



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

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**Satisfacción al usuario en La Unidad De Atención Al Asegurado Del
Hospital General IESS Babahoyo**

EGRESADO:

Ricardo Arturo Sanchez Murillo

TUTOR:

Ing. Gabriela Castro López, MAE.

AÑO 2019

RESUMEN

El presente estudio de caso se realizó en el hospital general IESS Babahoyo, específicamente en la unidad de atención al asegurado donde los procesos que se llevan a cabo han provocado inconformidades en los usuarios por la falta de profesionalismo de los funcionarios.

Se basa en la línea de investigación Modelo de gestión administrativa, se utilizó una modalidad de investigación de tipo cualitativa, se aplicó el método deductivo, consiguiendo de modo más confiable información de los principales involucrados de las acciones que deterioran la imagen de la entidad.

Los resultados obtenidos se puede constatar que la entidad no tiene funcionarios debidamente capacitados y aptos para brindar un servicio eficiente y de calidad cumpliendo con las expectativas de los usuarios.

Palabras claves: Ausentismo, Satisfacción al usuario, empoderamiento, capacitación, desempeño laboral.

SUMMARY

The present case study was carried out at the IESS Babahoyo general hospital, specifically in the insured care unit where the processes that are carried out have caused disagreements in the users due to the lack of professionalism of the officials.

It is based on the research line Administrative management model, a qualitative type of investigation was used, the deductive method was applied, obtaining in a more reliable way information on the main stakeholders of the actions that deteriorate the image of the entity.

The results obtained can be verified that the entity does not have duly trained and capable officials to provide an efficient and quality service meeting the expectations of the users.

Keywords: Absenteeism, user satisfaction, empowerment, training, work performance.

INTRODUCCION

Los clientes externos son parte fundamental de cualquier entidad pública o privada, por esta razón resulta necesario conocer cuáles son los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios del Hospital del IESS en sus diferentes aspectos, siendo una institución pública que atiende a muchas personas constantemente, mediante la información e indagación de las distintas circunstancias que acontecen dentro de la misma.

Los procesos que se llevan a cabo dentro del Hospital han provocado ciertas inconformidades en los usuarios, específicamente los relacionados al tiempo extenso de espera para recibir distintos tipos de servicios sean estos de desbloqueo de citas médicas, agendamiento, derivación, servicio social; además los tratos indebidos que reciben ciertos usuarios por parte de trabajadores o funcionarios de la institución es frecuente.

la Unidad de Atención al Asegurado recibe a muchos individuos que pretenden ser atendidos para desbloquear una cita médica, servicio de imagenología o radiología, revalidar certificados o recibir algún tipo de servicio social que brinda la institución siendo esta área afectada debido al ausentismo de los funcionarios por distintos motivos lo que causa aglomeración de usuarios.

El presente estudio de caso se fundamenta en la línea de investigación Modelo de gestión administrativa, porque se constata que la gestión ineficiente de los jefes y directivos de la entidad es la causa primordial de los problemas que presenta comúnmente la entidad, lo que afecta de manera negativa en la satisfacción de los usuarios. Se utilizó una modalidad de investigación de tipo cualitativa porque se encarga de averiguar las cualidades o características de las acciones que provocan los inconvenientes en la institución. Se ejecutó una investigación

de campo consiguiendo de modo más confiable información de los principales involucrados y se aplicó el método deductivo, mediante entrevistas y encuestas prudentes al jefe de la unidad de servicio al asegurado y a varios usuarios para conocer sus opiniones sobre las actividades o acciones positivas y negativas que efectúa la entidad.

El objetivo de la investigación es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios para los cuales la Unidad de Atención al Asegurado funciona y realiza sus actividades, sin embargo, se suscitan algunos inconvenientes porque ciertos trabajadores de la unidad de atención al asegurado no cumplen con lo establecido, para esto se ejecuta un análisis profundo mediante referencias teóricas a todas las causas que provocan dichas controversias. En la última etapa se plasma las conclusiones donde se manifiestan los factores más importantes del caso de estudio

DESARROLLO

El hospital General del IESS de Babahoyo es una entidad de salud perteneciente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para brindar atención médica a todos sus afiliados, su director actual es el Dr. Byron Almeida, se encuentra ubicado en la Av. Juan Agnoletto y By pass en la ciudad de Babahoyo provincia de Los Ríos

La Unidad de Atención al Asegurado del Hospital del IESS en la ciudad de Babahoyo que es el lugar donde se realiza la investigación posee 10 trabajadores de los cuales 6 son del área de estadística, 1 en revalidación, 1 en convenios o derivación, 1 en servicio social y 1 en atención al usuario en emergencia.

