



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**DISEÑO DEL PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIEROS EN CONTADURÍA PÚBLICA Y
AUDITORÍA - C. P. A.**

**TÍTULO DEL PROYECTO
DISEÑO DE ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A LA
MEJORA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE
LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL IESS DURÁN EN EL
ÁREA DE ESTADÍSTICA, FOMENTANDO LA SALUD
OCUPACIONAL Y OPTIMIZANDO LA ATENCIÓN AL
USUARIO.**

**AUTORES: MILENA STEFANIA BUSTAMANTE CASTRO
KLEVER JOSE REYES VALDIVIESO**

ASESOR: EC. JOSE ALBERTO DIAZ MONTENEGRO

**MILAGRO, SEPTIEMBRE DEL 2013
ECUADOR**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por la Srta. Milena Stefania Bustamante Castro y el Sr. Klever José Reyes Valdivieso, para optar al título de Ingenieros en Contaduría Pública y Auditoria - CPA y que acepto asesorar a los estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 6 días del mes de mayo del 2013

Ec. José Díaz Montenegro

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Este proyecto, podemos decir que no existe investigación del tema en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales, ni en ninguna otra biblioteca de la Universidad Estatal de Milagro.

Este trabajo ha sido elaborado con un riguroso estudio y análisis, con la finalidad de que ponga en marcha y de esta manera contribuir a la mejora de un servicio eficiente y eficaz hacia los usuarios.

El objetivo primordial de este proyecto es intervenir de una manera directa en el ambiente laboral mejorando su actitud y aptitud en las actividades que se lleva a cabo y así suscitar la satisfacción tanto empleado como usuario.

Milagro, a los 27 días del mes de septiembre del 2013

Milena Bustamante Castro

CI # 092842155-1

Klever José Reyes Valdivieso

CI # 092836561-8

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

Milena Bustamante Castro

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

Klever Reyes Valdivieso

DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a Dios, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre Lic. Ana Valdivieso Paguay, a mi padre Sr. Klever Reyes Jiménez, a mi abuelita Sra. Inés Paguay, a mis hermanos Steven y Selena Reyes Valdivieso por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi novia C.P.A. Karla Delgado Brito, por siempre estar a mi lado, brindándome todo su amor, entrega, dedicación y sobre todo tenerme mucha comprensión y paciencia durante estos años de mi vida y quien ha sido una pieza clave en mi desarrollo profesional. Mil gracias porque siempre estas a mi lado sin condiciones.

A mi querida hermana Ana Karen Reyes Valdivieso quien a pesar de su ausencia física ha estado siempre presente en mi mente y en mi corazón.

Klever José Reyes Valdivieso

DEDICATORIA

A mis amados y abnegados padres, gracias por su apoyo incondicional, he culminado una meta, he logrado un objetivo como mujer de bien, útil a la sociedad.

A las personas del Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán, por permitirme toda la información necesaria que conlleve este proyecto.

A mis hermanos Geovanny, Alfredo, Layda, Christian, Francisco, Ingrid por ser los más fieles testigos de mis anhelos de superación y progreso.

A mi abuelita (+), por haber sido un apoyo incondicional cuando estaba aquí entre nosotros y que ahora desde el cielo me guiará en este sendero de mi vida profesional.

Milena Bustamante Castro

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a Dios, fuente de vida, por darnos las fuerzas necesarias, fe, transparencia, sabiduría, entendimiento y ciencia, para llegar al término de este proceso de formación académica.

A la Universidad Estatal de Milagro, sus autoridades, por su constante apoyo al crecimiento académico de la comunidad universitaria.

A nuestros maestros, en cuyas cátedras nos impartieron sus conocimientos y valiosas experiencias, tanto académicas como profesionales; así este proyecto es resultado de la conjugación y aplicación de los mismos; al igual que nuestro desempeño en la vida profesional.

En especial a nuestro Director de tesis Ec. Jose Alberto Díaz Montenegro, que con su asesoramiento y experiencia dan fe de la rigurosidad académica de la presente.

Milena Bustamante Castro
Klever Reyes Valdivieso

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Lic. Jaime Orozco Hernández MSc.
Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN EL AREA DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL DEL IESS DE LA CIUDAD DE DURAN”** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, a los 18 días del mes de septiembre del 2013

Milena Bustamante Castro

CI # 092842155-1

Klever José Reyes Valdivieso

CI # 092836561-8

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	ii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xii
INDICE DE GRÁFICOS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvii
RESUMEN	xviii
ABSTRACT	xix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EI PROBLEMA	3
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.1.1. Problematización	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	7
1.1.3 Formulación del Problema.....	7
1.1.4 Sistematización del Problema.....	7
1.1.5 Determinación del tema.....	7
1.2 OBJETIVOS	8
1.2.1 Objetivo General.....	8
1.2.2 Objetivos Específicos.....	8
1.3 JUSTIFICACIÓN	8
CAPÍTULO II	9
MARCO REFERENCIAL.....	9
2.1 MARCO TEÓRICO.....	9
2.1.1 Antecedentes Históricos	9
2.1.2 Antecedentes Referenciales	17

2.1.3	Fundamentación	20
2.3	MARCO LEGAL	22
2.4	MARCO CONCEPTUAL	27
2.5	HIPÓTESIS Y VARIABLES	30
2.5.1	Hipótesis General	30
2.5.2	Hipótesis Particulares	30
2.5.3	Declaración de las Variables	30
2.4.6	Operacionalización de las Variables	31
CAPÍTULO III		35
MARCO METODOLÓGICO		35
3.1	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.2.	LA POBLACION Y LA MUESTRA.....	36
3.2.1	Características de la población.....	36
3.2.2	Delimitación de la Población.....	37
3.2.3	Tipo de Muestra.....	38
3.2.4	Tamaño de la Muestra	39
3.2.5	Proceso de Selección	42
3.3.	LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS.	43
3.4.	EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	45
CAPITULO IV		46
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS		46
4.1	ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	46
4.3	RESULTADO	89
4.4.	VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.	91
CAPITULO V		94
PROPUESTA		94
5.1	TEMA	94
5.2	FUNDAMENTACIÓN	94
5.3	JUSTIFICACION	95
5.4	OBJETIVOS	95
5.4.1	Objetivo General de la propuesta	95
5.4.2	Objetivos Específicos de la propuesta	95
5.5	UBICACIÓN	96

5.6 FACTIBILIDAD.....	105
5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA.....	105
5.7.1 Actividades	107
5.7.2 Recursos, Análisis financiero.....	108
CONCLUSIONES.....	112
RECOMENDACIONES	114
BIBLIOGRAFÍA	115
ANEXOS	120

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.	22
Relación: Afiliados – Pensionistas en el Ecuador.	
Cuadro 2.	24
Relación: Afiliados – Pensionistas en la Ciudad de Durán.	
Cuadro 3.	37
Matriz de los principales problemas detectados en cada investigación.	
Cuadro 4.	38
Triángulo del servicio externo.	
Cuadro 5.	39
Mapa Conceptual de la Teoría de Karl Albrecht	
Cuadro 6.	48
Declaración de Variables	
Cuadro 7.	49
Operacionalización de Variable General	
Cuadro 8.	50
Operacionalización de Variables Específicas 1	
Cuadro 9.	51
Operacionalización de Variables Específicas 2	
Cuadro 10.	52
Operacionalización de Variables Específicas 3	
Cuadro No. 11	55
Población Empleados del Área de Estadísticas. Hospital IESS Durán	
Cuadro No.12	55
Población Afiliados Hospital IESS Durán.	
Cuadro No.13	57
Tipos de muestra por grupos poblacionales	
Cuadro.14	59
Coeficiente para determinar los estratos muestrales.	
Cuadro 15.	59
Población: afiliados de la ciudad de Durán según edades, sexo.	

Cuadro 16.	60
Población estratificada de afiliados de la ciudad de Durán según edades, sexo.	
Cuadro 17.	64
La motivación y su incidencia en la atención al cliente según el sexo de los usuarios.	
Cuadro 18.	66
La motivación y su incidencia en la atención al cliente según la edad de los usuarios.	
Cuadro 19.	68
Nivel de motivación de los empleados en función de la atención brindada según el sexo de los usuarios.	
Cuadro 20.	70
Nivel de motivación de los empleados en función de la atención brindada según la edad de los usuarios.	
Cuadro 21.	72
Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según el sexo de los demandantes.	
Cuadro 22.	74
Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según la edad de los demandantes.	
Cuadro 23.	76
Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según la edad de los demandantes.	
Cuadro 24.	78
Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según la edad de los demandantes.	
Cuadro 25.	80
Eficiencia de los empleados para poder resolver inconvenientes de los usuarios según el sexo de los demandantes.	
Cuadro 26.	82
Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según la edad de los demandantes.	
Cuadro 27.	84
Relaciones interpersonales y su incidencia en la atención a los usuarios según el sexo de los demandantes.	

Cuadro 28.	86
Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según la edad de los demandantes.	
Cuadro 29.	88
Mala relacion entre compañeros y su importancia en la atencion brindada a los usuarios según el sexo de los demandantes.	
Cuadro 30.	90
Mala relacion entre compañeros y su importancia en la atencion brindada a los usuarios según la edad de los demandantes.	
Cuadro 31.	92
Malos tratos por parte de los empleados de dicha área según el sexo de los usuarios.	
Cuadro 32.	94
Malos tratos por parte de los empleados de dicha área según la edad de los usuarios.	
Cuadro 33.	96
La motivación en los empleados.	
Cuadro 34.	98
El clima laboral y la calidad de información que ofrecen los empleados del área de estadística.	
Cuadro 35.	100
La información brindada por los empleados y la eficiencia para resolver inconvenientes.	
Cuadro 36.	102
Percepcion de la relacion que tienen los empleados del area de estadística.	
Cuadro 37.	104
Percepción de los usuarios sobre la atención que brindan los empleados del área de estadística.	
Cuadro 38.	116
Ponderación de la matriz FODA 1	
Cuadro 39.	117
Ponderación de la matriz FODA 2	

Cuadro 40.	125
Actividades para los objetivos	
Cuadro 41.	126
Recursos, análisis financiero	
Cuadro 42.	128
Cronograma de Actividades	
Cuadro 43.	129
Objetivos de la Propuesta.	

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	65
La motivación y su incidencia en la atención al cliente según el sexo de los usuarios.	
Gráfico 2	67
La motivación y su incidencia en la atención al cliente según la edad de los usuarios.	
Gráfico 3	69
Nivel de motivación de los empleados en función de la atención brindada según el sexo de los usuarios.	
Gráfico 4	71
Nivel de motivación de los empleados en función de la atención brindada según la edad de los usuarios.	
Gráfico 5	73
Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según el sexo de los demandantes.	
Gráfico 6	75
Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según la edad de los demandantes.	
Gráfico 7	77
Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según el sexo de los demandantes.	
Gráfico 8	79
Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según la edad de los demandantes.	

Gráfico 9.....	81
Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según el sexo de los demandantes.	
Gráfico 10	83
Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según la edad de los demandantes.	
Gráfico 11	85
Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según el sexo de los demandantes.	
Gráfico 12	87
Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según la edad de los demandantes.	
Gráfico 13	89
Mala relacion entre compañeros y su importancia en la atencion brindada a los usuarios según el sexo de los demandantes.	
Gráfico 14	91
Mala relacion entre compañeros y su importancia en la atencion brindada a los usuarios según la edad de los demandantes.	
Gráfico 15	93
Malos tratos por parte de los empleados de dicha área según la edad de los usuarios.	
Gráfico 16	95
Malos tratos por parte de los empleados de dicha área según la edad de los usuarios.	
Gráfico 17	97
La motivación en los empleados.	
Gráfico 18	99
El clima laboral y la calidad de información que ofrecen los empleados del área de estadística.	
Gráfico 19.	101
La información brindada por los empleados y la eficiencia para resolver inconvenientes.	

Gráfico 20	103
La información brindada por los empleados y la eficiencia para resolver inconvenientes.	
Gráfico 21	105
Percepción de los usuarios sobre la atención que brindan los empleados del área de estadística.	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	114
Hospital IEES Durán.	
Figura 2.	114
Hospital IEES Durán.	
Figura 3.	122
Organigrama del Hospital IEES de Durán.	

Universidad Estatal de Milagro
Unidad Académica de Ciencias Administrativas y comerciales
Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría – C.P.A.

Autores:

Milena Stefania Bustamante Castro
Klever Jose Reyes Valdivieso

TEMA: El clima laboral y su incidencia en la atención al cliente en el área de estadística del hospital IESS de la ciudad de Durán.

RESUMEN

La atención al cliente que se brinda en las ciertas instituciones públicas aún deja mucho que desear, a pesar de los grandes cambios que se han visto en los últimos tiempos, pues existen muchas campañas sociales que impulsan a que el empleado brinde una atención ágil, personalizada, con buen trato, es decir se quiere conseguir adaptarse a una cultura de servicio al cliente eficiente y de calidad. Desafortunadamente en el Área de Estadística del Hospital del IESS de Durán, que es uno de los departamentos más importantes por cuanto aquí acuden los usuarios a hacer ingresos para la atención médica, existen falencias en cuanto al trato que ellos reciben, el personal que labora en ésta área presenta conflictos interpersonales, el ambiente es tenso lo que no permite ofrecer un servicio de calidad al afiliado que va en busca de una atención que solucione ágilmente sus requerimientos de manera cordial y amable. El presente trabajo de investigación, recopila un material informativo interesante en el que analizará la incidencia del clima laboral en la atención al cliente, las causas y consecuencias de que el ambiente de trabajo sea hostil y donde no se pueda trabajar de manera mancomunada. Para esto, se realizarán encuestas a los usuarios de esta área, con la finalidad de conocer lo que ellos perciben de este problema y se propondrá alternativas y estrategias que contribuyan al mejoramiento de las relaciones interpersonales de los empleados del hospital, obteniendo como resultado la salud ocupacional y optimizando la atención al usuario.

Palabras clave: *servicio al cliente - usuario - conflictos - estrategias*

Universidad Estatal de Milagro
Unidad Académica de Ciencias Administrativas y comerciales
Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría – C.P.A.

Autores:

Milena Stefania Bustamante Castro
Klever Jose Reyes Valdivieso

TEMA: El clima laboral y su incidencia en la atención al cliente en el área de estadística del hospital IESS de la ciudad de Durán.

ABSTRACT

The customer service that is provided in certain public institutions still leaves much to be desired, despite the great changes that have been seen in recent times, as there are many social campaigns that drive the employee to provide an agile, personalized with good treatment, ie they aim to adapt to a culture of customer service efficiency and quality. Unfortunately Statistical Area Hospital Duran IESS, which is one of the most important departments in so far as users flock to make income for health care, there are shortcomings in the treatment they receive, the staff working in this area presents interpersonal conflicts, the atmosphere is tense making it impossible to provide a quality service to the member who goes in search of attention to solve their requirements swiftly so cordial and friendly. The present research, collect interesting information material in which analyze the impact of the work environment in the customer service, the causes and consequences of the work environment is hostile and where you can not work in a joint manner. For this, user surveys conducted in this area, in order to meet what they perceive this problem and propose alternatives and strategies that contribute to the improvement of interpersonal relationships of employees of the hospital, resulting in health Occupational and optimizing customer service.

Keywords: *customer service - User - conflict - strategies*

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo, se centra en el Área de Estadística del Hospital del IESS de la ciudad de Durán donde se ha localizado un problema puesto que el clima laboral es inadecuado, no se practica una cultura de atención al cliente que permita favorecer al usuario que día a día acude a esta casa de salud.

Se ha puesto de manifiesto un sinnúmero de dificultades entre empleados que desembocan en pésima atención al cliente, lo que ha provocado malestar y quejas entre los usuarios. Es por eso que se mediante este proyecto se analizará la incidencia del clima laboral en la atención al cliente de esta área, con la finalidad de contribuir a la mejora del servicio, además se determinará la relación que existe entre motivación del empleado y predisposición a la atención al usuario, se establecerá como incide el microambiente laboral en las relaciones interpersonales de los empleados.

El proyecto se fundamenta en el modelo del triángulo de servicio externo propuesto por Karl Albrecht en su teoría de la gerencia al valor del cliente, donde la cultura del servicio consiste en un fuerte y amplio compromiso con el usuario, brindando agilidad, eficiencia, eficacia y soluciones, entregar tiempo y capacidad de respuesta ante las quejas al servicio.

Esta investigación es de tipo correlacional, no experimental, transversal y exploratoria. Además, es cualitativa porque se utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

La población objeto de estudio comprende dos grupos, los **empleados y afiliados del Área de Estadística del Hospital IESS de Durán** con edades comprendidas entre: 15 a 61 y más años. Se ha utilizado muestreo estratificado y se ha procedido a aplicar el procedimiento denominado *estratificación aleatoria*.

Los métodos a ponerse en práctica han sido el método histórico-lógico que servirá para analizar la evolución del servicio al cliente y también el método inductivo-deductivo que permitirá conocer las opiniones de los usuarios.

Las técnicas utilizadas son la encuesta y la entrevista, los resultados obtenidos serán sometidos a un proceso de tabulación y graficación porcentual mediante el programa SPSS, ya que brinda mayor agilidad y rapidez al momento de procesar la información.

El proyecto está dividido en cinco capítulos:

El Capítulo I explica la problemática, los objetivos propuestos y justificación de la investigación, este capítulo nos permitirá tener una visión clara del problema existente y lo que el presente trabajo quiere lograr.

El Capítulo II muestra el marco referencial, donde se pone de manifiesto los antecedentes históricos y referenciales, además, se conceptualiza los términos utilizados, se explica las fundamentaciones teóricas y legales para la ejecución del proyecto. También este capítulo identifica las variables a estudiar para el desarrollo de la investigación.

El Capítulo III se enfoca en el marco metodológico, explica el tipo y diseño de la investigación, determina la población y muestra a ser estudiada, señala los métodos y técnicas a utilizarse.

El Capítulo IV hace referencia a los resultados de las entrevistas y encuestas, se analiza la información obtenida, se tabula y grafica estadísticamente. En este capítulo se puede verificar las hipótesis planteadas.

Por último, el Capítulo V detalla la propuesta con las posibles soluciones a la problemática estudiada, se hace el análisis FODA, y se establecen las estrategias a aplicar

CAPÍTULO I

EI PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

1.1.1. Problematización

El IESS actualmente se encuentra en constante evolución, con el gobierno actual (Ec. Rafael Correa Delgado), los diferentes hospitales a nivel nacional han mejorado tanto su infraestructura como también en la implementación de equipos acordes con los avances tecnológicos, obteniendo de esta manera un Seguro Social accesible y sostenible¹, diariamente son atendidos 300.000 afiliados en todo el país, logrando de esta manera atender alrededor de 10'000.000 de citas anualmente², siendo 2'487.723 los afiliados a nivel nacional³.

Hoy el IESS tiene 95 unidades médicas en el Ecuador equipadas con la más alta tecnología, infraestructura moderna⁴. El IESS cuenta con 3.600 especialistas en el país, pero son insuficientes lo cual ha ocasionado problemas en la atención al cliente⁵.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a través del BIESS ofrece distintos servicios financieros como créditos hipotecarios, prendarios y quirografarios, así como también, operaciones de redescuento de cartera hipotecaria de instituciones financieras y otros servicios financieros a favor de los afiliados y jubilados del IESS⁶.

En el siguiente cuadro mostramos a continuación la relación afiliados – pensionistas en el Ecuador.

¹ INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL: *Historia*, p. 5

² LA HORA: *Colapsa atención en el IESS*, Quito, 2012.

³ INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL: *Estadísticas de afiliados a nivel nacional*, p. 15

⁴ INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL: *Quiénes Somos*, p. 9

⁵ LA HORA: *Colapsa atención en el IESS*, Quito, 2012.

⁶ BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL: *Historia*, p. 15

Cuadro 1. Relación: Afiliados – Pensionistas en el Ecuador.

AÑO	AFILIADOS	PEA	PEA ASALARIADA	% DE EVASIÓN RESPECTO DE LA PEA ASALARIADA
2007	1.413.879	4.227.702	1.829.249	22,71%
2008	1.704.455	4.329.308	1.910.226	10,77%
2009	1.841.605	4.397.247	1.720.496	- 7,04%
2010	2.075.270	4.318.937	1.980.036	- 4,81%
2011	2.320.258	4.436.865	2.222.114	- 4,42%
2012	2.380.703	4.504.356	2.355.612	- 1,07%

Fuente: Hospital IESS

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Para poder calcular el porcentaje de evasión respecto de la PEA asalariada hacemos el siguiente cálculo: PEA asalariada restamos de los Afiliados y el resultado de esa resta lo dividimos para la PEA asalariada, obteniendo el % de evasión respecto de esta última.

Como podemos observar en el cuadro presentado anteriormente, en el transcurso disminuye el porcentaje de evasión, debido fundamentalmente a los beneficios que nos brinda el gobierno actual y las diferentes acciones emprendidas para conseguir una mayor cobertura.

No obstante, ni afiliados ni jubilados están satisfechos con los servicios médicos que presta el Seguro Social (IESS). Sus quejas se centran, principalmente, en la falta de especialistas, escasez de medicamentos y demoras en las consultas que proporciona el Call Center⁷.

Es lamentable constatar como en vez de ir mejorando la atención a los pacientes en los hospitales del IESS ha ido decayendo, no se observa una atención de calidad y calidez por el contrario el clima laboral que se manifiesta en estas dependencias públicas son muy conflictivas y por ende afectan directamente con una inadecuada atención a los pacientes.

Basándonos en estudios realizados en la provincia del Guayas hemos verificado que existe malestar en lo que se refiere a la atención para acceder al laboratorio de los hospitales del IESS en dicha provincia, puesto que los beneficiarios para hacer uso de este servicio deben madrugar, ya que la atención es de 06:00 a 08:00 de la

⁷ LA HORA: *Colapsa atención en el iess*, Quito, 2012.

mañana, esto ocasiona que los afiliados no se sienten satisfechos con la atención brindada ya que el trato es inadecuado, cabe recalcar que existen empleados que no toman conciencia y no dan prioridad a personas de tercera edad y discapacitados⁸.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuenta con 655.362 afiliados a nivel del Guayas. Hoy el IESS tiene 20 unidades médicas en la provincia del Guayas, equipadas con la más alta tecnología, infraestructura moderna. En la actualidad el IESS cuenta con 1.500 especialistas en toda la provincia del Guayas.

El presente estudio se basa en la atención al cliente en el Hospital Nivel 1 IESS de Duran, este se inició como dispensario en el año 1942, poco a poco ha evolucionado mejorando la atención y su infraestructura, actualmente se atienden 1931 afiliados diariamente, el Cantón Duran solo cuenta con 1 Hospital del IESS y el número de afiliados suman aproximadamente 57.936, en esta unidad médica existen 47 especialistas.

Durante este último lustro se ha manejado relativamente de buena forma, sin embargo los cambios tecnológicos en instrumentación y equipos médicos, ha ido cambiando de forma progresiva e inmediata, lo que ha hecho que el hospital se someta a cambios a través de inversiones de equipos médicos de punta, con el único objetivo de estar de acorde al mercado hospitalario y por supuesto con la finalidad de entregar un mejor servicio al paciente afiliado⁹.

En la actualidad el número de afiliados como de pensionistas incrementa día a día, podemos verificar en el siguiente cuadro la relación a través del tiempo de afiliados como pensionistas del Hospital IESS de la ciudad de Durán¹⁰.

En el siguiente cuadro mostramos a continuación la relación afiliados – pensionistas en el Hospital del IESS de la ciudad de Durán.

⁸CÁRDENAS, Fátima y CARRIÓN, María: *IESS técnica sus hospitales; maltrato continúa*, <http://parteaalta.ec/noticias/nacional/3843-iess-tecnica-sus-hospitales-maltrato-continua->.

⁹ INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL: *Proyecto integral de equipamiento médico del Hospital nivel 1 iess de Duran*, p.20.

¹⁰ INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL: Reporte Informe Estadístico, pp. 1-12.

Cuadro 2. Relación: Afiliados – Pensionistas en la Ciudad de Durán.

AÑO	AFILIADOS	PEA	PEA ASALARIADA	COEFICIENTE
2007	56.945	149.321	93.212	38,91%
2008	61.325	166.934	94.231	34,92%
2009	65.823	174.904	95.943	31,39%
2010	70.324	193.249	96.321	26,99%
2011	75.023	219.342	97.432	23,00%
2012	80.248	230.421	98.432	18,47%

Fuente: Hospital IESS Durán

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

Como en el caso del Cuadro No. 1, hacemos lo mismo para poder calcular el % de evasión respecto de la PEA asalariada, procediendo a realizar lo siguiente: PEA asalariada restamos de los afiliados y el resultado lo dividimos para la PEA asalariada, obteniendo el % de evasión respecto a esta última. Es notorio que a través del tiempo van disminuyendo los diferentes porcentajes para cada año respecto a los no afiliados en el cantón Durán, debido a los beneficios que se presentan en la actualidad.

En el Hospital del IESS de la ciudad de Durán se ha detectado que el área de Estadística existe un ambiente laboral inadecuado, donde el no uso de los valores como la tolerancia, compañerismo, respeto, empoderamiento del trabajo, sentido de pertenencia, la paciencia, inciden para que se manifieste un ambiente laboral inadecuado lo cual afecta a la empresa y al usuario.

La falta de preparación de los servidores del área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán, causa una baja motivación del empleado a sus responsabilidades en la atención al cliente. Por otra parte el control sea satisfactorio de forma jerárquica producen falta de iniciativa y empoderamiento hacia sus labores. Además las relaciones interpersonales conflictivas ocasionan que no brinden un servicio de calidad y calidez para quienes las necesitan.

La baja motivación existente, el poco control organizacional junto con las relaciones conflictivas encontradas entre los servidores, pronostican una atención irregular hacia las personas que demandan un servicio de calidad en los servicios de salud.

La capacitación activa y permanente, para motivar las acciones de calidad hacia el trabajo. La falta de iniciativa promulgada por una poca coordinación, podría mejorar a través de que el responsable de área tenga un gran sentido de responsabilidad referente al cargo que posee y las relaciones conflictivas bajarían la intensidad asumiendo el sentido de pertenencia y entregándose más al trabajo cuya importancia radica al servicio social, todo esto ayudaría a mejorar la atención al cliente.

1.1.2 Delimitación del Problema.

Campo: Ingeniería en C.P.A.

Área: Talento Humano

Aspecto: Clima Laboral

Espacio: Hospital IESS de la ciudad de Duran.

Tiempo: Periodo Actual.

1.1.3 Formulación del Problema.

¿Cómo incide el clima laboral en la atención al cliente en el Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán?

1.1.4 Sistematización del Problema.

- ¿Qué relación existe entre la **motivación** del empleado y su predisposición a la **atención al cliente** en el Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán?
- ¿Cómo el **clima laboral** existente en el Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán, propende a **desarrollar iniciativas** por parte de los empleados en sus actividades?
- ¿Cómo incide el **microambiente laboral** del Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán, en las **relaciones interpersonales** entre sus empleados?

1.1.5 Determinación del tema.

El Clima Laboral y su incidencia en la atención al cliente en el Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General.

Analizar la incidencia del clima laboral en la atención al cliente en el Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán, mediante una investigación al personal y a los usuarios, con la finalidad de contribuir a la mejora del servicio.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Determinar la relación existente entre la motivación del empleado y su predisposición a la atención al cliente en el Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán.
- Analizar como el Clima Laboral existente en el Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán, propende a Desarrollar Iniciativas por parte de los empleados en sus actividades.
- Establecer cómo incide el Microambiente Laboral del Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán, en las Relaciones Interpersonales entre sus empleados.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La República del Ecuador en su actual Constitución promulga el buen vivir, para lo cual todos los ecuatorianos estamos comprometidos para lograr dicho objetivo, siendo uno de los factores en el servicio público y privado una atención de calidad y calidez. Sería así que es trascendental y de suma importancia que el servicio de salud tenga una eficiencia en su atención para beneficio del demandante y el departamento en si (Área de Estadística).

Dando solución a la poca coordinación; a la desmotivación y a los conflictos interpersonales que se manifiestan entre los empleados mejorara el servicio que se tiene que brindar en esta dependencia de gran importancia.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

La Seguridad Social nace en Alemania, en el año 1883, con la Ley del Seguro de Enfermedad. En 1935, la expresión "Seguridad Social" se difunde en la Ley "Social Security Act.", en Estados Unidos. En España, en la época de la guerra civil española, nace la Seguridad Social en 1938, con la promulgación del Fuero del trabajo. En esta Ley, se amplían los seguros de vejez, invalidez, enfermedad y paro forzoso.

No obstante, fue en 1945, cuando empezó a consolidarse la Seguridad en España, con la aprobación del Fuero de los Españoles, entre los servicios que Mutualidad Agraria, Montepío de Servicio Doméstico y el Régimen de autónomos, situación que se solidifica en 1963 con la Ley de Bases, que se puede decir que es la que conocemos hasta hoy. Para 1972 esta Ley se complementa con la Ley de Régimen General de la Seguridad Social¹¹.

En la década de los ochenta se llevaron a cabo una serie de medidas encaminadas a mejorar y perfeccionar la acción protectora al extender las prestaciones de los colectivos no cubiertos y dar una mayor estabilidad económica al sistema de la Seguridad Social. Entre estas medidas, cabe citar la ampliación de los períodos necesarios para acceder a las prestaciones y para el cálculo de las pensiones, la simplificación de la estructura de la Seguridad Social, el inicio de la separación de

¹¹ SEGURO SOCIAL US: *Origen de la Seguridad Social*, p. 5

las funciones de financiación, entre otras, este proceso va a permitir la progresiva generalización de la asistencia sanitaria.

La década de los noventa supuso una serie de cambios sociales que han afectado a cuestiones muy variadas y que han tenido su influencia dentro del sistema de Seguridad Social: cambios en el mercado de trabajo, mayor movilidad en el mismo, incorporación de la mujer al mundo laboral etc., que han hecho necesario adaptar la protección a las nuevas necesidades surgidas.

En 1995 se firmó el Pacto de Toledo, con el apoyo de todas las fuerzas políticas y sociales, que tuvo como consecuencia importantes cambios y el establecimiento de una hoja de ruta para asegurar la estabilidad financiera y las prestaciones futuras de la Seguridad Social.

En los últimos años la Seguridad Social también se ha adaptado a la aparición de las nuevas tecnologías y al auge de los servicios por vía telemática, con el nacimiento y desarrollo de su página Web y la constante incorporación y optimización de servicios vía Internet. En este sentido, se han recibido varios premios a la página Web que recompensan el trabajo realizado, y seguimos apostando por la mejora continua en los servicios que se ofrecen en ella al ciudadano¹².

