



**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:**

**IMAGEN CORPORATIVA DEL HOSPITAL GENERAL DEL IESS DE BABAHOYO**

**EGRESADA:**

**DIANA CAROLINA BARAHONA COELLO**

**TUTORA:**

**ING. MAGDALENA HUILCAPI MASACON**

**AÑO 2018**

## INTRODUCCIÓN

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política de la República del Ecuador, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio, según lo declara en el Art. 16 de la Ley de Seguridad Social, (Congreso Nacional del Ecuador, 2011), es parte fundamental del seguro general de salud individual y familiar especializados del IESS y es el encargado de proteger al asegurado y su familia en las contingencias de enfermedad y maternidad.

Dentro de esta institución de salud se vienen dando varias problemáticas que están afectando su imagen corporativa, una de ellas está relacionada con el agendamiento de citas médicas en cualquiera de las especialidades que el hospital ofrece, los usuarios tienen que esperar mucho tiempo entre la llamada realizada al call center oficial del centro hospitalario o la reservación de cita segura por medio de la página web del IESS y la fecha que le es asignada para la misma.

En el área de emergencias existe la problemática que a pesar que el hospital cuenta con médicos especialistas, sin embargo, éstos no se abastecen para atender todas las emergencias que se presentan en la sala. En la actualidad este hospital cuenta con excelente infraestructura, pero también está representando parte del problema, al no abastecer para atender a todos los afiliados por alta demanda que existe.

El estudio de caso está enmarcado en la línea de investigación “Modelos de Gestión Administrativa”. La metodología de investigación a utilizar es la descriptiva, que permitirá describir los hechos problemáticos relacionados con el tema; se aplicará una encuesta a una muestra de los afiliados utilizando un cuestionario con el que se recopilará la información necesaria, para establecer las conclusiones respectivas.

## DESARROLLO

La imagen corporativa de una empresa según Caldas, Heras , & Carrión (2017) señala es “la representación mental que los agentes externos (accionistas, clientes y proveedores, etc.) se forman de ella, como consecuencia de las informaciones que recibe al respecto” (p. 34). En concordancia con lo que afirma De Alba Galván (2017) “la imagen corporativa es el conjunto de atributos de la empresa que se transmiten para crear una representación de la misma”. (p 89).

También se puede definir como una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cúmulo de atributos referentes a la compañía; cada uno de estos atributos puede variar, y puede coincidir o no con la combinación de atributos ideal para cada individuo, según lo afirma (Carmona Romera , 2014, pág. 2)

Es la percepción que tienen los usuarios o clientes de una empresa en particular, la misma que debe ser cuidada con mucha dedicación para no se vea afectada o deteriorada por acciones realizadas por el talento humano o por procesos dentro de la misma. A menudo las empresas procuran que su marca quede posesionada de manera positiva en la mente de los consumidores y cuidan que sus productos sean de calidad y tengan todo lo necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes. “Es vital para las organizaciones saber manejarla y aprovecharla para lograr mejores resultados según lo expresa” (Gomez Montes , 2017). Según (Pintado Sánchez & Sánchez Herrera , 2013) afirma que: “prácticamente todo lo que rodea a la empresa o a un producto puede hacer referencia a la imagen corporativa”, por ello es de gran importancia que dentro de las organizaciones

se cuide cada aspecto o proceso, pues cada uno de ellos representa una parte importante de la imagen que esta proyecta a los usuarios.

Cuando se habla de la imagen corporativa de una empresa, hace referencia a la concepción psicológica que se tiene hacia una entidad en concreto: es decir, si una empresa parece buena, si tiene una correcta atención al cliente o si sus clientes no se desesperan vez que hacen una llamada a pedir una cita. Es la actitud que muestra la empresa conforme a los valores que pretende representar. Para lograr la imagen corporativa es necesario combinar dos conceptos, la actitud empresarial y la identidad visual. Actitud empresarial + identidad visual = Imagen Corporativa de acuerdo a lo que expresa (Escudero , 2015, pág. 17).

No solo se trata de la parte física de una organización como tal, sino cada uno de los aspectos que dentro de ella la hacen diferente a las demás, su misión, su visión, sus principios y valores que la caracterizan.

