



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO – SEPTIEMBRE 2019**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**CALIDAD DEL SERVICIO OTORGADO A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL GENERAL DEL INSTITUTO  
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL BABAHOYO.**

**EGRESADA:**

**NATHALYA ANABELA MALDONADO AVILEZ**

**TUTORA:**

**ING. ANTONIETA ELENA JORDAN BAQUE, MAE**

**AÑO 2019**

## INTRODUCCIÓN

El Hospital General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social perteneciente a la ciudad de Babahoyo, es una institución de salud pública situada en las calles Juan Agnoletto y Bypass, dedicada desde hace varios años a atender los diversos padecimientos de sus afiliados contando entre su personal con médicos especialistas en los diversos ámbitos de la medicina.

Otorgar servicios con calidad es un factor de gran importancia para las empresas, sin embargo, el Hospital del IESS presenta problemáticas en el servicio que ofrece, provocando que los asegurados que acuden a ser atendidos en sus instalaciones emitan reclamos sobre la mala atención que reciben de parte de los empleados y la mala administración desempeñada en la institución.

El estudio de caso se enmarca en el Modelo de Gestión Administrativa como línea de investigación en vista de que la problemática radica en la atención que se brinda al paciente lo cual es un aspecto correspondiente al área de administración de la entidad y los departamentos subyacentes a la misma.

Se empleará la encuesta como instrumento en la obtención de información necesaria para el desarrollo del caso, direccionada a los afiliados que son atendidos en el hospital a fin de conocer su opinión y malestar respecto al servicio que reciben de parte de las personas que laboran en la institución.

La metodología de investigación que se aplicará en el presente trabajo es el método inductivo mediante el estudio de las diversas situaciones producidas entre pacientes y trabajadores dentro de la institución, debido al mal servicio otorgado además de la escasa información, originando una disminución en la confiabilidad de sus procesos afectando claramente su imagen empresarial.

## DESARROLLO

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública fundamentada en las convicciones de la eficiencia, equidad, solidaridad suficiencia y universalidad, responsable de emplear el seguro general obligatorio perteneciente al sistema nacional de seguridad social a fin de salvaguardar eventualidades suscitadas al trabajador.

El presente caso de estudio se enfoca en evaluar la calidad en el servicio del Hospital General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entidad pública cuya finalidad es prestar atención médica a los habitantes de la ciudad de Babahoyo y cantones aledaños, cuenta con más de 70 años al servicio de la ciudadanía. Dicha institución resalta a continuación su política:

**Política de Calidad:** Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, con procesos estandarizados y cumpliendo sus requerimientos; orientados a exceder sus expectativas. Alineados a los conceptos de responsabilidad social, ambiental y mejoramiento continuo; con personal competente, formado e involucrado en la consecución de objetivos y comprometido con la sociedad en general.

(Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2014, p. 12)

En el año 1941, el IESS creó en la ciudad de Babahoyo su primer dispensario ofreciendo especialidades básicas, en las calles Malecón entre Flores y Martín Icaza, dos años más tarde, fue trasladado al sector céntrico de la ciudad en las calles 27 de mayo, General Barona y Malecón, en el año 1978 dejó de ser considerado dispensario y fue nombrado Hospital del IESS Babahoyo, a partir de su inauguración brindó atención médica en la planta alta de la infraestructura creada para su funcionamiento.

Actualmente el Hospital General del IESS Babahoyo está localizado en las calles Juan Agnoletto y Bypass, cuenta con terreno propio de 13.000 m<sup>2</sup> donados por el GAD Municipal de

la ciudad, cuenta con infraestructura funcional, equipos con avance tecnológico, capacidad para 120 camas y una nómina laboral compuesta por alrededor de 702 personas en las diversas áreas administrativas y médicas.

Según (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2014), “De acuerdo a la Tipología del Sistema Nacional de Salud, El Hospital de Babahoyo se encuentra ubicado en el Segundo Nivel de Atención, con un Cuarto Nivel de Complejidad, categoría del Establecimiento II-5, lo cual se determina como HOSPITAL GENERAL” (p. 26).

El Hospital General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - Babahoyo presenta inconvenientes respecto a la atención que brindan sus empleados, ocasionando quejas en los pacientes, manifestando una administración deficiente. Castrillón Ortega (2014) se refiere a la administración como una labor del ser humano que combina los recursos y el esfuerzo de las entidades con la finalidad de conseguir los objetivos empresariales en forma eficiente y eficaz. El escaso control del personal también contribuye a la formación de un mal clima organizacional en la institución.

En las empresas generalmente los clientes poseen mucha importancia, el Hospital del IESS Babahoyo no es la excepción, los afiliados que acuden a sus instalaciones poseen un papel fundamental puesto que son ellos los que califican el servicio que reciben, lo cual puede afectar positiva o negativamente la imagen que la entidad brinda a la sociedad.

