



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
PROCESO DE TITULACIÓN
ABRIL 2019 – SEPTIEMBRE 2019
EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA
INGENIERÍA COMERCIAL
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Nivel De Satisfacción De Los Clientes Del Hospital General Martin Icaza De La Ciudad De Babahoyo

EGRESADO:

Anthony Nelson Naranjo Yance

TUTOR:

ING. María Alexandra Rodríguez

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR

2019

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

Resumen: Este estudio de caso pretende orientar a la mejora del servicio del hospital General Martín Icaza ya que trata sobre un problema común en esta institución la finalidad del hospital es brindar atención a los habitantes de la provincia de Los Ríos, sin embargo esto no se ha cumplido a cabalidad pues el nivel de atención no satisface las necesidades de los usuarios. Según (Vacarezza & Álvarez, 2011) define niveles de atención como una forma ordenada y estratificada de organizar los recursos para satisfacer las necesidades de la población. Las necesidades a satisfacer no pueden verse en términos de servicios prestados, sino en el de los problemas de salud que se resuelven. Dentro de las primordiales causas de afectación dentro de la organización una de las variables es el poco compromiso del personal ya que no cumplen con lo que requieren la comunidad o usuarios, ósea el poco interés que tienen los trabajadores que se ejercen en el mismo, ocasionando de esta forma una indebida atención a los usuarios.

Palabras claves: nivel de atención, liderazgo, comunicación, variables, factores claves del servicio, satisfacción, calidad.

SUMMARY AND KEY WORDS

Summary: This case study aims to guide the improvement of the General Martin Icaza hospital service since it deals with a common problem in this institution, the purpose of the hospital is to provide care to the inhabitants of the province of Los Ríos, however this is not It has fully complied because the level of attention does not meet the needs of users. According to (Vacarezza & Álvarez, 2011) it defines levels of attention as an orderly and stratified way of organizing resources to meet the needs of the population. The needs to be met cannot be seen in terms of services provided, but in terms of the health problems that are resolved. Among the main causes of involvement within the organization, one of the variables is the lack of commitment of the person since they do not comply with what the community or users require, that is, the low interest of the workers who exercise in it, causing In this way undue attention to users.

Keywords: level of attention, leadership, communication, variables, key service factors, satisfaction, quality.

INTRODUCCIÓN

HOSPITAL GENERAL MARTÍN ICAZA correspondiente al Segundo Nivel de atención de salud que pertenece a Ministerio de Salud Pública, ubicado en las calles Malecón entre Barreiro y Ricaurte, de la ciudad de Babahoyo. Atiende en un horario de 24 horas los 365 días del año, fue creado con la finalidad de brindar atención y asistencia de salud a los habitantes de la provincia de Los Ríos por medio de personal capacitado como doctores, enfermeros y personal auxiliar.

En la actualidad el sector de la salud presenta el mayor desafío que es mantener o mejorar los niveles de calidad y competitividad. Es por ello que este estudio de caso se basa en el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto al Hospital General Martin Icaza, siendo la problemática principal el desagrado que muestran los usuarios frente a la atención brindada por el personal médico, personal Asistencial, Técnico y Paramédico y por el Personal Administrativo de dicho establecimiento.

Por lo tanto el presente estudio de caso se realiza con el objetivo de dar a conocer lo importante que es la satisfacción de los clientes de una empresa al momento adquirir un servicio o un producto, dado que para el hospital es uno de sus principales problemas porque no dan el servicio adecuado a los usuarios, los cuales demuestra su inconformidad, lo que acarrea el desprestigio de la esta empresa social.

El presente estudio de caso se enmarca en la sublínea de investigación de modelo de gestión administrativa se está usando la metodología de la investigación cualitativa y explicativa a través de la encuesta, entrevista y consulta bibliográfica, que representan un método de investigación útil en la recopilación de información que será de vital importancia para el desarrollo de la investigación.