En América Latina para 1920, Argentina, Chile y Uruguay ya tenían un sistema de bienestar social. En 1936, en Chile los estados miembros de la OIT reunidos en una conferencia de trabajo en la ciudad de Santiago, Chile, suscribieron una resolución que establecía los principios fundamentales del seguro social en América, considerando que el seguro social obligatorio constituye el medio más racional y más eficaz para dar a los trabajadores la seguridad social a la cual tienen derecho.

Dichos principios fueron ratificados y ampliados durante la segunda conferencia celebrada en La Habana, Cuba, en 1939¹³.

En 1942 en la Declaración de Santiago de Chile se estableció que: "cada país debe crear, mantener y acrecentar el valor intelectual, moral y físico de sus generaciones activas, preparar el camino a las generaciones venideras y sostener a las generaciones eliminadas de la vida productiva. Este es el sentido de la Seguridad Social: una economía auténtica y racional de los recursos y valores humanos".

¹² GOBIERNO DE ESPAÑA, Ministerio de Empleo y Seguridad Social: *Historia de la Seguridad Social*, http://www.seg-social.es/Internet_1/LaSeguridadSocial/HistoriadelaSegurid47711/index.htm

¹³ CONFERENCIA INTERAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL: *Historia*, p. 4

El 19 de marzo de 1963 se constituyó el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS) como órgano de Docencia y Capacitación de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS).

En la década del 80, coincidiendo con la implantación del pensamiento único neoliberal, se inició la ola de privatización de la Seguridad Social, siendo su modelo latinoamericano la aplicada en Chile por Pinochet que hoy en día se sabe beneficia solamente a los aportantes de buenos ingresos, el modelo chileno se ha extendido en varios países de América Latina – Caribe.

En diciembre de 1993 se promulga en Colombia la Ley 100 recreando el sistema de Seguridad Social, pero desmejorando los derechos y beneficios de los trabajadores.

El 08 de diciembre se aprueba en México la Nueva Ley del Seguro Social (NLSS) que entró en vigencia el 1 de julio de 1997, en Argentina, Perú, El Salvador y otros países se ha puesto en marcha la privatización de los sistemas de Seguridad Social. Uruguay ha ensayado un modelo mixto.

El 15 de marzo del 2000, se firma un Convenio entre la Caja Costarricense de Seguridad Social y la Federación Costarricense de Trabajadores Autónomos, por el cual se acuerda extender la aplicación de los Seguros Sociales en forma de cotización colectiva para grupos organizados, rigiéndose para todos los efectos por los alcances del Reglamento del Seguro Voluntario¹⁴.

En la actualidad las reformas de la seguridad social en América Latina, implican modificaciones de importantes instrumentos redistributivos y de intermediación financiera del Estado.

En ellas se revisan los diseños de programas de protección social y se definen sus grupos beneficiarios, así como aquellos que los financian a través de contribuciones y/o impuestos obligatorios. Entre estas reformas, la de los sistemas de pensiones tiene particularidades importantes, por cuanto afecta a los beneficiarios y contribuyentes de diferentes generaciones, debiendo asignar intertemporalmente los recursos de inversión (criterios financieros) y cuidando mejorar el bienestar de todos¹⁵.

¹⁴ PEÑA MORAN, Carlos: *Seguridad Social y su Evolución Histórica*, www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r29697.

¹⁵ ENSIGNIA, Jaime: *El debate sobre la seguridad social en América Latina y la posición del sindicalismo*, p. 6.

La seguridad social en el Ecuador se inicia en 1928, con el Gobierno del Doctor Isidro Ayora Cueva mediante Decreto Ejecutivo No. 18 publicado en el Registro Oficial No. 590 del 13 de marzo de ese mismo año, así nació la denominada Caja de Pensiones, consagrada como una entidad aseguradora con patrimonio propio, diferenciado de los bienes del Estado, Su objetivo fue conceder a los empleados públicos, civiles y militares, los beneficios de Jubilación, Montepío Civil y Fondo Mortuario. En octubre de 1928, estos beneficios se extendieron a los empleados bancarios¹⁶.

Durante la dictadura del Ing. Federico Páez, el 31 de marzo de 1935 se reformó la Ley del Seguro Social Obligatorio y se crea el Instituto Nacional de Previsión, órgano superior del Seguro Social que comenzó a desarrollar sus actividades el 1º de mayo de 1936. Su finalidad fue establecer la práctica del Seguro Social Obligatorio, fomentar el Seguro Voluntario y ejercer el Patronato del Indio y del Montubio.

En febrero de 1937 se reformó la Ley del Seguro Social Obligatorio y se incorporó el seguro de enfermedad entre los beneficios para los afiliados. En julio de ese año, se creó el Departamento Médico, por acuerdo del Instituto Nacional de Previsión, en marzo de ese año, el Ejecutivo aprobó los Estatutos de la Caja del Seguro de Empleados Privados y Obreros, elaborado por el Instituto Nacional de Previsión. Nació así la Caja del Seguro Social.

El 25 de julio de 1942 se expidió la Ley del Seguro Social Obligatorio. Los Estatutos de la Caja del Seguro se promulgaron en enero de 1944, con lo cual se afianza el sistema del Seguro Social en el país.

En diciembre de 1949, por resolución del Instituto Nacional de Previsión, se dotó de autonomía al Departamento Médico, pero manteniéndose bajo la dirección del Consejo de Administración de la Caja del Seguro, con financiamiento, contabilidad, inversiones y gastos administrativos propios.

Las reformas a la Ley del Seguro Social Obligatorio de julio de 1958 imprimieron equilibrio financiero a la Caja y la ubicaron en nivel de igualdad con la de Pensiones, en lo referente a cuantías de prestaciones y beneficios.

¹⁶ AVILÉS PINO, Efrén: *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el Ecuador*, <http://www.encyclopediadelecuador.com/temasOpt.php?Ind=1092&Let>.

En septiembre de 1963 se fusionó la Caja de Pensiones con la Caja del Seguro para formar la Caja Nacional del Seguro Social. Esta Institución y el Departamento Médico quedaron bajo la supervisión del ex -Instituto Nacional de Previsión.

En 1964 se establecieron el Seguro de Riesgos del Trabajo, el Seguro Artesanal, el Seguro de Profesionales, el Seguro de Trabajadores Domésticos y, en 1966, el Seguro del Clero Secular.

En 1968, estudios realizados con la asistencia de técnicos nacionales y extranjeros, determinaron “la inexcusable necesidad de replantear los principios rectores adoptados treinta años atrás en los campos actuariales, administrativo, prestacional y de servicios”, lo que se tradujo en la expedición del Código de Seguridad Social, para convertirlo en "instrumento de desarrollo y aplicación del principio de Justicia Social, sustentado en las orientaciones filosóficas universalmente aceptadas en todo régimen de Seguridad Social: el bien común sobre la base de la Solidaridad, la Universalidad y la Obligatoriedad”.

El Código de Seguridad Social tuvo corta vigencia, en agosto de este mismo año, con el asesoramiento de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social, se inició un plan piloto del Seguro Social Campesino. El 29 de junio de 1970 se suprimió el Instituto Nacional de Previsión y mediante Decreto Supremo N° 40 del 2 de julio de 1970 y publicado en el Registro Oficial N° 15 del 10 de julio de 1970 se transformó la Caja Nacional del Seguro Social en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. El 20 de noviembre de 1981, por Decreto Legislativo se dictó la Ley de extensión del Seguro Social Campesino. En 1986 se estableció el Seguro Obligatorio del Trabajador Agrícola, el Seguro Voluntario y el Fondo de Seguridad Social Marginal a favor de la población con ingresos inferiores al salario mínimo vital. El Congreso Nacional, en 1987, integró el Consejo Superior en forma tripartita y paritaria, con representación del Ejecutivo, empleadores y asegurados; estableció la obligación de que consten en el Presupuesto General del Estado las partidas correspondientes al pago de las obligaciones del Estado. En 1991, el Banco Interamericano de Desarrollo, en un informe especial sobre Seguridad Social, propuso la separación de los seguros de salud y de pensiones y el manejo privado de estos fondos.

Los resultados de la Consulta Popular de 1995 negaron la participación del sector privado en el Seguro Social y de cualquier otra institución en la administración de sus recursos. La Asamblea Nacional, reunida en 1998 para reformar la Constitución Política de la República, consagró la permanencia del IESS como única institución autónoma, responsable de la aplicación del Seguro General Obligatorio.

El 30 de noviembre del 2001, en el Registro Oficial N° 465 se publica la LEY DE SEGURIDAD SOCIAL. A mediados del año 2005, la opinión general de todos los ecuatorianos era la de que el IESS estaba total y definitivamente quebrado, pero dos años más tarde se había recuperado y restableció importantes servicios como los préstamos quirografarios e hipotecarios.

Ante la crisis económica y falta de circulante que se produjo en 2008, en 2009 el Presidente de la República Ec. Rafael Correa Delgado dispuso de manera mañosa que no se retengan los fondos de reserva y que estos se paguen mensualmente a los trabajadores¹⁷. El IESS, según lo determina la Constitución de la República del Ecuador, se mantiene como entidad autónoma, con personería jurídica, recursos propios y con la misma estructura orgánica.

En la actualidad el arquitecto Fernando Cordero asumió la presidencia del Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS, cuya finalidad es evaluar las posibles áreas de cooperación entre las entidades con el objetivo de mejorar la calidad en los servicios y prestaciones que se brinda a los asegurados¹⁸. El Hospital IESS de Durán, se inició como dispensario No. 25 el 14 de Junio de 1942, funcionó en una construcción de manera de un muelle del ferrocarril, contaba con un consultorio, farmacia y bodega, en 1946 se traslada al local actual, aumentando su servicio en odontología con el Dr. Rómulo López Lara. En 1966, se convirtió de Dispensario a Clínica al incrementarse 9 camas para hospitalización, 4 médicos en la consulta externa y 3 internos rotativos, no había enfermeras graduadas, ni médicos residentes, los exámenes de laboratorio no se realizaban en esta unidad, se hacían las tomas y eran llevados al Hospital Regional, en 1968 se

¹⁷ INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL: *Historia*, <http://www.iess.gob.ec/es/instituciones-somos>.

¹⁸ INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL: *Noticias*, <http://www.iess.gob.ec/es/noticias..>

instaló un laboratorio a cargo del T.M. Manuel Requena Suárez. En noviembre de 1971, se nombró a los 3 primeros médicos residentes, el Dr. Alfonso Mora, Dr. Jaime Jiménez y Dr. Jorge Alejandro M. fue el 1ero. De abril que se sumó al personal la Lcda. Norma Sánchez de Egas, como primera enfermera graduada en esta clínica.

En 1978, el 5 de junio, fue nombrada Directora la Dra. Irene Molina Grazziani. En 1982 la elevan a categoría del Hospital local; el 5 de abril de 1989 se inauguró la nueva sala para la atención de emergencias quirúrgicas y se le puso el nombre de la Dra. Irene Molina Grazziani. Actualmente cuenta con las siguientes especialidades: Cirugía, Cardiología, Traumatología, Pediatría, Ginecología, Fisiatría, Medicina Interna, RX y Laboratorio. Desde hace 5 años está terminada y equipada el área de Quirófano y Sala de partos¹⁹.

En lo que hace alusión a la atención al cliente, a nivel mundial esta ha ido evolucionando. La atención telefónica ha tenido un crecimiento muy importante en los últimos años, los clientes están demandando un tipo de servicio personalizado, es decir que sepan entender su necesidad real. Con el avance tecnológico los clientes están probando nuevas formas de cumplir sus expectativas, el internet se ha convertido en un aliado importante en el crecimiento de las empresas y aunque resulta un poco complejo adaptarse a estos cambios es necesario para mantener la credibilidad tanto de las empresas como de los clientes²⁰.

El informe de Competitividad Mundial de 2001 (2001 World Competitiveness Report) investigó entre otros temas competitivos, el énfasis que le daban los países (49 en estudio) a la satisfacción al cliente. Según Overholt y Granell (2003), Estados Unidos, Japón, Finlandia, Suecia, Nueva Zelanda y Australia fueron los siete países en los primeros puestos de la lista. Muchas empresas, han comprendido que para mantenerse en mercados muy competitivos, deben enfocarse en la satisfacción del cliente, este es precisamente el fundamento de toda empresa próspera.

¹⁹ INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL: *Historia*, p. 14.

²⁰ MOLINA, Carlos: *La Evolución del Servicio al Cliente*, www.socialmediaexperience.wordpress.com/2010/03/11/%C2%BFestas-preparado-para-conversar-la-evolucion-del-servicio-al-cliente/, extraído el 5 de abril de 2013.

La atención al cliente se ha convertido en una decisión estratégica para cualquier negocio en cualquier parte del mundo, tiene que competir no sólo en la búsqueda de clientes sino en conservarlos, y una manera de lograrlo es a través de una excelente atención²¹.

En América Latina, Venezuela aparece en los últimos lugares en competitividad global (Informe de Competitividad Mundial del 2001/ 2001 World Competitiveness Report) pues influye un sin número de factores, entre los que destaca la cultura hacia el servicio. En el ámbito del trato al cliente, muchos se quejan más que por deficiencias de los productos por problemas relacionados con comunicación, por lo que es preciso cuidar cada etapa del proceso pues en cualquiera de estas pueden ocurrir fallas. Una clave para mejorar el proceso de la comunicación es escuchar²².

Son notorios los cambios que han surgido en Ecuador sobre la atención al cliente tanto en empresas públicas como privadas, puesto que depende del mismo el éxito y el reconocimiento por la calidad y eficiencia con la que se brindan los servicios.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social²³.

Actualmente este hospital está avanzando de una manera satisfactoria basándose en el mejoramiento continuo de la atención de los servicios de salud, los cambios son muy evidentes, los mismos que se encuentran dotados de implementos necesarios como: su infraestructura, equipamiento e instrumental médico, insumos remodelación y adecentamiento de las áreas físicas, otorgando ambientes de trabajo adecuados para lograr mayor productividad, que garantice una atención eficiente y

²¹ PEÑALOZA DE GARCIA, Marlene: "La Clave para el Éxito Empresarial ¡La Satisfacción del Cliente!", en *Revista Visión Gerencial*, vol. 3, N° 1, Mérida, Enero – Junio 2004, p. 40

²² PEÑALOZA DE GARCIA, Marlene: "La Clave para el Éxito Empresarial ¡La Satisfacción del Cliente!", en *Revista Visión Gerencial*, vol. 3, N° 1, Mérida, Enero – Junio 2004, p. 40 – 48.

²³ INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL: *Quiénes Somos*, p.2.

oportuna a los usuarios²⁴. Los equipos tecnológicos con los que cuenta este hospital han ayudado a dar un paso fundamental hacia la modernización que los hospitales estatales que a nivel mundial están realizando. Entre los beneficios para los clientes este hospital cuenta con rapidez en atención médica, el orden de atención en las citas y la transparencia en los resultados de las órdenes de los servicios²⁵.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Diana Elizabeth Uría Calderón estudiante de la Universidad técnica de Ambato realizo un estudio a la Empresa Andelas Cía. Ltda. En el mismo se destaca que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario por lo que es necesario conservar un ambiente laboral favorable para mantener a todos los trabajadores satisfechos y obligarlos de manera intrínseca a desempeñar una mejor labor²⁶.

Relacionando estas conclusiones con las variables de nuestro estudio, podemos decir que teniendo una direccionalidad imponente donde sus ideas sean las que estén por encima de otra opinión para favorecer el desarrollo organizacional, el clima que se vivirá se vería afectado para que las relaciones interpersonales sean inadecuadas y así la atención al cliente sea deficiente.

Luis Octavio Torres Caizapanta estudiante de la universidad Andina de Simón Bolívar mediante un estudio en el Área de Salud No. 2 "Fray Bartolomé de Las Casas" expresa que existe cierta incidencia en el grado de conflictividad en el ambiente de trabajo en esta Área de Salud.

²⁴ MEDRANO GONZÁLEZ, Henry: "Integridad al servicio de nuestros usuarios.", en Revista Hospital Nivel 1 IESS Duran, Año 1, N° 1, primer trimestre 2011.

²⁵ ARBOLEDA MONCAYO, Freddy: "La información de los servicios Hospitalarios en El IESS de Duran", en revista Hospital Nivel 1 IESS Duran, Año 1, N° 1, Primer trimestre 2011.

²⁶ URÍA CALDERÓN, Diana Elizabeth: *El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas vía. Ltda. de la ciudad de Ambato*, pp. 137 -139.

A lo largo de este trabajo investigativo se pudo identificar que existen factores que determinan un grado de conflictividad en la institución, los mismos que inciden en los resultados de la gestión de la organización en brindar servicios de calidad y calidez a quienes acuden a esta Casa de Salud en busca de atención, es por ello que se recomienda los canales de comunicación, manejo y socialización de herramientas administrativas y actividades de recreación, así como también conseguir una mejor convivencia laboral²⁷. Por lo expuesto se concluiría que es urgente y necesaria la intervención inmediata en todos los puntos que afectan la organización de nuestro microambiente laboral para que haya un ambiente saludable y así mejorar la atención al cliente.

María Elizabeth Ramos Jaramillo estudiante de la Universidad Técnica de Ambato mediante un estudio referente a la capacitación del personal del Hospital Provincial Docente de esta localidad expresa que existe una deficiente calidad en la atención a los pacientes por la falta de varios factores que no han sido atendidos pertinentemente, además no existe una política del Talento Humano que motive a asumir un compromiso institucional profundo, el personal no tiene una adecuada capacitación para brindar un servicio eficiente a sus clientes.

Es recomendable señalar una misión y que esté orientada con los valores de las personas que trabajan en esta institución, así como también definir un plan de capacitación para el personal de cada área con el ánimo de mejorar el clima laboral y de esta manera garantizar la calidad del servicio brindado²⁸. Mejorando todos estos puntos obtendremos un ambiente donde la armonía prevalezca en el diario convivir y así nos empoderaremos de una cultura de servicio de calidad y calidez. Aura Aracely Jurado Bunces manifiesta que la calidad de atención en el hospital IESS de Durán es ineficiente por excesos de tiempos en la consulta externa, esto se debe a que en ésta área no existe una programación técnica del proceso atención Ambulatoria, generándose inconvenientes de imagen para la institución y de ingreso para las arcas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es necesario dar

²⁷ TORRES CAIZAPANTA, Luis Octavio: *Clima Laboral y Conflictos en el Ambiente de Trabajo: Caso Área de Salud No. 2 "Fray Bartolomé de Las Casas"*, pp. 73 – 75.

²⁸ RAMOS JARAMILLO, María: *La Capacitación De Personal Y Su Impacto En La Calidad Asistencial De Los Pacientes Del Hospital Provincial Docente Ambato*, pp. 47 – 48.

cabida eficientemente a los actuales afiliados que no pueden ser atendidos en los horarios de atención rutinario²⁹.

Cabe recalcar que existe un déficit de atención al cliente en dicha empresa, debemos de tener en cuenta siempre que de nosotros depende la atención brindada hacia los clientes.

A continuación se presenta una matriz con los principales problemas encontramos en cada investigación.

Cuadro 3. Matriz de los principales problemas detectados en cada investigación.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	AÑO DE PUBLICIDAD	CIUDAD DE LA INVESTIGACIÓN	PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS
El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato.	2011	Ambato	Liderazgo Autocrático.
			Clima Organizacional desfavorable.
			Desmotivación de los trabajadores.
			Falta de compañerismo.
			Falta de compromiso laboral.
			Desempeño laboral deficiente.
El Clima Laboral y conflictos en el ambiente de trabajo Caso Área de Salud N° 2 " Fray Bartolomé de las Casas"	2012	Quito	No existe un verdadero liderazgo.
			Inadecuada Relaciones Interpersonales
			Ambiente físico no es el adecuado.
			No tienen una característica motivacional.
La capacitación de personal y su impacto en la calidad asistencial de los pacientes del Hospital Provincial Docente Ambato.	2012	Ambato	Actitud descortés de los empleados.
			Deficiente calidad de atención a los clientes.
			Clientes insatisfechos.
			Falta de Motivación.
Plan Piloto de autogestión para cubrir el déficit del Hospital IESS de la ciudad de Durán: concesión de servicios médicos al público en general.	2008	Guayaquil	Ineficiente calidad de atención al cliente.
			Desmotivación de los trabajadores.
			Relaciones Interpersonales inadecuadas

Fuente: Estudios relacionados en cada investigación.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

Analizando los estudios presentados en el cuadro anterior podemos constatar que en todas estas organizaciones existe un gran déficit en la atención al cliente, siendo este el principal problema que afecta al desarrollo de dichas instituciones. Se debe

²⁹ JURADO BUNCES, Aura: *Plan Piloto De Autogestión Para Cubrir El Déficit Del Hospital Iess De Durán: Concesión De Servicios Médicos Al Público En General*, pp. 120 – 126.

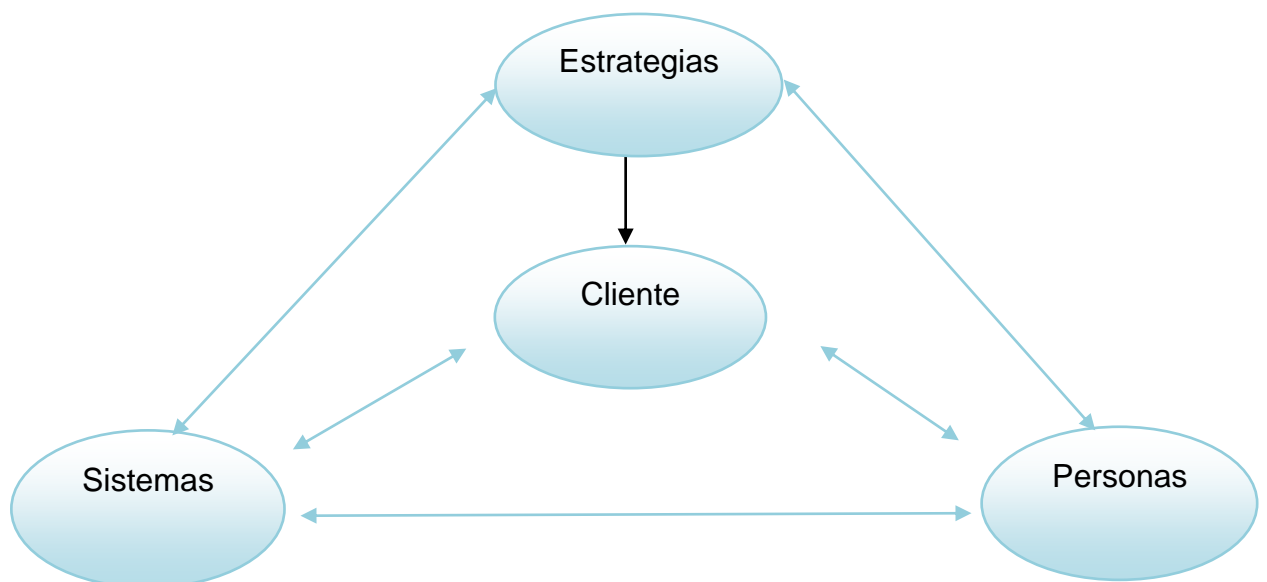
tener en cuenta que la eficiente atención al cliente es la carta de presentación de cada empresa, es por ello que debe de existir una buena comunicación tanto empleador como empleado para conjuntamente cumplir con los objetivos de dichas empresas.

2.1.3 Fundamentación

La teoría del servicio al cliente y la satisfacción trata de retener a los clientes. La lealtad sigue siendo el elemento clave. Es por naturaleza una teoría eminentemente práctica. Sin un control firme sobre los principios básicos de servicio al cliente, una empresa no puede sobrevivir. Pocos quieren hacer negocios con una empresa que se preocupa poco de los clientes, su comodidad y sus preocupaciones.

Según la teoría de la gerencia al valor del cliente por Karl Albretch (1994) se basa en el modelo del triángulo del servicio externo (personas, sistemas y estrategias) este triángulo representa un modelo de estructura y obliga a pensar que la parte central de todo proceso de servicio es el cliente, la empresa debe prestar atención a los anhelos y expectativas del cliente³⁰.

Cuadro 4. Triángulo del servicio externo.



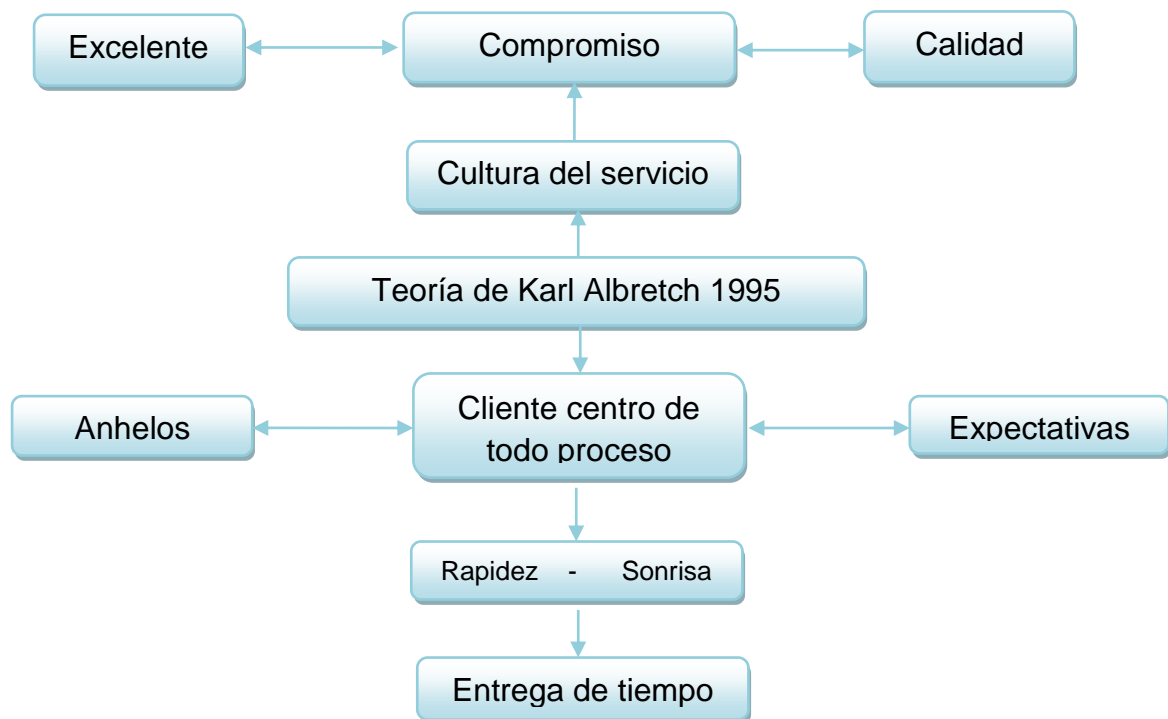
Fuente: Albretch Karl. Gerencia del Servicio. Editorial Legis. 1988.
Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

³⁰ PARDO BOSSA, Adriana y VELANDIA RODRIGUEZ, Norbey: *Ensayo sobre la Gestión de Servicio al Cliente Interno en GM Colmotores y su Pertinencia con las teorías actuales de servicio*, p.14.

Este triángulo representa un modelo de estructura y obliga a pensar que la parte central de todo proceso de servicio es el cliente, la empresa debe prestar atención a los anhelos y expectativas del cliente. Es importante que los **empleados** y los **sistemas operacionales** estén orientados a los objetivos de servicio definidos por la empresa. No es suficiente atender bien, es importante proporcionar al cliente un servicio de valor. Las **estrategias** (concepto de valor para el cliente) de la empresa deben ser coherentes con los resultados que se desea obtener.

La cultura del servicio consiste en un fuerte y amplio compromiso, junto con la excelencia en los diferentes ámbitos de la empresa para que su calidad sea difundida por todas las áreas, el personal debe ser consciente de que, en la actualidad el servicio al cliente no solo significa la rapidez con que se responde una llamada telefónica, o la sonrisa que se le brinda a cada cliente; la calidad del servicio significa la entrega a tiempo, la capacidad de respuesta ante las quejas, el servicio debería ser parte del objetivo de todos los empleados de la empresa³¹.

Cuadro 5. Mapa Conceptual de la Teoría de Karl Albrecht.



Fuente: Teoría de Karl Albrecht
Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

³¹ DIAZ CRUZ, Orlando: *Creación de la cultura de Calidad en el servicio en una unidad de Soporte y Mantenimiento de software, utilizando la metodología de "La ruta del cliente y Herramientas utilizadas en la Gestión del servicio"*, p. 16.

2.3 MARCO LEGAL

En la actual Constitución de la República del Ecuador, en su Capítulo Noveno - Responsabilidades, establece lo siguiente:

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.
2. Ama killa, ama llulla, ama shwa. No ser ocioso, no mentir, no robar.
3. Defender la integridad territorial del Ecuador y sus recursos naturales.
4. Colaborar en el mantenimiento de la paz y de la seguridad.
5. Respetar los derechos humanos y luchar por su cumplimiento.
6. Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible.
7. Promover el bien común y anteponer el interés general al interés particular, conforme al buen vivir.
8. Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción.
9. Practicar la justicia y la solidaridad en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de bienes y servicios.
10. Promover la unidad y la igualdad en la diversidad y en las relaciones interculturales.
11. Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo con la ley.
12. Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética.

Conservar el patrimonio cultural y natural del país, y cuidar y mantener los bienes públicos³².

³² Constitución de la República del Ecuador: *Codificación Título II - Derechos*, Art. 83, p. 59.

Además la presente investigación está relacionada con leyes que norman en el Código de Trabajo en los siguientes artículos:

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

27. Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere una beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.

El becario al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten su servicio;

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social³³.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o

³³ CODIGO DE TRABAJO: *Codificación Título I - Del Contrato Colectivo de Trabajo*, Art. 42, p. 16.

indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta³⁴.

Es necesario señalar los principales artículos de la ley de Seguridad Social con los que se idéntica esta investigación.

Art. 2.- SUJETOS DE PROTECCION.- Son sujetos "obligados a solicitar la protección" del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular:

- a. El trabajador en relación de dependencia;
- b. El trabajador autónomo;
- c. El profesional en libre ejercicio;
- d. El administrador o patrono de un negocio;
- e. El dueño de una empresa unipersonal;
- f. El menor trabajador independiente; y,
- g. Los demás asegurados obligados al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes y decretos especiales³⁵.

Art. 3.- RIESGOS CUBIERTOS.- El Seguro General Obligatorio protegerá a sus afiliados obligados contra las contingencias que afecten su capacidad de trabajo y la obtención de un ingreso acorde con su actividad habitual, en casos de:

- a. Enfermedad;
- b. Maternidad;
- c. Riesgos del trabajo;
- d. Vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad; y,
- e. Cesantía.

El Seguro Social Campesino ofrecerá prestaciones de salud y, que incluye maternidad, a sus afiliados, y protegerá al Jefe de familia contra las contingencias de vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad.