El área antes mencionada se encuentra afectada de manera negativa por diferentes situaciones adversas debido a que existe falta de interés y compromiso del personal al momento de realizar sus labores, además la ausencia de capacitación, ocasiona que la unidad no pueda brindar un servicio de atención eficaz y establecer cierta simpatía con el usuario al momento que este acude por algún tipo de necesidad, provocando en ellos insatisfacción lo que da origen a que emitan comentarios que afectan la imagen de la entidad.

Ciertas situaciones específicas como no tener un personal idóneo en atención al usuario y empoderados de las labores correspondientes a su puesto de trabajo afecta a la eficiencia de atención del hospital, por lo cual en ciertos momentos son incapaces de manejar diferentes circunstancias que se suscitan en la ventanillas donde se atienden a los asegurados, por lo tanto no brindan soluciones oportunas, ni la satisfacción esperada tanto en la calidad del servicio como en la expectativa del paciente.

La atención al usuario que realiza una empresa es un conjunto de procedimientos utilizando distintas estrategias que sitúan como mayor prioridad al cliente, buscando siempre que las

necesidades de los mismos sean atendidas con eficacia y eficiencia, incluyendo estándares de calidad en infraestructura, equipamiento, talento humano, nivel tecnológico e información para garantizar el acceso a los requerimientos de las personas hasta la resolución de sus dudas, problemas o cualquier elemento que estos precisen. (Ceballos, 2017)

Otro de los inconvenientes que afecta en momentos la atención y por ende la satisfacción del usuario es el ausentismo laboral del personal que ejecuta sus funciones en el área de atención al asegurado, esta problemática impide brindar una atención eficiente y de calidad, lo que origina que las personas presenten quejas, debido que tienen el derecho de ser atendidos de la mejor manera por los aportes que estos realizan a la institución.

Los funcionarios encargados de esta área no permanecen laborando de manera constante en su lugar de trabajo como lo indican los horarios de atención, esto se debe a varios factores que incitan al abandono temporal por minutos u horas de sus puestos de trabajos ya sea por motivos de emergencias, por desinterés en cumplir con sus obligaciones o por el simple hecho que no son constantemente controlados o monitoreados por las autoridades competentes.

Por motivo de ausentismo del personal, el Hospital del IESS en su área de atención al asegurado sufre una de las complicaciones más comunes frecuentemente, lo que causa una aglomeración excesiva de pacientes, por lo tanto el lugar se pone tenso, puesto que los asegurados desean ser atendidos de manera inmediata y con los constantes reclamos hacen notar su descontento. Este inconveniente se presenta usualmente en horas de la mañana, retrasando las actividades que cumple el usuario porque deben esperar varios minutos y horas para ser atendidos.

El ausentismo laboral es el abandono de los empleados en horarios laborales a las funciones y actividades que realizan cotidianamente y que fueron impuestas con anticipación. Este es uno de los puntos más importantes por los que cualquier tipo de empresa sea pública o privada debe preocuparse procurando llevar todo bajo control para evitar aquella situación (Escalera, 2017)

En momentos determinados existe la posibilidad que un funcionario de un área diferente atienda a los usuarios que están esperando en la ventanilla de atención, pero esta acción no se lleva a cabo y por ende al ver trabajadores sin hacer nada los asegurados en ocasiones pierden la calma al no recibir ninguna atención o documentación que solicitan en el momento oportuno.

Los profesionales de la Unidad de Atención al Asegurado tienen que cumplir con una serie de exigencias y responsabilidades al momento de brindar atención a los usuarios, es por ello que deben tener mayor empoderamiento en las labores de su puesto de trabajo, el cual debe realizarse con mucho más ahínco y responsabilidad en todo momento.

El objetivo principal del empoderamiento es aumentar el rendimiento de los subordinados al máximo otorgándoles cierto tipo de autoridad para la toma propia de decisiones creando así más compromiso y sentido de pertenencia por parte de los trabajadores al ejecutar sus respectivas funciones dentro de la empresa. (Dessler, 2015).