La problemática de la institución radica en los diversos reclamos presentados por los afiliados que manifiestan recibir un servicio de mala calidad de las personas que laboran en sus instalaciones, al acercarse a realizar algún trámite administrativo resaltando que no les brindan la debida atención e información que el mismo amerita. Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2011) menciona que los hospitales son responsables de brindar servicios de salud con calidad y calidez a través de la implementación de un sistema de

mejora continua. El IESS para facilitar el agendamiento de citas médicas de los pacientes. Una agenda médica es un archivo que define la disposición de los diversos especialistas para atender a los pacientes en un periodo determinado, el director del centro de salud es el responsable de agendar las citas conjuntamente con los colaboradores y tiene que planificarla adecuadamente para cubrir la demanda de los pobladores (Ministerio de Salud Pública, 2013). Se emplearon las opciones de call center y pagina web mediante la cual pueden reservar un cupo en la fecha de su elección, con el medico de su preferencia y en la hora que estimen conveniente. Sin embargo, se presentan constantemente malestares respecto a la asignación de citas debido a que deben esperar un lapso entre 3 y 6 meses para poder acceder a la atención medica requerida, resultando ineficiente para los afiliados el sistema implementado.

Otra problemática suscitada con las citas médicas es el irrespeto a la hora establecida, puesto que los pacientes tienen que esperar por un largo tiempo para ser atendidos, esto se debe a que el personal administrativo suele brindar prioridad a otras actividades. Cabello Morales (2001) establece que un doctor debe esencialmente poseer valor humanitario empapado de excelentes destrezas médicas, en conclusión un buen doctor necesita una vocación de calidad enlazada con la etica, de ningun modo debe ser considerada la medicina como un medio para lucrarse. El personal médico también suele ser responsable de la dilatación de la hora asignada a cada paciente, ya que en ocasiones suelen llegar tarde al hospital puesto a que algunos doctores laboran en dispensarios o clinicas particulares de la ciudad, por lo que suelen retrasar su hora de entrada a la institución, además frecuentemente tardan demasiado en la consulta y revision de los beneficiarios. Congreso Nacional (2015) establece en el articulo 201 que los médicos son responsables de otorgar servicios con calidez, calidad y eficiencia, acorde a su especialidad, procurando un alto beneficio para la salud de los pobladores, considerando los derechos de la humanidad. Acorde a lo estipulado los usuarios del hospital han manifestado un mal comportamiento de los galenos expresando haber recibido un trato déspota, y enojo al momento

de querer despejar dudas sobre los medicamentos recetados, así como también de las recomendaciones y tratamientos a seguir acorde a su sintomatología, alegando que los médicos descargan sus problemas personales en ellos.

El hospital del IESS Babahoyo cuenta con una farmacia en el interior de sus instalaciones, la cual brinda a sus usuarios los fármacos prescritos por los médicos, el requerimiento para acceder a este beneficio es la presentación de la cédula de ciudadanía del paciente. Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2011) manifiesta que la receta de medicinas deberá estar sujeta al cuadro básico de medicamentos estipulado por el sistema nacional de salud, los cuales serán entregados al beneficiario en las instalaciones del hospital ubicadas en todo el territorio ecuatoriano, garantizando la recomendación de fármacos en todos los centros de salud acorde al tratamiento definido, en situaciones extraordinarias se indemnizará al afiliado por la obtención de medicina en lugares particulares conforme a la reglamentación establecida por el IESS. Acorde a lo expuesto en el artículo anterior el hospital es responsable de suministrar las medicinas a los afiliados, sin embargo, presenta escasez de medicamentos en sus instalaciones provocando protestas en los beneficiarios, ya que se ven en la obligación de adquirirlos por su propia cuenta en locales farmacéuticos privados generando malestar, puesto que la farmacia institucional no cuenta con una gama de fármacos requeridos para los diferentes padecimientos médicos.

Conforme a los comentarios de los pacientes las medicinas que más recomiendan los médicos son paracetamol e ibuprofeno, ya que son los fármacos con los que más cuenta la farmacia del hospital, dicho inconveniente también se presenta en todas las instituciones de salud a nivel nacional.

En lo que respecta a las intervenciones médicas también existen inconvenientes debido a que acotan que la tramitación necesaria para obtener un cupo de ingreso a un quirófano es

sumamente extensa y tediosa, debido a la cantidad de requisitos solicitados además que el tiempo de espera para obtener una fecha es prolongado, hay ocasiones en las cuales los pacientes han tenido que esperar un año para poder ser operados puesto que el personal encargado de asignar citas alega que la agenda está copada, por lo tanto las salas están ocupadas, y en otras ocasiones argumentan que el equipo necesario para las cirugías está averiado y que deben esperar un lapso de tiempo para ser reparadas. Robayo Rodríguez (2017) establece que el servicio al cliente es la agrupación de diversas cualidades para complacer los requerimientos del usuario cumpliendo con sus perspectivas, es la cortesía que brinda una institución para resolver problemas, reclamos u ofrecer un servicio. Los afiliados presentan diversas quejas respecto a la atención impartida por el personal administrativo mencionando que las personas encargadas del área de estadística e información no suelen estar en sus oficinas puesto que se retiran a platicar con las encargadas de las otras secciones o resolver asuntos de índole personal, incumpliendo sus funciones laborales.

