

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

DEDICATORIA

A Dios que iluminó mi camino
cuando todo estaba en tinieblas,
a mis padres, a mi esposo y a
mi amada hija, por ser mi
empuje y mi fuerza.

Zoila del Rocío Ortiz Zambrano

DEDICATORIA

A Dios y a mi adorada esposa,
que la amo mucho y que es
todo en mi vida.

Fernando Félix Gavilánez Ramos

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso que me ha colmado de bendiciones y ha hecho en mí grandes obras. Por su infinita misericordia porque sin él nada podría realizarse y este sueño tan grande no se hubiera hecho realidad.

A mis padres que me dieron siempre su apoyo y se sacrificaron por darme el mejor de los regalos, la educación. Y porque con su lucha y constancia, me enseñaron a salir adelante.

A mi amado esposo que vio en mí algo que yo no supe ver, le agradezco por ser el pilar de mi vida, por toda su entrega y coraje para cumplir nuestras metas, por darme su apoyo incondicional y la confianza que tiene en nosotros como pareja, por su inmenso deseo de triunfar y su gran visión de éxito, por estar junto a mi cuando yo pierdo las esperanzas, por su amor y su paciencia porque a su lado he cosechado muchos éxitos y porque con cada día que pasa me siento más orgullosa de él.

Zoila Ortiz Zambrano

AGRADECIMIENTO

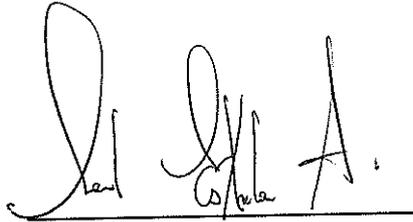
En primera instancia quisiera agradecer a mi señor Dios que me ha guiado por el camino del bien y me ha dado las fuerzas necesarias para poder seguir luchando y alcanzar todas las metas que me he propuesto durante toda mi carrera universitaria y en mi vida personal también.

Agradezco también a todas las personas que me hayan apoyado en mi superación profesional y que adicionalmente hayan creído en mis proyectos.

A mi querida esposa le doy un agradecimiento especial porque es la razón de mí existir, cada idea que sale de mi mente está inspirada en ella, porque creo firmemente en la unión de la familia y que se puede alcanzar el éxito si se trabaja en equipo. Le agradezco enormemente el apoyo y la confianza que me profesa pues me hace sentir fuerte, le agradezco porque es una gran mujer, inteligente, dinámica, gentil y por sobre todo, se entrega por completo a su familia.

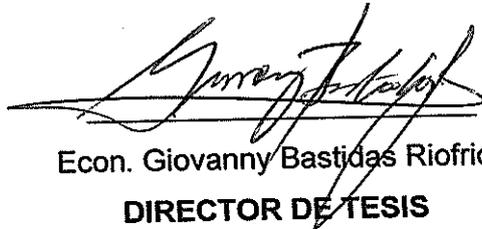
Fernando Gavilánez Ramos

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



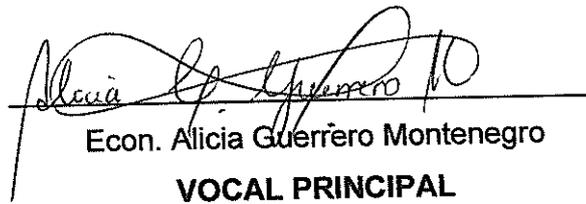
Econ. Leonardo Estrada Aguilar

PRESIDENTE



Econ. Giovanni Bastidas Riofrio

DIRECTOR DE TESIS



Econ. Alicia Guerrero Montenegro

VOCAL PRINCIPAL

DECLARACION EXPRESA

La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas expuestas en éste proyecto, corresponden exclusivamente a los autores y la propiedad intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral.



Zoila del Rocío Ortiz Zambrano



Fernando Félix Gavilánez Ramos

INDICE GENERAL

Contenido

DEDICATORIA	2
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
AGRADECIMIENTO	4
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	5
DECLARACION EXPRESA	6
INDICE GENERAL.....	7
INTRODUCCIÓN	16
Objetivo General	18
Objetivos Específicos.....	19
1. ANTECEDENTES	20
1.1. Síntesis Histórica de la Seguridad Social.....	20
1.1.1. Organización Internacional de Trabajo	23
1.1.1.1. Los orígenes de la OIT	23
1.1.1.2. Cómo funciona la OIT.....	24
1.1.1.3. El cometido de la OIT	26
1.1.2. Historia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.	26
1.2. Situación De La Institución: Micro Y Macro Entorno	30
1.2.1. Análisis Situacional del Micro Entorno	30
1.2.1.1. Proveedores	30
1.2.1.2. Clientes	31
1.2.1.3. Servicios.....	33
1.2.1.3.1. Unidad de Negocio de Salud Individual y Familiar.	33
1.2.1.3.2. Unidad de Negocio del Seguro de Pensión.....	34
1.2.1.3.3. Unidad de Negocio del Seguro de Riesgos del trabajo.....	35
1.2.1.3.4. Unidad de Negocio del Seguro Social Campesino.....	36
1.2.1.3.5. Prestaciones y Servicios Especiales	37
1.2.1.4. Competencia Indirecta.....	39
1.2.2. Análisis Situacional del Macro Entorno.....	40

1.2.2.1.	Macro Entorno Económico	41
1.2.2.2.	Macro Entorno Cultural.....	42
1.2.2.3.	Macro Entorno Social	43
1.2.3.	Organigrama de la Institución	45
1.2.3.1.	La Dirección General.....	45
1.2.3.2.	La Dirección Provincial	45
1.2.3.3.	Direcciones especializadas	46
2.	INVESTIGACION DE MERCADO PARA DETERMINAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO	49
2.1.	INTRODUCCION	49
2.2.	Establecer la necesidad de información.....	52
2.2.1.	Reconocimiento y definición del problema.....	52
2.2.2.	Justificación:	54
2.2.3.	Esquema de la Investigación	57
2.3.	Objetivos de la investigación-Cliente Interno.	57
2.3.1.	Objetivo General:.....	57
2.3.2.	Objetivos Específicos:.....	58
2.3.3.	Hipótesis:	58
2.4.	Diseño de la investigación y fuentes de datos	59
2.4.1.	Metodología de la Investigación	59
2.4.2.	Investigación Exploratoria.....	60
2.4.2.1.	Definición de los Parámetros del Cliente Interno.....	61
2.5.	Procedimiento de recolección de datos	63
2.5.1.	Método de Comunicación	63
2.5.2.	Diseño del cuestionario.....	63
2.5.2.1.	Escalas de actitud	64
2.5.2.2.	Construcción de las escalas de Likert	65
2.5.2.3.	Determinar las categorías de los ítems	66
2.5.2.4.	Análisis de los ítems	66
2.6.	Diseño de la muestra	68
2.6.1.	Determinación de la Población Meta	68
2.6.2.	Determinación del Marco Muestral	68
2.6.3.	Muestreo.....	68

2.7.	Recolectar los datos.....	70
2.7.1.	Planeación de las operaciones de campo	70
2.7.2.	Métodos de recolección de datos	72
2.7.3.	Errores en las operaciones de campo	72
2.8.	Procesar los datos	74
2.8.1.	Codificación	74
2.9.	Análisis de los datos	75
2.9.1.	Análisis Univariado	76
2.9.1.1.	Estadística Descriptiva	76
2.9.1.1.1.	Medidas de tendencia central	78
2.9.1.1.2.	Medidas de Desviación	79
2.9.1.2.	Estadística Inferencial	82
2.9.1.2.1.	Prueba de Hipótesis	82
2.9.1.2.2.	Pruebas de dos colas para μ	86
2.9.2.	Análisis Multivariado	92
2.9.2.1.	Análisis Factorial	93
2.9.2.1.1.	Matriz de Correlación	94
2.9.3.	Modelos de Satisfacción neta	95
3.	INVESTIGACION DE MERCADO PARA DETERMINAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO	104
3.1.	INTRODUCCIÓN	104
3.2.	Establecer la necesidad de información.....	106
3.2.1.	Reconocimiento y definición del problema.....	106
3.2.2.	Justificación.	108
3.3.	Esquema de la Investigación	110
3.4.	Objetivos de la investigación.....	110
3.4.1.	Objetivo General:.....	110
3.4.2.	Objetivos Específicos:.....	111
3.4.3.	Hipótesis:	112
3.5.	Diseño de la investigación y fuentes de datos	112
3.5.1.	Metodología de la Investigación	112
3.5.2.	Investigación Exploratoria	113
3.5.2.1.	Definición de los Parámetros del Cliente Externo.....	114

3.5.2.2. Grupos Focales	116
3.6. Procedimiento de recolección de datos:	118
3.6.1. Método de Comunicación:	118
3.6.2. Diseño del cuestionario.....	118
3.7. Diseño de la muestra:	120
3.7.1. Determinación de la Población Meta:	120
3.8. Determinación del Marco Muestral:.....	120
3.9. Muestreo	121
3.10. Recolectar los datos:	123
3.10.1. Planeación de las operaciones de campo	123
3.11. Errores en las operaciones del campo.....	125
3.12. Procesamiento de datos	126
3.12.1. Codificación	126
3.13. Análisis los datos	127
3.14. Análisis Univariado	127
3.14.1. Estadística descriptiva.....	127
3.14.2. Medida de Tendencia Central.....	129
3.14.3. Medidas de Dispersión	131
3.14.4. Estadística Inferencial	133
3.14.4.1. Prueba de Hipótesis	133
3.14.4.1.1. Posibles errores	135
3.14.4.1.2. Pruebas de dos colas para μ	136
3.15. Análisis Multivariante de los datos.....	141
3.15.1. Análisis Factorial	141
3.15.1.1. Matriz de Correlación	142
3.15.2. Modelos de Satisfacción neta.....	143
4. ANALISIS DE CORRELACION ENTRE EL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	153
4.1. Definición de metodología.....	153
4.2. Coeficiente de correlación.....	154
4.3. Coeficiente de correlación entre el cliente externo y el interno	156
4.4. Análisis de correlación entre clientes	157
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	163

5.1. Cliente Interno.....	163
5.1.1. Puesto de Trabajo	163
5.1.2. Dirección de la Unidad.....	164
5.1.3. Ambiente de Trabajo e Interacción con los Compañeros	165
5.1.4. Comunicación y Coordinación	166
5.1.5. Condiciones Ambientales	168
5.1.6. Capacitación	168
5.1.7. Análisis de la Observaciones.....	169
5.1.8. Implicación en la Mejora	171
5.1.9. Motivación.....	172
5.2. Cliente Externo.....	175
5.2.1. Infraestructura.....	175
5.2.2. Capacidad de Respuesta y Oportunidad en la Atención.....	176
5.2.3. Calidad y Calidez en la Atención	177
5.2.4. Cobertura en la Atención	179
5.2.5. Comunicación e Información	180
5.2.6. Garantía Credibilidad y Confianza	181
5.2.7. Empatía	182
5.2.8. Percepción en la Mejora	183

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Organigrama de la Institución	48
Ilustración 2: Investigación del Cliente.....	57
Ilustración 3: Tamaño de la Muestra.....	69
Ilustración 4: Distribución de la Muestra	70
Ilustración 5: Tipos de Errores en un Muestreo	73
Ilustración 6: Formula de la media para varias muestras.....	78
Ilustración 7: Formula de la desviación estandar para varias muestras.....	80
Ilustración 8: Formula Z cuando no conocemos la desviacion estandar poblacional.....	86

Ilustración 9: Prueba de hipótesis para Puesto del Trabajo.....	88
Ilustración 10: Prueba de hipótesis para responsables de cada unidad	88
Ilustración 11: Prueba de hipótesis para Ambiente de Trabajo.....	89
Ilustración 12: Prueba de hipótesis para Comunicación	89
Ilustración 13: Prueba de hipótesis para Condiciones Ambientales.....	90
Ilustración 14: Prueba de hipótesis para Capacitación	90
Ilustración 15: Prueba de hipótesis para Mejora en la Unidad	91
Ilustración 16: Prueba de hipótesis para Motivación.....	91
Ilustración 17: Matriz de Correlación de los parámetros	94
Ilustración 18: Satisfacción neta en la Dirección Provincial del Guayas	96
Ilustración 19: Satisfacción neta en la Dirección Provincial del Guayas por parámetro	96
Ilustración 20: Satisfacción neta del Area Administrativa.....	98
Ilustración 21: Satisfacción neta del Área Administrativa por parámetro	98
Ilustración 22: Satisfacción neta del Area de Salud	100
Ilustración 23: Satisfacción neta del Area de Salud por parámetro.....	100
Ilustración 24: Satisfacción neta por lugar del Area Administrativa.....	102
Ilustración 25: Satisfacción neta por lugar del Area de Salud	102
Ilustración 26: Piramide Motivacional de Abraham Maslow	173
Ilustración 27: Investigación del cliente.....	110
Ilustración 28: Resultados grupo focal area administrativa	116
Ilustración 29: Resultados grupo focal area de salud	117
Ilustración 30: Participacion de clientes en el grupo focal.....	118
Ilustración 31: Tamaño de la Muestra	121
Ilustración 32: Distribución de la Muestra	123
Ilustración 33: Tipos de errores en un muestreo	125
Ilustración 34: Formula de la media para varias muestras.....	130
Ilustración 35: Formula de la desviación estandar para varias muestras....	131
Ilustración 36: Formula Z cuando no conocemos la desviación estandar poblacional.....	136

Ilustración 37: Prueba de hipótesis para Infraestructura.....	137
Ilustración 38: Prueba de hipótesis para capacidad de respuesta y oportunidad en la atención.....	137
Ilustración 39: Prueba de hipótesis para Calidad y calidez en la atención..	138
Ilustración 40: Prueba de hipótesis para Cobertura de servicios	138
Ilustración 41: Prueba de hipótesis para sistema de comunicación.....	139
Ilustración 42: Prueba de hipótesis para garantía credibilidad y confianza.	139
Ilustración 43: Prueba de hipótesis para empatía	140
Ilustración 44: Prueba de hipótesis para implicación en la mejora.....	140
Ilustración 45: Satisfacción neta cliente externo en la Dirección Provincial del Guayas	145
Ilustración 46: Satisfacción neta en la Dirección Provincial del Guayas por parametro	145
Ilustración 47: Satisfacción neta del Area Administrativa.....	147
Ilustración 48: Satisfacción neta del Area Administrativa por parametro	147
Ilustración 49: Satisfacción neta del Area de Salud	149
Ilustración 50: Satisfacción neta del area de salud por parametro.....	149
Ilustración 51: Satisfacción neta por lugar del Area Administración.....	151
Ilustración 52: Satisfacción neta por lugar del Area de Salud	151

Índice de Tablas

Tabla 1: Codificación de los parametros	75
Tabla 2: Proporción de encuestas por Área.....	76
Tabla 3: Proporción de encuestas por años de trabajo.....	77
Tabla 4: Proporción de encuestas por edad	77
Tabla 5: Proporción de encuestas por sexo.....	77
Tabla 6: Medias por parametro	79
Tabla 7: Desviaciones estandar por parametro	80
Tabla 8: Medias y desviaciones estándares del Área Administrativa.....	81

Tabla 9: Medias y desviaciones estándares del Área de Salud.....	81
Tabla 10: Asignación porcentual en la escala de likert para la prueba de hipotesis.....	83
Tabla 11: Tipos de errores en una prueba de hipótesis.....	85
Tabla 12: Matriz de Correlación de los parámetros	94
Tabla 13: Modelo de Satisfacción neta aplicado a la escala de likert	95
Tabla 14: Codificación de los parametros.....	126
Tabla 15: Proporciones de encuestas por area	128
Tabla 16: Proporciones de encuestas por edad.....	128
Tabla 17: Proporción de encuestas por satisfaccion en los servicios	128
Tabla 18: Proporción de encuestas por sexo.....	129
Tabla 19: Proporción de encuestas por tipo de cliente	129
Tabla 20: Medias por parametro.....	130
Tabla 21: Desviaciones estandar por parametro	131
Tabla 22: Medias y desviaciones estandares del Area Administrativa.....	132
Tabla 23: Medias y desviaciones estandares del Area de Salud.....	132
Tabla 24: Asignación porcentual en la escala de likert para la prueba de hipotesis.....	133
Tabla 25: Tipo de errores en una prueba de hipotesis.....	135
Tabla 26: Matriz de correlación de los parametros	142
Tabla 27: Modelo de satisfacción neta aplicado a la escala de likert.....	143

Índice de Anexos

Anexo 1: Media y desviación general por pregunta cliente interno	184
Anexo 2: Media y desviación por pregunta Área administrativa cliente interno	184
Anexo 3: Media y desviación por pregunta Área salud cliente interno.....	184
Anexo 4: Porcentajes de frecuencia general cliente interno	184
Anexo 5: Porcentajes de frecuencia Área administrativa cliente interno.....	184
Anexo 6: Porcentajes de frecuencia Area salud cliente interno	184
Anexo 7: Respuestas en general por pregunta cliente interno	184
Anexo 8: Respuestas Área administrativa por pregunta cliente interno.....	184
Anexo 9: Respuestas Área salud por pregunta cliente interno	184
Anexo 10: Media y desviación general por pregunta cliente externo	184
Anexo 11: Media y desviación Área administrativa por pregunta cliente externo.....	184
Anexo 12: Media y desviación Área salud por pregunta cliente externo	184
Anexo 13: Porcentajes de frecuencia general cliente externo	184
Anexo 14: Porcentajes de frecuencia Área administrativa cliente externo..	184
Anexo 15: Porcentajes de frecuencia Área salud cliente externo	184
Anexo 16: Respuestas en general por pregunta cliente externo	184
Anexo 17: Respuestas Área administrativa por pregunta cliente externo...	184
Anexo 18: Respuestas Área salud por pregunta cliente externo	184
Anexo 19: Encuesta para medir la Satisfacción del Cliente Interno.....	184
Anexo 20: Encuesta para medir la Satisfacción del cliente Externo Area Administrativa	184
Anexo 21: Encuesta para medir la Satisfacción del cliente Externo Área Salud	184

INTRODUCCIÓN

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una institución pública que desempeña un importante rol en la estructura del Estado, pues es la encargada de proteger a la Población Económicamente Activa ante cualquier eventualidad, ya sea de salud, riesgos del trabajo, servicios y prestaciones. Así como de cubrir con una pensión digna a las personas que culminan su vida laboral.

El aseguramiento integral es de carácter obligatorio, pero como ya es de conocimiento general, muchas empresas evaden la ley y no afilian a sus empleados, quizás por reducción de costos o por evitar los extenuantes papeleos que tendrían que hacer en el Seguro Social. Esto limita la cobertura que tiene la institución y a la vez implica una ineficiencia tanto de IESS como del gobierno ante las evasiones de la ley en las que incurren las empresas, atentando contra los derechos de los trabajadores.

La institución en estos últimos cuatro años culminó la aplicación del Plan Estratégico, son muchos los resultados visibles dentro de este contexto, y como parte integral se desarrollo dos proyectos que aportó con resultados, al planteamiento de un Estudio de la Satisfacción de los clientes tanto internos como externos de la Institución para conoce y poder dar solución al bajo nivel de percepción de la calidad de los servicios que brinda el IESS.

Mantener a los clientes satisfechos es uno de los objetivos más importantes en una empresa tiene desde hace ya varios décadas, incluso se han venido implementando mecanismos que permitan a las compañías mejorar su

productividad y eficiencia basándose únicamente en la premisa de que el cliente siempre tiene la razón y por tanto hay que mantenerlo feliz.

Así mismo como ha cambiado el enfoque de las empresas, el concepto del cliente ha presentado modificaciones de forma paralela. Pues en la actualidad se está considerando un concepto más amplio que refleje la realidad del mercado cada vez más competitivo y de un cliente sofisticado y escurridizo.

Se considera cliente no sólo a las personas que pagan por recibir un bien o un servicio, sino también a las personas que forman parte de la institución, ya sean estos funcionarios o empleados, y que solicitan apoyo, colaboración, capacitación y una buena disposición para trabajar.

Es aquí que se definen los dos tipos de clientes, en nuestro estudio los clientes internos son todos aquellos miembros de la Dirección Provincial del Guayas (DPG) y los clientes externos son todos los afiliados activos y pasivos del Seguro Social. Pero cabe destacar que todas las personas ajenas a la institución que van sólo en busca de información sobre algún tema en específico y que esperan recibir un trato amable y cordial.

Hasta la fecha no se han realizado estudios en la Provincia del Guayas para determinar el nivel de satisfacción de los clientes que tiene el IESS, no se sabe a ciencia cierta qué factores influyen en su comportamiento y cuáles son sus necesidades insatisfechas, para poder así dar una solución integral al problema.

Para el efecto, vamos a realizar dos estudios de mercado, uno para cada tipo de cliente, pues creemos que los dos son de vital importancia y debido a la asimetría en sus características creemos necesario hacer por separado el

estudio. Con esto podremos enlazar al cliente interno, cliente externo y la institución a través de la información. Esta información se utilizará para identificar y definir las oportunidades y los problemas de servicios.

Para el cliente interno se realizará un muestreo que refleje el nivel de satisfacción de todo el personal de la institución y segmentarlo por área de trabajo, donde podemos definir el Área Administrativa y el Área de Salud, dos grupos sumamente heterogéneos y complejos, que junto representaran a la institución, dando así un resultado veraz e imparcial y que a su vez permita a la Dirección Provincial del Guayas tomar las medidas pertinentes.

Para el cliente externo también se realizará un muestreo representativo al total de afiliados y jubilados que tiene la Provincia del Guayas y segmentarlo de igual forma para el Área Administrativa y Área de Salud. Cabe destacar que se tomara en cuenta el mismo marco muestral que se utilizara para el cliente interno, todo esto para llegar a correlacionar tanto muestras iguales como segmentos de muestras iguales.

Una vez concluido ambos estudios se procederá a conocer la correlación que tienen ambos clientes, utilizando herramientas como la regresión lineal y el análisis factorial. Donde podremos analizar cuál sería el grado de dependencia que tiene ambos clientes.

Objetivos de la Tesis

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

1. Analizar la satisfacción del cliente interno determinando los principales problemas y plantear las posibles soluciones para fortalecer la relación con la institución.
2. 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 con la planificación estratégica.
3. Realizar un análisis bivariado y multivariado de los datos, para los resultados esperados.
4. Desarrollar métodos estadísticos que nos permitan medir el nivel de correlación entre ambos clientes.

CAPITULO 1

1. ANTECEDENTES

1.1. Síntesis Histórica de la Seguridad Social

La Seguridad Social como tal nace en Alemania como producto del proceso de industrialización, las fuertes luchas de los trabajadores, la presión de las iglesias, de algunos grupos políticos y sectores académicos de la época. Primeramente los trabajadores se organizaron en asociaciones de autoayuda solidaria, destacando las mutuales de socorro mutuo, las cooperativas de consumo y los sindicatos. Eran los tiempos en que Alemania era gobernada por el Káiser Guillermo II, como primer gran documento de compromiso social del Estado, se caracteriza el Mensaje Imperial, de 17 de Noviembre de 1821, anunciando protección al trabajador, en caso de perder su base existencial por enfermedad, accidente, vejez o invalidez total o parcial.

Impulsadas por el Canciller Alemán Otto Von Bismarck (el Canciller de Hierro) son refrendadas tres leyes sociales, que representan hasta hoy, la base del Sistema de Seguridad Social Universal:

- ✓ Seguro contra Enfermedad. 1883
- ✓ Seguro contra Accidentes de Trabajo. 1884
- ✓ Seguro contra la Invalidez y la Vejez. 1889

Los resultados de la aplicación de este Modelo fueron tan eficaces que muy pronto es extendido a Europa y un poco más tarde a otras partes del mundo.

En 1889, en París se creó la "Asociación Internacional de Seguros Sociales". Sus postulados a ser temas relevantes en congresos especiales: en Berna en 1891; en Bruselas en 1897; en París en 1900; en Dusseldorf en 1902; en Viena en 1905 y en Roma en 1908.

En el Congreso de Roma se propuso además la creación de conferencias destinadas a conseguir la concertación de convenios internacionales, las primeras de las cuales tuvieron lugar en La Haya en 1910; en Dresden en 1911 y en Zurich en 1912.

En 1919, mediante el Tratado de Versalles, los líderes políticos del planeta ponen fin a la Primera Guerra Mundial. Como producto de este histórico Tratado nace la Organización Internacional del Trabajo (OIT). El Preámbulo de la Constitución de la OIT es muy rico en contenidos de protección social y sirve como pilar doctrinal y de política de la Seguridad Social.

Un segundo gran componente de la Seguridad Social es introducido desde Inglaterra por Sir W. Beveridge en 1942. Se conoce como el "Plan Beveridge", este contiene una concepción mucho más amplia de la seguridad social.

Tiende a contemplar las situaciones de necesidad producidas por cualquier contingencia y trata de remediarlas cualquiera que fuera su origen.

"Aliviar el estado de necesidad e impedir la pobreza es un objetivo que debe perseguir la sociedad moderna y que inspira el carácter de generalidad de la protección".

Este segundo componente fue adoptado por países europeos y se procuró extender a América Latina y otras partes del mundo.

En 1944, la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo congregada en Filadelfia presenta la Declaración de los fines y objetivos de la OIT y de los principios que debieran inspirar la política de sus miembros, en su Título III establece..."La Conferencia reconoce la obligación solemne de la Organización Internacional del Trabajo de fomentar, entre todas las naciones del mundo, programas que permitan:

- Extender medidas de seguridad social para garantizar ingresos básicos a quienes los necesiten y prestar asistencia médica completa":

La Seguridad adquiere tal relevancia que aparece en 1948, como parte integrante de la Declaración de los Derechos Humanos.



"... si cualquier nación no adoptare un régimen de trabajo realmente humano, esta omisión constituiría un obstáculo a los esfuerzos de otras naciones que deseen mejorar la suerte de los trabajadores en sus propios países."

1.1.1. Organización Internacional de Trabajo

La Organización Internacional del Trabajo se funda en el principio – inscrito en su Constitución – de que la paz universal y permanente sólo puede basarse en la justicia social.

La OIT ha sido la fuente de las conquistas sociales que caracterizan a la sociedad industrial, como la jornada de trabajo de ocho horas, la protección de la maternidad, la legislación sobre el trabajo infantil y otras políticas que promueven la seguridad en el lugar de trabajo y unas relaciones laborales armoniosas.

La OIT es el marco institucional internacional que hace posible abordar estas cuestiones y hallar soluciones que permitan la mejora generalizada de las condiciones de trabajo. Ningún país ni sector de actividad económica hubiera podido permitirse introducir por sí solo cualesquiera de estas políticas sin una acción concertada y simultánea de sus competidores.

1.1.1.1. Los orígenes de la OIT

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) fue creada por el Tratado de Versalles en 1919, junto con la Sociedad de las Naciones. La creación de la OIT respondía a la toma de conciencia, después de la Primera Guerra Mundial, de la necesidad de llevar a cabo reformas sociales y reflejaba la convicción de que estas reformas sólo podían realizarse con éxito en el plano internacional.

Después de la Segunda Guerra Mundial, la OIT adoptó la Declaración de Filadelfia, que reafirmaba con vigor sus principios fundamentales a la vez que ampliaba sus fines y objetivos. Esta declaración anticipaba el acceso a la independencia de numerosos países después de la guerra y anunciaba el inicio de un importante esfuerzo de cooperación técnica con los países en desarrollo.

En 1946, la OIT se convirtió en el primer organismo especializado asociado a la recién creada Organización de las Naciones Unidas. En 1969, con motivo de su 50o aniversario, la Organización fue galardonada con el Premio Nobel de la Paz.

1.1.1.2. Cómo funciona la OIT

La OIT tiene una estructura tripartita, única en el sistema de las Naciones Unidas, en virtud de la cual los representantes de los empleadores y de los trabajadores – “los interlocutores sociales” – participan en pie de igualdad con los gobiernos en la formulación de las políticas y programas.

La OIT fomenta también el tripartismo dentro de cada Estado Miembro, promoviendo un “diálogo social” en el que las organizaciones sindicales y de empleadores participan en la formulación y, cuando proceda, en la aplicación de las políticas nacionales en los ámbitos social y económico, así como respecto a otras muchas cuestiones.

La Conferencia Internacional del Trabajo, que se reúne una vez al año, establece las normas internacionales mínimas del trabajo y define las políticas generales de la Organización. Cada dos años, adopta el programa de trabajo bienal de la OIT, así como su presupuesto, que es financiado por los Estados Miembros.

La Conferencia constituye también un foro internacional en el que se discuten problemas laborales y sociales de alcance mundial. Cada Estado Miembro tiene derecho a enviar cuatro delegados a la Conferencia: dos delegados gubernamentales, un delegado empleador y un delegado trabajador.

Cada uno de estos delegados puede intervenir y votar de manera independiente. Entre dos sesiones de la Conferencia, las actividades de la OIT son dirigidas por el Consejo de Administración, órgano compuesto por 28 miembros gubernamentales, 14 miembros empleadores y 14 miembros trabajadores. La Oficina Internacional del Trabajo, con sede en Ginebra, es el secretariado de la Organización y funciona asimismo como centro operativo, de investigación y de publicaciones. La administración y gestión están descentralizadas en oficinas regionales, de zona y de correspondencia, situadas en más de 40 países.

El Consejo de Administración y la Oficina son asistidos en sus labores por comisiones tripartitas que se ocupan de los principales sectores económicos (comisiones sectoriales) y por comités de expertos en materia de formación profesional, desarrollo gerencial, seguridad y salud en el trabajo, relaciones

laborales, educación obrera y problemas especiales que afectan a las trabajadoras y a los jóvenes trabajadores.

La OIT organiza periódicamente conferencias regionales de los Estados Miembros a los fines de examinar los asuntos que revisten especial interés para las respectivas regiones.

1.1.1.3. El cometido de la OIT

La OIT tiene cuatro objetivos estratégicos principales:

- 1.** Promover y materializar las normas laborales, así como los principios y derechos fundamentales en el trabajo;
- 2.** Crear mayores oportunidades para las mujeres y los hombres que aseguren un empleo digno;
- 3.** Aumentar la cobertura y la eficacia de la protección social para todos;
- 4.** Fortalecer el tripartismo y el diálogo social.

1.1.2. Historia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Los orígenes remotos del Sistema del Seguro Social en el Ecuador se encuentran en las leyes dictadas en los años 1905, 1915 y 1918 y 1923 para amparar a los empleados públicos, educadores, telegrafistas y dependientes del poder judicial.

El gobierno del doctor Isidro Ayora Cueva, mediante Decreto N° 018, del 8 de marzo de 1928, creó la Caja de Jubilaciones y

Montepío Civil, Retiro y Montepío Militares, Ahorro y Cooperativa, institución de crédito con personería jurídica, organizada que de conformidad con la Ley se denominó Caja de Pensiones.

La Ley consagró a la Caja de Pensiones como entidad aseguradora con patrimonio propio, diferenciado de los bienes del Estado, con aplicación en el sector laboral público y privado. 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 bancarios.

En octubre de 1935 mediante Decreto Supremo No. 12 se dictó 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 la misma fecha inició su labor el Servicio Médico del Seguro Social como una sección del Instituto.

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, cuyo funcionamiento administrativo comenzó con carácter autónomo desde el 10 de julio de 1937.

El 14 de julio de 1942, mediante el Decreto No. 1179, 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.

En septiembre de 1963, mediante el Decreto Supremo No. 517 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 1968, 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.

Mediante Decreto Supremo N° 40 del 25 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, que contiene 308 artículos, 23 disposiciones transitorias, una disposición especial única, y una disposición general.