DESARROLLO

HOSPITAL GENERAL MARTÍN ICAZA es un Hospital correspondiente al Segundo Nivel de atención de salud que pertenece a Ministerio de Salud Pública, ubicado en la ciudad de Babahoyo. Atiende en un horario de 24 horas, pertenece al distrito de salud 12D01 BABA; BABAHOYO; MONTALVO parroquia BABAHOYO, fue creado en el año 1862 y se establecía en Barreiro, pero el 30 de marzo de 1867 este centro de salud se salvó de un terrible incendio en el cual gran parte de este se convirtió en cenizas no obstante siguió con su funciones tiempo después fue trasladado a la ciudad de Babahoyo con instalaciones nuevas una infraestructura de madera que contaba con dos pisos para ofrecer sus servicios, con el nombre de Hospital Martin Icaza.

La finalidad del hospital es brindar atención a los habitantes de la provincia de Los Ríos, sin embargo esto no se ha cumpliendo a cabalidad pues el nivel de atención no satisface las necesidades de los usuarios. Según (Vacarezza & Álvarez, 2011) define niveles de atención como una forma ordenada y estratificada de organizar los recursos para satisfacer las necesidades de la población. Las necesidades a satisfacer no pueden verse en términos de servicios prestados, sino en el de los problemas de salud que se resuelven.

El hospital general Martin Icaza bajo un marco normativo, jurídico y legal, estudia las necesidades de salud de la población y sus diferentes dimensiones y exigencias para así poder resolverlas con eficiencia, la institución cuenta con un estándar de calidad de infraestructura, personal capacitado, y recursos tecnológicos por lo cual pueden brindar un buen servicio a la población.

El presente estudio de caso se realizó debido que se a observado muchos problemas dentro de la institución y sobre todo en la satisfacción de los habitantes que acuden a este centro de salud pública, lo cual perjudica la imagen de la institución frente a la población ya que estos se ven insatisfechos con los servicios prestados ya que gran parte de la provincia acude a este hospital en busca de una atención que solucione sus problemas de salud, podemos atribuir estos problemas a la mala gestión administrativa de esta institución se, debe analizar estos inconvenientes para crear una mejor organización.

En una entrevista con una ex empleada que se encargaba de la atención de pacientes en el hospital, nos comunicó que los enfermeros eran atentos dispuestos atender las necesidades de los usuarios, contaban con buenas relaciones y comunicación con los usuarios, existía aprecio y no se presentaban desasosiegos como hoy, no habían lidias en sus puestos de trabajo tampoco descontento por parte de los beneficiarios respecto a la atención.

Todo inicio desde la variación de las autoridades administrativas ya que su ingreso causo conflictos dentro de la institución debido a que el nuevo personal contratado no era bien recibido por los antiguos integrantes de este hospital lo que causo enfrentamientos entre compañeros de trabajo, esto puso a los departamentos en desacuerdos debido a la mala relación de los empleados.

Tras el ingreso del ex Director Enrique Icaza del HPMI que suma con 19 años de destreza laboral en el terreno de la cirugía y la dermatología, encima tiene una especialidad en Ginecología y Obstetricia en la Universidad de Guayaquil, visualizo muchas falencias e irregularidades como las quejas de los usuarios sobre la atención recibida.

ENRRIQUE ICAZA fue dirigente del Colegio de Médicos de Los Ríos y Director del Hospital de Baba. Por tanto conocía como funcionan estas instituciones, Enrique Icaza indicó que su gestión se caracterizará por atender de la mejor manera posible las necesidades de la población que requiere los servicios de la institución, pero que se deben hacer énfasis en la corresponsabilidad que deben tener el departamento de centro de salud hacia el usuario del establecimiento.

El ex director del hospital Martin Icaza estaba dispuesto a entablar una comunicación con el usuario y atender sus peticiones, quería conocer e informarse sobre las necesidades que exigía la población.

La importancia de la comunicación efectiva de la revista virtual consultoría, define que es aquella que se convierte en un componente sano de intercambio de ideas, donde las empresas deben pensar en tener este proceso como un recurso sustentable es decir considerarlo como aspecto inseparable del ser humano. (RODAS VILLAGRÁN , 2017)

Él se mantuvo firme antes las irregularidades y logro normalizarlas, pero esto no se extendió por un largo tiempo, dado que había eliminado la causa de los inconvenientes, más no el origen de este. Según la empleada que trabajaba bajo la dirección del director en ese entonces del hospital Martín Icaza, comunico que la atención no era la deseada debida a la excesiva demanda de los usuarios ya que se atendía a un promedio de 1300 personas al día y los enfermeros no podían realizar de forma adecuada sus labores dentro del Hospital y este excesiva demanda causaba estrés y conflictos entre el personal encargado de atender al usuario.