Otra de las situaciones negativas que afecta a la empresa es la escasez de personal en el área de emergencia de atención al usuario, porque solo labora un funcionario y debido a la demanda de personas no se hace posible atender a todos en el tiempo requerido, esta situación provoca reacciones negativas en los pacientes que acuden por atención inmediata de salud, para realizar sus registro de ingresos porque tienen que esperar un tiempo considerablemente extenso para

poder ser atendido, lo que genera comentarios y reclamos a la parte administrativa al solicitar que habiliten más ventanillas y por ende incrementar el personal de atención al asegurado.

Los principios de atención al cliente se apoyan a las necesidades del mismo, siendo el elemento más importante para la entidad, por ende la empresa depende de él, por lo tanto, la atención al cliente debe ser un servicio que brinde confianza, seguridad y satisfacción, con la habilidad o destreza de proporcionar una respuesta ágil y rápida acompañados de un personal altamente capacitado. (Amador, 2016)

Dentro de las diferentes dificultades que también presenta la Unidad de Atención al Asegurado es la desorganización que tienen los funcionarios de esta área en diferentes actividades, ya sea al momento de desbloquear y agendar citas o al buscar información, debido a que no llevan un control necesario de sus labores, lo que se ve reflejado en la pérdida de documentación, fichas o datos relevante, provocando lentitud y retraso en el proceso al querer solucionar lo solicitado por parte del usuario.

La falta de comunicación es otra de las controversias que presenta la unidad de atención al asegurado, es visible las diferencias que hay entre los empleados de esta área por motivos de actitudes personales, conocimientos, horarios de trabajo, dando como resultado intercambio de palabras ofensivas, desacuerdos o rivalidades provocando deficiencias en la información que manejan, generando que algún mensaje importante transmitido por sus jefes o compañeros de área pierda su importancia o es mal interpretado, provocando un ambiente laboral estresante, el mismo que causa molestias en los usuarios porque estos inconvenientes se llevan a cabo comúnmente cuando ellos se encuentran esperando para ser atendidos.

Esto perturba en gran medida al desarrollo de atención al asegurado, si no hay un orden establecido en lo que refiere a los procesos, esto hará que el usuario tarde más de lo normal al realizar varios trámites por consecuencia de una mala comunicación interna, debido a que los mensajes o la información requerida para realizar alguna actividad no llega en el momento preciso, originando una serie de comentarios que afectan negativamente a la imagen y reputación de la entidad.

La comunicación empresarial es el conjunto de métodos de información y comunicación de las entidades, en todas sus áreas, de diversas formas y con objetivos específicos, que son creados para brindar una mejor imagen institucional aplicando estrategias que atraigan a sus públicos objetivo. La comunicación de una empresa puede llevarse a cabo de manera interna, fundamentada en actividades comunicacionales que se efectúan dentro de la misma; o de manera externa, establecida en actividades comunicacionales dirigidas a personas que no pertenezcan a la organización los mismos que pueden ser clientes actuales o futuros. (Armas , Llanos, & Traverso, 2017)

Otro factor directamente influyente en la insatisfacción de los asegurados es la forma como son tratados los usuarios por parte del personal que labora en el área, por lo que en ocasiones se muestran con actitudes desagradables mostrándose groseros, además pierden la calma y no tienen paciencia ni cordialidad para explicar bien alguna información solicitada o duda que presentan los asegurados.

Un cliente que no es bien tratado lo más probable es que popularice su insatisfacción. Para esto es necesario que las autoridades competentes garanticen la atención adecuada al cliente, aplicando técnicas que mejoren las actitudes agresivas de varios trabajadores y un sistema

donde los usuarios puedan presentar sus quejas y remediarlas lo más pronto posible. (Del Molino, 2017)

Sin embargo la institución no tiene la capacidad para retener todos los casos y solucionarlos, por lo tanto se ha hecho casi imposible que este tipo de acciones negativas puedan ser corregidas de manera total, por lo tanto estas irregularidades se han mantenido perennes en la entidad por algunos años.