El abandono de puestos obliga a los empleados a ejercer funciones que no les corresponde y en consecuencia la atención a los pacientes se vuelve caótica, debido a que deben desenvolverse en sus cargos, además de cubrir el puesto de los compañeros ausentes. Bermúdez Carrillo (2015) establece que una capacitación es un elemento de gran importancia para que todo el personal contribuya al mejoramiento productivo de una organización, es considerado como un método continuo que procura el alcance de altos niveles de productividad y eficiencia. La falta de capacitación a los trabajadores del hospital contribuye al mal servicio que reciben los beneficiarios al acudir a sus revisiones médicas, debido a que carecen del conocimiento relacionado con la atención al cliente en el sector salud, desconociendo los métodos y técnicas que deben emplear en el hospital.

Los colaboradores de la institución reflejan un bajo desempeño laboral al realizar las funciones que su cargo requiere, lo que produce una disminución en la productividad de la

entidad. El desempeño es la efectividad de los trabajadores en el interior de las entidades, lo cual es requerido por las empresas para que su personal labore con satisfacción (Chiang Vega & San Martín Neira, 2015). El ineficiente desenvolvimiento laboral revela su falta de compromiso con la institución y la ciudadanía, manifestando no estar lo suficientemente aptos para ejercer sus funciones ni afrontar sus responsabilidades.

La problemática suscitada en el interior del hospital muestra la ausencia de motivación de la directiva del hospital del IESS. Perret (2016) manifiesta que la motivación es aquella inversión de los recursos que generalmente son limitados, a fin de lograr los objetivos que generen beneficios percibidos consciente e inconcientemente. Los directivos del hospital no implementan una correcta motivación a sus trabajadores, de manera que ellos se enfocan solamente en realizar sus funciones a fin de percibir su sueldo y no se fijan en la forma en como laboran.

El prestigio institucional es vital para toda entidad debido a que forma parte del éxito organizacional. Es un mecanismo abstracto de propiedad institucional materializado en la conducta empresarial, que demanda cierto periodo de tiempo para su estructuración, es identificado por sus clientes como productor de valor puesto que se adapta a las cualidades que se estiman como meritorias (Ferruz González, 2017). Incluye una buena relación laboral, ética profesional, entre otras, que aportan a crear una reputación admirable de la entidad.

La reputación del hospital del IESS Babahoyo se ha visto fuertemente afectada debido a ciertas denuncias presentadas por usuarios de la institución quienes alegan haber sido afectados por los médicos que se encuentran laborando en la entidad, lo que ha causado que el nivel de confiabilidad de los pacientes del nosocomio disminuirá debido al desprestigio corporativo provocado por las acusaciones presentadas.



La comunicación es fundamental en las organizaciones puesto que permite realizar trabajos en equipo eficaces y eficientes. Crespo Martínez, Nicolini, & Parodi (2015) mencionan que la comunicación interna es vital para una empresa en los diversos niveles que la constituyen, debido a que permite conocer la misión, visión y metas que se pretende lograr obteniendo una gran participación y esfuerzo en su alcance contribuyendo además con la satisfacción laboral. Una buena comunicación entre los departamentos que conforman la entidad contribuyen a establecer un buen clima organizacional y al aumento de la productividad empresarial.

El hospital del IESS Babahoyo presenta inconvenientes respecto a la comunicación existente debido a que carece de una comunicación apropiada, provocando desinformaciones entre todos los trabajadores, provocando problemas que retardan la información vital para la ayuda del usuario.

La mala comunicación presente en la institución provoca que los departamentos no entreguen información necesaria al momento de ser solicitada, puesto que existe un dialogo escaso entre los niveles de mando que conforman la entidad, ocasionando insatisfacción en el beneficiario acerca de la atención recibida.

En la presente investigación se implementó como instrumento para la recolección de información una encuesta aplicada a los usuarios del hospital del IESS Babahoyo, en la cual manifestaron lo descrito a continuación:

**En la pregunta uno** el 37% de los encuestados manifestaron que la calidad del servicio recibida por parte del hospital del IESS fue muy buena, el 26% afirmó que fue buena, el 22% de los usuarios mencionó que el servicio fue regular, el 12% sostuvo que excelente, mientras que el 3% opina que el servicio recibido fue insuficiente. Arellano Díaz (2017) manifiesta que la calidad de un servicio prestado se relaciona con la satisfacción percibida por el usuario, es decir, un usuario esta satisfecho si se le ha brindado todo lo requerido, sin embargo, si la

satisfacción esta definida por factores particulares entre las que se puede mencionar la perspectiva, la calidad no puede ser definida en demarcaciones objetivas, haciendo necesario que las instituciones apliquen la retroalimentación en base a las percepción de los usuarios relacionada al servicio ofertado. **En la pregunta dos** el 26% de los afiliados mencionan que a veces si se respeta el horario de atención establecido por el hospital, para el 24% de beneficiarios siempre respetan el horario, el 19% manifiestan que frecuentemente, mientras que para el 18% nunca se respeta y para el 13% rara vez el hospital respeta el horario.