1.2. Situación De La Institución: Micro Y Macro Entorno

1.2.1. Análisis Situacional del Micro Entorno

1.2.1.1. Proveedores

El IESS como toda institución pública, para poder designar a un proveedor de servicios, llama a un concurso y se eligen las mejores ofertas, mediante el sistema de compras públicas, implementado por este gobierno.

1.2.1.2. Clientes

Comencemos por definir los conceptos de cliente que usaremos a lo largo de nuestro estudio.

El cliente interno lo definimos como todo aquel que labora dentro de la institución, y que por su ubicación en el puesto de trabajo sea ésta operativa, administrativa o ejecutiva, recibe de otros, algún tipo de servicio que necesita para la ejecución de sus labores.

El cliente externo decimos que son todos aquellos que no pertenecen a la institución y que buscan un determinado servicio, en nuestro caso son los afiliados y jubilados del Seguro Social.

Conocemos que los trabajadores son la fuente de generación de utilidades, pero esta acción no se materializa sino es a través de la interacción con el cliente externo. Así mismo, el incremento en la demanda de un servicio por parte de estos clientes, dependerá de su satisfacción que se encuentra estrechamente relacionada con la satisfacción de los clientes internos.

El Seguro General Obligatorio comprende a todos los que perciben un ingreso por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio corporal o intelectual, con relación de dependencia o sin ella. Dentro de este grupo están:

- 1.** Los empleados privados y los servidores públicos;

2. Los profesionales con título universitario o politécnico en libre ejercicio de su profesión;
3. Los notarios, registradores de la propiedad y registradores mercantiles;
4. Los miembros del clero secular y quienes presten servicios con carácter regular en las iglesias;
5. Los artesanos y sus operarios y los aprendices con contrato;
6. Los trabajadores a prueba;
7. Los trabajadores ocasionales y temporales;
8. Los trabajadores a domicilio;
9. Los artistas profesionales;
10. Los choferes profesionales;
11. Los trabajadores autónomos que pertenecen a alguna organización afín a su actividad económica.

Se exceptúan del Seguro Social Obligatorio: el cónyuge, los hijos menores de 18 años y los padres del patrono que trabajen por cuenta de su cónyuge, padre o hijo, respectivamente.

Los pensionistas son todos aquellos que perciben un valor monetario determinado por su tiempo de aportación y el monto aportado. Se han determinado tres clases de pensionistas:

Primero, los afiliados que cumplan los requisitos de edad y años de aportación pueden acogerse a la jubilación por vejez;

Segundo, los afiliados que por invalidez no pueda seguir con sus actividades laborales, puede acogerse a la jubilación por invalidez, y;

Tercero, las personas beneficiarias de montepío que es una ayuda a las esposas de los afiliados fallecidos.

El Seguro Social Campesino protege a todos los miembros de las familias pertenecientes a comunas, cooperativas, asociaciones, comités o cualquier otra forma similar de organización popular campesina; y, a las familias que sin pertenecer a ninguna forma de organización popular, manifiesten voluntad de afiliarse al Seguro Social Campesino.

1.2.1.3. Servicios

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social posee cuatro unidades de negocio: salud individual y familiar, riesgos de trabajo, seguro social campesino y fondo de pensiones. De cada una de estas unidades, se derivan servicios y prestaciones.

1.2.1.3.1. Unidad de Negocio de Salud Individual y Familiar.

Enfermedad:

1. Asistencia médica y farmacéutica
2. Asistencia quirúrgica
3. Hospitalización
4. Consulta externa
5. Medicina curativa, preventiva y de rehabilitación
6. Atención medica domiciliaria
7. Subsidio en dinero por enfermedad

8. Atención en unidades medicas ajenas al IESS
9. Compensación de gastos médicos
10. Atención en clínicas particulares que tengan convenios suscritos con el IESS

Asistencia odontológica:

1. Examen bucal
2. Profilaxis
3. Exodoncia
4. Operación dental

Maternidad

1. Asistencia obstétrica, que comprende atención prenatal, parto y puerperio.
2. Atención médica al niño de la afiliada durante el primer año de vida.

1.2.1.3.2. Unidad de Negocio del Seguro de Pensión.

1. La jubilación por vejez o invalidez total y permanente es una prestación que éste régimen concede únicamente al jefe de familia, que haya cumplido con los requisitos establecidos y cuya pensión es igual al 75% del salario mínimo vital vigente, pagadas en doce mensualidades.

EDAD	IMPOSICIONES	AÑOS DE APORTACIÓN
Sin límite de edad	480 o más	40
60 años o más	360 o más	30
65 años o más	180 o más	15
70 años o más	120 o más	10

2. Las pensiones de Montepío son prestaciones económicas que se otorgan a las viudas y huérfanos del afiliado o jubilado fallecido que cumplen con los requisitos, además se le otorga asistencia médica para la viuda.

1.2.1.3.3. Unidad de Negocio del Seguro de Riesgos del trabajo.

1. Prestaciones económicas (pensiones, subsidios o indemnizaciones, en forma de pensión o de capital);
2. Prestaciones asistenciales (asistencia médico-quirúrgica, farmacéutica, hospitalaria o de rehabilitación);
3. Pensiones por incapacidad permanente o total, equivalente al 80% y permanente absoluta al 100% del promedio del sueldo o salario del último año de aportación o de los cinco mejores años de cotización.
4. Provisión o renovación de aparatos de prótesis y órtesis;
5. Servicio de prevención asesoría y divulgación de los métodos y normas técnico-guion científicas de la seguridad e higiene industrial y medicina del trabajo.

1.2.1.3.4. Unidad de Negocio del Seguro Social Campesino.

Enfermedad

Asistencia médica y farmacéutica

Asistencia quirúrgica

Hospitalización

Maternidad

Asistencia obstétrica, que comprende atención prenatal, parto y puerperio

Atención médica al niño de la afiliada durante el primer año de vida

Asistencia odontológica

Examen bucal

Profilaxis

Exodoncia

Operación dental

Auxilio de funerales

Al fallecimiento de cualquier miembro de la familia campesina, el Seguro Social Campesino entrega el 25% del salario mínimo vital del trabajador agrícola, a quien haya afrontado los gastos del funeral.

Pensión de jubilación

La jubilación por vejez o invalidez total y permanente es una prestación que éste régimen concede únicamente al jefe de familia, que haya cumplido con los requisitos establecidos y

cuya pensión es igual al 75% del salario mínimo vital vigente, pagadas en doce mensualidades.

Por vejez

Para tener derecho a la jubilación por vejez el jefe de familia requiere tener:

65 y hasta 70 años de edad y 10 años de aportes.

71 años de edad y 9 años de aportes.

72 años de edad y 8 años de aportes.

73 años de edad y 7 años de aportes.

74 años de edad y 6 años de aportes.

75 años de edad o más y 5 años de aportes.

Por Invalidez

En el caso de invalidez, el Seguro Social campesino otorga una pensión al jefe de familia que acreditó por lo menos 60 imposiciones mensuales (5 años), antes de que se produzca la invalidez total y permanente.

1.2.1.3.5. Prestaciones y Servicios Especiales

El IESS también ofrece otros servicios a los que tienen derecho todo sus afiliados, como los siguientes:

Cesantía

- ✓ Es el aporte de un salario completo por parte del empleador y que se va acumulando hasta el día en que el afiliado quede cesante.

Fondo de reserva

- ✓ Es un derecho que tiene todo afiliado al pago de un salario completo por parte del empleador y que se va acumulando hasta el día en que el afiliado desee retirarlo.

Fondo mortuario

- ✓ Auxilio de funerales, es un auxilio o reembolso en dinero que se entrega al fallecimiento del afiliado.

El instituto también ofrece prestaciones en cuanto a Servicios alternativos, estos son los siguientes:

- ✓ Los Montes de Piedad prestan servicio a toda la población ecuatoriana, sean o no afiliados al Instituto, mediante la concesión de créditos con garantía prendaria (joyas).
- ✓ Los préstamos quirografarios son créditos de poco monto que se otorgan a los afiliados y jubilados del Seguro Social en cualquier circunstancia.
- ✓ Los préstamos hipotecarios que se conceden a los afiliados y jubilados de la Institución que cumplan con los requisitos establecidos, estos se dan exclusivamente para la adquisición de vivienda terminada, o para la construcción, ampliación y mejoras de vivienda.

1.2.1.4. Competencia Indirecta

El IESS por ser la única institución en el país encargada de otorgar el Seguro General Obligatorio, no tiene competencia directa, pero en la actualidad se han venido incrementando las compañías que han detectado las falencias que tiene el instituto y han encontrado en ello una gran oportunidad de negocio.

Un claro ejemplo es AFP Génesis, que lleva varios años brindando sus servicios a la comunidad ecuatoriana y que ha tenido buena acogida entre las personas que buscan la calidad en el servicio. Si bien es cierto, esta compañía no cuenta con todos los servicios que posee el IESS, es una aseguradora con un buen nivel de posicionamiento, con una cultura de servicio bien establecida, y lo más importante un gran nivel de satisfacción por parte de sus clientes.

El Municipio de Guayaquil lanzó hace ya algunos años, un plan de aseguramiento popular, que protege a la población más vulnerable de la ciudad, que no puede alcanzar un servicio de salud digno, pues no cuentan con los ingresos suficientes para cubrir estas necesidades y por no contar además con un seguro social integral.

Humana, medicina pre pagado, es otra compañía que brinda múltiples servicios de salud y que está creciendo en todo el país debido a la gran difusión que ha tenido en los medios y su excelente grupo de colaboradores.

1.2.2. Análisis Situacional del Macro Entorno

El mundo debe hacer frente al enorme desafío de crear empleos productivos para una mano de obra en expansión, según un nuevo estudio de tres economistas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Este desafío es de alcance mundial en un triple sentido: en primer lugar, la insuficiente disponibilidad de empleos productivos es ahora un fenómeno universal, que afecta tanto al Norte como al Sur. En segundo lugar, existen fuerzas mundiales, como los flujos transfronterizos del comercio, el capital y la mano de obra, con importantes consecuencias para el empleo en cada uno de los países. En tercer lugar, las políticas económicas internacionales son ahora casi tan importantes como las políticas nacionales para aumentar las oportunidades de empleo productivo en los países menos desarrollados, donde vive la mayoría de los trabajadores del mundo y donde vivirán casi todos sus nuevos trabajadores.

En el Ecuador el desempleo es un problema de gran magnitud, que el gobierno aún no ha podido hacerle frente. Existen en el Ecuador un gran porcentaje de personas que no cuentan con un trabajo estable y eso no les permite gozar de los beneficios de la Seguridad Social, ya que les es más difícil afiliarse voluntariamente que ser afiliados bajo relación de dependencia. A este acontecimiento se suma la aversión de los empleadores a afiliarse a sus empleados, privándoles de sus derechos y desmejorando su calidad de vida.

A nivel regional, la Seguridad Social no ha cumplido su finalidad, y muy pocos son los beneficiados de esta política social. La falta de

empleo y de una seguridad social universal, conlleva a un creciente nivel de migración y delincuencia, que perjudica a toda la población y empeora la situación económica del país.

1.2.2.1. Macro Entorno Económico

Los países más avanzados y mejor desarrollados, han invertido durante muchos años en un sistema de Seguridad Social, que garantice el bienestar de la sociedad en su conjunto.

La crisis económica y financiera que se está evidenciando en todos los países del mundo, incluso en los grandes países desarrollados, nos hace reflexionar sobre la situación futura que nos tocará vivir si no tomamos acción inmediata sobre los problemas de fondo que tenemos como nación independiente.

En nuestro país la Seguridad Social está muy lejos de ser una institución eficiente, durante muchos años ha venido generando pérdidas antes que crear valor en sus administraciones, pues la inestabilidad política y económica que ha sufrido nuestro país, no ha permitido crear mecanismos que garanticen el correcto uso de los recursos que percibe el IESS.

La inflación actual en el Ecuador es del 1.52%, en comparación a la tasa de inflación del año pasado que era del -0.01%, claramente se ve reflejado un incremento sustancial que influye negativamente al ingreso familiar, pues el dinero que perciben los ciudadanos por su trabajo no alcanza para cubrir todas sus necesidades, y mucho menos aún, con la escasez de productos alimenticios que se está dando en este último mes, lo que ha

provocado un encarecimiento de los precios y una reducción de la canasta básica.

Adicional a esto, La Asamblea Constituyente se ha propuesto terminar definitivamente con la tercerización, lo que implica un aumento de los costos que las empresas tendrían que incurrir con la contratación directa de los empleados que hasta la fecha han venido siendo tercerizados o intermediados. Las empresas con el afán de permanecer en el mercado se verán forzados a disminuir su nómina y muchos ecuatorianos se quedarán sin trabajo. Esto no solo perjudica a la población sino también al IESS, pues habría menos aportaciones.

1.2.2.2. Macro Entorno Cultural

La seguridad social en Latinoamérica no ha tenido un desarrollo sostenido durante estos últimos años, pues la medida en que los países latinoamericanos han progresado en este campo no ha sido de manera proporcional, pues unos han tenido grandes avances, mientras que otros no pasan de ser cada vez más corruptos y menos progresistas.

Aún así está tomando una importancia enorme el hecho de proveer a la población de un seguro que los proteja ante cualquier eventualidad, esto se debe en gran medida a los gobiernos actuales que tienen un enfoque socialista y que ubica como prioritario el bienestar de los sectores más vulnerables de la sociedad.

En los países con un sistema de seguridad social más desarrollado, cuentan con una cultura de servicio muy marcada,

pues se dedican no solo a mantener una cobertura total e igualitaria, sino que además se esfuerzan por dar un servicio de calidad, buscando siempre el bienestar de la sociedad en su conjunto.

No se puede conseguir una eficiencia en la administración de los recursos si no se cuenta con el apoyo de la sociedad, y se da solo si se tiene una mentalidad abierta y enfocada a lo social.

1.2.2.3. Macro Entorno Social

La política social estatal no solo experimenta una revalorización sino también una reorientación. La realidad actual determina que cerca del 40 % de la población latinoamericana vive en condiciones de pobreza y muchos de ellos en pobreza extrema.

Las deficiencias de los sistemas tradicionales de seguridad social, nos llevan a pensar si estos realmente son los adecuados para contener la crisis social en que vivimos. El sistema estatal de servicios sociales se ha desarrollado en forma muy diferente en los diversos países latinoamericanos.

En todos los países existen sistemas privados de previsión, además de los sistemas públicos de servicios sociales. Argentina, Costa Rica, Cuba, Uruguay, Brasil, Jamaica, las Bahamas y Barbados tienen los sistemas de seguridad social más extensamente desarrollados. Al menos formalmente, la población de esos países está amparada en un 70 al 100 % por este sistema. En el extremo opuesto se encuentran países como Honduras, Guatemala, El Salvador, República Dominicana y

Bolivia, en donde apenas un máximo del 20 % de la población está protegido por sistemas públicos de seguridad social.

Además hay países con un desnivel social considerable y otros con un desnivel entre la ciudad y el campo. En Colombia, Ecuador y Perú, por ejemplo solo un 5 % de los trabajadores del campo reciben cuidados médicos a través del sistema de seguridad social.

En lugar de contribuir a una mayor justicia en la distribución, el sistema estatal de seguridad social reproduce la estructura social extremadamente desigual y la heterogeneidad estructural de las sociedades latinoamericanas.

Un enfoque de la política social más centrado en los grupos empobrecidos de la población como grupos-meta permite al menos considerar las desigualdades sociales existentes y lograr efectos progresivos de redistribución. Sin embargo los problemas de asistencia social estatal dirigidos a los pobres, tampoco son una novedad en la región, en diversos países existen desde los años 60 y 70 (Chile, Argentina, Brasil, Costa Rica, Guatemala).

Lo que sí es nuevo es la estrecha vinculación de las estrategias orientadas a grupos-metas con la política de ajustes estructurales y su supeditación funcional a esta política. El BM y el BID facilitan recursos adicionales para las medidas sociales de amortiguación destinadas a aliviar la pobreza. Los Fondos de Inversión Social (FIS) constituyen la parte esencial de la estrategia político-social a los pobres recomendada por el BM como compensación a los costos sociales de la política de

ajuste estructural en Latinoamérica. Los fondos sociales fueron implantados y probados por primera vez en Bolivia, en 1985, y también han sido aplicados en Chile, Costa Rica, El Salvador, Honduras, Guatemala, Panamá, Nicaragua, México, Perú, Uruguay y Venezuela.

1.2.3. Organigrama de la Institución

1.2.3.1. La Dirección General

Es el órgano responsable de la organización, dirección y supervisión de todos los asuntos relativos a la ejecución de los programas de protección provisional de la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, con sujeción a lo que determina la Ley de Seguridad Social. La autoridad responsable es el Director General.

En esta nueva estructura se crea la Subdirección General, dependencia de apoyo y asistencia a la Dirección General. La autoridad responsable es el Subdirector General, quien es designado por el Consejo Directivo. Cuando el Director General renuncia, falta o se ausenta temporalmente o por impedimento, le subroga el Subdirector General.

1.2.3.2. La Dirección Provincial

Es el órgano responsable del manejo de las cuentas patronales e individuales de los asegurados, del ejercicio de la jurisdicción coactiva, y de la consolidación de la información presupuestaria y contable de todas las dependencias administrativas

subordinadas a su autoridad. Es responsable de la aplicación de las estrategias de aseguramiento obligatorio, la recaudación oportuna de las aportaciones.

1.2.3.3. Direcciones especializadas

Dentro del nivel de dirección especializada se encuentran las direcciones del Seguro General de Salud Individual y Familiar, el Sistema de Pensiones, el Seguro General de Riesgos del Trabajo, el Seguro Social Campesino y las direcciones provinciales, encargadas del aseguramiento de las contingencias y la calificación del derecho a las prestaciones que otorga el Seguro General Obligatorio.

Unidad de Negocio de Salud.- Tiene la obligación de proveer prestaciones de salud oportuna y eficiente a los asegurados y su familia

Unidad de Negocio de Seguro Campesino.- Es un régimen especial solidario del IESS, líder en la protección a la población campesina y reconocido promotor del mejoramiento de la calidad de vida.

Unidad de Negocio de Pensiones.- Tiene el compromiso de proveer pensiones adecuadas, financiadas, sostenibles y suficientes que garanticen un nivel de vida digno.

Unidad de Negocio de Riesgos del Trabajo.- Tiene el deber de proteger al asegurado y empleador mediante programas de prevención y prestaciones económicas suficientes, de los

riesgos originados por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con el enfoque a cargo del empleador.

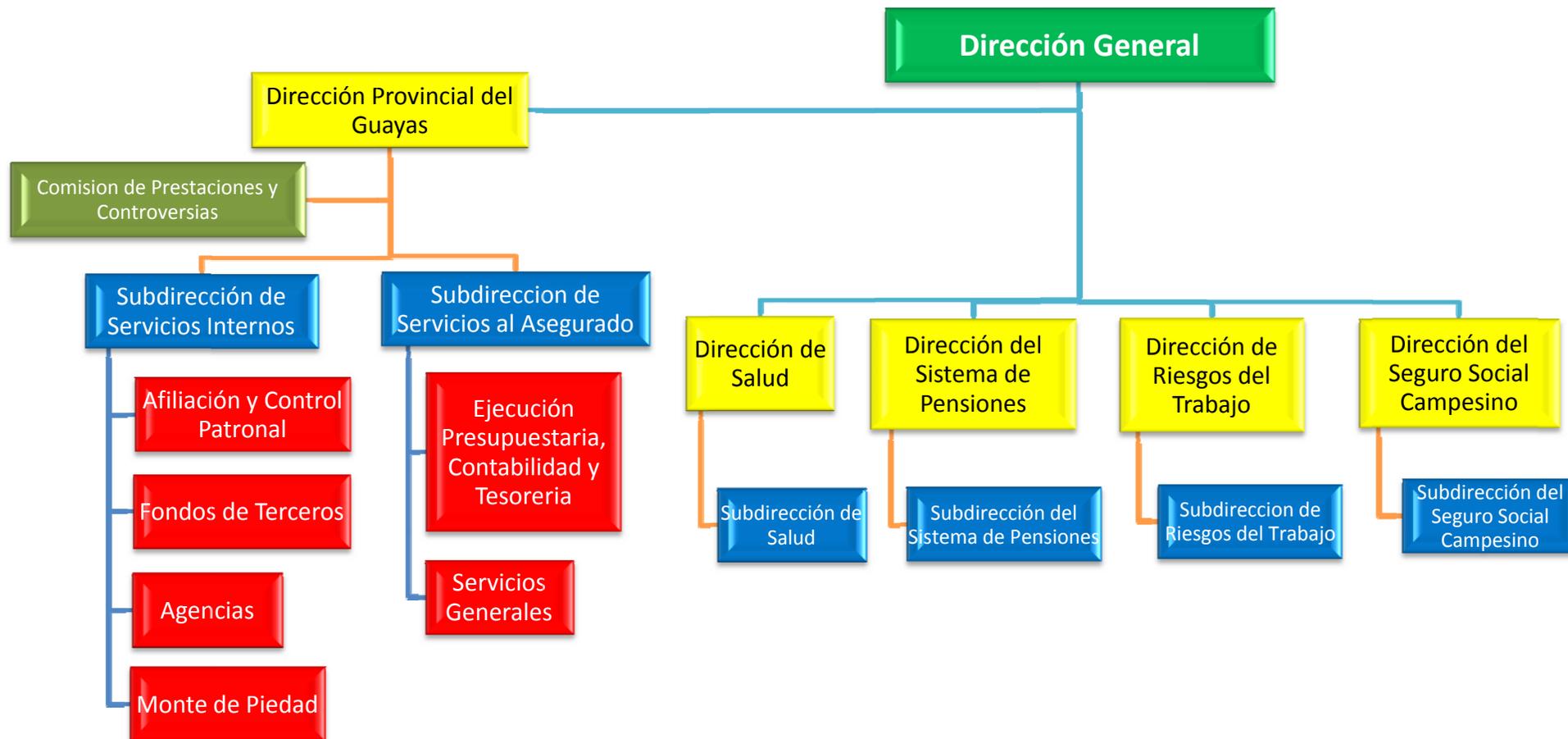


Ilustración 1: Organigrama de la Institución

CAPITULO 2

2. INVESTIGACION DE MERCADO PARA DETERMINAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO

2.1. INTRODUCCION

Las instituciones públicas en los últimos años su imagen se ha deteriorado de forma negativamente, por su ineficiencia y falta de servicios hacia los usuarios que buscan ser atendidos y solucionar sus trámites de una forma ágil y oportuna, así también la falta de cultura de servicios. Conociendo los problemas que son evidentes, poco se ha hecho sobre la satisfacción laboral y su relación que tiene con los usuarios.

El desarrollo del concepto la satisfacción laboral y su investigación inicial comienza en la década de los treinta con las investigaciones de Lewin y sus colaboradores. La satisfacción laboral, por su parte, es una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo. En el polo opuesto se sitúa la insatisfacción laboral como una respuesta emocional negativa hacia el puesto en tanto que este ignora, frustra o niega los valores laborales de uno.

Se generan además otras reacciones afectivas implicadas en el puesto de trabajo como son el compromiso organizacional y la implicación en el puesto que son diferentes de la satisfacción, aunque relacionadas con ésta. En la satisfacción laboral se identifican diversas dimensiones entre las que podemos nombrar a los compañeros, la supervisión (jefe), el salario, las posibilidades de promoción, la motivación y las tareas a realizar.

Como fruto de esto, se presenta la Investigación de Mercados que determinará la Satisfacción del Cliente Interno de la Dirección Provincial del Guayas desde la perspectiva del ámbito laboral. Todo lo anterior con miras a sustentar la importancia de tener en forma adecuada ambientes laborales idóneos, determinando cuales son los problemas más habituales que existen y que están afectando a la prestación que ofrece el IESS a sus afiliados. Teniendo claro que un personal satisfecho en su trabajo está orientado al mejoramiento de las competencias profesionales y laborales vinculadas a ofrecer un servicio de excelencia.

Esta investigación se fundamenta en el Objetivo IV (“Ejecutar en dos años Plan de Capacitación Recursos Humanos, y alcanzar una cultura organizacional de eficiencia administrativa”) de la Estrategia N^a 2 (“Definir y ejecutar procedimientos para evaluar la satisfacción del cliente externo e interno”) del Plan Estratégico 2004 – 2008 que tiene la Dirección Provincial del Guayas.

*“Sabemos lo que somos,
pero no lo que podemos llegar a ser”*

W. Shakespeare



La **Dirección Provincial del Guayas** se ha visto en la necesidad conocer el nivel de satisfacción de sus empleados, que son el eje fundamental de todas las prestaciones que se ofrece a los afiliados y jubilados, para ello se diseñó una **Investigación de Mercados** utilizando la metodología de la **Investigación Concluyente** que es la que suministra la información que le ayudará al Director Provincial del Guayas a evaluar y seleccionar un curso de acción.

El diseño de la Investigación de Mercado se caracteriza por procedimientos formales, se redacta un cuestionario detallado que es nuestro instrumento de recolección de datos, junto con un plan formal de muestreo que se va a realizar con los parámetros bajo evaluación. Utilizaremos el método de comunicación que se basa en entregarles las preguntas a los encuestados. Se aplicará la escala de actitudes **tipo Likert**, que es una de las técnicas más utilizadas en la medición de actitudes, su técnica **ofrece ventajas de construcción**, se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. Luego de la recolección de los

datos asignaremos una codificación que comprende la asignación de un símbolo numérico a una determinada columna de la hoja de cálculo, para representar una respuesta específica en un instrumento de recolección de datos.

En el análisis de los datos, tendremos Análisis Univariado con la Estadística descriptiva y las medias de tendencia central (Media, Mediana, Moda), y Análisis Multivariado con las Pruebas de Hipótesis y de Normalidad de los datos, todo esto consiste en proporcionar medidas de resumen de los datos contenidos en todos los elementos de una muestra.

Luego de todos los análisis estadísticos que se utilizará para demostrar que los datos que estamos utilizando son confiables y que tienen una distribución normal, utilizaremos el Modelo de Satisfacción Neta para datos de intervalo, especialmente para una escala de likert que nos permitirá obtener el porcentaje de satisfacción neta en un grupo de observaciones.

2.2. Establecer la necesidad de información.

2.2.1.Reconocimiento y definición del problema.

Siempre escuchamos con frecuencia que algunas instituciones desean diferenciarse de sus competidores a través de un servicio adecuado al cliente. Mucha gente lo llama excelencia en el servicio o simplemente, buen servicio.

En la mayoría de las veces nos encontramos con personas que nos dicen que fueron muy mal atendidos en el IESS, ya sea por la pésima prestación del servicio o por la demora en los trámites que inclusive les puede demorar meses enteros sin encontrar una solución eficiente.

Haciendo un sondeo previo se pudo constatar que es bastante grande la insatisfacción de los afiliados al Seguro Social, y que esto se debe en gran medida a la mala calidad en el servicio al cliente que brinda la institución. Este resultado nos lleva a meditar sobre el mecanismo de comunicación que mantiene el IESS para con sus afiliados.

En los últimos cinco años la institución ha intentado mejorar su gestión administrativa debido a la Planificación Estratégica que implementaron las autoridades. El IESS en el desarrollo y ejecución de su Plan Estratégico está tomando medidas para frenar un poco el desmejoramiento de la imagen y los problemas que mencionamos con anterioridad, debido a las constantes quejas que se han recibido de parte de sus asegurados en las diferentes Unidades de Negocio.

Este problema de calidad en la atención se ha venido dando desde hace mucho tiempo, no solo en los servicios administrativos, sino también en la atención médica. En la mayoría de los casos se da por la falta de medicinas, fallas en la oportunidad en la atención, donde los afiliados se quejan de las citas médicas, el tiempo de espera, la confidencialidad de los informes médicos, etc.

Esta mala percepción que ofrece la institución hace que el afiliado ya no desee utilizar los servicios médicos, dando lugar a que busque una mejor atención en los centros de salud privados y aquellas personas que no tienen los recursos suficientes tienen que conformarse con lo que la institución le ofrece. Esta mala atención ha tenido una retroalimentación negativa, debido al efecto multiplicador que un afiliado puede tener sobre los demás.

La institución ha venido trabajando por años con estos problemas, sin saber claramente el porqué de la situación, la institución no ha podido

medir cualitativamente ni cuantitativamente el grado de aceptación que tiene en la población afiliada, que cada vez es menor.

Al entorno de la Institución, existe un tratamiento excluyente, individualista, pasivo, transmitido al público por los medios de comunicación social de lo que pasa dentro del IESS. La prensa con mucha avidez por un lado se encarga de la ingrata tarea de difundir los casos de mala atención médica o la burocracia en la concesión de prestaciones, pero casi nunca socializa o difunde los miles de aciertos en la entrega de beneficios y prestaciones.

De este análisis previo creemos que los funcionarios y empleados de la Institución no tienen o no cumplen con una cultura institucional que los defina y caracterice, ya que a simple vista parece que solo cumplen con su rutina de servicio y no dan un valor agregado a sus funciones. Pero así mismo la mala calidad en sus prestaciones se podría deber a la falta de estímulo o motivación de parte de los directivos o jefes de área, creando una insatisfacción interna, que se ve reflejada en el servicio prestado a los afiliados. Es por eso que vemos necesario que se analice a profundidad los causales de esta problemática, y así poder entender el porqué después de tantos años aún no se ha dado solución al problema.

2.2.2. Justificación:

Las tendencias hacen que las Instituciones den un trato más personalizado a sus clientes, lo que las obliga a tener una comunicación más directa con ellos. Esto los llevará a encontrar nuevas razones para elegir su servicio.

Utilizar el método científico en la recopilación y análisis de datos, es un elemento importante y necesario para el IESS, ya que sin ella no sería posible conocer al personal y determinar cuáles son sus necesidades.

Adicionalmente es fundamental que se tenga bien claro los siguientes aspectos sobre el empleado:

¿Cómo define al IESS el empleado?

¿Cuántas clases de empleado considera el IESS?

¿Cuál es la importancia de considerar al personal y a los proveedores como clientes de la Institución?

El enfoque de esta investigación está en el cliente interno, porque definitivamente, el IESS no podría llevar a cabo sus actividades sin su ayuda por lo que debería definirlo como uno de los puntos clave para el éxito institucional.

El comprender la importancia del cliente para la Institución es fundamental y así una vez identificados cuales son los clientes, se estará en capacidad de ofrecerle la opción óptima para satisfacer su necesidad.

Existe una seria preocupación por el nivel de calidad de los servicios que el IESS presta a los afiliados. Desde hace más de una década se considera que la satisfacción en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad del servicio, por tanto, la medición rutinaria de la satisfacción laboral y el diseño de acciones de mejora para corregir aquellos aspectos, deben ser una práctica obligada para cualquier equipo de gestión.

Podemos afirmar que uno está satisfecho con su trabajo cuando está a gusto en él, así, la satisfacción laboral se define como una actitud

positiva individual hacia el trabajo y las condiciones en que se realiza. La desmoralización de los profesionales es la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse los directores y gestores.

En un mercado competitivo las Instituciones no buscan un producto previsto para clientes promedio. Su búsqueda está enfocada en encontrar soluciones a problemas específicos. Para lograrlo la Institución debe tener una relación satisfactoria con ellos.

El análisis del cliente y su segmentación permitirá tener información suficiente para diseñar estrategias, mejorar procesos y cubrir los vacíos en los servicios que se otorgan. Asimismo podrá determinar parámetros homogéneos de grupos de clientes para diseñar estrategias específicas y llevar a cabo acciones prácticas para mejorar su satisfacción.

Una buena gestión sobre las personas mejorará la Calidad de los procesos clave y, en general, de las actividades, lo que se proyectará en los resultados de la Institución, en la satisfacción de los clientes y en el impacto en la comunidad.

