

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

Facultad de Economía y Negocios



Tesis de Grado

“Estudio de Satisfacción en la calidad del servicio para medir la relación que existe entre el Cliente Interno y Externo de la Dirección Provincial del Guayas del Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social (IESS).”

Previa a la obtención del Título de:

**Ingeniero Comercial y Empresarial, especialización
Comercio Exterior y Marketing**

Presentado por

Fernando Félix Gavilánez Ramos

Zoila del Rocío Ortiz Zambrano

Guayaquil-Ecuador

2009



INTRODUCCION

Tesis de Grado

Objetivo General

- Determinar la Satisfacción de los clientes y establecer cuál es el grado de correlación que existe entre el cliente interno y externo.

Objetivos Específicos

- Analizar la satisfacción del cliente interno determinando los principales problemas y plantear las posibles soluciones para fortalecer la relación con la institución.
- Analizar la satisfacción del cliente externo para determinar la percepción que tienen los afiliados a cerca de los servicios y lograr una integración del cliente.
- Realizar un análisis bivariado y multivariado de los datos, para los resultados esperados.
- Desarrollar métodos estadísticos que nos permitan medir la satisfacción y el nivel de correlación entre ambos clientes.



CAPITULO 1

**Antecedentes Historia de la
Seguridad Social**

Antecedentes de la Seguridad Social

- La Seguridad Social nace como producto de los procesos de industrialización de comienzos del Siglo XX.
- Aparecieron entonces las asociaciones y sindicatos como medida de autoayuda ante el desamparo de los gobiernos.
- Nacen de este proceso, tres leyes sociales que representan hasta hoy la base del Sistema de Seguridad Social Universal:
 - Seguro contra Enfermedad
 - Seguro contra Accidentes de trabajo
 - Seguro contra invalidez y Vejez

Antecedentes de la Seguridad Social

- Este modelo comenzó en Alemania y se extendió por todo el mundo, creando a su vez el interés de los gobiernos en crear congresos especiales que tengan como objetivo la concertación de convenios internacionales.
- En 1919 mediante el Tratado de Versalles se crea la Organización Mundial del Trabajo (OIT), que tiene como objetivo principal: “extender medidas de Seguridad Social que garanticen ingresos básicos a quienes los necesiten y prestar asistencia médica completa”.
- Adquiere tal importancia la Seguridad Social en todo el mundo, que lo definen como parte integrante de los Derechos Humanos en 1948.

Reseña Histórica del IESS

- La Seguridad Social en el Ecuador comienza cuando el gobierno en 1905 dictó varias leyes que amparaba a los trabajadores públicos, educadores, telegrafistas y dependientes del poder judicial, ante cualquier enfermedad o accidente en el trabajo.
- Fue entonces cuando se creó la Caja de Jubilaciones y Montepío Civil, Retiro y Montepío Militares, Ahorro y Cooperativa, como una institución de crédito y que de conformidad con la Ley, se la denominó Caja de Pensiones.

Reseña Histórica del IESS

- En 1935 el gobierno mediante el Decreto Supremo No. 12, crea el Instituto Nacional de Previsión con la finalidad de difundir la práctica del Seguro Social Obligatorio, fomentar la afiliación voluntaria y ejercer el Patronato del Indio y el Montubio. En ese mismo año se dio apertura al Servicio Médico del Seguro Social.
- En 1937 el Instituto Nacional de Previsión presentó los Estatutos de la Caja del Seguro Social de los empleados privados y obreros, los cuales fueron aprobados por el gobierno, naciendo así la Caja del Seguro Social, como una entidad con funcionamiento administrativo autónomo.

Reseña Histórica del IESS

- En 1970 se suprimió el Instituto Nacional de Previsión y mediante el Decreto Supremo No. 40 se transformó la Caja Nacional del Seguro Social en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cual se mantiene hasta la actualidad.
- En 1991, el Banco Interamericano de Desarrollo propuso la separación de los seguros de pensiones y de salud, y la administración privada de estos fondos.
- La consulta popular de 1995 tuvo como resultado la negativa del pueblo ecuatoriano ante esta propuesta, consagrando así al IESS como única institución autónoma responsable de la aplicación del Seguro General Obligatorio.

MICROENTORNO del IESS

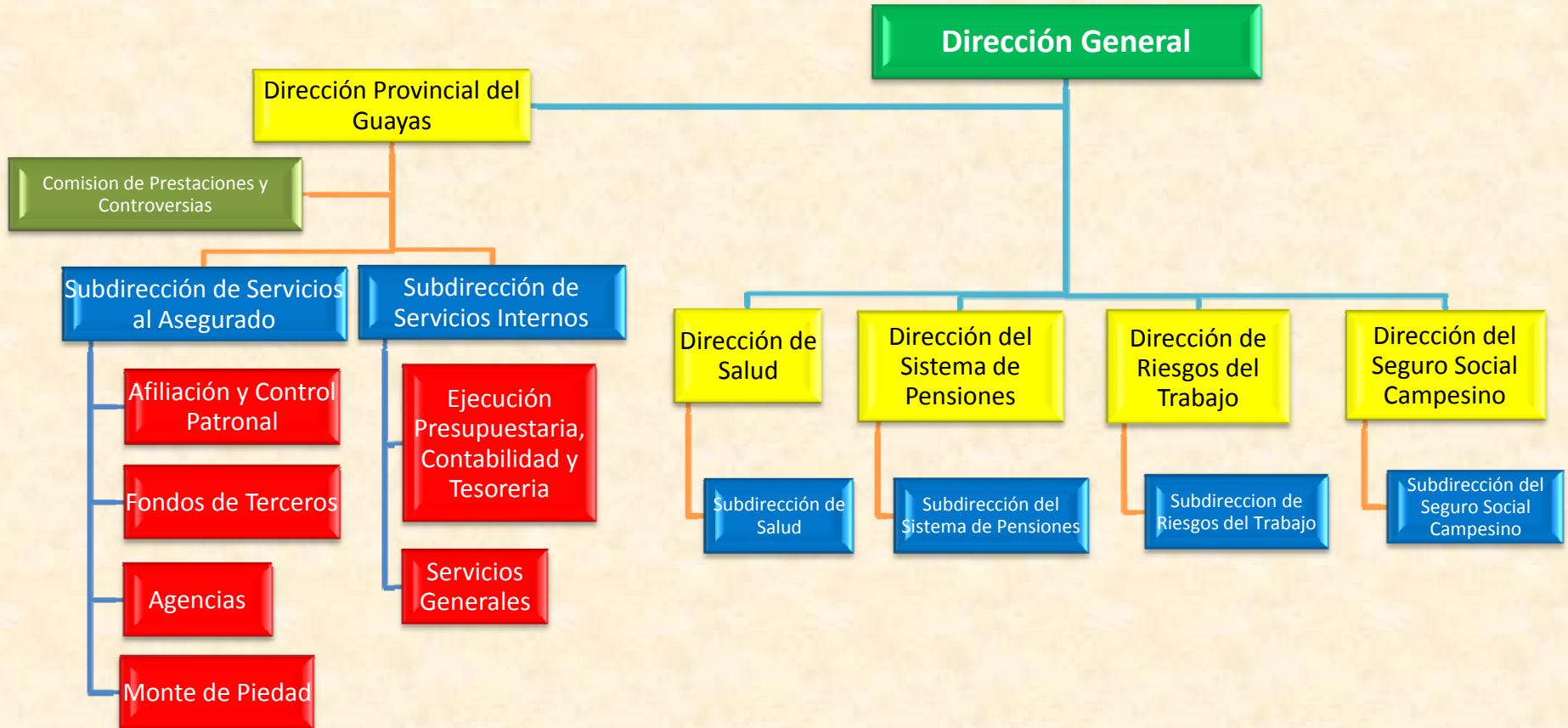
- **Proveedores:** Se designan a través del Sistema de Compras Públicas.
- **Clientes:**
 - Interno (empleados y funcionarios del IESS)
 - Externo (afiliados activos, pensionistas, y población no afiliada del Guayas)
- **Servicios y Prestaciones:** Asistencia médica, farmacéutica, odontológica y obstétrica, prestaciones especiales: cesantía, fondo de reserva, fondo mortuario y la posibilidad de hacer prestamos prendarios, hipotecarios y quirografarios.
- **Competencia:** Solo se han considerado competidores indirectos tanto en el área de la salud como en el área financiera.

MACROENTORNO del IESS

- **Económico:** Influencia de la crisis mundial, inflación, políticas públicas, falta de inversión y el incremento del desempleo.
- **Social:** Reorientación de las políticas sociales, tratando de aplacar la Pobreza y la desigualdad social.
- **Cultural:** Desarrollo y difusión de los programas sociales y de la cultura de servicio.



Organigrama del IESS





CAPITULO 2

Investigación de Mercado para Determinar la Satisfacción del Cliente Interno



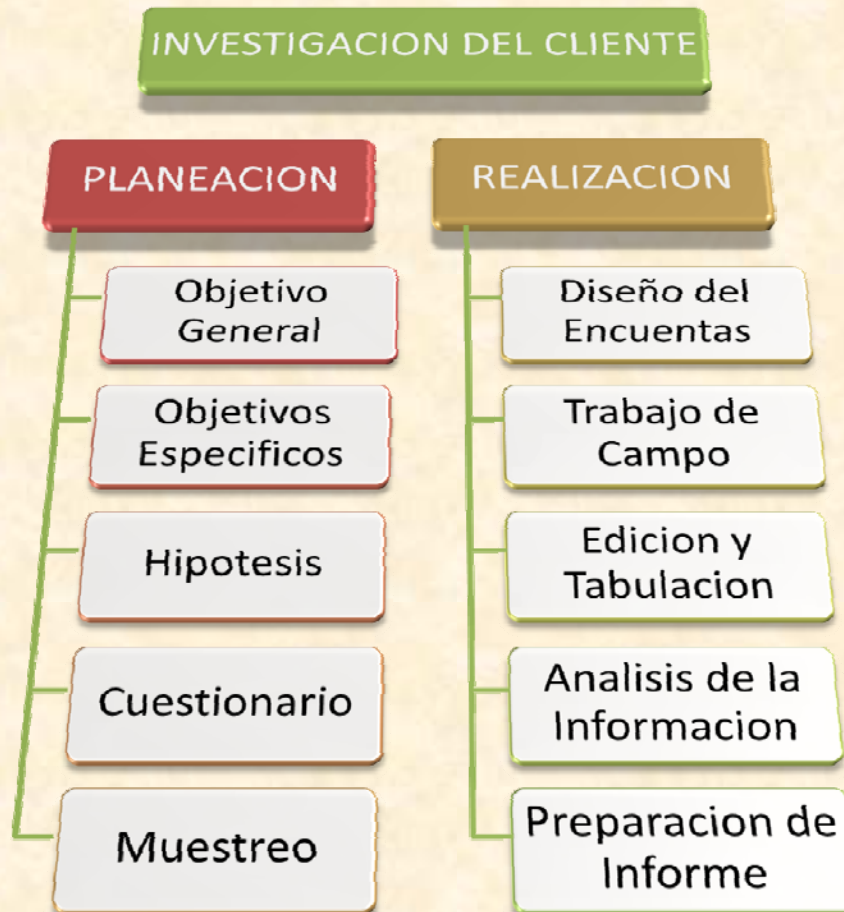
Introducción

- Planteamiento del Problema.
- Falta de políticas de RR.HH. En la institución que midan la satisfacción del cliente interno.
- Justificación
- Conocer cuales son las necesidades del cliente interno para tomar un curso de acción

Parámetros analizados

1. Puesto de Trabajo
2. Dirección de la Unidad
3. Ambiente de Trabajo e Interacción con los Compañeros
4. Comunicación y Coordinación
5. Condiciones Ambientales, Infraestructura y Recursos
6. Capacitación
7. Implicación en la Mejora
8. Motivación y Reconocimiento

Esquema de la Investigación



Objetivo General

- Analizar la satisfacción del cliente interno tanto en el Área Administrativa como el Área de Salud, determinando los principales problemas y plantear posibles soluciones para reformar y mejorar la relación de los clientes con la Institución.

Objetivos Específicos

1. Analizar si el Puesto de trabajo, está organizado y las cargas de bien repartidas.
2. Evaluar si los responsables de cada unidad y departamentos demuestran un dominio técnico, delegan eficientemente sus funciones y hace participar al personal.
3. Determinar si existe un buen Ambiente de trabajo, colaboración entre compañeros y si existe un trabajo en equipo.
4. Verificar si el sistema de comunicación que utiliza la Institución es el más adecuado para informar al personal.
5. Determinar si las Condiciones ambientales son las más óptimas para realizar un trabajo eficiente en la institución.
6. Medir cual es el nivel de Capacitación que tiene el empleado en la Institución.
7. Determinar si el personal ha percibido y ha contribuido positivamente para la mejora en la unidad.
8. Determinar si al personal se le hace un reconocimiento de sus labores y está lo suficientemente motivado para trabajar en la institución.

Hipótesis

1. La organización de Puesto de trabajo y las cargas se encuentran mal repartidas en un 70%.
2. Los responsables de cada unidad y departamentos no delegan eficientemente sus funciones en un 70%.
3. El Ambiente de trabajo, la colaboración entre compañeros y el trabajo en equipo tiene un 65% de ineficiencia.
4. El sistema de comunicación que utiliza la Institución tiene un 65% de no aceptación del personal.
5. Las Condiciones ambientales no son las más óptimas en un 65% para realizar un trabajo eficiente.
6. El nivel de Capacitación que ofrece la institución está por un 60% de no aceptación.
7. El personal no ha percibido y ni ha contribuido positivamente en un 65% para la mejora en la unidad.
8. Al personal no se le reconoce de sus labores y está desmotivado en un 60%.

