin , S. (30 de junio de 2020). *Análisis de datos en investigación: Definición, tipos y ejemplos*. <https://beautybyshatkin.com/2020/06/30/analisis-de-datos-en-investigacion-definicion/>

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (02 de abril de 2002). *Ley N° 8239 Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados*.

https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=48278&nValor3=51401&strTipM=T

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (28 de abril de 2015). *Reglamento a la ley reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios*.

https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=79882&nValor3=101201&strTipM

Stepanets. A. (20 de junio de 2022). *Cómo hacer un plan de acción para lograr grandes resultados en el proyecto y para la empresa*. [GanttPRO Project Management Blog](https://blog.ganttpro.com/es/plan-de-accion/)

GantPRO. <https://blog.ganttpro.com/es/plan-de-accion/>

Supo, J. (06 de abril de 2023). *La población de estudio*. <https://bioestadistico.com/la-poblacion->

de-estudio

Susan, A. M. (2015). *Reseña histórica de la contraloría de servicios*.

<https://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v29n2/art22.pdf>

Tejero González, J. M. (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha, Cuenca.:

<https://rediee.cl/wp-content/uploads/Te%CC%81cnicas-de-investigacio%CC%81n-WEB-4.pdf>

VanZandt, P. (24 de julio de 2023). *¿Qué es un diagrama de espina de pescado? Definición, categorías, tipos, ejemplos y buenas prácticas*.

IDEASCALE.<https://ideascale.com/es/blogs/que-es-un-diagrama-de-espina-dorsal/>

Velasco, C. (25 de agosto de 2023). *Mejora continua en I+D: implementación para eficiencia en investigación y desarrollo*. Cercal Group: <https://cercal.cl/envinculo/mejora-continua-en-id/>

Vizcaíno Zúñiga, P. I., Maldonado Palacios, I. A., y Cedeño Cedeño, R. J. (10 de julio de 2023). *Metodología de la Investigación Científica: Guía Práctica*.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11620>

WalrusMaster562, W. (19 de noviembre de 2023). Tema 4: *Percepción del cliente hacia el servicio*. <https://www.coursesidekick.com/business/3829162>

Apéndices

Apéndice A

Los siguientes cuestionarios se aplicaron para recopilar información sobre una serie de variables y categorías relacionadas con el servicio al cliente y conocer la percepción de los usuarios del Hospital de Ciudad Neily.

Cuestionario es Realizado a Usuarios por Medio de un Google Forms con Preguntas Cerradas.

Descripción del cuestionario a usuarios: (Agradecemos de antemano por tomarse el tiempo para participar en esta investigación que tiene como objetivo identificar áreas de oportunidad para mejorar la calidad del servicio al cliente en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily. Su participación es esencial para entender mejor las experiencias y percepciones de los usuarios respecto a la atención que reciben. Queremos asegurarle sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad y serán utilizadas únicamente para fines académicos, además de que su participación es voluntaria.)

Preguntas

1. Escriba su nombre completo
 - Sexo
 - Femenino
 - Masculino
 - Prefiero no decirlo
 - Otro
2. ¿Cómo calificaría su experiencia general en el servicio recibido presencial o telefónico en el departamento de Medicina General?
 - Excelente
 - Muy bueno
 - Regular
 - Malo

3. ¿El personal mostró contacto visual apropiado durante la atención cara a cara?
 - Sí
 - No
4. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera en la recepción antes de ser atendido?
 - Muy Rápido
 - Rápido
 - Regular
 - Lento
 - Muy lento
5. ¿Cómo evalúa la claridad en la comunicación del personal durante atención telefónica o presencial que recibió?
 - Muy Clara
 - Clara
 - Neutral
 - Poca clara
 - Nada clara
6. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera en la recepción antes de ser atendido?
 - Muy rápido
 - Rápido
 - Regular
 - Lento
 - Muy lento
7. ¿Cómo evalúa la amabilidad del personal durante la atención telefónica o presencial?
 - Muy amable
 - Amable
 - Poco Amable
 - Nada amable
8. ¿El personal mostró empatía durante la atención brindada?
 - Sí
 - No
 - Tal Vez

