



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 – MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Niveles de Satisfacción del Cliente en el Hospital del IESS Babahoyo

EGRESADA:

Amán Rivas Shirley Katherine

TUTOR:

Ing. Wendy Lorena Ocampo Ulloa, MAE

Introducción

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social. (IESS, 2018) El Hospital del IESS es una entidad que se encarga de brindar servicio de atención médica a los asegurados y a sus familias en cualquier tipo de emergencia que el paciente requiera, cuya finalidad u objetivo es brindar una ayuda social para la pronta recuperación de los pacientes.

En el IESS Babahoyo se pudo evidenciar varias problemáticas como una defectuosa gestión administrativa, inconvenientes con lo que a talento humano respecta, falta de comunicación, carencia de capacitaciones, un déficit motivacional, un escaso compromiso laboral, insatisfacción laboral, un defectuoso clima organizacional y una deficiente calidad en la atención al cliente.

El estudio de caso se encuadra con la sublínea de investigación que es Modelo de Gestión Administrativa, las mismas que son acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo y la metodología utilizada fue la descriptiva ya que nos ayuda a identificar las falencias que existen, y a elaborar técnicas como son las entrevistas y encuestas para la recolección de datos acerca de

los niveles de satisfacción del IEISS, la cual contribuirá a describir, analizar e interpretar los datos obtenidos en términos claros.

Desarrollo

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Babahoyo, cuando dicha entidad empezó sus actividades se ubicó en las calles 27 de mayo entre General Barona y Malecón, el cual cuenta con terreno y edificio propio para llevar a cabo sus labores diarias, con varios años en dicha ubicación cumplía con sus actividades como es la de salvaguardar la integridad de sus afiliados.

Con el pasar de los años, para ser exactos, bajo el mandato del Ex Presidente Ec. Rafael Correa, se hizo la gestión para el nuevo edificio donde funcionaria dicha entidad, el terreno donde se construiría el edificio fueron donados por la Ilustre Municipalidad de Babahoyo cuenta con 13000 metros cuadrados y es así, que este sueño se pudo cristalizar el 30 de Diciembre del 2012 cuando al fin fue la inauguración, el edificio cuenta con 4 plantas de hospitalización, equipamiento integral, 14 especialidades médicas, que van desde el área de emergencias, lo que es el área de consulta externa, lo que es hospitalización y cirugías, todo esto hace que esta sea una casa de salud de nivel II.

En el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Babahoyo se pudo evidenciar la incorrecta gestión que lleva la empresa, lo que ocasiona que la organización o entidad tenga problemas en su manera de llevar o aplicar la administración en dicha empresa, esto hace que los colaboradores no sigan los procesos estipulados para su labor diaria, lo mismo que causa retrasos en el momento de agendar las citas, el sistema que se utiliza es demasiado lento y esto provoca la

falta de información que se necesita del paciente y por ende no se puede hacer la correcta agendación de las consultas.

Administración es el proceso de planear, organizar, integrar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de aplicar los demás recursos disponibles para alcanzar los objetivos trazados. La importancia de la administración en la naturaleza humana es básica, para todo proyecto social, sin la aplicación de ésta los resultados seguramente no serían confiables. (Luna González, 2014, pág. 32)

La administración es un proceso que se debe seguir de manera sistemática, en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Babahoyo en la parte administrativa no aplica, no trabaja de acuerdo a los procesos establecidos por la entidad, lo que les impide lograr los objetivos organizacionales, cabe recalcar o recordar que el capital humano es de suma importancia en toda organización, ya que se debe planear, organizar, dirigir y controlar de manera eficiente y eficaz todas las actividades, porque de estas dependen que los resultados sean confiables y solo así se cumplirán con las metas establecidas por la entidad.

En el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo se pudo observar la falta de liderazgo que tiene dicha entidad, esto ha provocado que el personal que allí labora no cumpla con las funciones preestablecidas, no se sienten guiados o motivados por el líder de la institución, es decir por su director y esto se puede ver reflejado en la atención que brindan a los pacientes, la cual en ocasiones es demasiado lenta, lo que provoca malestar en los mismos.