Metodología de la Investigación

- La Investigación de mercado puede clasificarse como: Investigación Exploratoria e Investigación Concluyente.
- Se comenzara con un análisis exploratorio, para luego tener la etapa del proceso de toma de decisiones para la cual se necesita la concluyente.

Diseño del Cuestionario

- El cuestionario es la técnica de recogida de datos más empleada en investigación, porque es menos costosa, permite llegar a un mayor número de participantes y facilita el análisis, aunque también puede tener otras limitaciones que pueden restar valor a la investigación desarrollada.
- En nuestro estudio utilizaremos preguntas de selección múltiple que requiere la presentación de varias alternativas de respuestas para que el encuestado seleccione la que más se ajuste a su criterio. Lo que se busca es reducir el sesgo del entrevistador y el tiempo asociado al procesamiento de la información.

Determinación de la Población Meta

- Elemento: funcionarios y empleados que forman parte de la Dirección Provincial del Guayas.
- Unidades de muestreo: las Unidades de Negocio del IESS que son: Salud Individual y Familiar, Riesgos del trabajo, Sistema de Pensiones y Seguro Social Campesino.
- Alcance: Dirección Provincial del Guayas

Diseño de la Muestra

- Muestra:

- Se utilizó un muestreo aleatorio simple.
- Se consideró un 96% de nivel de confianza, utilizando la fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{4pqN}{e^2(N-1) + 4pq}$$

$$n = \frac{4 \times 0,5 \times 0,5 \times 2650}{0,035^2(2650-1) + 4 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 624$$

- Donde:

- P = Probabilidad de que el evento ocurra en un 50%.
- q = Probabilidad de que el evento no ocurra en un 50%.
- N = Población de funcionarios y empleados del IESS del 2008.
- e = Error permitido.
- N - 1 = Factor de corrección por finitud

Muestreo Cliente Interno

	Divisiones	Encuestas	%
ADMINISTRATIVA	Dirección Provincial	162	25,96%
	Agencia Norte	8	1,28%
	Agencia Sur	7	1,12%
	Agencia Duran	5	0,80%
	Agencia Milagro	13	2,08%
	Agencia La Libertad	11	1,76%
AREA DE SALUD	Hospital Teodoro Maldonado Carbo	136	21,79%
	Hospital Duran	30	4,81%
	Hospital Milagro	32	5,13%
	Hospital de Ancon	25	4,01%
	Dispensario Norte	35	5,61%
	Dispensario Sur	33	5,29%
	Dispensario 31	36	5,77%
	Dispensario 6	35	5,61%
	Dispensario Letamendi	22	3,53%
	Dispensario La Libertad	9	1,44%
	Dispensario Daule	9	1,44%
	Dispensario Empalme	3	0,48%
	Dispensario Bucay	8	1,28%
	Dispensario Balzar	5	0,80%
TOTAL		624	100,00%

Fuente: Dirección Provincial del Guayas

Elaborado: Autores

Estadística Descriptiva

DIRECCION PROVINCIAL DEL GUAYAS	N ^º	%
Area Administrativa	206	33,01%
Area de Salud	418	66,99%
TOTAL	624	100%

SEXO	N ^º	%
Hombre	278	44,55%
Mujer	346	55,45%
TOTAL	624	100%

EDAD	N ^º	%
< 25 años	12	1,92%
25-35 años	43	6,89%
36-45 años	160	25,64%
46-55 años	295	47,28%
> 55 años	114	18,27%
TOTAL	624	100%

AÑOS DE TRABAJO	N ^º	%
< 1 año	20	3,21%
1-10 años	109	17,47%
10-20 años	195	31,25%
20-30 años	231	37,02%
> 30 años	69	11,06%
TOTAL	624	100%

Estadística Descriptiva

DIRECCION PROVINCIAL DEL GUAYAS (IESS)		
PARAMETROS		MEDIA
1	PUESTO DE TRABAJO	3,62
2	DIRECCION DE LA UNIDAD	3,65
3	AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	3,82
4	COMUNICACIÓN Y COORDINACION	3,66
5	CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	3,33
6	CAPACITACION	3,05
7	IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	3,86
8	MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	3,48

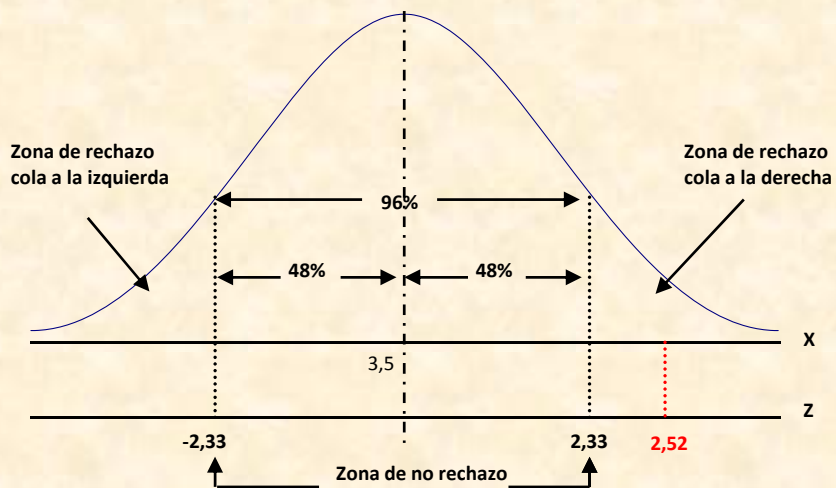
AREA ADMINISTRATIVA			
PARAMETROS		MEDIA	DESVIACION ESTANDAR
1	PUESTO DE TRABAJO	3,50	1,28
2	DIRECCION DE LA UNIDAD	3,63	1,24
3	AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	3,87	1,10
4	COMUNICACIÓN Y COORDINACION	3,62	1,11
5	CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	2,99	1,36
6	CAPACTACION	2,83	1,18
7	IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	3,82	1,05
8	MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	3,18	1,34

DIRECCION PROVINCIAL DEL GUAYAS (IESS)		
PARAMETROS		DESVIACION ESTANDAR
1	PUESTO DE TRABAJO	1,19
2	DIRECCION DE LA UNIDAD	1,16
3	AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	1,10
4	COMUNICACIÓN Y COORDINACION	1,10
5	CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	1,26
6	CAPACITACION	1,22
7	IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	1,02
8	MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	1,22

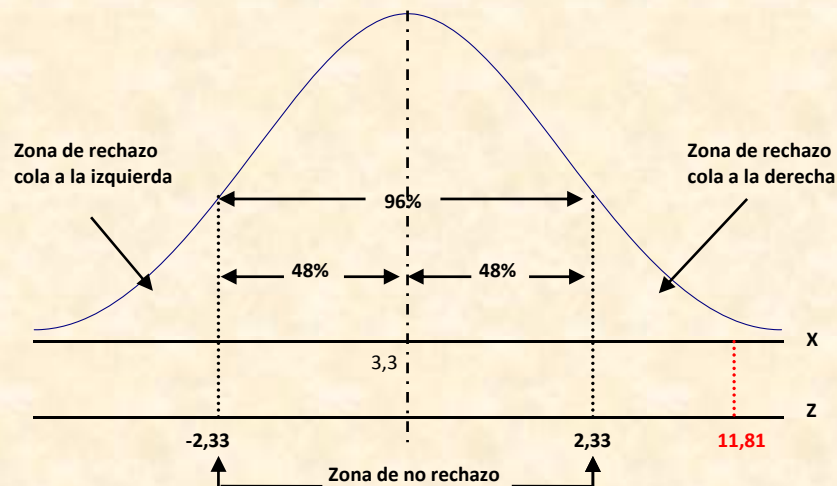
AREA DE SALUD			
PARAMETROS		MEDIA	DESVIACION ESTANDAR
1	PUESTO DE TRABAJO	3,67	1,14
2	DIRECCION DE LA UNIDAD	3,66	1,13
3	AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	3,79	1,09
4	COMUNICACIÓN Y COORDINACION	3,67	1,09
5	CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	3,49	1,18
6	CAPACITACION	3,16	1,23
7	IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	3,87	1,00
8	MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	3,62	1,13