2.2.3. Esquema de la Investigación



Ilustración 2: Investigación del Cliente

El estudio que se llevará a cabo tomará como modelo el proceso de investigación de mercado propuesto por varios textos universitarios, y llevado a cabo por Instituciones dedicadas a ello.

2.3. Objetivos de la investigación Cliente Interno.

2.3.1. 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.

2.3.2.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.

Cada objetivo específico está analizando un parámetro de estudio en la investigación de mercado, por lo que las preguntas del cuestionario estarán elaboradas en función de estos 8 parámetros.

2.3.3.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%.

Estos porcentajes de ocurrencia que tiene cada hipótesis surgieron del análisis exploratorio; observación directa y entrevistas con funcionarios de la institución donde dichos porcentajes se convertirán en nuestras medias poblacionales y en posteriores análisis tendremos que aceptar o rechazar dichas hipótesis.

2.4. Diseño de la investigación y fuentes de datos

2.4.1. 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.

La Investigación Concluyente suministra información que le ayudara al Director a evaluar y seleccionar un curso de acción. El diseño de la

Investigación se caracteriza por procedimientos formales. Por lo que se procederá a redactar un cuestionario detallado, junto con un plan formal de muestreo.

Al inicio se presentarán conceptos y principios generales basados en:

1. Libros de Investigación de Mercados.
2. Publicaciones especializadas en la satisfacción del cliente.
3. Artículos relacionados a los medios de comunicación.
4. Entrevistas a académicos y profesionales con experiencia en el área de mercadeo y específicamente en servicio, atención al cliente y comunicación.
5. Análisis del cliente.
6. El proceso de comunicación en una empresa.

2.4.2. Investigación Exploratoria

Se pretende definir cuáles son las necesidades y problemas que tiene el cliente interno y diseñar las posibles soluciones enfocado en la satisfacción laboral. El primer paso consiste en realizar una exploración del entorno a investigar y recabar información sobre las percepciones que tiene sobre el ámbito laboral.

Se establece un proceso de Investigación interna. Toda Institución se comunica con el mercado por medio de su personal, por lo que para obtener información útil para la investigación se realizó un sondeo previo a la elaboración de la encuesta, y así poder determinar estos porcentajes de ocurrencia que tiene cada hipótesis de la investigación, que surgieron de un análisis por observación directa y entrevistas con personal de la

institución donde dichos porcentajes se convertirán en nuestras medias poblacionales y en posteriores análisis tendremos que aceptar o rechazar dichas hipótesis.

2.4.2.1. Definición de los Parámetros del Cliente Interno

1.1.1. Puesto de Trabajo: Toma en cuenta la organización, funciones y responsabilidades que tiene el personal en su trabajo, así como también las cargas de trabajo, el desarrollo de las habilidades y el desempeño en su puesto de trabajo.

1.1.2. Dirección de la Unidad: Este parámetro se evalúa al responsable de la unidad en su dominio técnico, solución de problemas y delegación de funciones de manera eficiente. La participación con el personal y la información eficaz sobre los asuntos del trabajo son factores importantes dentro de este parámetro.

1.1.3. Ambiente de Trabajo e Interacción con los compañeros: Se analizara factores como la relación existente con los compañeros de trabajo, la colaboración entre el personal y los grupos de trabajo, además de la libertad de opiniones en el lugar de trabajo.

1.1.4. Comunicación y Coordinación: Se tomara en cuenta si la comunicación interna funciona correctamente, así como la intercomunicación con su responsable. La delegación de funciones y el conocimiento universal con las demás unidades de negocio que tiene la institución, sin dejar de lado la comunicación con el cliente externo.

1.1.5. Condiciones ambientales, Infraestructura y Recursos:

Dentro de la institución se analizara si las condiciones ambientales son las más seguras como para trabajar la actividad diaria, también en su infraestructura facilita la prestación los servicios a los clientes.

1.1.6. Capacitación:

Medir si la institución en su Plan de Capacitación que realiza cubre las necesidades básicas para que el personal pueda desempeñar correctamente su trabajo, si fue útil y si fue oportuno en recibir la capacitación.

1.1.7. Implicación en la Mejora:

Este parámetro tratara de medir tanto al responsables como el personal si tratan de mejorar la calidad de los servicios, sus iniciativas, todas la mejorar en las cuales ellos puedan aportar y ver si han contribuido a la mejora de la institución.

1.1.8. Motivación:

Dentro de los factores que analizara estará si el personal se siente motivado y a su vez se le reconoce cuando han cumplido eficientemente sus tareas asignadas y si en general con todas las condiciones laborables se siente satisfecho de trabajar en la institución.

El conjunto de los parámetros antes mencionados conforma la evaluación total del personal en materia de satisfacción laboral. Por lo tanto una vez definidos podemos desarrollar nuestro cuestionario de preguntas que nos llevara a determinar cuál será la satisfacción que tiene la Dirección Provincial del Guayas con respecto a su cliente interno.

2.5. Procedimiento de recolección de datos

2.5.1. Método de Comunicación

Utilizaremos el método de comunicación para la recolección de datos que se basa en entregarles las preguntas a los encuestados. El instrumento de recolección de datos que utilizaremos en este proceso, tal como ya se lo analizara a continuación, es un cuestionario, el cual se llevará a cabo a través de una entrevista personal.

Nuestra investigación se basará en la medición de actitudes o como comúnmente se lo denomina “Escala de actitudes”, las cuales son procesos perceptivos permanentes de un individuo, basados en el conocimiento¹. Generalmente se considera que posee tres componentes:

- ✓ Cognoscitivo: creencias
- ✓ Afectivo: sentimientos
- ✓ Comportamiento: disposición hacia algo

Estos tres componentes juegan un importante papel dentro de la recolección de los datos ya que nos ayudarán a comprender el comportamiento del cliente en estudio y determinar cuáles son las causales de tal comportamiento.

2.5.2. 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.

¹ Fuente: Investigación de Mercados, Kinnear/Taylor, Quinta Edición, Capítulo 8, página 245

La función del cuestionario es la medición en base a: 1) el comportamiento anterior, 2) las actitudes, 3) las características del encuestado.

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.

La técnica asociada a este tipo de preguntas es la de auto informes con escala de clasificación verbal, que explicaremos a continuación.

2.5.2.1. Escalas de actitud

Las escalas de actitud son un instrumento de medición que nos permite acercarnos a la variabilidad afectiva de las personas respecto a cualquier objeto psicológico.

El principio de su funcionamiento es relativamente simple: Un conjunto de respuestas es utilizado como indicador de una variable subyacente (interviniente): la actitud. Para ello, es necesario asegurarse de que las propiedades del indicador utilizado corresponden a las propiedades que podemos suponer o postular, que pertenecen a la variable.

Son muchos los términos asociados a la escala de categorías: escala de clasificación, escala de juicio absoluto, escala cerrada, escala de valoración resumida, escala de múltiple elección, escala tipo Likert, etc. En cualquier caso, bajo todas estas denominaciones se hace

referencia a un procedimiento de escalamiento en el que el sujeto asigna los estímulos a un conjunto específico de categorías o cuantificadores lingüísticos.

La escala de categorías se utiliza con gran profusión, ya que la verbalización forzada que supone responder conforme a este formato conlleva una serie de ventajas, entre las que destacamos: menor ambigüedad de respuestas que las obtenidas con otro tipo de cuestionarios, mayor cercanía de las respuestas al objetivo del investigador, permiten recabar más información en menos tiempo, etc.

Las actitudes pueden medirse a través de diversos tipos de escalas entre las que se destaca la escala de actitudes tipo Likert, la cual utilizaremos en esta investigación de mercados.

2.5.2.2. Construcción de las escalas de Likert

Para construir una escala de actitudes de calificaciones sumadas, en primer lugar debemos definir el objeto de la variable actitud que pretendemos medir. En segundo lugar consultaremos la información pertinente para construir los ítems.

Con estos dos pasos podemos ya tener una escala previa que hemos de someter a una valoración piloto en una muestra representativa de la población. Con esta valoración podremos efectuar un análisis de los ítems que nos permitirán decidir si son discriminativos, o no, si debemos modificarlos, y en definitiva cómo se va a configurar la escala.

Finalmente, una vez que hayamos pasado la escala en la muestra que nos interesa estudiar, obtendríamos la puntuación sumada de cada individuo y estudiaríamos la validez y la fiabilidad de la escala que hemos diseñado.

2.5.2.3. Determinar las categorías de los ítems

Cada enunciado es presentado seguido de una escala de estimación (rating scale) que consiste en una graduación que va desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo", incluyendo grados intermedios, con respecto a la afirmación.

Hemos visto algunas formas de presentación de los ítems en una escala Likert. Las variedades son múltiples y, en principio, no afectan a los resultados si se conserva su filosofía. Lo que no se debe alterar es la significación de los extremos y la graduación acumulativa de los intervalos. También es habitual encontrarse escalas de evaluación de 6 ó 7 intervalos aunque el estándar asumido es 5, y el acuerdo generalizado es no pasar de 7.

Es muy habitual cifrar esta graduación de 1 a 5, presentándole o no, los números a los sujetos. Donde 1 significaría que está totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

2.5.2.4. Análisis de los ítems

Hay que recordar que este modelo justifica una composición aditiva de las respuestas. De hecho, se deberá observar que una persona muy favorable hacia el objeto actitudinal tiene una gran probabilidad de dar un gran número de respuestas favorables. Y por el contrario, una persona que haya dado muchas respuestas desfavorables tiene

una alta probabilidad de tener una actitud desfavorable. El número de respuestas favorables, o eventualmente una combinación más compleja, constituirá pues un buen indicador de la actitud.

Para aceptar, pues, un ítem en la escala definitiva, éste debe mostrar que su aceptación o su rechazo guarda relación con la posición de cada sujeto particular.

En otras palabras, se busca validar la significación de un ítem estableciendo la relación entre las notas elementales que han sido dadas y las notas globales correspondientes. La nota global se comporta como el validante o criterio de la nota elemental.

Hay que tener cuidado con las preguntas sesgadas que incluyen palabras o frases que son emocionalmente exageradas y que sugieren un sentimiento de aprobación o desaprobación.

Debo aclarar que el cuestionario² de preguntas está formulado con un enfoque normal positivo, donde la forma en que el encuestado deberá contestar será desfavorable o favorable. Se analizará la Percepción del Ámbito Laboral con 8 parámetros aditivos los cuales contienen un grupo de ítems que explicarán dicho parámetro:

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

² En el anexo N° 1 se presentara el cuestionario de preguntas, en una escala de likert para medir la satisfacción del cliente interno en la Institución

8. Motivación y Reconocimiento

También se analizara la Información de Carácter General como: la Unidad en la que trabaja, los años de servicio, la edad y el sexo, mediante preguntas nominales.

2.6. Diseño de la muestra

2.6.1. Determinación de la Población Meta

La población meta la definimos de a través de los siguientes parámetros:

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

Tiempo: 2008

2.6.2. Determinación del Marco Muestral

El marco muestral es el listado, mapa o base de datos de donde seleccionamos la muestra para nuestro estudio. La lista de funcionarios y empleados de la DPG será considerada como nuestro marco muestral.

2.6.3. Muestreo

Para el estudio se realizará un muestreo aleatorio simple para determinar la muestra adecuada para nuestro análisis.

Consideraremos un nivel de confianza de 96% y utilizaremos la fórmula para poblaciones finitas, que detallamos a continuación:

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

Ilustración 3: Tamaño de la Muestra

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

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

$$n = 624$$

De este valor consideraremos la proporción que tiene cada área y departamento dentro de la DPG, en función de la carga de trabajo que tienen los empleados, esta carga de trabajo será medida en función de la atención al público que tenga la unidad donde se realizara la encuesta como se detalla a continuación:

Dirección Provincia del Guayas			
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

Fuente: Dirección Provincial del Guayas
Elaborado: Autores

Ilustración 4: Distribución de la Muestra

2.7. Recolectar los datos

2.7.1. Planeación de las operaciones de campo

Se analizó los cuatro aspectos de la planeación que son comunes a todas las operaciones de campo:

Programación del tiempo: Es muy importante que se establezcan periodos de tiempo realistas de manera que el proyecto pueda completarse en un límite razonable de tiempo³.

Presupuesto: Las principales categorías de costos para el estudio fueron:

- ✓ Materiales y suministros
- ✓ Reproducción de los cuestionarios
- ✓ Sueldos y salarios administrativos
- ✓ Programa de tabulación (SPSS).

Personal: Se requiere personal capacitado, de la misma manera que una asignación clara de responsabilidades para todos los aspectos del plan.

Medición del desempeño: Se presentaran las medidas de desempeño en un formato en el que los resultados esperados pueden compararse con los resultados reales⁴. La columna de los esperado constituye a lo óptimo que hubiera sido si toda la población hubiera sido encuestada, con su respectivo porcentaje de participación, y en la columna real, se muestra lo que realmente pasó. En conclusión teniendo como resultado que de una población de 2650, se logro encuestar a 624 personas, significa que es una muestra representativa para nuestro análisis.

³ En el anexo N° 3 se presenta un diagrama de Gantt en el cual se especifica la planificación con que se ejecuto la recolección de los datos.

⁴ En el anexo N° 4 se presenta la tabla de medidas de desempeño de los esperado con lo real.

2.7.2. Métodos de recolección de datos

El método que utilizaremos es la entrevista personal, mediante la cual se presentará al entrevistado el cuestionario y se le realizará directamente las preguntas, resolviendo instantáneamente las inquietudes que se le presente durante la entrevista.

Se elegirá un grupo de encuestadores con un grado de conocimiento aceptable dentro del área de investigación y que además no guarde relación con la Institución, para que no se presenten conflictos de intereses.

Durante el trabajo de campo se realizarán monitoreos continuos y aleatorios a los entrevistadores, para revisar si los cuestionarios han sido llenos de manera satisfactoria, ordenada y precisa, y así determinaremos si el entrevistador está ejerciendo bien su función o si necesita de una capacitación adicional.

2.7.3. Errores en las operaciones de campo

La validez de los resultados de la investigación está directamente relacionada con el número y la magnitud de los errores muestrales y no muestrales.

El Error total está compuesto por la variación entre el valor real de la media en la población de la variable que se estudia y el valor de la media observada en el proyecto de investigación de mercados.

En nuestro caso, como utilizaremos el método de entrevista personal, la mayor fuente de error podrá ser el entrevistador, lo cual se puede ver minimizado con una capacitación efectiva del personal que se contrate

para esta actividad. A continuación enumeramos los inconvenientes más comunes dentro del proceso de entrevista:

1. Mala interacción entre el entrevistado y el entrevistador, debido principalmente por la imposibilidad del entrevistador de entablar un ambiente armónico entre los dos.
2. Formulación inapropiada de las preguntas del cuestionario, quizás por no estar familiarizado con el cuestionario, no desarrollar las preguntas en el orden establecido o no indagar al entrevistado cuando este no comprende la pregunta o se desvía del tema.
3. Registro incorrecto de las respuestas, este punto es sumamente importante, ya que es la fuente de información para la codificación de los datos, y si no se registro exactamente como dijo el entrevistado, se corre el riesgo de generar resultados incorrectos.

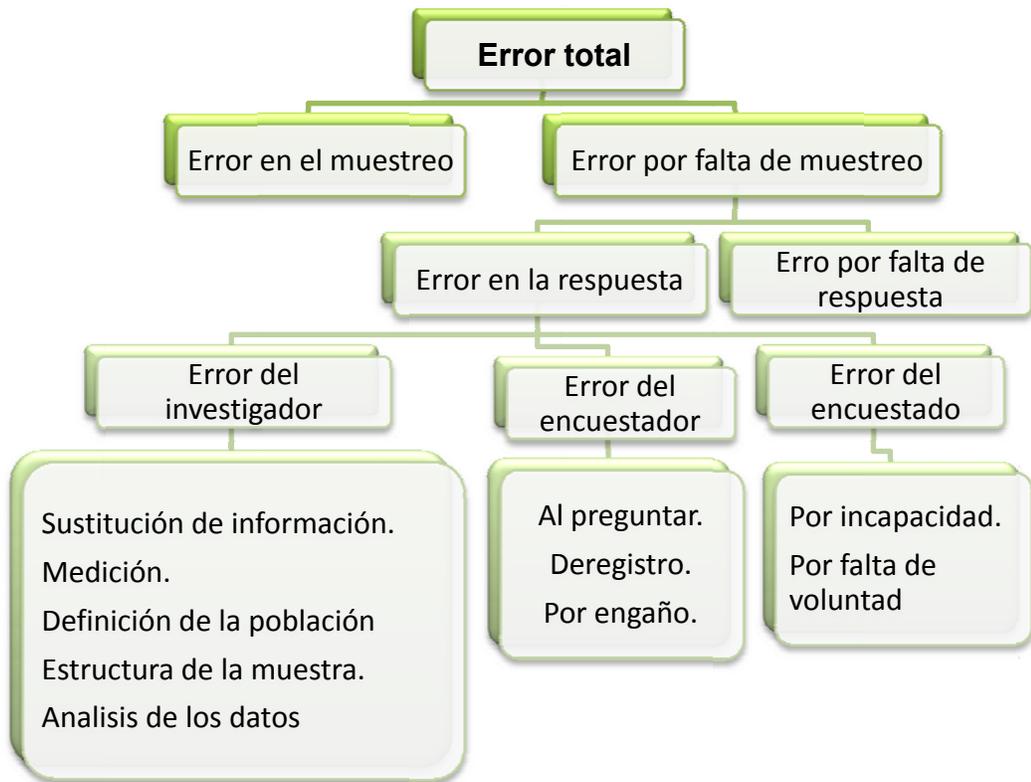


Ilustración 5: Tipos de Errores en un Muestreo

2.8. Procesar los datos

2.8.1. Codificación

La codificación consiste en convertir los datos resultantes de las entrevistas en una forma legible para el computador, esto comprende la asignación de un símbolo numérico a cada ítem.

Luego podemos hacer uso de procedimientos computarizados de análisis de datos para extraer información útil para nuestro análisis. Los datos se ingresan en un archivo solo numérico, llamado archivo ASCII (American Standard Code for Information Interchange, Código Americano Estándar para Intercambio de Información), o en su defecto se utilizará Excel, que es el que elegimos nosotros.

La base de datos estándar para la investigación la formamos en una matriz de datos $n \times m$ para el análisis de datos. La matriz de datos puede ser tan grande como se requiera, según el número de encuestados y el número de variables.

En lo que respecta a la escala de likert, que es un tipo de escala numérica la codificamos de 1 a 5, respetando siempre el orden de la numeración como se muestra en la tabla 1:

PUESTO DE TRABAJO		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El trabajo en mi Unidad está bien organizado.					
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
3	En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.					
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.					
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.					



PUESTO DE TRABAJO		1	2	3	4	5
1	El trabajo en mi Unidad está bien organizado.					
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
3	En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.					
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.					
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.					

Tabla 1: Codificación de los parámetros

2.9. Análisis de los datos

Una vez que los datos se han convertido apropiadamente en un archivo de excel, nos preparamos para realizar el análisis de los datos⁵. El objetivo principal del análisis, es suministrar de información significativa para la toma de decisiones, y en nuestro caso nos proveerá de información valiosa para el análisis de correlación que realizaremos con la información del cliente externo en los capítulos posteriores.

Comenzaremos estableciendo el tipo de análisis que utilizaremos, definiremos la estadística apropiada y el nivel de medición de las variables:

- ✓ Dadas las características de los datos que tenemos, nos vemos en la necesidad de hacer análisis univariado y multivariado.
- ✓ La estadística descriptiva e inferencial nos ayudarán a analizar las variables de acuerdo a la escala escogida.
- ✓ Las variables a analizar se han medido en una escala de intervalo.

De acuerdo a estos parámetros, decimos que las pruebas a realizar serán:

⁵ Un análisis de los datos inadecuado puede ser una fuente de significativa de error no muestral.

Análisis Univariado:

Estadística Descriptiva: Media (Tendencia Central)

Desviación Estandar (Dispersion)

Estadística Inferencial: Pruebas t y z

Análisis Multivariado: Análisis Factorial

2.9.1. Análisis Univariado

2.9.1.1. Estadística Descriptiva

El objetivo de la estadística descriptiva consiste en proporcionar medidas de resumen de los datos contenidos en todos los elementos de una muestra. Dentro de lo descriptivo evaluaremos las variables nominales que se encuentran al final de la encuesta, donde solo analizaremos los resultados de las respuestas encontradas como se muestra a continuación:

DIRECCION PROVINCIAL DEL GUAYAS	Nº	%
Area Administrativa	206	33,01%
Area de Salud	418	66,99%
TOTAL	624	100%

Tabla 2: Proporción de encuestas por Área

Como se especifico en el muestreo se determino la distribución y tamaño de la muestra a encuestar la cual se refleja con los resultados por Área en la tabla 2.

AÑOS DE TRABAJO	N ^a	%
< 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%

Tabla 3: Proporción de encuestas por años de trabajo

Dentro de la investigación preguntamos al personal cuántos años tiene trabajando en el IESS, con esto determinamos la antigüedad que tiene el personal, donde el rango de 20 – 30 años refleja el mayor porcentaje como se muestra en la tabla 3.

EDAD	N ^a	%
< 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%

Tabla 4: Proporción de encuestas por edad

Analizando la variable edad tenemos como resultado que el rango de 46 – 55 años tiene el mayor porcentaje, donde comparándolo con la antigüedad en la institución, concluimos que dentro de la institución la presencia de trabajadores adultos mayores es grande.

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

Tabla 5: Proporción de encuestas por sexo

Dentro del análisis de la variable edad podemos notar que existe una pequeña mayoría en el sexo femenino, no obstante no hay mucha variación entre los dos sexos.

2.9.1.1.1. Medidas de tendencia central

Con frecuencia se utilizan las tres medidas de tendencia central en la investigación de mercados: la media, la mediana y la moda, pero como el cuestionario de nuestra investigación está formulada con preguntas de intervalo, la medida apropiada es la Media.

En nuestro cuestionario estructuramos 44 preguntas de escala, de donde se conforman los 8 parámetros que hemos definido en el estudio, donde calcularemos la media para cada uno. Es decir que utilizaremos la fórmula de la media para varias muestras

Donde para nuestro caso la media (promedio) para cada parámetro sería la suma de los valores asignados a cada pregunta por los valores de cada escala a medir dividido por el tamaño de la población de todas las preguntas que conforman el parámetro.

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Ilustración 6: Fórmula de la media para varias muestras

Adjuntamos la tabla 6 de las medias por cada parámetro:

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

Tabla 6: Medias por parametro

Según el cuadro de medias por parámetro, nos muestra que existe una distribución en promedio tendiendo a la respuesta “De acuerdo” y entre las calificaciones más bajas que no llegan por lo menos al 3.5 esta Condiciones Ambientales, Capacitación y Motivación y Reconocimiento, los cuales se los ratificara en el modelo de satisfacción neta.

Según los datos podemos identificar los parámetros que con mejor calificación, como se menciona y que en promedio no existieron muchas respuestas de extremo como 1 (Totalmente en Desacuerdo) y 5 (Totalmente Deacuerdo)

2.9.1.1.2. Medidas de Desviación

La varianza y la desviación estándar son medidas de dispersión mucho más útiles, ya que nos proporcionan una medida más significativa sobre el punto hasta el cual se dispersan las observaciones alrededor de su media.

La medida apropiada de dispersión para los datos de intervalo es la desviación estándar, la cual mide la amplitud de la distribución

de la variable, es decir la dispersión. Para nuestro caso el calculo de la desviación estándar utilizamos la formula para varias muestras, dado a que existen 44 preguntas en nuestro cuestionario, donde se conformaran 8 parámetros y se calculara de la misma forma como e hizo para la media.

$$S^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (X_i - X)^2}{n-1}$$

$$S = \sqrt{S^2}$$

Ilustración 7: Formula de la desviación estandar para varias muestras

A continuación los resultados de las desviaciones obtenidas de los ocho parámetros:

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

Tabla 7: Desviaciones estandar por parametro

Esta medida de desviación nos dice que mientras la desviación es más grande existe mayor dispersión de los datos, así que nos ubicamos en los parámetros Condiciones Ambientales, Capacitación y Motivación y Reconocimiento que tienen las desviaciones más altas entre los demás, ratificando aun más la existencia de insatisfacción en estos parámetros, y dado a que

los demás parámetros no superan los límites establecidos se concluye que no existe mucha dispersión, tendiendo nuestro datos a una distribución normal.

Para conocer también los resultados por Área, a continuación mostraremos también las medias y desviación estándar.

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	CAPACITACION	2,83	1,18
7	IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	3,82	1,05
8	MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	3,18	1,34

Tabla 8: Medias y desviaciones estándares del Área Administrativa

Para el caso del Área Administrativa en las medias es más evidente los parámetros Condiciones Ambientales, Capacitación y Motivación y Reconocimiento valores bajo como en los datos generales, no así con los valores generados en la desviación estándar donde determinamos valores altos en otros parámetros, pero aun así con dichos valores los datos presentan una distribución normal.

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

Tabla 9: Medias y desviaciones estándares del Área de Salud

Para el Área de Salud en cambio el único parámetro que presenta un valor significativamente bajo en la media es la Capacitación, de igual forma un valor alto en la desviación estándar, dando como resultado la existencia de insatisfacción en dicho parámetro.

Como conclusión podemos decir que entre las dos el Área de Salud presenta valores más altos en sus medias y valores bajos en su desviación estándar a diferencia del Área Administrativa. Por lo que la existencia de mayor satisfacción estará dada en el Área de Salud.

2.9.1.2. Estadística Inferencial

Generalmente las poblaciones son demasiado grandes como para ser estudiadas en su totalidad. Es necesario seleccionar una muestra representativa de un tamaño más manejable. Luego de esta muestra se saca conclusiones sobre la población y la generación de este tipo de información adicional es lo que llamamos estadística inferencial.

Dentro de esta estadística inferencial analizaremos de forma univariada los 8 parámetros que tiene nuestro estudio, para obtener resultados de forma individual por parámetro.

2.9.1.2.1. Prueba de Hipótesis

Para realizar una prueba de hipótesis, se hacen algunos supuestos acerca de la población. Cada objetivo originó una hipótesis con un porcentaje de ocurrencia según datos proporcionados por la investigación exploratoria, como nuestros parámetros están formados por preguntas que están construidas

en función de la escala de Likert, partimos de la asignación porcentual de del intervalo como se detalla a continuación.

Totalmente en desacuerdo	en desacuerdo	Indiferente	Deacuerdo	Totalmente deacuerdo
1	2	3	4	5
20%	40%	60%	80%	100%

Tabla 10: Asignación porcentual en la escala de likert para la prueba de hipotesis

Luego convertimos cada porcentaje de ocurrencia de las hipótesis a la numeración del intervalo mediante una regla de tres, donde los porcentajes convertidos a intervalos serán las medias poblacionales que serán comparadas con las medias muestrales calculadas en los parámetros.

Por ejemplo para la primera hipótesis nula (H_0) tenemos una ocurrencia de un 70%, que convertido en un numero de intervalo seria de 3,5 según la tabla 10 y así se calculara para todas las hipótesis nulas que se plantearon al inicio de la investigación como se detalla continuación.

1. La organización de Puesto de trabajo y las cargas se encuentran mal repartidas en un 70%(3,5).
2. Los responsables de cada unidad y departamentos no delegan eficientemente sus funciones en un 70%(3,5).
3. El Ambiente de trabajo, la colaboración entre compañeros y el trabajo en equipo tiene un 65%(3,3) de ineficiencia.
4. El sistema de comunicación que utiliza la Institución tiene un 65%(3,3) de no aceptación del personal.
5. Las Condiciones ambientales no son las más óptimas en un 65%(3,3) para realizar un trabajo eficiente.

6. El nivel de Capacitación que ofrece la institución está por un 60%(3) de no aceptación.
7. El personal no ha percibido y ni ha contribuido positivamente en un 65%(3,3) para la mejora en la unidad.
8. Al personal no se le reconoce de sus labores y está desmotivado en un 60%(3).

Por otro lado las hipótesis alternativas (H_1) serian lo contrario a las hipótesis nulas como se muestra a continuación:

1. La organización de Puesto de trabajo y las cargas se encuentran bien repartidas en un 70%(3,5).
2. Los responsables de cada unidad y departamentos delegan eficientemente sus funciones en un 70%(3,5).
3. El Ambiente de trabajo, la colaboración entre compañeros y el trabajo en equipo tiene un 65%(3,3) de eficiencia.
4. El sistema de comunicación que utiliza la Institución tiene un 65%(3,3) de aceptación del personal.
5. Las Condiciones ambientales son las más óptimas en un 65%(3,3) para realizar un trabajo eficiente.
6. El nivel de Capacitación que ofrece la institución está por un 60%(3) de aceptación.
7. El personal ha percibido y ha contribuido positivamente en un 65%(3,3) para la mejora en la unidad.
8. Al personal se le reconoce de sus labores y está motivado en un 60%(3).

En una prueba de hipótesis nos permite evaluar la hipótesis nula (H_0). Si la hipótesis nula se rechaza, se acepta la hipótesis alternativa (H_1), que se considera lo contrario de la hipótesis nula, todo esto a base de los datos muestrales.

Nunca se puede aceptar la hipótesis nula como verdadera. El no rechazo de la hipótesis nula solamente significa que la evidencia muestral no es lo suficientemente fuerte como para llevar a su rechazo. Por tanto la hipótesis nula, tradicionalmente contiene alguna referencia de un signo con igual como “=”, “≥”, “≤”.

Posibles errores:

En las pruebas de hipótesis, la persona que toma las decisiones rechaza o no la hipótesis nula. Es posible que la decisión no sea la correcta. Si H_0 es verdadera y no se rechaza, la decisión es correcta.

También si H_0 es falsa y se rechaza, la decisión es correcta. Alternativamente, el rechazo de una H_0 verdadero o el no rechazo de un H_0 falso indicara que se ha cometido un error. Estos errores se denominan errores tipo I y tipo II, respectivamente.

También se conocen como error α y error β , respectivamente.

RESUMEN DE ERRORES DE PRUEBA DE HIPOTESIS		
CONCLUSIONES DE LA MUESTRA	Ho es verdadera	Ho es falso
No rechaza Ho	1 Decision correcta 2 Nivel de confianza 3 Probabilidad = $1-\alpha$	1 Error tipo II 2 Probabilidad = β
Rechaza Ho	1 Error tipo I 2 Nivel de significancia 3 Probabilidad = α	1 Decision correcta 2 Potencia de la prueba 3 Probabilidad = $1 - \beta$

Tabla 11: Tipos de errores en una prueba de hipótesis

Dos pruebas diferentes, la prueba Z y la Prueba t, son apropiadas para los datos de intervalos. La selección entre las

dos depende de la desviación estándar de la población y el tamaño de la muestra utilizado.

Para nuestro análisis es conveniente realizar la prueba Z, para comparar la media generada de una muestra con una media que hipotéticamente existe en la población, y decidir si la media de la muestra les permite concluir que la media de la población hipotética es verdadera. La prueba Z es adecuada para los datos de intervalo en situaciones donde el tamaño de la muestra es de cualquier orden y no se conoce la desviación estándar de la población.

2.9.1.2.2. Pruebas de dos colas para μ

El nivel de confianza será de 96% como lo determinamos anteriormente para calcular el error estándar y el tamaño de la muestra. Según la tabla Z, para área de dos colas de la curva normal con un nivel de significancia de 0,02 para cada cola, el Z (estadístico) es 2,33.