Para los efectos del Seguro General Obligatorio, la protección contra la contingencia de discapacidad se cumplirá a través del seguro de invalidez³⁶.

³⁴ CODIGO DE TRABAJO: *Codificación Título I - Del Contrato Colectivo de Trabajo*, Art. 45, pp. 20-21.

³⁵ LEY DE SEGURIDAD SOCIAL: *Codificación título I - Del Régimen General*, Art. 2, p. 1.

Art. 4.- RECURSOS DEL SEGURO GENERAL OBLIGATORIO: Las prestaciones del Seguro General Obligatorio se financiarán con los siguientes recursos:

- a. La aportación individual obligatoria de los afiliados, para cada seguro;
- b. La aportación patronal obligatoria de los empleadores, privados y públicos, para cada seguro, cuando los afiliados sean trabajadores sujetos al Código del Trabajo;
- c. La aportación patronal obligatoria de los empleadores públicos, para cada seguro, cuando los afiliados sean servidores sujetos a la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa;
- d. La contribución financiera obligatoria del Estado, para cada seguro, en los casos que señala esta Ley;
- e. Las reservas técnicas del régimen de jubilación por solidaridad intergeneracional;
- f. Los saldos de las cuentas individuales de los afiliados al régimen de jubilación por ahorro individual obligatorio;
- g. Los ingresos provenientes del pago de los dividendos de la deuda pública y privada con el IESS, por concepto de obligaciones patronales;
- h. Los ingresos provenientes del pago de dividendos de la deuda del Gobierno Nacional con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;
- i. Las rentas de cualquier clase que produzcan las propiedades, los activos fijos, y las acciones y participaciones en empresas, administrados por el IESS;
- j. Los ingresos por enajenación de los activos de cada Seguro, administrados por el IESS;
- k. Los ingresos por servicios de salud prestados por las unidades médicas del IESS, que se entregarán al Fondo Presupuestario del Seguro General de Salud;
- l. Los recursos de cualquier clase que fueren asignados a cada seguro en virtud de leyes especiales para el cumplimiento de sus fines; y,
- m. Las herencias, legados y donaciones³⁷.

Art. 50.- RESPONSABILIDAD.- El IESS es responsable de la recaudación de los recursos del Seguro General Obligatorio señalados en los artículos 4 y 5 de esta

³⁶ LEY DE SEGURIDAD SOCIAL: *Codificación título I - Del Régimen General*, Art. 3, p. 3.

³⁷ LEY DE SEGURIDAD SOCIAL: *Codificación título I - Del Régimen General*, Art. 4, p. 4.

Ley, de la constitución del Fondo Presupuestario de cada seguro, de la administración e inversión de las reservas técnicas del régimen solidario de pensiones, de la transferencia de los aportes del régimen de ahorro individual obligatorio de pensiones a las entidades administradoras de las cuentas individuales, del pago de las obligaciones a los prestadores de servicios, proveedores y demás contratistas del Instituto, de la administración y fiel custodia de su patrimonio, y de la publicidad periódica de los estados financieros.

El sistema presupuestario y contable del IESS deberá registrar y mostrar separadamente la administración financiera de sus fondos propios y la administración financiera de los fondos del Seguro General Obligatorio.

Los estados financieros del Seguro General Obligatorio mostrarán la conformación de los ingresos totales por fuentes de origen, y la conformación de los egresos totales, destinados a prestaciones y gastos administrativos, con su correspondiente distribución entre los distintos seguros.

Los estados financieros del IESS mostrarán el origen y destino de sus recursos presupuestarios, así como la evolución de su patrimonio hasta la separación completa de cada uno de los patrimonios de los seguros administrados por él³⁸.

Art. 51.- RECURSOS ADMINISTRADOS POR EL IESS.- Son recursos administrados por el IESS y acreditados contablemente a los fondos presupuestarios de cada seguro, los señalados en los artículos 4 y 5 de esta Ley³⁹.

³⁸ LEY DE SEGURIDAD SOCIAL: *Codificación título II –Organismo de Aplicación*, Art.50, p.2 4.

³⁹ LEY DE SEGURIDAD SOCIAL: *Codificación título II –Organismo de Aplicación*, Art.51, p.2 5.

2.4 MARCO CONCEPTUAL

Clima laboral.

Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta⁴⁰.

Satisfacción al cliente.

Desarrollar nuevas habilidades y actitudes como complemento al desempeño técnico del personal. Identificación de sus expectativas y necesidades⁴¹.

Cliente interno.

Son aquellas personas dentro de la Empresa, que por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativas, administrativas o ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, que debe utilizar para alguna de sus labores⁴².

Cliente externo.

Es aquella persona que no pertenece a la empresa, pero es a quien la empresa dirige su atención ofreciéndoles sus productos y/ o servicios⁴³.

Servicio.

Son las actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a título oneroso o que se proporcionan junto con los bienes⁴⁴.

Cliente.

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra

⁴⁰ GAN, Federico: *Manual de recursos humanos/ Human Resources Manual: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*, p. 14.

⁴¹ PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, José Antonio: *Gestión de la Calidad Empresarial: Calidad en Los Servicios y Atención Al Cliente. Calidad Total*, p. 98.

⁴² MARTINEZ MUÑOZ, Larisa: *Consideraciones teóricas sobre Atención al Cliente*, <http://www.eumed.net/ce/2007a/lmm.htm>.

⁴³ MARQUEZ, José: *Atención eficaz de Quejas y Reclamaciones Marketing y Publicidad*, p. 151.

⁴⁴ MIRANDA GONZÁLEZ., Francisco Javier , MIRANDA GONZÁLEZ, Antonio Chamorro y MERA, Sergio Rubio Lacoba, *Introducción a la Gestión de la Calidad*, p. 237.

persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios⁴⁵.

Calidad.

Son las características del producto que satisfacen las necesidades del consumidor⁴⁶.

Eficiencia.

Se preocupa de hacer bien las cosas⁴⁷.

Eficacia.

Es el fundamento del éxito⁴⁸.

Motivación.

Es el concepto que usamos al describir las fuerzas que actúan sobre un organismo o en su interior para inicie y dirija la conducta⁴⁹.

Liderazgo.

Es una relación de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores, mediante la cual las dos partes pretenden llegar a cambios y resultados que reflejan los propósitos que comparten⁵⁰.

Responsabilidad.

Es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o a cumplir un trabajo sin presión externa alguna⁵¹.

Estructura Organizacional.

Es la distribución formal de empleados dentro de una organización⁵².

⁴⁵ THOMPSON, Iván: *Definición de Cliente*, <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>.

⁴⁶ VARO, Jaime : *Gestión Estratégica de la Calidad en Los Servicios Sanitarios: Un Modelo de Gestión Hospitalaria*, p. 6.

⁴⁷ DE LA CUESTA GONZÁLEZ, Marta y MUNOZ TORRES, María: *Fundamentos de Economía, Empresa, Derecho, Administración y Metodología de la investigación aplicada a la RSC*, p. 231.

⁴⁸ DE LA CUESTA GONZÁLEZ, Marta y MUNOZ TORRES, María: *Fundamentos de Economía, Empresa, Derecho, Administración y Metodología de la investigación aplicada a la RSC*, p. 231.

⁴⁹ PETRI, Herberth y GOVERN, John: *Motivación*, p. 16.

⁵⁰ DAFT, Richard: *La Experiencia del Liderazgo*, p. 5.

⁵¹ OJEDA, F: *Como educar en Valores*, p. 67.

Talento Humano.

Conjunto de dotes intelectuales de una persona⁵³.

Capacitación.

Es la adquisición sistemática de habilidades, reglas, conceptos o actitudes que dan como resultado un mejor desempeño⁵⁴.

Préstamos Hipotecarios.

Tiene como singularidad específica que toma como garantía real el inmueble a favor de la entidad financiera que presta el dinero⁵⁵.

Préstamos Quirografarios.

Llamado también préstamo directo, es una operación de crédito a corto plazo, que consiste en entregar cierta cantidad de dinero a una persona física o moral, obligándose ésta, mediante la suscripción de uno o varios pagarés⁵⁶.

Ética.

No es simplemente la forma de pensar, sino la forma de hacer en la que está implícito el pensamiento. Es el proceso de realineamiento del cuerpo, los sentidos, la mente, la inteligencia y la consciencia, que deben actuar como uno⁵⁷.

Hospitales.

Son también Centros de formación del personal técnico y sanitario y de investigación científica, siempre que reúnan las condiciones adecuadas a tales fines, que lo consientan el carácter y finalidad de cada Institución, y que se establezca la debida coordinación con los Centros docentes oficiales⁵⁸.

⁵² STEPHEN, Robbins: *Administración*, p. 234.

⁵³ ALLES, Martha: *Desarrollo del Talento Humano*, p. 57.

⁵⁴ AAMODT, Michael, REYES PONCE, Lourdes y CATILLO CONTRERAS, Rita: *Psicología Industrial/ Organizacional*, Cengage Learning Editores, 2010.

⁵⁵ AYALA ÁLVAREZ, Javier: *Valoración Inmobiliaria*, p. 144.

⁵⁶ VALDES IBARRA, David: *El buen uso del dinero*, Editorial Limusa, 2005.

⁵⁷ IYENGAR, B.K.S: *La Esencia de Yoga (Vol.IV)*, p.171.

⁵⁸ PÉREZ GÁLVEZ, Juan Francisco: *Incidencia del Estatuto básico del empleado público en el acceso al empleo del personal de los servicios de salud*, INAP, Madrid, 2011.

Confianza.

Es el más amplio sentido de la fe en las expectativas de uno, es un hecho básico de la vida social⁵⁹.

2.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.5.1 Hipótesis General

Un buen clima laboral contribuye a proporcionar una mejor atención al cliente en el Área de Estadística del Hospital del IESS de la ciudad de Durán.

2.5.2 Hipótesis Particulares

- La inadecuada atención al cliente en el Área De Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán, se manifiesta con una deficiente motivación intrínseca de los empleados.
- La existencia de un clima laboral apropiado en el Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán, impulsa a los empleados a desarrollar iniciativas creativas.
- Las relaciones interpersonales saludables, provocan un adecuado microambiente laboral en el área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán.

2.5.3 Declaración de las Variables

Cuadro 6. Declaración de Variables

HIPÓTESIS GENERAL		
COMPONENTES	VARIABLES	
Un buen clima laboral contribuye a proporcionar una mejor atención al cliente en el Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán.	Clima Laboral	Atención al Cliente

Fuente: Hipótesis General

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

⁵⁹ LUHMANN, Niklas: *Confianza*, Anthropos Editorial, 2005.

2.4.6 Operacionalización de las Variables

Cuadro 7. Operacionalización de Variable General

COMPONENTES	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Un buen clima laboral contribuye a proporcionar una mejor atención al cliente en el Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán.	Clima Laboral	Es un conjunto de condiciones que existen y tiene un impacto sobre el comportamiento del individuo.	Talento Humano Marketing Administración	Nivel de Rendimiento	Encuestas Entrevistas	Directiva del Hospital IESS de la ciudad de Duran.
	Atención al Cliente	Es un servicio que proporciona una empresa o institución para poder relacionarse con sus usuarios.	Talento Humano Marketing Administración	Dólares	Capacitaciones	Servidores del Hospital IESS de la ciudad de Duran.

Fuente: Objetivo General
Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

Cuadro 8. Operacionalización de Variables Específicas 1

COMPONENTES	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Determinar la relación existente entre la motivación del empleado y su predisposición a la atención al cliente en el Hospital IESS de la ciudad de Durán.	Motivación	Es el proceso que nos dirige hacia el objetivo o la meta de una actividad, que la instiga y la mantiene.	Talento Humano Marketing Administración	Dólares	Capacitaciones	Los empleados del Hospital IESS de la ciudad de Duran.
	Atención al cliente	Es un servicio que proporciona una empresa o institución para poder relacionarse con sus usuarios.	Talento Humano Marketing Administración	Dólares	Capacitaciones	Servidores del Hospital IESS de la ciudad de Duran.

Fuente: Variable Especifica 1

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

Cuadro 9. Operacionalización de Variables Específicas 2

COMPONENTES	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Analizar como el Clima Laboral existente en el Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán, propende a desarrollar iniciativas por parte de los empleados en sus actividades.	Clima Laboral	Es un conjunto de condiciones que existen y tiene un impacto sobre el comportamiento del individuo.	Talento Humano Marketing Administración	Nivel de Rendimiento	Encuestas Entrevistas	Servidores del Hospital IESS de la ciudad de Duran.
	Desarrollar Iniciativas	Impulsar actitud hacia el trabajo de creativa.	Talento Humano Marketing Administración	Nivel de eficiencia	Evaluaciones	Servidores del Hospital IESS de la ciudad de Duran.

Fuente: Variable Específica 2

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

Cuadro 10. Operacionalización de Variables Específicas 3

COMPONENTES	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Establecer como incide el microambiente laboral del Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán, en las Relaciones Interpersonales entre sus empleados.	Microambiente Laboral	Selección más particular de un meso clima laboral, en el cual se trabaja con la población universo.	Talento Humano Marketing Administración	Nivel de Rendimiento	Encuestas Entrevistas	Servidores del Hospital IESS de la ciudad de Duran.
	Relaciones Interpersonales	Acción de relacionarse con los demás actitudinalmente.	Talento Humano Marketing Administración	Nivel de Rendimiento	Encuestas Entrevistas	Servidores, Directiva del Hospital IESS de la ciudad de Duran.

Fuente: Variable Específica 3
Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se fija en un alcance correlacional porque asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población⁶⁰. Por ejemplo: los conflictos interpersonales en el microambiente laboral incide en la atención de calidad que se debe brindar a los usuarios.

Además es de tipo no experimental puesto que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos⁶¹. En nuestro estudio se han observado las manifestaciones cualitativas de los empleados y usuarios en el contexto de los hechos.

De igual manera, se clasifica en Transeccionales o transversales ya que se ha recopilado los datos de los fenómenos acontecidos en un momento único⁶². En la presente investigación observaremos las Relaciones Personales en el Microambiente Laboral.

Consecuentemente es de tipo Exploratorio por lo que se conoce varias variables en una comunidad dentro de un contexto dado en una situación⁶³. En nuestro caso, se investigará como la motivación desarrolla iniciativas hacia la atención al cliente.

⁶⁰ HERNADEZ, Roberto, FERNANDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar: *Metodología de la Investigación*, p. 81.

⁶¹ Ibid. p. 149.

⁶² Ibid. p. 151.

⁶³ Ibid. p. 152.

Esta investigación es cualitativa porque se utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación⁶⁴. Por ejemplo: Observar las características personalógicas que se manifiestan en las relaciones interpersonales que muestran los empleados del Área de Estadística del Hospital IEES de la ciudad de Durán.

Por tanto, esta investigación es correlacional; no experimental; transeccionales o transversales; exploratoria; y, cualitativa.

3.2. LA POBLACION Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

La población objeto de estudio comprende dos grupos. De una parte los **Empleados del Área de Estadística del Hospital IEES de Durán**, quienes totalizan 8 personas, y de otra parte los **Afiliados del Hospital IEES de Durán**, los que ascienden a 46.904.

El primer grupo poblacional mencionado comprende 5 hombres y 3 mujeres, con profesiones como: 3 de los empleados son Ingenieros Comerciales y los 5 siguientes son bachilleres, sus lugares de residencia principalmente son: Guayaquil y Durán, con edades comprendidas entre: 25 a 55 años, teniendo años de antigüedad entre: 1 a 20 años. Sus labores dentro de la Institución esencialmente son las de: atención al cliente en las diferentes ventanillas que posee el Hospital, revisión si la empresa que los afilia al seguro social está en mora, entre otras.

La otra población sujeto de estudio, esto es los **Afiliados del Hospital IEES de Durán**, son personas con edades comprendidas entre: 15 a 61 y más años, siendo 24.994 hombres y 21.910 mujeres. Estos afiliados activos que se dividen en: seguro de salud individual y familiar: 34.408; voluntarios: 707; dependientes quienes a su vez se subdividen en: cónyuge: 154; jubilados 7.900; seguro social campesino 1.434; viudas (montepío): 2.109; y, por último los no afiliados suman a 192 que

⁶⁴ Ibid. p. 7.

aunque no son propiamente dicho afiliados, el seguro los atiende por ser casos de gravedad⁶⁵.

En los Cuadros No. 11 y No.12 mostramos un resumen de las características de las poblaciones sujeto de estudio:

Cuadro 11. Población Empleados del Área de Estadísticas. Hospital IESS Durán

GRUPO POBLACIONAL	TOTALES
Empleados	8
Hombres	5
Mujeres	3

Fuente: Hospital IESS Durán.
Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Cuadro 12. Población Afiliada Hospital IESS Durán.

GRUPO POBLACIONAL	TOTALES
AFILIADOS	46.904
Seguro de Salud Individual	34.408
Voluntarios	707
Cónyuge	154
Jubilados	7.900
Seguro Social Campesino	1.434
Viudas (Montepío)	2.109
No Afiliados	192

Fuente: Hospital IESS Durán.
Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

3.2.2 Delimitación de la Población

Las poblaciones objeto de estudio son finitas, por cuanto se conocen sus cantidades.

⁶⁵ INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL: *Informe Estadístico*, p. 23.

En el caso de los **Empleados del Área de Estadística del Hospital IESS de Durán**, totalizan 8. Estas personas se las ha considerado para la población por cuanto el estudio se centra en determinar el clima laboral que se vive en este Departamento en relación con la calidad de atención al cliente que brinda.

En cuanto a la segunda población a estudiar, los **Afiliados del Hospital IESS de Durán**, totalizan 46.904, formando parte del universo a investigar por cuanto todos ellos, previo a recibir la atención médica del caso, deben hacer uso de los servicios del Área de Estadística⁶⁶.

Es decir, por medio de investigar a estos dos grupos poblacionales se busca de una parte, establecer las características y modalidades de servicios del Área de Estadística desde el punto de vista de sus empleados, y, de otra parte, desde el punto de vista de quienes reciben el servicio, es decir, los usuarios.

3.2.3 Tipo de Muestra

En este tema investigativo tenemos dos tipos de muestra tanto para los empleados como para los afiliados del Hospital IESS de la ciudad de Duran.

Empleados del Área de Estadística del Hospital IESS de Durán: Para este grupo utilizaremos la muestra no probabilística, ya que se direcciona a la elección de elementos de las mismas características hacia dónde va dirigida la investigación⁶⁷. En nuestro caso, por lo expuesto anteriormente, se enfoca hacia una unidad, que es el Área de Estadística, debido a que los elementos inmersos en problemática, encierran las mismas características, formando todos ellos parte del estudio.

Afiliados del Hospital IESS de Durán: Para este grupo se utilizará la muestra probabilística, en la que todos los elementos que forman parte de la población tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados⁶⁸. Este grupo, está integrado por un total 46.904 personas, a las cuales se le aplicará una técnica de muestreo para encontrar las unidades de análisis que finalmente serán sujetos de investigación.

⁶⁶ Ibid. p. 23.

⁶⁷ HERNANDEZ, Roberto, FERNANDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar: *Metodología de la Investigación*, p. 176.

⁶⁸ Ibid. p. 176.

En el siguiente cuadro mostramos los tipos de muestra aplicados para cada grupo poblacional:

Cuadro 13. Tipos de muestra por grupos poblacionales

GRUPOS POBLACIONALES	TIPO DE MUESTRA	JUSTIFICACIÓN
Empleados Área de Estadística Hospital IESS Durán.	No Probalístico	Menores a 50 unidades poblacionales.
		Se relacionan directamente con los objetivos de la investigación.
Afiliados Hospital IESS Durán.	Probalístico	Son mayores a 50 unidades poblacionales.
		Todas tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para la investigación.

Fuente: Hospital IESS Durán.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

3.2.4 Tamaño de la Muestra

Para el caso del grupo poblacional ***Empleados del Área de Estadística del Hospital IESS de Durán***, al ser pocas unidades poblacionales (8) y necesitarse que todas ellas formen parte de la investigación, por ser un grupo focal que nos permitirá cumplir con los objetivos propuestos y verificar las hipótesis, no se ha aplicado ninguna técnica de muestreo, es decir todos los empleados del área, forman parte del grupo investigado.

Para el caso del grupo poblacional ***Afiliados Hospital del IESS de Durán***, hemos considerado que al interior de la población existen diferencias, especialmente marcadas por el género y las edades. Debido a esto, se ha aplicado para este grupo poblacional un muestreo estratificado, el mismo que se divide la población en segmentos y selecciona una muestra para cada uno de ellos⁶⁹.

En el muestreo estratificado se ha aplicado el procedimiento denominado *estratificación aleatoria*, el cual consiste en aumentar y precisar la muestra, lo cual

⁶⁹ Ibid. p. 180.

implica el uso deliberado de diferentes tamaños del muestreo para cada estrato, con el fin de conseguir reducir la varianza en cada núcleo de medida muestral⁷⁰.

La fórmula aplicada para obtener el muestreo aleatorio simple (MAS) de la población total objeto de estudio es la siguiente:

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

p = Posibilidad de que ocurra un evento, p = 0,5

q = Posibilidad de que no ocurra un evento, p = 0,5

E = Error, se considera el 5%; E = 0,005

Z = Nivel de confianza, que para el 95%, Z = 1,96

Reemplazando los valores obtendremos lo siguiente:

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

$$n = \frac{46.904 (0.5)(0.5)}{\frac{(46.904 - 1) 0.05^2}{1.96^2} + (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{11.726}{\frac{46.903 (0.0025)}{3.8416} + 0.25}$$

$$n = \frac{11.726}{\frac{117,26}{3.8416} + 0.25}$$

$$n = \frac{11.726}{30,7734}$$

⁷⁰ Ibid. p. 181.

n = 381,04

n = 381

Esta muestra, aplicando el procedimiento detallado anteriormente, se la divide para la población obteniendo un coeficiente, que es el que luego se multiplica por la población de cada estrato:

Cuadro 14. Coeficiente para determinar los estratos muestrales.

N=	46904
MAS	
N=	381
ME	n/N
ME	0,00812297

Fuente: Hospital IESS Durán.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

A continuación se muestran los estratos en los cuales hemos dividido la población objeto de estudio:

Cuadro 15. Población: afiliados de la ciudad de Durán según edades, sexo.

REA # 0907	DURAN		
Grupos de edades	Sexo		
	Hombre	Mujer	Total
De 15 a 40 años	9.243	10.199	19.442
De 41 a 60 años	7.673	7.325	14.998
De 61 y más años	8.078	4.386	12.464
Total	24.994	21.910	46.904

Fuente: Hospital IESS Durán.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

En el cuadro No. 16 mostramos la aplicación del coeficiente encontrado (0,00812297) para cada estrato poblacional:

Cuadro 16. Población estratificada de afiliados de la ciudad de Durán según edades, sexo.

REA # 0907	DURAN							
Grupos de edades	Sexo							
	Hombre	Coeficiente	Muestra	Mujer	Coeficiente	Muestra	Total Muestra	Total
De 15 a 40 años	9.243	0,00812297	75	10.199	0,00812297	83	158	19.442
De 41 a 60 años	7.673	0,00812297	62	7.325	0,00812297	59	121	14.998
De 61 y más años	8.078	0,00812297	66	4.386	0,00812297	36	101	12.464
Total	24.994		203	21.910		178	381	46.904

Fuente: Hospital IESS Durán.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Hemos estratificado la población por edades y sexo, obteniendo un coeficiente que se lo calcula dividiendo N/n y luego multiplicando para cada segmento, tanto de hombres como de mujeres, llegando a una muestra total a encuestar. El total de personas que conforman la muestra, sumando los diferentes estratos asciende por tanto a: 381 personas.

La utilización de este procedimiento nos asegura, de una parte, representatividad de cada uno de los estratos muestrales dentro de la población total y, de otra parte, cuidar que no existan sesgos en cuanto a que se estudien grupos que numéricamente tengan demasiadas unidades de análisis en comparación con otros.

3.2.5 Proceso de Selección

Para el caso del grupo poblacional **Afiliados del Hospital IESS de Durán** utilizamos el siguiente tipo.

Hemos descartados las metodologías tradicionales (tómbolas, números randómicos, selección sistemática de elementos muestrales, entre otros) puesto que, al utilizarlas deberíamos tener un listado de los usuarios del Hospital IESS de la ciudad de Durán, con algún criterio clasificatorio, como sus nombres, números de cédulas, números de historia clínica, etc., los mismos que no ha sido posible obtener.

El proceso de selección que hemos considerado más pertinente aplicar, será el de realizar las encuestas en el período aproximado de una semana, en el horario de 07h00 a 16h00, a los usuarios que en ese lapso de tiempo sean atendidos por el Área Estadística del Hospital IESS de Durán, realizándolo con las personas que se ajusten a los estratos determinados, esto es Hombres y Mujeres comprendidos de 15 a 40 años; de 41 a 60 años; y, de 61 años en adelante.

Por medio de este proceso de selección aseguramos, esencialmente, la aleatoriedad en la elección de las unidades de análisis, situación clave, a más de la representatividad, en toda de técnica de muestreo.

Para el caso del grupo poblacional ***Empleados del Área de Estadística del Hospital IESS de Durán*** utilizamos la de sujetos tipos, que es un estudio con perspectiva fenomenológica, donde el objetivo es analizar los valores, ritos y significados de un determinado grupo social⁷¹.

Se seleccionó este tipo de muestra observando las características de la población ya que vamos analizar sus cualidades y actitudes y lo que esto conlleva al contexto del clima laboral, en otras palabras centraremos la investigación a los trabajadores del Área de Estadística del Hospital IESS de Durán y los que demandan este servicio.

3.3. LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS.

Métodos:

Los métodos que aplicaremos en el estudio de la problemática planteada son los siguientes.

⁷¹ Ibid. p.397.

Para el caso del grupo poblacional ***Empleados del Área de Estadística del Hospital IESS de Durán*** utilizamos el siguiente tipo:

Método Histórico – Lógico: Este método nos servirá para analizar cómo ha evolucionado la atención al cliente en este Hospital y de esta manera interpretar los resultados con el objetivo de garantizar una mejora continua.

El método histórico comprende las técnicas y las directrices por las que los historiadores usan fuentes históricas y otras pruebas para la investigación y luego a escribir la historia⁷².

Para el caso del grupo poblacional ***Afiliados del Hospital IESS de Durán*** utilizamos el siguiente tipo.

Método Inductivo - Deductivo: Este método se empleará para conocer las opiniones de los usuarios de la ciudad de Duran, se empezará con informaciones específicas para luego emitir opiniones razonables sobre la problemática proyectada, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes.

Además a través de este método vamos a analizar las causas por las cuales los empleados necesitan una capacitación para poder brindar un mejor servicio a la comunidad.

Técnicas:

Para el caso del grupo poblacional ***Empleados del Área de Estadística del Hospital IESS de Durán*** utilizamos la siguiente técnica:

Entrevista.

Además se aplicará la entrevista al Coordinador del Área de Estadística del IESS de la ciudad de Durán con el objetivo de conocer sus intereses con relación al proyecto.

⁷² VON RANKE, Leopold: *Metodología Investigación De Campo*, 1795-1886.

Para el caso del grupo poblacional ***Afiliados del Hospital IESS de Durán*** utilizamos la siguiente técnica:

Encuesta.

La encuesta es el Cuestionario que se diseñara de forma licotómica, además identificaran el nivel de aceptación de los usuarios con respecto a la asesoría integral, ejerciendo una operatividad más eficaz, a través del cual se puede determinar sus puntos de vista, sus expectativas y necesidades.

3.4. EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.

El tratamiento estadístico de la información se la realizará a través de la recolección de datos obtenidos de la encuesta, mediante el proceso de tabulación para en lo posterior graficar porcentualmente los resultados obtenidos de las mismas.

Se utilizará el programa llamado SPSS, ya que brinda mayor agilidad y rapidez al momento de procesar la información.

CAPITULO IV
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

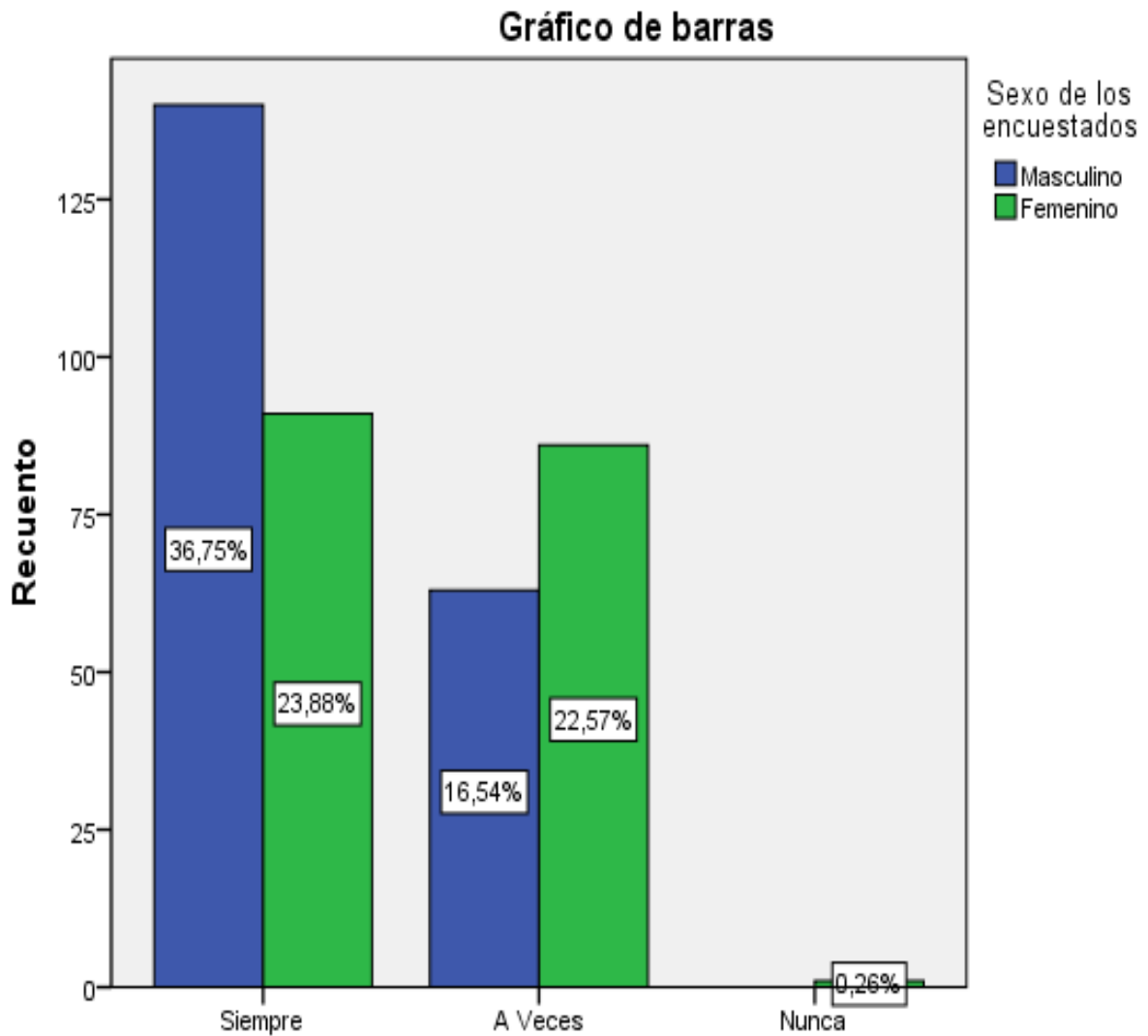
Pregunta 1

Cuadro 17. La motivación y su incidencia en la atención al cliente según el sexo de los usuarios.