Estadística Inferencial

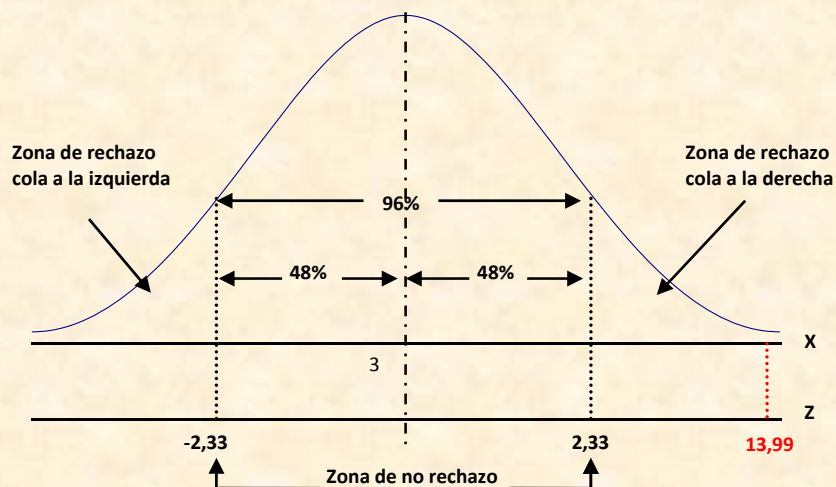
Puesto de trabajo



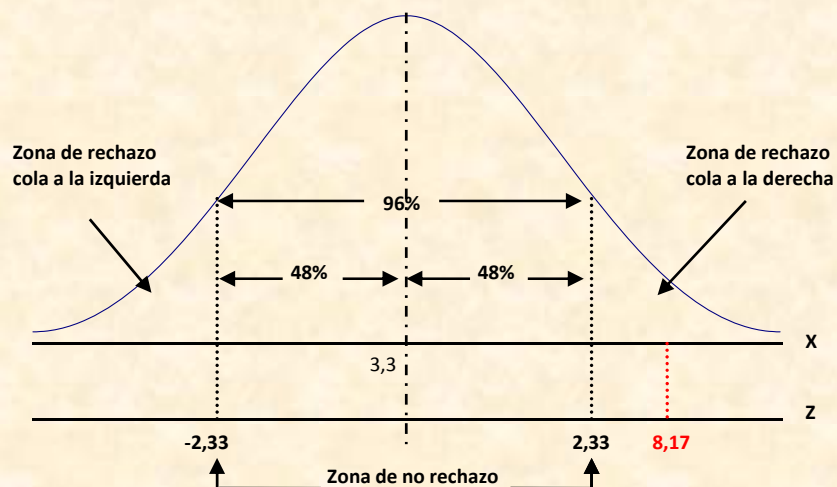
Ambiente de Trabajo



Dirección de la Unidad

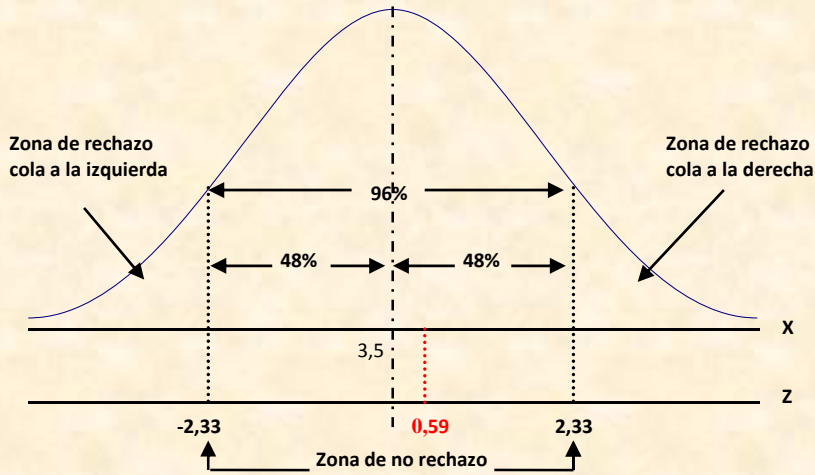


Comunicación y Coordinación

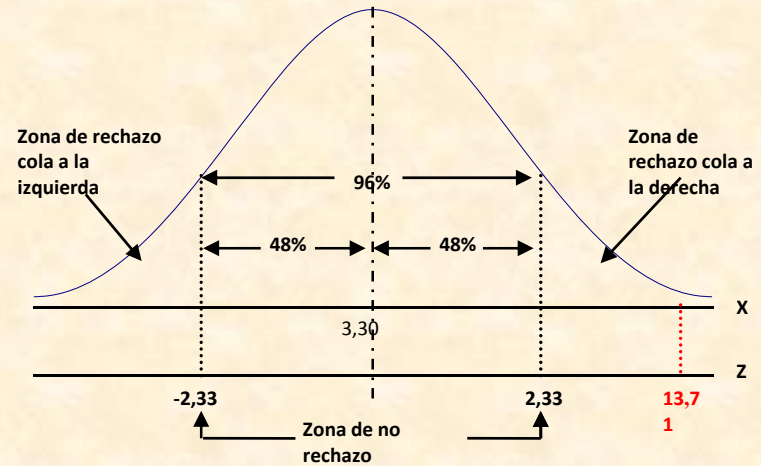


Estadística Inferencial

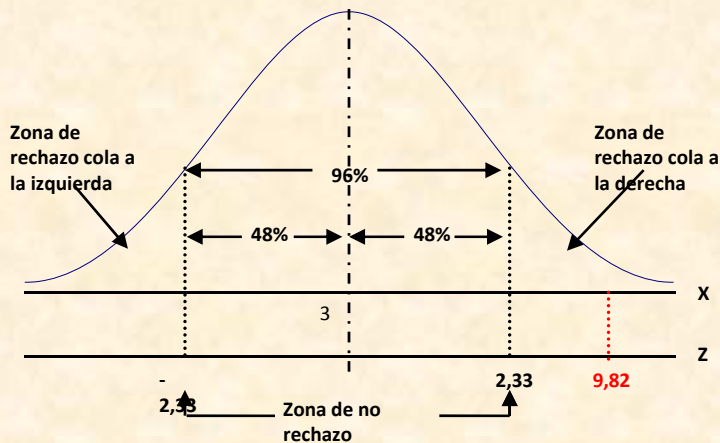
Condiciones Ambientales



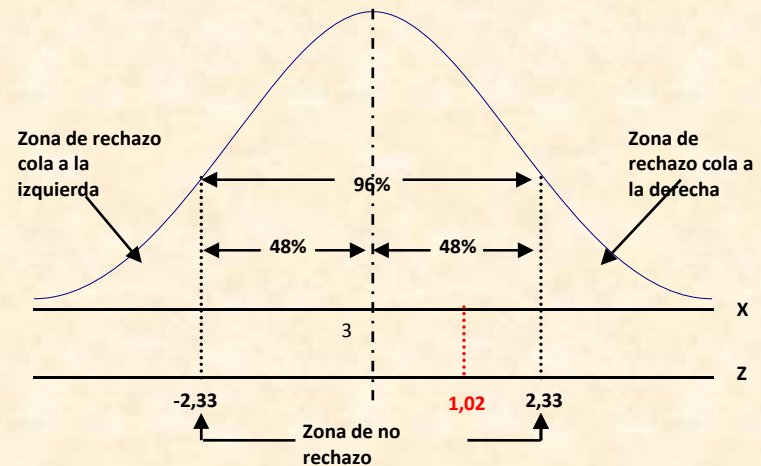
Implicación en la Mejora



Motivación y Reconocimiento



Capacitación



Análisis Multivariado

FACTORES	PUESTO DE TRABAJO	DIRECCION DE LA UNIDAD	AMBIENTE DE TRABAJO	COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	CONDICIONES AMBIENTALES	CAPACITACIÓN	IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO
PUESTO DE TRABAJO	1	.666**	.543**	.664**	.535**	.543**	.561**	.624**
DIRECCION DE LA UNIDAD	.666**	1	.586**	.697**	.521**	.504**	.669**	.521**
AMBIENTE DE TRABAJO	.543**	.586**	1	.638**	.397**	.383**	.559**	.456**
COMUNICACIÓN Y	.664**	.697**	.638**	1	.555**	.573**	.631**	.606**
CONDICIONES	.535**	.521**	.397**	.555**	1	.544**	.513**	.532**
CAPACITACIÓN	.543**	.504**	.383**	.573**	.544**	1	.440**	.594**
IMPLICACIÓN EN LA	.561**	.669**	.559**	.631**	.513**	.440**	1	.567**
MOTIVACIÓN Y	.624**	.521**	.456**	.606**	.532**	.594**	.567**	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



CAPITULO 3

Investigación de Mercado para Determinar la Satisfacción del Cliente Externo



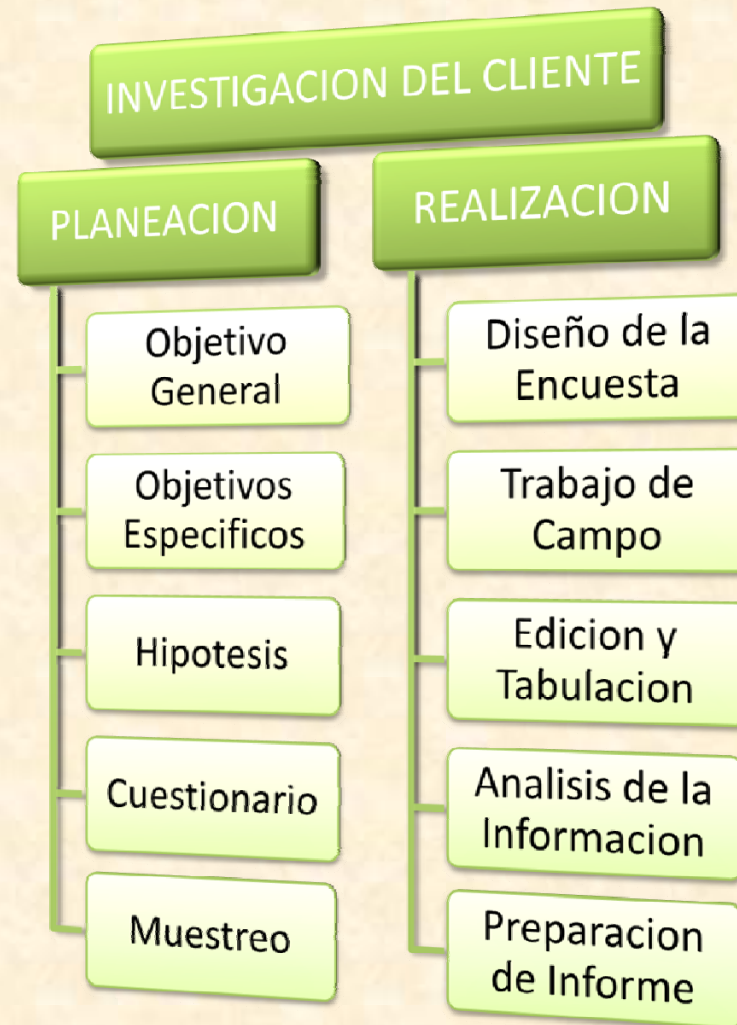
Introducción

- Planteamiento del Problema.
- Mala imagen de la seguridad social con respecto a las prestaciones y servicios que se ofrece.
- Justificación
- Determinar cuales son las causas que mas influyen en la satisfacción del cliente externo.

Parámetros analizados

1. Infraestructura
2. Capacidad de Respuesta y Oportunidad en la Atención
3. Calidad y Calidez en la Atención
4. Cobertura en la Atención
5. Comunicación e Información
6. Garantía Credibilidad y Confianza
7. Percepción en la Mejora
8. Empatía

Esquema de la Investigación



Objetivo General

Analizar la satisfacción del cliente externo tanto en el Área Administrativa como el Área de Salud, determinando los principales problemas y plantear posibles soluciones para reformar y mejorar la relación de los clientes con la Institución.

Objetivos Específicos

1. Determinar si la Infraestructura que tiene el IESS para ofrecer los diferentes servicios son los óptimos y adecuados.
2. Evaluar la Capacidad de Respuesta y Oportunidad en la Atención en el IESS.
3. Evaluar si el personal ofrece los servicios con Calidad y Calidez en la Atención.
4. Medir si el IESS tiene una buena cobertura de servicios a sus afiliados.
5. Analizar si la Comunicación e Información que es la adecuada y llega a todos los asegurados.
6. Explicar si la Institución tiene procesos con Garantía Credibilidad y Confianza.
7. Establecer la Empatía que tiene el personal de la Institución con sus clientes.
8. Medir el grado de Percepción en la Mejora que ha tenido el personal de la Institución.

Hipótesis

1. La Infraestructura que tiene el IESS y sus condiciones Ambientales son inseguridad e incomodidad en un 80% a los asegurados.
2. La Capacidad de Respuesta y la Oportunidad en la Atención que tiene el IESS son ineficientes en un 60%.
3. Los asegurados están insatisfechos en un 60% con la Calidez y Calidad en la Atención que es brindada por la institución.
4. El IESS tiene una Cobertura de Servicios ineficiente en un 70% que no cubre en tu totalidad a todos sus asegurados.
5. El Sistema de Comunicación que utiliza la Institución esta subutilizado en un 60%.
6. En un 50% los asegurados establecen que el IESS posee procesos con falta de garantía credibilidad y confianza.
7. El personal no muestra mucha empatía hacia los clientes en un 50%.
8. Los asegurados ha percibido una falta de mejora en un 80%.

Metodología de la Investigación

- La Investigación de mercado puede clasificarse como: Investigación Exploratoria e Investigación Concluyente.
- Se comenzara con un análisis exploratorio, para luego tener la etapa del proceso de toma de decisiones para la cual se necesita la concluyente.

Diseño del Cuestionario

- El cuestionario es la técnica de recogida de datos más empleada en investigación, porque es menos costosa, permite llegar a un mayor número de participantes y facilita el análisis, aunque también puede tener otras limitaciones que pueden restar valor a la investigación desarrollada.
- En nuestro estudio utilizaremos preguntas de selección múltiple que requiere la presentación de varias alternativas de respuestas para que el encuestado seleccione la que más se ajuste a su criterio. Lo que se busca es reducir el sesgo del entrevistador y el tiempo asociado al procesamiento de la información.

Determinación de la Población Meta

- Elemento: Afiliados y Jubilados dentro de la Provincia del Guayas.
- Unidades de muestreo: las Unidades de Negocio del IESS que son: Salud Individual y Familiar, Riesgos del trabajo, Sistema de Pensiones y Seguro Social Campesino.
- Alcance: Dirección Provincial del Guayas

Diseño de la Muestra

- Muestra:

- Se utilizó un muestreo aleatorio simple.
- Se consideró un 96% de nivel de confianza, utilizando la fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{4pqN}{e^2(N-1) + 4pq}$$

$$n = \frac{4 \times 0,5 \times 0,5 \times 646.374}{0,04^2(646.374 - 1) + 4 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 624$$

- Donde:

- P = Probabilidad de que el evento ocurra en un 50%.
- q = Probabilidad de que el evento no ocurra en un 50%.
- N = Población de afiliados y jubilados en Guayas.
- e = Error permitido.
- N - 1 = Factor de corrección por finitud

Muestreo Cliente Externo

	Divisiones	Encuestas	%
ADMINISTRATIVA	Dirección Provincial	113	18,11%
	Agencia Norte	22	3,52%
	Agencia Sur	27	4,32%
	Agencia Duran	14	2,26%
	Agencia Milagro	14	2,19%
	Agencia La Libertad	11	1,81%
AREA DE SALUD	Hospital Teodoro Maldonado Carbo	75	11,99%
	Hospital Duran	50	7,95%
	Hospital Milagro	29	4,62%
	Hospital Ancon	23	3,65%
	CAAM Norte	49	7,92%
	CAAM Sur	43	6,86%
	CAAM 31	40	6,41%
	CAAM 6	29	4,57%
	CAAM Letamendi	29	4,58%
	CAAM La Libertad	23	3,62%
	CAAM Daule	10	1,60%
	CAAM Empalme	10	1,60%
	CAAM Bucay	9	1,44%
	CAAM Balzar	6	0,96%
Total		624	100,00%

Fuente: Dirección Provincial del Guayas

Elaborado: Autores

Estadística Descriptiva

DIRECCION PROVINCIAL DEL GUAYAS	N ^a	%
Area Administrativa	201	32,21%
Area de Salud	423	67,79%
TOTAL	624	100%

TIPO DE CLIENTE	N ^a	%
Afiliados	497	79,65%
Jubilados	127	20,35%
TOTAL	624	100%

SEXO	N ^a	%
Hombre	325	52,08%
Mujer	299	47,92%
TOTAL	624	100%

SERVICIO	N ^a	%
Deficiente	9	1,44%
Regular	116	18,59%
Bueno	277	44,39%
Muy bueno	175	28,04%
Excelente	47	7,53%
TOTAL	624	100%

EDAD	N ^a	%
< 25 años	22	3,53%
25-35 años	121	19,39%
36-45 años	166	26,60%
46-55 años	133	21,31%
> 55 años	182	29,17%
TOTAL	624	100%

Estadística Descriptiva

DIRECCION PROVINCIAL DEL GUAYAS (IESS)		
PARAMETROS		MEDIA
1	INFRAESTRUCTURA	3,59
2	CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,56
3	CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCION	3,60
4	COBERTURA EN LA ATENCION	3,74
5	COMUNICACIÓN E INFORMACION	3,69
6	GARANTIA, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	3,63
7	EMPATIA	3,84
8	PERCEPCION EN LA MEJORA	3,91

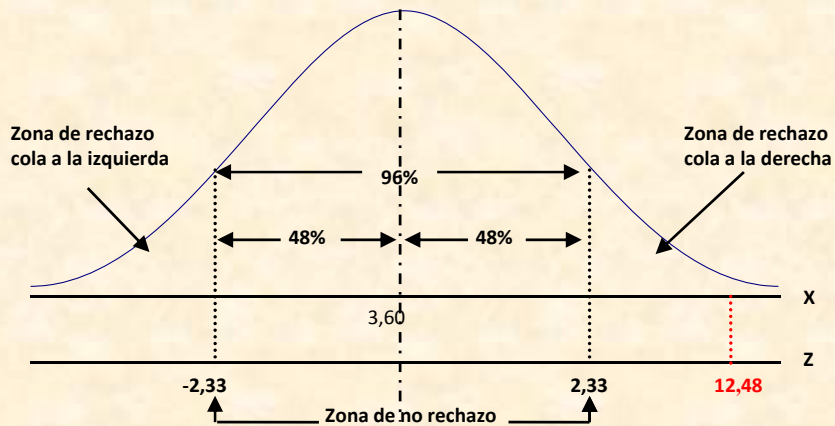
AREA ADMINISTRATIVA			
PARAMETROS		MEDIA	DESVIACION ESTANDAR
1	INFRAESTRUCTURA	3,69	1,13
2	CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,37	1,25
3	CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCION	3,51	1,14
4	COBERTURA EN LA ATENCION	3,82	0,98
5	COMUNICACIÓN E INFORMACION	3,50	1,13
6	GARANTIA, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	3,33	1,17
7	EMPATIA	3,70	0,99
8	PERCEPCION EN LA MEJORA	3,97	0,90