Utilizamos la siguiente fórmula dado que no conocemos la desviación estándar poblacional.

$$z = \frac{X - \mu}{\frac{s_x}{\sqrt{n}}}$$

Ilustración 8: Fórmula Z cuando no conocemos la desviación estándar poblacional

La regla de decisión es: No se rechaza la hipótesis nula (H_0) si $Z(\text{Calculado}) < Z(\text{Crítico } 2,33)$; es decir que para nuestro caso estaría dado por el intervalo de confianza:

Se acepta H_0 si $-2,33 \leq Z \leq 2,33$.

Se rechaza H_1 si $Z < -2,33$ o $Z > 2,33$.

Primera hipótesis:

1. La organización de Puesto de trabajo y las cargas se encuentran mal repartidas en un 70%.(3,5)

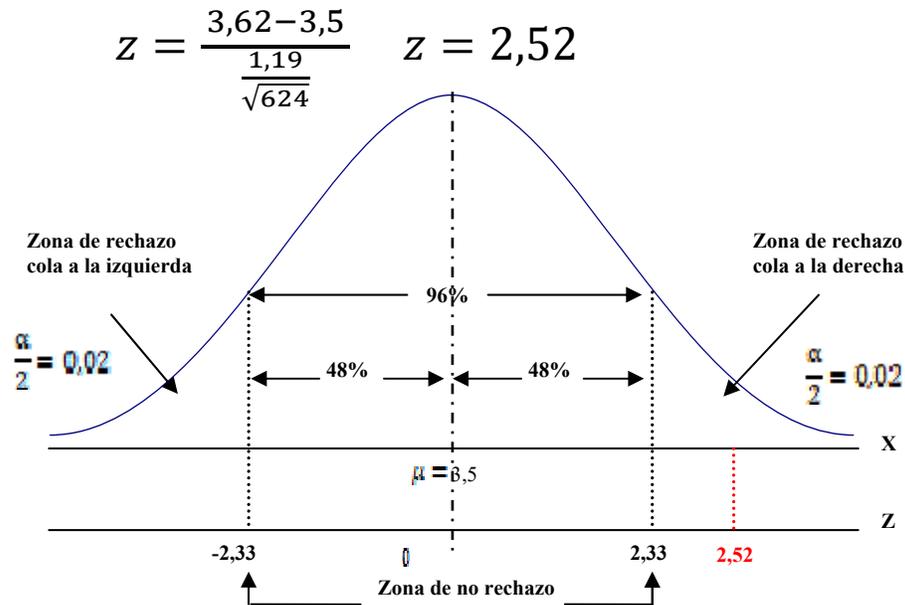


Ilustración 9: Prueba de hipótesis para Puesto del Trabajo

Segunda hipótesis:

2. Los responsables de cada unidad y departamentos no delegan eficientemente sus funciones en un 70%(3,5)

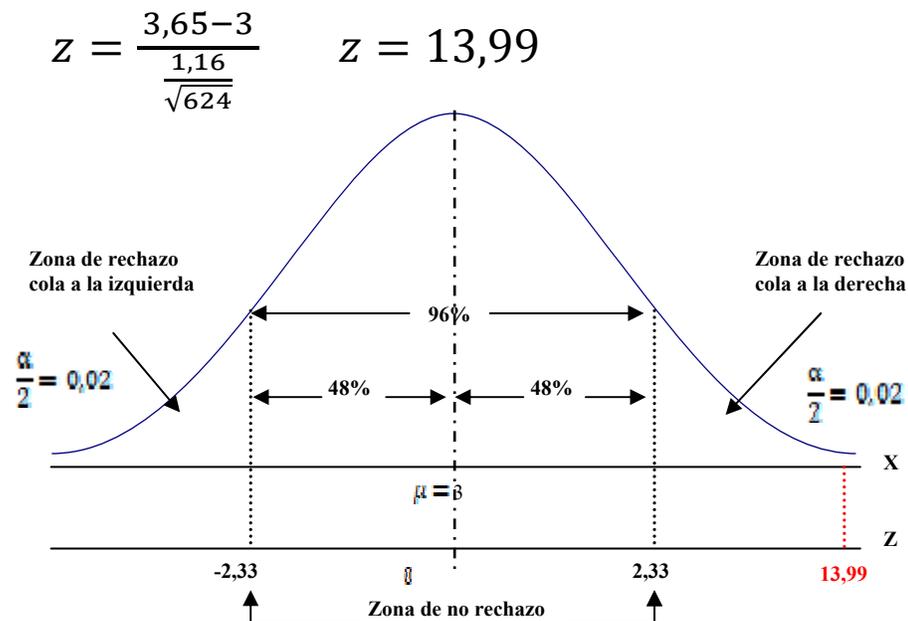


Ilustración 10: Prueba de hipótesis para responsables de cada unidad

Tercera hipótesis:

3. El Ambiente de trabajo, la colaboración entre compañeros y el trabajo en equipo tiene un 65% de ineficiencia.(3,3)

$$Z = \frac{3,82 - 3,3}{\frac{1,10}{\sqrt{624}}}$$

$$z = 11,81$$

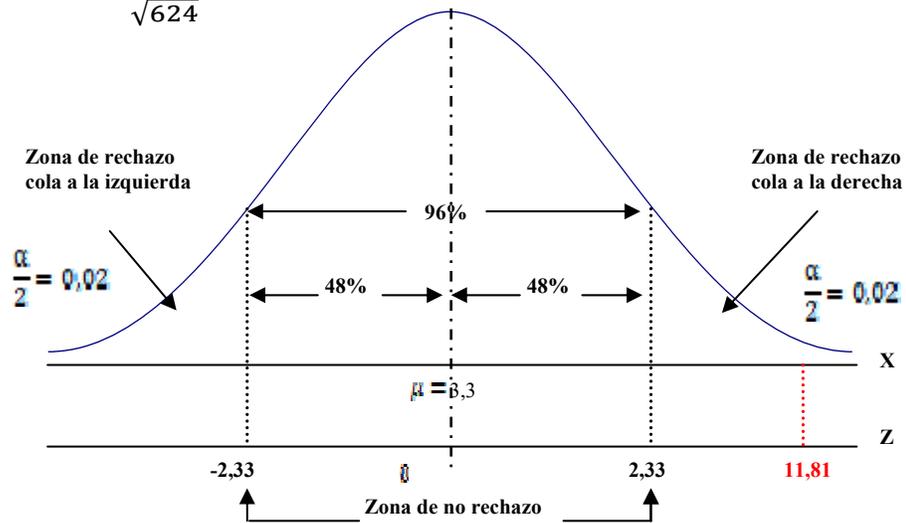


Ilustración 11: Prueba de hipótesis para Ambiente de Trabajo

Cuarta hipótesis:

4. El sistema de comunicación que utiliza la Institución tiene un 65% de no aceptación del personal.(3,3)

$$Z = \frac{3,66 - 3,3}{\frac{1,10}{\sqrt{624}}}$$

$$z = 8,17$$

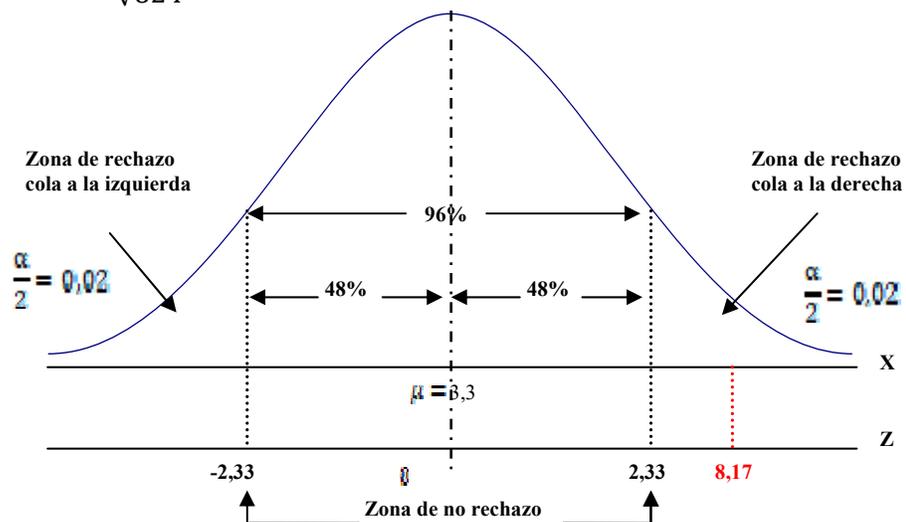


Ilustración 12: Prueba de hipótesis para Comunicación

Quinta hipótesis:

5. Las Condiciones ambientales no son las más óptimas en un 65% para realizar un trabajo eficiente.(3,3)

$$Z = \frac{3,33 - 3,3}{\frac{1,26}{\sqrt{624}}} \quad z = 0,59$$

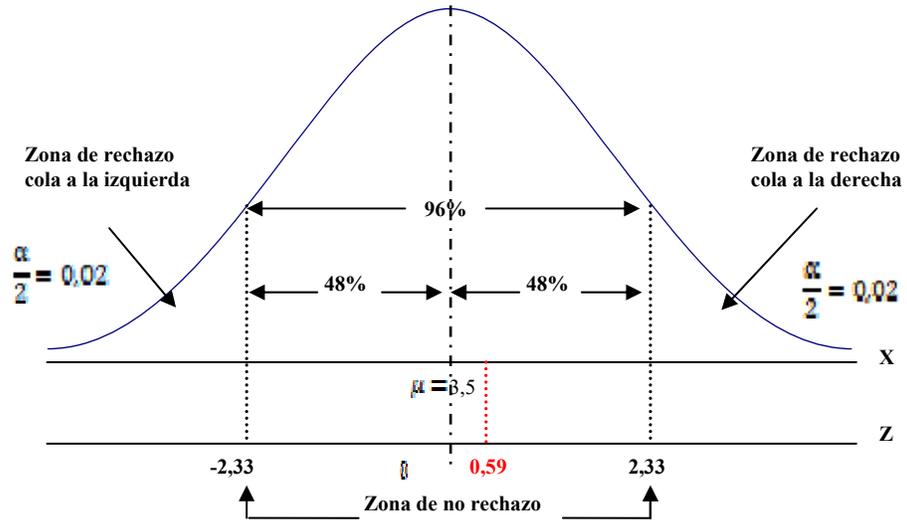


Ilustración 13: Prueba de hipótesis para Condiciones Ambientales

Sexta hipótesis:

6. El nivel de Capacitación que ofrece la institución está por un 60% de no aceptación.(3)

$$Z = \frac{3,05 - 3}{\frac{1,22}{\sqrt{624}}} \quad z = 1,02$$

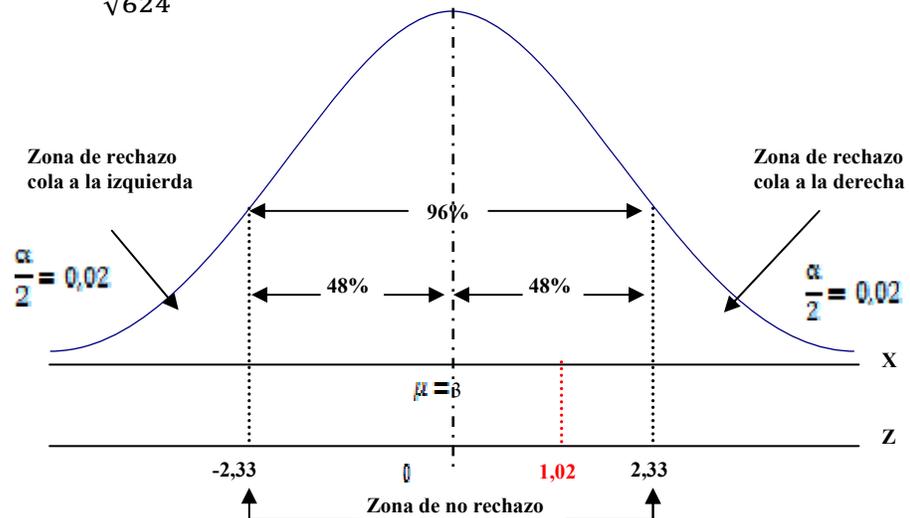


Ilustración 14: Prueba de hipótesis para Capacitación

Séptima hipótesis:

7. El personal no ha percibido y ni ha contribuido positivamente en un 65% para la mejora en la unidad.(3,3)

$$Z = \frac{3,86 - 3,3}{\frac{1,02}{\sqrt{624}}} \quad z = 13,71$$

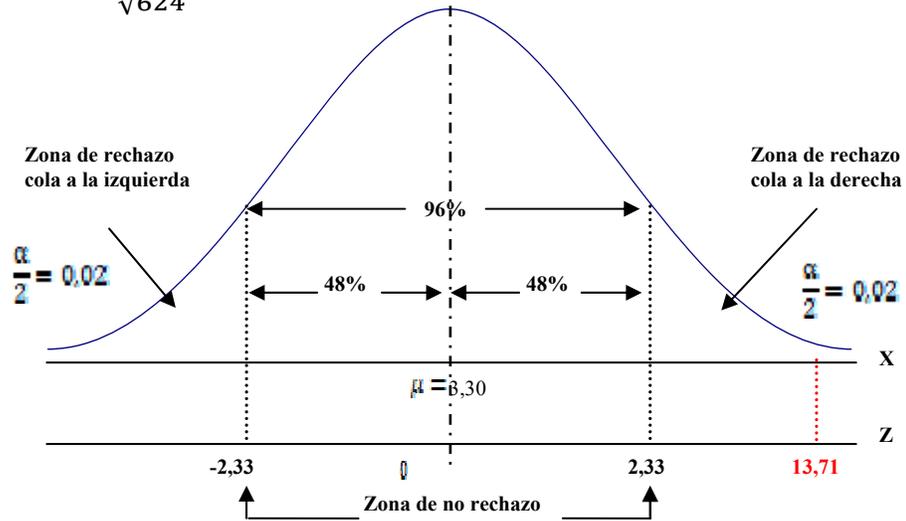


Ilustración 15: Prueba de hipótesis para Mejora en la Unidad

Octava hipótesis:

8. Al personal no se le reconoce de sus labores y está desmotivado en un 60%.(3)

$$Z = \frac{3,48 - 3}{\frac{1,22}{\sqrt{624}}} \quad z = 9,82$$

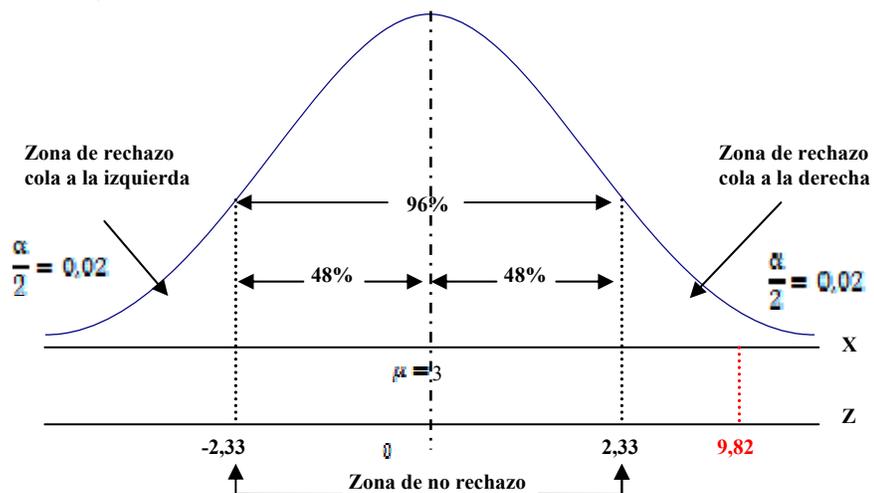


Ilustración 16: Prueba de hipótesis para Motivación

Como se puede apreciar en los 8 gráficos anteriores que representa cada prueba de hipótesis, encontramos que para los parámetros Capacitación e Implicación en la Mejora se aceptaron las hipótesis nulas H_0 en un intervalo de confianza $-2,33 \leq Z \leq 2,33$, por lo que concluimos que no existe evidencia estadística suficiente para rechazar las hipótesis que se plantearon en dichos parámetros.

Caso contrario sucede para los demás parámetros que se rechazaron todas las hipótesis nulas H_0 , donde la evidencia muestral es lo suficientemente fuerte como para llevar a su rechazo y podemos concluir que se aceptan las hipótesis alternativas (H_1) para estos parámetros,

Con todo esto, como resultado podemos decir que para las hipótesis nulas (H_0) aceptadas en los dos parámetros existe un grado de insatisfacción permanente que es ratificado con los análisis anteriores de media y desviación estándar.

2.9.2. Análisis Multivariado

El análisis multivariado comprende el estudio simultáneo de más de dos variables, está basado en un esquema que define dos tipos de procedimientos: interdependientes y dependientes, cuya diferenciación consiste en la asignación de una o más variables como dependientes de otras variables.

2.9.2.1. Análisis Factorial

El análisis factorial tiene como objeto simplificar las múltiples y complejas relaciones que pueden existir entre un conjunto de variables observadas. Es un procedimiento que permite determinar si existe correlación entre un número de variables observadas, por medio de factores.

Evaluación de los Supuestos Principales:

- 1.** La linealidad es un supuesto implícito en todas las técnicas multivariantes basadas en medidas de correlación.
- 2.** Cada una de las variables tiene cinco categorías, y es medida en una escala de likert que va desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.
- 3.** El número de observaciones es 1463 (casos de personas naturales) es mayor a 100
- 4.** El índice KMO (Kaiser, Meyer y Olkin) de correlación parcial entre variables mide la correlación existente entre ellas, si es mayor de 0.6 las variables están correlacionadas.

2.9.2.1.1. Matriz de Correlación



Tabla 12: Matriz de Correlación de los parámetros

Como se puede observar en la tabla 12 donde se muestra la matriz de correlaciones, los coeficientes de correlación en su mayoría son mayores al 50%, es decir sí están correlacionados y de una manera positiva.

Analizando las correlaciones más bajas tenemos el parámetro Ambiente de Trabajo con los Parámetro Condiciones Ambientales y Capacitación que están correlacionadas en un 38,7% y 38,3% respectivamente y así también como Capacitación con Implicación en la Mejora con un 44% de correlación.

2.9.3. Modelos 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.

Considerando la escala en la cual se evaluó los parámetros en nuestra encuesta se define lo siguiente:

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

Tabla 13: Modelo de Satisfacción neta aplicado a la escala de likert

En las escalas 1 y 2 se considerara la deficiencia que existe con respecto a los parámetros de la investigación y la escala 4 y 5 se considerara la excelencia se los parámetros, es decir los empleados que califican entre 1 y 2 en las diferentes preguntas, será la deficiencia que tiene la Dirección Provincial del Guayas en lo cual debe mejorar y los empleados que califican entre 4 y 5 en la diferentes preguntas, será la excelencia o las percepciones buenas que tiene el IESS. La escala 3 de indiferencia no se la puede explicar dado que representa para este caso exclusivamente un estado de indiferencia o indecisión.

A continuación mostraremos las graficas de satisfacción neta general así como por parámetro de medición y también por las 2 Área que hemos definido en la Dirección Provincial del Guayas:

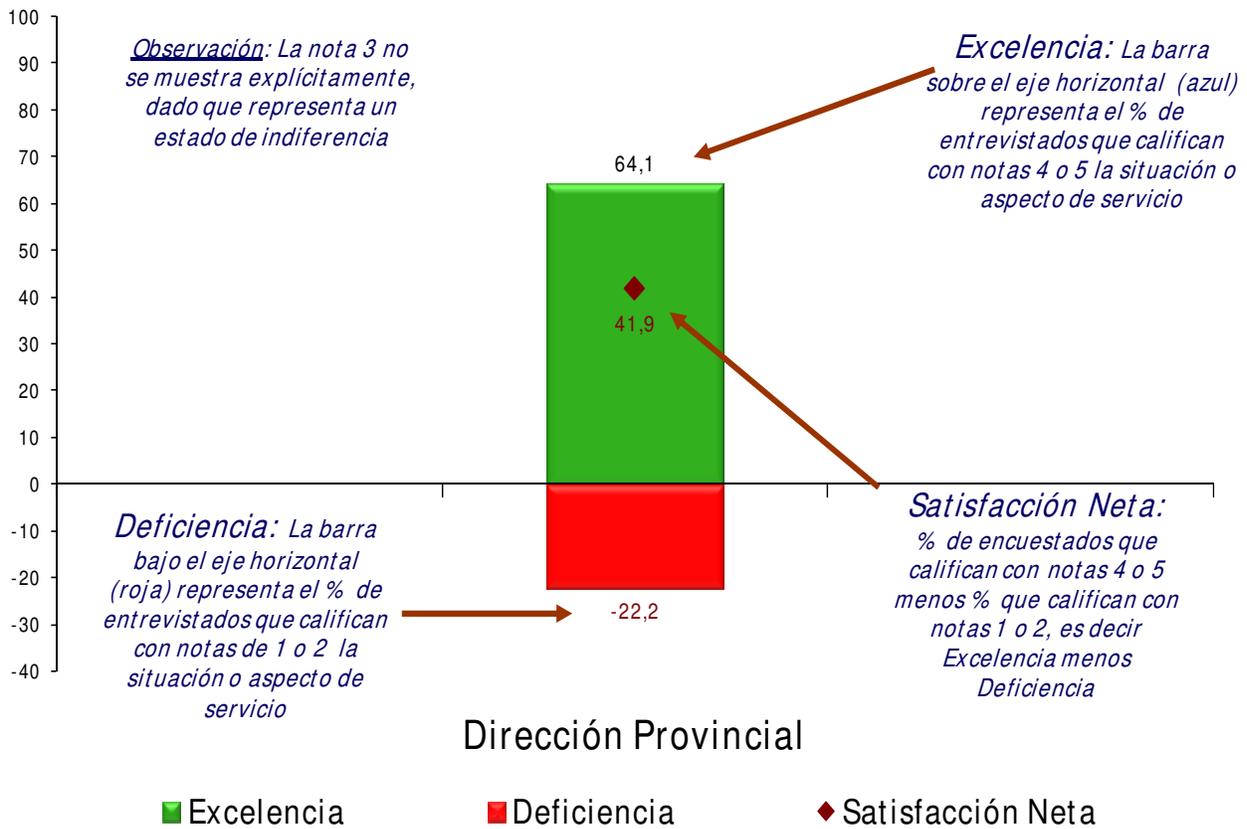


Ilustración 18: Satisfacción neta en la Dirección Provincial del Guayas

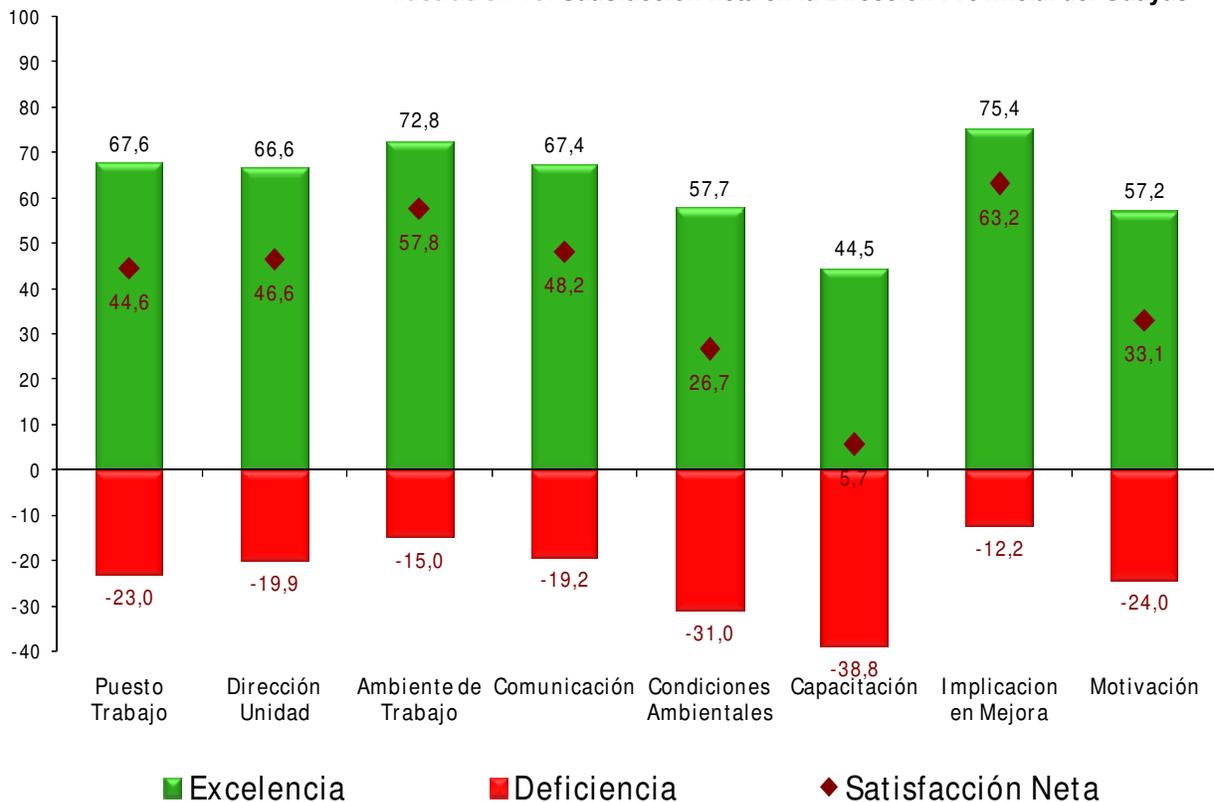


Ilustración 19: Satisfacción neta en la Dirección Provincial del Guayas por parámetro

En la ilustración 18 de Satisfacción General en la Dirección Provincial del Guayas se determinó un 64,1% de excelencia contra un 22,2% de deficiencia, lo cual nos genera un 41,9% de satisfacción neta. Este 41,9% de satisfacción neta es relativamente bajo. Ahora en la ilustración 19 de la Satisfacción por parámetro podemos darnos cuenta cuáles son los parámetros por los cuales se produce un nivel tan bajo de satisfacción. Entre los más bajos tenemos Capacitación con un 5,7%, Condiciones Ambientales con un 26,7% y Motivación con un 33,1%, esto se debe a que el personal de la Dirección Provincial del Guayas ha expresado una inconformidad en aquellos temas. Cabe notar que esta insatisfacción nos indica que la Institución está fallando en estos parámetros y hay que buscar formas de mejorar y fortalecer.

Los demás parámetros muestran niveles de satisfacción altos, donde podemos notar que Implicación en la Mejora y Ambiente de Trabajo son los parámetros más altos con un 63,2% y 57,8% de satisfacción respectivamente, esto se debe a que el personal se siente identificado con la institución y trata siempre de buscar un buen ambiente de trabajo.

Es decir que en general el personal se siente mal capacitado, trabaja en malas condiciones ambientales y por ende no está motivado en su trabajo, pero debido a sus años de trabajo en la Institución se siente parte de ella y buscan el cambio, teniendo un trabajo en equipo y colaboración.

En las siguientes ilustraciones se mostrará la satisfacción por Área de estudio, así podremos saber cuál de las dos provoca la mayor insatisfacción.

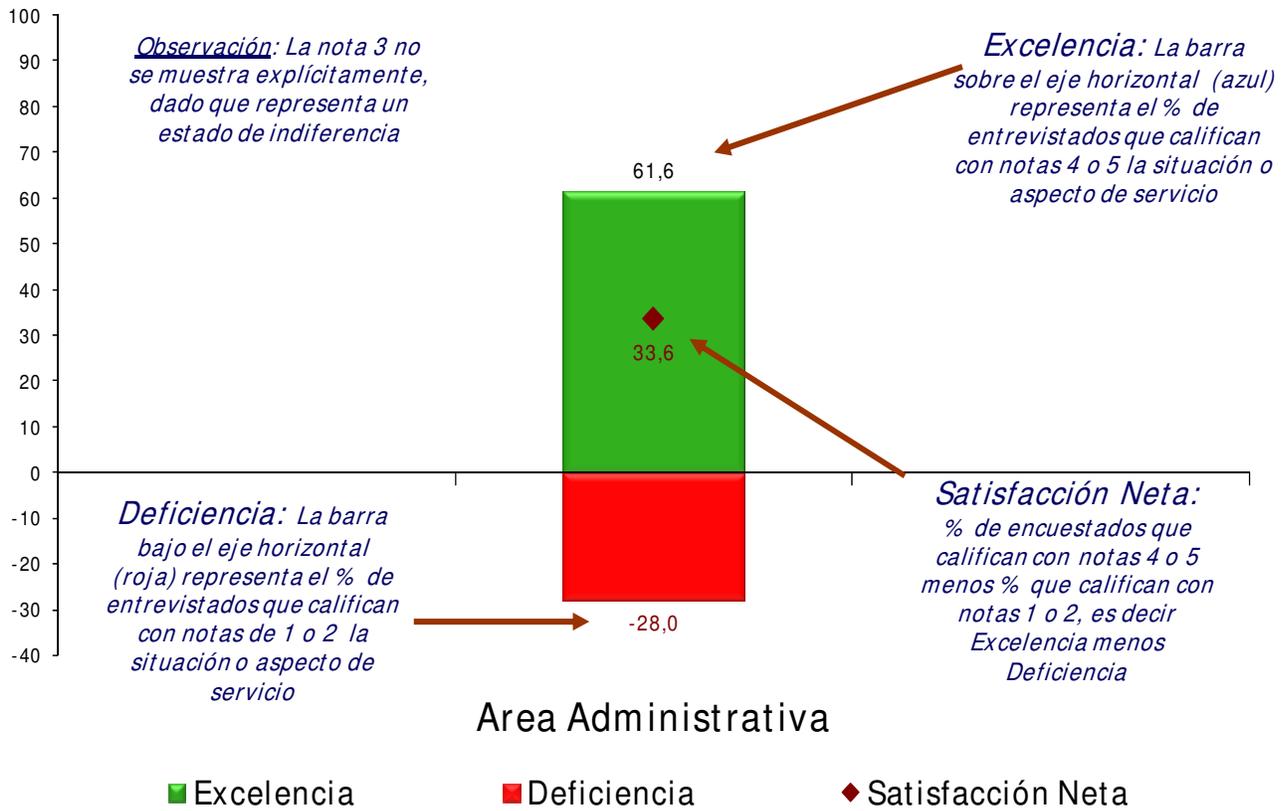


Ilustración 20: Satisfacción neta del Area Administrativa

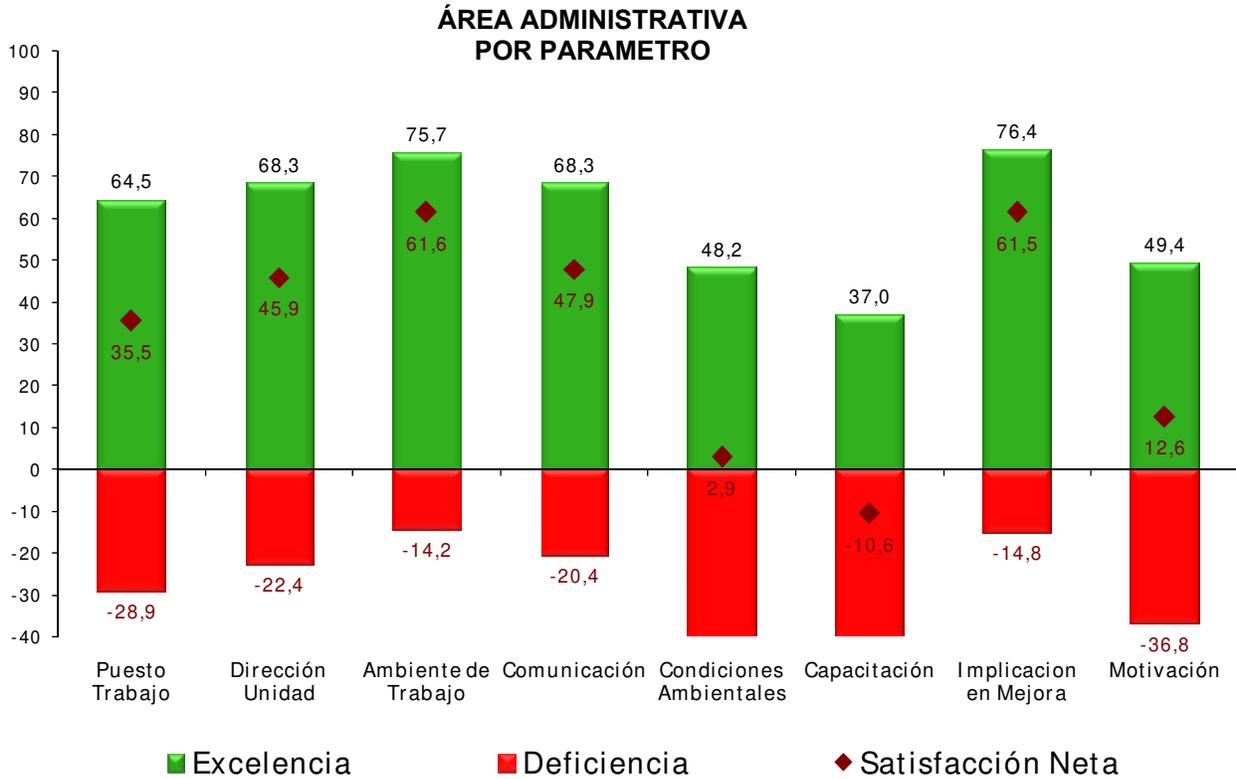


Ilustración 21: Satisfacción neta del Área Administrativa por parámetro

Según los resultados vistos en la ilustración 20 sobre la Satisfacción en el Área Administrativa tenemos un 61,6% de excelencia y un 28% de deficiencia, que como resultado tenemos un 33,6% de Satisfacción neta. Analizando la ilustración 21 sobre la Satisfacción del Área Administrativa por Parámetro, dentro de los niveles más bajos de satisfacción tenemos al parámetro Capacitación con un -10,6%, Condiciones Ambientales con un 2,9%, Motivación con un 12,6% y Puesto de Trabajo con un 35,5%.