Los clientes de cualquier empresa siempre deben ser tratados de modo oportuno y digno. Si la empresa ofrece un mal trato sea este de manera despectiva u ofensiva al cliente, estaría fallando a su principal propósito que es mantener buenas relaciones afectivas con los mismos para que se sientan satisfechos en algunos aspectos. Uno de los objetivos más difíciles que una entidad puede conseguir es cautivar a sus clientes, porque el logro de dicha acción conlleva muchos esfuerzos y en varios casos procedimientos complicados. (Guirado, 2017)

La falta de capacitación de los empleados en diferentes aspectos que abarca el área de atención al asegurado, ocasiona que hayan controversias en sus funciones, al presentar desconocimientos en las actividades que realizan, carencias de estrategias que faciliten el proceso de atención, incluyendo la ausencia de práctica de buenos tratos hacia el usuario, falta de conocimientos acerca del manejo del sistema provocando irregularidades y ciertas fallas del mismo, por ende retrasa el proceso establecido y no permite un incremento en la productividad y calidad del trabajo, dando como resultado insatisfacciones en los asegurados

Esta anomalía es también un generador directo en el aumento de insatisfacción por parte de los usuarios, los cuales son atendidos por un personal incompetente en sus labores; es notable

que los funcionarios de esta área necesitan ser capacitados, esto les permite aumentar la motivación para trabajar, sentirse a gusto en sus labores demostrando un espíritu de trabajo, de la misma manera la incorporación de la cultura de servicio, los conocimientos necesarios para operar y prestar la atención necesaria, de la misma forma promover valores como el compromiso, el orgullo, el respeto, la honestidad y la responsabilidad para que los usuarios muestren actitudes favorables en la atención al asegurado.

La capacitación es un proceso que tiene como finalidad mejorar y desarrollar habilidades, destrezas y aptitudes del personal en cada función que tengan dentro de la organización, además es una forma de aumentar conocimientos técnicos para la realización eficiente de alguna acción. Los programas de capacitación se deben realizar constantemente para dar a conocer íntegramente diversos aspectos como normas, políticas, tecnologías o procedimientos innovadores para la consecución de objetivos. (Alles, 2017)

También se manifiestan falencias en el manejo del sistema informático por parte de los funcionarios al momento de resolver alguna inquietud, revisar el historial clínico, la admisión o separar una cita, lo que genera un desagrado a los usuarios, los cuales empiezan a alterarse y proceden a reclamar que se los atienda más rápido de una manera enérgica a las personas encargados de dicho proceso.

Uno de los principales objetivos que tiene el Hospital General IESS de Babahoyo es satisfacer las necesidades de los usuarios y brindarles servicios de calidad, sin embargo el trabajo que han venido desarrollando cada vez impide lograrlo, porque han surgido dificultades por la falta de manejo del sistema informático, generando que al momento de acercarse los usuarios a separar o desbloquear una cita, actualizar sus datos, solicitar algún documento o información, el mismo resulta con irregularidades dejando para luego de varias

horas o días dichas peticiones. Esta situación genera un ambiente tenso debido a que el personal encargado no sabe cómo actuar ante esta situación entrando en un estado de estrés ante los reclamos y discusiones entre los usuarios.

La calidad en el servicio al usuario es un componente primordial e indispensable que siempre debe poseer una empresa para poder funcionar y permanecer en el mercado, es un elemento necesario para el éxito o fracaso de la misma aplicando diversos procesos establecidos por los superiores, por lo tanto de esto depende la reputación e imagen de la organización. (Martinez, Peiro, & Ramos, 2016)

Las falencias que demuestran los procedimientos que maneja la Unidad de Atención al Asegurado afecta a la calidad de la atención a los usuarios, se debe tener en cuenta que sin ellos no hay razón de ser de la empresa, por ello resulta importante buscar el modo de satisfacer sus necesidades para crear relaciones afectivas ya sea a corto o largo plazo.

La relación entre la empresa y sus clientes no se trata solamente de una transacción económica por la comercialización o prestación de un producto o servicio determinado. También se realiza el intercambio de información y debe orientarse a crear relaciones a largo plazo, por lo tanto el vendedor debe esforzarse no tanto a obtener algún beneficio económico sino al fortalecimiento de una relación afectiva con el cliente, fundamentada en la confianza, respeto, honestidad e interacción. (Hernandez, 2016)

En el Hospital General IESS de Babahoyo se constata la poca atención y el deficiente seguimiento por parte del área administrativa y del Talento Humano hacia la Unidad de atención del asegurado, el cual no lleva un control o una supervisión constante del personal, y

esta responsabilidad recae en el jefe del área el cual da su mejor esfuerzo en cubrir esta problemática pero no causa efecto en los trabajadores.