Al decir imagen corporativa no solo se trata de lo que se puede ver, sino de lo que se percibe de una organización, es decir, como ésta lleva a cabo sus procesos y si éstos son eficientes y llevan a la satisfacción del cliente. Carmona Romera (2014) afirma que:

Se trata de una representación mental, es decir algo que se manifiesta intensamente. Cada persona puede tener una imagen única de una empresa, debido a los múltiples contactos que ha tenido con ella a través de diferentes vías; la publicidad, las experiencias personales, la presentación del producto, etc.

Para conseguir una buena imagen corporativa, el punto de partida debe ser siempre la realidad de la empresa, es inútil intentar obtener una imagen que no refleje lo que la empresa es. Esa realidad debe proyectarse de forma global, teniendo en cuenta todo lo que la compañía hace. (Carmona Romera , 2014).

El contenido de la imagen corporativa viene determinado o se encuentra influido por lo siguiente: 1) características generales, sentimientos e impresiones o percepciones del sujeto sobre el producto; 2) creencias y actitudes; 3) personalidad de la marca; 4) vinculación entre características de la marca y los sentimientos y emociones que la misma genera en el consumidor. Al recoger aspectos cognitivos y afectivos del sujeto en relación con la marca, la imagen es entendida como un concepto multidimensional. (Ostberg, 2007).

La imagen corporativa es uno de los principales elementos de la gestión administrativa que invade un espacio en la mente de los consumidores y que se representa por los atributos, aspectos o elementos que considera de gran importancia influyendo en la selección del producto o empresa de su preferencia.

La formación de la imagen corporativa es un proceso generalmente largo y siempre complejo. Como todo proceso de creación de imagen, la corporativa también es el resultado de una abstracción y, por lo tanto, en su formación, cada individuo ejecuta una operación de simplificación en la que la organización queda reducida en su mente a un conjunto de atributos más o menos representativos. Esos atributos no están aislados, sino que forman una totalidad, una suerte de unidad en la que hay una cierta interdependencia y complementariedad. Por otro lado, ninguno de estos atributos es

necesariamente invariable, pues todos ellos están sujetos a cambios, por lo que la imagen corporativa puede evolucionar a lo largo del tiempo. De hecho, cada nuevo input sobre la empresa que ingrese en la mente del sujeto es contrastado con los datos almacenados en su memoria y este proceso puede dar lugar a modificaciones en alguno o varios de los atributos. De esta manera la imagen corporativa se confirma o, si alguno de sus rasgos se vuelve a interpretar, se reestructura para adecuarla a esa nueva información que se considera veraz. (Mínguez, 2016)

La imagen corporativa está constituida por retazos de lo que la empresa es, lo que la empresa hace y lo que la empresa dice. Por tanto, esa imagen también está constituida por cómo se manifieste su esencia, por cómo desempeñe su labor y por cómo exprese sus mensajes. (Mínguez, 2016). La imagen corporativa que se proyecta a los demás es la base para el éxito, pues la imagen es la proyección mental acerca de lo que pueden ver y observar; si se proyecta una imagen positiva por ende va a tener éxito y aceptación en las comunidades. (Mora Aristega , Huilcapi Masacón , Cercado Vera , Calderón Angulo , & Montiel , 2017)

El Hospital General del IESS de Babahoyo en la actualidad posee tecnología avanzada y médicos especialistas para poder atender a sus afiliados, pero a menudo se presentan inconvenientes que da lugar a insatisfacción por parte de los usuarios, y estos al no sentirse satisfechos con el servicio prestado, tienen una mala percepción del centro hospitalario y manifiestan su malestar con temas relacionados a la atención recibida. Sánchez Gómez (2014) afirma que “La percepción es el proceso por el cual los individuos organizan e interpretan la información captada por sus sentidos”.

La atención que brinda el Hospital General del IESS de Babahoyo ha venido cambiando paulatinamente con el paso de los años, esto en beneficio de los afiliados que acuden continuamente a sus citas médicas sean estas por consulta externa, por emergencia y en hospitalización, pero a pesar de los esfuerzos realizados por la administración aún no se logra erradicar por completo la imagen que éste tenía años atrás y que muchas veces a tenidos efectos que no benefician a la institución hospitalaria, debido a las continuas quejas por parte de los usuarios.