Tabla de contingencia 1. ¿Ud. considera que la motivación de los trabajadores es un elemento fundamental en la atención al cliente? *				
Sexo de los encuestados				
Recuento				
		Sexo de los encuestados		Total
		Masculino	Femenino	
1. ¿Ud. considera que la motivación de los trabajadores es un elemento fundamental en la atención al cliente?	Siempre	140	91	231
	A Veces	63	86	149
	Nunca	0	1	1
Total		203	178	381

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.
Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Grafico 1. La motivación y su incidencia en la atención al cliente según el sexo de los Usuarios.



**1. ¿Ud. considera que la motivación de los
trabajado**

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

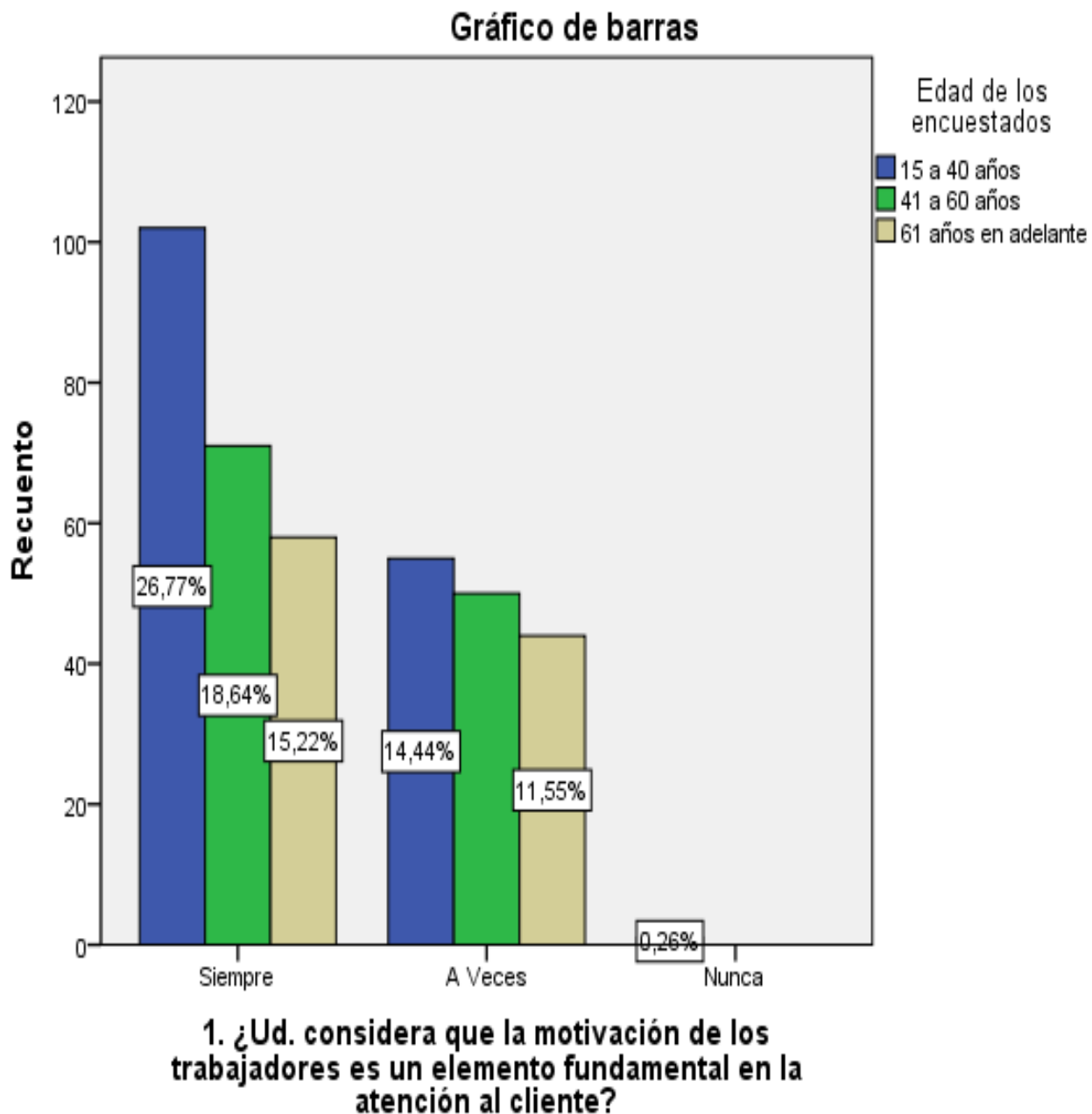
Cuadro 18. La motivación y su incidencia en la atención al cliente según la edad de los usuarios

Tabla de contingencia 1. ¿Ud. considera que la motivación de los trabajadores es un elemento fundamental en la atención al cliente? * Edad de los encuestados					
Recuento					
		Edad de los encuestados			Total
		15 a 40 años	41 a 60 años	61 años en adelante	
1. ¿Ud. considera que la motivación de los trabajadores es un elemento fundamental en la atención al cliente?	Siempre	102	71	58	231
	A Veces	55	50	44	149
	Nunca	1	0	0	1
Total		158	121	102	381

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

Gráfico 2. La motivación y su incidencia en la atención al cliente según la edad de los usuarios.



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.
Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Análisis:

Analizando los resultados evidenciamos que la motivación es un factor preponderante para las relaciones interpersonales y por ende una mejor atención al cliente en esta área. Se recomienda que a los empleados se los deba estimular para que se vean motivados a brindar una mejor atención al usuario.

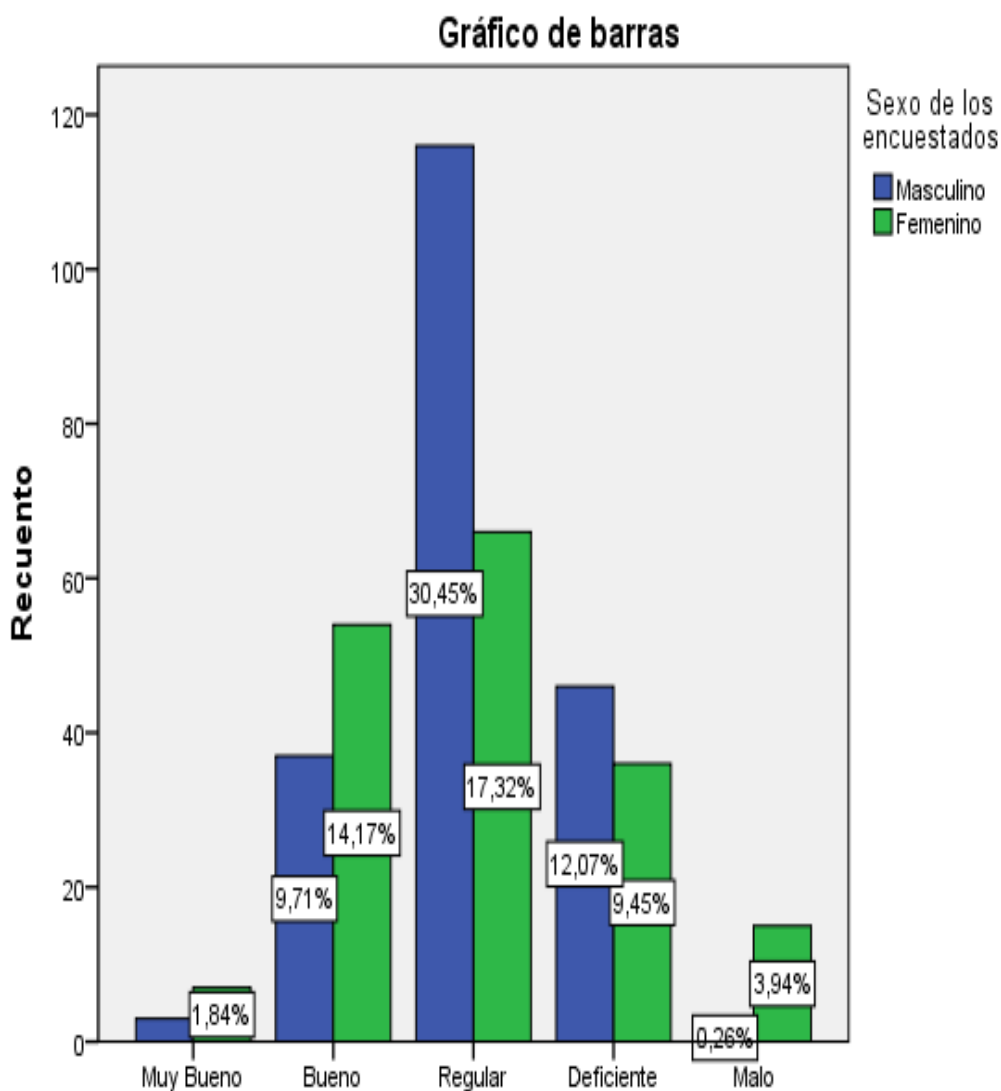
Pregunta 2

Cuadro 19. Nivel de motivación de los empleados en función de la atención brindada según el sexo de los usuarios.

Tabla de contingencia 2. En función de la atención recibida, Ud. considera que el nivel de motivación de los empleados del área de Estadística es: * Sexo de los encuestados				
Recuento				
		Sexo de los encuestados		Total
		Masculino	Femenino	
2. En función de la atención recibida, Ud. considera que el nivel de motivación de los empleados del área de Estadística es:	Muy Bueno	3	7	10
	Bueno	37	54	91
	Regular	116	66	182
	Deficiente	46	36	82
	Malo	1	15	16
Total		203	178	381

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.
Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

Grafico 3. Nivel de motivación de los empleados en función de la atención brindada según el sexo de los usuarios.



2. En función de la atención recibida, Ud. considera que el nivel de motivación de los empleados del área de Estadística es:

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamant

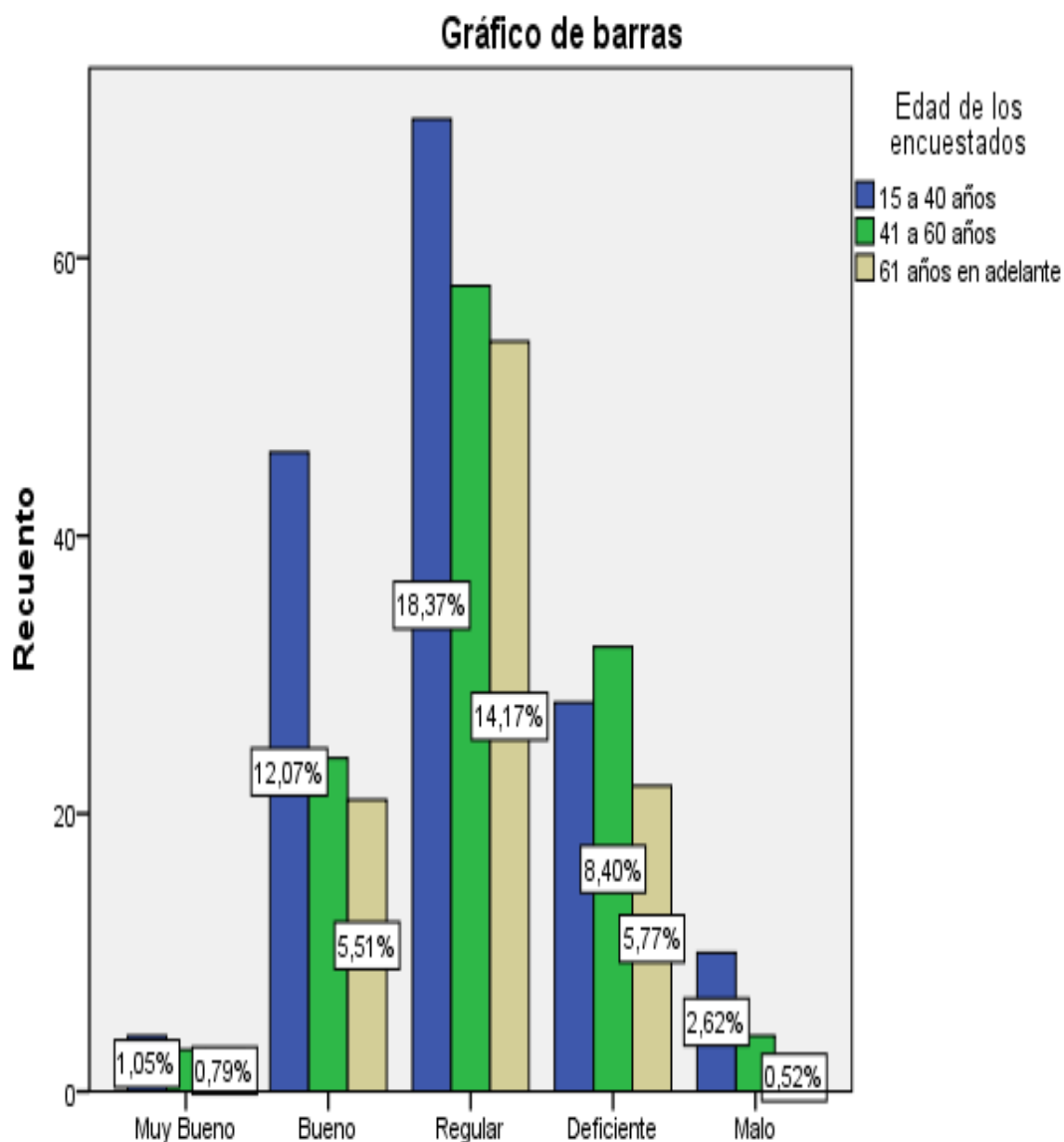
Cuadro 20. Nivel de motivación de los empleados en función de la atención brindada según la edad de los usuarios.

Tabla de contingencia 2. En función de la atención recibida, Ud. considera que el nivel de motivación de los empleados del área de Estadística es: * Edad de los encuestados					
Recuento					
		Edad de los encuestados			Total
		15 a 40 años	41 a 60 años	61 años en adelante	
2. En función de la atención recibida, Ud. considera que el nivel de motivación de los empleados del área de Estadística es:	Muy Bueno	4	3	3	10
	Bueno	46	24	21	91
	Regular	70	58	54	182
	Deficiente	28	32	22	82
	Malo	10	4	2	16
Total		158	121	102	381

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

Grafico 4. Nivel de motivación de los empleados en función de la atención brindada según la edad de los usuarios.



2. En función de la atención recibida, Ud. considera que el nivel de motivación de los empleados del área de Estadística es:

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.
Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Análisis:

Viendo que la motivación es imprescindible en las relaciones interpersonales, debemos focalizar nuestra intervención hacia esa área, para así llegar a una mejor atención al cliente.

Pregunta 3

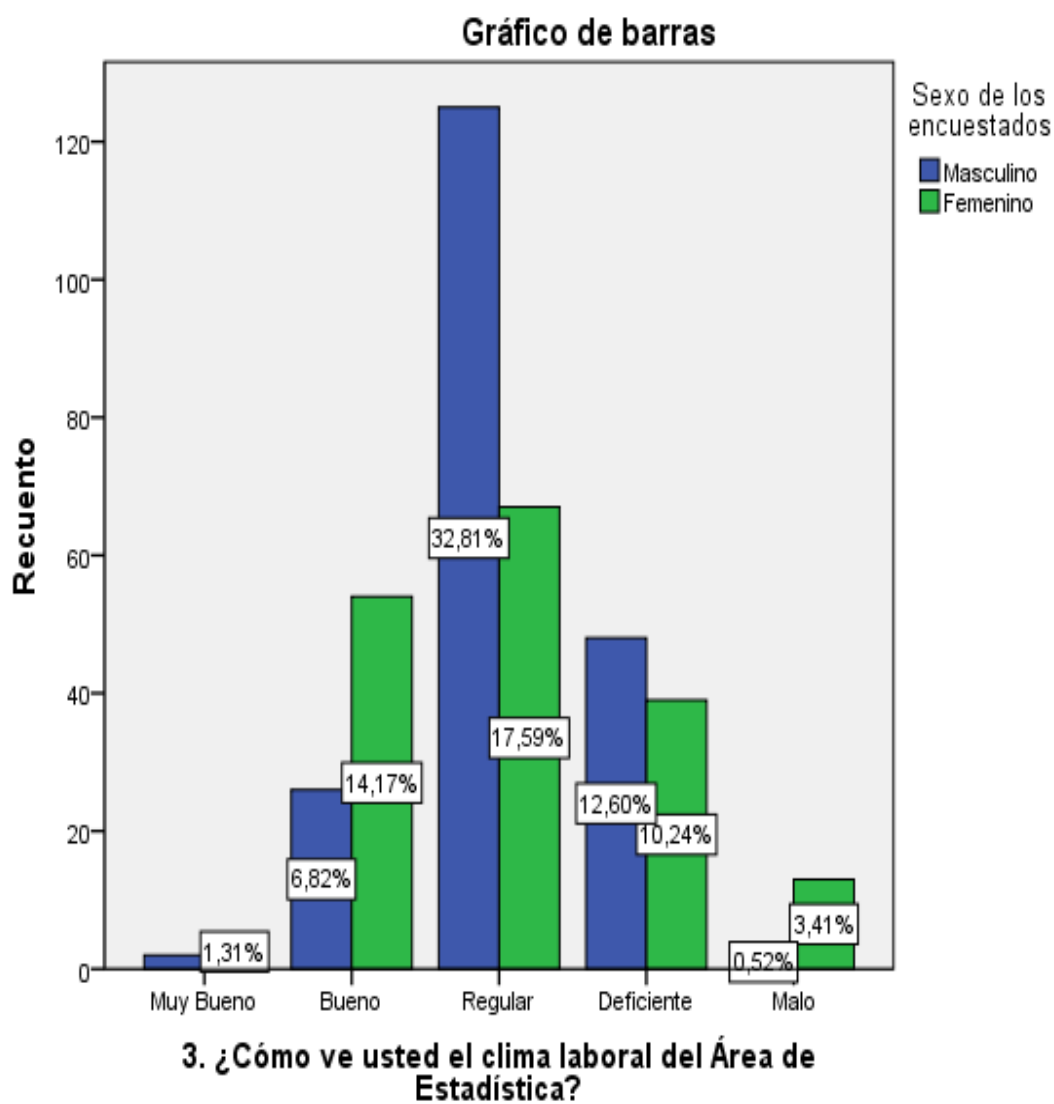
Cuadro 21. Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según el sexo de los demandantes.

Tabla de contingencia 3. ¿Cómo ve usted el clima laboral del Área de Estadística? * Sexo de los encuestados				
Recuento				
		Sexo de los encuestados		Total
		Masculino	Femenino	
3. ¿Cómo ve usted el clima laboral del Área de Estadística?	Muy Bueno	2	5	7
	Bueno	26	54	80
	Regular	125	67	192
	Deficiente	48	39	87
	Malo	2	13	15
Total		203	178	381

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Grafico 5. Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según el sexo de los demandantes.



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

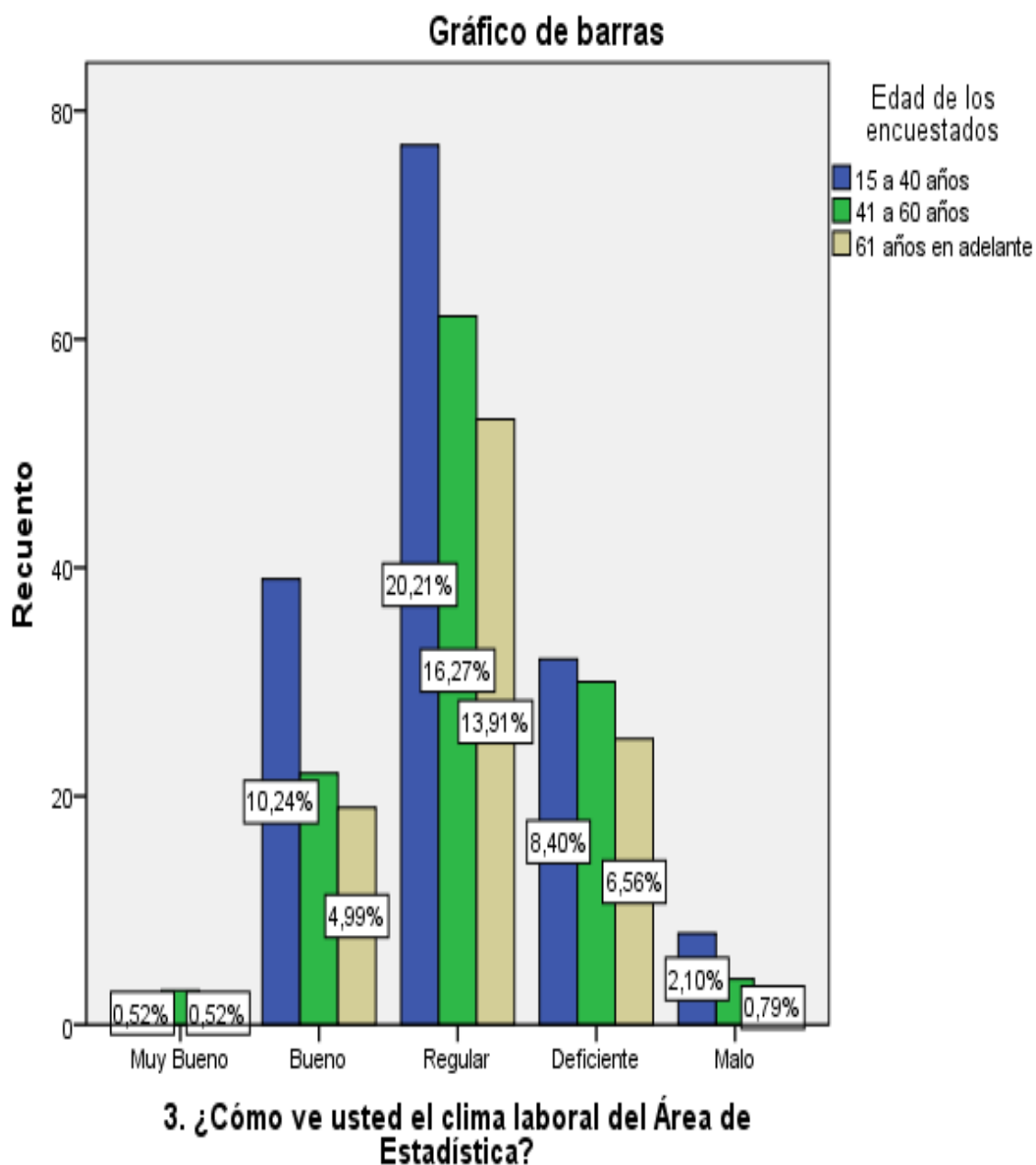
Cuadro 22. Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según la edad de los demandantes.

Tabla de contingencia 3. ¿Cómo ve usted el clima laboral del Área de Estadística? * Edad de los encuestados					
Recuento					
		Edad de los encuestados			Total
		15 a 40 años	41 a 60 años	61 años en adelante	
3. ¿Cómo ve usted el clima laboral del Área de Estadística?	Muy Bueno	2	3	2	7
	Bueno	39	22	19	80
	Regular	77	62	53	192
	Deficiente	32	30	25	87
	Malo	8	4	3	15
Total		158	121	102	381

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Grafico 6. Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según la edad de los demandantes.



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Análisis:

Se evidencia una regularidad en el área, lo cual hace que la atención no sea buena, debería trabajarse en función del clima laboral para obtener una óptima atención a la ciudadanía.

Pregunta 4

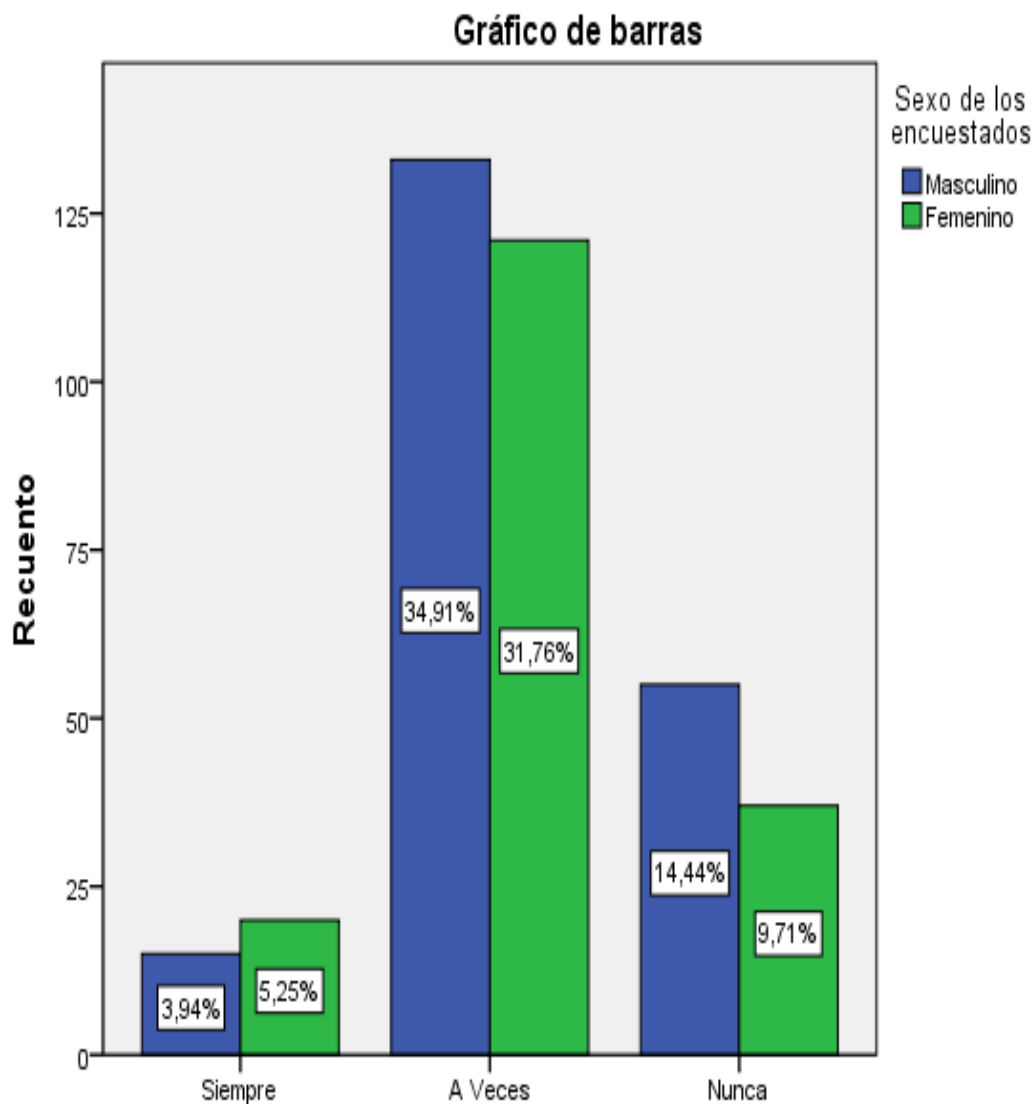
Cuadro 23. Calidad de información brindada en el área de estadística a los usuarios según el sexo de los demandantes.

Tabla de contingencia 4. ¿Ha recibido de parte de los empleados una información adecuada de esta Área? * Sexo de los encuestados				
Recuento				
		Sexo de los encuestados		Total
		Masculino	Femenino	
4. ¿Ha recibido de parte de los empleados una información adecuada de esta Área?	Siempre	15	20	35
	A Veces	133	121	254
	Nunca	55	37	92
Total		203	178	381

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Grafico 7. Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según el sexo de los demandantes.



4. ¿Ha recibido de parte de los empleados una información adecuada de esta Área?

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Análisis:

Observando los resultados obtenidos se llega a la conclusión que la información brindada por los empleados no es la más adecuada lo cual hace que los usuarios se desorienten y esto produce malestar.

Cabe señalar que se debería desarrollar habilidades de comunicación para que de esta forma haya una mejor comunicación de empleado a usuario y así resolver los problemas que a diario se manifiestan en el área.

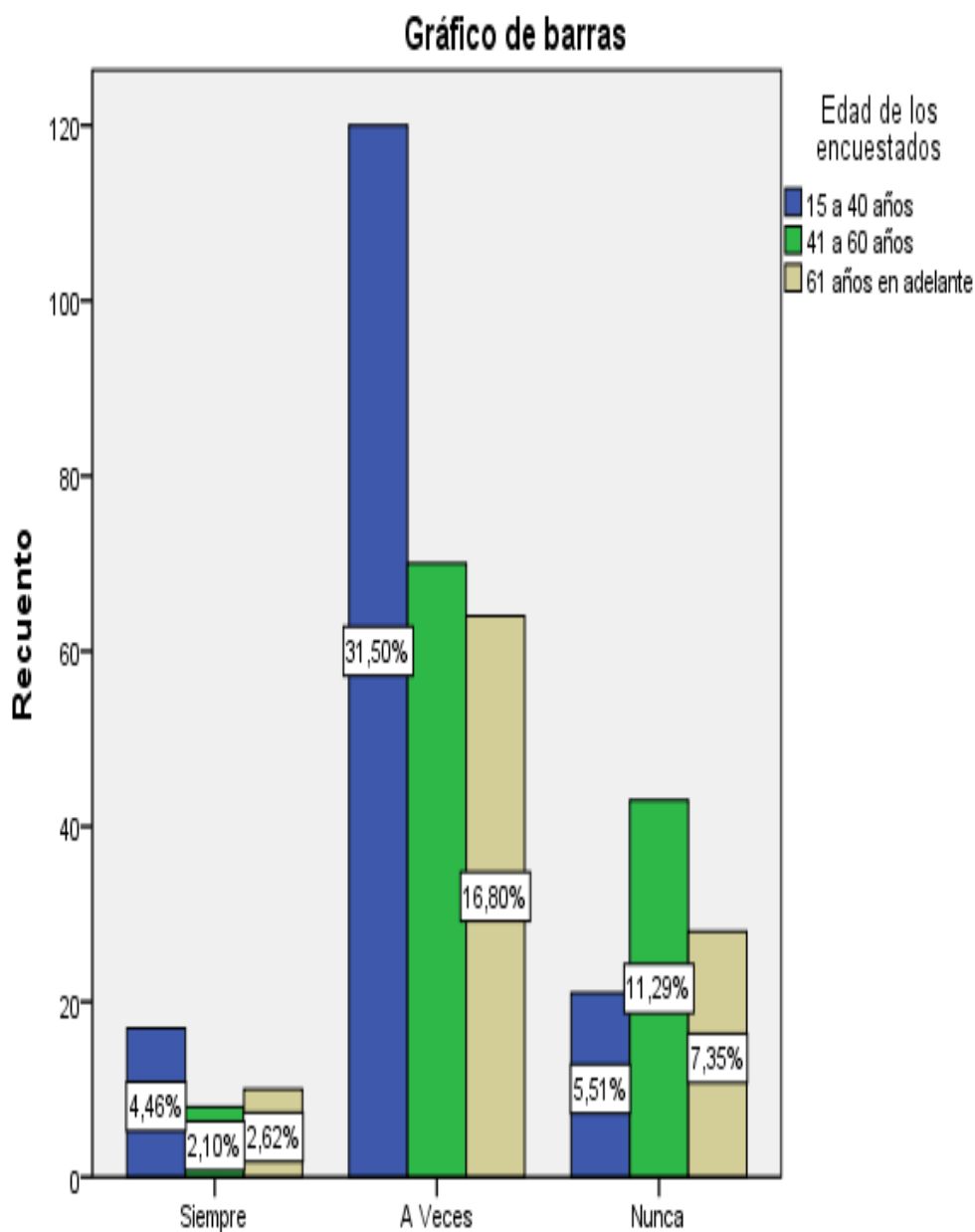
Cuadro 24. Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según la edad de los demandantes.