Entre los niveles más altos de satisfacción tenemos a los parámetros Ambiente de Trabajo e Implicación en la Mejora con un 61,6% y un 61,5% respectivamente. Cabe notar que existe una ligera comparación con los resultados generales mostrados anteriormente, con la diferencia que en el Área Administrativa tiende a tener los resultados más bajos entre las dos Áreas.

El Área Administrativa se enfoca netamente a ofrecer las prestaciones y servicios que los Asegurados día a día buscan en los diferentes lugares de la Institución, por tanto hace falta que cada responsable de área actúe como buen líder de su grupo de trabajo dado a que el parámetro puesto de trabajo y dirección de la unidad tiene niveles relativamente bajos de satisfacción, estos porcentajes que se muestran es una manifestación de la actitud del personal, hacia los diferentes ámbitos que viven y se pudieron expresar por medio de un cuestionario. Actualmente ya tenemos identificados cuales son los parámetros más relevantes del estudio, ya que en más adelante en las recomendaciones explicaremos como poder mejorar en dichos parámetros.

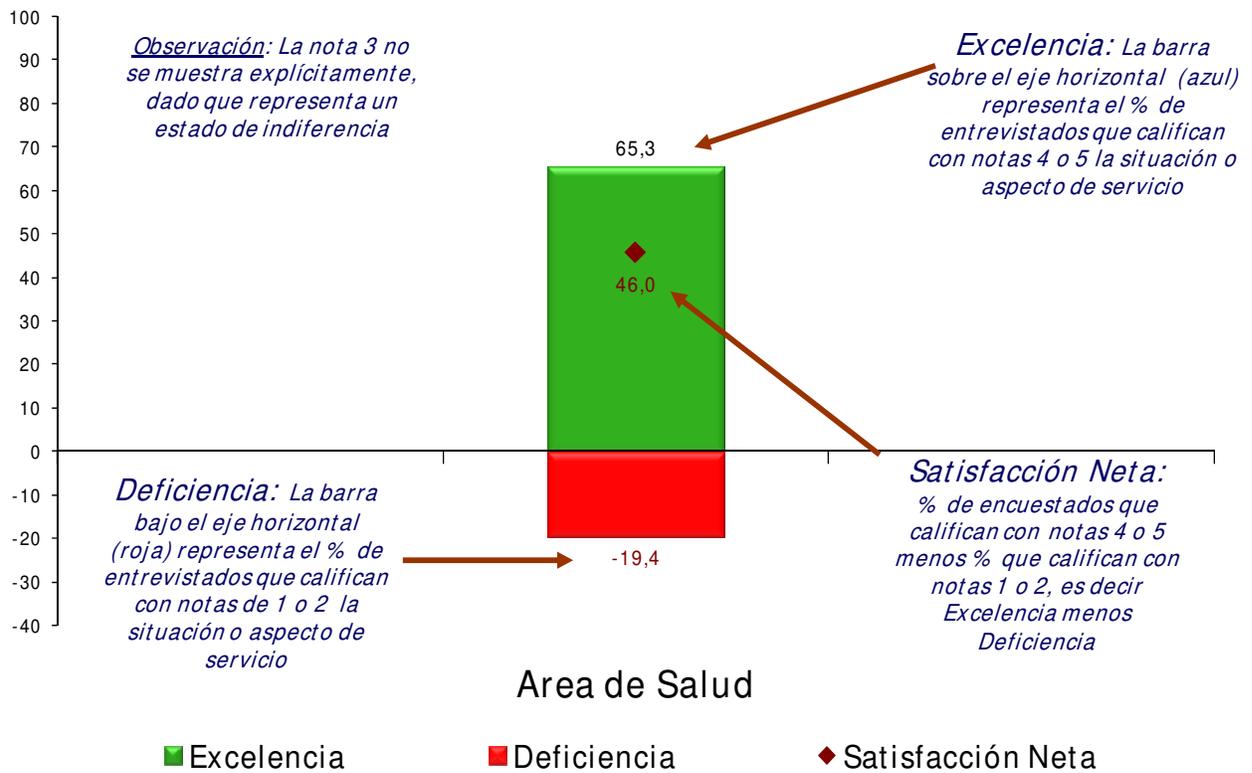


Ilustración 22: Satisfacción neta del Area de Salud

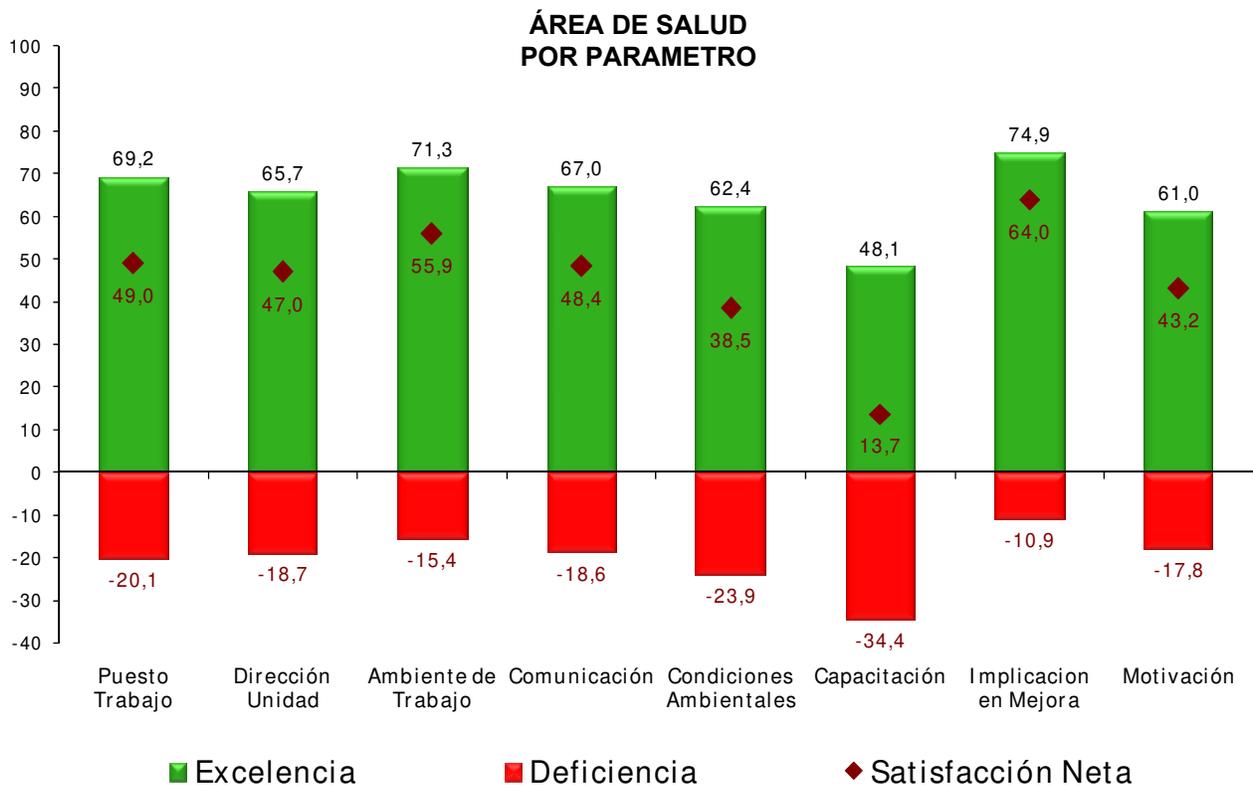


Ilustración 23: Satisfacción neta del Area de Salud por parámetro

De igual forma en la ilustración 22 donde se muestra los resultados de Satisfacción en el Área de la Salud, vemos que existe una excelencia de un 65,3% y una deficiencia del 19,4%, donde tenemos que existe un 46% de Satisfacción neta. Ahora como se muestra en la Ilustración 23 de la Satisfacción del Área de Salud por Parámetro, podemos ver que entre los niveles más bajos satisfacción tenemos al parámetro Capacitación con un 13,7%, Condiciones Ambientales con un 38,5% y Motivación con un 43,2%.

También analizando los niveles más altos de satisfacción tenemos a los parámetros Implicación en la Mejora con un 64%, Ambiente de Trabajo con un 55,9% y Puesto de Trabajo con un 49%. Como resultado general del Área de Salud podemos decir que esta área contribuye en mayor proporción que el Área Administrativa al resultado general de la Satisfacción en la Institución.

Según los resultados mostrados por el Área de Salud que se dedica a ofrecer exclusivamente atención médica a los asegurados, el personal en dicha área no se diferencia mucho del personal del área administrativa en los diferentes parámetros establecidos, ya que siguen una misma línea de tendencia, como por ejemplo el parámetro Capacitación se ve afectado en el nivel más bajo de satisfacción en ambos casos.

Ahora ya que se conoce cuál de las dos áreas es la que más influye en la Satisfacción General, en las Ilustraciones siguientes se mostraran cuales de las dependencias que conforman estas Áreas son las que producen menor satisfacción.

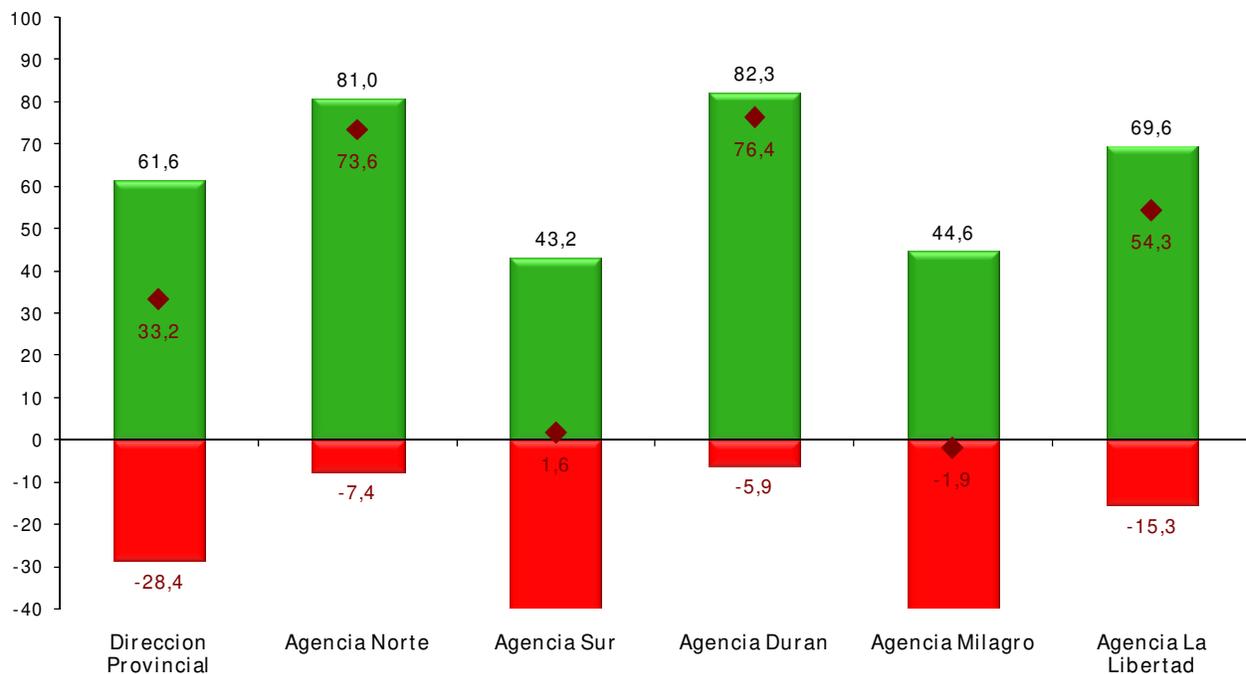


Ilustración 25: Satisfacción neta por lugar del Area Administrativa

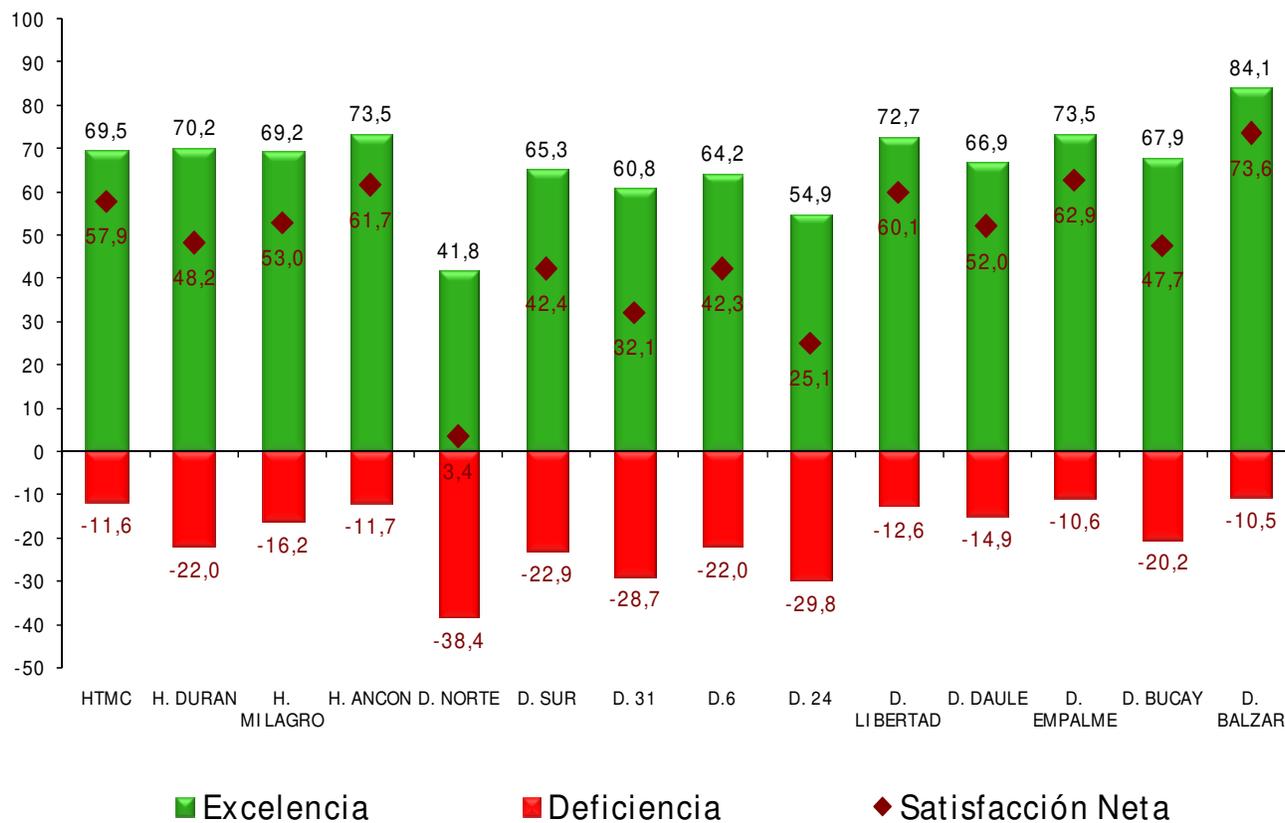


Ilustración 24: Satisfacción neta por lugar del Area de Salud

Como se muestra en la Ilustración 24 sobre la Satisfacción por lugar del Área Administrativa, vemos que la conforman por 6 lugares, de los cuales los que tienen el nivel más bajo de satisfacción son la Agencia Sur con un 1,6%, Agencia Milagro con un -1,9 y la Dirección Provincial con un 33,2%. Así también están los que tienen un nivel alto de satisfacción como con la Agencia Norte con un 73,6%, la Agencia Duran con un 76,4 y la Agencia la Libertad con un 54,3%.

En la Ilustración 25 se muestra la Satisfacción por lugar del Área de Salud como vemos está conformada por 14 Unidades Medicas, de las que tenemos entre los niveles más bajos de satisfacción tenemos al Dispensario Norte con un 3,4%, Dispensario 31 con un 32,1% y Dispensario 24 con un 25,1%. Analizando los lugares con niveles de satisfacción más altos tenemos al Dispensario Balzar con un 73,6%, Dispensario el Empalme con un 62,9%, Hospital Ancón con un 61,7% y Dispensario la Libertad con un 60,1%.

CAPITULO 3

3.INVESTIGACION DE MERCADO PARA DETERMINAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO

3.1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Dirección Provincial del Guayas ha tenido innumerables críticas en cuanto a la calidad de los servicios que ofrecen.

Por medio de esta investigación se busca identificar los puntos débiles en la prestación de los servicios tanto en el área de salud como del área administrativa. Para esto también es necesario conocer el grado de satisfacción del cliente externo en cada uno de los departamentos y determinar los puntos críticos de servicio.

En el estudio se analizarán los siguientes parámetros, que según un estudio preliminar son los apropiados para el análisis: Oportunidad en la Atención, Capacidad de Respuesta, Cobertura, Comunicación, Infraestructura, Calidad y Calidez, Credibilidad y Confianza, Percepción en la Mejora, y Empatía.

Es probable que a muchos de nosotros nos haya tocado vivir una desagradable experiencia dentro del IESS, posiblemente hemos esperado horas y horas para que nos otorguen una respuesta, que no siempre es la que esperábamos.

Con este programa de investigación se pretende mostrar cuales son los parámetros que mayor incidencia tienen sobre el cliente externo, dando a conocer en que está fallando la institución. Dentro de los análisis que realizaremos explicaremos la definición y planteamiento del problema, con la respectiva justificación de la investigación. Dicho estudio esta orientado al cumplimiento del objetivo general y las hipótesis planteadas para así poder diseñar soluciones para mejorar la imagen institucional de la Dirección Provincial del Guayas.

La institución cada vez se está caracterizando hoy por centrar la atención en elevar el nivel de servicio al cliente, inclusive esta investigación se fundamenta en el Objetivo I (“Duplicar la cobertura de afiliación en dos años y alcanzar el 50% de la PEA de la región en 5 años”) de la Estrategia N° 5 (“Promover la imagen institucional, integrando los planes operativos de las unidades de negocio para desarrollar proyectos de mejoramiento de la calidad, calidez y oportunidad en la atención al cliente”) del Plan Estratégico 2004 – 2008 que tiene la Dirección Provincial del Guayas, lo cual se orienta hacia la gestión de las relaciones con los clientes.

*“Sabemos lo que somos,
Pero no lo que podemos llegar a ser”*

W. Shakespeare

3.2. Establecer la necesidad de información.

3.2.1.Reconocimiento y definición del problema.

El IESS a lo largo de su historia, ha sufrido un sinnúmero de acontecimientos producto del desequilibrio existente entre los aportes de los afiliados activos y las obligaciones de la institución en el pago de las pensiones y jubilaciones, las mismas que, según la Dirección Actuarial, para corresponderse técnicamente, deberían ubicarse en el orden de nueve afiliados activos por un jubilado y para tener un equilibrio se debería tener siete afiliados activos por un jubilado, pero actualmente esta relación es de apenas cuatro punto nueve afiliados activos por un afiliado pasivo, déficit que representa al seguro social una seria amenaza por esta regresión que, en poco tiempo, provocaría la quiebra inminente de la institución.

La falta de estabilidad que el país tiene en su sistema de seguridad social ha provocado que las nuevas generaciones se resistan a afiliarse al IESS, al margen de toda y cualquier obligación legal, que a fuerza de circunstancias, es violentada en la práctica.

Considerando que en 1982, el 22% de la población económicamente activa de entre 25 a 29 años aportaba al IESS; para 1998, este porcentaje no alcanzó ni al 18%, lo que nos refleja un decrecimiento de un 4%. Paradójicamente, al 2008 se alcanzó el 50 % de la PEA registrada al 2001, en función de la planificación estratégica que tiene el IESS en el Guayas.

De forma preliminar, se establece que existe un bajo incentivo de la población activa para afiliarse, que está relacionada también con la

evasión de la afiliación en el Régimen Obligatorio, y la falta de interés en la población no asalariada para optar por el régimen voluntario.

Sumado a este acontecimiento observamos la insatisfacción de los afiliados con respecto al servicio que reciben de la institución, tanto del área de salud como del área administrativa.

Este descontento generalizado ha provocado que la oferta de seguros médicos, hospitalarios, quirúrgicos aumente en el mercado. En la ciudad de Guayaquil, un gran porcentaje de la población de clase media y media alta contrata estos servicios por comodidad y rapidez en el momento de una eventualidad. Estos sistemas, conocidos como medicina pre-pagada, cubren hasta en un 90% a sus afiliados.

En Ecuador existen tres firmas que lideran el mercado por número de afiliados: Salud S.A., Ecuasanitas y Humana, las cuales han modificado sus planes de tal forma que exista uno para cada necesidad, se asegura que los planes puedan asistir desde un recién nacido hasta personas de 65 años de edad o más.

La rentabilidad que estas compañías perciben, atrae nuevos inversionistas y por ende, mas competidores dispuestos a invertir para obtener ganancias. A mediano plazo esto ocasiona que los mercados se fragmenten. Al ingresar en estos mercados, como el de los seguros de salud y enfrentarse con la competencia, se experimenta una recaída en sus afiliaciones y la pérdida del liderazgo en el mercado. Pasó algún tiempo antes que el IESS se dé cuenta que la mejor manera de ser líderes en un mercado era el de enfocarse en clientes estratégicos y sus necesidades.

El concepto de calidad en la atención al cliente, se resume en una sola palabra: calidez. De estudios previos se ha detectado que la calidad en el servicio va más allá de la simple cortesía o amabilidad de los empleados que nos atienden.

En el caso del servicio no se pueden estandarizar las expectativas del cliente, debido a que cada cliente es distinto y sus necesidades de servicio también lo son, aunque en apariencia todos requieren el mismo servicio. Esta subjetividad del servicio es lo que no permite precisar en procedimientos exactos para mantener satisfechos a los clientes, sino que la suma de diferentes factores nos permite evaluar el servicio de una manera menos ambigua. Así como hay distintos clientes, también hay diferentes servicios, lo cual merecen ser diferenciados por su importancia y categoría, es decir que el área administrativa tiene una perspectiva muy diferente al área de salud.

3.2.2. Justificación.

Las instituciones modernas se están caracterizando hoy por centrar la atención cada vez más en un elevado nivel de satisfacción al cliente, esta tendencia está evolucionando hacia la gestión de las relaciones con los afiliados y jubilados.

Contar con un adecuado diseño de investigación de mercado para determinar el grado de satisfacción de los asegurados es el primer paso que debemos seguir para mejorar los factores que influyen directamente en el servicio. Reducir la brecha entre el servicio brindado y el percibido es hoy objetivo esencial de esta institución, la reducción de esta brecha solo es posible a través de un adecuado nivel de organización de los procesos internos, es por ello que cuantificar la aceptación de la institución, conlleva al diseño de un buen sistema de servicio al cliente.

La institución ha adquirido nuevos competidores en estos últimos años, como el Programa de Aseguramiento Popular (PAP), Hospitales privados, Aseguradoras privadas y otras, pero goza de una ventaja y es que estas compañías no tienen una estructura como la del IESS, que es muy amplia y que ninguna otra empresa la ha podido igualar.

Al identificar los causales de la insatisfacción de los asegurados, la institución puede mejorar sus áreas críticas, las cuales creemos que se direcciona a una atención oportuna en los servicios y calidad y calidez en la atención médica, como podemos notar la primera se refiere al mejoramiento del Área administrativa y la segunda a la parte médica de la institución, por lo que estos dos son los ejes primordiales, donde la institución tiene que buscar los mecanismos de satisfacción.

Con esta investigación de mercado se plantea la ejecución de una encuesta para cada área, donde se tratará de determinar el nivel de satisfacción de los asegurados según el área de estudio, ya que un afiliado que puede sentirse satisfecho en los trámites, servicios y prestaciones que ofrece el área administrativa, no siempre tiene el mismo sentimiento cuando hace uso del servicio del Área de Salud, provocando una generalización y mala percepción de los servicios del IESS.

Este análisis permitirá conocer la percepción que tiene el cliente sobre los servicios y si está satisfecho con la Institución y la comunicación que tiene con ellos.

3.3. Esquema de la Investigación



Ilustración 26: Investigación del cliente

El esquema de la investigación nos permite realizar el estudio de una manera organizada y disciplinada, y de esta manera obtener los resultados esperados.

3.4. Objetivos de la investigación.

3.4.1. 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.

3.4.2.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.

Cada objetivo específico está analizando un parámetro de estudio en la investigación de mercado, por lo que las preguntas del cuestionario estarán elaboradas en función de estos 8 parámetros.

Para el Objetivo 2 se analizara la Capacidad de Respuesta en el Área Administrativa y la Oportunidad en la Atención en el Área de Salud, ambos conceptos son medidos por separado en las encuestas, pero será interpretados como uno solo en los análisis estadísticos.

3.4.3.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%.

Estos porcentajes de ocurrencia que tiene cada hipótesis surgieron del análisis exploratorio; Grupos focales, observación directa y entrevistas con usuarios de la institución donde dichos porcentajes se convertirán en nuestras medias poblacionales y en posteriores análisis tendremos que aceptar o rechazar dichas hipótesis.

3.5. Diseño de la investigación y fuentes de datos

3.5.1. Metodología de la Investigación

Para determinar la satisfacción del cliente externo en la Dirección Provincial del Guayas se recurrió a una investigación descriptiva,

partiendo de un análisis exploratorio que en primera instancia tuvo como finalidad la recolección de información secundaria, mediante documentos, revistas, entrevistas personales etc.; que permitieron definir el marco de referencia que nos permitiría identificar mejor este tipo de mercado.

Este primer paso consiste en realizar investigaciones y análisis que permitan diseñar un perfil específico del cliente. Además es importante recabar información sobre las percepciones que tiene sobre los servicios y la Institución. Mientras más se conozca al cliente, se podrá entablar una mejor comunicación. En esta etapa se define quién es el cliente.

La Investigación Concluyente suministrará información que nos ayudará a evaluar y seleccionar un curso de acción. El diseño de la Investigación se caracteriza por procedimientos formales como por ejemplo la elaboración de un cuestionario detallado, que se deriva de un plan formal de muestreo.

En este paso se diseña la estrategia y se lleva a cabo una vez recabada la información sobre los servicios, mercado y clientes.

Del correcto desarrollo de estos dos puntos depende el resultado de la investigación, si no planteamos de manera correcta los objetivos y el muestreo que se vaya a realizar, los resultados obtenidos no serán de mucha ayuda para el análisis.

3.5.2. Investigación Exploratoria

Se revisaron fuentes secundarias de información dentro y fuera de la institución, que nos permitieron conocer un poco mejor el entorno del objeto de estudio, que en este caso son los usuarios del seguro social.

En base a esta información preliminar y a lo obtenido mediante reuniones con expertos en el tema, se lograron identificar las necesidades de información y adicional nos sirvió de base para la realización de las preguntas dentro los grupos focales.

3.5.2.1. Definición de los Parámetros del Cliente Externo

- 1. Infraestructura:** Se refiere a la apariencia de las instalaciones y hasta los equipos utilizados (de cómputo, oficina, transporte, etc.). Una evaluación favorable en este factor invita al afiliado para que vuelva en otras ocasiones.
- 2. Capacidad de Respuesta y Oportunidad en la Atención:** En el Área Administrativa el cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente; si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los servicios que ofrece, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos al momento de pedir información. En el Área de Salud esto se aplica en el área de salud cuando un afiliado tiene que utilizar los servicios médicos, como consultas y emergencias y tiene que recibir una atención ágil y oportuna sin esperas ni citas posteriores. El cliente desea ser tratado como si fuera único, que le brindemos los servicios que necesita y en las condiciones más adecuadas para él. Que le ofrezcamos algo adicional que necesite; esto es, que superemos sus expectativas.
- 3. Calidad y Calidez en la Atención:** Con mucha frecuencia los afiliados perciben falta de actitud de servicio por parte del personal de atención; esto significa que no sienten la disposición quienes los atienden para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente.

4. **Cobertura en la Atención:** El afiliado en ciertos casos necesita tener de donde escoger en el momento de solicitar un servicio, facilidad en el horario de atención, ubicación, etc.
5. **Comunicación e Información:** Algo que buscan los afiliados es un mayor nivel de comunicación de parte de la institución, además en un idioma que ellos puedan entender claramente y determinar si los niveles de comunicación son los adecuados.
6. **Garantía Credibilidad y Confianza:** Significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. Aunque ambos requisitos (entrega correcta y oportuna) pueden parecer diferentes, los afiliados han mencionado que ambos tienen igual importancia, pues determinan su confianza o desconfianza hacia la institución. La opinión del afiliado es que la confianza es lo más importante en materia de servicio.
7. **Percepción en la Mejora:** Este es el factor que más critican los clientes, y es uno de los más importantes en su evaluación. Después del cumplimiento, las actitudes influyen en la confianza del cliente hacia la institución.
8. **Empatía:** Aunque la mayoría de las personas define a la empatía como ponerse en los zapatos del cliente, tratar de comprender su necesidad y demostrarse interesado en su situación, es también importante para su evaluación.

El conjunto de los parámetros antes mencionados conforma la evaluación total del afiliado en materia de servicio. Cada cliente es distinto y requiere de diferentes estrategias para otorgarle el servicio

adecuado, por lo que una sola acción no asegurará que la institución mejore todas las facetas del servicio.