El Hospital General del IESS de Babahoyo ha implementado estrategias, como es el agendamiento de citas por medio de llamada telefónica al call center oficial de la institución y la cita segura a través de la página web del IESS, pero en la actualidad llevar a cabo este proceso para especialidades, resulta no ser tan oportuno, debido a que el tiempo que transcurre entre la llamada al call center oficial o la reservación de citas por medio de la página web de la institución y la fecha que es asignada al afiliado para la consulta en muchos casos es muy larga, va desde uno a tres meses, y en algunas especialidades hasta cuatro meses. Según (IESS, 2016):

Los usuarios del IESS pueden acceder a través de la línea telefónica 140, sea convencional o celular y el 1-800-100 000 sin costo a nivel nacional. De acuerdo con sus requerimientos pueden seleccionar de entre las siguientes opciones:

1. Agendamiento
2. Cancelación, modificación y confirmación de citas
3. Asistencia médica telefónica
4. Información general (Interactivo)



Según Ministerio de Salud Pública (2015), Agendamiento de citas médicas es un “Servicio orientado a agendar citas para usuarios que necesiten atención médica en establecimientos de salud de primer nivel de atención”.

Sin embargo, aun con la aplicación de este método existen casos en que la cita de los usuarios es agendada pero en una fecha muy distante y algunos de ellos no pueden esperar el tiempo otorgado por la institución, y en otros casos la atención resulta inoportuna, debido a que necesitan ser atendidos de manera eficaz, y los afiliados recurren a solicitarle de manera personal a los médicos que le amplíen su agenda, pero no siempre es posible debido a la gran afluencia de afiliados a las instalaciones del hospital, ellos les indican que vayan otro día en el que tienen agendados pocos pacientes o que falta alguno de los pacientes agendados para poder realizar la ampliación de la agenda. Una vez separada su cita la recomendación por parte de la institución es que asista de forma puntual media hora antes de la hora asignada, si llega tarde no asiste, pierde la cita, y a la tercera vez que falte es bloqueado en el sistema.

Ofrecer servicios de calidad es parte fundamental de la filosofía de la organización y en la actualidad es un tema que se está tratando con mucha frecuencia y que ha tenido repercusiones positivas en todas las organizaciones, no importa la índole al que pertenezca, y las instituciones de salud también están inmersas en este concepto. Según (Galdman & Schafer, 2017), afirma que “la asistencia de calidad está basada en datos científicos, evita daño a los pacientes, minimiza demoras peligrosas, responde a las necesidades del paciente individual, promueve la comunicación entre profesionales, no cambia por características personales y evita derroches”. Es importante conocer que el

Hospital del IESS en la actualidad se preocupe por ofrecer servicios de calidad a sus afiliados y de esta manera buscar la mejora continua en sus procesos.

Una de las áreas que quizá es una de las que más afecta a la imagen corporativa de la institución es el área de emergencia, ya que es donde se otorga cuidado en casos en que el paciente necesita atención urgente, aquí se hace uso del triage, clasificando a los pacientes de acuerdo a la gravedad en la que se encuentran; es en esta área donde surgen la mayor parte de inconvenientes, debido a que los médicos del hospital no se abastecen para atender a todas las emergencias, por lo que priorizan a las personas que se encuentran en situación de mayor gravedad y los demás pacientes tienen que esperar hasta que los médicos puedan atenderlos.

Según García Pérez (2017), afirma que triage “Es el proceso en el que se realiza una clasificación de pacientes o víctimas que prioriza su asistencia sanitaria” en concordancia con lo que expresa González Acedo & Pérez Aroca (2017) que: “El triage es un método para clasificar heridos en función de su pronóstico vital”. Este método es utilizado en todos los centros hospitalarios, es muy útil siempre y cuando sea manejado de la manera adecuada, es muy eficiente para las instituciones que ofrecen servicios médicos, con ella los profesionales de la salud pueden clasificar los pacientes que necesitan con mayor urgencia y los que por su estabilidad pueden esperar para ser atendidos.