“El liderazgo es la principal herramienta de acción para poner en práctica los objetivos empresariales. Los gerentes agotan energía en las empresas, en tanto que los líderes infunden energía en ellas. Una empresa bien dirigida sólo consiste de líderes” (PSICORE, 2014, pág. 4)

El director del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo no posee liderazgo, el gerente o director de dicha casa de salud no motiva constantemente a su personal, lo cual es muy importante, ya que mediante el liderazgo se puede transmitir la suficiente energía a los colaboradores, brindando una ayuda o guía para que el personal pueda cumplir con el proceso de atención al cliente estipulado por la entidad y así se logre aumentar la eficiencia y eficacia de cada colaborador en su labor diaria.

Otros de los problemas que enfrenta el personal administrativo que labora en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Babahoyo es que dentro de dicha entidad no existe una correcta comunicación entre sus colaboradores, lo que provoca una desinformación entre los mismos, muchas veces se necesita realizar un intercambio de información entre las diferentes áreas o departamentos que allí funcionan y esto es toda una odisea y ocurren inconvenientes que retrasan la información que fundamental y necesaria para poder ayudar a los usuarios.

La comunicación en el interior de una organización es imprescindible para que todos los miembros sean del nivel que sean, conozcan cual es la visión, los objetivos a alcanzar. La comunicación interna permite a las organizaciones alinear todos sus órganos internos para poder cumplir los objetivos que se propone. (Crespo Martinez, Nicolini, & Parodi , 2015)

Para nadie es un secreto que la existente falta de comunicación entre los altos mandos que es el director del hospital IESS Babahoyo y los subordinados, esto hace que exista una escasa conversación entre ellos lo cual es inaceptable, porque cuando se requiere algún tipo de información o muchas veces se necesita de materiales para realizar las labores diarias, los departamentos a los que se acuden a receptor la información o los materiales simplemente no los facilitan en el momento exacto, para los autores antes mencionados es de suma importancia la comunicación, la cual es fundamental en toda organización, ya que a través de la misma se logra alinear, enrumbar todos sus elementos, para cuando sea la hora de realizar las actividades, se pueda conseguir sus objetivos, que en el caso de esta institución es satisfacer las necesidades de los afiliados.

La falta de comunicación que existe en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo incide de manera directa entre los colaboradores a tal punto que se ha podido constatar la presencia de conflictos laborales entre los mismos y esto es algo que se presenta de manera frecuente y recurrente en determinadas áreas causando un malestar entre los mismos, porque lejos de propiciar compañerismo, se origina un ambiente tenso y pesado en el cual es difícil de laborar.

Como trabajador de un departamento de recursos humanos, en algún momento tendrás que enfrentarte a una situación de negociación y/o de resolución de conflictos. El conflicto es aquella situación en la dos o más personas o grupos se enfrentan, por tener intereses, necesidades, deseos o valores diferentes e incompatibles. Las causas por las que puede producirse un conflicto son múltiples, si bien sus consecuencias no tienen por qué ser siempre destructivas. Son muchos, de

hecho, los que opinan que sin conflictos un grupo no podría llegar a avanzar nunca, a evolucionar.
(Lacalle, 2012, pág. 63)

El problema sobre el conflicto de trabajo por el cual atraviesa el personal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo incide directamente en el clima laboral, propiciando un ambiente un tanto latoso e incómodo en el cual es difícil laborar, en ciertas ocasiones estos enfrentamientos se da entre los diferentes departamentos a causa de la información que allí se maneja, ya que muchas veces dicha información no es compartida, lo cual retrasa la atención del paciente, creando interés y necesidad por la misma, con la clara finalidad de poder cumplir con el proceso de atención al paciente.

Se pudo evidenciar que hay un problema recurrente que afronta el personal administrativo que labora en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Babahoyo y es que necesitan recibir capacitaciones, ya que muchos de los colaboradores son nuevos en sus puestos de trabajo y no tienen conocimiento de las nuevas labores a las que tienen que hacer frente, esto provoca un poco de malestar en los mismos ya que sienten un poco importancia por parte de los administradores.