9. ¿Cómo calificaría la cortesía con la que fue atendido?
- Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Insatisfecho
 - Muy insatisfecho
10. ¿Recibió información oportuna y precisa durante la llamada según su consulta o tramite?
- Sí
 - No
11. ¿Considera que el tiempo de espera es el adecuado para ser atendido en la llamada telefónica?
- Sí
 - No
 - Tal vez
12. ¿Experimentó alguna dificultad para comunicarse durante la llamada telefónica?
- Sí
 - No
 - Poca dificultad
13. 2.1 ¿Estás satisfecho/a con la atención que recibió en persona durante su visita al Departamento de Medicina General?
- Muy Satisfecho
 - Satisfecho
 - No tan satisfecho
 - Muy insatisfecho
14. 2.2 ¿Que sentimientos experimentó durante la atención recibida?
- Tristeza
 - Alegría
 - Preocupación
 - Molestia
 - Frustración
 - Satisfacción
 - Confianza

- Ansiedad
- Indiferencia

15. 2.3 ¿Cómo calificaría su experiencia en la satisfacción en general durante su visita al hospital?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

16. 2.4 ¿Según su experiencia, considera que las instalaciones y el ambiente del Departamento de medicina General adecuados?

- Mejor de lo esperado
- Lo esperado
- Peor de lo esperado

17. 2.5 ¿La efectividad de la respuesta que recibió durante su atención en cuanto a sentirse escuchado y valorado por el personal cumplió sus expectativas?

- Superó mis expectativas
- Cumplió mis expectativas
- Cumplió algunas expectativas
- No cumplió mis expectativas

18. 2.6 ¿Cómo calificaría el nivel de profesionalismo del personal que lo entendió en relación con sus expectativas?

- Preparado
- Dispuesto
- Indispuesto
- Nada preparado

19. 2.7 ¿Recibió información clara, concisa y oportuna durante su visita en las áreas del Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily?

- Sí, completamente
- Sí, en parte
- No fue clara

- No, no fue oportuna
 - No completamente
20. 2.8 ¿Consideras importante desarrollar estrategias para mejorar el servicio al cliente en el Hospital de Ciudad Neily?
- Sí, porque mejoraría la calidad de la atención
 - Sí, pero hay otras prioridades
 - No, porque el servicio ya es adecuado
 - No cuento con información para opinar
21. 2.9 ¿Cómo calificaría la calidad del servicio al cliente en el Hospital de Ciudad Neily?
- Excelente
 - Buena
 - Regular
 - Mala
22. 2.10 ¿Se sintió tratado con respeto y amabilidad por el personal médico?
- Siempre
 - A veces
 - Nunca
23. 2.11 ¿Recibió atención eficiente por parte del personal de recepción de él o la secretaria?
- Sí
 - No
 - Tal vez
24. 3.1 Según el inciso a) del Artículo 2° de los Derechos, que establece el derecho a recibir información clara, concisa y oportuna sobre sus derechos y deberes, así como sobre la forma correcta de ejercerlos, ¿recibió información de forma correcta durante su visita, consulta o trámite en el Hospital de Ciudad Neily?
- Sí
 - No
25. 3.2 Durante su visita al Hospital de Ciudad Neily, ¿Considera que se cumplió el inciso d) del Artículo 2° de los Derechos, que establece el derecho a recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad en todas las áreas y subáreas del Departamento de Medicina General?

- Sí
- No
- Tal vez

26. 3.3 ¿Según el inciso i) del Artículo 2° de los Derechos, que establece el derecho a recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo, considera que se cumple con este derecho durante su visita al Hospital de Ciudad Neily?

- Sí, cumple
- No, cumple
- A veces
- Nunca

27. 3.4 ¿Según el inciso g) del Artículo 2° de la Ley N° 8239 de los Derechos, que establece el derecho a ser atendido puntualmente de acuerdo con la cita recibida, salvo situaciones justificadas de caso fortuito o fuerza mayor, considera que se cumple con este derecho en el Hospital de Ciudad Neily?

- Sí
- No
- A veces
- Nunca

28. 3. 5 ¿Según el inciso ñ) del Artículo 2° de los Derechos, que establece el derecho a presentar reclamos ante las instancias correspondientes de los servicios de salud cuando hayan lesionado sus derechos, considera que se cumple al presentar un reclamo durante la atención recibida en el Hospital de Ciudad Neily?

- Sí
- No

Cuestionario Realizado a Funcionarios con Preguntas Abiertas

Descripción: Esta entrevista es parte de un proyecto académico destinado a analizar el servicio al cliente en el Hospital de Ciudad Neily. El objetivo principal es recopilar información de manera interna para generar ideas que puedan contribuir al mejoramiento. Es importante destacar que este ejercicio es de carácter estrictamente académico y no forma parte de una

auditoría o control institucional. Toda la información proporcionada será confidencial y utilizada únicamente con fines de estudio. Apreciamos su colaboración para aportar una visión constructiva.