Con frecuencia los afiliados que asisten a las atenciones médicas en el Hospital del IESS de Babahoyo por emergencia, se encuentran con la problemática de tener que esperar por varias horas en esta área, ya que al no haber suficientes médicos que atiendan las emergencias, tienen que esperar mucho tiempo para recibir la atención que necesitan,

debido a que, una vez que son tomados los signos vitales le es asignada una pulsera, ésta con su color respectivo que represente la gravedad y con cuanta urgencia debe ser atendido. Según lo expresa González Acedo & Pérez Aroca (2017):

En el triage se utilizará unas cartulinas de colores con un código internacional de colores que agrupa a las víctimas en categorías por el siguiente orden de prioridad:

**Rojo:** Heridos con posibilidad de sobrevivir, que requieran atención médica inmediata y su evacuación es prioritaria con control médico.

**Amarillo:** Lesionados que precisan atención medica con maniobras sencillas de estabilización. Son evacuados sin control especial.

**Verde:** Pacientes ilesos o leves que no tienen comprometida ninguna función vital y se valen por sí mismo. Tras el tratamiento médico pueden ir a su domicilio sin necesidad de ingreso hospitalario

Según García Pérez (2017), explica que existen tres métodos para llevar a cabo un triage. La diferencia entre cada uno de ellos radica en el tipo de valoración que se realiza sobre la víctima. Esta valoración puede ser funcional, obedece a la valoración de signos y constantes vitales; lesional, valora las lesiones en el cuerpo de la víctima, o mixta, engloba las dos valoraciones anteriores. Esta última es más usada y mas complicada.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su Art. 35 dice que “Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de la libertad y quienes adolezcan enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los

ámbitos público y privado”. Para este caso la atención hacia este grupo vulnerable de la población es prioritaria como menciona el artículo, pero debido a la falta de personal en estas áreas no siempre se cumple, pues los galenos que se encuentran en esa área tienen que hacerse cargo de varios pacientes a la vez, y existen casos en los que se necesita que el médico esté pendiente todo el tiempo que el usuario se encuentre en esa área.

En el caso de que estos pacientes necesiten ser ingresados por la gravedad de su situación o porque deben estar en vigilancia médica por más tiempo, surge la problemática que a los médicos se les toma mucho tiempo realizar la orden de ingreso para la hospitalización, tienen que subirlo al sistema y esto le toma mucho tiempo, mientras suben los datos del paciente. Es muy importante que dentro de la institución exista este tipo de control, al tratarse de un centro médico donde los usuarios aportan mensualmente para adquirir los servicios de salud, pero en ocasiones la línea de espera se extiende a tal punto que muchos se cansan de esperar y se terminan retirando de las instalaciones.

“El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado, se asegure un uso correcto de éste y satisfaga sus necesidades y/o expectativas, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de la empresa.

“La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. (Lima Quito , 2016, pág. 20)

La satisfacción del usuario es un factor primordial, si un usuario se siente satisfecho éste va a lograr que las perspectivas cambien, todas las organizaciones deben de tener esta cultura de atención, en el hospital del seguro no se trata de que las personas que laboran allí tanto médicos, como enfermeras, auxiliares y demás servidores, no tengan el carisma o una manera adecuada para servir a los afiliados, se trata de que en ocasiones los procesos tardan demasiado y en otras casos no dan la información de manera acertada, lo que hace que el afiliado se sienta insatisfecho.

Las líneas de espera son una situación corriente. (...). Los modelos de líneas de espera son útiles tanto para los servicios como en fabricación. El análisis de las colas en términos de longitud de la cola, tiempo medio de espera y otros factores, nos ayuda a comprender los sistemas de servicios. (...). De hecho, los pacientes que esperan en la consulta de un médico, a ser atendidos. (Heizar & Render , 2015, págs. 388-389). De acuerdo con Taha, (2012), afirma que:

“los actores principales en una situación de colas son el cliente y el servidor. Los clientes llegan de una instalación desde una fuente. Al llegar el cliente puede ser atendido de inmediato o esperar en una cola, si la instalación está ocupada”. En el caso del hospital del IESS de Babahoyo las colas o líneas de espera suelen ser extendidas y el tiempo de espera varía de acuerdo al servicio al que desea acceder.

La infraestructura del hospital General del IESS en la actualidad representa un problema al no abastecer para atender a todos los afiliados, tomando en consideración que cada día son más las personas que se afilian al Seguro Social y hacen acreedores a los beneficios otorgados por esta entidad hospitalaria de salud en todas las especialidades.