La capacitación es una actividad educativa que coadyuva al desarrollo de las capacidades humanas. Es un proceso simple cuando es utilizado como un medio para proveer conocimientos, sin embargo se torna positivamente complejo cuando es parte de un sistema integral de formación para generar cambios en las personas. Cada día más empresas se suman a la profesionalización de su personal, como un medio para lograr conjuntamente metas personales, laborales y organizacionales. (Orozco Francia, 2017)

Los administradores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Babahoyo no dota al personal de capacitaciones constantemente, las cuales son de suma importancia ya que a través de las mismas se brindaran modernos conocimientos para que los colaboradores desarrollen y adquieran nuevas habilidades y aumente su eficiencia en su trabajo, el director de la institución de salud no está evaluando constantemente el desempeño de los empleados que laboran ahí, lo cual no determina si el servicio de atención que brindan es el necesario para la satisfacción de los pacientes.

Dentro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo la gestión de talento humano no está cumpliendo a cabalidad con su función de selección de personal adecuado y capacitado para afrontar con su rol laboral y esto se ha visto reflejado en el accionar del personal ya que muchas veces son asignados en un puesto que no va acorde con sus estudios, lo que hace un tanto difícil que pueda desempeñar su trabajo en un cien por ciento con eficiencia y eficacia.

“La gestión de talento está directamente relacionada con un desempeño eficaz y satisfactorio de una actividad determinada, ya sea técnica, artística, académica, científica o empresarial” (Chavarría, 2016).

Dentro de varias áreas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo se ha venido observando un ineficiente desempeño laboral a causa de que muchos colaboradores están ejerciendo roles en puestos de trabajo para los cuales no se han preparado académicamente, teniendo varias cosas en contra como un bajo rendimiento laboral, una deficiente atención al

usuario, lo que les impide cumplir en su totalidad en dicha área, retrasando los procesos sin poder dar continuidad a los distintos procedimientos estipulados por la entidad.

Otro factor relevante que se pudo constatar en el personal que labora en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo, es la falta de motivación, este es un aspecto que no se refleja los trabajadores o colaboradores, los cuales no se sienten motivados, esto impiden que los mismos realicen sus labores diarias de manera eficiente y eficaz, esta situación se ve reflejada en el bajo rendimiento que tienen los colaboradores a la hora de cumplir con su rol en la entidad.

La motivación es la mejor arma para potenciar el rendimiento de los colaboradores. Si la empresa quiere que los trabajadores de todos los niveles, además de la presencia física en su lugar de trabajo, presten su ilusión, su entusiasmo y su entrega personal (motivación), tiene que conseguir integrar los objetivos empresariales con los objetivos individuales de cada trabajador. (Martínez Guillén, 2013, págs. 22-23)

El personal del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo, no se siente a gusto en los aspectos que a motivación se refiere, cuando un colaborador no se siente animado en su lugar de trabajo se crea una tensión, provocando estrés, la falta de incentivos ya sean verbales que les mencionen o les hagan saber que el trabajo que realizan es el adecuado, o un incentivo económico ya que muchos de los colaboradores sienten que reciben una remuneración que no va acorde con las funciones que desempeñan, la motivación es la mejor manera de aumentar el rendimiento en sus colaboradores, solo así dicho personal podrá cambiar, aportar para mejorar y ofrecer una buena atención a los pacientes.

Una gran problemática que se pudo evidenciar en el Hospital del IESS de Babahoyo es que el personal carece de compromiso laboral, los colaboradores presentan muy poco interés en lo que respecta a sus labores diarias y esto hace que la atención que brindan a los pacientes muchas veces no sea la adecuada, la falta de compromiso hace que el personal no se rijan por los estatutos establecidos y por ende no se cumplan con los procesos.

Por compromiso se entiende el grado de involucración hacia la empresa en la que se trabaja; de lo involucrado que esté un profesional con su organización dependerá el esfuerzo que desarrolle. El compromiso surgirá del balance que obtenga un empleado como consecuencia de la comparación entre sus expectativas y las actuaciones que lleva a cabo la empresa. La empresa es la responsable de potenciar ese compromiso, motivando y recompensando a los trabajadores con talento para evitar que su desempeño decaiga o que abandonen la organización. (De La Cruz Lablanca, 2015, pág. 149)

La falta de compromiso que se evidencia en los empleados del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo, hace que sea imposible de alcanzar o lograr los objetivos institucionales, a su vez esto provoca que muchos de los colaboradores falten a sus puestos de trabajo, así mismo varios de los trabajadores no realizan un labor de manera eficiente y eficaz, tanto así que suelen llegar impuntuales a trabajar, recordemos que el compromiso con la empresa debe ser fomentado por la misma institución, cuando el personal está comprometido con sus labores, se vuelven participes de las actividades y esto hace que su desempeño laboral sea alto.