3.5.2.2. Grupos Focales

La recolección de información se realizó en los lugares de mayor afluencia dentro de la Dirección Provincial del Guayas, con grupos de entre 5 a 10 personas, a modo de entrevistas y preguntas, con el objetivo de que nos proporcionen información de qué factores consideran ellos al momento de medir la satisfacción en el servicio. A continuación se detalla:

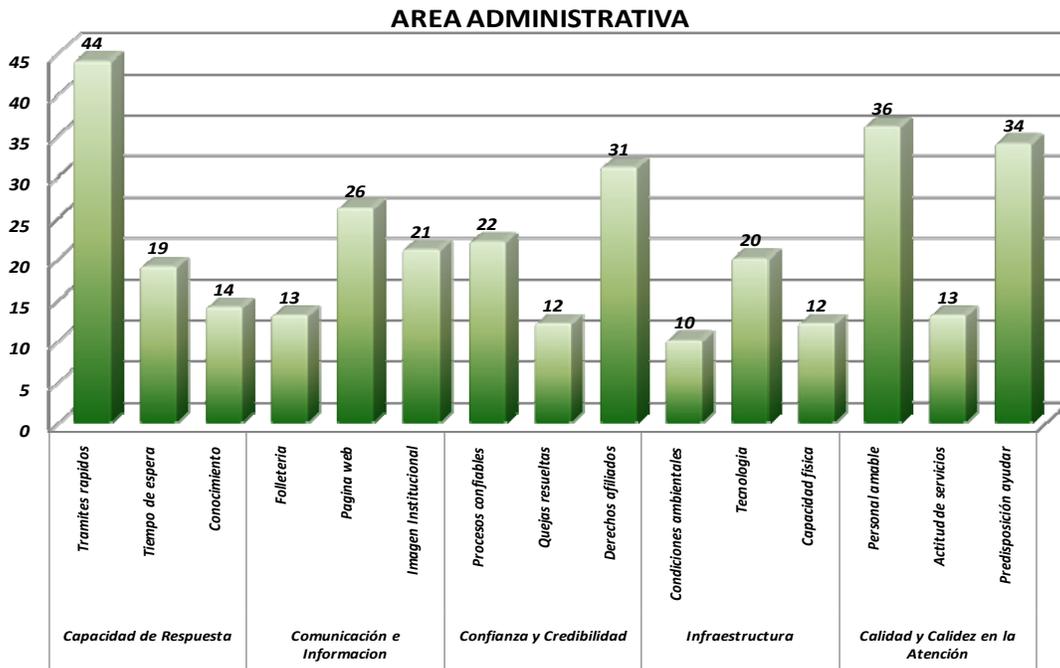


Ilustración 27: Resultados grupo focal área administrativa

Entre los resultados y análisis de los grupos focales podemos apreciar la Ilustración 28 del área administrativa que nos indica cuales fueron los parámetros que mayor importancia tiene el cliente externo en el momento de pensar en satisfacción en la atención.

Los trámites rápidos tuvieron una incidencia muy grande dentro del análisis, seguido del personal amable, percepción en la mejora, derechos del afiliado y la página web. Esta información de tendencia nos guiará para poder desarrollar el cuestionario de la investigación descriptiva.

En el área de salud, en cambio predominó el personal amable, oportunidad en la atención cuando lo solicite, medicinas e insumos médicos, orientación de los servicios e informes médicos confiables.

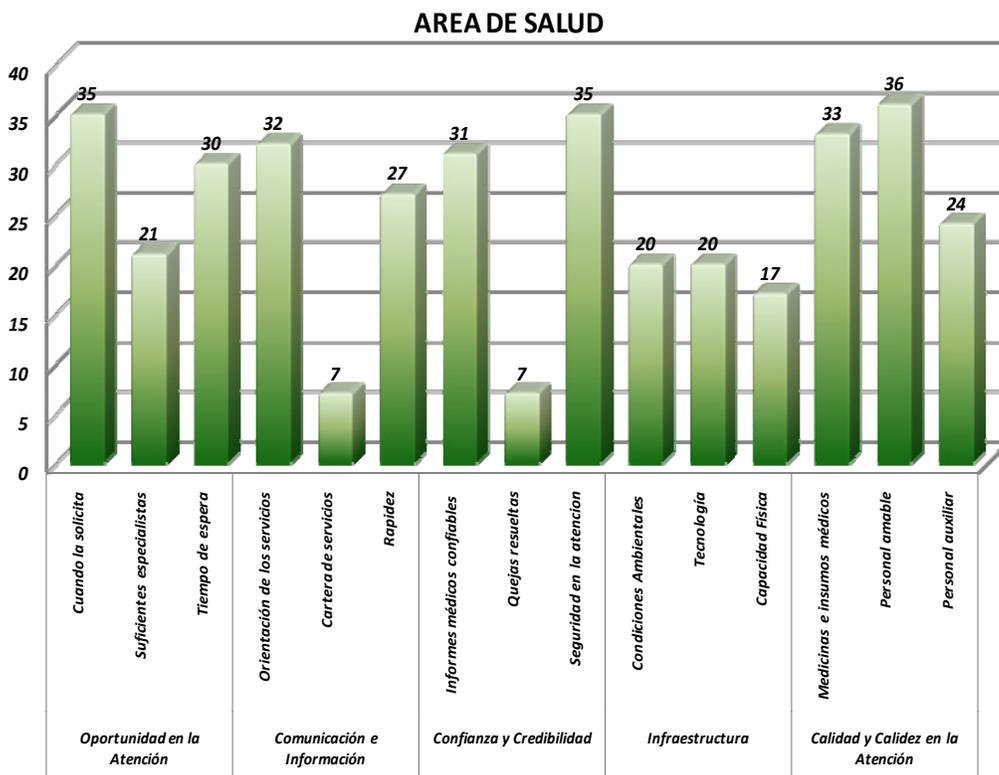


Ilustración 28: Resultados grupo focal área de salud

Para la realización de los grupos focales se definieron dos grupos: afiliados con un 73% y los jubilados con un 27%.

CLIENTE EXTERNO



Ilustración 29: Participación de clientes en el grupo focal

3.6. Procedimiento de recolección de datos:

3.6.1. Método de Comunicación:

Para el proceso de recolección de datos utilizaremos el método de comunicación, para lo cual se realizará un cuestionario de preguntas acorde a los parámetros encontrados que serán realizados de manera directa a cada uno de los encuestados, para así precautelar de cada encuesta sea culminada bajo todos parámetros de calidad.

3.6.2. Diseño del cuestionario

El cuestionario nos ayudará a la recolección de los datos de la investigación. La función del cuestionario es la medición en base a los objetivos de la investigación y a los siguientes puntos:

1. El comportamiento anterior,
2. Las actitudes,
3. Las características del encuestado.

La encuesta se la efectuará personalmente a los clientes en las ciudades de la provincia del Guayas donde el IESS tiene presencia, es decir Guayaquil, Milagro, Durán, y La Libertad.

Según datos oficiales en la Dirección Provincial del Guayas al 2008 existen 577,000 afiliados, así mismo a la actualidad hay 69.374 jubilados. Determinamos entonces dos distribuciones, a las que asignaremos los siguientes porcentajes de participación:

- | | |
|--------------|--------|
| 1. Afiliados | 86,90% |
| 2. Jubilados | 13,10% |

Las encuestas se desarrollarán a través del uso de escalas de intervalo, con lo que se pretende medir la actitud del sujeto de estudio.

Las escalas de actitud son un instrumento de medición que nos permite acercarnos a la variabilidad afectiva de las personas respecto a cualquier objeto psicológico. Su funcionamiento se basa en utilizar un conjunto de respuestas como indicador de la actitud.

Cada enunciado es presentado seguido de una escala de estimación (rating scale) que consiste en una graduación que va desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo", incluyendo grados intermedios, con respecto a la afirmación.

Lo que se estaría buscando es validar la significación de un ítem estableciendo la relación entre las notas elementales que han sido dadas y las notas globales correspondientes. La nota global se comporta como el validante o criterio de la nota elemental.

El detalle de la construcción de las escalas de actitud y la construcción de la escala de likert, así como el desarrollo y análisis de los ítems lo podemos ver en el capítulo 2 en la pagina 62 en adelante.

La Información de Carácter General como: edad, tipo de asegurado, sexo y lugar en la cual fue entrevistado, será medido mediante preguntas nominales.

3.7. Diseño de la muestra:

3.7.1.Determinación de la Población Meta:

Se determinaron los siguientes parámetros para identificar la población meta:

Elemento: Afiliados y jubilados de la DPG a septiembre del 2008.

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

Tiempo: 2008

3.8. Determinación del Marco Muestral:

Para determinar el marco muestral de la investigación se considera la base de datos del IESS de donde seleccionamos a los asegurados. La población es dividida en unidades de muestreo o unidades de investigación, y

considerando adicionalmente le ponderación de los afiliados y jubilados por área.

3.9. Muestreo

Para nuestro estudio consideramos un tipo de muestreo probabilístico, determinando que el muestreo aleatorio simple es el que más se ajusta a nuestras necesidades de información.

Para el cálculo de la muestra, definimos una población finita ya que consideramos la provincia del Guayas cuya población es conocida y consideramos un grado de confianza del 96%, guardando un margen de error del 4% ya que con este porcentaje se puede confiar en la validez de la información.

Dado que no se conoce la probabilidad de ocurrencia, utilizamos la fórmula para muestreo proporcional.

La probabilidad de ocurrencia (p) la definimos en 0,5 lo que determina que la probabilidad de no ocurrencia (q) también sea 0,5.

Para el estudio se realizara un muestreo de la población de la Dirección Provincial del Guayas⁶, que incluye a los afiliados, jubilados y empleadores.

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

Ilustración 30: Tamaño de la Muestra

Donde:

P = Probabilidad de que el evento ocurra en un 50%.

⁶ En el anexo N° 3 se muestra la población total de asegurados de la Dirección Provincial del Guayas, la cual esta distribuida entre afiliados, jubilados y empleadores.

q = Probabilidad de que el evento no ocurra en un 50%.

N = Tamaño de la población de afiliados al tercer trimestre del 2008.

e = Error permitido.

N – 1 = Factor de corrección por finitud

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

$$n = 624$$

Una vez determinada la muestra, se distribuye en dos grupos: área administrativa y área de salud, según los porcentajes detallados en el siguiente tabla 14.

Dirección Provincial del Guayas			
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%
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
Fuente: Dirección Provincial del Guayas			
Elaborado: Autores			

Tabla 14: Distribución de la Muestra Cliente Externo

3.10. Recolectar los datos:

3.10.1. Planeación de las operaciones de campo

Los aspectos importantes de tratar cuando se realiza la planeación de las operaciones de campo son:

Programación del tiempo

La investigación de mercado debe tener una programación del tiempo en el cual se especifique la fecha de comienzo y terminación del estudio y la secuencia de actividades a realizar.

Se estimará el número de días necesario para completar las diversas actividades y se le otorgará un grado de prioridad entre dichas actividades. Es muy importante que se establezcan periodos de tiempo realistas de manera que el proyecto pueda completarse en un límite razonable de tiempo⁷.

Presupuesto

Comprende la asignación de costos a las actividades detalladas en la programación del tiempo, la cual está estrechamente relacionada con los costos. Entre estos costos podemos nombrar los siguientes: suministros y materiales de oficina, sueldos y salarios, copias, impresiones y programas utilizados durante la realización del estudio.

Personal

El capacitará al personal que realizará las labores de campo, y se asignarán las responsabilidades específicas de cada miembro del grupo para cumplir con las fechas de finalización y poder controlar los costos.

Medición del desempeño

Para medir el desempeño es necesario presentar con claridad a todos los involucrados cuales serán los factores que determinarán el

⁷ En el anexo N° 3 se presenta un diagrama de Gantt en el cual se especifica la planificación con que se ejecuto la recolección de los datos.

correcto desempeño de sus funciones con la finalidad de que los resultados esperados se puedan comparar con los resultados reales.

3.11. Errores en las operaciones del campo

La validez de los resultados está directamente relacionada con el número y la magnitud de los errores muestrales y no muestrales. Se debe tratar de minimizar el error total. Al aumentar el tamaño de la muestra disminuye el error de muestreo, pero por otro lado pueden aumentar los otros tipos de errores.

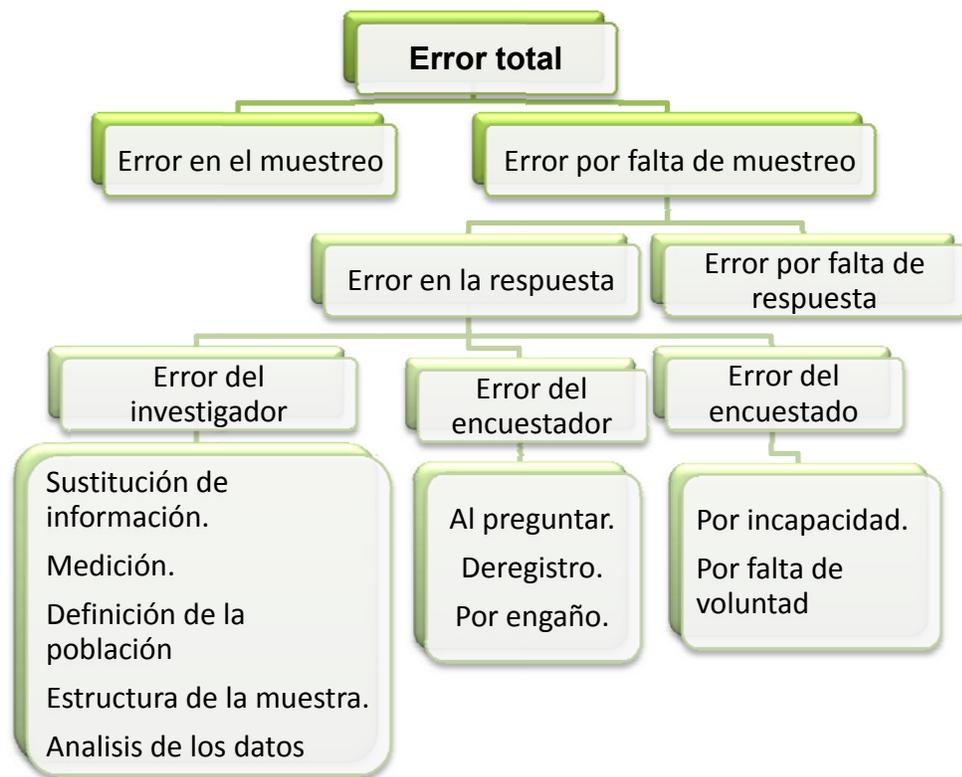


Ilustración 32: Tipos de errores en un muestreo

3.12. Procesamiento de datos

3.12.1. Codificación

Los datos recolectados fueron ingresados en una hoja de cálculo donde se procedió a codificar los datos según los parámetros establecidos.

Como las preguntas fueron realizadas en una escala de likert, los datos fueron codificados de 1 a 5, respetando el orden de la numeración, como se muestra a continuación:

Nº	COBERTURA EN LA ATENCION	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	El horario de atención al público asegura que pueda acudir siempre que necesite.					
11	La ubicación de las agencias y puntos de servicios del IESS, le resultan fácil de acceder.					
12	Está satisfecho con el nivel de cobertura que le brinda el IESS.					

↓

Nº	COBERTURA EN LA ATENCION	1	2	3	4	5
10	El horario de atención al público asegura que pueda acudir siempre que necesite.					
11	La ubicación de las agencias y puntos de servicios del IESS, le resultan fácil de acceder.					
12	Está satisfecho con el nivel de cobertura que le brinda el IESS.					

Tabla 15: Codificación de los parámetros

Las preguntas de carácter general fueron diseñadas con una escala nominal, por lo que la codificación no exige seguir un orden específico, pero de igual manera hemos guardado el orden de presentación.

3.13. Análisis los datos

La finalidad del análisis de los datos es suministrar información válida para poder plantear posibles soluciones a los problemas identificados en el comienzo de la investigación.

Debido a que las preguntas fueron realizadas con escalas de intervalo, se aplicarán los siguientes análisis:

Análisis Univariado:

Estadística Descriptiva: Media (Tendencia Central)
Desviación Estandar (Dispersion)

Estadística Inferencial: Prueba z

Análisis Multivariado: Análisis Factorial
Matriz de correlación

3.14. Análisis Univariado

Este tipo de análisis nos permite estudiar las variables de manera individual, estableciendo descripciones de la muestra (Estadística descriptiva) o realizando inferencias acerca de la población de la cual se tomo la muestra (Estadística Inferencial), es decir hacer juicios de la población total, basados en los resultados generados por las muestras.

3.14.1. Estadística descriptiva

Se realiza específicamente para proporcionar medidas de resumen de los datos contenidos en todos los elementos de una muestra. Analizaremos las variables nominales de nuestro estudio a nivel general como podemos ver a continuación:

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

Tabla 16: Proporciones de encuestas por area

Esta tabla 16 nos muestra el número de encuestas por área de estudio el cual fue definido anteriormente en el tamaño de la muestra.

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%

Tabla 17: Proporciones de encuestas por edad

Dentro de los rangos de edades que hemos definido para nuestra encuesta tenemos que existe una distribución uniforme entre todas, dando como mayores porcentajes los rangos de edades más altos, es decir que hubo mayor presencia de afiliados adultos mayores.

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%

Tabla 18: Proporción de encuestas por satisfaccion en los servicios

Dentro de las preguntas nominales se tomo en cuenta preguntar ¿En este momento como usted califica los servicios en general que tiene la institución?, dando como resultado que la mayor proporción de

clientes considera que los servicios son buenos y una pequeña cantidad también en muy buenos.

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

Tabla 19: Proporción de encuestas por sexo

En la variable edad podemos ver que la mayor cantidad de personas encuestadas fueron hombre, aun así el porcentaje de mujeres encuestas no se diferencia mucho del anterior, por lo tanto hay una distribución casi igual entre ambos.

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

Tabla 20: Proporción de encuestas por tipo de cliente

Por último se considero preguntar también en nuestro cuestionario el tipo de cliente al que vamos a encuestar, para llevar un control entre ambos, en el diseño del cuestionario se estimo distribuir para afiliados un 86,90% y para jubilados un 13,10%, según valores calculado por el tamaño de cada tipo de cliente, por lo tanto la real distribución fue la que se muestra en la tabla 20.

3.14.2. Medida de Tendencia Central

La medida de tendencia central apropiada para datos de intervalo es la media (promedio) que es la suma de los valores dividido por el tamaño de la población. Para nuestro caso utilizaremos la formula de medias para varias muestras.

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Ilustración 33: Formula de la media para varias muestras

A continuación detallamos el cuadro de las medias muestrales por cada parámetro de la Dirección Provincial, de lo cual podemos resumir que las calificaciones que se dan a los parámetros están por encima de 3 (nivel de indiferencia), indicándonos que la tendencia de los encuestados es a estar de acuerdo con los supuestos detallados en las preguntas:

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

Tabla 21: Medias por parametro

También podemos notar que los primeros tres parámetros, Infraestructura, Capacidad de Respuesta y Calidad en la Atención son los valores significativamente más bajos en relación a los otros, por lo que tenemos incidencia de insatisfacción en posteriores análisis.

3.14.3. Medidas de Dispersión

La desviación estándar proporciona una medida más significativa ya que describe que tan dispersos están los datos con respecto a su media. Esta es la medida de dispersión apropiada para los datos de intervalo, a continuación la fórmula de desviación estándar para varias muestras y el cuadro de los resultados obtenidos.

$$S^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}$$
$$S = \sqrt{S^2}$$

Ilustración 34: Formula de la desviación estándar para varias muestras

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

Tabla 22: Desviaciones estándar por parámetro

Como resultado podemos observar que los parámetros que presentar una mayor dispersión con respecto a su media son: Infraestructura, Capacidad de respuesta y Calidad y calidez en la atención, aunque por no pasar los límites establecidos para este tipo de análisis, se concluye que no existe mucha dispersión.

A continuación mostraremos las medidas de tendencia central por Áreas de estudio:

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

Tabla 23: Medias y desviaciones estándares del Área Administrativa

Para el Área Administrativa entre las medias más bajas esta Capacidad de Respuesta, Calidad en la Atención, Comunicación y Garantía y Confianza, de igual forma ocurre para la desviación estándar, por tanto podemos decir que estos parámetros mencionados en el Área administrativa tiene incidencia de insatisfacción.

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

Tabla 24: Medias y desviaciones estándares del Área de Salud

Para el Área de Salud en cambio muestra valores de medias significativamente altos para todos los parámetros, donde podemos determinar que es muy poca la insatisfacción en dicha Área.

3.14.4. Estadística Inferencial

Generalmente las poblaciones son demasiado grandes como para ser estudiadas en su totalidad. Es necesario seleccionar una muestra representativa de un tamaño más manejable. Luego de esta muestra se saca conclusiones sobre la población y la generación de este tipo de información adicional es lo que llamamos estadística Inferencial.

El Error del muestreo es la diferencia entre el parámetro poblacional y el estadístico de muestra utilizado para estimar el parámetro.

3.14.4.1. Prueba de Hipótesis

Para realizar una prueba de hipótesis, se hace algunas inferencias o supuestos con sentido acerca de la población. Para cada objetivo origino una hipótesis con un valor en porcentaje de ocurrencia según referencia encontrada en la institución, como nuestros parámetros están formados por preguntas que están construidas en función de la escala de Likert, partimos de la asignación numérica de cada intervalo como se detalla a continuación.

Totalmente en desacuerdo	en desacuerdo	Indiferente	Deacuerdo	Totalmente deacuerdo
1	2	3	4	5
20%	40%	60%	80%	100%

Tabla 25: Asignación porcentual en la escala de likert para la prueba de hipotesis

Para cada intervalo se le asigno un porcentaje de ocurrencia para poder convertir y medir los porcentajes de las hipótesis, donde estos intervalos serán las medias poblacionales que serán comparadas con las medias muestrales calculadas en los parámetros.

Por ejemplo para la primera hipótesis tenemos una ocurrencia de un 80%, que convertido en un intervalo sería de 4 según la tabla anteriormente mostrada y así se calculara para todas las hipótesis nulas que se plantearon al inicio de la investigación como se detalla continuación.

- 1.** La Infraestructura que tiene el IESS y sus condiciones Ambientales son inseguridad e incomodidad en un 80% (4) a los asegurados.
- 2.** La Capacidad de Respuesta y la Oportunidad en la Atención que tiene el IESS son ineficientes en un 60% (3).
- 3.** Los asegurados están insatisfechos en un 60%(3) 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% (3,5) que no cubre en tu totalidad a todos sus asegurados.
- 5.** El Sistema de Comunicación que utiliza la Institución esta subutilizado en un 60% (3).
- 6.** En un 50% (2,5) 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% (2,5)
- 8.** Los asegurados ha percibido una falta de mejora en un 80% (4)

En la prueba de hipótesis evaluamos la hipótesis nula (H_0), el término nula implica dado o nulo. Una hipótesis nula puede ser rechazada mientras que alguna hipótesis alternativa (se considera lo contrario de la hipótesis nula) puede ser aceptada. Con base en los datos muestrales, esta hipótesis nula es rechazada o no rechazada. Nunca se puede aceptar la hipótesis nula como verdadera. El no rechazo de la hipótesis nula solamente significa que la evidencia muestral no es lo suficientemente fuerte como para llevar a su rechazo. Por tanto la hipótesis nula, tradicionalmente contiene alguna referencia de un signo con igual como “=”, “≥”, “≤”.

Cuando se realiza una prueba de hipótesis, la hipótesis nula se supone que es inocente (verdadero) hasta que una preponderancia de la evidencia indique que es culpable (falso).

3.14.4.1.1. Posibles errores

En las pruebas de hipótesis, la persona que toma las decisiones rechaza o no la hipótesis nula. Es posible que la decisión sea no la correcta. Si H_0 es verdadera y no se rechaza, la decisión es correcta. También si H_0 es falsa y se rechaza, la decisión es correcta. Alternativamente, el rechazo de una H_0 verdadero o el no rechazo de un H_0 falso indicara que se ha cometido un error. Estos errores se denominan errores tipo I y tipo II, respectivamente. También se conocen como error α y error β , respectivamente.

RESUMEN DE ERRORES DE PRUEBA DE HIPOTESIS		
CONCLUSIONES DE LA MUESTRA	Ho es verdadera	Ho es falso
No rechaza Ho	1 Decision correcta 2 Nivel de confianza 3 Probabilidad = $1-\alpha$	1 Error tipo II 2 Probabilidad = β
Rechaza Ho	1 Error tipo I 2 Nivel de significancia 3 Probabilidad = α	1 Decision correcta 2 Potencia de la prueba 3 Probabilidad = $1 - \beta$

Tabla 26: Tipo de errores en una prueba de hipótesis

3.14.4.1.2. Pruebas de dos colas para μ

El nivel de confianza será de 96% como lo determinamos anteriormente para calcular el error estándar y el tamaño de la muestra. Según la tabla Z, para área de dos colas de la curva normal con un nivel de significancia de 0,02 para cada cola, el Z (estadístico) es 2,33.

Utilizamos la siguiente formula dado que no conocemos la desviación estándar poblacional.

$$Z = \frac{X - \mu}{\frac{S_x}{\sqrt{n}}}$$

Ilustración 35: Formula Z cuando no conocemos la desviación estandar poblacional

La regla de decisión es: No se rechaza la hipótesis nula (H_0) si $Z(\text{Calculado}) < Z(\text{Critico } 2,33)$; es decir que para nuestro caso estaría dado por el intervalo de confianza:

Se acepta H_0 si $-2,33 \leq Z \leq 2,33$.

Se rechaza H_1 si $Z < -2,33$ o $Z > 2,33$.

Primera hipótesis:

1. La Infraestructura que tiene el IESS y sus condiciones Ambientales son inseguridad e incomodidad en un 50% (2,5) a los asegurados.

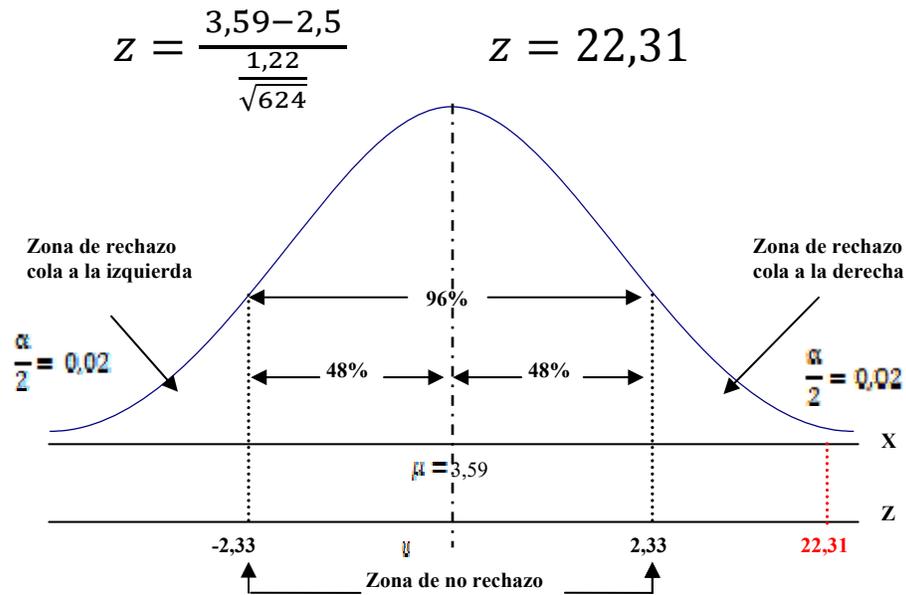


Ilustración 36: Prueba de hipótesis para Infraestructura

Segunda hipótesis:

2. La Capacidad de Respuesta y la Oportunidad en la Atención que tiene el IESS son ineficientes en un 60% (3).

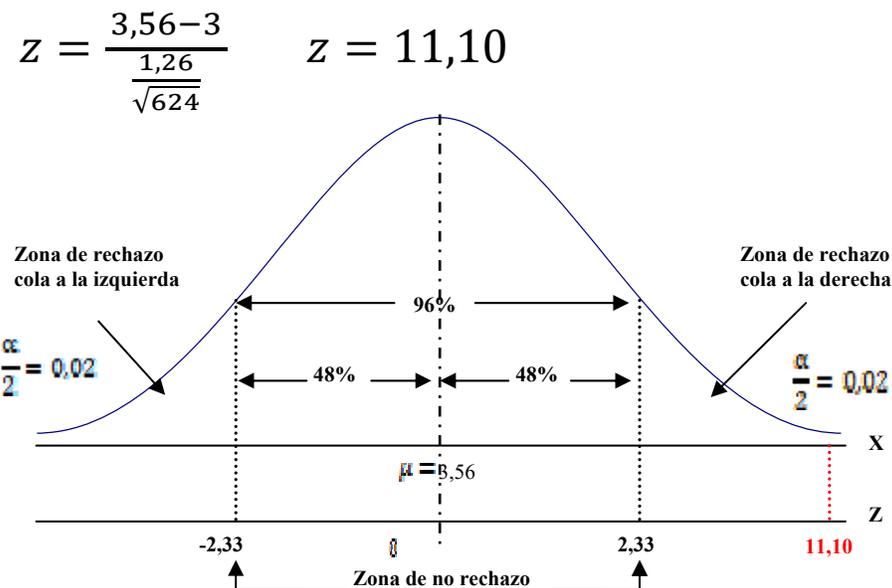


Ilustración 37: Prueba de hipótesis para capacidad de respuesta y oportunidad en la atención

Tercera hipótesis:

3. Los asegurados están insatisfechos en un 60%(3) con la Calidez y Calidad en la Atención que es brindada por la institución.

$$Z = \frac{3,60-3}{\frac{1,20}{\sqrt{624}}} \quad z = 12,48$$

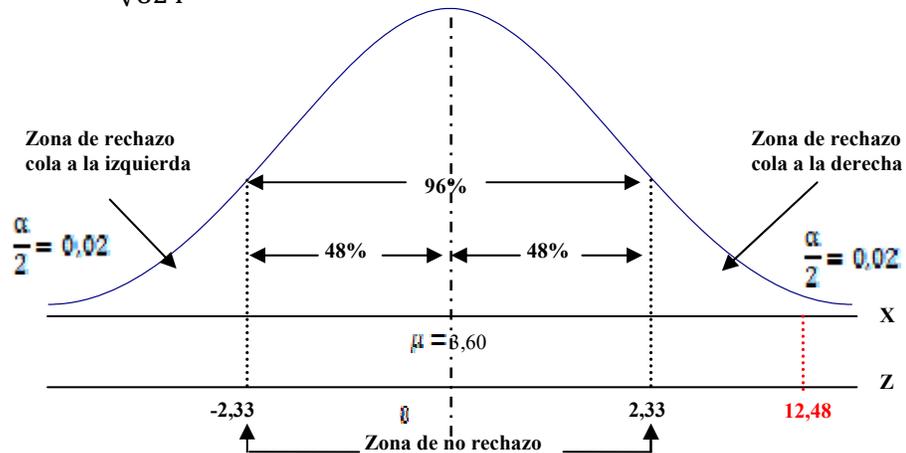


Ilustración 38: Prueba de hipótesis para Calidad y calidez en la atención

Cuarta hipótesis:

4. El IESS tiene una Cobertura de Servicios ineficiente en un 70% (3,5) que no cubre en tu totalidad a todos sus asegurados.