Tabla de contingencia 4. ¿Ha recibido de parte de los empleados una información adecuada de esta Área? * Edad de los encuestados					
Recuento					
		Edad de los encuestados			Total
		15 a 40 años	41 a 60 años	61 años en adelante	
4. ¿Ha recibido de parte de los empleados una información adecuada de esta Área?	Siempre	17	8	10	35
	A Veces	120	70	64	254
	Nunca	21	43	28	92
Total		158	121	102	381

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Gráfico 8. Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según la edad de los demandantes.



4. ¿Ha recibido de parte de los empleados una información adecuada de esta Área?

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Análisis:

Observando los resultados obtenidos se llega a la conclusión que la información brindada por los empleados no es la más adecuada lo cual hace que los usuarios se desorienten y esto produce mal estar.

Cabe señalar que se debería desarrollar habilidades de comunicación para que de esta forma haya una mejor comunicación de empleado a usuario y así resolver los problemas que a diario se manifiestan en el área

Pregunta 5

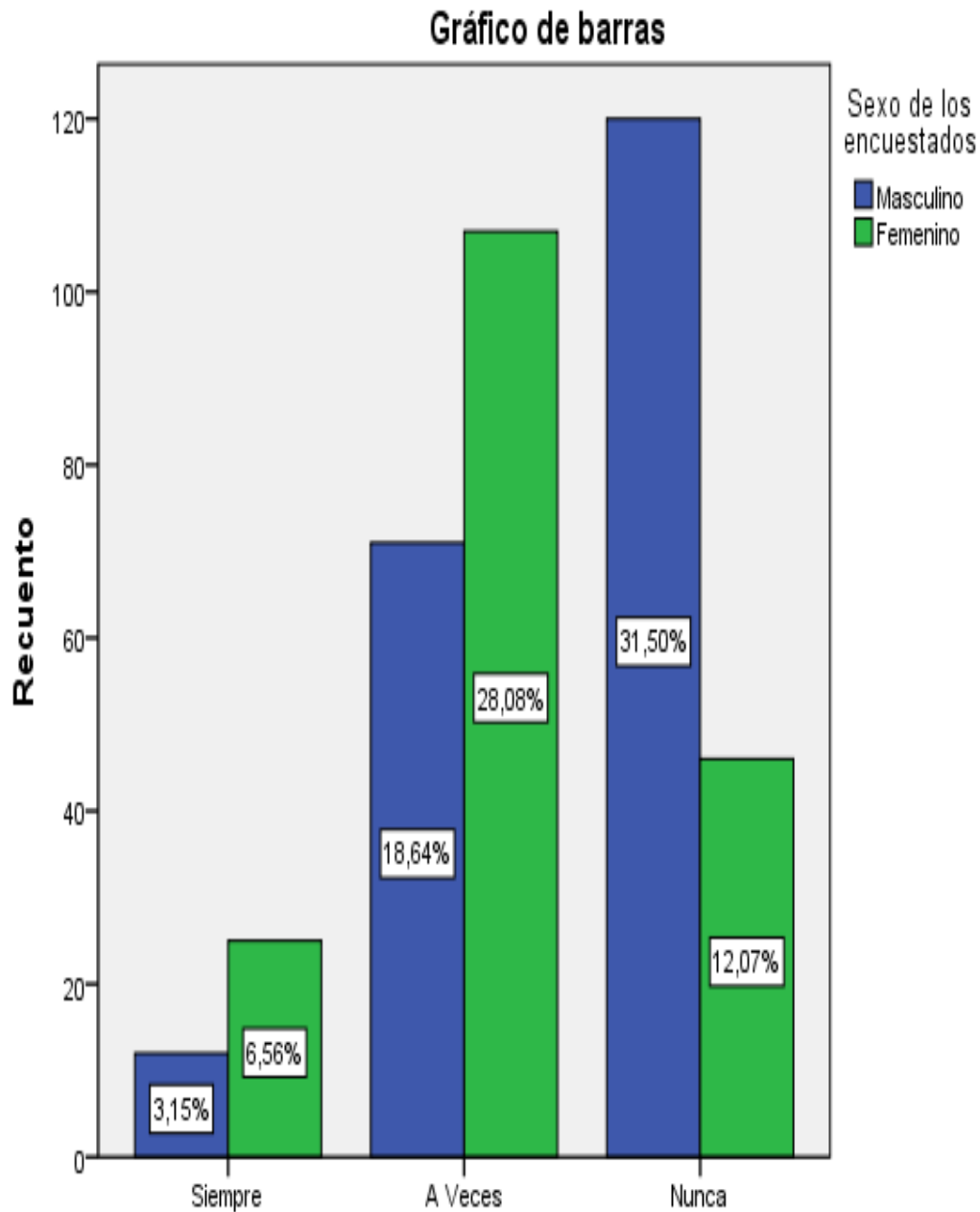
Cuadro 25. Eficiencia de los empleados para poder resolver inconvenientes de los usuarios según el sexo de los demandantes.

Tabla de contingencia 5. ¿Cuándo se ha presentado algún problema, ha sentido la ayuda del empleado para resolverlo? * Sexo de los encuestados				
Recuento				
		Sexo de los encuestados		Total
		Masculino	Femenino	
5. ¿Cuándo se ha presentado algún problema, ha sentido la ayuda del empleado para resolverlo?	Siempre	12	25	37
	A Veces	71	107	178
	Nunca	120	46	166
Total		203	178	381

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Grafico 9. Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según el sexo de los demandantes.



5. ¿Cuándo se ha presentado algún problema, ha sentido la ayuda del empleado para resolverlo?

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

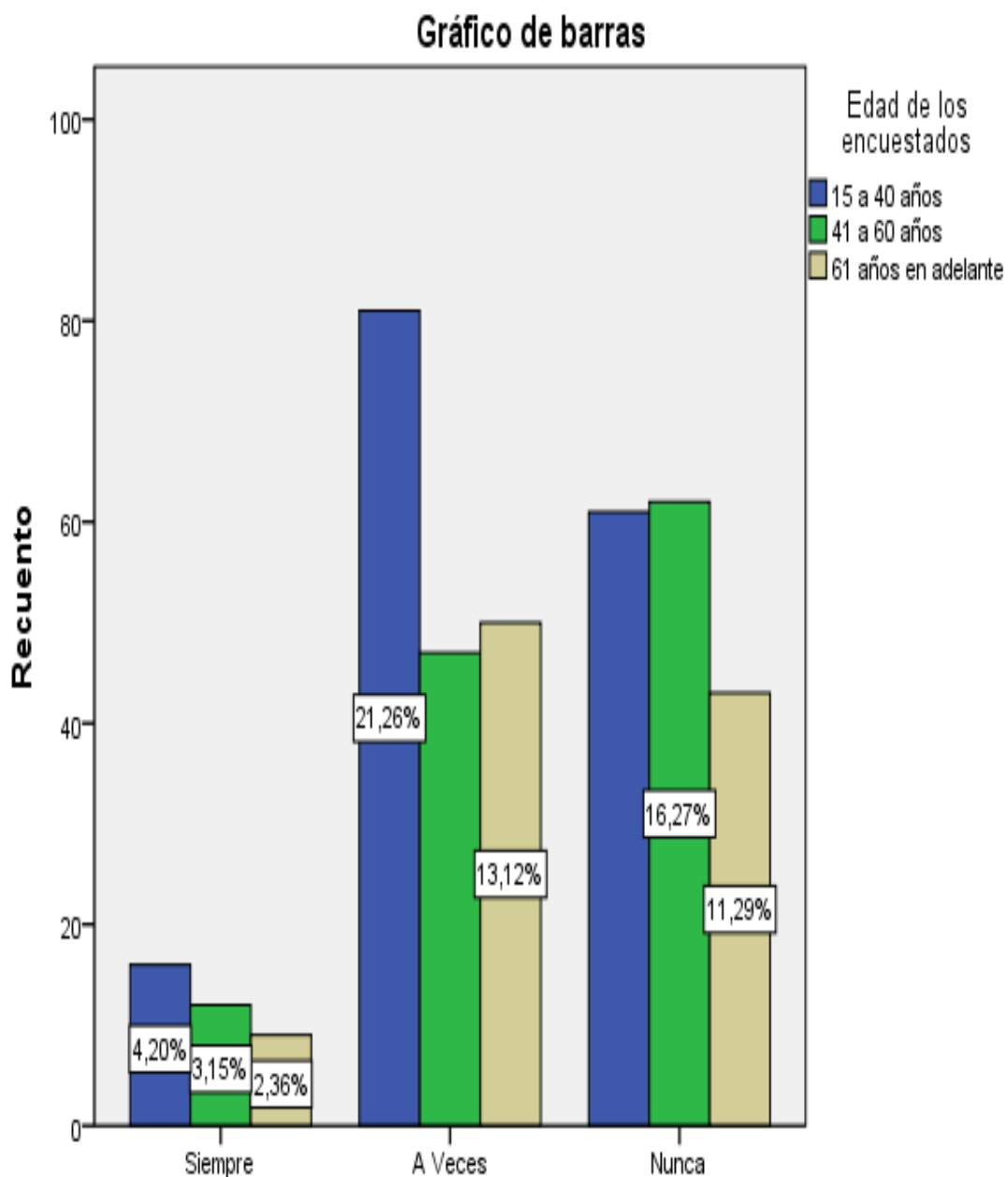
Cuadro 26. Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según la edad de los demandantes.

Tabla de contingencia 5. ¿Cuándo se ha presentado algún problema, ha sentido la ayuda del empleado para resolverlo? * Edad de los encuestados					
Recuento					
		Edad de los encuestados			Total
		15 a 40 años	41 a 60 años	61 años en adelante	
5. ¿Cuándo se ha presentado algún problema, ha sentido la ayuda del empleado para resolverlo?	Siempre	16	12	9	37
	A Veces	81	47	50	178
	Nunca	61	62	43	166
Total		158	121	102	381

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

Grafico10. Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según la edad de los demandantes.



5. ¿Cuándo se ha presentado algún problema, ha sentido la ayuda del empleado para resolverlo?

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Analisis:

Como se puede notar, la solución de conflictos de parte de los empleados es muy escasa, haciendo que el usuario se inestabilice y desoriente cuando debería ser lo contrario, pues los empleados son los llamados a garantizar que la atención sea excelente, de forma eficaz y en el menor tiempo posible.

Pregunta 6

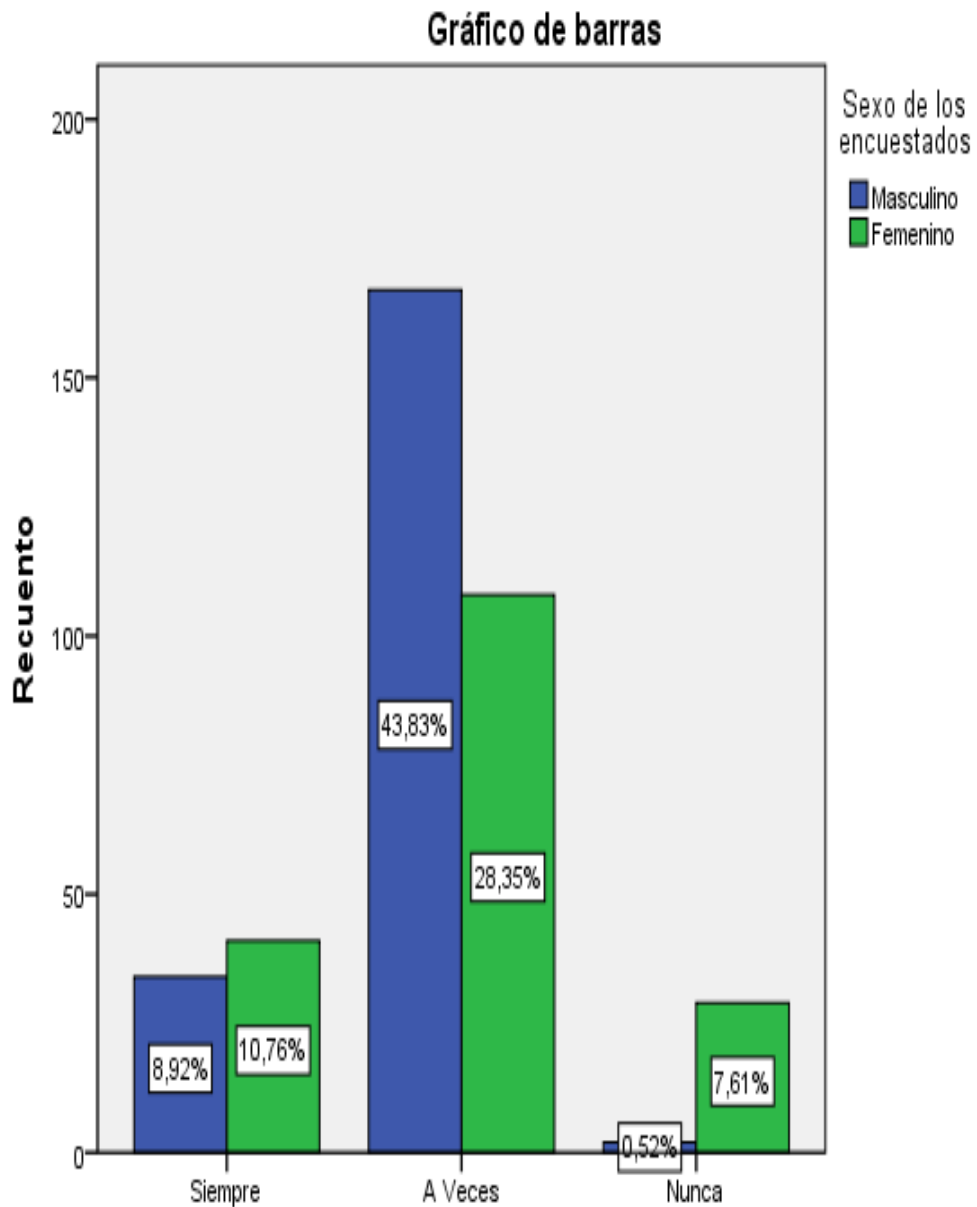
Cuadro 27. Relaciones interpersonales y su incidencia en la atención a los usuarios según el sexo de los demandantes.

Tabla de contingencia 6. ¿Al momento de ser atendido, percibe una buena relación entre compañeros en el Área de Estadística? * Sexo de los encuestados				
Recuento				
		Sexo de los encuestados		Total
		Masculino	Femenino	
6. ¿Al momento de ser atendido, percibe una buena relación entre compañeros en el Área de Estadística?	Siempre	34	41	75
	A Veces	167	108	275
	Nunca	2	29	31
Total		203	178	381

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Grafico 11. Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según el sexo de los demandantes.



6. ¿Al momento de ser atendido, percibe una buena relación entre compañeros en el Área de Estadística?

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

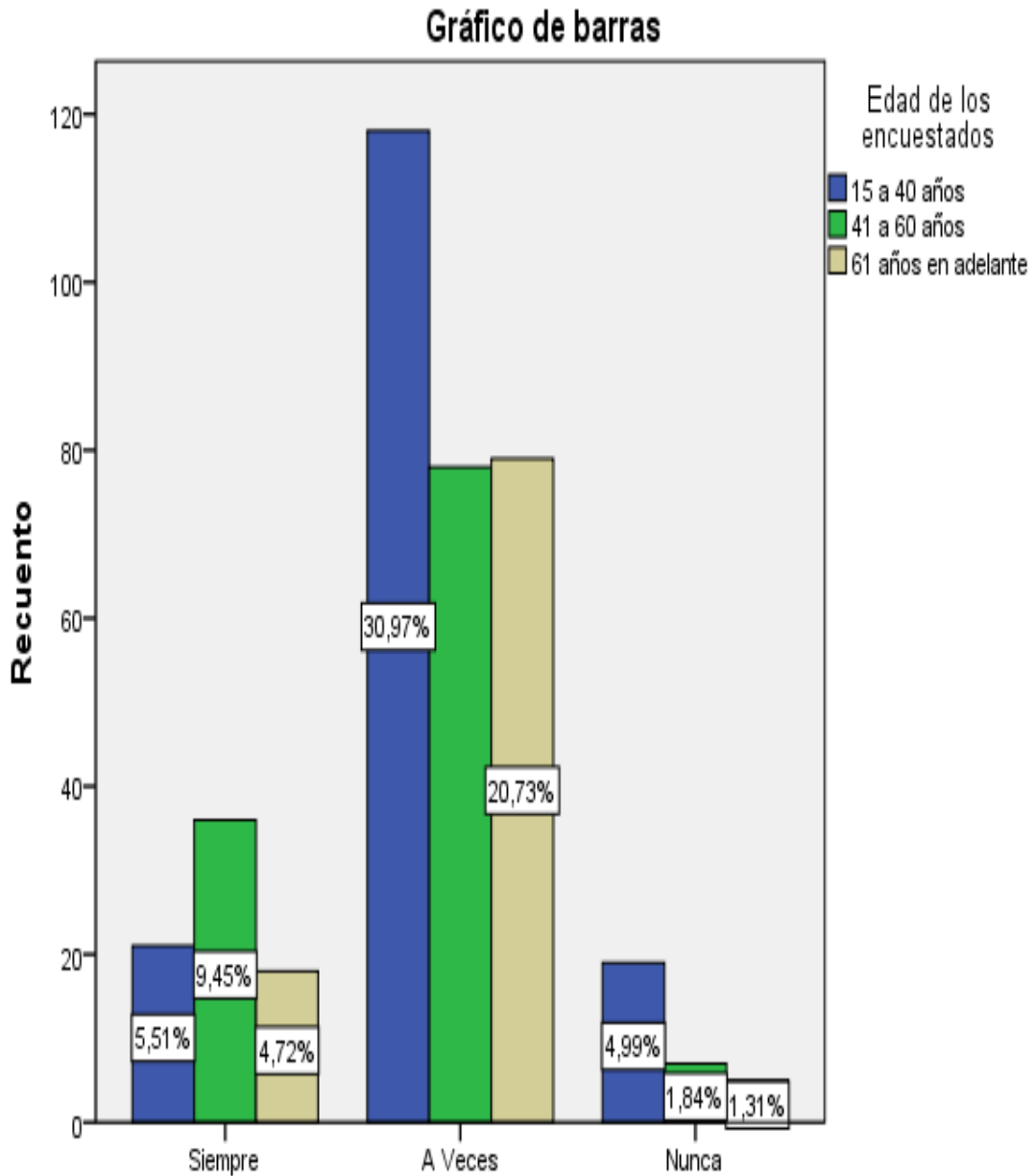
Cuadro 28. Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según la edad de los demandantes.

Tabla de contingencia 6. ¿Al momento de ser atendido, percibe una buena relación entre compañeros en el Área de Estadística? * Edad de los encuestados					
Recuento					
		Edad de los encuestados			Total
		15 a 40 años	41 a 60 años	61 años en adelante	
6. ¿Al momento de ser atendido, percibe una buena relación entre compañeros en el Área de Estadística?	Siempre	21	36	18	75
	A Veces	118	78	79	275
	Nunca	19	7	5	31
Total		158	121	102	381

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Grafico 12. Perspectiva de los usuarios del clima laboral del área de estadística según la edad de los demandantes.



6. ¿Al momento de ser atendido, percibe una buena relación entre compañeros en el Área de Estadística?

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Analisis:

Se observa una mala relacion entre compañeros de trabajo de esta forma la inteligencia interpersonal es escasa faltando ayuda mutua al diario laboral y que da como resultado un clima tenso y una deficiente atencion.

Pregunta 7

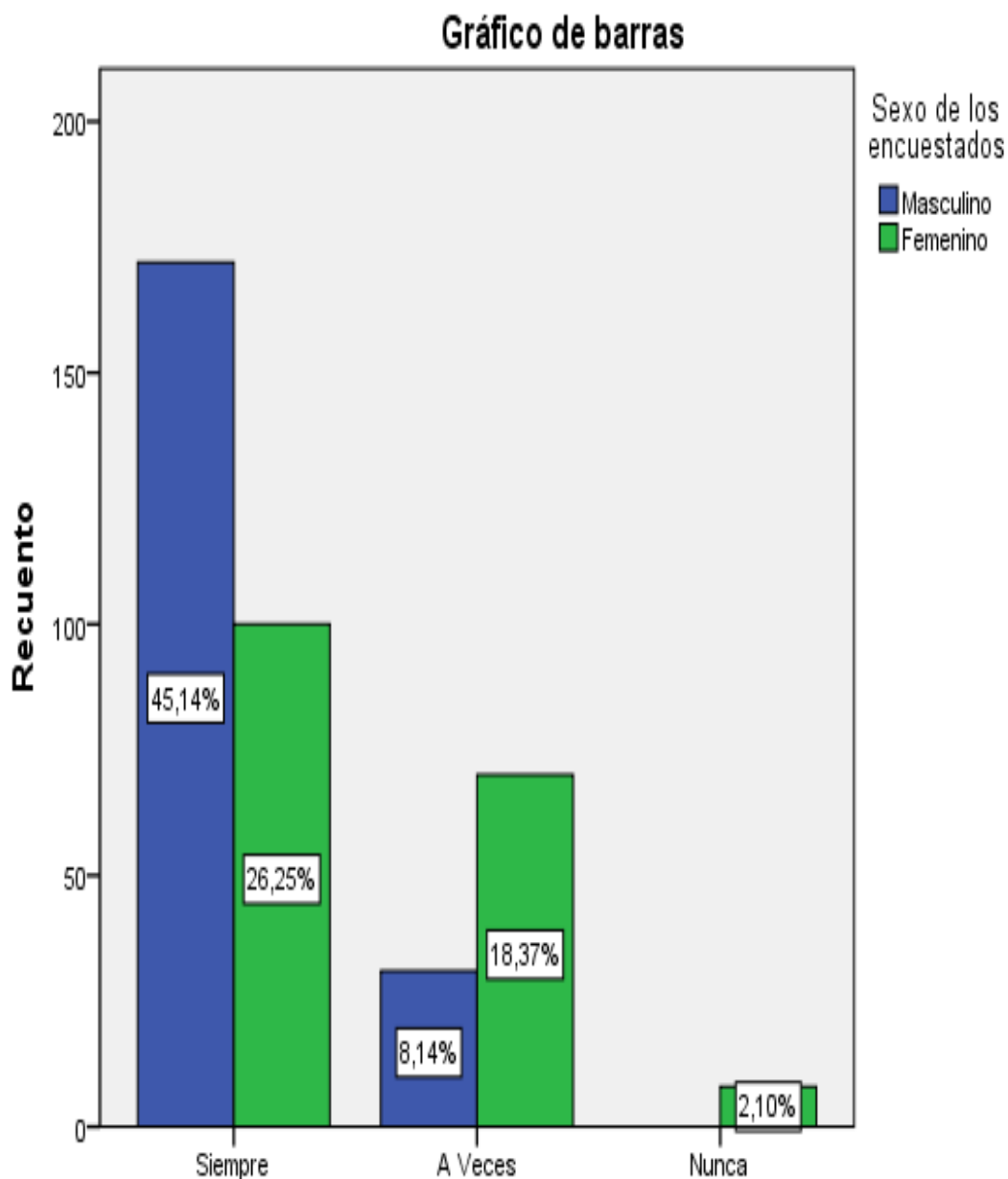
Cuadro 29. Mala relacion entre compañeros y su importancia en la atencion brindada a los usuarios según el sexo de los demandantes.

Tabla de contingencia 7. ¿Cree Ud. que una mala relación entre compañeros influye en la atención que brindan a los usuarios de este Hospital? * Sexo de los encuestados				
Recuento				
		Sexo de los encuestados		Total
		Masculino	Femenino	
7. ¿Cree Ud. que una mala relación entre compañeros influye en la atención que brindan a los usuarios de este Hospital?	Siempre	172	100	272
	A Veces	31	70	101
	Nunca	0	8	8
Total		203	178	381

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Grafico 13. Mala relacion entre compañeros y su importancia en la atencion brindada a los usuarios según el sexo de los demandantes.



7. ¿Cree Ud. que una mala relación entre compañeros influye en la atención que brindan a los usuarios de este Hospital?

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

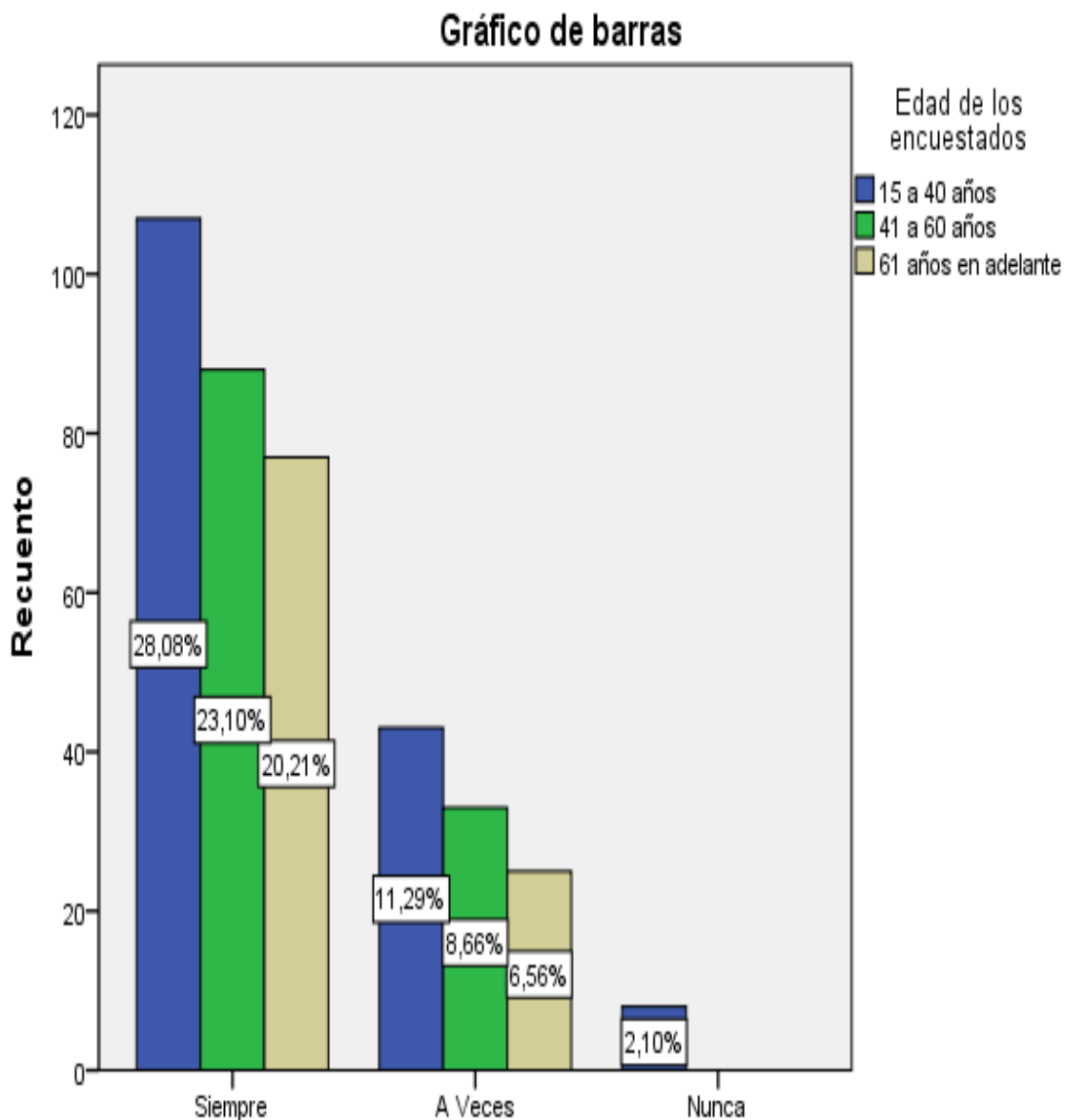
Cuadro 30. Mala relacion entre compañeros y su importancia en la atencion brindada a los usuarios según la edad de los demandantes.

Tabla de contingencia 7. ¿Cree Ud. que una mala relación entre compañeros influye en la atención que brindan a los usuarios de este Hospital? * Edad de los encuestados					
Recuento					
		Edad de los encuestados			Total
		15 a 40 años	41 a 60 años	61 años en adelante	
7. ¿Cree Ud. que una mala relación entre compañeros influye en la atención que brindan a los usuarios de este Hospital?	Siempre	107	88	77	272
	A Veces	43	33	25	101
	Nunca	8	0	0	8
Total		158	121	102	381

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Grafico 14. Mala relacion entre compañeros y su importancia en la atencion brindada a los usuarios según la edad de los demandantes.



7. ¿Cree Ud. que una mala relación entre compañeros influye en la atención que brindan a los usuarios de este Hospital?

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Analisis:

Las malas relaciones interpersonales afectan directamente la atención al cliente haciendo que esta sea deficiente y regular, se debería desarrollar habilidades interpersonales para que las relaciones mejoren y así tener una atención más óptima.