En el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo se pudo notar la insatisfacción laboral de los empleados que allí labora, cuando el personal percibe que su trabajo o esfuerzo no es valorado crea tensión, intranquilidad e inseguridad para desarrollar de manera óptima sus actividades diarias, estropeando así el proceso a seguir en dicha institución.

“Se puede definir la insatisfacción laboral como el sentimiento negativo que siente el trabajador hacia la labor que desempeña, produciendo intranquilidad, ansiedad” (López Fernández & Expósito Gázquez, 2016, pág. 79).

La insatisfacción que se pudo evidenciar en los colaboradores en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo ha venido causando estragos en lo que a ciertas áreas respecta, dicha insatisfacción se ve reflejada en las labores que cada uno desempeña citas médicas sin agendar, pacientes sin ser atendidos, medicinas sin entregar, y esto afecta de una u otra manera los procesos a seguir para el cumplimiento de sus labores, ya que si no se agenda la cita el paciente no puede ser atendido y por ende no recibirá medicación alguna.

En el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo se evidencia un clima organizacional tenso, pesado y esto dentro de una entidad puede causar un ambiente un tanto tedioso para su personal, ya que dependiendo de la actitud con la que perciban o reciban las ordenes que se les dé para el cumplimiento de sus tareas, esto se verá reflejada en su rendimiento laboral, ya sea este alto o bajo.

Clima organizacional como resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación. Es por ello que el clima organizacional es una característica con una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno de una organización, la cual es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede ser descrita en términos de valores de un particular conjunto de características o atributos de la organización. (Uribe Prado, 2015)

En toda organización o entidad y en este caso en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Babahoyo debe de existir un excelente clima organizacional ya que del mismo depende el comportamiento de sus trabajadores, solo con un clima organizacional bueno mejorara notablemente el rendimiento de los trabajadores y consigo mejorara la atención que se les brinda a los pacientes.

En el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo se deja notar que la atención que reciben los pacientes no es la adecuada ya que muchos de los colaboradores no cubren sus expectativas o necesidades, además ya que hay muchas deficiencias en el hospital, retrasos en el momento de ser atendidos por los médicos, problemas al tomar sus signos vitales, etc.

Es posible definir el proceso de atención al cliente como el conjunto de actividades, relacionadas entre sí, desarrolladas por la empresa y orientadas a satisfacer las necesidades de los clientes. El servicio de atención al cliente tiene hoy en día gran importancia en todas las empresas y existe mayor exigencia por parte de los clientes en el servicio y el trato que ofrecen las empresas. (Carvajal, García de la Cruz, Ormeño, & Valverde, 2014, pág. 5)

Los pacientes del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo son capaces de determinar en qué medida se les está o no brindando una buena atención, la cual muchas veces resulta un proceso continuo de retrasos, ningún paciente es atendido a la hora de su cita, siempre hay inconvenientes, por lo que existen quejas, los pacientes se enojan por las largas horas de espera a los que son sometidos, a tal punto de empezar a discutir con el personal que labora ahí, exigen prioridad y atención de inmediata.

En el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo, se pudo evidenciar en sus pacientes que no están conforme o de acuerdo con la calidad del servicio que reciben, no respetan los turnos a la hora de hacer la toma de signos vitales, los pacientes de la tercera edad deberían ser prioridad y no es así, problemas que se pueden evidenciar al diario en dicha entidad.

Se dice que hay calidad en la prestación de los servicios de salud, cuando los atributos contenidos en dicha prestación, hacen que la misma sea oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con los estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.
(Alvarez Heredia, 2015)

En el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo la atención que se brinda a los pacientes carece de calidad y esto hace que los mismos presenten malestar ya que en varias ocasiones no se respetan los procesos estipulados por la entidad, de acuerdo a los autores los servicios que se prestan en cualquier entidad deben ser de calidad, la cual hace que la atención sea oportuna, inmediata y sobre todo que cubra las necesidades de cada paciente.