$$Z = \frac{3,74-3,5}{\frac{1,13}{\sqrt{624}}} \quad z = 5,30$$

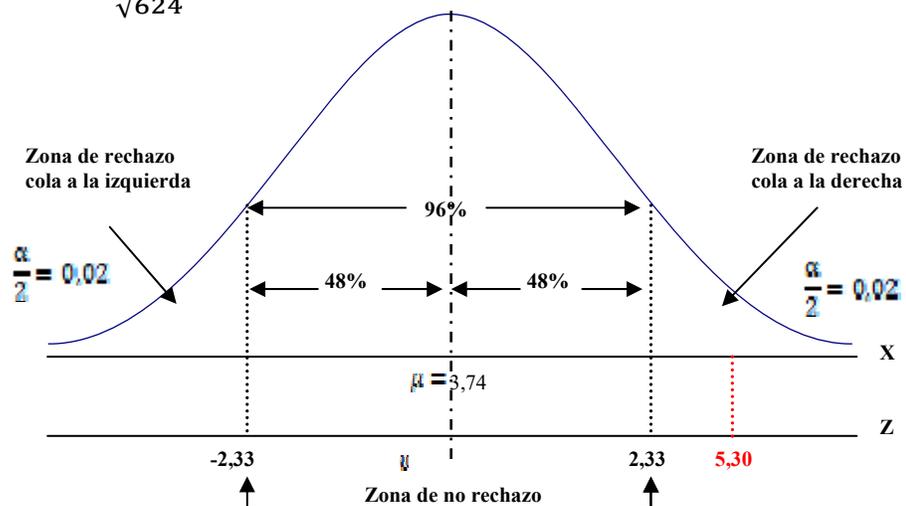


Ilustración 39: Prueba de hipótesis para Cobertura de servicios

5. El Sistema de Comunicación que utiliza la Institución esta subutilizado en un 60% (3).

$$Z = \frac{3,69-3}{\frac{1,15}{\sqrt{624}}} \quad z = 14,98$$

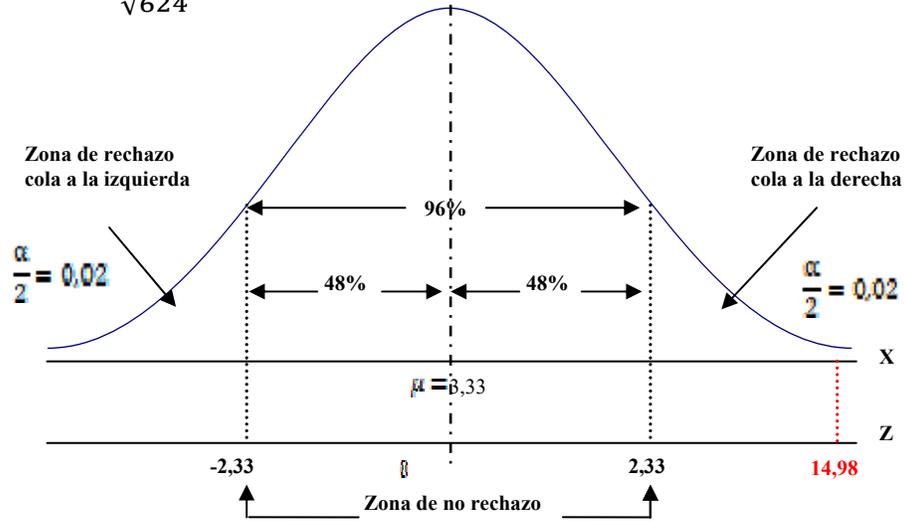


Ilustración 40: Prueba de hipótesis para sistema de comunicación

Sexta hipótesis:

6. En un 50% (2,5) los asegurados establecen que el IESS posee procesos con falta de garantía credibilidad y confianza.

$$Z = \frac{3,63-2,5}{\frac{1,16}{\sqrt{624}}} \quad z = 24,33$$

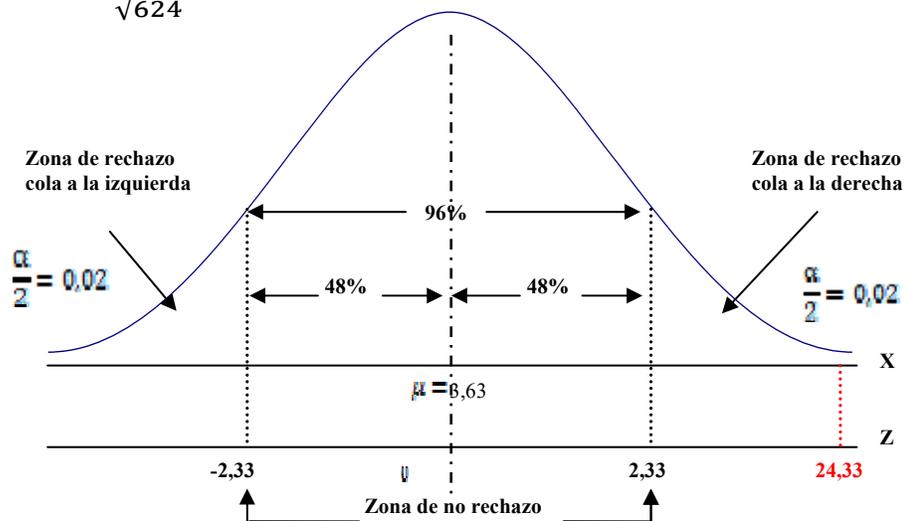


Ilustración 41: Prueba de hipótesis para garantía credibilidad y confianza

Séptima hipótesis:

7. El personal no muestra mucha empatía hacia los clientes en un 50% (2,5)

$$Z = \frac{3,84 - 2,5}{\frac{1,07}{\sqrt{624}}} \quad z = 31,28$$

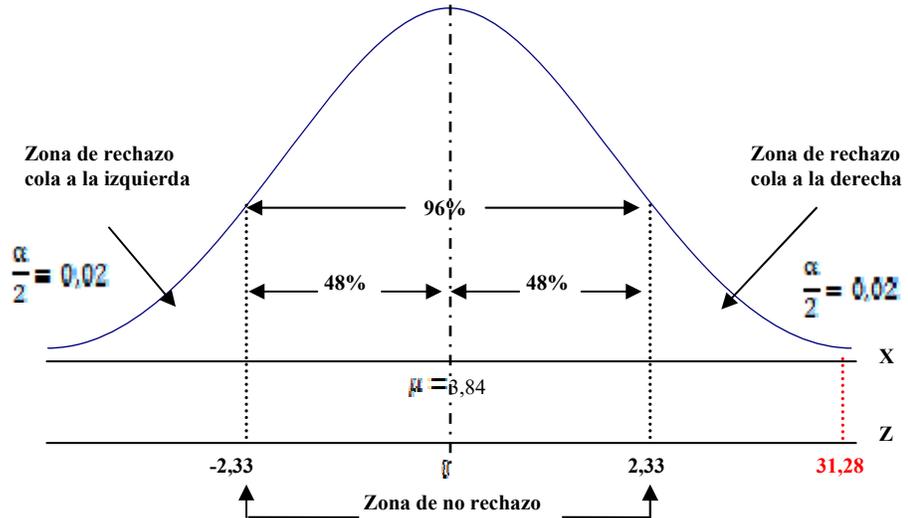


Ilustración 42: Prueba de hipótesis para empatía

Octava hipótesis:

8. Los asegurados ha percibido una falta de mejora en un 60% (3)

$$Z = \frac{3,91 - 3}{\frac{1}{\sqrt{624}}} \quad z = 22,73$$

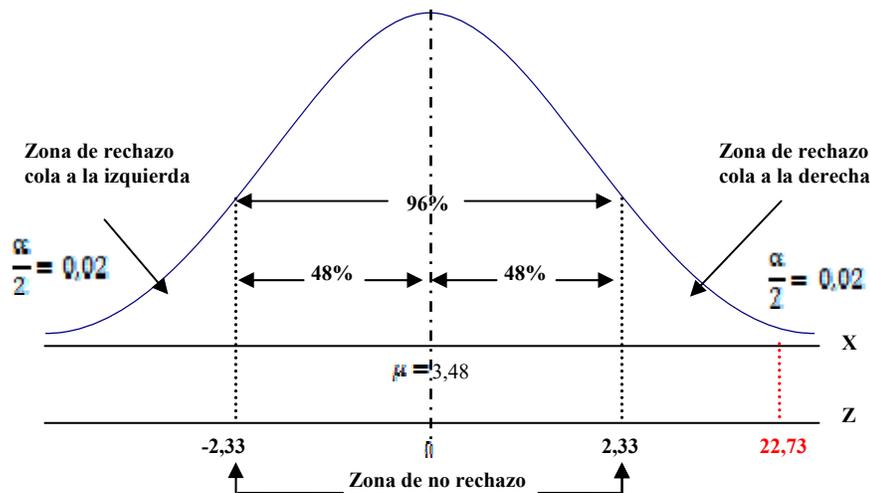


Ilustración 43: Prueba de hipótesis para implicación en la mejora

Como se puede apreciar en cada prueba de hipótesis para los 8 parámetros no existe evidencia estadística suficiente para rechazar las hipótesis que se plantearon. Por tanto concluimos que los objetivos del estudio, tiene un alto grado de confiabilidad y podemos hacer un inferencia hacia la población, es decir que los resultados que se mostraron representan estadísticamente a toda la población de la Dirección Provincial del Guayas.

3.15. Análisis Multivariante de los datos

El análisis multivariado comprende el estudio simultáneo de más de dos variables, está organizado con base en un esquema que divide los procedimientos en interdependientes y dependientes. El aspecto fundamental de diferenciación entre los dos se basa en que se hayan designado o no una o más variables como dependientes de otras variables.

3.15.1. Análisis Factorial

El análisis factorial tiene como objeto simplificar las múltiples y complejas relaciones que pueden existir entre un conjunto de variables observadas. Es un análisis efectuado para encontrar las asociaciones que permite determinar correlaciones entre un número de variables observadas, por medio de factores.

Evaluación de los Supuestos Principales

1. La linealidad es un supuesto implícito en todas las técnicas multivariantes basadas en medidas de correlación.
2. Cada una de las variables tiene cinco categorías, y es medida en una escala de likert que va desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.
3. El número de observaciones es 1463 (casos de personas naturales) es mayor a 100
4. El índice KMO (Kaiser, Meyer y Olkin) de correlación parcial entre variables mide la correlación existente entre ellas, si es mayor de 0.6 las variables están correlacionadas.

3.15.1.1. Matriz de Correlación

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).

Tabla 27: Matriz de correlación de los parametros

Como se puede observar en la matriz de correlaciones, los coeficientes de correlación para el parámetro Infraestructura con respecto a todos los parámetros son relativamente bajos, donde no

superan el 50%. Para los demás parametros en su mayoría son mayores al 50%, es decir sí están correlacionados y de una manera positiva. La correlación entre las variables Capacidad de respuesta y Calidad y Calidez en la Atención presenta una elevada y directa correlación de 73.20%, al igual que las variables Garantía credibilidad y Confianza con Empatía que tienen una correlación de 72.50%.

3.15.2. Modelos de Satisfacción neta

Este modelo para datos de intervalo, especialmente para una escala de likert nos muestra el porcentaje de satisfacción neta en un grupo de observaciones. Considerando la escala en la cual se evaluó las variables se define lo siguiente:

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

Tabla 28: Modelo de satisfacción neta aplicado a la escala de likert

La escala 1 y 2 se considerara la deficiencia que existe con respecto a las variables de la investigación y la escala 4 y 5 se considerara la excelencia se las variables, es decir los empleados que califican entre 1 y 2 en las diferentes preguntas, será la deficiencia que tiene la Dirección Provincial del Guayas en lo cual debe mejorar y los empleados que califican entre 4 y 5 en la diferentes preguntas, será la excelencia o lo bueno que tiene el IESS. La escala de indiferencia no se la puede explicar dado que representa para este caso exclusivamente un estado de indiferencia o indecisión.

A continuación se mostramos la grafica de la satisfacción neta del cliente externo que existe en la Dirección Provincial del Guayas, así como por parámetro de medición y también se mostraran graficas por las dos áreas de que hemos definido para la Institución.

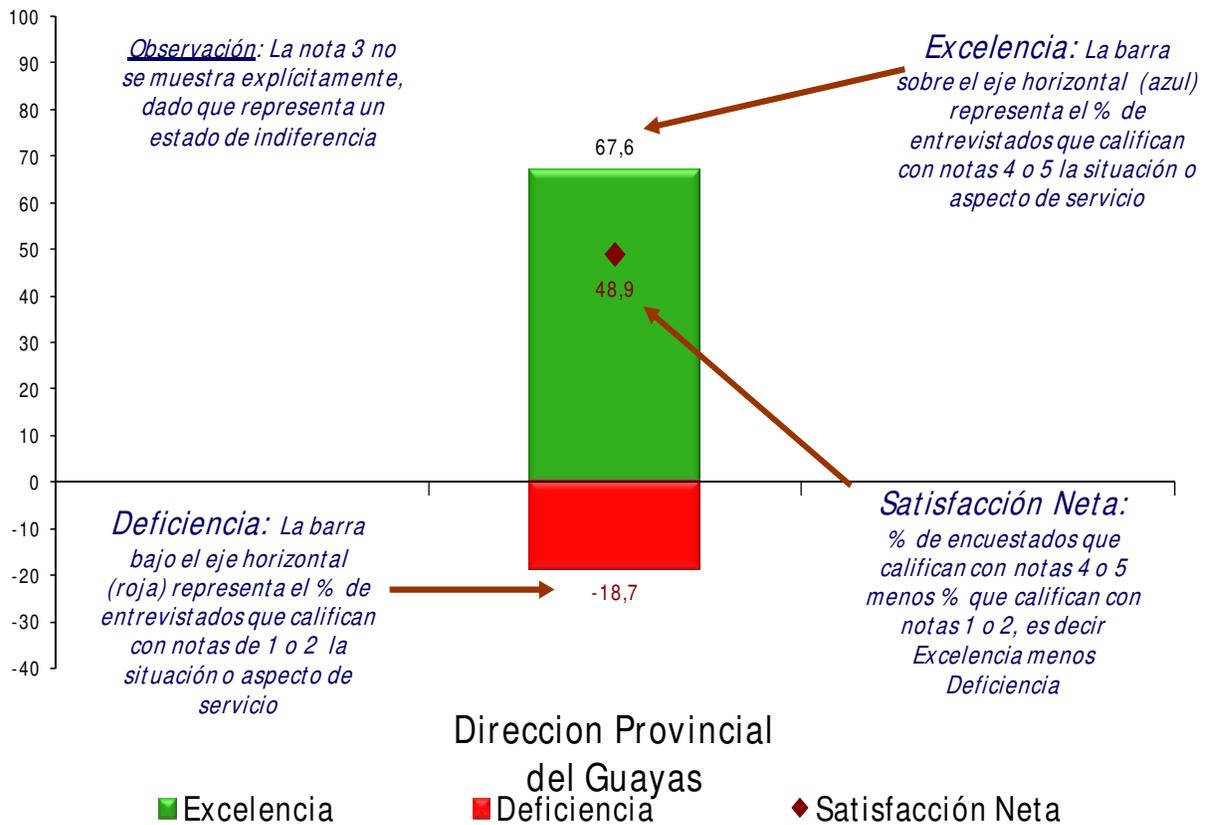


Ilustración 44: Satisfacción neta cliente externo en la Dirección Provincial del Guayas

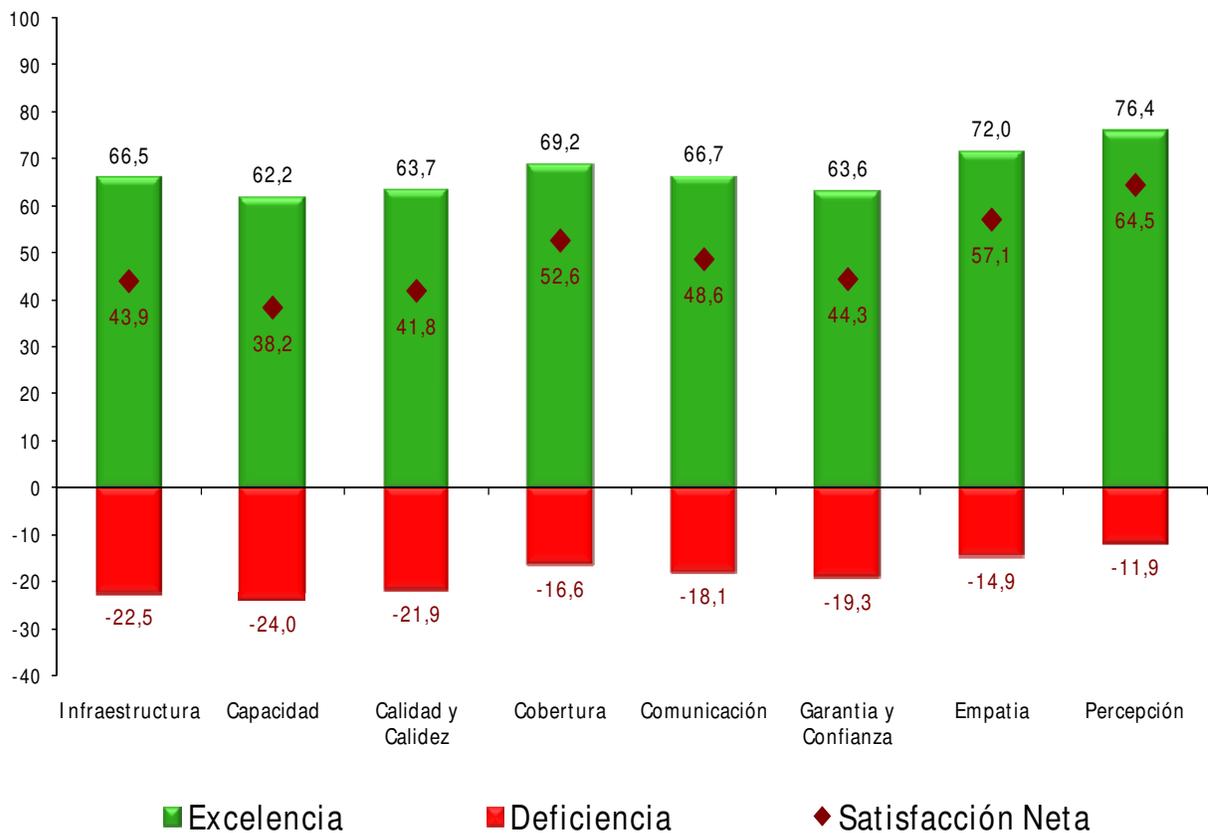


Ilustración 45: Satisfacción neta en la Dirección Provincial del Guayas por parámetro

En la Ilustración 45 se muestra la Satisfacción general del cliente externo que tiene la Institución, la cual está constituida por una excelencia de 67,6% y una deficiencia de 18,7%, lo cual tenemos que la Satisfacción neta es de 48,9%. Dentro de la Ilustración 46 en cambio tenemos la Satisfacción general de la Institución por parámetro de investigación, donde vemos que para los niveles más bajos de Satisfacción tenemos a Capacidad de Respuesta (Área Administrativa) y Oportunidad en la Atención (Área de Salud) es de un 38,2%, Calidad y Calidez en la Atención con un 41,8%, Infraestructura con un 43,9 y Garantía Credibilidad y Confianza con un 44,3%. Analizando los niveles altos de Satisfacción tenemos Percepción en la Mejora con un 64,5%, Empatía con un 57,1% y Cobertura en la Atención con un 52,6%.

En general podemos ver que los Asegurados al IESS perciben en lo que respecta a los parámetros más relevantes que el personal tanto del Área Administrativa como del Área de Salud no es atendido correctamente, hay falta de cortesía, siente que no recibe una atención ágil y oportuna. Así también siente que falta Calidad y calidez en la atención y la institución tiene que mejorar su infraestructura para ofrecer mejor sus servicios.

Por otro lado los asegurados sienten que ha existido un cambio importante en la institución y confían en un porcentaje significativo, así como también se muestra que existe una empatía de parte del personal hacia los asegurados en tratar de comprender sus necesidades.

A continuación se mostrara cuales de las dos Área tienen mayor incidencia en la Satisfacción general de la Institución.

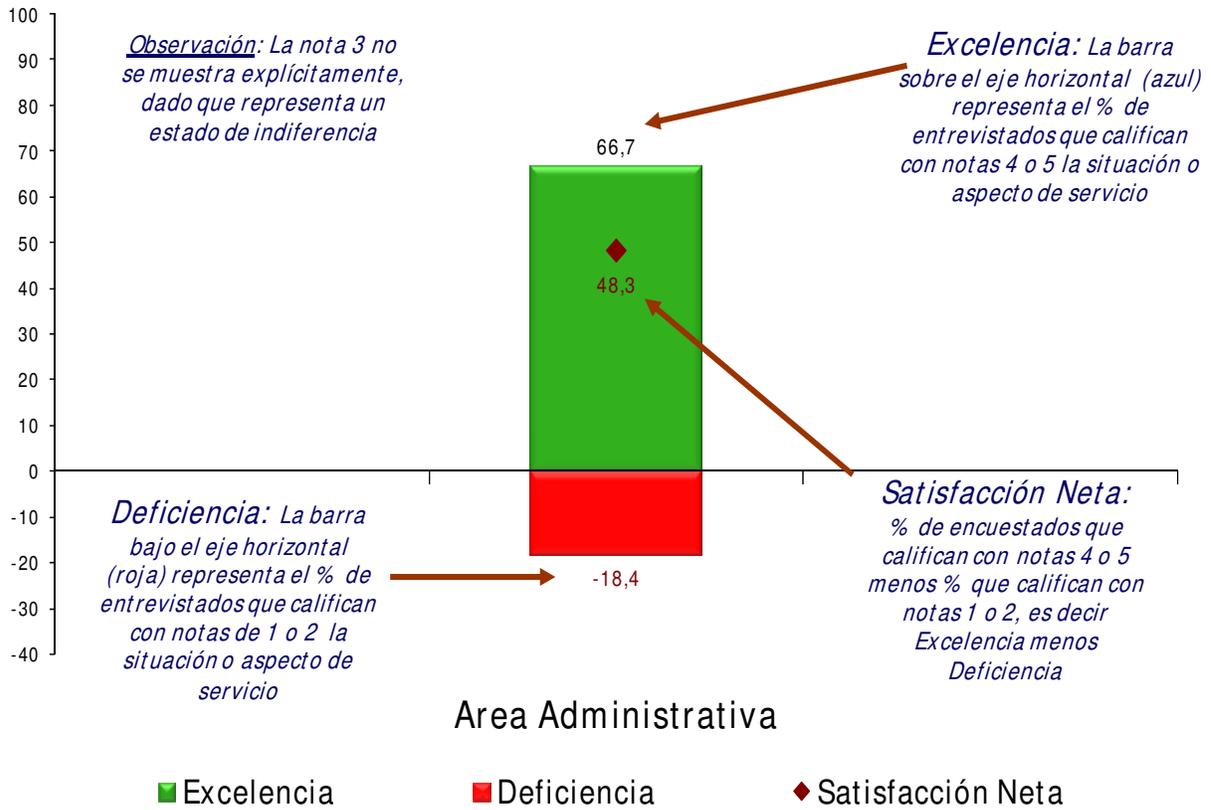


Ilustración 46: Satisfacción neta del Área Administrativa

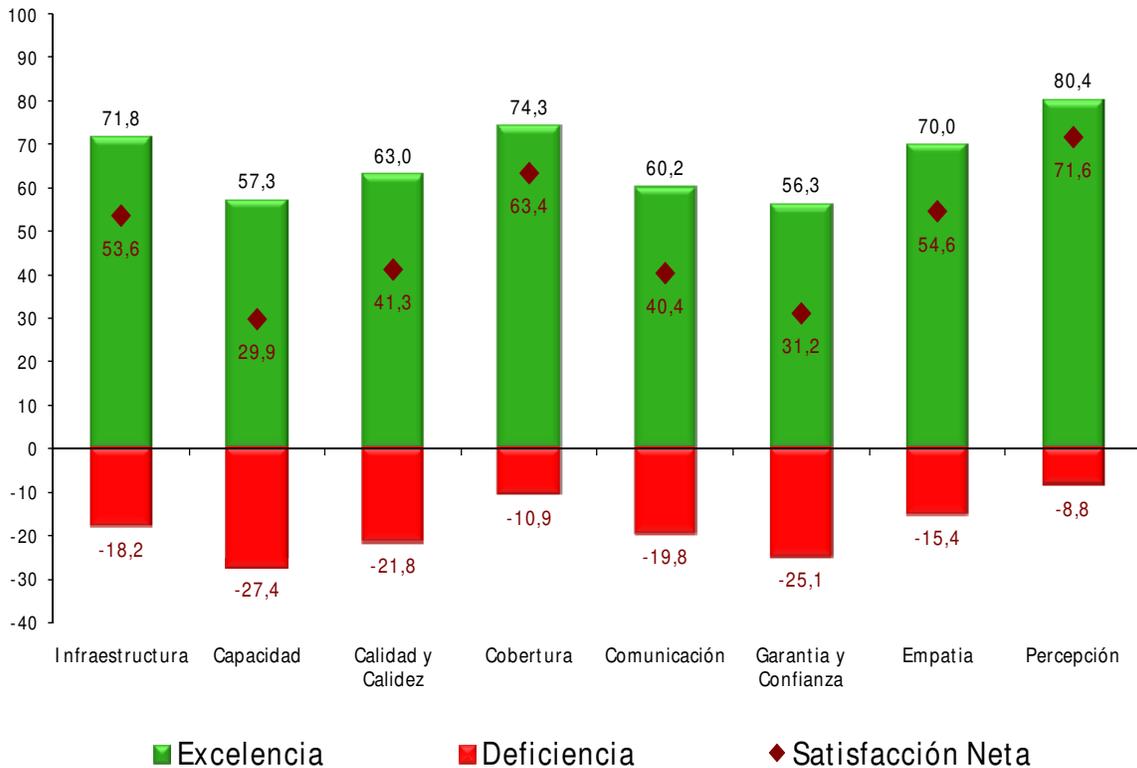


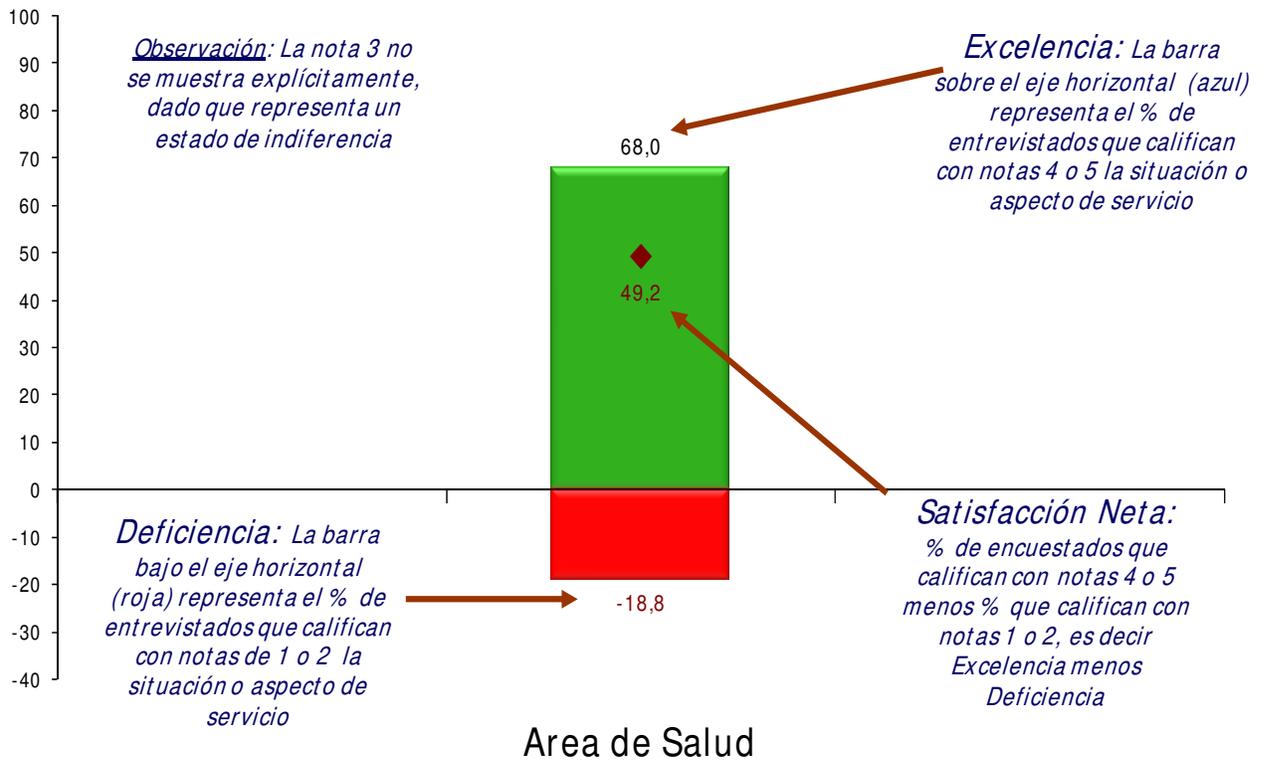
Ilustración 47: Satisfacción neta del Área Administrativa por parámetro

Como se muestra en la Ilustración 47 sobre la Satisfacción en el Área Administrativa, vemos que existe una eficiencia de un 66,7% y una deficiencia de un 18,4%, como resultado un 48,3% de Satisfacción neta. Analizando la Ilustración 48 vemos que se muestra la Satisfacción del Área Administrativa por Parámetro, que dentro de los niveles más bajos de Satisfacción tenemos a Capacidad en la Respuesta (Área Administrativa) con un 29,9%, Garantía credibilidad y confianza con un 31,2%, Comunicación e Información con un 40,4 y Calidad y Calidez en la Atención con un 41,3%. Entre los niveles más altos tenemos a Percepción en la Mejora con un 71,6%, Cobertura en la Atención con un 63,4%, Empatía con un 54,6% y Infraestructura con un 53,6%.

Podemos notar que existen similitudes entre los parámetros que tienen niveles altos y bajos con los parámetros generales de la investigación. Esto aplicado al Área administrativa nos indica que existe poca capacidad de respuesta de parte del personal de la institución en los diferentes trámites y servicios, así como también que los asegurados sienten poca garantía y confianza en el momento de asistir por cualquier tramites en la Institución.

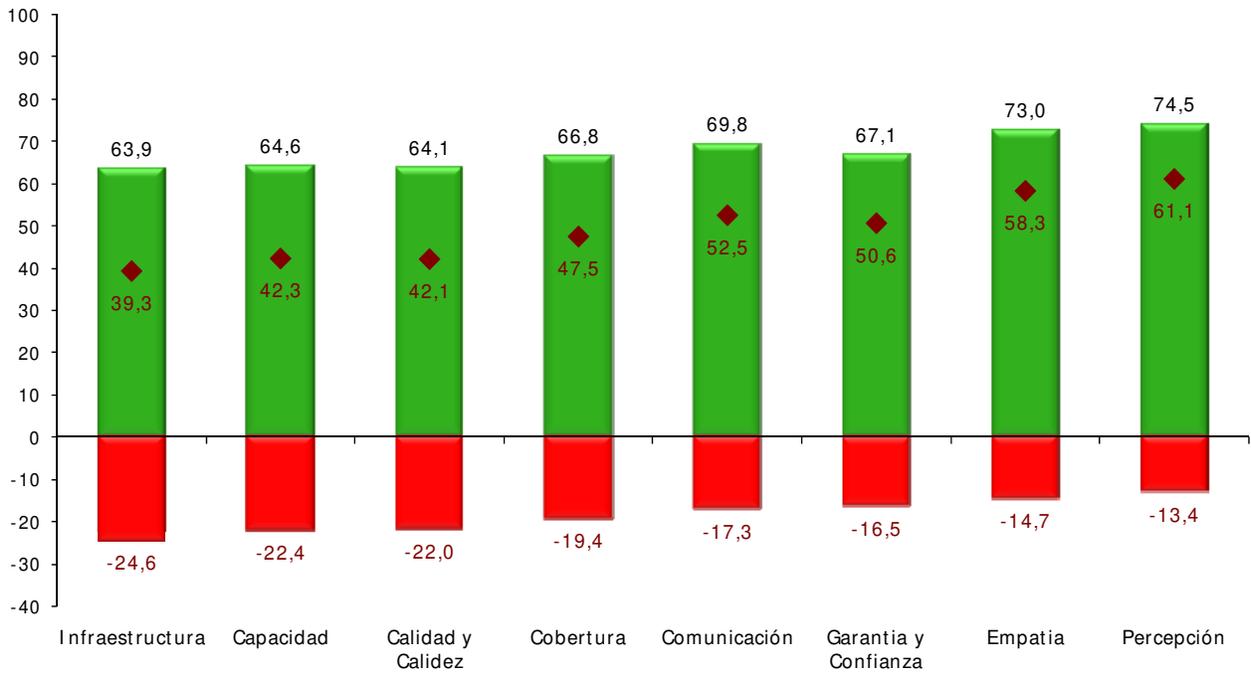
Pero como se menciona anteriormente los asegurados tiene una percepción de mejora en estos últimos años en la Institución, así también vemos que los asegurados piensan que la cobertura que tiene el Área administrativa con sus agencias y puntos de servicios en muy buena.