Pregunta 8

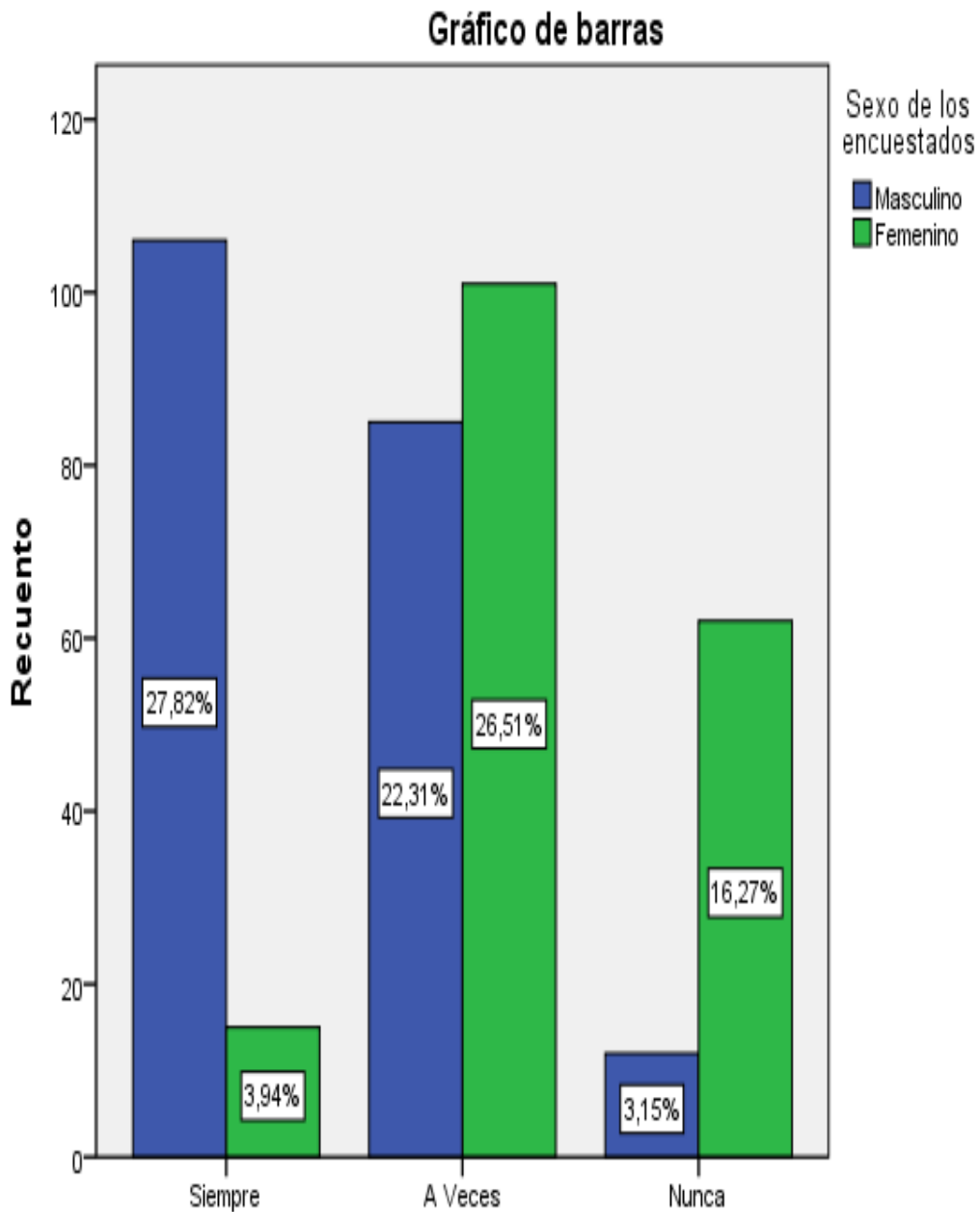
Cuadro 31. Malos tratos por parte de los empleados de dicha área según el sexo de los usuarios.

Tabla de contingencia 8. ¿Usted ha sido víctima de malos tratos por parte de los empleados del Área de Estadística? * Sexo de los encuestados				
Recuento				
		Sexo de los encuestados		Total
		Masculino	Femenino	
8. ¿Usted ha sido víctima de malos tratos por parte de los empleados del Área de Estadística?	Siempre	106	15	121
	A Veces	85	101	186
	Nunca	12	62	74
Total		203	178	381

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Grafico 15. Malos tratos por parte de los empleados de dicha área según la edad de los usuarios.



8. ¿Usted ha sido víctima de malos tratos por parte de los empleados del Área de Estadística?

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

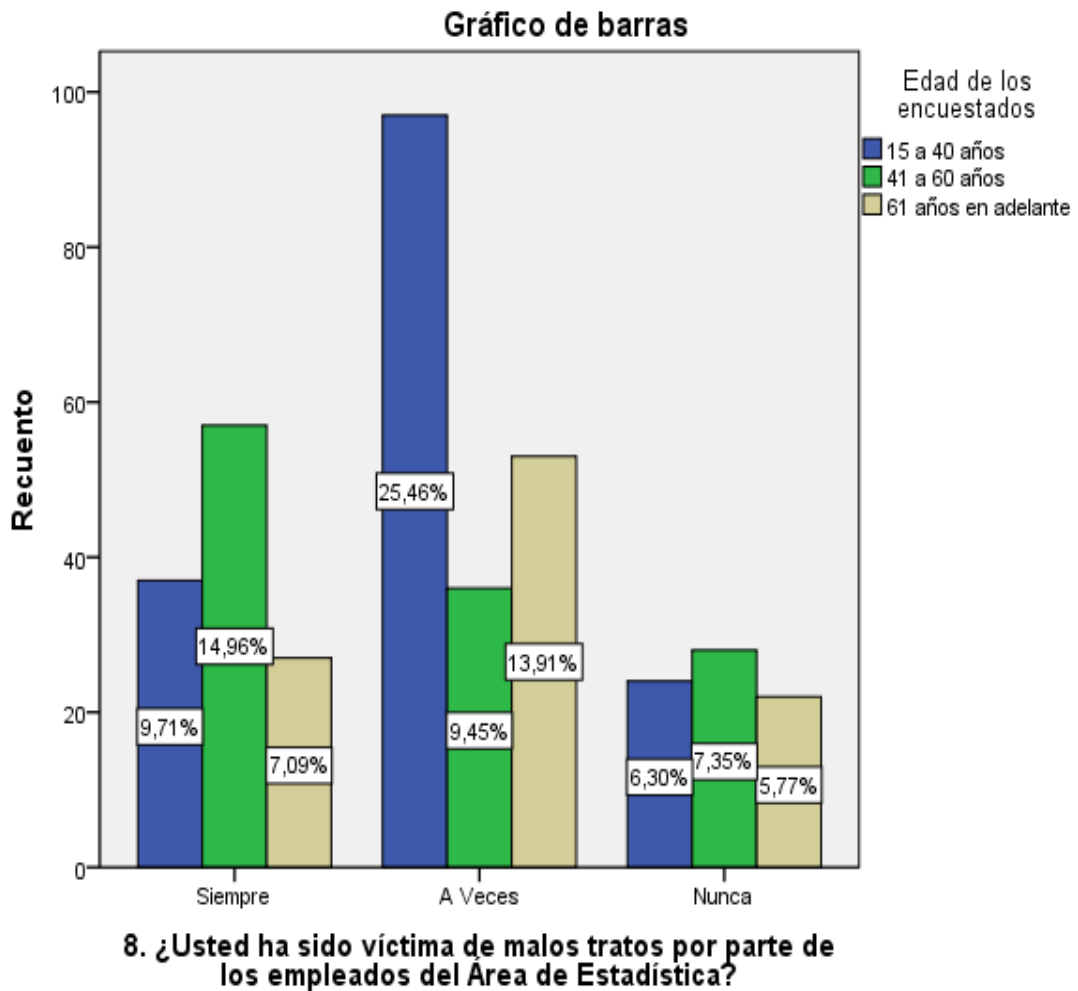
Cuadro 32. Malos tratos por parte de los empleados de dicha área según la edad de los usuarios.

Tabla de contingencia 8. ¿Usted ha sido víctima de malos tratos por parte de los empleados del Área de Estadística? * Edad de los encuestados					
Recuento					
		Edad de los encuestados			Total
		15 a 40 años	41 a 60 años	61 años en adelante	
8. ¿Usted ha sido víctima de malos tratos por parte de los empleados del Área de Estadística?	Siempre	37	57	27	121
	A Veces	97	36	53	186
	Nunca	24	28	22	74
Total		158	121	102	381

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

Grafico 16. Malos tratos por parte de los empleados de dicha área según la edad de los usuarios.



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Análisis:

Se detecta un mal trato al usuario por parte de los empleados, como resultado de una mala relación entre ellos, habría que mejorar las relaciones interpersonales para erradicar el mal trato.

4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERPECTIVAS

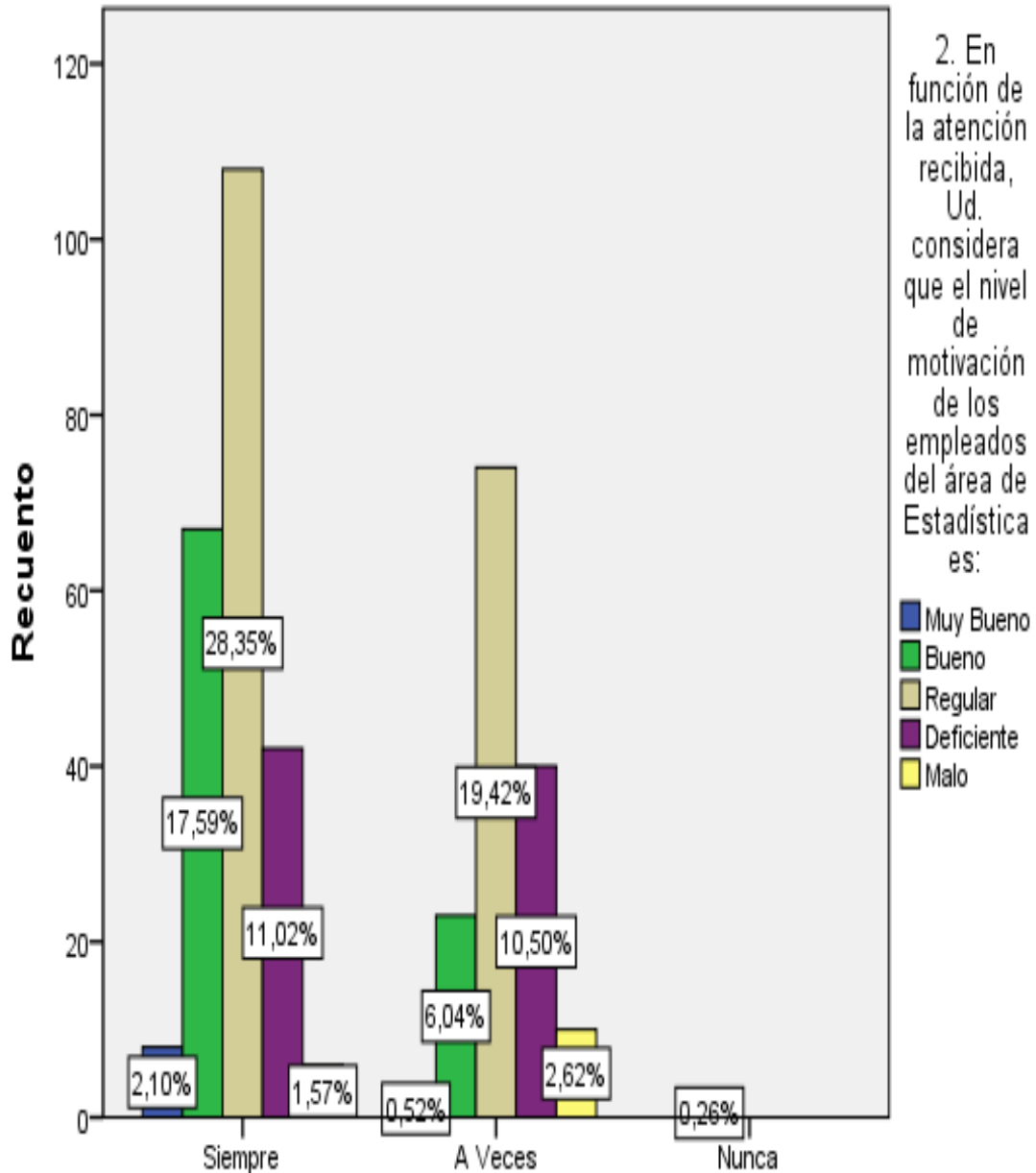
Cuadro 33. La motivación en los empleados.

Tabla de contingencia 1. ¿Ud. considera que la motivación de los trabajadores es un elemento fundamental en la atención al cliente? * 2. En función de la atención recibida, Ud. considera que el nivel de motivación de los empleados del área de Estadística es:							
Recuento							
		2. En función de la atención recibida, Ud. considera que el nivel de motivación de los empleados del área de Estadística es:					Total
		Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Malo	
1. ¿Ud. considera que la motivación de los trabajadores es un elemento fundamental en la atención al cliente?	Siempre	8	67	108	42	6	231
	A Veces	2	23	74	40	10	149
	Nunca	0	1	0	0	0	1
Total		10	91	182	82	16	381

Fuente: Resultado de la encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Gráfico de barras



1. ¿Ud. considera que la motivación de los trabajadores es un elemento fundamental en la atención al cliente?

Gráfico 17. La motivación en los empleados.

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS de Duran

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

Análisis:

Sintetizando la motivación como factor preponderante para la atención adecuada y el bienestar que debe recibir el usuario se detecta que esta es casi nula y por lo expuesto influye negativamente, esto hace que la atención sea inadecuada.

Es recomendable motivar constantemente a los trabajadores, esto los hará sentir satisfechos y brindarán una mejor atención a los usuarios, de esta manera también estaremos contribuyendo a darle una buena imagen a esta institución.

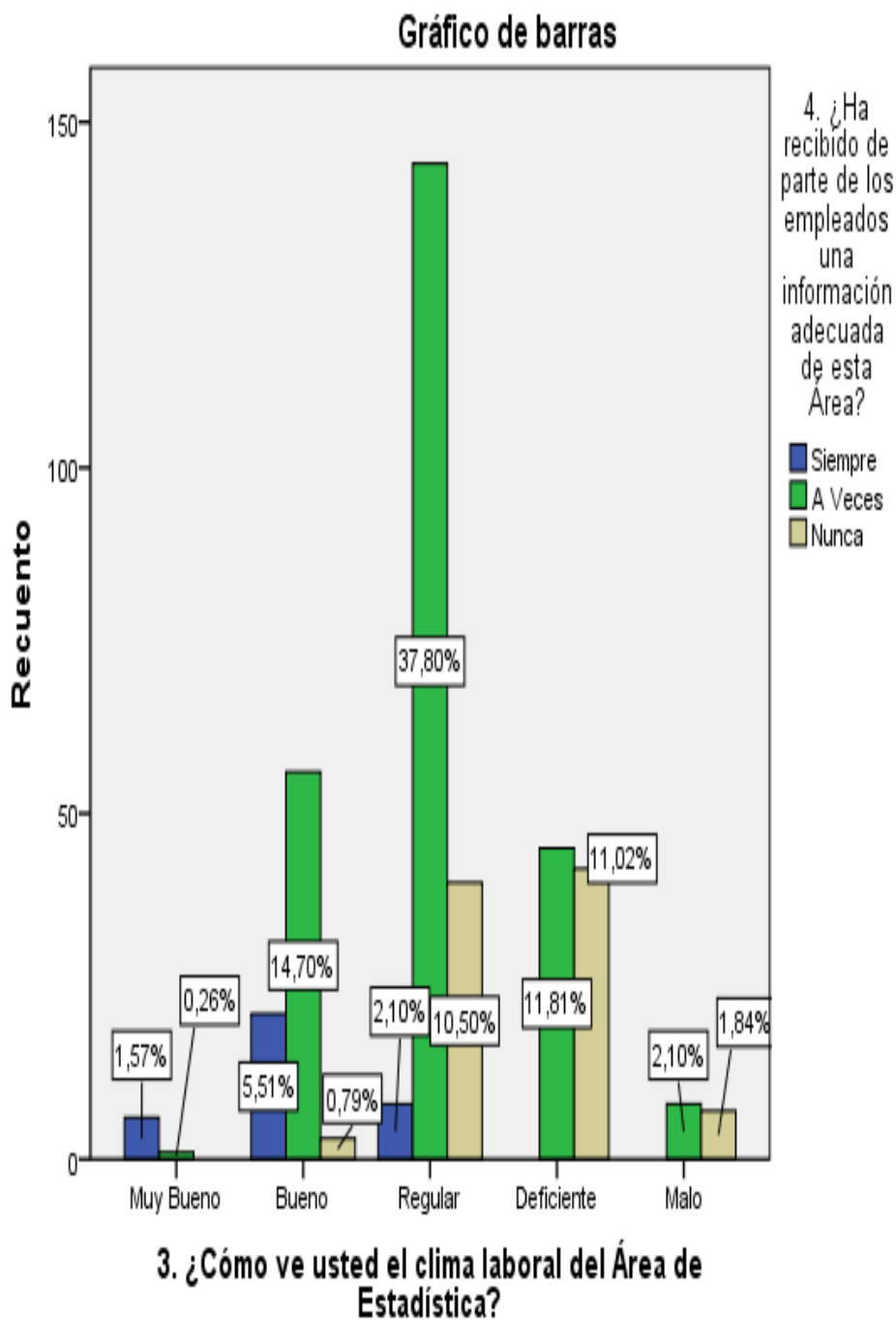
Cuadro 34. El clima laboral y la calidad de información que ofrecen los empleados del área de estadística.

Tabla de contingencia 3. ¿Cómo ve usted el clima laboral del Área de Estadística? * 4. ¿Ha recibido de parte de los empleados una información adecuada de esta Área?					
Recuento					
		4. ¿Ha recibido de parte de los empleados una información adecuada de esta Área?			Total
		Siempre	A Veces	Nunca	
3. ¿Cómo ve usted el clima laboral del Área de Estadística?	Muy Bueno	6	1	0	7
	Bueno	21	56	3	80
	Regular	8	144	40	192
	Deficiente	0	45	42	87
	Malo	0	8	7	15
Total		35	254	92	381

Fuente: Resultado de la encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

Gráfico18. El clima laboral y la calidad de información que ofrecen los empleados del área de estadística.



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS de Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Análisis:

Analizando la comunicación acertiva que el empleado debe transmitir al usuario se llega a intuir que esta no es la adecuada, llegando a tender a la confusión al usuario y por ende se crea un caos en el momento que se debe recibir la atención.

Es recomendable brindar una atención adecuada y eficaz a los usuarios procurando siempre solucionar sus inconvenientes y de esta manera crear un ambiente armónico entre los empleados y las personas que solicitan los diversos servicios en esta institución.

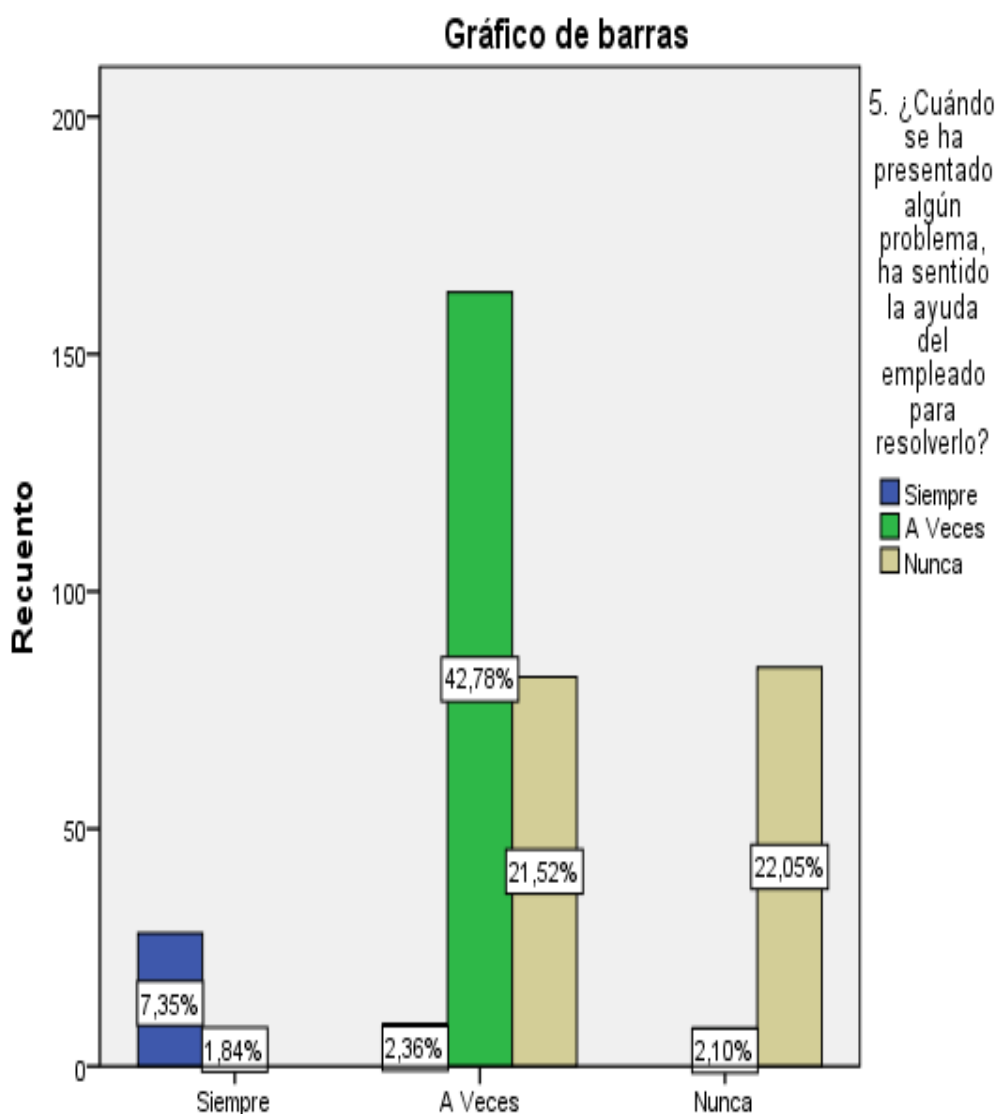
Cuadro 35. La información brindada por los empleados y la eficiencia para resolver inconvenientes.

Tabla de contingencia 4. ¿Ha recibido de parte de los empleados una información adecuada de esta Área? * 5. ¿Cuándo se ha presentado algún problema, ha sentido la ayuda del empleado para resolverlo?					
Recuento					
		5. ¿Cuándo se ha presentado algún problema, ha sentido la ayuda del empleado para resolverlo?			Total
		Siempre	A Veces	Nunca	
4. ¿Ha recibido de parte de los empleados una información adecuada de esta Área?	Siempre	28	7	0	35
	A Veces	9	163	82	254
	Nunca	0	8	84	92
Total		37	178	166	381

Fuente: Resultado de la encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS de Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Gráfico 19. La información brindada por los empleados y la eficiencia para resolver inconvenientes.



4. ¿Ha recibido de parte de los empleados una información adecuada de esta Área?

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS de Duran.
Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Análisis:

Observando el cuadro estadístico se concluye que cuando se presenta algún inconveniente al usuario, el empleado actúa muy pocas veces para darles solución, por lo expuesto se debería intervenir de forma óptima para darle la atención adecuada que el usuario demanda.

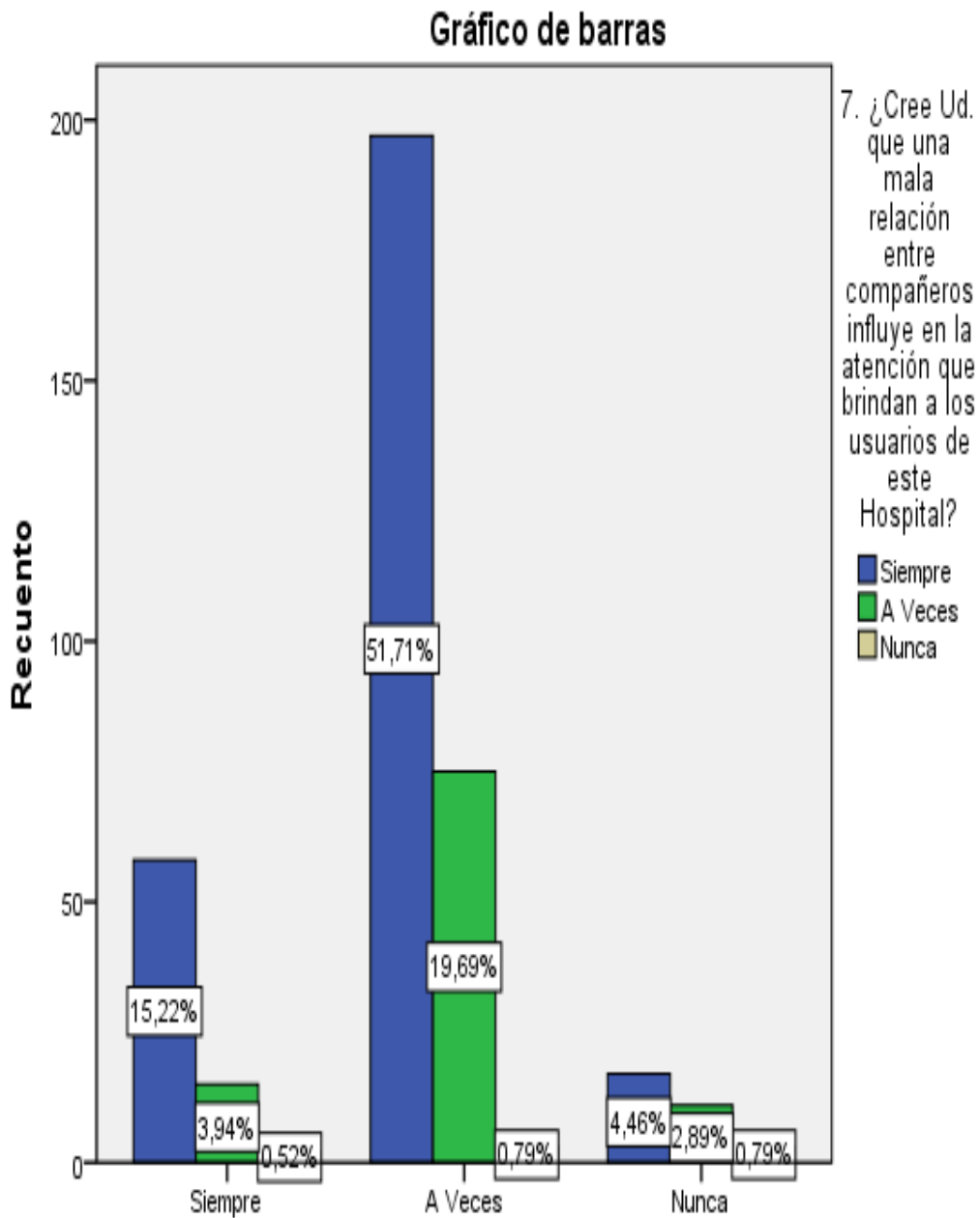
Cuadro 36. Percepcion de la relacion que tienen los empleados del area de estadística.

Tabla de contingencia 6. ¿Al momento de ser atendido, percibe una buena relación entre compañeros en el Área de Estadística? * 7. ¿Cree Ud. que una mala relación entre compañeros influye en la atención que brindan a los usuarios de este Hospital?					
Recuento					
		7. ¿Cree Ud. que una mala relación entre compañeros influye en la atención que brindan a los usuarios de este Hospital?			Total
		Siempre	A Veces	Nunca	
6. ¿Al momento de ser atendido, percibe una buena relación entre compañeros en el Área de Estadística?	Siempre	58	15	2	75
	A Veces	197	75	3	275
	Nunca	17	11	3	31
Total		272	101	8	381

Fuente: Resultado de la encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Grafico 20. Percepcion de la relacion que tienen los empleados del area de



6. ¿Al momento de ser atendido, percibe una buena relación entre compañeros en el Área de Estadística?

estadística.

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Analisis:

Examinando la mala relación de los empleados se descubre que esta influye directamente a la atención del usuario, demostrando que es deficiente.

Se debe mejorar las relaciones entre los trabajadores y resolver conflictos que existan entre ellos, ya que esto afecta de manera directa a los usuarios, es conveniente demostrar una excelente relación entre compañeros para de esta manera transmitir un buen ambiente laboral y así ofrecer un calido servicio.

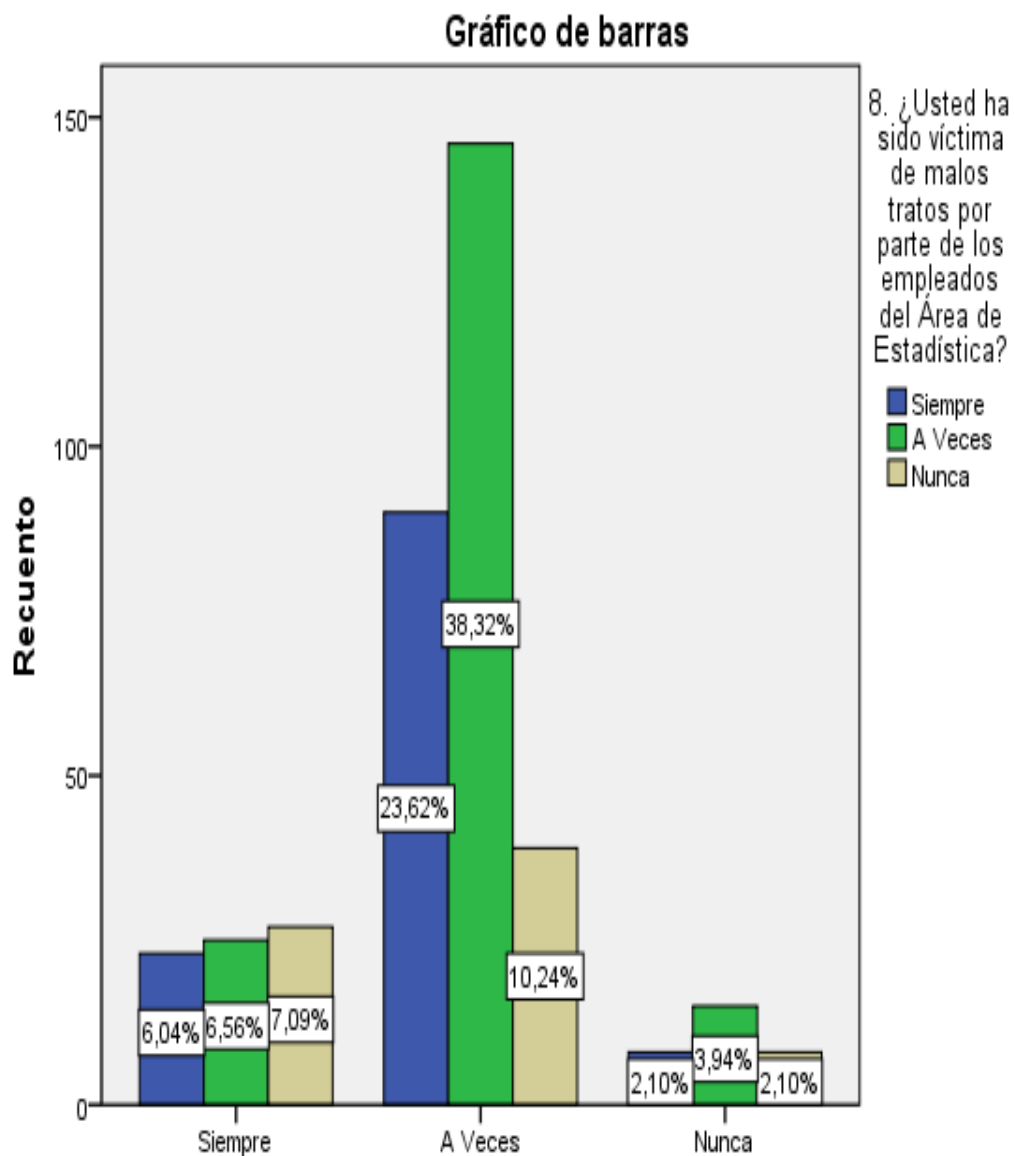
Cuadro 37. Percepción de los usuarios sobre la atención que brindan los empleados del área de estadística.