DIRECCION PROVINCIAL DEL GUAYAS (IESS)		
PARAMETROS		DESVIACION ESTANDAR
1	INFRAESTRUCTURA	1,22
2	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1,26
3	CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCION	1,20
4	COBERTURA EN LA ATENCION	1,13
5	COMUNICACIÓN E INFORMACION	1,15
6	GARANTIA, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	1,16
7	EMPATIA	1,07
8	PERCEPCION EN LA MEJORA	1,00

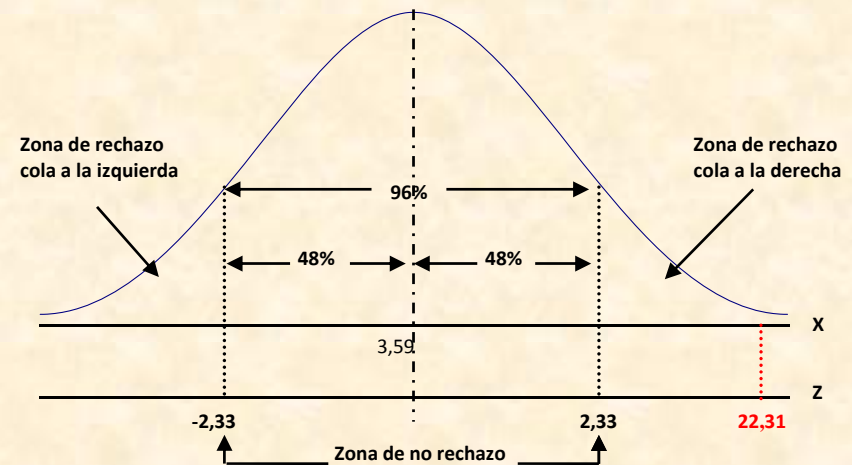
AREA DE SALUD			
PARAMETROS		MEDIA	DESVIACION ESTANDAR
1	INFRAESTRUCTURA	3,54	1,26
2	CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,65	1,26
3	CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCION	3,64	1,22
4	COBERTURA EN LA ATENCION	3,70	1,19
5	COMUNICACIÓN E INFORMACION	3,79	1,16
6	GARANTIA, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	3,77	1,13
7	EMPATIA	3,90	1,11
8	PERCEPCION EN LA MEJORA	3,88	1,05

Estadística Inferencial

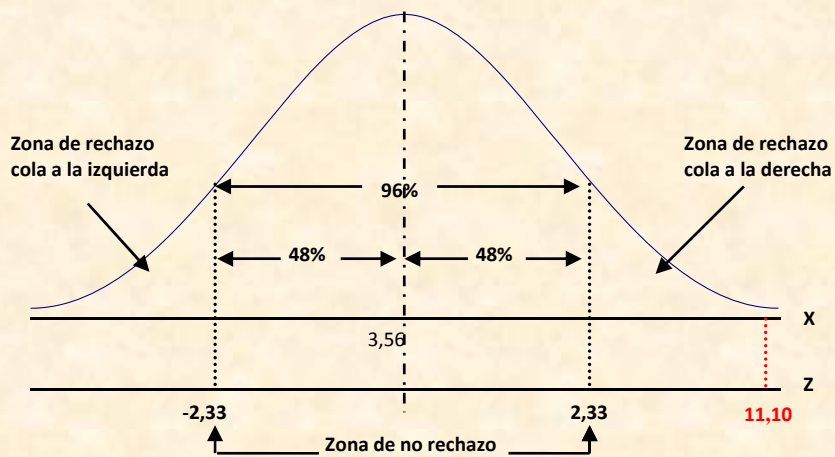
Calidad y Calidez en la Atención



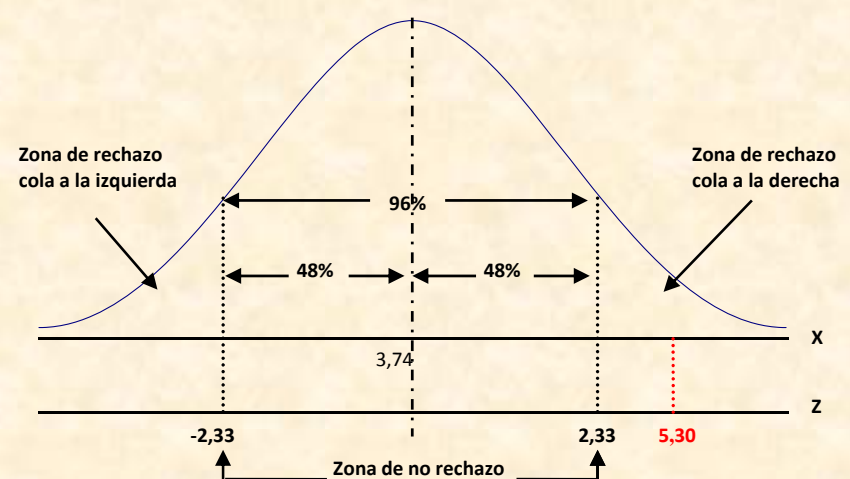
Infraestructura



Capacidad de Respuesta

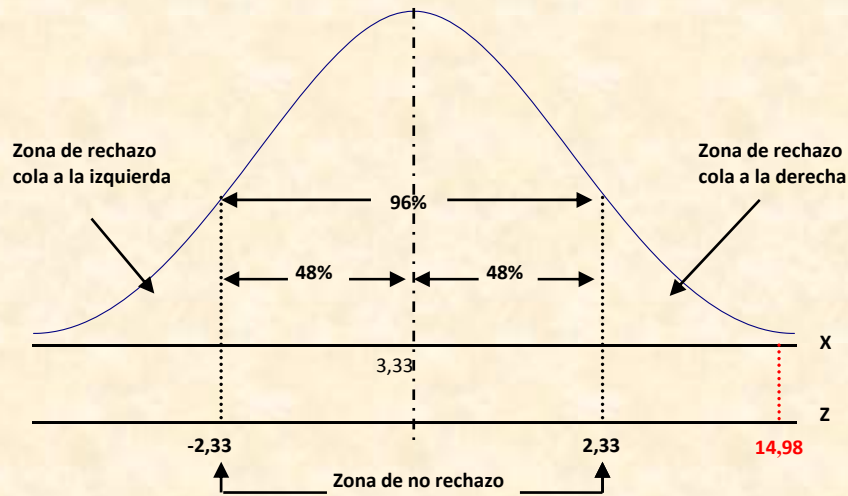


Cobertura de Servicio

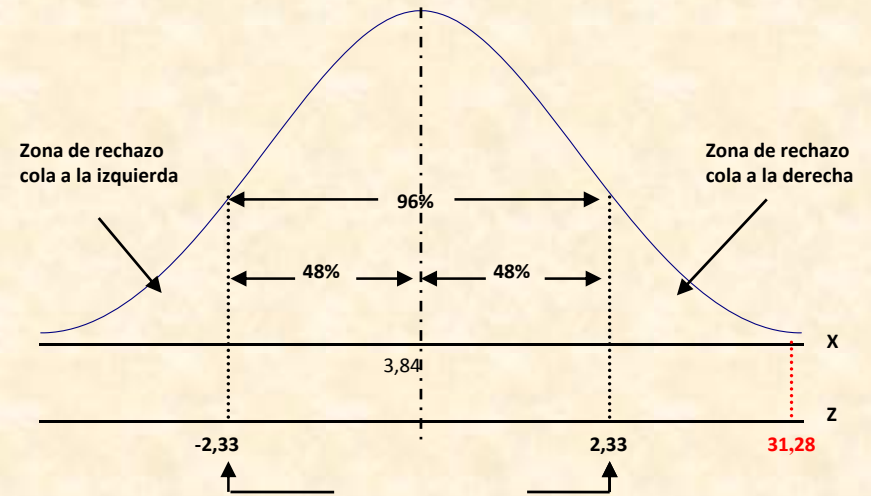


Estadística Inferencial

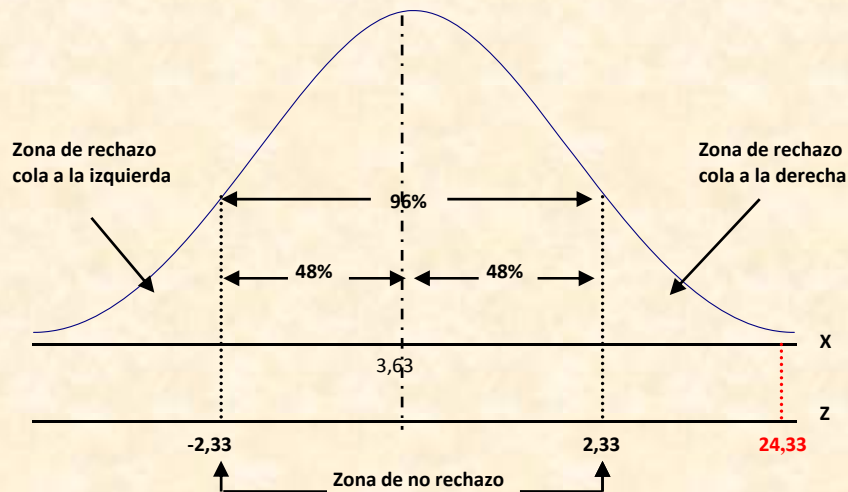
Comunicación



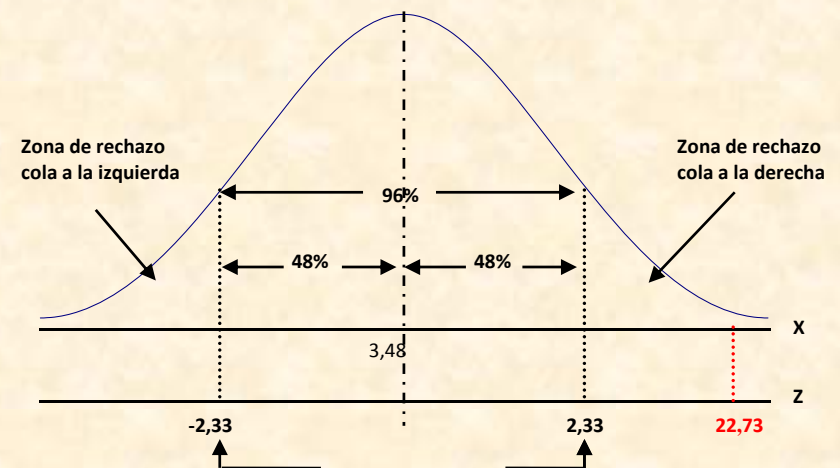
Empatía



Garantía Credibilidad y Confianza



Percepción en la mejora



Análisis Multivariado

FACTORES	INFRAESTRUCTURA	CAPACIDAD	CALIDAD Y CALIDEZ	COBERTURA	COMUNICACION	GARANTIA Y CONFIANZA	EMPATIA	PERCEPCIÓN
INFRAESTRUCTURA	1	,382(**)	,370(**)	,465(**)	,460(**)	,335(**)	,373(**)	,454(**)
CAPACIDAD	,382(**)	1	,732(**)	,540(**)	,555(**)	,605(**)	,617(**)	,466(**)
CALIDAD Y CALIDEZ	,370(**)	,732(**)	1	,568(**)	,566(**)	,627(**)	,647(**)	,526(**)
COBERTURA	,465(**)	,540(**)	,568(**)	1	,576(**)	,524(**)	,528(**)	,577(**)
COMUNICACION	,460(**)	,555(**)	,566(**)	,576(**)	1	,672(**)	,618(**)	,568(**)
GARANTIA Y CONFIANZA	,335(**)	,605(**)	,627(**)	,524(**)	,672(**)	1	,725(**)	,573(**)
EMPATIA	,373(**)	,617(**)	,647(**)	,528(**)	,618(**)	,725(**)	1	,622(**)
PERCEPCIÓN	,454(**)	,466(**)	,526(**)	,577(**)	,568(**)	,573(**)	,622(**)	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



CAPITULO 4

Análisis de Correlación entre el
Cliente Interno y Externo



Metodología

- La metodología utilizada en este capítulo implica dos partes: análisis factorial, y coeficiente de correlación.
- En primer lugar se propuso la disminución del total de preguntas a los ocho parámetros dentro de los cuales se encontraban clasificadas cada una de las preguntas, en cada uno de los clientes. La metodología a la que se recurrió para disminuir a ocho factores el total de preguntas fue el análisis factorial.
- El objetivo del análisis factorial es describir asociaciones (correlaciones) entre un número de variables observadas a través de un número menor de componentes o factores, con el fin de explicar cuanta varianza (varianza explicada) sea posible con el menor número de factores.

Coeficiente de Correlación

- La correlación entre el cliente interno y el externo, se la consiguió a nivel general y a nivel de cada una de las áreas (administrativa y salud).
- Los valores estimados para el coeficiente de correlación no serán todos positivos, ya que la variable satisfacción recoge la percepción general de la satisfacción del cliente, mientras que el coeficiente de correlación se lo determina a partir de la interacción entre los factores, los cuales son el resultado de una combinación lineal de lo que contestó el individuo en cada una de las preguntas que corresponden a dicho factor, y que no necesariamente tiene que ser mayor al nivel de indiferencia, ya que el individuo podría calificar con deficiente un factor



CAPITULO 5

Conclusiones y Recomendaciones

Modelo de Satisfacción Neta

- Para nuestra investigación vamos a utilizar un modelo especial para datos de intervalo, que aplicado en una escala de likert nos muestra el porcentaje de satisfacción neta en un grupo de observaciones.