De acuerdo con Jimenez González (2015), donde afirma que: “Infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar, o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente”. En concordancia con lo que expresa Malagón Londoño , Galán Morera , & Pontón Laverde (2003), que: “La infraestructura hospitalaria es el conjunto de obras físicas, instalaciones, equipos diseñados, construidos y mantenidos con el fin de alojar a los pacientes, al personal y a los visitantes”.

La infraestructura que posee el Hospital General del IESS es una de las mejores estructuras a nivel provincial en cuanto a hospitales se refiere, y es notable que con la construcción del nuevo edificio lo que se procuraba era ofrecer una mejora atención a los usuarios, pero así como el hospital ha implementado muchas formas y métodos de atención, es considerable que el número de afiliados en los últimos años ha crecido de tal forma que estas nuevas instalaciones no se abastecen para cobijar a todos los afiliados; según el IESS (2014), hasta el mes de febrero tendría un total de 113.008 afiliados en total en todas las modalidades de seguridad social que ofrece el IESS.

Por otro lado parte de la problemática tiene que ver con la falta de camillas en el área de emergencia, al no contar con una infraestructura que abastezca para satisfacer las necesidades de los afiliados, la falta de estos implementos hace que la atención se vuelva lenta y retrase los procesos que se dan en el área, siendo así que no solo el hecho de que los médicos se tomen mucho tiempo en ingresos de pacientes o en efectuar las recetas a los pacientes, es también el hecho de que el espacio físico en la actualidad no les permite

atender más afiliados y de esta manera satisfacer las necesidades con las que ellos se acercan a este centro hospitalario.

De acuerdo a la encuesta realizada a una muestra de los afiliados al seguro social se puede constatar que hay un porcentaje que no está satisfecho con la atención en emergencia por que tarda mucho y otro porcentaje que no ha sido atendido oportunamente porque faltan médicos, todo esto genera malestar en los afiliados, razón por la cual ellos tienen una imagen deteriorada del hospital del IESS y esto afecta a su imagen institucional.

Además un porcentaje de los afiliados encuestados considera que sus citas han sido agendadas para un mes, pero para otro porcentaje de ellos sus citas les han sido asignadas a dos meses, siendo parte de mala percepción que tienen los afiliados de la atención en el seguro social.

## **CONCLUSIONES**

Luego haber analizado el caso se puede establecer que los médicos deberían especializarse en el uso de los equipos de computo con el fin de agilizar los procesos tanto en ingresos como en la elaboración de recetas, y que estos a la vez sean más sencillos, con pocos campos a ingresar de manera que los médicos puedan atender la mayor cantidad de pacientes.

Adquisición de camillas para que el IESS pueda satisfacer la demanda de los afiliados en el area de emergencia y el incremento de profesionales en el área médica, para que el trabajo sea más eficiente.

Ampliación de espacios físicos de manera que la atención a los afiliados sea más tolerable o a su vez la habilitación del antiguo edificio donde puedan atender ciertas especialidades y así descongestionar la asistencia a estas instalaciones.



## BIBLIOGRAFÍA

- Caldas, M. E., Heras , A., & Carrión , R. (2017). *Empresa e Iniciativa emprendedora. Novedades 2017*. Madrid: Editex S.A.,
- Carmona Romera , G. (2014). *Aplicaciones Informáticas para presentaciones: gráficas de información. ADGD0308 - Actividades de gestión administrativa*. Malaga : IC Editorial.
- Constitución de la República del Ecuador*. (13 de 07 de 2008). Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.PDF](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.PDF)
- De Alba Galván , C. (2017). *Administración y Gestión de las Comunicaciones de la Dirección*. Madrid : Cep S.L.
- Escudero , M. E. (2015). *Servicio de atención comercial* . Madrid: Editex .
- Escudero Aragón , M. E. (2015). *Servicios del Atención Comercial*. Madrid: Editex.
- Galdman , L., & Schafer, A. (2017). *Tratado de Medicina Interna*. Barcelona: ISBN.
- García Pérez, E. (2017). *Atención Sanitaria inicial en situaciones de emergencia*. Madrid: Parainfo.
- Gomez Montes , A. J. (2017). *Estrategias de Internet*. Bogotá : Ecoe.
- González Acedo , J., & Pérez Aroca, R. (2017). *Formación y Orientación Laboral*. Madrid: Parainfo S.A.
- Heizar , J., & Render , B. (2015). *Dirección de la Producción y de Operaciones*. Madrid: Lavel Industria Gráfica S.A.