El principal reto que afrontan las instituciones es el mejoramiento constante del talento humano que lo compone, es por esto que la administración eficiente del personal sirve para aumentar el rendimiento y contribución de los trabajadores para llevar a cabo sus funciones dentro de la organización, fomentando la convergencia de propósitos personales, sociales y empresariales, los mismos que se pueden conseguir por medio de diferentes actividades en los que se incluya al personal, dirigidas a maximizar la fuerza laboral. (Vallejo, 2016)

Es de vital importancia considerar que los subordinados son más que elementales recursos para la consecución de objetivos organizacionales, son el eje y motor para llevar a cabo todas las acciones que provoquen un efecto positivo y satisfactorio en el servicio de atención a los usuarios y en todas las actividades del área donde se encuentran laborando

Los empleados son los bienes más necesarios y esenciales de una organización, los cuales son la cara de la misma e influyen claramente en la satisfacción del cliente. No obstante, son escasas las compañías que permiten escuchar y tomar ciertas decisiones con ellos porque no los consideran coparticipes de las iniciativas estratégicas. Varios investigadores han justificado que es menos costoso retener un subordinado existente que contratar y capacitar a uno nuevo, porque consideran que las personas que trabajan desde hace mucho tiempo en la empresa tienen más conocimientos de la misma y su experiencia permite brindar una mejor atención a los clientes, lo que da como resultado una organización más eficiente. (Flores, 2014)

De acuerdo a las investigaciones realizadas se puede destacar que el área de recursos humanos no ejecuta planes de acciones que permitan disminuir la falta de empoderamiento, el ausentismo laboral o sustituir al funcionario, solo existe una funcionaria que se preocupa por su puesto de trabajo que muchas veces asume responsabilidades ajenas a su labor por la falta de responsabilidad y compromiso de sus compañeros del área, con el propósito de no dejar vacío el puesto de trabajo y atender oportunamente a los usuarios que esperan impacientemente una respuesta eficiente y evitar diversos conflictos y confrontaciones por el mal servicio.

La gestión eficiente del talento humano es un conjunto de procedimientos del personal para motivar, capacitar, desarrollar, cautivar, retener y adaptar nuevas actitudes a todos los trabajadores con el fin de ofrecer solución a diversos tipos de inconvenientes que tengan los mismo para así promover e inducir al éxito de una organización. (Rubio , 2016)

Es por esta causa que se produce una falta de interés y responsabilidad en esta unidad de atención al asegurado sin la supervisión de los directivos del área de recursos humanos que den una posible solución rápida a estos inconvenientes que provocan quejas, reclamos e insatisfacción en los asegurados.

Si bien, las responsabilidades que tienen los subordinados son adjudicadas por la entidad a través de acuerdos o pactos laborales que se establecieron en el contrato, la obligación del empleado y su habilidad de ser proactivo, tener objetivos claros y tomar la iniciativa, facilita su desarrollo profesional por ende estas capacidades aumenta el autoestima y la eficiencia. Poseer una responsabilidad en el trabajo involucra estar comprometido con la institución y tener conciencia de las elecciones o acciones que se realizan, del cuidado de los procesos que

se ejecutan comúnmente, del tiempo, de las relaciones profesionales, de los pensamientos y creencias. (López, 2015)

Debido a lo antes expuesto se verifica que la institución no toma las medidas apropiadas por parte del departamento administrativo orientadas a corregir las inexactitudes más recurrentes dentro de este sistema, promoviendo el desarrollo del centro de salud a través de la prestación de servicios de calidad que cumplan con los principios de eficacia y eficiencia para la satisfacción de los usuarios.

La administración tiene como objeto la planificación, organización, dirección y control del uso de los recursos y actividades de trabajo, orientada a cumplir objetivos planteados por la entidad de manera eficiente y eficaz, contribuyendo a la implementación de estrategias para el logro de las metas que incitan al éxito. (Pomares, 2015)

CONCLUSIONES

Mediante las técnicas de investigación que se aplicaron, se verificó que existen diversas irregularidades en la Unidad de Atención al Asegurado del Hospital del IESS de Babahoyo por parte de los funcionarios que laboran en dicha área, debido a que prestan una insuficiente

atención al cliente, no cuentan con ética profesional, empoderamiento y responsabilidades en sus labores afectando a su desempeño y a la calidad del servicio.