Tener un buen ambiente entre los trabajadores es algo fundamental para cualquier organización ya sea pública o privada. Aunque en ocasiones el clima laboral de la compañía se ve afectado debido a la competencia entre los empleados de la institución, que provocan un mal funcionamiento dentro de la misma y disputas frecuentes. Si el altercado es conocido por el resto de sus compañeros, en la institución ya no habrá un sentido de unidad y se pueden formar dos bandos según las afinidades, la mejor forma de resolver este tipo de conflictos dentro de la organización es conocer la causante de estos y tratar de resolverlos con brevedad.

Según (Arosemena , 2013) define al clima organizacional como la percepción de los empleados sobre el ambiente que los rodea en su sección, departamento y empresa en general, que influye de manera directa en el comportamiento, conducta y sentimientos. Debe predominar la espontaneidad y por ningún concepto ser inducidas las respuestas por sus jefes ya que se distorsiona el objetivo que se persigue de saber de manera directa y natural, el sentir de los colaboradores.

Por fundamento de esta clase de comentarios mal premeditados se daban las discusiones entre trabajadores de la organización, afectando a los usuarios que necesitaban atención, los cuales eran los perjudicados de los problemas internos entre del talento humano de este Hospital y ciertas ocasiones se suscitaba que los doctores no se encontraban en sus horas de servicio que les correspondía, lo que ocasionaba descontento de los usuarios ya que no eran atendidos de acuerdo a la hora de su cita.

Dentro de las primordiales causas de afectación dentro de la organización una de las variables es el poco compromiso del personal ya que no cumplen con lo que requieren la comunidad o usuarios, ya que no realizan sus labores de manera adecuada se evidencia el poco interés de los de los trabajadores de esta institución y esto ocasiona reclamos de los usuarios debido a la falta de interés y la poca consideración que se les brinda a la hora de ser atendidos; y estos problemas afectan la imagen de la institución.

Se debe aplicar medidas acertadas para que los trabajadores de cada departamento alineé y corrija las falencias presentadas en el centro de salud, para de esta forma fomentar el avance del centro del hospital por medio de la prestación de servicios que satisfagan las necesidades del usuario y cumplan con los principios de efectividad y eficacia para el agrado de los individuos.

(Michael, Stewart, & Lyman, 2006) Definen la administración como "la herramienta de utilización de los recursos de una empresa para llegar a las metas y a los objetivos planteados" esta tiene como objetivo principal el estudio de toda la estructura de la organizaciones más conocidas como instituciones o empresas, o cualquier otra organización que estén conformadas por personas para alcanzar los mismo objetivos.

Lo que mejorara el funcionamiento dentro de la institución pública y podrán brindar un buen servicio de calidad a los usuarios ya que ellos son los que dan referencia de la imagen y el servicio que presta el hospital. Según (Juran, 2012) Calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio al producto.

El Hospital Martin Icaza tiene como objetivo principal el satisfacer las necesidades de los usuarios y brindarles un servicio de calidad de acuerdo a las expectativas del usuario pero los servicios prestados no cumplen con los requerimientos de los usuarios en los últimos meses han aparecido una serie de inconvenientes que impide brindar un servicio de calidad, debido a los falencias presentados por el sistema de salud pública, los usuarios no son atendidos en los horarios correspondientes a sus citas esto causa enojo y reclamos de su parte a los trabajadores de la institución los mismos que no saben qué tipo de respuesta darle al usuario por los inconvenientes, y esto provoca fuertes discusiones entre el usuario y el personal encargado de la atención.

Uno de los problemas más comunes dentro de la institución son los conflictos entre compañeros de trabajo, debido a que ciertos empleados se toman atribuciones que no están de acuerdo a las labores que realizan y son ilegales de acuerdo a la institución, por que ciertos trabajadores ofrecen turnos no disponibles a familiares o amigos lo que causa malestar entre los usuarios que han permanecido horas esperando un turno o consulta, esta es una entidad pública y debe tratar a todos los usuarios con igualdad ya que todos tienen los mismos derechos y no dar preferencia a nadie, estos conflictos han acarreado que los usuarios den una mala imagen de la institución ya que para ellos esta pierde credibilidad debido a los inconvenientes que presenta en la atención al usuario.