- IESS. (2016). *Las citas médicas en el IESS ahora son más rápidas*. Obtenido de [https://www.iess.gob.ec/en/web/empleador/noticias?p\\_p\\_id=101\\_INSTANCE\\_DJ7t&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_col\\_id=column-2&p\\_p\\_col\\_count=2&\\_101\\_INSTANCE\\_DJ7t\\_struts\\_action=%2Fasset\\_publisher%2Fview\\_content&\\_101\\_INSTANCE\\_DJ7t\\_assetEntryId=2251490&\\_101\\_INSTANCE\\_DJ7t\\_ty](https://www.iess.gob.ec/en/web/empleador/noticias?p_p_id=101_INSTANCE_DJ7t&p_p_lifecycle=0&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=2&_101_INSTANCE_DJ7t_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_INSTANCE_DJ7t_assetEntryId=2251490&_101_INSTANCE_DJ7t_ty)
- Jimenez González , V. (2015). *Plan Municipal de Desarrollo*. Obtenido de Corregidora 2015-2018.
- Lima Quito , D. d. (15 de Febrero de 2016). *Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el Área de Consulta Externa del Hospital del Día IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015*. Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec>: <http://dspace.unl.edu.ec/jspul/handle/123456789/9923>
- Malagón Londoño , G., Galán Morera , R., & Pontón Laverde , G. (2003). *Auditoría en Salud* . Bogotá : Medica Internacional Ltda. .
- Mínguez, N. (2016). Un marco conceptual para la imagen corporativa. *Estudio de Comunicaciòn*, 6. Obtenido de <http://www.ehu.es/ojs/index.php/Zer/article/view/17426/15201>: <file:///C:/Users/PC%202/Downloads/17426-63999-1-PB.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (2015). *Agendamiento de Citas Médicas*. Obtenido de <http://www.salud.gob.ec/agendamiento-de-citas-medicas/>
- Mora Aristega , J., Huilcapi Masacón , M., Cercado Vera , L., Calderón Angulo , R., & Montiel , P. (2017). Imagen corporativa y gestión administrativa; factores fundamentales el éxito empresarial. *Pro Science: Revista de Producción, Ciencia e Investigación*, 1.

Östberg, J. (2007). *Comunicación e Imagen Corporativa*. Obtenido de

<http://reader.digitalbooks.pro>:

<http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/28771/chap2.xhtml>

Pintado Sánchez, T., & Sánchez Herrera, J. (2013). *Imagen Corporativa, influencia en la Gestión Empresarial*. Madrid : ESIC.

## ANEXOS

### POBLACIÓN

El Hospital General del IESS de Babahoyo hasta el mes de febrero del año 2014 (ultima actualización del Plan Médico Funcional del IESS de Babahoyo) contaba con un total de 113.008 afiliados.

### MUESTRA

Para efectos de calcular la muestra se realizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

$$N = 113.008$$

$$Z_a = 1.96$$

$$p = 5\% = 0.05$$

$$q = 1 - p = 95\% = 0.95$$

$$d = 5\%$$

$$n = \frac{113.008 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 * (113.008 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 202$$



**RESULTADOS DE LA ENCUESTA**

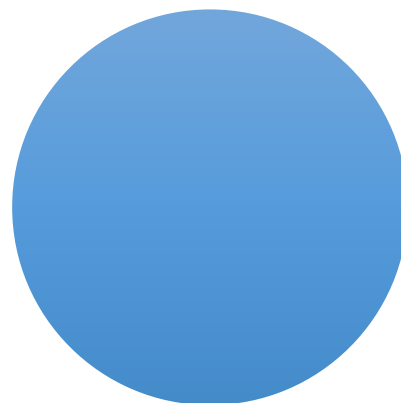
**1. ¿Es afiliado al Seguro Social?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	202	100%
No	0	0%
Total	202	100%