- a) Escriba su nombre completo.
- b) Escriba su cargo o puesto
- c) Fecha y hora de entrevista
- d) Correo o número de teléfono (es opcional)
- e) ¿Tiene conocimiento del algún protocolo de atención a la persona usuaria?
- f) ¿Cómo te aseguras de mantener un trato cortés y respetuoso en todas tus interacciones con los usuarios, tanto en persona como por teléfono?
- g) 1.3 ¿Respetas el tiempo asignado según el protocolo de los usuarios durante la atención?
- h) 1.4 ¿Aplicas los procedimientos de calidad para proporcionar información a los usuarios tanto en la atención telefónica como presencial?
- i) 1.5 ¿Cree que realiza los saludos y cierres cordiales según el protocolo o los derechos de los usuarios tanto en la atención telefónica como presencial?
- j) 2.1 ¿Qué métodos utiliza para evaluar la satisfacción de los usuarios durante la interacción con usted?
- k) 2.2 ¿Cómo asegura usted que está escuchando de manera activa y respondiendo de forma que los usuarios se sientan valorados durante la atención? ¿Podría describir las técnicas?
- l) 2.3 ¿Que estrategias implementa para garantizar que las necesidades de los usuarios se resuelvan de manera rápida y efectiva?
- m) 2.4 ¿Con qué frecuencia participa en cursos o capacitaciones relacionados con el servicio al cliente para mejorar la experiencia del usuario?
- n) 3.1 ¿Que métodos utiliza para informar a los usuarios sobre los procedimientos para presentar quejas?
- o) 3.2 ¿Cómo se asegura usted de que los usuarios reciban un trato digno durante la atención?
- p) 3.3 ¿Cómo garantiza usted que el sistema telefónico de hospital asegura la privacidad al usuario?

- q) 3.4 ¿Con qué frecuencia se realiza la evaluación de desempeño del servicio al cliente en el hospital?
- r) 3.5 ¿Cómo responde usted a las quejas o inconformidades de los usuarios para resolverlas?

Apéndice B

Carta de Revisión de Trabajo Final, Directora.

Pérez Zeledón, 17 de marzo de 2025

Señores
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Sede Regional Bruna
Universidad Nacional

Estimados señores:

La suscrita, Mariam Ureña Hernández cédula 114290396, docente de la Escuela de Secretariado Profesional.

(x) He revisado el documento del Trabajo Final de Graduación en aspectos de forma y contenido y la estudiante ha incluido las observaciones, y ya se encuentra listo para defensa

(x) Apruebo enviar el Trabajo Final de Graduación modalidad TESIS, titulado:

“Análisis de la Percepción del Servicio al Cliente Presencial y Telefónico de los Usuarios del Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily para la Recomendación de Estrategias en la Mejora del Servicio en el 2023-2024.”

(x) Como tutora del Trabajo Final de Graduación, doy fe que he revisado el trabajo y la estudiante ha incluido las observaciones, y que este tema fue investigado por la estudiante:

Liliana Mora Fonseca, cédula 304020472.

Atentamente,

MARIAM UREÑA HERNANDEZ (FIRMA)
PERSONA FÍSICA, CPF-01-1429-0396.
Fecha declarada: 17/03/2025 04:10:17 PM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

Carta de Revisión de Trabajo Final, Asesora.

Heredia, 17 de marzo de 2025

Señores
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Sede Regional Brunca
Universidad Nacional

Estimados señores:

La suscrita, Jessika Morales Vargas, cédula 112270331, funcionaria del Programa Desarrollo Recursos Humanos, Universidad Nacional.

(X) He revisado el documento del Trabajo Final de Graduación en aspectos de forma y contenido y la estudiante ha incluido las observaciones, y ya se encuentra listo para defensa .

(X) Apruebo enviar el Trabajo Final de Graduación modalidad TESIS, titulado:

“Análisis de la Percepción del Servicio al Cliente Presencial y Telefónico de los Usuarios del Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily para la Recomendación de Estrategias en la Mejora del Servicio en el 2023-2024.”

(X) Como asesora del Trabajo Final de Graduación, doy fe que he revisado el trabajo y la estudiante ha incluido las observaciones, y que este tema fue investigado por la estudiante:

Lilliana Mora Fonseca, cédula 304020472.

Atentamente,



Carta de Revisión de Trabajo Final, Asesor

Pérez Zeledón, 28 de marzo de 2025

Señores
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Sede Regional Brunca
Universidad Nacional

Estimados señores:

El suscrito, Esteban Zamora Ávalos, cédula 112630594, funcionario de Universidad Nacional.