**En la pregunta tres** los afiliados en un 29% manifestaron que el servicio que reciben de parte del personal administrativo rara vez cubre sus necesidades, el 25% mencionan que a veces las cubren, 24% aseguran que frecuentemente, el 13% afirman que siempre mientras que el 9% indican que nunca cubren con sus necesidades. Arellano Díaz (2017) menciona que un servicio al cliente es aquel que toda empresa ofrece en base al objeto principal, generalmente esta incluye la resolución de dudas, quejas y órdenes. **Conforme con la pregunta número cuatro** el 37% de las personas encuestadas afirmaron tener que esperar un lapso de tres horas o más para ser atendidas por el médico, el 29% menciona que su espera es de una hora, el 18% aseguró esperar dos horas mientras que otro 16% expresó que debe esperar media hora para ser atendidos por el doctor.

**En la pregunta número cinco** un 44% de afiliados aseveró que a veces el hospital del IESS les proporciona los medicamentos estipulados en las recetas médicas, el 30% acotó que siempre se los han proporcionado, el 13% manifiesta que rara vez, el 10% afirma que la entrega es frecuente mientras que el 3% menciona no haber recibido medicina. Huanquel (2017) afirma que las medicinas son aquellos articulos farmacéuticos esenciales para cubrir los requerimiento sanitarios basicos de los pobladores, son considerados como fundamentales para la salud. **De acuerdo a la pregunta numero seis** los afiliados mencionaron en un 43% que el hospital del IESS Babahoyo comparado con los diversos hospitales de la ciudad su atención es buena, para

el 40% el servicio es muy bueno, el 10% opina que es regular mientras que el 3% manifiesta que la atención brindada es pésima el 4% indica que la atención es mala.

**La pregunta número siete** indica que el 32% de los encuestados la confortabilidad al momento de realizar sus trámites administrativos en el hospital es regular, para el 29% es bueno, el 24% manifiesta que es muy bueno mientras que para el 13% la confortabilidad es insuficiente y para el 2% de los beneficiarios es excelente.

La administración del hospital pese a conocer la problemática por la que atraviesa la institución no ha implementado medidas para resolver los inconvenientes y mejorar la excelencia del servicio que otorga, reflejando que existe una inadecuada gestión por parte de sus directivos además de la carencia de liderazgo del director de la institución. Aguirre, Serrano, & Sotomayor (2017) acotan que el liderazgo eficiente se define por las cualidades mostradas por el líder en la canalización del empeño del personal para alcanzar objetivos propuestos motivándolos a ejercer sus labores con entusiasmo y disponibilidad. El director del hospital del IESS carece de las características necesarias para ejercer liderazgo en la institución, debido a que no posee una buena comunicación con sus colaboradores, no emplea estímulos que promuevan el buen desempeño laboral y el mejoramiento del servicio ofertado a los usuarios.

## **CONCLUSIONES**

El estudio de caso aplicado al Hospital del IESS Babahoyo expusó como causas de la baja calidad del servicio otorgado a los pacientes, la ineficiente gestión impartida por el hospital puesto que carece de disposiciones precisas para la debida solución a las problemáticas suscitadas en la institución, no cuenta con un adecuado sistema motivacional que contribuya a mejorar el desempeño de sus colaboradores y por lo tanto la optimización de la calidad del servicio impartido.

Otro factor que se presenta es la ausencia de un manual de comunicación que contribuya a mejorar el diálogo existente en la institución, facilitando el manejo de información necesaria y fundamental para los usuarios de la entidad.

Por otra parte se logró conocer que los empleados del hospital no están debidamente capacitados respecto al servicio en áreas de salud y atención al cliente, por lo que el trato ofrecido a los usuarios no es el adecuado, provocando malestar y quejas en los pacientes que asisten en busca de alguna información. De igual modo se identificó al absentismo como uno de los inconvenientes más frecuentes en la institución, debido a que los empleados suelen abandonar su trabajo por atender asuntos personales en horario funcional, desatendiendo sus obligaciones con la entidad, factor que afecta notablemente la atención al usuario y la calidad del servicio percibido.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, G., Serrano, B., & Sotomayor, G. (2017). Liderazgo de los gerentes de Pymes. *Universidad y Sociedad*, 9(1), 187-195. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Arellano Díaz, H. O. (Agosto de 2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las ciencias*, III(1), 72-83. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6093282.pdf>
- Bermúdez Carrillo, L. A. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, XVI(33), 7 - 8. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=666/66638602001>