Hay que señalar que las distintas administraciones públicas, de acuerdo al ordenamiento jurídico del país, son instrumentos al servicio de los ciudadanos, porque su funcionamiento y procedimientos, garantizan la adecuada gestión de los asuntos públicos; y la salud, al ser un valor esencial en la vida de toda persona, debe estar considerada de esta forma en el dispositivo asistencial que cuida de su protección y tutela, de manera que se acentúen las garantías para un ejercicio efectivo de ese derecho constitucional a la protección de salud. (García Falconí, 2011).

Art. 365.- Por ningún motivo los establecimientos públicos o privados ni los profesionales de la salud negarán la atención de emergencia. Dicha negativa se sancionará de acuerdo con la ley. (Salud, 2008)

Es muy significativo acentuar que el personal con el que cuenta el Hospital Martín Icaza al ser una entidad pública realiza acuerdos con instituciones de enseñanza, colegios y universidades con carreras relacionadas a la institución de salud en este caso el hospital de Babahoyo, por ello el centro de salud cuenta con pasantes que realizan sus prácticas pre-profesionales en el hospital, y muchas veces realizan labores las cuales no están capacitados, el usuario al ser atendido por pasantes de diferentes universidades muestra inconformidad ya que sienten que no les brindan un buen servicio, los pasantes también realizan las recetas médicas a los usuarios lo que origina desagrado por parte de ellos ya que en reiteradas ocasiones las medicinas recetadas por los pasantes no ayudan a tratar los problemas de salud de los pacientes y esto ocasiona quejas de los usuarios hacia las autoridades del Hospital General Martín Icaza y no le dan la debida importancia a las quejas del usuario y así poder mejorar su atención hacia el usuario.

Según (Chiavenato, 2006). La comunicación es el proceso de pasar información y comprensión de una persona a otra. Por lo tanto, toda comunicación influye por lo menos a dos personas: el que envía el mensaje y el que lo recibe. Es por ello que se puede deducir que no hay una comunicación efectiva entre los empleados del Hospital General Martín Icaza influye en la calidad de servicio que prestan a los habitantes de la provincia.

Uno de los problemas más comunes presentado en el hospital Martín Icaza son los trámites para movilizar a un paciente en situaciones en donde corre peligro su vida y deberían ser trasladado a otra institución de salud ya que muchas veces el hospital no cuenta con los aparatos tecnológicos necesarios o el personal capacitado para el tratamiento u operación.

(Hirt, Ramos, Adriaenséns, & Flores, 2004). Organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito. Por ende para conseguir el logro de las metas es necesario que los empleados de una empresa ya sea pública o privada deben de estar enfocados en conocer y lograr las metas de la empresa y mantener al cliente satisfecho.

Para que una organización funcione necesita un buen gerente que sepa como liderar a su personal pero en caso del Hospital Martin Icaza un buen director que haga cumplir las leyes y derechos del ministerio de salud que en estos se imponen.

El liderazgo es la “habilidad humana que logra la unión de un grupo y lo motiva para la consecución de ciertas metas” (Archer, 2016). El representante del Ministerio de salud notó los problemas que hay en este hospital y cumplió de manera habitual redactando su informe dando a conocer todos los problemas observados dentro de la institución.

Se pudo constatar la falta de autoridad del director encargado en la actualidad, no hace cumplir a cabalidad las leyes dentro de la institución. El líder debe ser capaz de influir de manera positiva a su personal y así hacer que se cumplan los objetivos de la organización, y buscar que su equipo de trabajo desarrolle al máximo su potencial ya que esto sería beneficioso para la institución.

CONCLUSIONES

El Hospital general MARTINICAZA DE LA CIUDAD BABAHOYO debe esforzarse por fortalecer el sistema de salud pública, transformándolo en un modelo ejemplar para la atención al usuario, que garantice que toda la población será atendida por excelentes profesionales los cuales le brindaran un buen servicio con una excelente calidad.

