

Resumen

En el presente trabajo de investigación, se aborda el problema del aumento de pacientes inconformes con el servicio de salud en el Valle de los Chillos por diferentes motivos, que serán expuestos a través del modelo validado denominado SERVQUAL para evaluar la calidad de servicio. Donde se podrá determinar las brechas existentes entre el servicio que espera el paciente y el que recibe realmente, estas brechas se encuentran agrupadas en dimensiones o factores que en el mencionado modelo son cinco: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Posteriormente se analizará los principales problemas que tienen los centros médicos, qué percepción tienen los clientes sobre estos y se obtendrá el índice global de la calidad en conjunto de todo el sector del Valle. Una vez realizado la investigación y los resultados arrojen las deficiencias en la calidad del servicio, se expondrá propuestas de mejora para los centros de salud en general y al final se cerrará esas brechas con acciones y estrategias para cambiar la perspectiva del paciente que tiene en su mente con el servicio brindado en los centros médicos. Con ello cumplir con los objetivos propuestos en el trabajo de estudio, sacar conclusiones del sector salud y recomendar posibles soluciones.

PALABRAS CLAVE:

- **CENTROS DE SALUD**
- **PACIENTES**
- **CALIDAD DE SERVICIO**
- **DIMENSIONES DE SERVICIO**

Abstract

In the present research work, the problem of the increase of patients with the health service in Valle de los Chillos for different reasons is addressed, which is a valid service. Where you can determine the gaps between the service expected by the patient and the one that actually receives, are grouped in the dimensions of the factors that are included in the tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy. Afterwards, the main problems found in medical centers will be analyzed, the attention that is given to clients. Once the research and results will show the deficiencies in the quality of the service, it will present the improvement proposals for the health centers and the final one will close those gaps with the strategies to change the perspective of the patient with the service provided. With this we will comply with the objectives proposed in the study work, draw conclusions from the health sector and recommend possible solutions.

KEY WORDS:

- **HEALTH CENTERS**
- **PATIENTS**
- **QUALITY OF SERVICE**
- **SERVICE DIMENSIONS**