- Cabello Morales, E. (Julio de 2001). Calidad de la Atención Médica: ¿Paciente o cliente? *Revista Medica Herediana*, XII(3), 96 - 99. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v12n3/v12n3ce2.pdf>
- Castrillón Ortega, A. M. (2014). *Fundamentos generales de Administración: Administración General* (Primera ed., Vol. I). (D. A. Londoño Pulgarín, Ed.) Medellín, Antioquia, Colombia: Centro Editorial Esumer. Recuperado el 21 de Julio de 2019, de <https://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/fundamentos-generales-de-administracion.pdf>
- Chiang Vega, M., & San Martín Neira, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral. *Ciencia y Trabajo*, 17(54), 159 - 165. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Congreso Nacional. (18 de Diciembre de 2015). *Ley Orgánica de Salud*. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de Ministerio de Salud Pública: [https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf?fbclid=IwAR2hs9SbgNEfq67I5CGVKk62s4eXzrMH\\_iGC7kcfQvS7DyH1DxZ\\_AY\\_jy0g](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf?fbclid=IwAR2hs9SbgNEfq67I5CGVKk62s4eXzrMH_iGC7kcfQvS7DyH1DxZ_AY_jy0g)
- Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (22 de Noviembre de 2011). *Resolución del IESS 308*. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de IESS: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Reglamento-para-Atenci%C3%B3n-de-Salud-Integral-y-en-Red-de-los-Asegurados.pdf>
- Crespo, I., Parodi, J., & Nicolini, C. (2015). *Comunicación interna en la administración pública*. (Primera ed.). Madrid, España: Instituto Nacional de Administración Pública. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de [https://www.osakidetza.euskadi.eus/r85-gkgnrl00/es/contenidos/informacion/biblioteca\\_central/es\\_9528/monografias/219463.pdf](https://www.osakidetza.euskadi.eus/r85-gkgnrl00/es/contenidos/informacion/biblioteca_central/es_9528/monografias/219463.pdf)
- Ferruz González, S. A. (Septiembre de 2017). *Reputación corporativa*. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de Universidad Complutense: <https://eprints.ucm.es/47772/1/T39956.pdf>

Huanquel, K. S. (11 de Agosto de 2017). *Importancia de los medicamentos diagnóstico y recomendación*. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de Universidad de Chile: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/144886?show=full>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2014). *Plan Medico Funcional: IESS Hospital de Babahoyo nivel II*. Recuperado el 21 de Julio de 2019, de IESS: <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/3321619/PMF+HOSPITAL+BABAHOYO.pdf>

Ministerio de Salud Pública. (15 de Marzo de 2013). *Reglamento general para el procedimiento de agendamiento de citas para la atención de consulta externa*. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de Ministerio de Salud Pública: [https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dsg/documentos/ac\\_00003094\\_2013%2015marzo.pdf](https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dsg/documentos/ac_00003094_2013%2015marzo.pdf)

Perret, R. (2016). *El Secreto de la Motivación*. México. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de <https://static1.squarespace.com/static/54d1216ae4b032ab36c26b61/t/5aa32f749140b73db65c927f/1520643968955/El+Secreto+de+La+Motivaci%C3%B3n+WEB.pdf>

Robayo Rodríguez, A. (07 de Abril de 2017). *Importancia del servicio al cliente*. . Recuperado el 22 de Julio de 2019, de Repositorio Unimilitar: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16203/RobayoRodriguezAlejandro2017.pdf;jsessionid=D45CFB4ED41944791B09A462E535DD93?sequence=3>

**ANEXOS**



## ANEXO 1



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**PROCESO DE TITULACIÓN**



Evaluar la calidad del servicio brindado por parte de los empleados administrativos y médicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – Hospital General Babahoyo

### ENCUESTA

**1) Al pensar en su experiencia más reciente con el Hospital General IESS- Babahoyo,**

**¿Cómo fue la calidad de servicio que recibió?**

Excelente ( )

Muy Bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Insuficiente ( )

**2) ¿Cree usted que se respetan los horarios de atención establecidas?**

Siempre ( )

Frecuentemente ( )

A veces ( )

Rara vez ( )

Nunca ( )

**3) ¿El servicio que recibe por parte de los empleados administrativos cubre sus necesidades como afiliados?**

Siempre ( )

Frecuentemente ( )

A veces ( )

Rara vez ( )

Nunca ( )

**4) ¿Cuánto tiempo espera para hacer atendido por el medico?**

Sin espera ( )

Media hora ( )

Una hora ( )

Dos horas ( )

Tres horas o más ( )

**5) ¿El hospital del IESS le proporciona toda la medicina recomendada por el médico?**

Siempre ( )

Frecuentemente ( )

A veces ( )

Rara vez ( )

Nunca ( )

**6) ¿Cómo calificaría la atención del servicio en comparación con otros hospitales?**

Muy Bueno ( )

Bueno ( )

Malo ( )

Regular ( )

Pésimo ( )

**7) ¿Para usted que tan comfortable fue realizar sus trámites administrativos en el IESS?**

Excelente ( )

Muy Bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Insuficiente ( )

## ANEXO 3



### FILOSOFÍA INSTITUCIONAL:

**Visión de la Unidad.-** Ser un Hospital modelo de atención general que brinda una atención médica con eficacia, eficiencia, calidad y calidez a toda la población beneficiaria de la Seguridad Social.