(X) He revisado el documento del Trabajo Final de Graduación en aspectos de forma y contenido y la estudiante ha incluido las observaciones, y ya se encuentra listo para defensa .

(X) Apruebo enviar el Trabajo Final de Graduación modalidad TESIS, titulado:

“Análisis de la Percepción del Servicio al Cliente Presencial y Telefónico de los Usuarios del Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily para la Recomendación de Estrategias en la Mejora del Servicio en el 2023-2024.”

(X) Como asesor del Trabajo Final de Graduación, doy fe que he revisado el trabajo y la estudiante ha incluido las observaciones, y que este tema fue investigado por la estudiante:

Lilliana Mora Fonseca, cédula 304020472.

Atentamente,

ESTEBAN
ANDRES
ZAMORA
AVALOS (FIRMA)



Firmado digitalmente por
ESTEBAN ANDRES
ZAMORA AVALOS (FIRMA)
Fecha: 2025.03.28
18:33:57 -06'00'

MSc. Esteban Zamora Ávalos

Académico

Apéndice C

Tabla 4

Sistema de Variables

Dimensiones	Categorías	Subcategorías	Instrumentalización
Identificar los protocolos de atención del servicio presencial y telefónico que brinda el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily.	<p>Protocolos de atención</p> <p>Según Profesional de servicios empresariales (2020) indica que: “el protocolo de atención al cliente es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la Entidad, con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al usuario”. (párr. 4). Esta definición enfatiza la importancia del protocolo de atención al cliente como una herramienta guía para los colaboradores del Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily. La cita anterior respalda la necesidad de examinar los protocolos como parte integral del análisis.</p>	<p>Servicio presencial</p> <p>Servicio telefónico</p>	<p>Observación</p> <p>Entrevista</p>
Indagar la	Precepción de los Usuarios	Calidad de	Observación

Dimensiones	Categorías	Subcategorías	Instrumentalización
percepción de los usuarios en la calidad de servicio telefónico y presencial en el departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily respecto al servicio al cliente.	El autor Melara (2020) indica que: La percepción del cliente son valoraciones subjetivas que este se forma luego de experimentar los servicios o productos, de ahí que algunos la identifiquen también como experiencia o servicio percibidos dado que abarca cada experiencia directa o indirecta que el cliente haya tenido. (párr. 4). La cita anterior establece la importancia de analizar como los usuarios perciben y experimentan en el servicio al cliente.	servicio presencial. Calidad de servicio telefónico.	Entrevista
Conocer el nivel de satisfacción en el servicio al cliente presencial y telefónico de los usuarios que acuden al Departamento de Medicina General del Hospital de	Nivel de satisfacción Los autores Pérez et al (2023), exponen que el nivel de satisfacción es “como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas”. (párr. 4). Evaluar	Satisfacción con el servicio presencial. Satisfacción del servicio con el servicio telefónico.	Observación Entrevista

Dimensiones	Categorías	Subcategorías	Instrumentalización
Ciudad Neily.	este nivel de satisfacción permite identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias.		
Brindar oportunidades de mejora en la atención del servicio en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily.	Oportunidades de mejora La autora Velazco (2023) indica que “a través de esta mejora, las organizaciones pueden optimizar sus procesos, reducir ineficiencias, acelerar la innovación y aumentar la productividad, logrando un impacto significativo en su desempeño y resultados”. (párr. 1). A través de la mejora, las instituciones pueden optimizar procesos.	Mejoras en la atención de servicio presencial. Mejoras en la atención de servicio telefónico.	Observación Entrevista

Nota: La tabla 4 representa el sistema de variables utilizadas en la investigación.

Cronograma

Tabla 5

Cronograma de Actividades

Cronograma De Actividades TGF												
Actividades	2024											2025
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Planificación de la investigación												
Elección del tema y validación												
Recopilación de datos												
Delimitación del tema												
Cronograma de actividades												
Gestión de Carta de Autorización												
Programa y Obgetivos												
Marco Teórico												
Marco Metodológico												
Diseño de Instrumentos												
Validación de Instrumentos												
Trabajo de Campo												
Aplicación de los instrumentos												
Interpretación de la Información y Tabulación												
Resultados												
Conclusiones												
Diseño de Informe Final												
Defensa del TFG												

Nota: La tabla cinco muestra el cronograma de actividades para el desarrollo de la investigación.