Los pacientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo muestran un alto nivel de insatisfacción con la atención que reciben en dicha entidad y esto se da por varios motivos entre los cuales pueden destacar, retraso en el proceso de agendación de citas, el trato que recibe por parte de ciertos doctores o enfermeras, impuntualidad en la atención médica, escases de medicina, todos estos antecedentes generan un malestar en cada uno de los pacientes.

A veces surgen problemas que producen insatisfacción en el cliente, las causas más frecuentes son: el personal que vende o que realiza el servicio no merece la confianza del cliente, por su incompetencia o porque no genera confianza. El cliente se suele sentir muy incómodo si descubre que ha pagado un precio mayor por el mismo producto o servicio que puede encontrar en otros establecimiento. (De La Encarnación Gabín, 2004, pág. 256)

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo posee usuarios o pacientes, en los cuales se ha podido evidenciar un alto nivel de insatisfacción acerca de la atención que reciben en dicha entidad, ya que al momento de hacer uso de su seguro reciben un sin número de desplantes tales como la falta de cortesía por parte de los guardias, la prepotencia en el momento de solicitar ser atendidos en el área de emergencia, no contar con camas suficientes para su debido ingreso, cabe recalcar que la organización o entidad, siempre estará dirigida para el cliente, usuario o paciente con la finalidad u objetivo que es satisfacer la necesidad de cada uno de los mismos.

A los pacientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo se les hace un tanto imposible crear lo que es la relación de fidelidad con dicha entidad, para nadie es un

secreto que esta relación no se da debido a la ineficiente atención que le brindan a los pacientes a través de los diferentes colaboradores, quienes son los encargados de cubrir con las personalizadas necesidades de cada paciente, ante lo cual siempre reciben una negativa de cualquier índole.

“La única manera que tiene una empresa para lograr una diferenciación perdurable en el tiempo es mediante la clase diferente de relaciones que logre establecer con sus clientes y mediante la diferenciación que puede crear vía la experiencia del cliente” (Alcaide, 2015, pág. 27)

Para que una empresa logre crear una relación de fidelidad con sus clientes debe ser primordial e importante el trato que le da a cada uno de ellos, ya que de esto depende el desarrollo, fortalecimiento y consolidación de la entidad, no habrá mejor publicidad que la que pueda emitir o realizar un cliente satisfecho.

Conclusión

En el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo se realizó este estudio de caso con el tema que es NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOSPITAL DEL IESS BABAHOYO, en cuya entidad se hizo el uso de técnicas con sus respectivos instrumentos como la entrevista y la encuesta, logrando conseguir los siguientes resultados:

En el IESS Babahoyo se pudo evidenciar varias problemáticas como una defectuosa gestión administrativa, la cual ha traído consigo un sin número de inconvenientes con lo que a talento humano respecta, y esto se ve reflejado en la falta de comunicación que existe en dicha entidad, agregando que el personal en cuestión no cuenta con el servicio de capacitaciones, lo que ha provocado un déficit motivacional en sus colaboradores.

Esto ha generado una insatisfacción laboral, lo que a su vez ha venido acarreado por parte de sus empleados un escaso compromiso laboral para con la empresa, creando un defectuoso clima organizacional en el cual es imposible laborar a gusto, todo lo antes mencionado ha ocasionado una deficiente calidad en la atención al cliente, por ende se ha notado un bajo nivel de satisfacción en los clientes de dicha entidad.

Bibliografía

Alcaide, J. C. (2015). *Fidelización de clientes 2ª*. Madrid: ESIC.

Alvarez Heredia, F. (2015). *Calidad y auditoría en salud*. Colombia: Ecoe Ediciones.

Carvajal, L. G., García de la Cruz, J. M., Ormeño, J., & Valverde, M. Á. (2014). *Preparación de pedidos y venta de productos*. España: Editex.

Chavarría, M. (2016). *Búsqueda y desarrollo del talento. La genialidad de lo imperfecto*. Madrid: ESIC.

Crespo Martinez, I., Nicolini, C., & Parodi, J. (2015). *La comunicación interna en la Administración Pública española*. España: INAP.

De La Cruz Lablanca, I. (2015). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

De La Encarnación Gabín, M. A. (2004). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. España: Paraninfo, S.A.

IESS. (03 de Febrero de 2018). Obtenido de IESS: <https://www.iess.gob.ec/es/inst-quienes-somos>

Lacalle, G. (2012). *Las relaciones laborales en la empresa (Operaciones administrativas de recursos humanos)*. Editex.