**Misión de la Unidad.-** Brindar servicios médicos de prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante la permanente accesibilidad a la atención médica general y especializada. Propósito.- Replantear la estructura y funcionamiento de la Red de Servicios de Salud (RSS), donde se garantice la viabilidad del funcionamiento del nuevo Modelo de Atención Integral de Salud, Familiar, Comunitario e Intercultural.

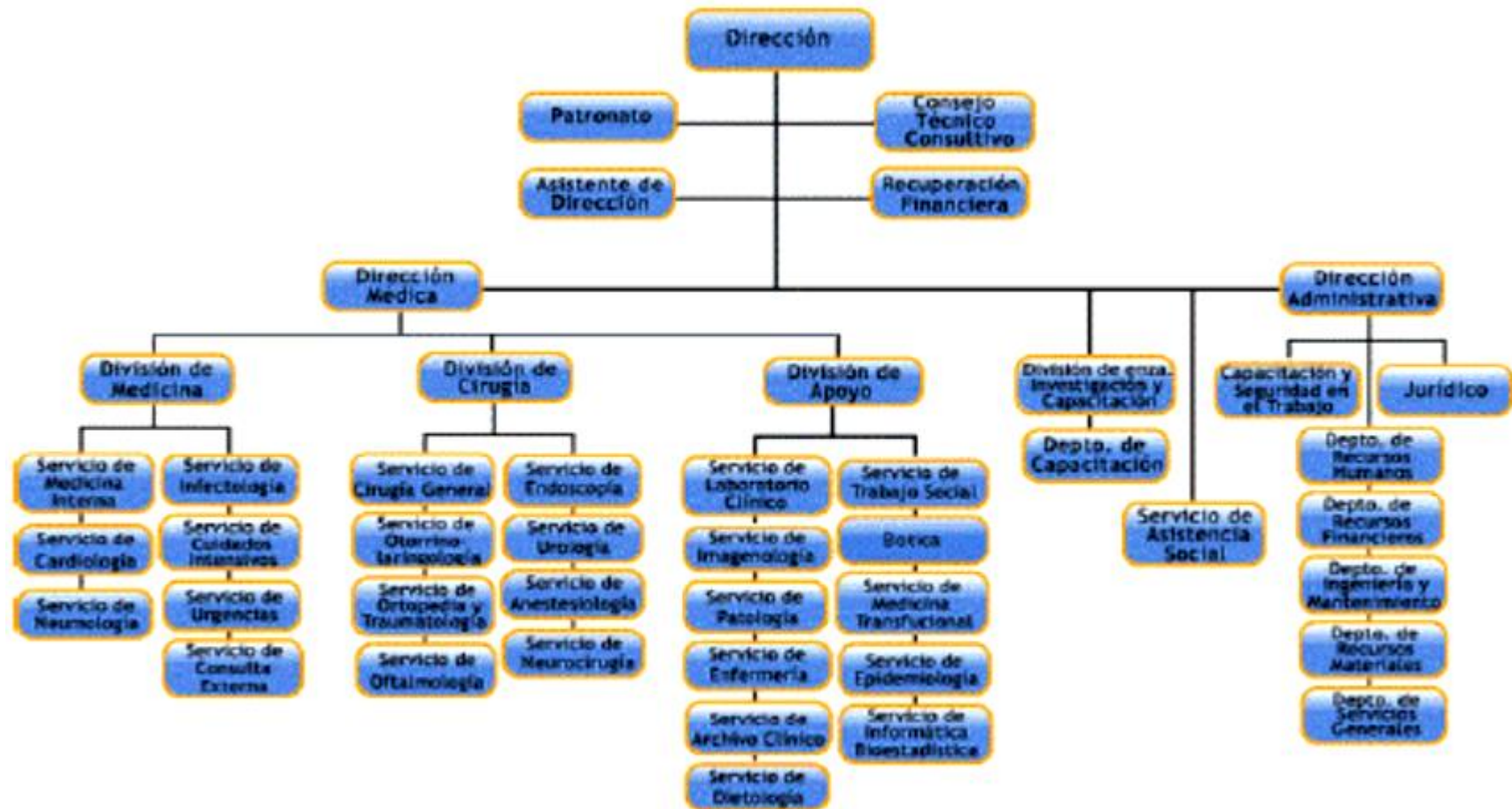
**Valores Institucionales.-** La atención ofertada por el Hospital, se rige por los principios de honestidad, vocación de servicio, universalidad, responsabilidad y respeto; para cubrir la atención de las necesidades