Totalmente en desacuerdo	en desacuerdo	Indiferente	Deacuerdo	Totalmente deacuerdo
1	2	3	4	5
Deficiencia			Excelencia	

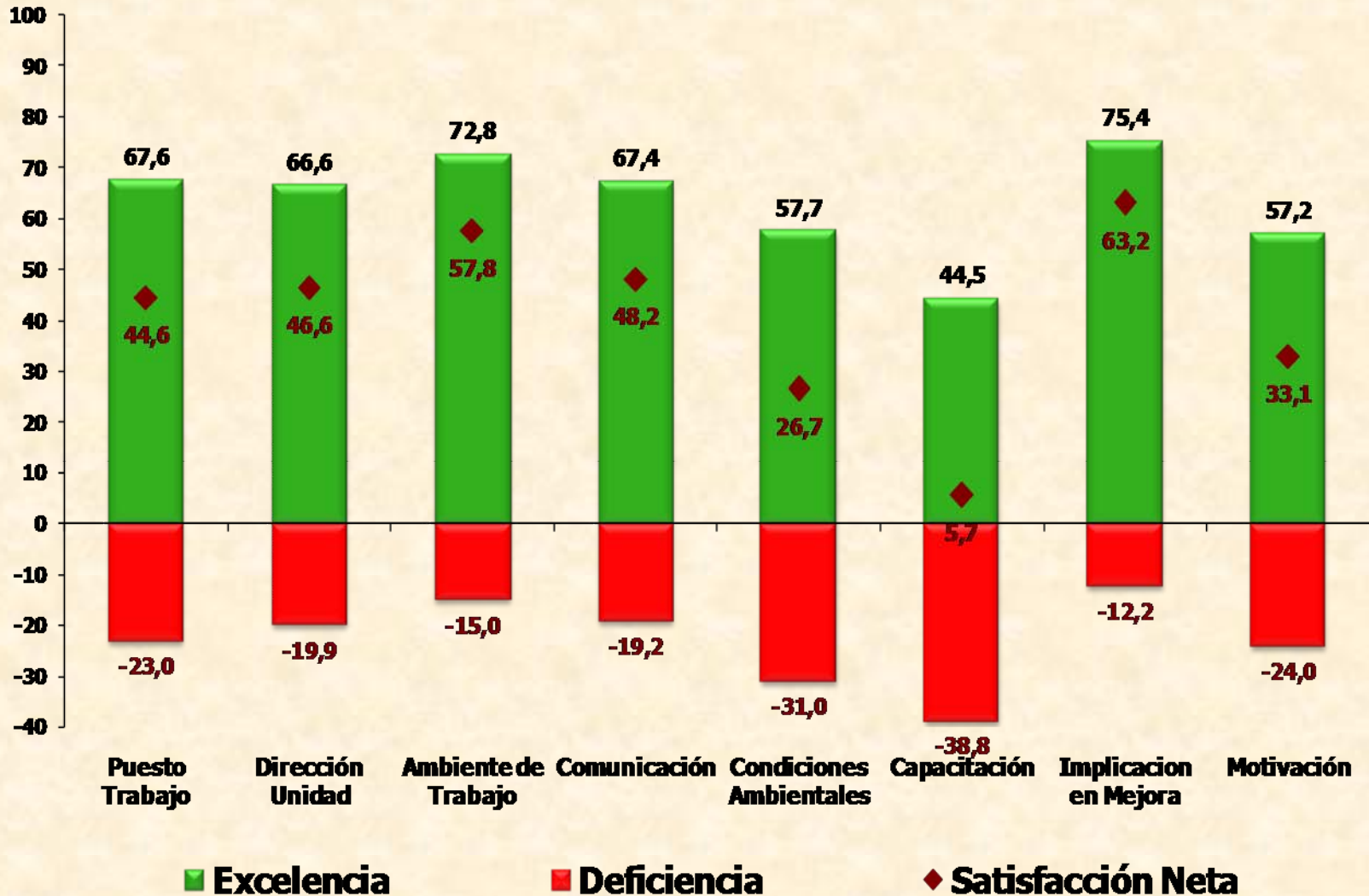
Resultados Cliente Interno

Sugerencias y Recomendación por
medio del modelo de
SATISFACCION NETA

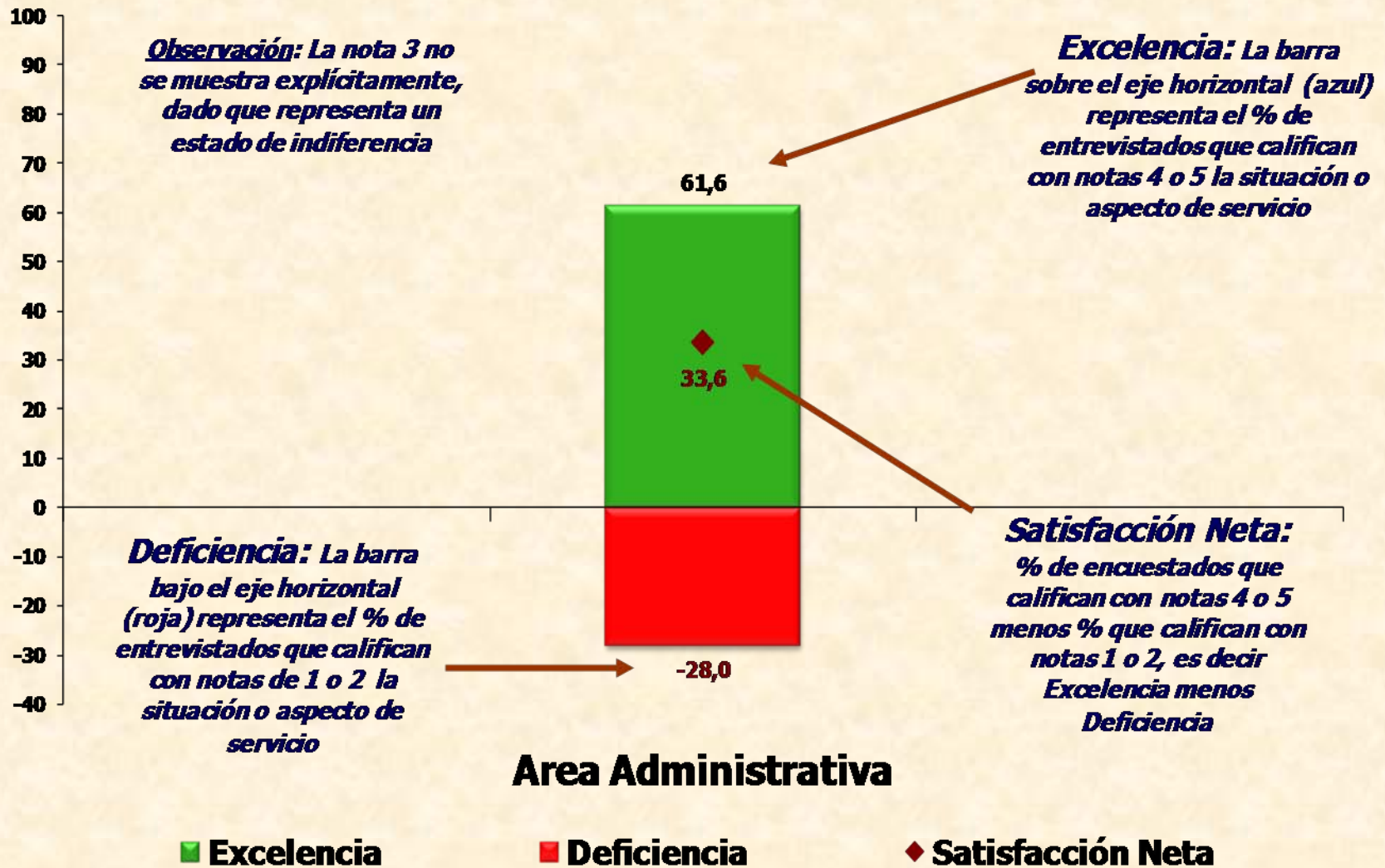
Satisfacción Cliente Interno



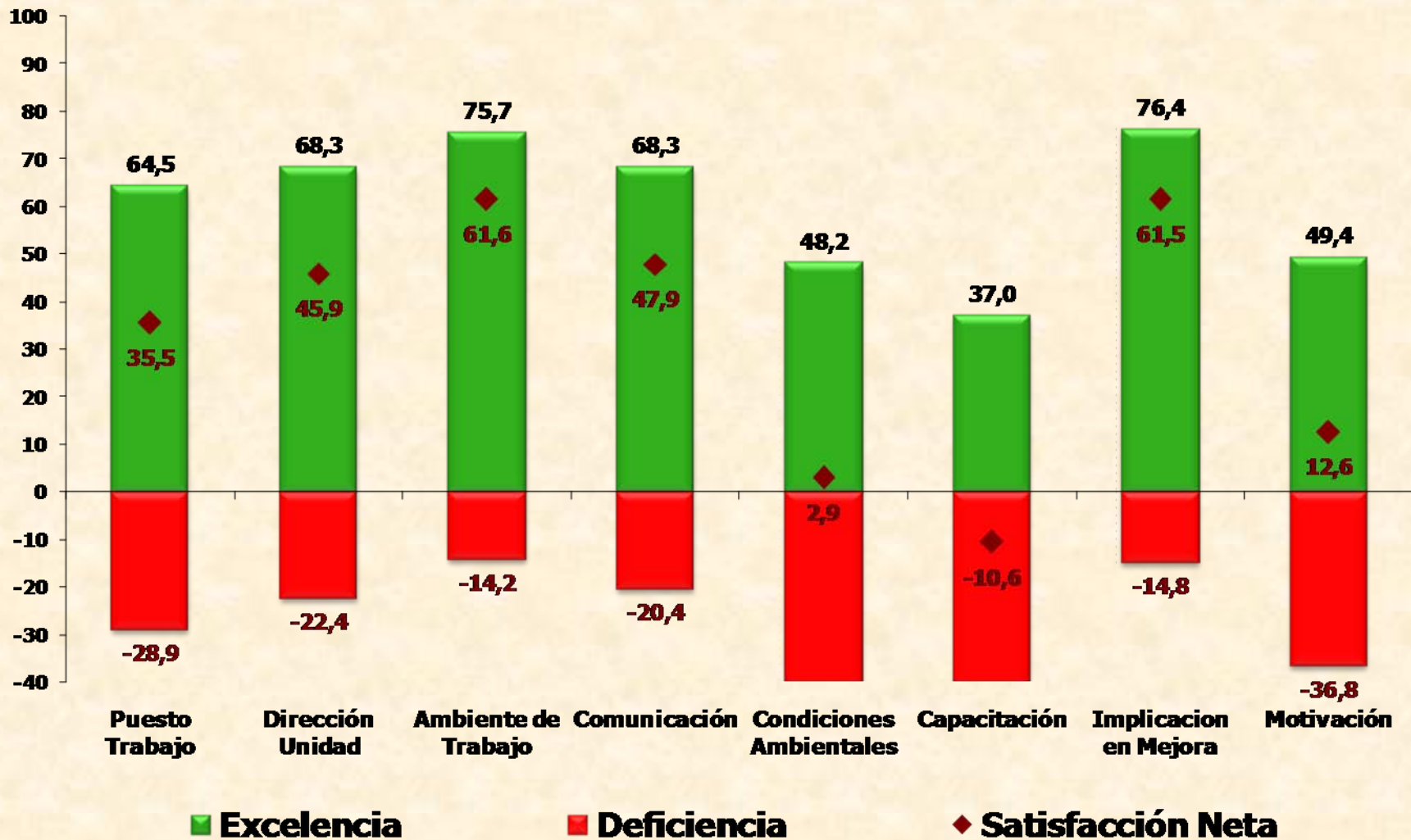
Satisfacción por Parámetro Cliente Interno