Tabla de contingencia 6. ¿Al momento de ser atendido, percibe una buena relación entre compañeros en el Área de Estadística? * 8. ¿Usted ha sido víctima de malos tratos por parte de los empleados del Área de Estadística?					
Recuento					
		8. ¿Usted ha sido víctima de malos tratos por parte de los empleados del Área de Estadística?			Total
		Siempre	A Veces	Nunca	
6. ¿Al momento de ser atendido, percibe una buena relación entre compañeros en el Área de Estadística?	Siempre	23	25	27	75
	A Veces	90	146	39	275
	Nunca	8	15	8	31
Total		121	186	74	381

Fuente: Resultado de la encuesta dirigida a los usuarios Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

Gráfico 21. Percepción de los usuarios sobre la atención que brindan los empleados del área de estadística.



6. ¿Al momento de ser atendido, percibe una buena relación entre compañeros en el Área de Estadística?

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

Análisis:

Realizando el análisis de la mala atención que reciben los usuarios de parte de los empleados, se descubre que esta es muy notoria lo cual hace que el ambiente se ponga tenso e inestable y así una mala relación usuario – empleado dando como producto una mala atención.

Es conveniente que los trabajadores no mezclen lo laboral con lo personal y sepan mantener las relaciones personales de una manera adecuada de tal forma que esto no influya en la atención que se brinda a los usuarios.

4.3 RESULTADO

4.3.1 Determinar la relación existente entre la motivación del empleado y su predisposición a la atención al cliente en el Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán.

En función de las encuestas y entrevistas realizadas, es posible mencionar que la motivación constituye un factor importante para la buena atención al cliente en el Área de Estadística del Hospital del IESS de Durán.

Esta situación, es posible corroborarla con las pregunta N° 1 de la encuesta, en las que el 36,75% de la población encuestada masculina y el 23,88% femenino nos dicen que siempre es importante la motivación en el ámbito laboral, como vemos en el gráfico N°1 y 2.

Igualmente en la pregunta 7 de la entrevista, se obtuvo la información requerida para este punto, por cuanto los entrevistados respondieron que la motivación es un pilar fundamental, ya que así podrán brindar una atención de calidad y calidez hacia los usuarios de este Hospital.

4.3.2 Analizar como el Clima Laboral existente en el Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán, propende a Desarrollar Iniciativas por parte de los empleados en sus actividades.

En función de las encuestas y entrevistas realizadas, es posible mencionar que el clima laboral siempre debe ser bueno para desempeñar sus funciones en el Área de Estadística del Hospital del IESS de Durán.

Esta situación, es posible corroborarla con las pregunta N° 3 de la encuesta, en las que la población encuestada nos dicen que existe un ambiente laboral regular, como vemos en el gráfico N°5 y 6.

Igualmente en la pregunta 9, 10, 11 de la entrevista, se obtuvo la información requerida para este punto, por cuanto los entrevistados respondieron que la buena iniciativa propende una excelente atención, por ende motivando al empleado obtendremos un buen esmero en la funcionalidad que desempeñan, haciendo que su labor sea mucho más asertivo.

Por otra parte el rol que cumple cada empleado debe estar enmarcado con habilidades y destrezas que conlleven a una actuación adecuada en el ejercicio profesional.

4.3.3 Establecer cómo incide el Microambiente Laboral del Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán, en las Relaciones Interpersonales entre sus empleados.

A través de las de las encuestas y entrevistas realizadas, es viable aludir que el clima laboral es un factor preponderante para brindar una atención adecuada en dicha área.

Esta información, se la puede confirmar con las pregunta N° 3 de la encuesta, en las que la mayor parte de la población encuestada tanto hombres como mujeres afirman que el clima laboral en dicha área es regular, como vemos en los gráficos N°5 y 6.

Igualmente en las pregunta 1, 2 y 12 de la entrevista, se obtuvo la información solicitada para este punto, por en cuanto a los entrevistados respondieron que se debería promover una salud ocupacional que favorezca el cambio de actitud de las personas que realizan el servicio público y por ende se instaure una asistencia de calidad que el usuario merece.

Además una mala relación interpersonal afecta a todo el sistema por ende no se brindara un servicio eficaz y eficiente.

4.3.4 Analizar la incidencia del clima laboral en la atención al cliente en el Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán, mediante una investigación al personal y a los usuarios, con la finalidad de contribuir a la mejora del servicio.

Mediante la técnica de las encuestas y entrevistas realizadas, es factible manifestar que debe existir clima laboral agradable y bueno para un servicio adecuado y que el usuario merece.

Esta información, se la puede reafirmar con las pregunta N° 3 de la encuesta, en las que la mayor parte de la población encuestada dicen que el clima laboral en dicha área es regular por ende la atención brindada a los usuarios demandantes no es buena ni mala, llegando a resultados mal clima laboral mala atención al cliente; buen clima laboral buena atención al cliente. Esta información la podemos constatar en los gráficos N°5 y 6.

Por otra parte en las pregunta 2 y de la entrevista, se obtuvo lo siguiente, por cuanto los entrevistados respondieron que el clima laboral en el área de estadística es tensa y por este motivo los usuarios se verán afectados por la atención brindada por parte de los empleados de dicha casa asistencial. Además una mala relación interpersonal afecta a todo el sistema por ende no se brindara un servicio eficaz y eficiente.

4.4. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

4.4.1 La inadecuada atención al cliente en el Área De Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán, se manifiesta con una deficiente motivación intrínseca de los empleados.

En función de las encuestas y entrevistas realizadas, es posible mencionar que la motivación establece un valor fundamental para un buen servicio hacia los usuarios del Área de Estadística del Hospital del IESS de Durán.

Este contexto, es posible ratificar con las pregunta N° 2 de la encuesta, en las que el 30,45% de los hombres y 17,32% de las mujeres nos confirman que el nivel de motivación de los empleados es regular, como vemos en el gráfico N°3 y 4.

Equivalentemente en las preguntas 3, 5, 6, 7, 8 y 11 de la entrevista, se obtuvo la información requerida para este contexto, por cuanto los entrevistados manifestaron que la deficiente motivación afecta la atención al cliente de forma negativa. Además que la institución no les brinda motivaciones para que cada uno de ellos ofrezcan un servicio eficiente.

4.4.2 La existencia de un clima laboral apropiado en el Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán, impulsa a los empleados a desarrollar iniciativas creativas.

Por medio de la pregunta N° 3 de la encuesta podemos observar que existe un clima laboral regular en esta área. A través de los gráficos 5 y 6 se puede observar el grado en que se encuentra dicha información.

Por otra parte en las preguntas 9, 10 y 11 de la entrevista, podemos constatar que un buen clima laboral excelente propicia el buen vivir e impulsa de forma propicia una salud ocupacional en la cual todos son beneficiados, disfrutando así del placer de un buen servicio y sentirse satisfecho de la labor cumplida.

4.4.3 Las relaciones interpersonales saludables, provocan un adecuado microambiente laboral en el área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán.

En función de las encuestas y entrevistas efectuadas, es permitido mencionar que la las relaciones interpersonales siempre debe prevalecer de manera agradable para un servicio eficaz.

Este contexto, es posible ratificar con las pregunta N° 6, 7, y 8 de la encuesta, en las que el 43,83% de los hombres y 28,35% de las mujeres nos confirman que a veces existen buena relación entre compañeros , como vemos en el gráfico N°11, 12, 13, y 14.

Igualmente en las preguntas 12, y 13 de la entrevista, se obtuvo la información requerida para este contexto, por cuanto los entrevistados manifestaron que la salud laboral es imprescindible en el desarrollo de habilidades interpersonales.

4.4.4 Un buen clima laboral contribuye a proporcionar una mejor atención al cliente en el Área de Estadística del Hospital del IESS de la ciudad de Durán.

En puesto de las encuestas y entrevistas efectuadas, es lícito mencionar que si existe un buen clima laboral brindarían un servicio eficiente y eficaz hacia los usuarios demandantes.

Este contexto, es posible ratificar con las pregunta N° 3 de la encuesta, en las que en su parte de los encuestados confirman que existe un clima laboral regular en dicha área, como vemos en el gráfico N°5 y 6.

Igualmente en la pregunta 7 de la entrevista, se obtuvo la información requerida para este contexto, los visitados manifestaron que si existe un clima laboral bueno ayuda a proporcionar una mejor atención a los usuarios.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Diseño de estrategias que contribuyan a la mejora de las relaciones interpersonales de los empleados del Hospital IESS Durán en el Área de Estadística, fomentando la salud ocupacional y optimizando la atención al usuario.

5.2 FUNDAMENTACIÓN

Analizando el ambiente laboral y la atención al cliente en el área de estadística del Hospital del IESS, se ha podido detectar que el clima que se vive es tenso y el servicio al usuario es regular y/o deficiente en la mayoría de los casos, esto se ha podido comprobar mediante una investigación científica a través de la observación directa y aplicando cuestiones referentes al tema.

El personal que labora en el área mencionada realiza sus actividades diarias en forma inadecuada y por ende no cumple con las expectativas que el usuario demanda. En varios de los casos la información proporcionada es irregular y no llega a solucionar en nada los problemas que se suscitan en los pacientes que a diario acuden a esta casa de salud.

Esto contribuye a que todo el ambiente no sea completamente propicio y agradable, por lo contrario en ocasiones se desfasa, afectando directamente al normal desarrollo de una buena atención hacia los usuarios.

Por lo antes expuesto es imprescindible intervenir de una forma directa y adecuada de forma eficaz y eficiente al ambiente laboral que se ha mencionado revalorizando el talento humano con el que se cuenta, mejorando la actitud y aptitud en las funciones que se realizan para contribuir así al mejoramiento del servicio y llegar a

una atención de calidad, promoviendo la satisfacción del usuario demandante como del empleado.

5.3 JUSTIFICACION

Las instituciones públicas están llamadas a prestar un servicio de calidad y calidez por excelencia, en el cual debe prevalecer una actitud positiva con miras a satisfacer a la sociedad que demanda dichos servicios, brindando seguridad y la más loable asistencia a los usuarios que requieren de estas prestaciones.

Por esta razón se justifica la necesidad imprescindible de injerirnos en el Área de Estadística del Hospital IESS Durán, ya que el servicio que presta no es el más adecuado según las investigaciones realizadas y por el contrario tiende a confundir al demandante formándose en ciertas ocasiones un caos dando como resultado una desorientación que induce a un grado de insatisfacción en uno de sus servicios básicos como es el de salud.

La salud ocupacional, las interrelaciones personales saludables, el respeto, la confianza, la seguridad, comunicación adecuada, asistencia eficaz, entre otros son factores preponderantes que deben prevalecer en un microambiente laboral los cuales son situaciones que sustentan en el buen vivir que debe liderar en todos los ecuatorianos.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la propuesta

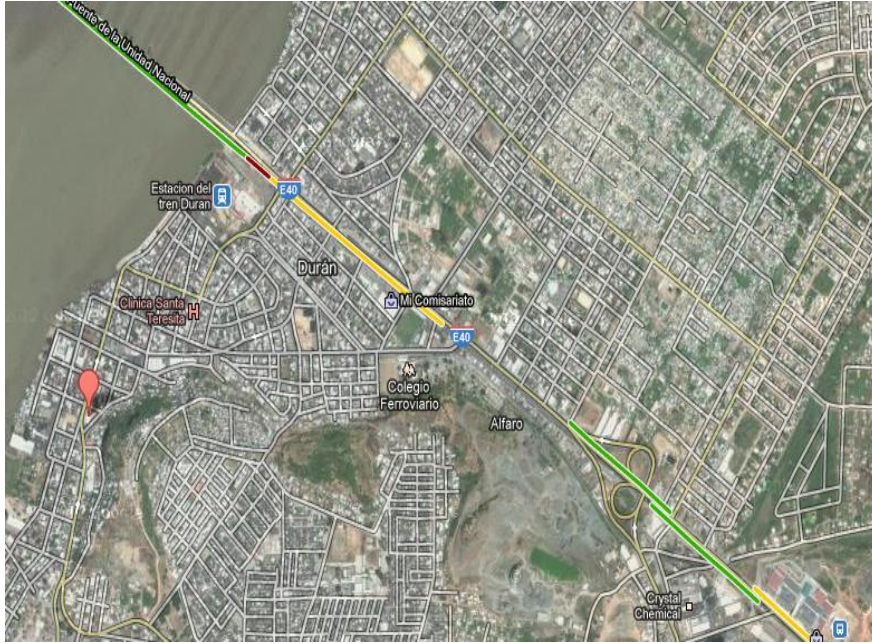
Proyectar alternativas de atención a los usuarios en el Área de Estadística del Hospital IESS de Duran, diseñando estrategias interpersonales que conlleven a un bienestar ocupacional para brindar un servicio de calidad y calidez a quienes solicitan de este servicio.

5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta

- Fomentar las relaciones interpersonales a través de talleres vivenciales.
- Otorgar a los empleados nuevas técnicas de atención al cliente.
- Fortalecer el servicio al usuario como norma de vida laboral.
- Promover normas de convivencias entre los empleados y hacia los usuarios.

5.5 UBICACIÓN

Figura 1. Hospital IEES Durán.



Fuente: Google Maps.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Figura 2. Hospital IEES Durán.



Fuente: Google Maps.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Ubicación: Cantón Durán, Av. Gonzalo Aparicio y Guillermo Davis

Institución: Hospital IESS de Durán

Tipo de Institución: Pública

Ventajas de la ubicación

Se encuentra ubicado en el Centro de la ciudad, es de cómodo acceso por cuanto el servicio de transporte público es fluctuante y por ende es de gran demanda de los durandños y cantones circundantes de la provincia.

ANÁLISIS FODA

Para comprender de mejor manera la situación actual del Área de Estadísticas del Hospital del IESS de Durán, se realiza el siguiente Análisis FODA.

Fortalezas

- Equipos y materiales en óptimas condiciones.
- Archivos actualizados de los usuarios de este hospital.
- Facilidad de reestructuración.

Oportunidades

- Innovación constante de tecnología.
- Afiliaciones de nuevos usuarios.

Debilidades

- Clima laboral tenso.
- Relaciones interpersonales conflictivas.
- Personal desmotivado.
- Falta de capacitación al personal.

Amenazas

- Demandas legales por deficiente atención.
- Mala imagen que proyecta el Hospital.

Ponderación de la matriz FODA

Medios Internos

Los factores que se utilizarán son clasificados así:

1= Debilidad grave

2= Debilidad menor

3= Fortaleza menor

4= Fortaleza importante

Para los resultados internos la calificación puede ser entre cuatro máximo que implica que el Área de Estadísticas del Hospital del IESS de Durán, tiene mayores fortalezas y uno mínimo que indica que la ésta enfrenta debilidades importantes, la media es igual a 2.5 cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más debilidades que oportunidades, si resultado es mayor que el promedio se posee más fortaleza que debilidades.

Cuadro 38. Ponderación de la matriz FODA 1

N°	Factores internos claves	Ponderación	Clasificación	Resultado Ponderado
Fortalezas				
1	Equipos y materiales en óptimas condiciones.	4	0,10	0,40
2	Archivos actualizados de los usuarios de este hospital.	4	0,10	0,40
3	Facilidad de reestructuración.	3	0,10	0,30
Debilidades				
4	Relaciones interpersonales conflictivas.	1	0,10	0,10
6	Personal desmotivado.	1	0,10	0,10
7	Falta de capacitación al personal.	1	0,10	0,10
TOTAL				1.40

Fuente: Matriz Foda 1

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

Como el resultado es menor que el promedio, las debilidades son mayores a las fortalezas, por tanto hay que enfatizar el problema y buscar la solución adecuada.

Medios externos

Para diagnosticar influencias externas sobre la entidad es necesario la

Elaboración de la siguiente matriz;

Los parámetros que se utilizarán son clasificados así:

1= Amenaza importante

2= Amenaza menor

3= Oportunidad menor

4= Oportunidad importante

Para los resultados externos la calificación puede ser entre cuatro máximo que implica que el Área de Estadísticas del Hospital del IESS de Durán tiene mayores oportunidades y uno mínimo que indica que la éste enfrenta amenazas importantes, la media es igual a 1, cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más amenazas que oportunidades, si el resultado es mayor que el promedio se posee más oportunidades que amenazas

Cuadro 39. Ponderación de la matriz FODA 2

N°	Factores internos claves	Ponderación	Clasificación	Resultado Ponderado
Oportunidades				
1	Innovación constante de tecnología.	4	0,40	0,40
2	Afiliaciones de nuevos usuarios.	4	0,40	0,40
Amenazas				
3	Demandas legales por deficiente atención.	1	0,10	0,10
4	Mala imagen que proyecta el Hospital.	1	0,10	0,10
TOTAL				1

Fuente: Matriz Foda 2

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

El resultado que se obtiene de la matriz presentada, es igual a la media, por tanto las oportunidades y amenazas que tiene el Área de Estadística del Hospital de Durán están a la par.

ESTRATEGIAS

Estrategias FO

- Aprovechar al máximo los recursos tecnológicos y a la vanguardia que tiene el Área de Estadística del hospital del IESS de Durán.
- Promover las afiliaciones de usuarios.

Estrategias DO

- Concientizar al personal que labora en el Área de estadística del Hospital del IESS de Durán sobre lo importante que es satisfacer al usuario.
- Establecer una relación directa de cordialidad entre el usuario y el empleado.

Estrategias FA

- Aprovechar las facilidades en cuanto a reestructuración organizativa que existen dentro del Hospital, para ubicar en los puestos que corresponden a personas capaces y con experiencia.

Estrategias DA

- Obtener los recursos físicos necesarios para ampliar el espacio, ofrecer comodidad y mejorar la atención al usuario.
- Crear un ambiente agradable donde el usuario y el empleado se sientan beneficiados.
- Capacitar constantemente al empleado para que otorgue un trato amable al usuario.

Misión

Brindar un servicio de salud integral de calidad, oportuno, comprensible y amable, optimizando todos sus recursos, al más bajo costo, centrado en los mandantes del IESS y sus familias, dando énfasis al fomento de la salud y prevención de las enfermedades. Regidos por principios éticos y constitucionales de universalidad, obligatoriedad, solidaridad e irrenunciabilidad.

Visión

Ser un Hospital amigo e inteligente con tecnología de punta, descentralizado, administrando valores agregados que producen la satisfacción permanente del usuario, priorizando la atención primaria de Salud, docente y generador de investigación con producción científica, actuando pro-activamente con la comunidad.

Valores

Vocación de Servicio

Establecer una atención con calidad y pertinencia es un compromiso de cada uno de los funcionarios de esta institución, es deber de todos atender a los usuarios de la mejor manera, recordemos que la opinión de ellos es la que nos ayudara a mejorar día a día.

Respeto

En esta institución se reconoce y tolera la diversidad de creencias, sentimientos y afinidades de cada uno de nuestros funcionarios y usuarios.

Responsabilidad

Se promueve en el personal la disciplina y el cumplimiento de sus labores con el objetivo de realizar mejora continua en los procesos institucionales.

Solidaridad

Es uno de los valores más importantes ya que nos permite ayudar a la comunidad, disponiendo para ello los recursos, la infraestructura, destrezas, conocimientos, habilidades y profesionales con los que contamos.

Equidad

Procurar el bienestar a los usuarios teniendo en cuenta siempre sus expectativas y necesidades, brindando una atención de calidad y así lograr cumplir con lo requerido.

Eficiencia

Utilizamos de forma adecuada los medios y recursos con los cuales contamos, para alcanzar nuestros objetivos y metas programadas, optimizando el uso de los recursos y el tiempo disponible.

Normas y Políticas

Estándares básicos de servicio

- Sonría y mire a los ojos del cliente.
- Saluda con amabilidad.
- Cuando se dirijan a usted, diga: ¿En qué lo (la) puedo ayudar?
- Escuche con atención y empatía al usuario.
- Despídase diga: fue un placer atenderlo que tenga un buen día.

Uso del uniforme

- El uniforme representa la imagen de la empresa y su propia imagen, por lo tanto, usted debe lucir en todo momento una apariencia impecable.
- Durante la jornada de trabajo vestirá obligatoriamente el uniforme que le asigne la institución.
- Cuide que siempre este limpio, planchado y que tenga los botones completos.
- No asista vistiendo el uniforme a cines, discotecas, casinos, espectáculos públicos o lugares similares.

Uso de la identificación

- La credencial es de uso obligatorio, personal e intransferible.
- Asegúrese de que siempre este visible su fotografía y su nombre para los usuarios.
- En caso de daño o pérdida repórtelo al departamento de Recursos humanos quien se encargara de la reposición del documento.

Asistencia

- Deberá concurrir puntualmente a su puesto de trabajo, y registrará su asistencia en el sistema de control.
- Cumplirá responsablemente con el horario que se le asigne.

Faltas y atrasos

- Los empleados que no asistan a laborar justificaran su falta al departamento de Recursos Humanos de esta institución.
- Si la ausencia fuera por enfermedad, el colaborador deberá presentar el certificado médico correspondiente.

Salida en horario de trabajo

- Los colaboradores evitara salir durante la jornada de trabajo para atender asuntos de interés particular.
- No obstante, si por razones justificadas usted requiere ausentarse de su puesto de trabajo, solicitara con anticipación al departamento de Recursos Humanos.

Comportamiento.

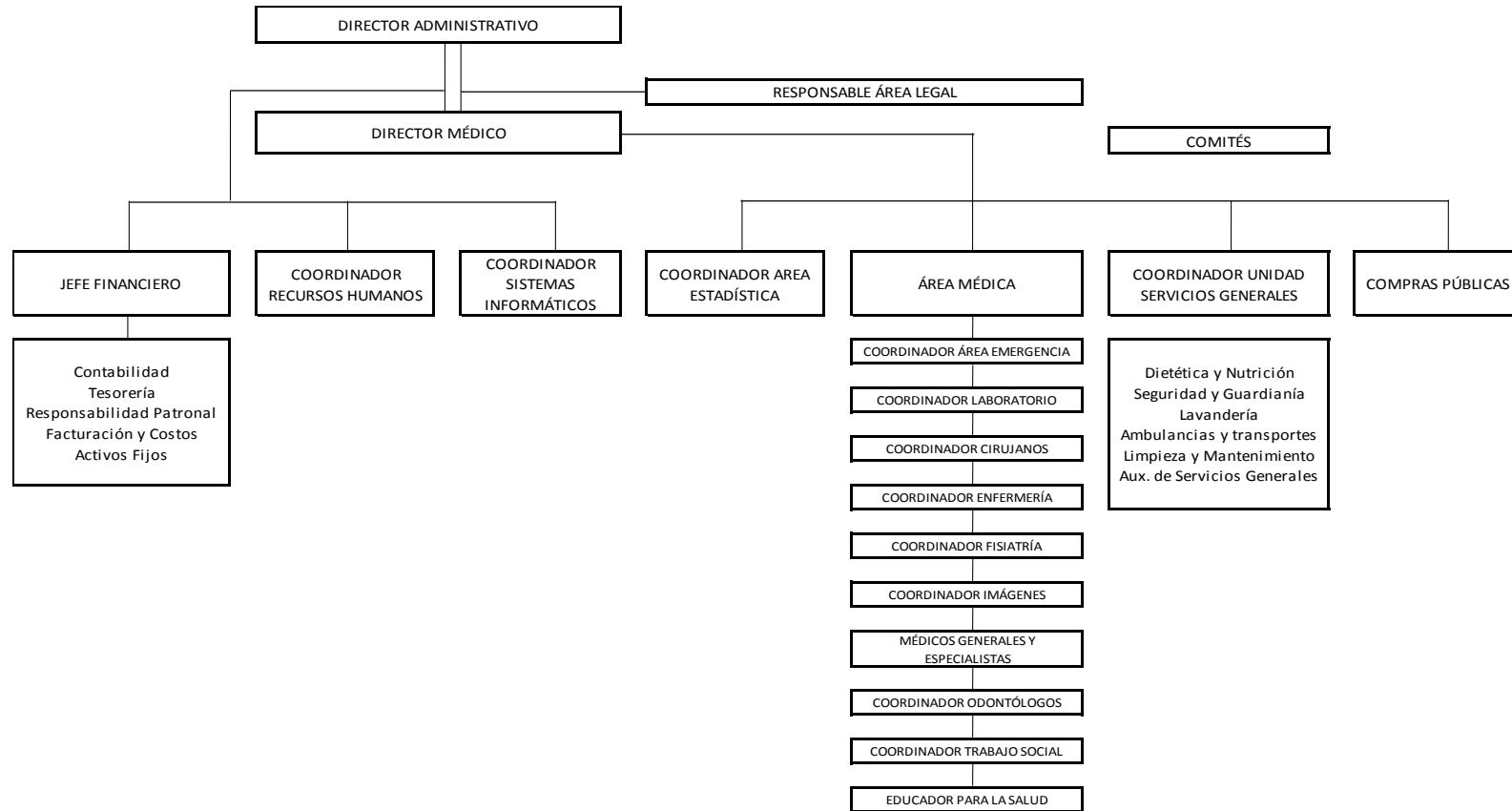
- Los colaboradores deberán tener un comportamiento que se enmarque en los más altos principios de ética, respeto, cortesía y buenos modales.
- La empresa respeta las creencias y convicciones de sus colaboradores, pero no permite en su interior la realización de campañas de tipo político o religioso.

Recuerde

- No fume en el interior de las instalaciones.
- No mastique chicle o consuma alimentos en su lugar de trabajo.
- Ningún empleado podrá laborar bajo el efecto de bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes.

Organigrama del Hospital IESS de Durán

Figura 3. Organigrama del Hospital IESS de Durán.



Fuente: Hospital IESS Duran.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

5.6 FACTIBILIDAD

Desde la **Legalidad**, la oferta planteada es posible ya que no requiere del cumplimiento de leyes especiales, solo habría de tener la autorización de los directivos de la Institución y el cumplimiento de los parámetros de control interno establecidos en las normas administrativas.

Administrativamente la propuesta es factible ya que conlleva a mejorar la gestión en el Hospital IESS de Durán en el área de Estadística, por lo tanto si se desea ejecutarla solo se requerirá de la autorización del Director de este dispensario.

Si a la finalización del proyecto y si no se obtienen los resultados favorables hacia la propuesta tendría que hacer sanciones administrativas para obtener los efectos esperados.

Presupuestario, es elaborable por lo tanto lo ofertado no requerirá de mayor inversión ni la necesidad de recursos económicos adicionales. Solo se deben establecer las programaciones necesarias para su ejecución. Se efectuara una pequeña partida presupuestaria en base a los parámetros que queremos alcanzar que no mas allá de la cantidad de \$ 1.155,00

Desde el aspecto **Técnico**, la propuesta es realizable ya que si se desea implementarla contribuirá a mejorar la gestión del Hospital así como la calidad en el servicio a sus afiliados y la calidad de vida laboral de los funcionarios que laboran específicamente en el Área de Estadística, el cual sería recomendable que existan planes de capacitación de atención y elevación de autoestima.

5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA.

A continuación detallamos las acciones que van a posibilitar la implementación de la propuesta, para esto nos basamos en los objetivos de la propuesta.

Objetivo General de la propuesta.

Proyectar alternativas de atención a los usuarios en el Área de Estadística del Hospital IESS de Duran, diseñando estrategias interpersonales que conlleven a un bienestar ocupacional para brindar un servicio de calidad y calidez a quienes solicitan de este servicio.

Nuestro objetivo plantea dar soluciones a corto y mediano plazo que ayuden a mejorar las relaciones existentes entre los empleados del Área de Estadística del Hospital IESS de Duran, para que eleven su autoestima y desarrollen recursos personológicos que contribuyan a un bienestar individual y social mejorando así la organización laboral y de esta forma brinden un servicio eficaz y eficiente de calidad y calidez a los usuarios demandantes de muchas necesidades como contribuyentes al seguro social.

1).- Objetivo Específico de la propuesta.

Fomentar las relaciones interpersonales a través de talleres vivenciales.

- Se requiere la ayuda de un psicólogo que intervenga al personal del Área de Estadística del Hospital IESS de Duran, para que mediante talleres vivenciales que exterioricen los conflictos que hacen que sus personalidades sean inestables y por ende haya una mala relación entre ellos.
- Así conseguiríamos sosegar dichos apremios y estabilizaríamos sus personalidades de forma armoniosa.

2).- Objetivo Específico de la propuesta.

Otorgar a los empleados nuevas técnicas de atención al cliente.

- Capacitaremos al personal de dicha área de una forma efectiva y asertiva de tal manera que promoveremos a que brinden un excelente servicio desarrollando habilidades y actitudes que beneficien a los usuarios, a los empleados y a la institución en sí.

3).- Objetivo Específico de la propuesta

Fortalecer el servicio al usuario como norma de vida laboral.

- A través de un simposio con la ayuda del psicólogo revalorizaremos la actitud laboral para lograr que tengan manifestaciones de un excelente servicio

público con humanismo y dinamismo, de esta manera verse comprometidos y consecuentes con la función que desempeña como empleados del Hospital.