Así mismo, se pudo conocer que el ausentismo laboral es un problema que se percibe constantemente en la Unidad de Atención al Asegurado, afectando directamente a los usuarios en el momento que acuden por atención inmediata y esta no se puede dar, debido a la ausencia temporal del personal en sus puestos de trabajo, lo que ha permitido brindar un servicio deficiente, ocasionando quejas y comentarios desagradables que perjudican la imagen y reputación de la institución

Por otra parte, se comprobó que la comunicación entre el personal del área es deficiente, lo que ocasiona malos entendidos, falta de compañerismo y carencia de información, generando un entorno laboral poco agradable, el mismo que no es el adecuado para desarrollar una atención eficiente al usuario. Además, la Unidad de Atención al Asegurado no cuenta con un personal debidamente capacitado en la atención al usuario, lo que impide que los funcionarios sean incapaces de manejar diferentes circunstancias que se presentan en las ventanillas y por ende perjudica a la productividad y desarrollo de la entidad, lo que provoca que se incumplan los objetivos del área antes mencionada.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2017). *Desarrollo del Talento Humano basado en competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Amador, A. (2016). *Administración de Recursos Humanos. Su proceso organizacional*. Monterrey: Editorial Universitaria UANL.

- Armas , Y., Llanos, M., & Traverso, P. (2017). *Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales*. Samborondón: Departamento de Publicaciones Universidad ECOTEC.
- Ceballos, R. (2017). *Administración del servicio de atención al usuario*. Alcalá la Real: Grupo Alcalá.
- Del Molino, J. (2017). *Como medir la satisfacción del cliente mas allá de la calidad percibida* . Madrid: AENOR .
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. Madrid: PEARSON.
- Escalera, G. (2017). *La organizacion empresarial y sus recursos humanos*. Barcelona: Ediciones Académicas.
- Flores, R. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. Ciudad de Mexico: Editorial Digital UNID.
- Guirado, A. (2017). *Satisfacción del cliente y Calidad de servicios*. España: S.A. CISS.
- Hernandez, M. (2016). *Administracion de Empresas*. Madrid: Pirámide.
- López, S. (2015). *Operaciones Administrativas de Recursos Humanos*. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana de España.
- Martinez, V., Peiro, J., & Ramos, J. (2016). *Calidad de servicio y Satisfacción del cliente*. Madrid: Síntesis.
- Pomares, A. (2015). *Conectar, Proyectar Eficacia*. Barcelona: PROFIT Editorial.
- Rubio , T. (2016). *Recursos Humanos*. Barcelona: Ediciones Octaedro.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba: La Caracola Editores.

ANEXO

Entrevista dirigida al jefe de la Unidad de Atención al Asegurado de Hospital General IESS Babahoyo.

¿Cuáles son las principales funciones que cumple la Unidad de Atención al Asegurado?

¿Cuáles son las debilidades y fortalezas que posee la Unidad de Atención al Asegurado?

¿De qué manera inciden las debilidades o inconvenientes que posee la Unidad de Atención al Asegurado en los usuarios?

¿Los funcionarios y trabajadores de la entidad cumplen completamente sus objetivos planificados?

¿En algún momento los usuarios se han quejado por alguna insatisfacción del servicio que brinda la entidad?

¿Cuánto es el tiempo promedio que demora un usuario para recibir atención en las diferentes ventanillas de la Unidad de Atención al Asegurado?

¿Cuál es el proceso que debe realizar un usuario para poder desbloquear o agendar una cita médica?

¿Cuentan con el personal, maquinas e instrumentos necesarios para atender cualquier tipo de requerimientos de los usuarios?

¿Cómo es el trato por parte de los funcionarios y trabajadores hacia los usuarios?

¿Cuáles son los principales factores que provocan ausentismo laboral?

¿Con que otro sistema de control de personal cuenta la empresa aparte del biométrico?

¿La institución posee un plan de capacitación al personal en atención al usuario?

¿Cómo se capacita al personal de la Unidad de Atención al Asegurado para atender a los usuarios?

¿Qué otros factores usted considera que influyen en la satisfacción del asegurado?

¿Qué estrategias o procedimientos aplica la Unidad de Atención al Asegurado para disminuir y solucionar dichos inconvenientes?

Encuestas De Satisfacción dirigidas a varios usuarios de la Unidad de Atención al Asegurado del Hospital General del IESS Babahoyo

1) Como usted considera la atención al usuario en la Unidad de Atención al Asegurado.

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

2) ¿Cómo evaluaría usted el comportamiento del personal de la Unidad de atención al Usuario?

- Satisfactorio
- Bueno
- Malo
- Insatisfactorio

3) El funcionario fue cortés y amigable, escuchó activamente para asegurarse de entender sus necesidades.