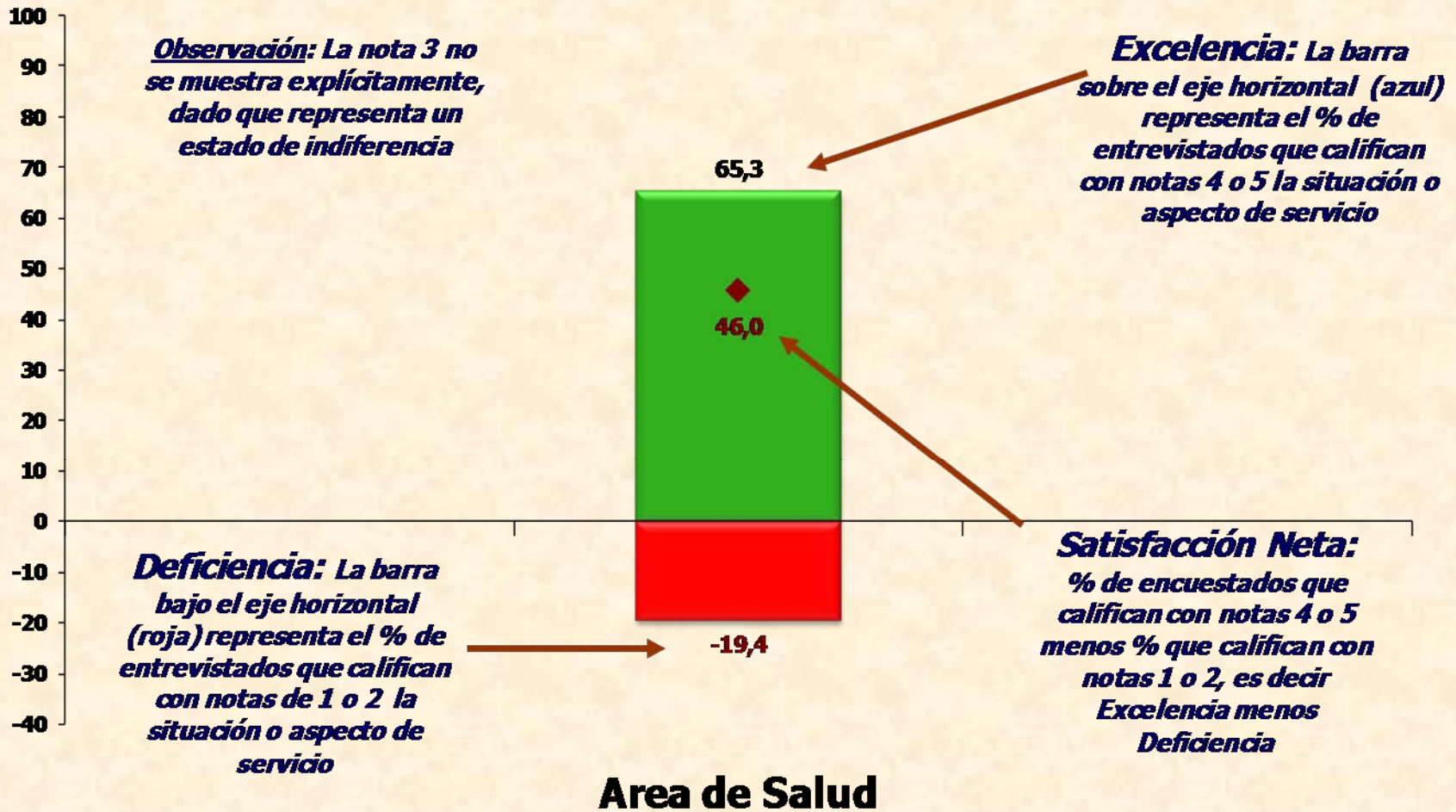
Satisfacción Área Administrativa



Satisfacción por Parámetro Área Administrativa



Satisfacción Área Salud

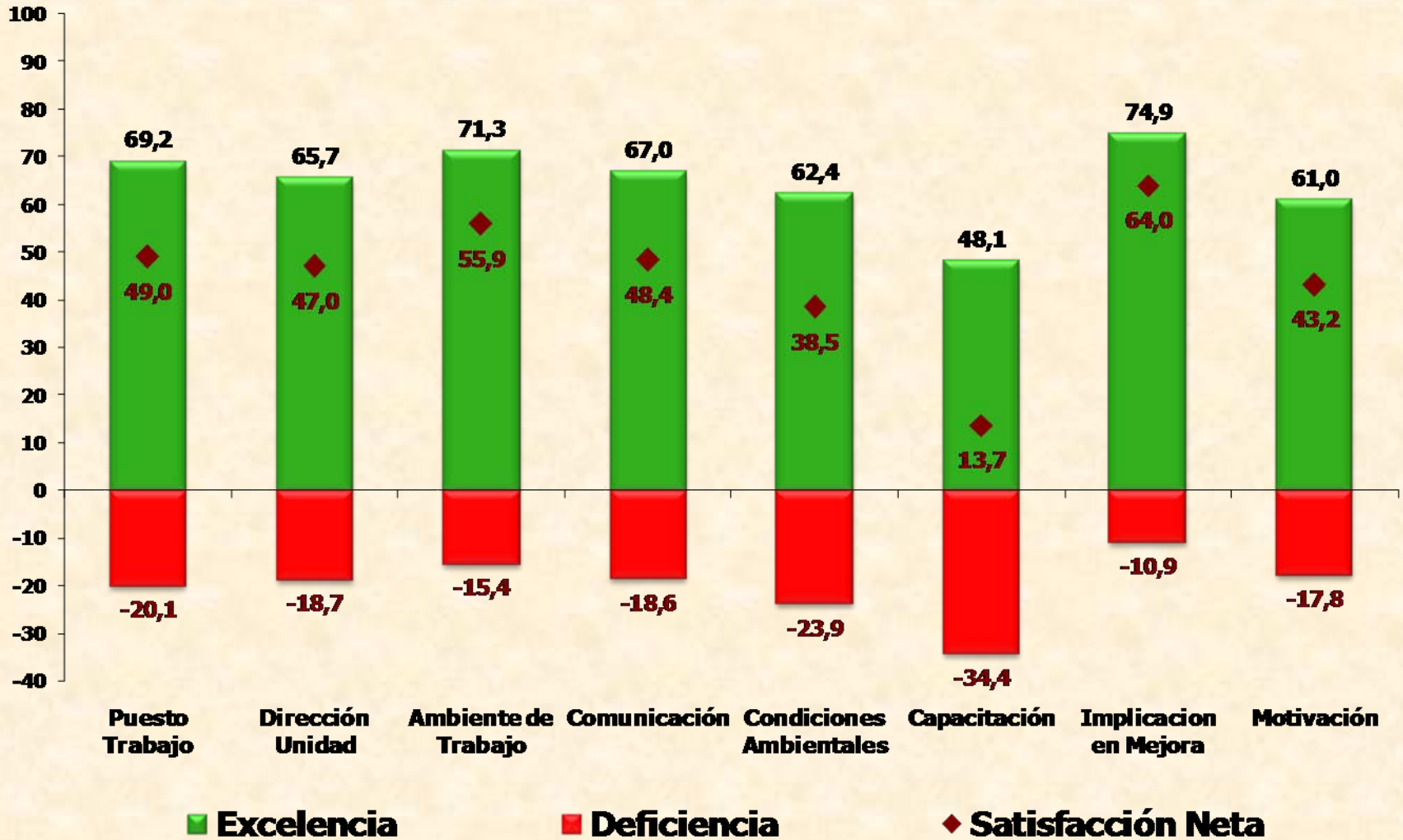


■ Excelencia

■ Deficiencia

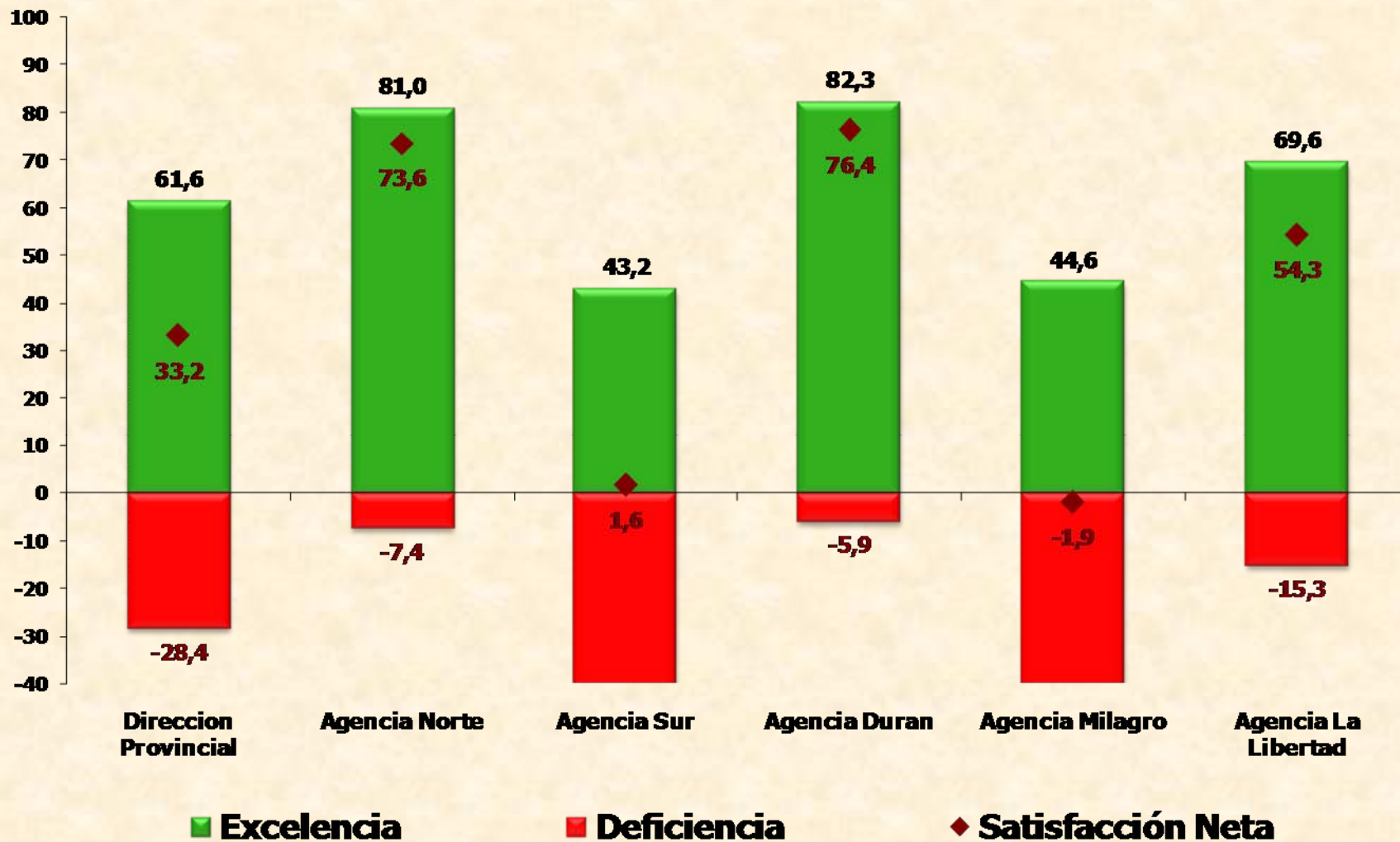
◆ Satisfacción Neta

Satisfacción por Parámetro Área Salud



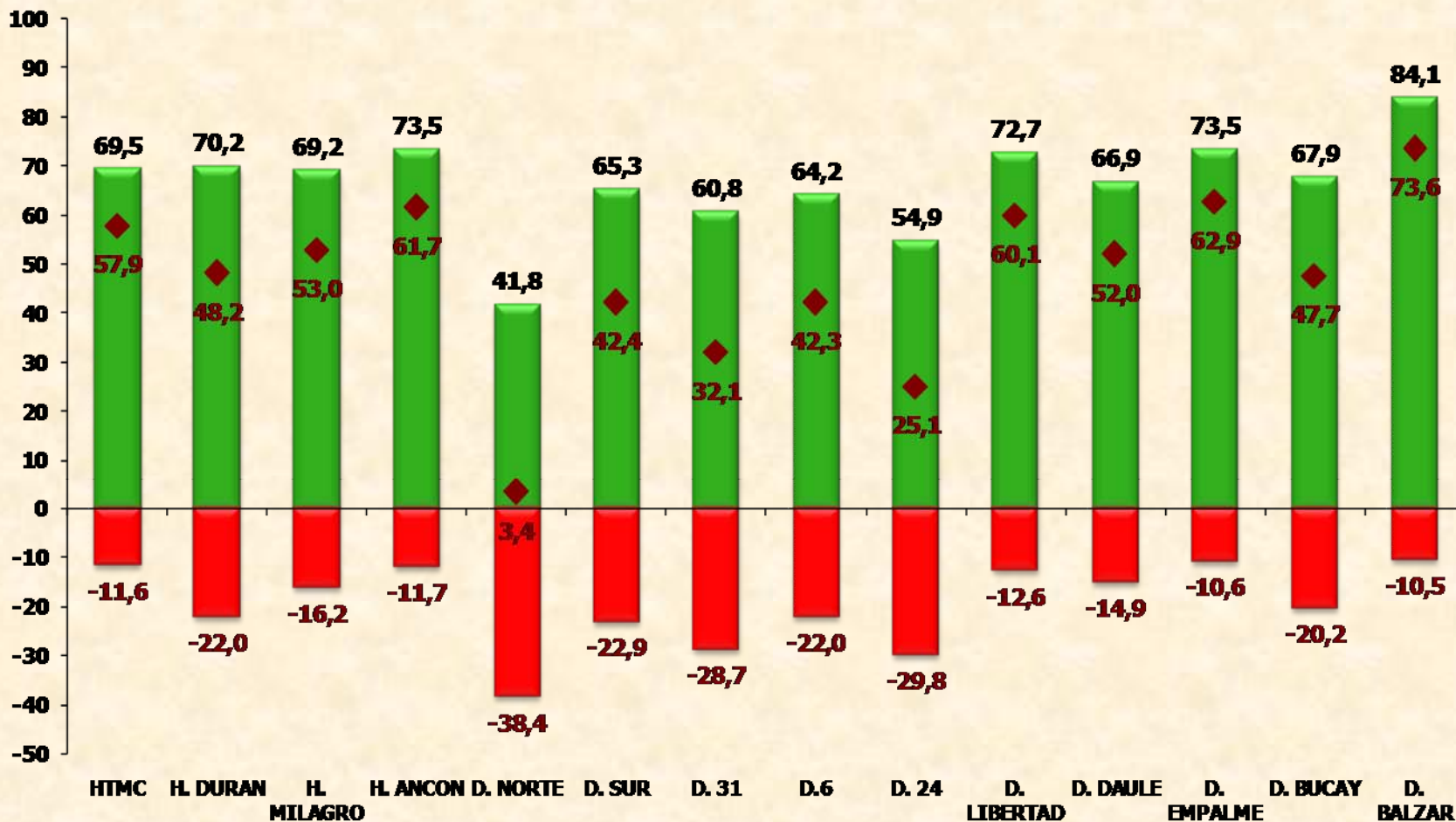
Satisfacción por lugar