## Política Institucional

<p><b>Honestidad:</b> Es la mejor utilización de recursos y transparencia en las actividades desempeñadas con el fin de garantizar la entrega oportuna de prestaciones médicas suficientes a sus beneficiarios.</p>	<p><b>Vocación de Servicio:</b> Es la capacidad de atender con calidad y calidez al afiliado, generando un sentimiento de empatía y pertenencia con la actividad de salud que se maneja.</p>	<p><b>Universalidad:</b> Es la garantía de iguales oportunidades y condiciones a toda la población asegurable para acceder a la atención médica, sin distinción de nacionalidad, etnia, lugar de residencia, sexo,</p>	<p><b>Responsabilidad:</b> Es un compromiso de gestión que incluye un comportamiento ético y obligatorio de cumplimiento hacia todos los grupos e intereses.</p>	<p><b>Respeto:</b> Es el trato educado que induce a la cordialidad, armonía, aceptación e inclusión; signos distintivos de las relaciones interpersonales entre afiliados y servidores médicos / administrativos de la Institución.</p>
---	--	--	--	---

## ANEXO 4

### Organigrama del Hospital IESS – Babahoyo



## ANEXO 5

NOTICIAS / NOTICIAS LOS RÍOS



# Irregularidades en el hospital del IESS

FEB, 17, 2018 |



ÁREA. Los quirófanos sí valen pero no funcionan por filtraciones de agua.



FALLAS. Coinciden con el área de quirófanos.

### BABAHOYO

Por denuncias ciudadanas en las que se ponía de manifiesto varias irregularidades que se estarían presentando en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Babahoyo, la tarde de ayer se llevó a cabo una visita sorpresa por intermedio de la Coordinación Zonal del IESS.

No obstante, en la jornada de verificación también estuvo presente la asambleísta Marcia Arregui, quien explicó que coincidió en la visita con los funcionarios de la Zonal del IESS, puesto que a ella también le habrían llegado quejas de usuarios, relacionadas con la atención que se estaría dando en esta casa de salud.

En el recorrido por las instalaciones de este nosocomio se observó que tres de los seis quirófanos que posee, no están funcionando debido a que precisamente en el área donde están ubicados, hay varias filtraciones de agua, lo cual, según el director médico del IESS – Hospital Babahoyo, Carlos Rodríguez, pone en riesgo la integridad de los pacientes porque a través de la filtración pueden adherirse bacterias perjudiciales para la salud de los usuarios.

“El área está cerrada para prevenir cualquier tipo de riesgo con los pacientes. Aquí el problema es más bien de estructura, no puedo arriesgar la vida de un paciente por una gota de agua que cae en un área como esta, eso sería una negligencia médica”, explicó Rodríguez.

## Medidas

El Director Médico explicó que los pacientes que llegan de emergencia se los operan en los quirófanos del área de Emergencia. Y cuando la situación es de mayor necesidad, se los traslada en ambulancia hasta el Hospital del IESS de Los Ceibos.

“Ningún paciente se ha muerto por no tener funcionando estos tres quirófanos, ni se ha quedado sin operarse. Eso lo puedo mostrar con estadísticas. También tenemos hablado con la clínica Touma de Babahoyo para que cuando se nos colapsen los quirófanos de Emergencia podamos llevar a los pacientes hacia allá. Lo mismo en el Hospital Martín Icaza”, afirmó Rodríguez.

De acuerdo con la directora administrativa del IESS –Babahoyo, Rosa Zurita, los quirófanos no están funcionando desde hace aproximadamente una semana, a raíz que empezaron a presentarse las filtraciones.

Como parte de las medidas de solución, se ha estado colocando un material impermeabilizante especial sobre las fisuras que están sobre la losa, pero a causa de las lluvias el trabajo ha sido en vano porque al tener contacto con el agua, se desprende con facilidad.

Por ello, ahora tratarán de colocar carpas para bloquear el agua para que el material pueda sellar las filtraciones. Lo ideal es hacer un techado, pero las normativas del IESS no lo permiten porque se dañaría la estética de la infraestructura.

## Resonador dañado

Otro de los problemas que se detectó, según la asambleísta Marcia Arregui, es desde el mes de enero se dañó el resonador, aparato sofisticado mediante el cual se efectúan las resonancias magnéticas.

Sobre este tema se está investigando para determinar responsabilidades. Según el Director Médico, la responsabilidad cae sobre la persona encargada de esa área. Sin embargo, la Directora Administrativa señaló que el culpable es el familiar de un paciente que manipuló accidentalmente el resonador; pero Iliana Sánchez, familiar del paciente vegetativo, indicó que el responsable fue el camillero. “El camillero llevaba al paciente, y fue allí que el imán que tiene el resonador haló la camilla y se produjo el daño”, explicó Sánchez.

En todo caso, esto se investigará por un perito, el cual realizará el respectivo informe en base al análisis.