**Elaborado por:** Diana Barahona

**Gráfico N° 1**

**Afiliados al IESS**



■ si ■ no

**Fuente:** Afiliados al IESS

**Elaborado por:** Diana Barahona

**Análisis:** Del total de encuestados el 100% son afiliados al seguro social.

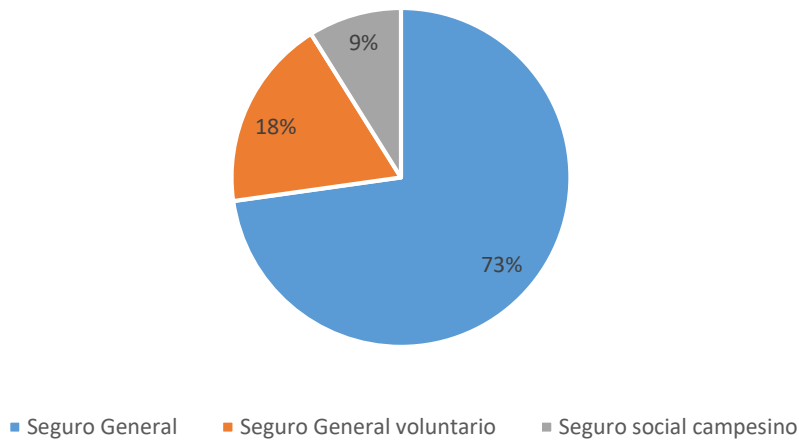
2. ¿Qué tipo de seguro posee?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Seguro General	147	73%
Seguro General voluntario	37	18%
Seguro social campesino	18	9%
Total	202	100%

Elaborado por: Diana Barahona

**Gráfico N° 2**

**Tipo de seguro**



**Fuente:** Afiliados al IESS

**Elaborado por:** Diana Barahona

**Análisis:** Del total de encuestados el 73% posee seguro social general de salud, el 18% posee seguro general voluntario y el 9% posee seguro campesino.

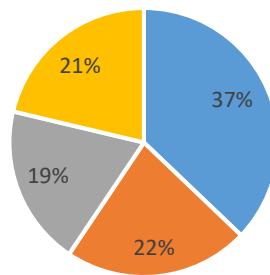
**3. ¿Con que frecuencia asiste al Hospital General del IESS a citas médicas por consulta externa?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Mensualmente	75	37
Cada dos mes	45	22
Trimestralmente	39	19
Más de tres meses	43	21
Total	202	100%

Elaborado por: Diana Barahona

**Gráfico N° 3**

**Frecuencia de asistencia a citas médicas**



■ Mensualmente ■ Cada dos mes ■ Trimestralmente ■ Más de tres meses

**Fuente:** Afiliados al IESS

**Elaborado por:** Diana Barahona

**Análisis:** Del total de afiliados encuestados el 37% asiste a cita médica mensualmente, el 22% acude a sus citas cada dos meses, el 21% mas de tres meses y el 19% asiste a sus citas mas de tres meses.

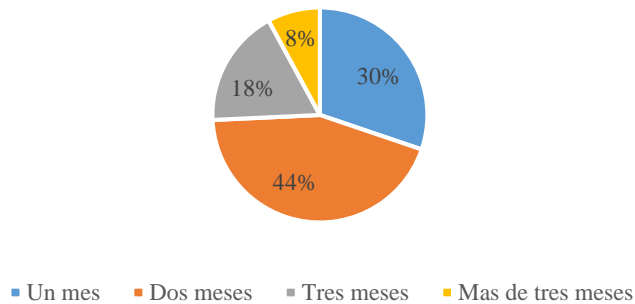
**4. ¿Cuánto tiempo se tarda el seguro en otorgarle una cita?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Un mes	61	30%
Dos meses	89	44%
Tres meses	36	18%
Mas de tres meses	16	8%
<b>Total</b>	<b>202</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Diana Barahona

**Gráfico N° 4**

**Tiempo que tarda el IESS en ortorgar una cita**



**Fuente:** Afiliados al IESS

**Elaborado por:** Diana Barahona

**Análisis:** Del total de encuestados el 30% contestó que el seguro se tarda un mes en darle una cita médica, el 44% contestó que le dan cita para despues de dos meses, el 18% dijo que le dan cita para despues de tres meses y un 8% contestó que le dan para mas de tres meses.