Área Administrativa



Satisfacción por lugar

Área Salud



■ Excelencia

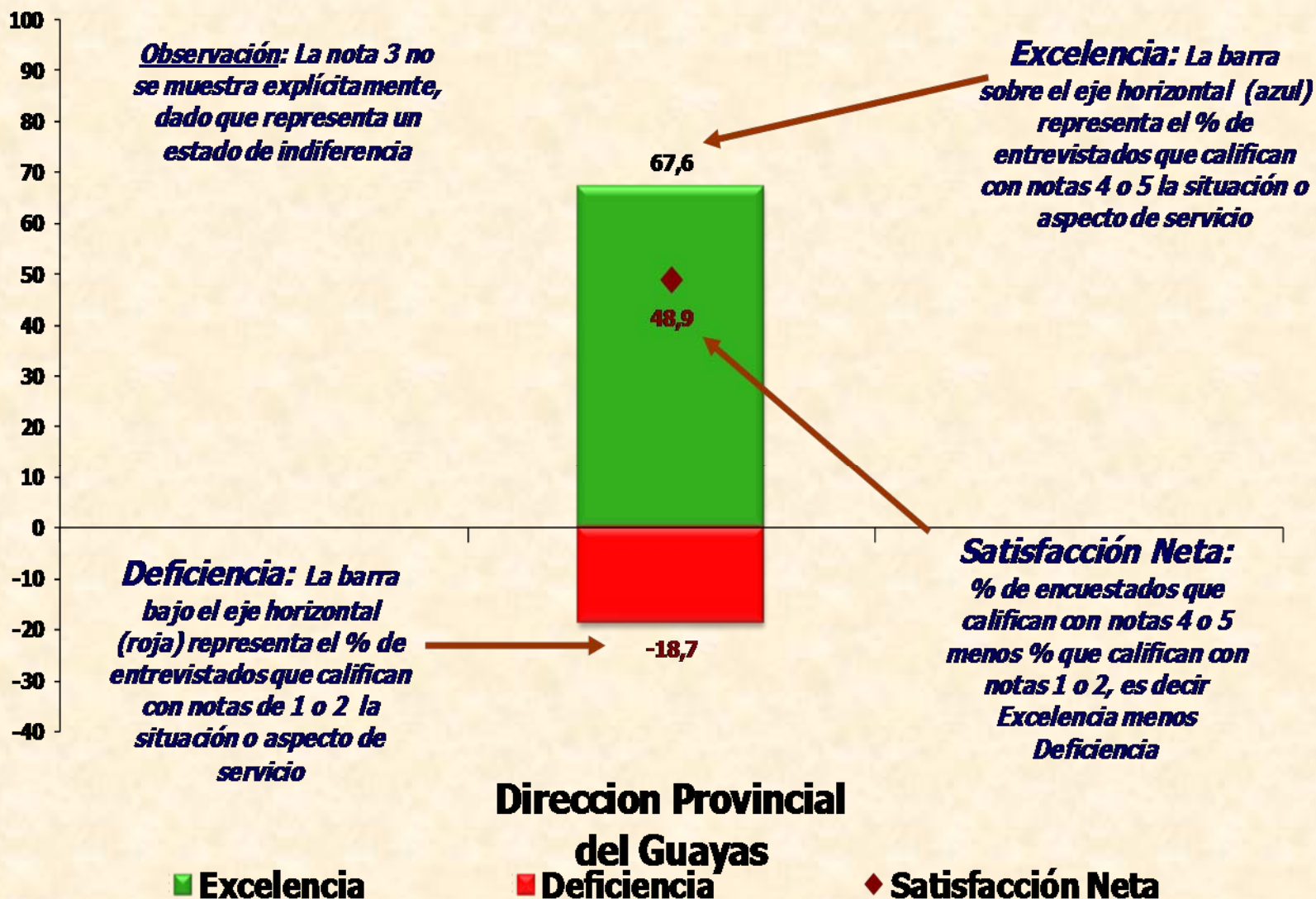
■ Deficiencia

◆ Satisfacción Neta

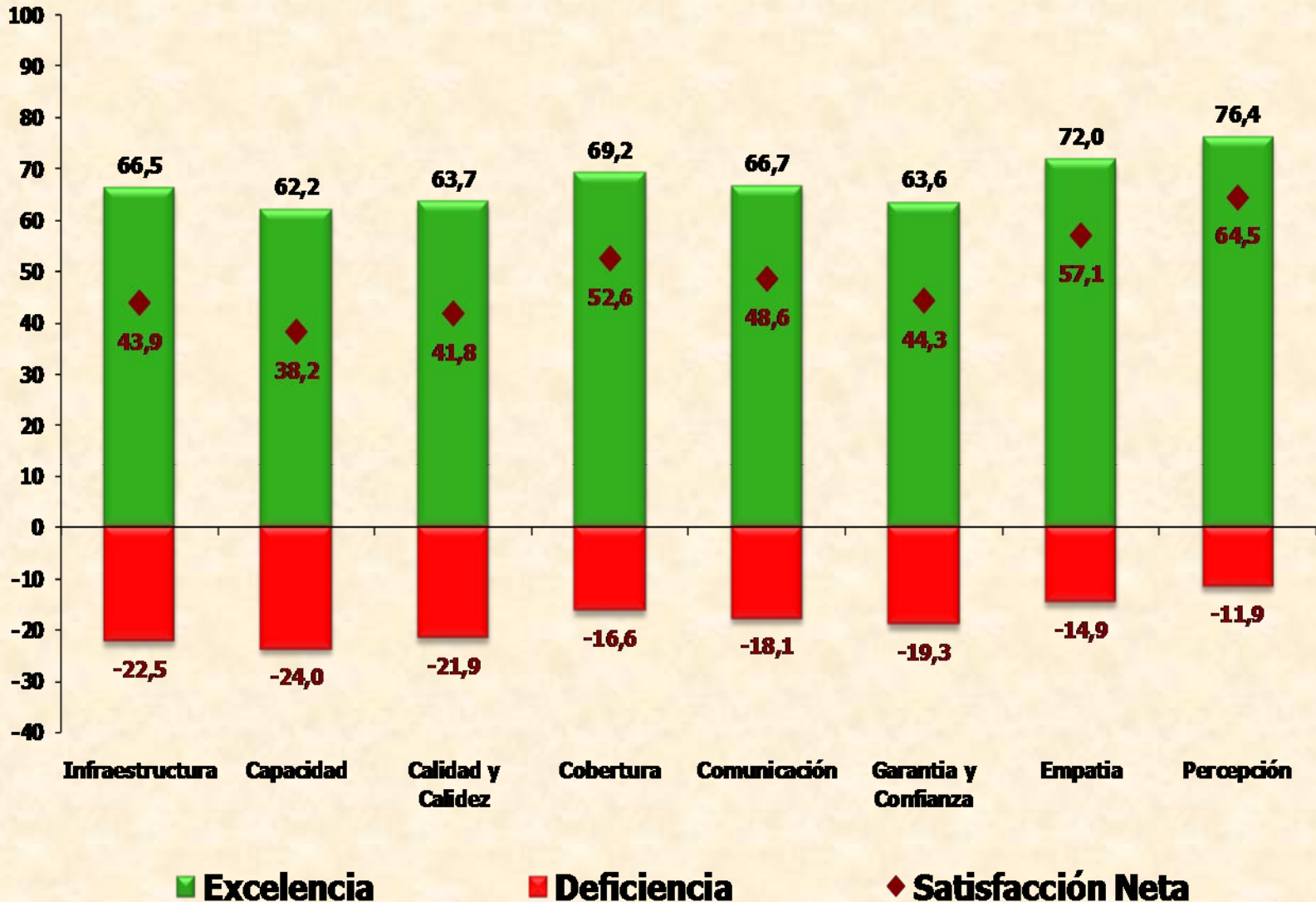
Resultados Cliente Externo

Sugerencias y Recomendación por
medio del modelo de
SATISFACCION NETA

Satisfacción Cliente Externo



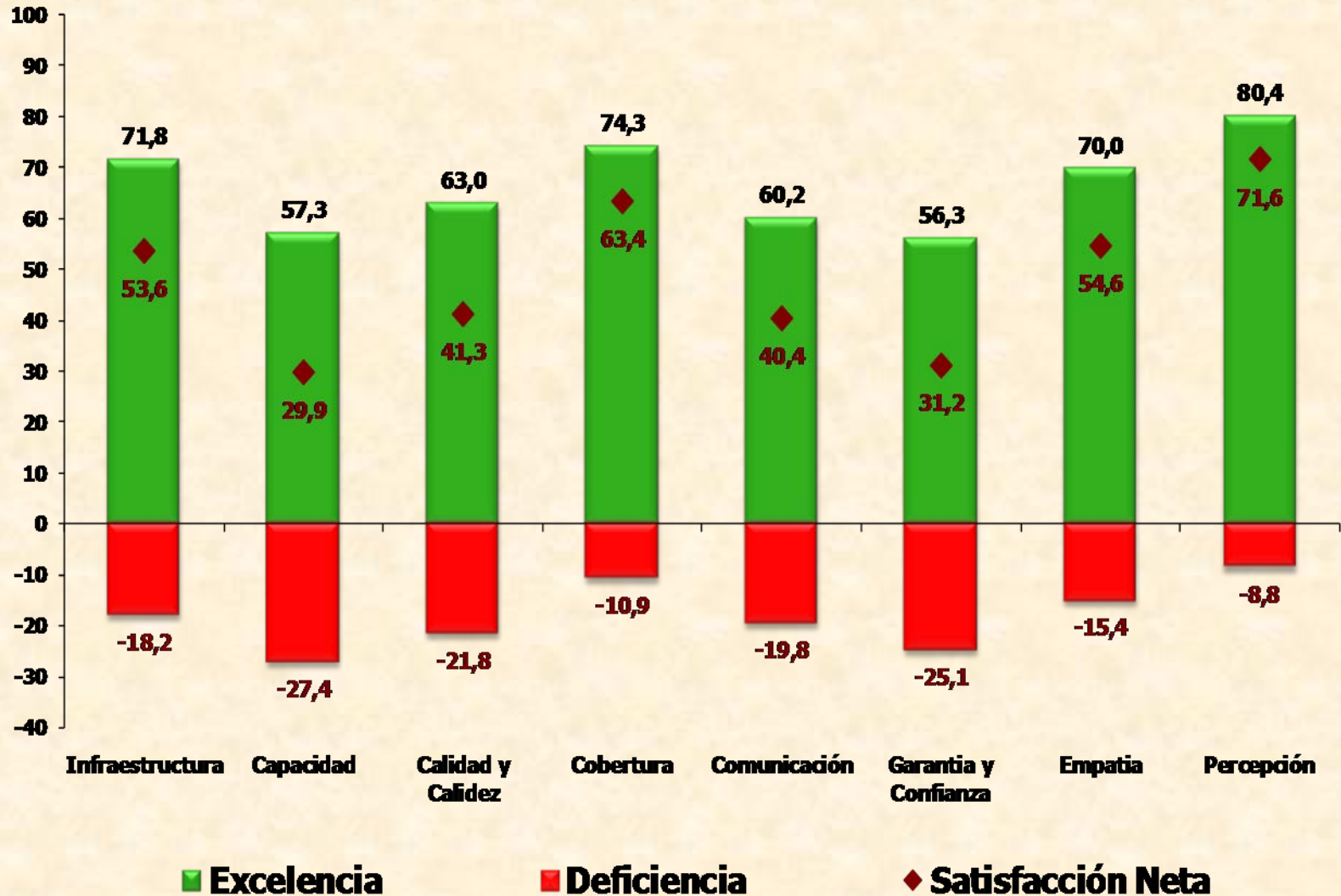
Satisfacción por Parámetro Cliente Externo