- Si
- No

4) Al momento de no recibir la atención necesaria y permanecer mucho tiempo en la sala de espera. ¿Qué inconvenientes denota usted que ocurre en el área de atención al asegurado?

- Gran demanda de usuarios en la misma ventanilla.
- Poca agilidad del funcionario del área.
- El funcionario no permanece en su puesto de trabajo.

5) **¿Cuánto tiempo ha esperado usted para ser atendido?**

5 minutos

10 minutos

20 minutos

Más de 30 minutos

6) **Considera usted que las autoridades del Hospital están haciendo algo para solucionar esta problemática y mejorar el servicio de atención al usuario.**

Si

No

7) **En el momento del ausentismo de algún empleado en una ventanilla, ha recibido usted la atención debida por parte de otra persona dentro del área.**

Si

No

8) **Al momento de ser atendido el colaborador reconoce el tiempo que lo hizo esperar y pide una disculpa.**

Si

No

9) **El funcionario de la unidad de atención al asegurado le brinda una explicación clara y precisa del servicio que va a solicitar.**

Siempre

A veces

Rara vez

Nunca

10) **La Unidad de Atención al Asegurado del Hospital General IESS Babahoyo satisfizo a usted sus necesidades y requerimientos:**

Si

No

Análisis de las encuestas

Primera pregunta

La mayoría de los usuarios encuestados consideran que el servicio de atención que brinda la Unidad de Atención al Asegurado es regular, por eso existen controversias en esta área.

Segunda pregunta

Una gran parte de los encuestados consideran insatisfactorio el comportamiento del personal de la Unidad de Atención al Usuario.

Tercera pregunta

Más de la mitad de las personas encuestadas estiman que los funcionarios encargados en la ventanilla de atención no presentan amabilidad ni cortesía al momento de atender las necesidades de los asegurados.

Cuarta pregunta

Se logró verificar mediante las encuestas que los usuarios tienen opiniones divididas, unos dicen que los inconvenientes que se observan al momento de no recibir la atención necesaria se debe a la gran demanda de usuarios en la misma ventanilla, otros mencionan que es la poca agilidad del funcionario del área, y otros manifiestan que es la no permanencia de los mismos en sus puestos de trabajo.

Quinta pregunta

En los resultados de la encuesta se pudo observar que los usuarios para ser atendidos en la unidad de atención al asegurado tienen que esperar un tiempo de 20 minutos o más de 30

minutos manifestando que se debe a que muchas veces no hay funcionarios en las ventanillas que los atiendan de manera oportuna.

Sexta pregunta

La mayor parte de las personas encuestadas consideran que las autoridades no están haciendo algo para solucionar la problemática y mejorar el servicio de atención al asegurado, como una capacitación.

Séptima pregunta

La mayoría de los encuestados manifiestan que no han recibido la atención debida por parte de otra persona dentro del área en el momento del ausentismo de algún empleado en una ventanilla.

Octava pregunta

Algunos usuarios mencionaron que ciertos empleados si piden disculpas por hacer esperar mucho tiempo al asegurado, y otros manifestaron que los empleados no piden disculpas por dicha acción.

Novena pregunta

La mayoría de los usuarios encuestados respondieron que los funcionarios de la unidad de atención al asegurado solo a veces les brindan alguna explicación clara y precisa del servicio que solicitan.

Decima pregunta

Se pudo verificar que la mayor parte de los asegurados encuestados respondieron que no están satisfechos con el servicio que brinda el área antes mencionada.

**FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DEL
HOSPITAL GENERAL IESS BABAHOYO**

Descriptores	Frecuencias			
	Frecuentemente	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca
El tiempo que los asegurados esperan para ser atendidos es el adecuado				
El personal es idóneo para realizar sus funciones				
Los usuarios se sienten conformes y satisfechos con la atención que brindan los empleados				
Se realizan capacitaciones al personal				
Los usuarios presentan inconformidad y quejas				
Cumplen con los objetivos planificados de atención al cliente				
Existe buena comunicación entre los miembros de la empresa				
El personal cumple con los requerimientos de los usuarios				
El personal brinda la información necesaria y aclara las dudas de los usuarios				
Los empleados se expresan cordialmente y con respeto hacia los asegurados				
Existe un control constante de las actividades que realiza el personal				
Los empleados se encuentran en sus puestos de trabajo cuando el usuario los necesita				
Reconocen la importancia de la satisfacción del cliente				