Zurita mencionó que el resonador es un equipo que viene desde el extranjero y por la tanto se lo debe importar, por lo que se va a tomar su tiempo. Añadió que el resonador tendría un costo de 390 mil dólares.

De su lado el director zonal del IESS, Jefferson Gallardo, indicó que se levantará la información correspondiente para hacer las medidas y correctivos necesarios.

## Intervención

Arregui señaló que debido a que la situación del Hospital del IESS Babahoyo, a la cual calificó de crítica, gravísima y preocupante, se solicitará la intervención inmediata de esta casa de salud.

Además, ante los problemas que actualmente presenta en su infraestructura el Hospital, indicó que la casa de salud fue inaugurada (por el expresidente Rafael Correa) sin haber sido entregada.

“Debe de llamarse al contratista para que se pueda recibir la obra. En este Hospital se encuentran grietas por todas partes, así que voy preguntar por esta situación de por qué no se solicitó la entrega por las administraciones que han pasado, para que si la obra está mal construida se efectúen las garantías”, afirmó.

Asimismo, tras ser consultada sobre los supuestos casos de nepotismo por intermedio, debido a que en la casa de salud hay supuestamente varios familiares de la legisladora Kharla Chávez, Arregui dijo que solicitará a Talento Humano la lista del personal que labora en esta institución para verificar aquello y, de ser cierto, hará el informe y lo llevará hasta el órgano nacional del IESS. (NDA)

## ANEXO 6

NOTICIAS / NOTICIAS LOS RÍOS

### Escándalo en el Hospital del IESS – Babahoyo



JUL, 24, 2019 |



SITUACIÓN. Este caso se registró la tarde del último domingo en Babahoyo.

#### Redacción BABAHOYO

A menos de una semana de haber recibido buenas opiniones por la atención prestada a los actores David Reinoso y Catherine Velasteguí, tras sufrir un accidente de tránsito, el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) – de Babahoyo se ve envuelto en un escándalo. Y es que en la Fiscalía Provincial de Los Ríos se asentó una demanda por el presunto delito de abuso sexual, en contra de una menor de 17 años. La paciente relata que llegó a la casa de salud en horas de la tarde del domingo, tras presentar fuertes dolores a la altura del abdomen y ardor en sus zonas íntimas. En primera instancia el galeno del área de Medicina General le pidió que se bajara el ‘short’ e interior para revisarla. “Lo hizo sin guantes y me envió a realizar exámenes de sangre y orina. Después de dos horas fui de nuevo a su consultorio para ver los resultados de los exámenes y otra vez me empezó supuestamente revisar. Pero me di cuenta de que me estaba filmando, porque los celulares emiten un pequeño sonido cuando empiezan a grabar. Además, tardaba mucho y lo vi como medio sospechoso”, señala la adolescente.

#### ¿Cómo se percató?

Ella recuerda que el médico le indicó que usaría la linterna de su celular para observar de mejor forma, pero que la linterna nunca se encendió, puesto que en lugar de ello, él habría estado usando la videocámara.

“Cuando me di cuenta, inmediatamente me levanté, me subí el ‘short’ y le dije que quería ver el video que me grabó. Él me dijo: ‘Tranquilízate, cálmate, yo lo borro, pero no hagas relajo’. Yo le advertí que si no me mostraba su celular, iría a la parte de afuera y haría escándalo. De lo nervioso que estaba, me lo dio y cuando ingresé a la aplicación me doy cuenta que allí estaba un video mío”, cuenta la joven.

En su versión a la Fiscalía añadió que el médico le bloqueó el celular, por lo que ella salió del consultorio pidiendo ayuda con el teléfono del doctor en su poder. “Precisamente mi esposo venía entrando por la puerta del Hospital, así que le di a él el celular, pero otros médicos con los guardias trataban de persuadirlo para que entregue el teléfono, porque él no sabía nada. Me pidieron que solucionemos el problema internamente, así que llamaron al médico que me grabó para que desbloquee el celular y borra el video, pero en eso me doy cuenta que había otro video similar, pero que no era de mi persona”, afirmó.

#### Detalles

Los familiares de la adolescente pidieron ayuda a varios policías que se encontraban en las inmediaciones del Hospital, aunque también llegó la Dinapen para tomar procedimiento en este caso, pero para esto, ya el médico había desaparecido de la casa de salud. Carmen Velázquez, abuela de la menor, indicó que les han enviado a ofrecerle dinero para que el caso se mantenga en silencio, sin embargo, ellos quieren que las autoridades lleguen hasta las últimas consecuencias en este tema.

“Queremos que la justicia actúe. Hoy fue mi nieta, mañana quién sabe qué otra persona pueda ser”, expresó Velázquez, quien es la responsable de la denuncia. Por su parte, el director médico del Hospital del IESS-Babahoyo, Byron Almeida, indicó que el caso está en la fiscalía y que, como entidad hospitalaria, han dado todas las facilidades para que se investigue este tema. **(NDA)**