

CERTIFICACION

Yo, Julio Mora Aristega, en calidad de Director de Tesis cuyo titulo es **“PLAN DE MARKETING INTERNO PARA LA DIFUSION DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR EL HOSPITAL IESS NIVEL II BABAHOYO”** de autoría del Sr. Luis Xavier Trujillo Real, declaro que una vez revisado el documento este cumple con los requisitos exigidos por la Facultad de Administración, Finanzas e Informática por lo cual debe ser presentado ante el tribunal correspondiente.

Julio Mora Aristega, CPA
Director de Tesis.

AUTORIA

La autoría y responsabilidad del presente trabajo de investigación es de exclusividad del Sr. Luis Xavier Trujillo Real.

DEDICATORIA

A todas las personas que a diario alimentan mi vida, mis padres y mi familia, a la Universidad Técnica de Babahoyo por permitirme llegar a culminar con éxito este trabajo y sobre todo a Dios por ser mi guía en todo momento.

Luis Xavier Trujillo Real

AGRADECIMIENTO

Dejo constancia de agradecimiento a:

La Universidad Técnica de Babahoyo que me ha cobijado en su calidad educativa al darme la oportunidad de aprender valores, principios y disciplina.

A las personas que han ayudado en esta investigación de manera directa e indirecta que con sus conocimientos me han guiado, apoyándome en el discernimiento y desarrollo del trabajo de tesis para culminar con éxito esta carrera.

A mis padres por su apoyo constante, mis familiares por estar siempre presente por la comprensión que en todo momento me han dado.

Luis Xavier Trujillo Real

PRESENTACIÓN

El informe final de Tesis, es el resultado de un esfuerzo conjunto, en el que se sintetiza el anhelo de ser, esto ser competentes en las actividades que un profesional de tercer nivel debe desarrollar. Además reconozco que ningún trabajo humano es un acto acabado, siempre tendrá el comentario que respecta, al cual me acojo de una manera profesional y que a la vez será un referente constante para desarrollar la calidad.

Se hace referencia al marco teórico que es una investigación social conceptualizada y sustentada en el trabajo de campo. Se expone el desarrollo de las categorías, la metodología diseñada y ejecutada en función de métodos, técnicas instrumentos que una vez aplicadas ha permitido realizar las estadísticas demostradas en forma general, analítica e interpretativa, que es la razón de ser del trabajo de campo. Encontraran hipótesis y variables debidamente verificadas. Todo esto se complementa con un análisis e interpretación de resultados los mismos que concluyen con recomendaciones, pero fundamentalmente con una propuesta alternativa para aplicación de un modelo interno de marketing enfocado en el usuario para Implementar un mejor sistema de producción con el incremento de la entrega de los servicios en el Hospital IESS Nivel II Babahoyo.

RESUMEN

El trabajo escrito contiene un Capítulo I. INTRODUCCIÓN en donde se define a la Formulación del problema y justificación del estudio, Problema de la investigación, en el Capítulo II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL, trata sobre el marco teórico relacionado al tema que describe El sustento teórico de la investigación, han permitido, identificar y seleccionar contenidos científicos, para desarrollar un sistema de marketing interno en el Hospital IESS Nivel II Babahoyo, estos sustentos teóricos aplicados en el trabajo de campo respectivo. Capítulo III. METODOLOGÍA EMPLEADA en donde se desarrolla la metodología y técnicas aplicadas en el trabajo de campo. Capítulo IV RESULTADOS OBTENIDOS, aquí se presentan estadísticamente los resultados y que oportunamente han sido porcentualizados, graficados, interpretados y discutidos. Capítulo V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES presentamos los logros del trabajo de campo, previamente sintetizados y que permiten recomendar y finalmente el Capítulo VI. PROPUESTA: que contiene la propuesta como mejorar la calidad del servicio a nivel interno en el Hospital IESS Nivel II Babahoyo, la misma que está a vuestra opinión y/o consideración.

Luis Xavier Trujillo Real

INDICE GENERAL

| Nº | CONTENIDOS | PÁGINA |
|-------|---|--|
| | PORTADA CERTIFICACIÓN AUTORÍA DEDICATORIA AGRADECIMIENTO PRESENTACIÓN RESUMEN ÍNDICE | i ii iii iv v vi vii viii |
| | CAPITULO I. | |
| 1. | INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1. | Formulación del problema y justificación del estudio | 1 |
| 1.2. | Objetivos | 5 |
| 1.3. | Revisión de investigaciones relacionadas al tema | 6 |
| | CAPITULO II | |
| 2. | MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL | 7 |
| 2.1. | Alternativa teórica | 7 |
| 2.2. | Desarrollo de categorías | 8 |
| | CAPITULO III | |
| 3 | METODOLOGÍA EMPLEADA | 48 |
| 3.1. | Diseño de la investigación | 48 |
| 3.2. | Métodos | 49 |
| 3.3. | Técnicas e Instrumentos | 51 |
| 3.4 | Población y muestra | 52 |
| 3.5. | Hipótesis | 53 |
| 3.5.1 | Hipótesis general | 53 |
| 3.5.2 | Hipótesis particulares | 53 |
| 3.6 | Variables | 53 |
| 3.6.1 | Variables Independientes | 53 |

| | | |
|-------------|--|----|
| 3.6.2 | Variables dependientes | 54 |
| 3.7 | Organización y procesamiento de la información | 54 |
| 3.8 | Proceso metodológico para Verificación de la hipótesis | 55 |
| CAPITULO IV | | |
| 4 | RESULTADOS OBTENIDOS | 56 |
| 4.1. | Presentación de los datos generales | 56 |
| 4.2. | Resumen de entrevistas | 58 |
| 4.3. | Presentación y análisis de resultados | 60 |
| 4.4. | Interpretación y discusión de resultados | 63 |
| CAPITULO V | | |
| 5 | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 77 |
| 5.1 | Conclusiones | 77 |
| 5.2 | Recomendaciones | 78 |
| CAPITULO VI | | |
| 6 | PROPUESTA | 79 |
| 6.1 | Título | 79 |
| 6.2 | Justificación | 79 |
| 6.3 | Fundamentación | 80 |
| 6.4 | Objetivos | 82 |
| 6.5 | Importancia | 82 |
| 6.6 | Ubicación Contextual | 83 |
| 6.7 | Factibilidad | 83 |
| 6.8 | Descripción de la Propuesta | 84 |
| | BIBLIOGRAFÍA | 92 |
| | ANEXOS | 95 |