López Fernández, F. J., & Expósito Gázquez, A. (2016). *Salud y prevención*. Madrid: ACCI (Asoc. Cultural y Científica Iberoameric.).

Luna González, A. C. (2014). *Proceso Administrativo*. Mexico: Grupo Editorial Patria.

Martínez Guillén, M. d. (2013). *Motivación: La gestión empresarial*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Orozco Francia, A. (2017). *El impacto de la capacitación*. Mexico: Digital UNID.

PSICORE. (2014). *PERFIL DE LIDERAZGO EMPRESARIAL*. Guatemala: Psicore.

Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Mexico: El Manual Modern

ANEXOS

Babahoyo 10 de Enero del 2018

Señora

Econ. Rosa Zurita Maldonado

Directora Administrativa Hospital del IESS Babahoyo.

EN SU DESPACHO.-

De mis consideraciones:

Yo, SHIRLEY KATHERINE AMAN RIVAS con cedula de Ciudadanía # 120747239-8, egresada de la facultad de Administración Finanzas e Informática de la carrera de Ingeniería Comercial, solicito que se autorice ingresar a las instalaciones del Hospital del IESS Babahoyo Nivel #2, para así poder recabar información y poder realizar mi estudio de caso referente a Niveles de satisfacción del cliente en el hospital del IESS Babahoyo.

Por la atención favorable que le dé a la presente que de usted muy agradecida.

Atentamente

SHIRLEY KATHERINE AMAN RIVAS

C.I # 120747239-8

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



ANEXO

FICHA DE ENTREVISTA

Entrevista aplicada a la Econ. Rosa Zurita Maldonado Directora Administrativa Hospital IESS Babahoyo.

1.- ¿Cuáles son las responsabilidades y objetivos del departamento de Talento Humano?

2.- ¿Cómo se desarrolla la gestión Administrativa dentro de la empresa?

3.- ¿Se cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?

4.- ¿Cuál es el método de motivación que utiliza hacia sus empleados?

5.- ¿Cree usted que los trabajadores del IESS Babahoyo tienen algún tipo de compromiso laboral para con la empresa?

6.- ¿Cree usted que exista alguna insatisfacción laboral en los empleados del IESS Babahoyo?

7.- ¿Considera usted que el Hospital de IESS Babahoyo tiene un buen o mal clima laboral?

**8.- ¿Cuál es la relación entre los líderes y sus equipos?
Veo líderes como agentes de cambio que guían, desarrollan y hacen crecer a sus equipos.**

9.- ¿Cree usted que en la empresa del IESS Babahoyo se crean conflictos laborales?

10.- ¿Cuáles son las características necesarias para que un responsable de comunicación pueda desarrollar su trabajo con alta eficiencia?

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



ANEXO

FICHA DE ENCUESTA

Encuesta Aplicada a trabajadores y usuarios del Hospital IESS Babahoyo.

1.- ¿Cree usted que la atención medica que reciben en el IESS Babahoyo es buena?

SI NO A VECES

2.- ¿Cree usted que en hospital del IESS Babahoyo le brindan calidad de atención al momento de ser atendidos?

SI NO A VECES

3.- ¿Recomendaría usted que en el hospital IESS Babahoyo brindan una buena atención al cliente?

SI NO A VECES

4.- ¿Les brindan siempre a todos los usuarios una buena calidad de atención?

SI NO A VECES

5.- ¿Del 1 al 10 como califica usted la atención que brindan los trabajadores a los clientes?

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

6.- ¿Cree que carece de calidad el hospital IESS Babahoyo?

SI NO A VECES

7.- ¿Con que frecuencia resuelven la falta de atención al cliente?

Casi siempre

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Casi nunca

8.- ¿Cuál es la probabilidad de que recomiendes que en hospital de IESS Babahoyo brinden una excelente calidad en la atención?

Extremadamente probable

Bastante probable

Algo probable

Poco probable

Nada Probable

9.- ¿Qué tan fácil fue reservar una cita con el personal del servicio de atención al cliente?

Extremadamente fácil

Muy fácil

Moderadamente fácil

Poco fácil

Nada fácil

10.- ¿Recibe un buen trato por parte del personal de servicio a la hora de ser atendidos?

SI

NO

A V