Ya que Viene presentado irregularidades en el sistema y por parte de los empleados que se encargan de las actividades del centro de salud, no se encuentran comprometidos con la organización y no cuentan con una ética profesional la cual es fundamental para los trabajadores de cualquier institución.

Esta organización se encuentra propensa a sufrir problemas ya que los trabajadores no cumplen de forma idónea sus actividades en el centro de salud, el clima laboral de la organización no es el adecuado para brindar un servicio de salud adecuado, las relaciones laborales del Centro hospitalario se encuentran deterioradas, no hay trabajo en equipo.

El usuario debe ser respetado por los encargados de atenderlos, la atención no es la adecuada debido a que no se realiza por personal médico capacitado en muchas ocasiones se realiza por pasantes lo cual no es bien visto por parte del usuarios ya que según ellos no les brindan la atención adecuada.

BIBLIOGRAFIA

Bibliografía

Vacarezza, M., & Álvarez, C. (2011). *Niveles de atención, de prevención y atención primaria de*. Obtenido de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ami/v33n1/v33n1a03.pdf>

Archer, D. (20 de Mayo de 2016). *EscuelaManagement*. Obtenido de <http://www.escuelamanagement.eu/habilidades-de-liderazgo-2/concepto-de-liderazgo-segun-los-principales-autores>

Arosemena , C. (Enero de 2013). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de <http://www.salesianos.org.ec/archivos/el%20clima%20organizacional.pdf>

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración. 7ma Edición*. México: McGraw-Hill Interamericana.

García Falconí, J. (17 de enero de 2011). *DerechoEcuador*. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/el-derecho-constitucional-a-la-salud>

Hirt, G., Ramos, L., Adriaenséns, M., & Flores, M. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.

Juran, J. (2012). *Definición del Concepto de Calidad*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/concepto-de-calidad/>

Michael, H., Stewart, B., & Lyman, P. (2006). *Administración*. Mex: Pearson Educación

RODAS VILLAGRÁN, E. (junio de 2017). *COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>

Salud. (Octubre de 2008). *CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf

LUAN, A. (2014). *PROCESO ADMINISTRATIVO*. MÉXICO : GRUPO EDITORIAL PATRIA.

PÉREZ, L. (2014). *PERSONALIDAD PARA UNA MEJOR PRODUCTIVIDAD EN LAS ORGANIZACIONES*. MÉXICO : EDITORIAL DIGITAL UNID.

RODRÍGUEZ, Á. (2019). *COACHING EMPRESARIAL*. MÁLAGA : INTERCONSULTING BUREAU S.L.



ANEXO 1: ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL MARTIN ICAZA DE LA CIUDAD DE BABAHOYO CENTRO DE SALUD

Objetivo: recolectar información necesaria para el desarrollo del estudio de caso, sobre la atención al usuario que brinda el Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo.

1. ¿Le parecen adecuadas las fechas médicas establecidas para la cita?

Si

No

2. ¿Cómo fue el trato que le brindaron los enfermeros?

Bien

Normal

Mal

3. ¿Es tardía la atención que realizan?

Poco

Mucho

Nada

¿Cree usted que el tiempo para tramitar una consulta es el adecuado?

Poco

Extenso

Muy extenso

4. ¿Cuánto tiempo tarda en ser atendido?

Mucho

Apropiado

Poco

5. ¿Cree usted que el personal del centro de salud respeta los turnos de cada usuario?

Si

No

A veces



6. ¿Qué opina sobre el personal de enfermería en la recepción?

Amable

Neutral

Desagradable

7. ¿Cree que el Hospital tiene un buen clima laboral?

Si

No

8. ¿Cree que el centro de salud ofrece una fácil orientación al usuario?

Excelente

Buena

Mala

9. ¿Respeto a las condiciones de los baños, la higiene de los sanitarios en el centro de salud le pareció?

Excelente

Buena

Mala

10. ¿Se siente satisfecho con la atención recibida en el Hospital?

Si

No

A veces



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION EMPRESARIAL



**ANEXO 3: FOTOGRAFIAS DURANTE LA REALIZACION DE ENCUESTAS A LOS
USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL MARTIN ICAZA**