4).- Objetivo Específico de la propuesta.

Promover normas de convivencias entre los empleados y hacia los usuarios.

- Sugestionaremos las normas de convivencias a través de un debate de tal forma que al final se instauren las reglas claras y precisas de vivir en comunidad, trabajando todos por un bien común enmarcados en el buen vivir.

5.7.1 Actividades

Cuadro 40. Actividades para los objetivos

Nº	Objetivos Específicos	Actividades
1	Fomentar las relaciones interpersonales a través de talleres vivenciales.	Aplicar terapia racional y emotiva.
2	Otorgar a los empleados nuevas técnicas de atención al cliente.	Capacitaciones a los empleados del área de estadística. Aplicación de talleres.
3	Fortalecer el servicio al usuario como norma de vida laboral.	Simposio referente a norma de atención al usuario.
4	Promover normas de convivencias entre los empleados y hacia los usuarios.	Técnicas de debate del código de convivencia.

Fuente: Actividades

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

5.7.2 Recursos, Análisis financiero

Cuadro 41. Recursos, análisis financiero

Objetivos Específicos	Actividades	Recursos	Presupuesto
Fomentar las relaciones interpersonales a través de talleres vivenciales.	aplicar terapia racional y emotiva a través de un psicólogo	recursos humanos (psicólogo)	\$ 640,00
		proyector	
		lápiz	
		borrador	
		espacio físico	
		computadora	
Otorgar a los empleados nuevas técnicas de atención al cliente.	capacitaciones a los empleados del área de estadística	expositor folletos, laptop, proyector, espacio físico	\$ 250,00
	aplicación de talleres	papelotes, marcadores, lápices, esferos, cuaderno, carpetas	\$ 15,00
Fortalecer el servicio al usuario como norma de vida laboral.	simposio referente a norma de atención al usuario	expositor , folletos	\$ 250,00
Promover normas de convivencias entre los empleados y hacia los usuarios.	técnicas de debate del código de convivencia	recursos humanos (empleados)	\$ -
Total presupuesto mínimo estimado			\$ 1.155,00

Fuente: Recursos

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante

Análisis Financiero

El costo de la propuesta que se ejecutará en 8 semanas, está estimado en \$1.155,00; este valor se debe apreciar como una inversión que se realizará con la finalidad de que el Área de Estadísticas del Hospital del IESS de Durán, tenga un talento humano capacitado para dar atención de calidad a los miles de usuarios que allí acuden. Dentro de este presupuesto se está tomando en cuenta los honorarios profesionales de un Psicólogo que brindará terapias a los empleados para identificar posibles problemas que desembocan en la conducta apática que ellos muestran.

5.7.3 Impacto

Con la aplicación de esta propuesta los usuarios, los empleados y el hospital en sí se verán beneficiados ya que con esto contribuiremos al bienestar organizacional y humanista del servicio público, en el cual debe prevalecer los mayores estándares de calidad de las épocas modernistas que demandan una atención eficiente y rápida, que supla sus necesidades de una forma segura e inmediata, con la prolijidad y meticulosidad que el servicio público tiene que tener para satisfacción de los usuarios y los empleados.

Esta propuesta tendrá un impacto social y ambiental laboral.

Impacto Social.

El impacto social que este proyecto demanda es de suma importancia ya que los beneficiarios que abarca son alrededor de 46.904 que fluctúa este hospital más los empleados de dicha institución, llegando hacer un giro preponderante por cuanto nos enmarcaremos en normas de una buena atención y actitudes positivas en bien de la comunidad fundamentada en el buen vivir que la constitución demanda.

En lo que concierne a un **impacto ambiental laboral**, este se generará con un manejo eficiente de las relaciones laborales y el buen funcionamiento de sus actividades diarias en función hacia el usuario, el bienestar personal dentro de la empresa y su entorno familiar.

5.7.4 Cronograma

Cuadro 42. Cronograma de Actividades

Actividades	ENERO																FEBRERO																																						
	Semana 1					Semana 2					Semana 3					Semana 4					Semana 1					Semana 2					Semana 3					Semana 4																			
	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V										
Simposio de manual de convivencia.	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V
Capacitación de nuevas técnicas de atención al cliente						L	M	M																																															
Discusión de normas de buen vivir.														J	V																																								
Charlas motivadoras.														L	M	M																																							
Integración de personal del Área de Estadística																								J	V	L	M	M																											
Análisis de los resultados de las actividades																																																							

Fuente: Cronograma de Actividades.
 Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Hemos considerado una forma muy eficaz la utilización de las encuestas para saber cuáles son las demandas de los usuarios que fluctúan esta casa de salud y si son satisfechas o no, cuál es el grado de corresponsabilidad de los empleados que prestan el servicio en el área de estadística y cuáles son los principales conflictos que se desarrollan en todo este sistema para que ayuden a dar soluciones a los fenómenos inadecuados que ahí se desarrollan.

Cuadro 43. Objetivos de la Propuesta.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	VALOR ESPERADO
▪ Fomentar las relaciones interpersonales a través de talleres vivenciales.	5	5
▪ Otorgar a los empleados nuevas técnicas de atención al cliente.	4	4
▪ Fortalecer el servicio al usuario como norma de vida laboral.	5	5
▪ Promover normas de convivencias entre los empleados y hacia los usuarios.	4	4

Fuente: Cronograma de Actividades.

Elaborado por: Klever Reyes y Milena Bustamante.

CONCLUSIONES

- El clima laboral hostil, que predomina en el Área de Estadística del Hospital del IESS del cantón Durán, incide notablemente en la atención que recibe el usuario, todo esto es provocado por la falta de comunicación entre empleados, los problemas personales y la poca motivación que reciben, por lo cual es necesario aplicar estrategias que corrijan esta situación y conlleven a una mejora del servicio que se brinda.
- Las relaciones interpersonales apáticas y los conflictos laborales que se dan entre los empleados, provocan que la atención al usuario sea deficiente lo que causa malestar y quejas constantes, por tanto es urgente la intervención de un profesional que identifique el origen de estos problemas y determine las pautas a seguir para corregir.
- Los problemas que tienen los empleados entre ellos, afectan directamente su comportamiento laboral, están preocupados en su entorno personal más no en las obligaciones que tienen con el usuario, es por eso que se deben aplicar normas de convivencia que los ayude a mejorar su comportamiento.
- Los empleados no tienen ningún tipo de incentivo que los motive a cambiar su actitud y que les permita revalorizarse dentro de su lugar de trabajo para de esta manera, ofrecer una atención de calidad al usuario, pues el mismo hecho de convivir rutinariamente los relega aísla y no les permite cumplir con sus obligaciones de manera humanista y dinámica, por tanto hay que promover la motivación y superación personal dentro de esta área.

- La información brindada por los empleados del Área de Estadística del Hospital del IESS, no es la más adecuada, lo cual hace que los usuarios se desorienten y esto produce malestar entre quienes frecuentan esta dependencia, pues el empleado no está regido por un conjunto de normas y técnicas a seguir que le permitan informar correctamente, por eso es menester intervenir el área para focalizar los principales inconvenientes en cuanto a comunicación.
- Cuando se presenta algún inconveniente con el usuario, el empleado no ofrece solución alguna, simplemente informa el problema que existe sin dar solución, esto se debe a que no han fortalecido el servicio al usuario como norma de vida por tanto se debe implementar técnicas que le permitan al empleado informar y dar soluciones concretas al usuario.

RECOMENDACIONES

- Se debe aplicar correctamente las estrategias planteadas para solucionar los problemas laborales y así favorecer la calidad de atención que brinda el Área de Estadística del Hospital del IESS del cantón Durán.
- Es necesario mejorar las relaciones entre los trabajadores y resolver conflictos que existan entre ellos, ya que esto afecta de manera directa a los usuarios, es conveniente demostrar una excelente relación entre compañeros para de esta manera se pueda transmitir un buen ambiente laboral y así ofrecer un servicio óptimo.
- La capacitación que reciba el usuario debe ser constante y además debe existir una evaluación por parte de la administración hospitalaria que verifique si se están obteniendo resultados beneficiosos.
- Es importante que los recursos que tiene el Área de Estadística del Hospital del IESS del cantón Durán sean utilizados en beneficio del usuario y por tanto es una obligación estar atentos a que esto se cumpla.
- Se debe desarrollar habilidades de comunicación para que de esta forma haya una mejor comunicación de empleado a usuario y así resolver los problemas que a diario se manifiestan en el Área de Estadística del Hospital IESS de la ciudad de Durán.
- Se deber intervenir de forma óptima para darle la atención adecuada que el usuario demanda y asi se sienta satisfecho con el servicio brindado.

BIBLIOGRAFÍA

Libros.

ALLES, Martha: *Desarrollo del Talento Humano* basado en competencias, Ediciones Granica S.A., 2005.

AAMODT, Michael, **REYES PONCE**, Lourdes y **CATILLO CONTRERAS**, Rita: *Psicología Industrial/ Organizacional*, Cengage Learning Editores, 2010.

ARBOLEDA Moncayo, Freddy: “*La información de los servicios Hospitalarios en El IESS de Duran*”, en revista *Hospital Nivel 1 IESS Duran*, Año 1, N° 1, Primer trimestre 2011.

AYALA ÁLVAREZ, Javier: *Valoración Inmobiliaria*, Editorial Vértice, 2011.

DAFT, Richard: *La Experiencia del Liderazgo*, Cengage Learning Editores, 2006

DE LA CUESTA GONZÁLEZ, Marta y **MUNOZ TORRES**, María: *Fundamentos de Economía, Empresa, Derecho, Administración y Metodología de la investigación aplicada a la RSC*, Editorial Netbiblo, 2010.

DIAZ, Orlando: *Creación de la cultura de Calidad en el servicio en una unidad de Soporte y Mantenimiento de software, utilizando la metodología de “La ruta del cliente y Herramientas utilizadas en la Gestión del servicio”*, Tesis de grado para optar el título de Especialista en Gerencia Estratégica, Instituto de postgrados, Universidad de la Sabana, 2008.

JURADO BUNCES, Aura: *Plan Piloto De Autogestión Para Cubrir El Déficit Del Hospital Iess De Durán: Concesión De Servicios Médicos Al Público En General*, Tesis de grado para optar al título de Economista, facultad de Economía y Negocios, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, 2008.

LUHMANN, Niklas: *Confianza*, Anthropos Editorial, 2005.

GAN, Federico: *Manual de recursos humanos/ Human Resources Manual 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*, Editorial UOC ,2007.

GARZA MERCADO, Aria: *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*, Editorial colegio de México AC, México, 2007

HERNADEZ, Roberto, **FERNANDEZ**, Carlos y **BAPTISTA**, Pilar: *Metodología de la Investigación*, Editorial McGraw-Hill Interamericana, México, 2003.

IYENGAR, B.K.S: *La Esencia de Yoga (Vol.IV)*, Editorial Kairós, 2010.

MARQUEZ, José: *Atención eficaz de quejas y reclamaciones marketing y publicidad*, Editorial Vértice, 2009.

MEDRANO González, Henry: *“Integridad al servicio de nuestros usuarios.”*, en *Revista Hospital Nivel 1 IESS Duran, Año 1, N° 1, primer trimestre 2011.*

MIRANDA, Francisco, **MIRANDA**, Antonio y **MERA**, Sergio: *Introducción a la gestión de calidad*, Delta publicaciones, 2007.

OJEDA, F: *Como educar en Valores*, Narcea Ediciones, 1996.

PARDO, Adriana y **VELANDIA**, Norbey: *Ensayo sobre la Gestión de Servicio al Cliente Interno en GM Colmotores y su Pertinencia con las teorías actuales de servicio*, Tesis de grado para optar el título de Gerencia de Servicio, Área de Postgrados, Universidad de la Sabana, Bogota,2009.

PEÑALOZA DE GARCIA, Marlene: "La Clave para el Éxito Empresarial ¡La Satisfacción del Cliente!", en *Revista Visión Gerencial*, vol. 3, N° 1, Mérida, Enero – Junio 2004.

PÉREZ GÁLVEZ, Juan Francisco: *Incidencia del Estatuto básico del empleado público en el acceso al empleo del personal de los servicios de salud*, INAP, Madrid, 2011.

PÉREZ, José Antonio: *Gestión de la Calidad Empresarial Calidad en Los Servicios y Atención Al Cliente Calidad Total*, ESIC editorial, 1994.

PETRI, Herberth y GOVERN, John: *Motivación: Teoría, investigación y aplicaciones*, Cengage Learning Editores, 2006.

RAMOS JARAMILLO, María: *La Capacitación De Personal Y Su Impacto En La Calidad Asistencial De Los Pacientes Del Hospital Provincial Docente Ambato*, Tesis de grado para optar el título de Ingeniería de Empresas, Facultad de ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, 2012.

STEPHEN, Robbins: *Administración*, Pearson Educación, 2005

TORRES CAIZAPANTA, Luis Octavio: *Clima Laboral y Conflictos en el Ambiente de Trabajo: Caso Área de Salud No. 2 "Fray Bartolomé de Las Casas"*, Universidad Andina de Simón Bolívar sede Ecuador, 2012.

URÍA CALDERÓN, Diana Elizabeth: *El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*, Tesis de grado para optar el título de Ingeniería de Empresas, Facultad de ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, 2011.

VALDES IBARRA, David: *El buen uso del dinero*, Editorial Limusa, 2005.

VARO, Jaime: *Gestión Estratégica de la Calidad en Los Servicios Sanitarios: Un Modelo de Gestión Hospitalaria*, Ediciones Díaz de Santos, 1993.

Linkografías.

AVILÉS Pino, Efrén: *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el Ecuador*, <http://www.encyclopediadelecuador.com/temasOpt.php?Ind=1092&Let>, extraído el 27 de mayo de 2013.

GOBIERNO DE ESPAÑA, Ministerio de Empleo y Seguridad Social: *Historia de la Seguridad Social*, http://www.segsocial.es/Internet_1/LaSeguridadSocial/HistoriadelaSegurid47711/index.htm, extraído el 15 de junio de 2013.

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL: *Informe Estadístico*. www.iess.gob.ec/es/estadisticas, extraído el 30 de junio de 2013.

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL: *Historia*, <http://www.iess.gob.ec/es/inst-quienes-somos>, extraído el 27 de junio de 2013.

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL: *Noticias*, <http://www.iess.gob.ec/es/noticias>, extraído el 27 de junio de 2013.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS: Censo de Población y Vivienda 2010, www.redatam.inec.gob.ec, extraído el 30 de junio de 2013.

MARTINEZ MUÑOZ, Larisa: *Consideraciones teóricas sobre Atención al Cliente*, <http://www.eumed.net/ce/2007a/lmm.htm>, extraído el 2 de junio de 2013.

MOLINA, Carlos: *La Evolución del Servicio al Cliente*,

www.socialmediaexperience.wordpress.com/2010/03/11/%C2%BFestas-preparado-para-conversar-la-evolucion-del-servicio-al-cliente/, extraído el 5 de abril de 2013.

PEÑA Morán, Carlos: *Seguridad Social y su Evolución Histórica*,
www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r29697, extraído el 27 de mayo de 2013.

THOMPSON, Iván: *Definición de Cliente*,
<http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>, extraído el 7 de junio de 2013.

SANTOS ACOSTA, Mónica: *Concepto de kanbam*,
<http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/kanbam.htm>, extraído el 4 de julio de 2013.

SEGURO SOCIAL US: *Origen de la Seguridad Social*,
<http://www.segurosocial.us/derechos/afiliados/origen-de-la-seguridad-social/>,
extraído el 25 de mayo de 2013.

Leyes y Reglamentos

- Constitución de la República del Ecuador: *Codificación Título II - Derechos*, Art. 83,
- Código de Trabajo: *Codificación Título I - Del Contrato Colectivo de Trabajo*, Art. 42. Art. 45.
- LEY DE SEGURIDAD SOCIAL: *Codificación título I - Del Régimen General*, Art. 2. Art. 3. Art. 4.

ANEXOS



Anexo 1: Formato de las Encuestas.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Buenos días/tardes, somos Estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro y estamos realizando la siguiente encuesta para analizar la incidencia del clima laboral en la atención al cliente en el Área de Estadística de esta casa asistencial. Los datos que obtendremos serán valiosos para elaborar dicha investigación. De antemano quedamos agradecidos por su colaboración y veracidad con que pueda contestar las siguientes preguntas, cuyas respuestas será información confidencial y uso será estrictamente para el estudio antes mencionado.

INSTRUCCIONES

En las siguientes preguntas marca con una "X" en el cuadro la respuesta que usted escoja

SEXO:

MASCULINO FEMENINO

LUGAR DE RESIDENCIA:

GUAYAQUIL DURAN OTROS _____

PERSONA ATENDIDA ES:

AFILIADO FAMILIAR _____

EDAD:

15-40 AÑOS 41-60 AÑOS 61 AÑOS EN ADELANTE

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS
-----------	--------------

1.- ¿Ud. Considera que la motivación de los trabajadores es un elemento fundamental en la atención al cliente?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA

2.- En función de la atención recibida, Ud. Considera, que el nivel de motivación de los empleados del Área de Estadística es:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	MALO

3.- ¿Cómo ve usted el clima laboral del Área de estadística?	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	MALO

4.- ¿Ha recibido de parte de los empleados una información adecuada de esta Área?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA

5.- ¿Cuándo se ha presentado algún problema, ha sentido la ayuda del empleado para resolverlo?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA

6.- ¿Al momento de ser atendido, percibe una buena relación entre compañeros en el Área de Estadística?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA

7.- ¿Cree usted que una mala relación entre compañeros influye en la atención que brindan a los usuarios de este Hospital?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA

8.- ¿Usted ha sido víctima de malos tratos por parte de los empleados del Área de Estadística?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA

Anexo 2: Formato de las Entrevistas.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Buenos días/tardes, somos Estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro y estamos realizando la siguiente entrevista para analizar la incidencia del clima laboral en la atención al cliente en el Área de Estadística de esta casa asistencial. Los datos que obtendremos serán valiosos para elaborar dicha investigación. De antemano quedamos agradecidos por su colaboración y veracidad con que pueda contestar las siguientes preguntas, cuyas respuestas será información confidencial y uso será estrictamente para el estudio antes mencionado.

SEXO:

MASCULINO FEMENINO

LUGAR DE RESIDENCIA:

GUAYAQUIL DURAN OTROS _____

1.- ¿Cómo es la relación con sus compañeros en el área donde usted labora?

2.- ¿Cómo se siente trabajando en el Área de Estadística de este Hospital?

3.- ¿Cómo se siente en cuanto a su motivación en el trabajo?

4.- ¿Cómo es la relación que tiene con su jefe inmediato?

5.- ¿Qué tan satisfecho se siente en esta Institución?

6.- ¿Qué motivaciones le da la Institución para desarrollar su trabajo?

7.- ¿Considera Ud. que la motivación laboral es un elemento importante en la atención al cliente de su área?

8.- ¿Qué motivaciones le gustaría obtener por su trabajo?

9.- ¿A usted como empleado le resulta dificultoso tomar iniciativas en sus actividades diarias? Porqué.

10.- ¿Se siente usted estimulado para tomar iniciativas en bien del Área de Estadística del Hospital IESS de Durán?

11.- ¿Cree Ud. que necesita motivación para tomar iniciativa en las funciones que Ud. desempeña?

12.- ¿Cómo cree Ud. que podría mejorar las relaciones interpersonales entre sus compañeros?

13.- ¿Cree usted que realizando talleres vivenciales se podría mejorar la convivencia laboral entre sus compañeros de trabajo?

Anexo 3

Autorización de la institución Hospital IESS de Durán para realizar el proyecto de investigación.



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
HOSPITAL NIVEL 1 DURÁN

DIRECCION ADMINISTRATIVA

Durán, Julio 08 del 2013
OFICIO 322161101-13-1100-2652

SEÑORES
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
PRESENTE.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente en relación a su **petitorio enviado** a esta Institución Hospitalaria el día 01 de Julio del presente año, en el cual solicita se le den las facilidades al **Sr. Kleber José Reyes Valdivieso con C.I 092836561-8**, y la **Srta. Milena Stefania Bustamante Castro con C.I 092842155-1 con la especialidad de Ingeniería Pública y Auditoría - CPA**, para realizar un proceso de investigación y ejecución del proyecto que realizan previo a la obtención del Título ostentado sobre **“LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE ESTADÍSTICAS”**.

Debo manifestar que esta Unidad Medica autoriza dicho petitorio, así mismo se le dará las facilidades para que los estudiantes realicen su proceso de investigación.

Atentamente,


Ing. María Teresa Gray
DIRECTORA (E)
HOSPITAL NIVEL 1 IESS DURAN
CC Talento Humano, Coordinación de Estadísticas, Archivo

Elaborado por:	Viviana Cruz	
Revisado por:	Ing. María Teresa Gray	
Aprobado por:	Ing. María Teresa Gray	
Fecha:	08/07/2013	



IESS

Dirección: Gonzalo Aparicio y G. Davis - Teléfono: 2800106 - 2801032 - Durán - Ecuador

Anexo 4

Información acerca del número de funcionarios que laboran en el área de estadística del Hospital IESS de la ciudad de Duran.




INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL HOSPITAL NIVEL 1 DURÁN

Durán, Septiembre 16 del 2013.

CERTIFICACIÓN

En atención a la solicitud presentada por el SR. **KLEVER JOSÉ REYES VALDIVIESO** y **MILENA STEFANIA BUSTAMANTE CASTRO**, certificamos el número de personas que laboran en el área de Estadística.

ÁREA	CARGO	# DE PERSONAS
Área de Estadística	Oficinistas	6
	Auxiliar de Estadística	1
	Coordinador	1


Karina Zamora
Karina Zamora Apcentales.
Responsable de Recursos Humanos (E)
HOSPITAL NIVEL 1 IESS DE DURAN



Anexo 5: Encuestas realizadas.

Er



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Buenos días/tardes, somos Estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro y estamos realizando la siguiente encuesta para analizar la incidencia del clima laboral en la atención al cliente en el Área de Estadística de esta casa asistencial. Los datos que obtendremos serán valiosos para elaborar dicha investigación. De antemano quedamos agradecidos por su colaboración y veracidad con que pueda contestar las siguientes preguntas, cuyas respuestas será información confidencial y uso será estrictamente para el estudio antes mencionado.

INSTRUCCIONES

En las siguientes preguntas marca con una "X" en el cuadro la respuesta que usted escoja

SEXO:

MASCULINO

FEMENINO

LUGAR DE RESIDENCIA:

GUAYAQUIL

DURAN

OTROS _____

PERSONA ATENDIDA ES:

AFILIADO

FAMILIAR _____

EDAD:

15-40 AÑOS

41-60 AÑOS

61 AÑOS EN ADÉLANTE

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		
1.- ¿Ud. Considera que la motivación de los trabajadores es un elemento fundamental en la atención al cliente?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.- En función de la atención recibida, Ud. Considera, que el nivel de motivación de los empleados del Área de Estadística es:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	MALO
		X			

3.- ¿Cómo ve usted el clima laboral del Área de estadística?	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	MALO
		X			

4.- ¿Ha recibido de parte de los empleados una información adecuada de esta Área?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
		X	

5.- ¿Cuándo se ha presentado algún problema, ha sentido la ayuda del empleado para resolverlo?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
		X	

6.- ¿Al momento de ser atendido, percibe una buena relación entre compañeros en el Área de Estadística?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
		X	

7.- ¿Cree usted que una mala relación entre compañeros influye en la atención que brindan a los usuarios de este Hospital?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
		X	

8.- ¿Usted ha sido víctima de malos tratos por parte de los empleados del Área de Estadística?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
			X



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Buenos días/tardes, somos Estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro y estamos realizando la siguiente encuesta para analizar la incidencia del clima laboral en la atención al cliente en el Área de Estadística de esta casa asistencial. Los datos que obtendremos serán valiosos para elaborar dicha investigación. De antemano quedamos agradecidos por su colaboración y veracidad con que pueda contestar las siguientes preguntas, cuyas respuestas será información confidencial y uso será estrictamente para el estudio antes mencionado.

INSTRUCCIONES

En las siguientes preguntas marca con una "X" en el cuadro la respuesta que usted escoja

SEXO:

MASCULINO

FEMENINO

LUGAR DE RESIDENCIA:

GUAYAQUIL

DURAN

OTROS _____

PERSONA ATENDIDA ES:

AFILIADO

FAMILIAR _____

EDAD:

15-40 AÑOS

41-60 AÑOS

61 AÑOS EN ADÉLANTE

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		
-----------	--------------	--	--

1.- ¿Ud. Considera que la motivación de los trabajadores es un elemento fundamental en la atención al cliente?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.- En función de la atención recibida, Ud. Considera, que el nivel de motivación de los empleados del Área de Estadística es:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	MALO
	X				

3.- ¿Cómo ve usted el clima laboral del Área de estadística?	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	MALO
	X				

4.- ¿Ha recibido de parte de los empleados una información adecuada de esta Área?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	X		

5.- ¿Cuándo se ha presentado algún problema, ha sentido la ayuda del empleado para resolverlo?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	X		

6.- ¿Al momento de ser atendido, percibe una buena relación entre compañeros en el Área de Estadística?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	X		

7.- ¿Cree usted que una mala relación entre compañeros influye en la atención que brindan a los usuarios de este Hospital?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
		X	

8.- ¿Usted ha sido víctima de malos tratos por parte de los empleados del Área de Estadística?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
			X

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
		X



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Buenos días/tardes, somos Estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro y estamos realizando la siguiente encuesta para analizar la incidencia del clima laboral en la atención al cliente en el Área de Estadística de esta casa asistencial. Los datos que obtendremos serán valiosos para elaborar dicha investigación. De antemano quedamos agradecidos por su colaboración y veracidad con que pueda contestar las siguientes preguntas, cuyas respuestas será información confidencial y uso será estrictamente para el estudio antes mencionado.

INSTRUCCIONES
En las siguientes preguntas marca con una "X" en el cuadro la respuesta que usted escoja

SEXO:

MASCULINO

FEMENINO

LUGAR DE RESIDENCIA:

GUAYAQUIL

DURAN

OTROS _____

PERSONA ATENDIDA ES:

AFILIADO

FAMILIAR _____

EDAD:

15-40 AÑOS

41-60 AÑOS

61 AÑOS EN ADELANTE

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS
-----------	--------------

1.- ¿Ud. Considera que la motivación de los trabajadores es un elemento fundamental en la atención al cliente?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.- En función de la atención recibida, Ud. Considera, que el nivel de motivación de los empleados del Área de Estadística es:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	MALO
		X			

3.- ¿Cómo ve usted el clima laboral del Área de estadística?	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	MALO
		X			

4.- ¿Ha recibido de parte de los empleados una información adecuada de esta Área?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	X		

5.- ¿Cuándo se ha presentado algún problema, ha sentido la ayuda del empleado para resolverlo?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	X		

6.- ¿Al momento de ser atendido, percibe una buena relación entre compañeros en el Área de Estadística?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	X		

7.- ¿Cree usted que una mala relación entre compañeros influye en la atención que brindan a los usuarios de este Hospital?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
		X	

8.- ¿Usted ha sido víctima de malos tratos por parte de los empleados del Área de Estadística?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
		X	



UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Buenos días/tardes, somos Estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro y estamos realizando la siguiente encuesta para analizar la incidencia del clima laboral en la atención al cliente en el Área de Estadística de esta casa asistencial. Los datos que obtendremos serán valiosos para elaborar dicha investigación. De antemano quedamos agradecidos por su colaboración y veracidad con que pueda contestar las siguientes preguntas, cuyas respuestas será información confidencial y uso será estrictamente para el estudio antes mencionado.

INSTRUCCIONES

En las siguientes preguntas marca con una "X" en el cuadro la respuesta que usted escoja

SEXO:

MASCULINO

FEMENINO

LUGAR DE RESIDENCIA:

GUAYAQUIL

DURAN

OTROS _____

PERSONA ATENDIDA ES:

AFILIADO

FAMILIAR _____

EDAD:

15-40 AÑOS

41-60 AÑOS

61 AÑOS EN ADELANTE

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		
-----------	--------------	--	--

1.- ¿Ud. Considera que la motivación de los trabajadores es un elemento fundamental en la atención al cliente?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.- En función de la atención recibida, Ud. Considera, que el nivel de motivación de los empleados del Área de Estadística es:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	MALO
		X			

3.- ¿Cómo ve usted el clima laboral del Área de estadística?	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	MALO
		X			

4.- ¿Ha recibido de parte de los empleados una información adecuada de esta Área?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
		X	

5.- ¿Cuándo se ha presentado algún problema, ha sentido la ayuda del empleado para resolverlo?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
		X	

6.- ¿Al momento de ser atendido, percibe una buena relación entre compañeros en el Área de Estadística?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
		X	

7.- ¿Cree usted que una mala relación entre compañeros influye en la atención que brindan a los usuarios de este Hospital?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	X		

8.- ¿Usted ha sido víctima de malos tratos por parte de los empleados del Área de Estadística?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
			X



UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Buenos días/tardes, somos Estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro y estamos realizando la siguiente encuesta para analizar la incidencia del clima laboral en la atención al cliente en el Área de Estadística de esta casa asistencial. Los datos que obtendremos serán valiosos para elaborar dicha investigación. De antemano quedamos agradecidos por su colaboración y veracidad con que pueda contestar las siguientes preguntas, cuyas respuestas será información confidencial y uso será estrictamente para el estudio antes mencionado.

INSTRUCCIONES

En las siguientes preguntas marca con una "X" en el cuadro la respuesta que usted escoja

SEXO:

MASCULINO

FEMENINO

LUGAR DE RESIDENCIA:

GUAYAQUIL

DURAN

OTROS _____

PERSONA ATENDIDA ES:

AFILIADO

FAMILIAR _____

EDAD:

15-40 AÑOS

41-60 AÑOS

61 AÑOS EN ADÉLANTE

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS
-----------	--------------

1.- ¿Ud. Considera que la motivación de los trabajadores es un elemento fundamental en la atención al cliente?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.- En función de la atención recibida, Ud. Considera, que el nivel de motivación de los empleados del Área de Estadística es:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	MALO
			X		

3.- ¿Cómo ve usted el clima laboral del Área de estadística?	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	MALO
			X		

4.- ¿Ha recibido de parte de los empleados una información adecuada de esta Área?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
		X	

5.- ¿Cuándo se ha presentado algún problema, ha sentido la ayuda del empleado para resolverlo?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
		X	

6.- ¿Al momento de ser atendido, percibe una buena relación entre compañeros en el Área de Estadística?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
		X	

7.- ¿Cree usted que una mala relación entre compañeros influye en la atención que brindan a los usuarios de este Hospital?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	X		

8.- ¿Usted ha sido víctima de malos tratos por parte de los empleados del Área de Estadística?	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
			X