

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo cuyo objetivo será analizar la calidad del servicio del agendamiento de citas médicas en Contac Center 171 de las unidades de primer nivel del Distrito 17D09, hacia el usuario, a través la eficiencia, eficacia y la calidez del servicio otorgado en esta plataforma tecnológica al usuario recurrente. A través de la aplicación de las teorías de enfoque al servicio de calidad que se gestiona en el marco legal de la Ley Orgánica de Salud Pública, que busca dar cumplimiento a las políticas de acción de calidad del servicio de procedimiento de agendamiento de citas médicas para una atención integral de consulta externa a los usuarios en los establecimientos de salud de primer nivel de atención del Ministerio de Salud Pública ecuatoriana. En este tema de investigación se aplicará la metodología mixta considerado en el marco del paradigma positivista, análisis cuantitativo mediante la aplicación de la encuesta el cual me permitirá el análisis de los datos cuyo interés es levantar información de los usuarios que utilizan el servicio de Contac Center y el paradigma interpretativo, estudio cualitativo, a través del análisis documental de la Normativa del Ministerio de Salud Pública donde me direccionara conocer la realidad actual de la gestión del servicio de las Unidades de primer nivel de agendamiento de citas médicas de tal manera que los resultados arrojados sustentan este presente proyecto de investigación.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **CONTAC CENTER**
- **USUARIO**
- **AGENDAMIENTO DE CITAS.**

## **ABSTRACT**

The present research work whose objective will be to analyze the quality of the medical appointment scheduling service in Contac Center 171 of the first level units of District 17D09, towards the user, through the efficiency, effectiveness and the warmth of the service granted in this technological platform to the recurring user. Through the application of the theories of approach to the service of quality that is managed in the legal framework of the Organic Law of Public Health, which seeks to comply with the policies of action of quality of the procedure of scheduling of medical appointments for a comprehensive outpatient consultation service to users in health facilities of the first level of care of the Ecuadorian Ministry of Public Health. In this research topic, the mixed methodology considered within the framework of the positivist paradigm will be applied, quantitative analysis through the application of the survey which will allow me to analyze the data whose interest is to gather information from users who use the Contac Center service. and the interpretative paradigm, qualitative study, through the documentary analysis of the Regulations of the Ministry of Public Health where I will be directed to know the current reality of the service management of the first level Units of medical appointment scheduling in such a way that the results thrown support this present research project.

### **KEYWORDS:**

- **CONTAC CENTER**
- **USER**
- **APPOINTMENT SCHEDULING**