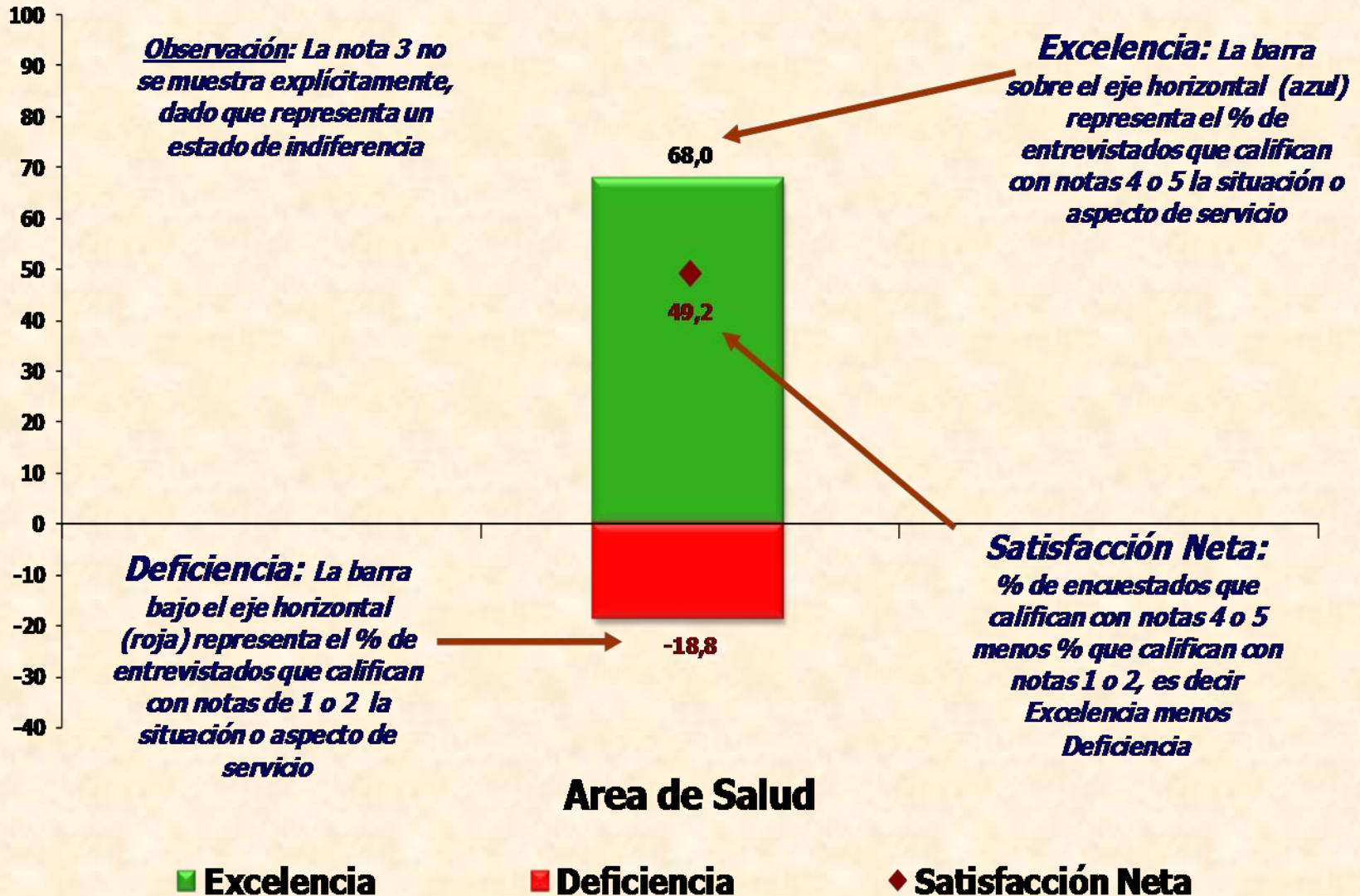
Satisfacción Área Administrativa



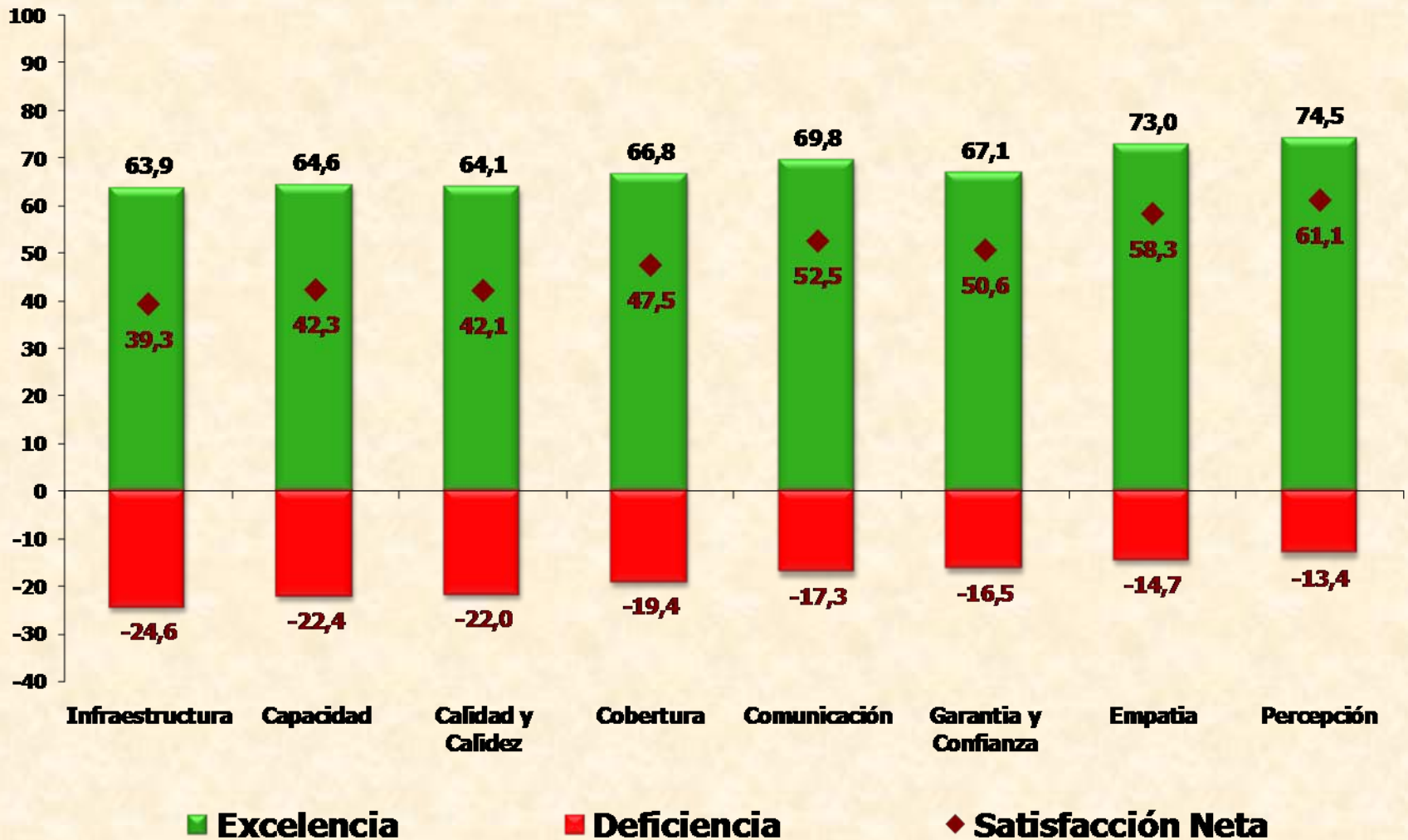
Satisfacción por Parámetro Área Administrativa



Satisfacción Área Salud

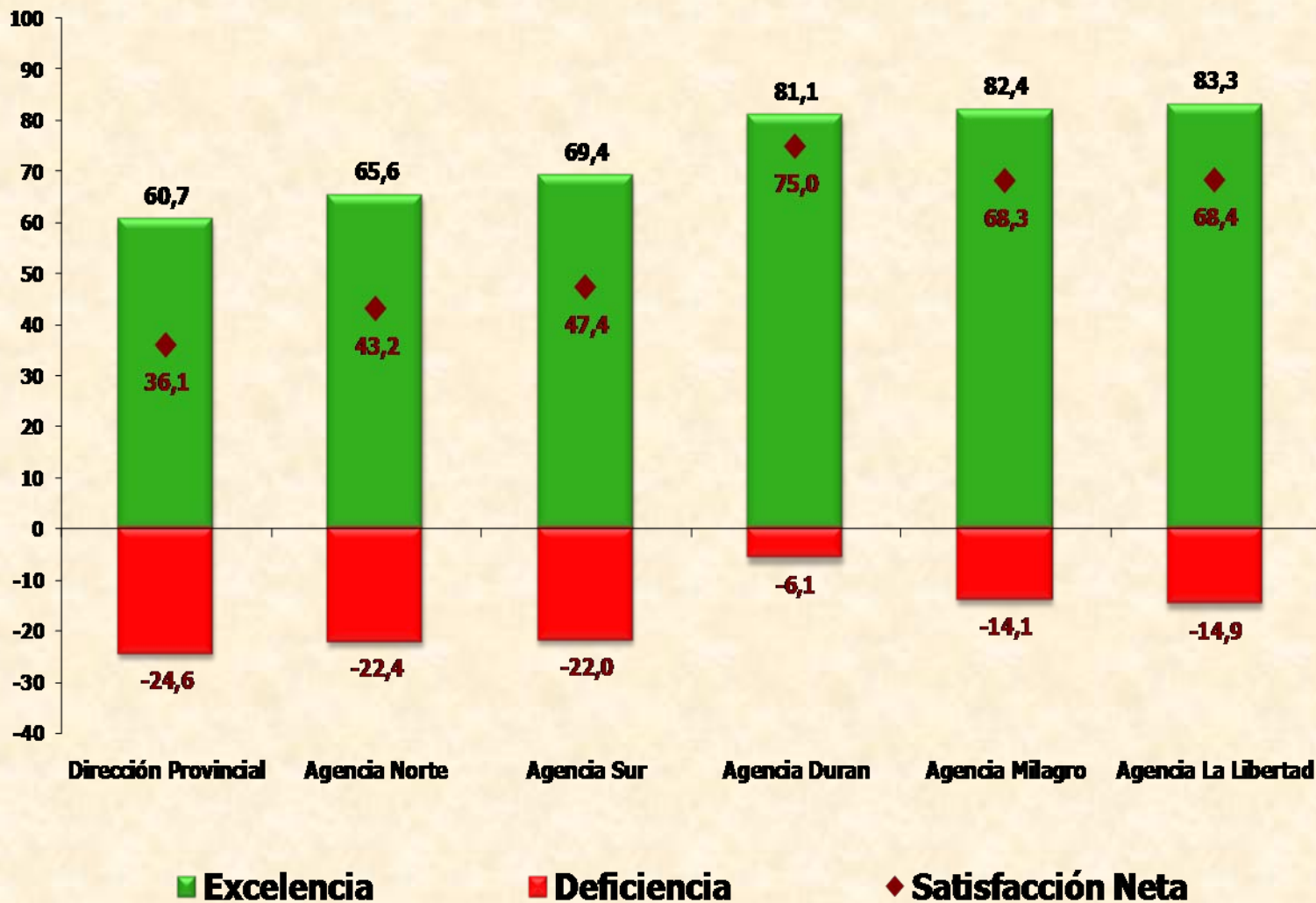


Satisfacción por Parámetro Área Salud



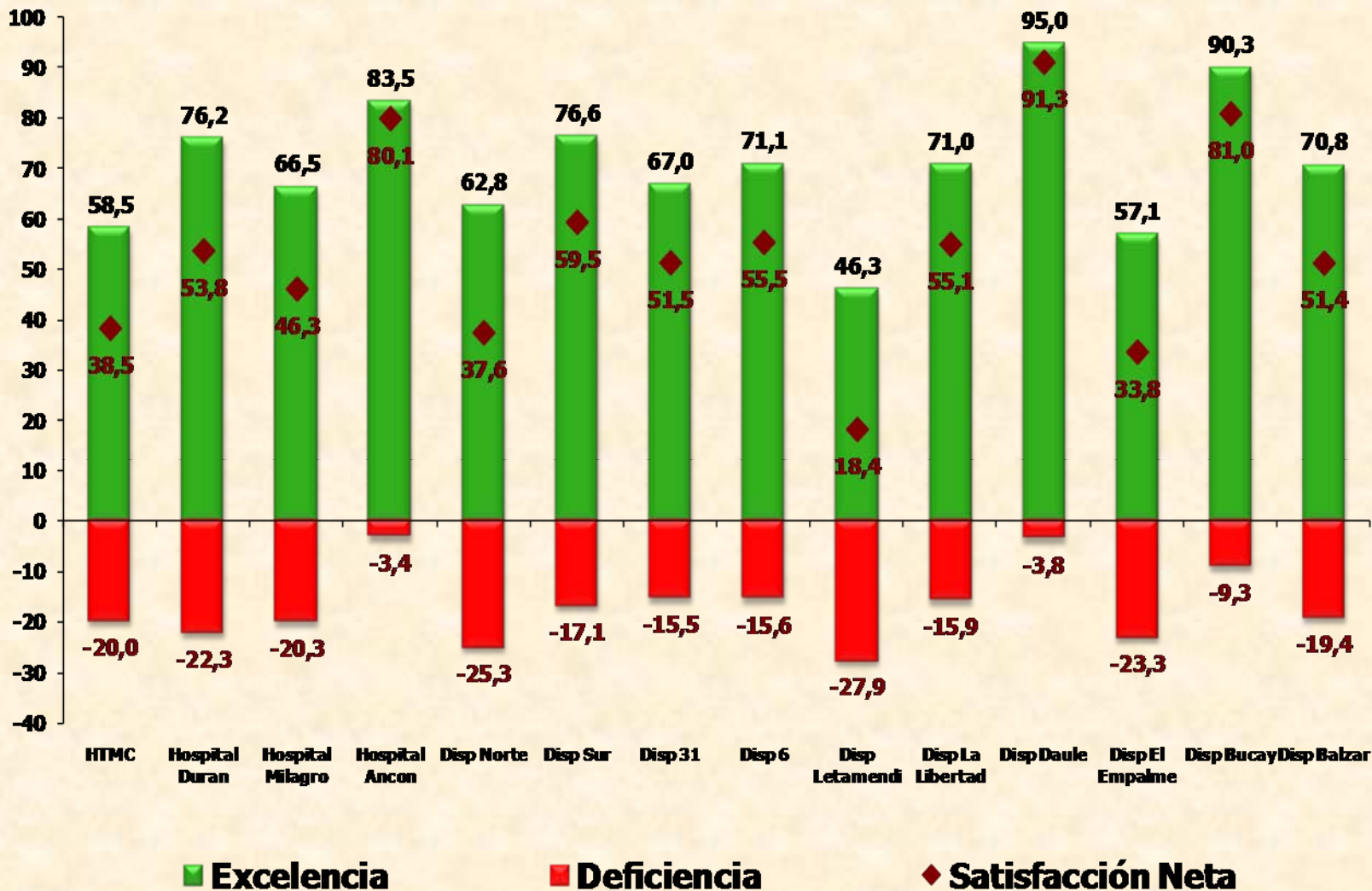
Satisfacción por lugar

Área Administrativa



Satisfacción por lugar

Área Salud





**Muchas gracias
por su atención**



Dirección Provincial del Guayas



Presentación

desarrollada por:

Fernando Gavilán Ramírez Ramos

Zoila Ortiz Zambrano