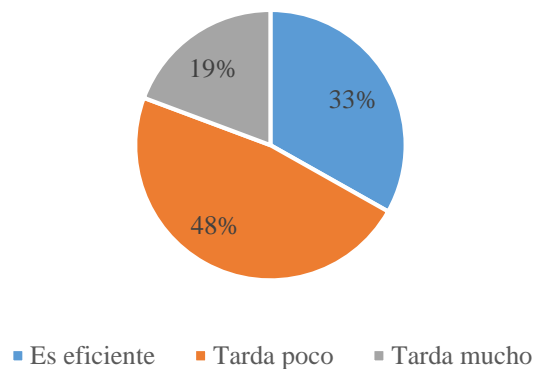
**5. ¿Que piensa usted sobre la atencion por emergencia?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Es eficiente	67	33%
Tarda poco	96	48%
Tarda mucho	39	19%
Total	202	100%

**Elaborado por:** Diana Barahona

**Gráfico N° 5**

**Atención por emergencia**



**Fuente:** Afiliados al IESS

**Elaborado por:** Diana Barahona

**Análisis:** Del total de encuestados el 48% dice que la atención en emergencia tarda poco, el 33% opina que es eficiente y un 19% opina que tarda mucho.

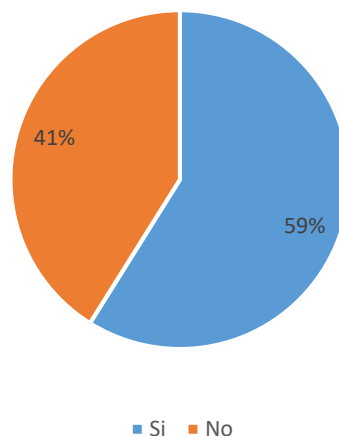
6. ¿Fue atendido de manera oportuna en el área de emergencia?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	119	59%
No	83	41%
Total	202	100%

Elaborado por: Diana Barahona

**Gráfico N° 6**

**Atendido de manera oportuna**



**Fuente:** Afiliados al IES

**Elaborado por:** Diana Barahona

**Análisis:** Del total de encuestados el 59% afirmó que si fue atendido oportunamente y el 42% afirma que no fue atendido oportunamente.

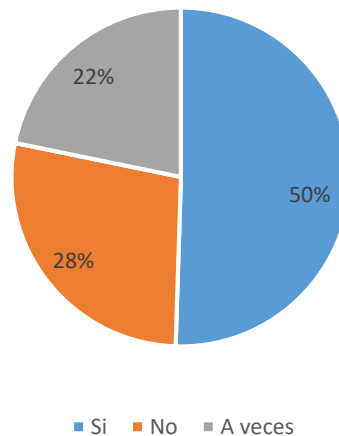
7. ¿Considera usted que se respeta el triage en el área de emergencia?

	Frecuencia	%
Si	102	50%
No	56	28%
A veces	44	22%
Total	202	100%

Elaborado por: Diana Barahona

Gráfico N° 7

Respeto al triage en emergencia



**Análisis:** Del total de personas encuestadas el 50% contestó que si se respeta el triage en el área de emergencia, el 28% piensan que no se respeta este método y el 22% piensa que a veces no se respeta.

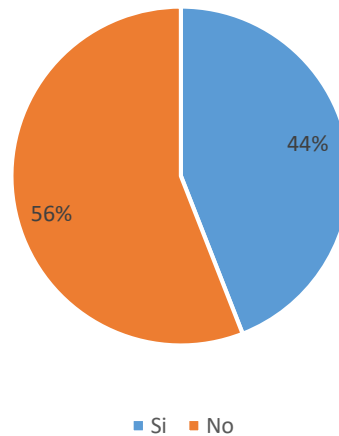
8. ¿Cree usted que en el área de emergencia hay suficientes médicos para atender a los afiliados que llegan por esta área?

	Frecuencia	%
Si	89	44%
No	113	56%
Total	202	100%

Elaborado por: Diana Barahona

**Gráfico N° 8**

**Suficiencia de personal en el area de emergencia**



**Fuente:** Afiliados al IESS

**Elaborado por:** Dian Barahona

**Análisis:** Del total de afiliados encuestados el 56% considera que no hay suficientes médicos para atender a los afiliados que llegan por emergencia y el 44% consideran que si hay suficientes médicos.