A continuación se mostrara los resultados del Área de salud, la cual, podremos comparar para determinar cual tiene mayor satisfacción.



■ Excelencia ■ Deficiencia ◆ Satisfacción Neta

Ilustración 48: Satisfacción neta del Area de Salud



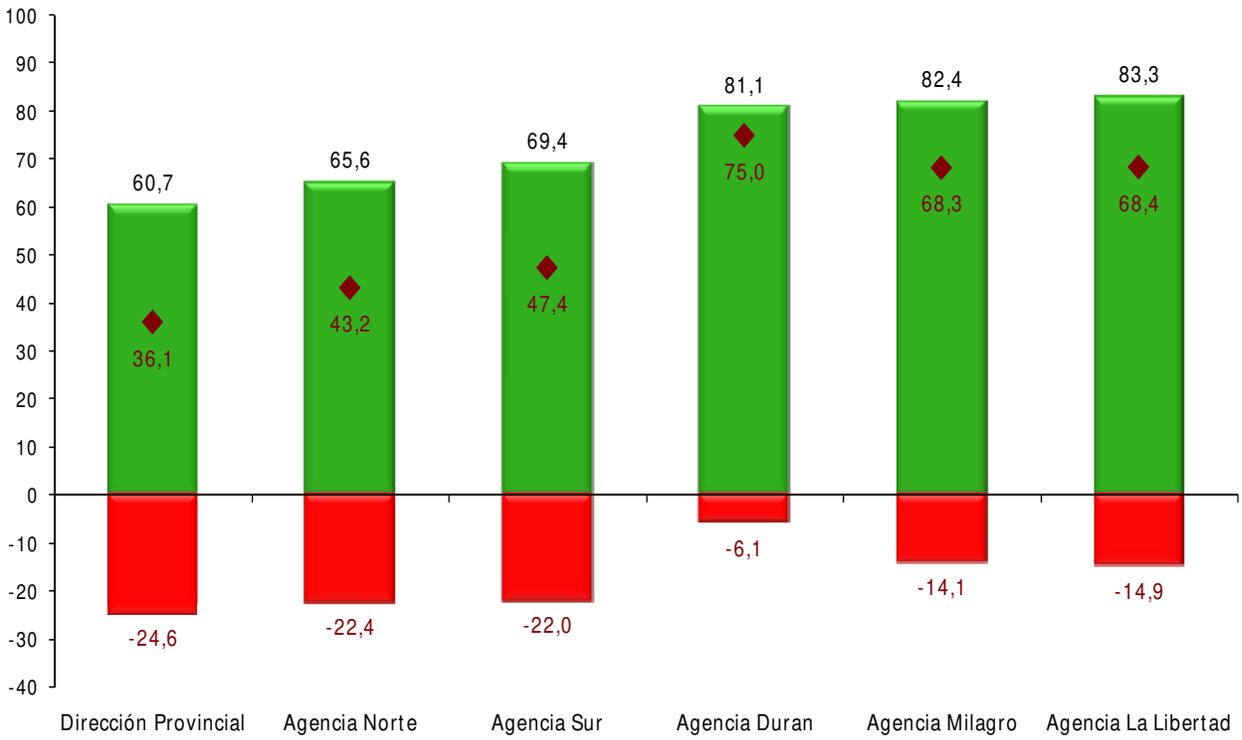
■ Excelencia ■ Deficiencia ◆ Satisfacción Neta

Ilustración 49: Satisfacción neta del area de salud por parametro

En la Ilustración 49 se muestra la satisfacción del área de salud, la cual se muestra que tiene una excelencia de 68% y una deficiencia de 18,8%, donde nos da una satisfacción neta de un 49,2%, que comparándola con el Área Administrativa la variación es mínima. Ahora vemos en la Ilustración 50 sobre la satisfacción del área de salud por parámetro que los niveles más bajos de satisfacción son la Infraestructura con un 39,3%, Calidad y Calidez en la Atención con un 42,1% y Oportunidad en la Atención (Área de Salud) con un 42,3%. Dentro de los niveles con alta satisfacción tenemos a Percepción en la Mejora con un 61,1%, Empatía con un 58,3% y Comunicación en la Mejora con un 52,5%.

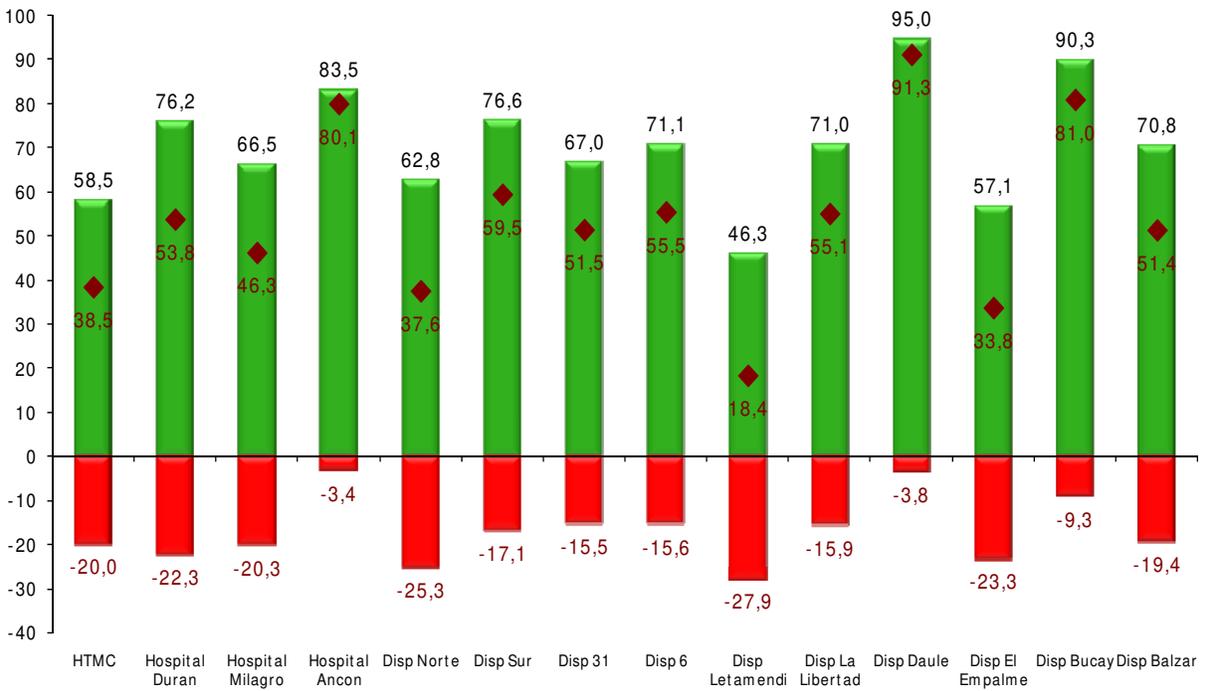
A diferencia del Área Administrativa en los parámetros vemos que el de más bajo nivel es Infraestructura, lo cual analizamos que los asegurados exigen que mejoren más físicamente y tecnológicamente las unidades medicas. Así también la oportunidad en la atención que buscan los asegurados, cuando requieren de alguna atención médica sea oportuna en el momento y no que sean citas médicas para después de dos o tres meses después. De igual forma los asegurados sienten el cambio que se ha venido dando en estos últimos años en la Institución.

A continuación se mostrara cuales de los departamentos son los que más influyen en la Satisfacción de las dos áreas de estudio.



■ Excelencia ■ Deficiencia ◆ Satisfacción Neta

Ilustración 50: Satisfacción neta por lugar del Area Administración



■ Excelencia ■ Deficiencia ◆ Satisfacción Neta

Ilustración 51: Satisfacción neta por lugar del Area de Salud

Como se muestra en la Ilustración 51 sobre la satisfacción por lugar del Área Administrativa, donde existen 6 lugares que conforman el Área Administrativa, de las cuales entre los niveles más bajos esta la Dirección Provincial con un 36,1% y la Agencia Norte con un 43,2%. Entre los niveles más altos están la Agencia Duran con un 75%, la Agencia la Libertad con un 68,4% y la Agencia Milagro con un 68,3%.

Para la Ilustración 52 sobre la Satisfacción por lugar del Área de Salud, donde esta constituidos por 14 Unidades Medicas, de las cuales entre los niveles más bajos de Satisfacción tenemos a Dispensario Letamendi con un 18,4%, Dispensario el Empalme con un 33,8%, Dispensario Norte con un 37,6% y Hospital Teodoro Maldonado con un 38,5%. Entre los niveles más altos tenemos a Dispensario Daule con un 91,3%, Dispensario Bucay con un 81%, Hospital Ancón con un 80,1% y Dispensario Sur con un 59,5%

CAPITULO 4

4. ANALISIS DE CORRELACION ENTRE EL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO

4.1. Definición de 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.

Estos factores, serán los que interesarán al momento de evaluar la correlación entre los individuos.

4.2. Coeficiente de correlación

El coeficiente de correlación de Pearson es un índice estadístico que mide la relación lineal entre dos variables cuantitativas. A diferencia de la covarianza, la correlación de Pearson es independiente de la escala de medida de las variables.

El coeficiente de correlación de Pearson, también llamado correlación del producto de momentos, se calcula aplicando la siguiente fórmula, donde m_x y m_y son las medias muestrales de las dos variables a relacionar X e Y:

$$r = \frac{\sum(x_1 - \mu_x)(y_1 - \mu_y)}{\sqrt{\sum(x_1 - m_x)(y_1 - m_y)}}$$

Ilustración 52: Coeficiente de correlación de Pearson

El cálculo del coeficiente de correlación lineal se realiza dividiendo la covarianza por el producto de las desviaciones estándar de ambas variables. La primera expresión se resuelve utilizando la covarianza y las desviaciones típicas de las dos variables.

Este estadístico, refleja el grado de relación lineal que existe entre dos variables. El coeficiente de correlación oscila entre -1 y $+1$ encontrándose en medio el valor 0 que indica que no existe asociación lineal entre las dos variables a estudio. Un coeficiente de valor reducido no indica necesariamente que no exista correlación ya que las variables pueden presentar una relación no lineal como puede ser el peso del recién nacido y el tiempo de gestación. En este caso el coeficiente de correlación estima la asociación al medirse linealmente. Los métodos no paramétrico

estarían mejor utilizados en este caso para mostrar si las variables tienden a elevarse conjuntamente o a moverse en direcciones diferentes.

Tras realizar el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson (r) debemos determinar si dicho coeficiente es estadísticamente diferente de cero. Para dicho cálculo se aplica un Test basado en la distribución de la t de student.

$$\text{Error estandard de } r = \sqrt{\frac{1 - r^2}{n - 2}}$$

Ilustración 53: Formula del R cuadrado

Si el valor del r calculado supera al valor del error estándar multiplicado por la t de Student con $n-2$ grados de libertad, diremos que el coeficiente de correlación es significativo.

El nivel de significación viene dado por la decisión que adoptemos al buscar el valor en la tabla de la t de Student. Este cálculo lo realiza directamente el software SPSS, por lo que se evalúa directamente el nivel de significancia.

La prueba de significación asociada al coeficiente, únicamente prueba la hipótesis nula de que el coeficiente pueda ser igual a 0, es decir, que no exista ninguna relación lineal entre ambas variables. Es importante tener en mente cual es la verdadera interpretación de estos coeficientes y qué es exactamente lo que estamos probando al realizar la prueba estadística, dado que aunque en estos casos se rechace la hipótesis nula y no se pueda demostrar que existe una relación lineal entre ambas variables, sí que es posible que exista otro tipo de relación (polinómica, logarítmica, entre otras), medible con otras técnicas que requieren de transformaciones y modelos más complejos.

Coeficiente	Interpretación
0	Relación nula
0 – 0,2	Relación muy baja
0,2 – 0,4	Relación baja
0,4 – 0,6	Relación moderada
0,6 – 0,8	Relación alta
0,8 - 1	Relación muy alta
1	Relación perfecta

Tabla 29: Prueba de significación asociada al coeficiente

4.3. Coeficiente de correlación entre el cliente externo y el interno

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, y sin embargo seguir sintiendo un nivel de satisfacción mayor al de indiferencia. Esto quiere decir que si los individuos se sienten satisfechos, no necesariamente deberían estarlo en todas los aspectos evaluados por las preguntas.

El coeficiente de correlación se utilizará para recomendar la adopción de medidas que mejoren los parámetros relacionados a los factores asociados al cliente interno, ya que estos son los que puede disponer la administración.

Por último, cabe mencionar que solo se considerarán los coeficientes que presenten niveles de confianza mayores al 90%. En el caso de los coeficientes negativos relevantes la explicación es que estos muestran un comportamiento inverso entre la satisfacción del cliente interno y el externo, lo que representa que a pesar de que el funcionario muestre un alto nivel de satisfacción, el usuario no se siente recompensado de igual manera, sino al contrario, se siente desatendido; por lo que la Institución podría considerar en cambiar las políticas dedicadas a la mejora de estos factores. Con los coeficientes positivos en cambio, se puede determinar los factores que han resultado exitosos por parte de la Institución y cuál ha sido el aporte de estos a la satisfacción del cliente externo.

4.4. Análisis de correlación entre clientes

El nivel de significancia sobre el cual se evaluará la correlación será del 10%, o dicho de otra manera el nivel de confianza del coeficiente de correlación es del 90%.

- 1) En este sentido, a nivel general la capacitación del funcionario es percibido por el afiliado de manera positiva en la empatía que muestra en el servicio como lo muestra el coeficiente asociado a este comportamiento (11%).
- 2) Casi igual peso (12%) tiene las implicaciones en la mejora que percibe el funcionario en relación a lo que percibe en mejoras el afiliado, y además se traducen en un mayor aporte en la comunicación e información que recibe el cliente externo.
- 3) Por otro lado la motivación del funcionario aumenta en un 19% la cobertura en la atención del cliente externo.

A nivel administrativo los factores que aportan positivamente a la satisfacción del cliente externo son: puesto, condiciones ambientales y las implicaciones en la mejora.

- 1) En cuanto al puesto, este influye en la comunicación e información (30%), empatía (43%) y la percepción en la mejora (27,2%).
- 2) Como podemos ver la satisfacción del funcionario dentro de su puesto es un factor determinante para la satisfacción del afiliado.
- 3) Para las condiciones ambientales el aporte es percibido significativamente por el factor percepción en la mejora del cliente externo (23,3%).
- 4) Con el factor implicación en la mejora, la satisfacción percibida a través del factor comunicación e información aumenta en un 33%.

Debido a que los factores del cliente interno son los que puede controlar la Institución, los detallados anteriormente son los que debería considerar la parte administrativa ya que estos tienen un aporte relativamente alto en los factores determinados para evaluar la satisfacción del afiliado.

En el área salud los esfuerzos de la Institución por aumentar la satisfacción del cliente interno, deberían estar dirigidos a seguir mejorando los siguientes factores: capacitación, implicación en la mejora y la motivación.

- 1) La capacitación ha mejorado la comunicación e información que recibe el usuario, al igual que la percepción en la mejora de este. El aporte es de alrededor del 16% en los dos casos.

- 2) Por otro lado la implicación en la mejora tiene un aporte del 13% en la percepción en mejora del usuario; mientras que la motivación del funcionario aumenta en un 33% la cobertura en la atención que percibe el cliente externo, y en un 16% la percepción en la mejora.

- 3) También se puede decir que la relación lineal más relevante es la motivación en el área salud y puesto de trabajo en el área administrativa, pero solo han representado un aporte significativo y positivo en percepción en la mejora y empatía respectivamente, esto debido a que se encasillan dentro de una relación lineal moderada (correlación lineal entre 0,4 y 0,6).

Por último, hay que mencionar que los factores significativos con signo negativo presentaron en general una relación lineal muy baja. Así por ejemplo a nivel general la unidad, comunicación, condiciones ambientales asociadas a la credibilidad y confianza del afiliado mostraron valores entre el 12% y 19%; mientras que la motivación influyo negativamente con un 21% en la calidad y calidez de la atención. En el área administrativa, el ambiente de trabajo y la motivación presentan un aporte bajo entre 20 y 30% hacia la garantía, credibilidad y confianza, y la calidad y calidez en la atención respectivamente; mientras que en el área salud la unidad, comunicación y condiciones ambientales tiene un aporte entre el 10 y 30% con la garantía, credibilidad y confianza; también se puede mencionar que la motivación del funcionario no ha dado resultados en la calidad y calidez en la atención del afiliado, aunque la relación lineal entre estas es muy baja.

Correlación General									
		INFRAESTRUCTURA	CAPACIDAD DE RESPUESTA	CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCION	COBERTURA EN LA ATENCION	COMUNICACIÓN E INFORMACION	GARANTIA, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	EMPA TIA	PERCEPCION EN LA MEJORA
PUESTO DE TRABAJO	Pearson Correlation	0,049	-0,014	0,05	-0,006	0,086	0,012	0,032	0,056
	Sig. (2-tailed)	0,467	0,838	0,461	0,932	0,202	0,859	0,637	0,403
	N	619	619	619	619	619	619	619	619
DIRECCION DE LA UNIDAD	Pearson Correlation	0,001	-0,01	-0,047	-0,103	0,016	-0,127	-0,002	-0,049
	Sig. (2-tailed)	0,994	0,883	0,487	0,125	0,811	0,059	0,982	0,466
	N	619	619	619	619	619	619	619	619
AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	Pearson Correlation	-0,013	0,018	0,002	-0,027	-0,075	-0,096	-0,044	0,042
	Sig. (2-tailed)	0,844	0,794	0,973	0,685	0,269	0,153	0,519	0,533
	N	619	619	619	619	619	619	619	619
COMUNICACIÓN Y COORDINACION	Pearson Correlation	-0,065	0,029	0,046	-0,038	0,048	-,196**	-0,003	-0,088
	Sig. (2-tailed)	0,335	0,673	0,5	0,576	0,472	0,003	0,961	0,19
	N	619	619	619	619	619	619	619	619
CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	Pearson Correlation	0,024	0,035	0,004	-0,014	-0,004	-,140*	0,059	-0,014
	Sig. (2-tailed)	0,726	0,609	0,947	0,837	0,951	0,037	0,38	0,84
	N	619	619	619	619	619	619	619	619
CAPACITACION	Pearson Correlation	0,005	-0,059	0,004	0,053	0,109	-0,039	0,11	0,128
	Sig. (2-tailed)	0,944	0,383	0,955	0,432	0,106	0,563	0,103	0,056
	N	619	619	619	619	619	619	619	619
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	Pearson Correlation	0,026	0,008	0,019	0,044	,151*	-0,026	0,062	0,118
	Sig. (2-tailed)	0,695	0,901	0,774	0,515	0,025	0,7	0,355	0,078
	N	619	619	619	619	619	619	619	619
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Pearson Correlation	-0,108	0,001	-,205**	,194**	0,033	0,084	0,017	0,081
	Sig. (2-tailed)	0,109	0,989	0,002	0,004	0,627	0,214	0,796	0,228
	N	619	619	619	619	619	619	619	619

Tabla 30: Análisis de la Correlación General

Correlación Área Administrativa									
		INFRAESTRUCTURA	CAPACIDAD DE RESPUESTA	CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCION	COBERTURA EN LA ATENCION	COMUNICACIÓN E INFORMACION	GARANTIA, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	EMPATIA	PERCEPCION EN LA MEJORA
PUESTO DE TRABAJO	Pearson Correlation	-0,01	0,033	0,033	0,022	,279*	0,021	,430**	,272*
	Sig. (2-tailed)	0,938	0,8	0,798	0,838	0,027	0,872	0	0,031
	N	201	201	201	201	201	201	201	201
DIRECCION DE LA UNIDAD	Pearson Correlation	-0,031	-0,171	-0,025	-0,104	0,095	0,06	0,054	-0,099
	Sig. (2-tailed)	0,809	0,181	0,847	0,419	0,461	0,202	0,674	0,438
	N	201	201	201	201	201	201	201	201
AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	Pearson Correlation	0,003	-0,041	0,022	0,002	-0,098	-,250*	0,151	0,13
	Sig. (2-tailed)	0,981	0,753	0,837	0,986	0,447	0,048	0,236	0,311
	N	201	201	201	201	201	201	201	201
COMUNICACIÓN Y COORDINACION	Pearson Correlation	-0,204	0,018	0,087	-0,029	0,119	-0,101	0,06	-0,104
	Sig. (2-tailed)	0,109	0,891	0,498	0,819	0,351	0,431	0,64	0,419
	N	201	201	201	201	201	201	201	201
CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	Pearson Correlation	0,077	0,072	-0,119	0,086	0,038	-0,127	0,171	0,233
	Sig. (2-tailed)	0,548	0,576	0,354	0,502	0,768	0,321	0,179	0,066
	N	201	201	201	201	201	201	201	201
CAPACITACION	Pearson Correlation	0,1	-0,007	0,122	0,032	0,036	-0,055	0,126	0,078
	Sig. (2-tailed)	0,432	0,954	0,341	0,801	0,782	0,669	0,325	0,542
	N	201	201	201	201	201	201	201	201
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	Pearson Correlation	0,112	0,017	0,004	-0,021	,334**	0,188	0,085	0,068
	Sig. (2-tailed)	0,381	0,894	0,977	0,871	0,007	0,14	0,508	0,599
	N	201	201	201	201	201	201	201	201
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Pearson Correlation	-0,122	-0,088	-,249*	-0,067	0,068	0,067	-0,174	-0,159
	Sig. (2-tailed)	0,34	0,495	0,05	0,601	0,597	0,604	0,173	0,215
	N	201	201	201	201	201	201	201	201

Tabla 31: Análisis de la Correlación por Área Administrativa

Correlación Área de Salud									
		INFRAESTRUCTURA	CAPACIDAD DE RESPUESTA	CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCION	COBERTURA EN LA ATENCION	COMUNICACIÓN E INFORMACION	GARANTIA, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	EMPATIA	PERCEPCION EN LA MEJORA
PUESTO DE TRABAJO	Pearson Correlation	0,087	-0,031	0,058	-0,022	-0,097	-0,008	-0,049	-0,029
	Sig. (2-tailed)	0,273	0,694	0,469	0,782	0,224	0,922	0,544	0,718
	N	418	418	418	418	418	418	418	418
DIRECCION DE LA UNIDAD	Pearson Correlation	0,013	0,048	-0,059	-0,101	-0,022	-,247**	-0,006	-0,04
	Sig. (2-tailed)	0,872	0,55	0,461	0,205	0,781	0,002	0,938	0,617
	N	418	418	418	418	418	418	418	418
AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	Pearson Correlation	-0,02	0,035	-0,007	-0,041	-0,074	-0,009	-0,079	0,02
	Sig. (2-tailed)	0,802	0,661	0,934	0,608	0,354	0,911	0,324	0,8
	N	418	418	418	418	418	418	418	418
COMUNICACIÓN Y COORDINACION	Pearson Correlation	0,038	0,027	0,026	-0,049	-0,059	-,259**	-0,026	-0,083
	Sig. (2-tailed)	0,638	0,737	0,746	0,542	0,463	0,001	0,746	0,297
	N	418	418	418	418	418	418	418	418
CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	Pearson Correlation	-0,005	0,011	0,076	-0,073	-0,075	-0,132	0,037	-0,096
	Sig. (2-tailed)	0,951	0,888	0,341	0,363	0,347	0,096	0,643	0,231
	N	418	418	418	418	418	418	418	418
CAPACITACION	Pearson Correlation	-0,047	-0,087	-0,052	0,06	,160*	-0,014	0,113	0,155
	Sig. (2-tailed)	0,56	0,275	0,513	0,451	0,043	0,861	0,157	0,052
	N	418	418	418	418	418	418	418	418
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	Pearson Correlation	0,012	-0,002	0,029	0,055	0,089	-0,071	0,054	0,134
	Sig. (2-tailed)	0,88	0,981	0,717	0,488	0,263	0,376	0,502	0,091
	N	418	418	418	418	418	418	418	418
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Pearson Correlation	-0,102	0,039	-,186*	,325**	0,017	0,089	0,058	,418*
	Sig. (2-tailed)	0,201	0,623	0,019	0	0,828	0,267	0,471	0,045
	N	418	418	418	418	418	418	418	418

Tabla 32: Análisis de la Correlación por Área de Salud

CAPITULO 5

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Cliente Interno

5.1.1. Puesto de Trabajo

Para este parámetro no existe muchos problemas expresados en los resultados, pero existe un bajo porcentaje de satisfacción, es decir que pocos consideran que el trabajo en la unidad si está debidamente organizado, las responsabilidades no están bien definidas en su totalidad, y así también como factor clave se determina que las cargas de trabajo están mal repartidas y hay muy poca información de cómo desempeñar el puesto de trabajo.

Todos los factores antes mencionados hacen referencia a las sugerencias que el personal realizo al poner al responsable de la unidad, como el promotor de mejora en la unidad. También si revisamos la Matriz de correlación en la Tabla N^a 8, notamos que existe una correlación de un 65,36% con el parámetro de Dirección de la Unidad y un 64,43% con la Comunicación y Coordinación, es decir que el buen o mal desempeño del responsable de la unidad influye mucho en el Puesto de Trabajo y la Comunicación y Coordinación que debería tener el personal.

5.1.2. Dirección de la Unidad

Los resultados muestran un porcentaje relativamente bajo en el parámetro Dirección de la Unidad, en ciertas aéreas es mucho más bajo que en otras, esto se debe al tipo de liderazgo que ejercen los diferentes responsables. Las sugerencias del personal varían mucho, desde que el responsable no ejerce bien sus funciones hasta que no domina los conocimientos necesarios, por tanto hay que tomar en cuenta las recomendaciones que formulan en base a la propia opinión del personal que es lo siguiente.

Se debe entender por liderazgo el correcto ejercicio del mando, que se traduce en satisfacción del grupo de trabajo y de la Institución por haber cumplido con los objetivos encomendados. El líder es el motor de la actividad que se ejerce desde el vértice del mando, inspirando y estimulando al grupo para cumplir con el trabajo encomendado.

El Responsable de la unidad debe poseer una actitud mental positiva, aceptando obligaciones y responsabilidades como parte de su trabajo. Debe dejar de lado muchos intereses personales. Debe saber determinar lo que se debe hacer, tener deseos de conducir al grupo y estar dispuesto a los sacrificios que el cargo exige. Deberá ser activo, creativo y desarrollar aptitudes para la función que realiza. Tendrá que solucionar situaciones difíciles y aceptar las críticas.

Liderazgo y Jefatura no es lo mismo. Esta última equivale al cargo que tiene el jefe, el cual hace cumplir las funciones encargadas de acuerdo a normas establecidas, no todo jefe es un líder. El líder,

en cambio, es el que tiene capacidad de mando y la aceptación del grupo. Un buen jefe aspira a ser líder.

La toma de decisiones es una característica fundamental de la administración y le corresponde al jefe, en el ejercicio de su función, realizarla permanentemente. Al jefe le corresponde tomar la decisión, predecir los probables resultados, comparar el problema costo-tiempo-esfuerzos que se ponen en juego, los elementos comprometidos y los riesgos que involucra. Un jefe está obligado a aprender a tomar decisiones por sí mismo.

El ejercicio del mando está basado en una estrecha relación del jefe con un equipo de trabajo, pero la prosperidad de una organización dependerá de los que conducen. Por muy capacitado que sea el personal (o a la inversa, por muy malo que sea). Los grandes generales de la historia, Alejandro, César, Napoleón, Rommel o Eisenhower, se caracterizaron porque estimulaban a su gente con sus dotes personales.

5.1.3. Ambiente de Trabajo e Interacción con los Compañeros

Este parámetro tiene un porcentaje bueno comparado con los otros, el personal ha manifestado una satisfacción buena con el trabajo en equipo que llevan, así también en las recomendaciones que hace el personal, aun así hay ciertas falencias en las cuales hay que tomar en cuenta para mejorar y logran los objetivos deseados de la Institución.

Los buenos equipos logran dos objetivos: realizar la tarea y elevar la satisfacción de sus componentes. Si queremos conseguir ambas metas debemos; llegar a conocer al resto de los componentes del grupo y sus puntos fuertes y establecer directrices

Establecer ciertas reglas básicas sirve para asegurarse de que todos los componentes están de acuerdo con el modo en que va a funcionar el equipo. Tendrá que implantar normas relativas al modo de realizar el trabajo, al papel y las responsabilidades del jefe, a las vías de comunicación entre los miembros del grupo y a la forma de organizar las reuniones.

5.1.4. Comunicación y Coordinación

El parámetro Comunicación y Coordinación no tiene un mal porcentaje en las distintas aéreas, pero necesariamente debería existir mucha más comunicación interna, la Dirección Provincial del Guayas debe poner mucho énfasis en la comunicación ya cumple una serie de funciones dentro de la institución como: proporcionar información de procesos internos, posibilitar funciones de mando, toma de decisiones, soluciones de problemas, diagnóstico de la realidad. Así también no hay que olvidar las sugerencias del personal en cuanto a la comunicación, ya que hay cosas muy buenas que deberían implementarse para mejorar mucho más como Institución.

La comunicación puede definirse como una actividad inherente a la naturaleza humana que implica la interacción y la puesta en común de mensajes significativos, a través de diversos canales y

medios para influir, de alguna manera, en el comportamiento de los demás y en la organización y desarrollo de los sistemas sociales. Se considera a la comunicación como un proceso humano de interacción de lenguajes que se encuentra más allá del traspaso de información. Es más un hecho sociocultural que un proceso mecánico.

Debe establecer una buena política de comunicación, la misma debe identificar los puntos de origen de la comunicación, estándares de calidad en el mensaje (envío de la comunicación) y una excelente coordinación de toda la comunicación que la Institución envía.

Identificación de los elementos relacionados con el análisis del problema, el desarrollo de estrategias de comunicación, los planes de implementación de esas estrategias y el cálculo de la efectividad del ensamblaje de comunicación organizacional.

Por tanto la comunicación interna estará determinada por la interrelación que se pueda lograr entre el personal que compone la estructura Institucional. El logro de un buen Ambiente laboral que es el que define la calidad duradera del ambiente interno que existe en la relación entre sus miembros o componentes humanos.

Este ambiente es el conjunto de valores, características que se presentan, y que puede ser orientado con la utilización planificada de motivaciones (mensajes).

5.1.5. Condiciones Ambientales

Este parámetro resulto ser unos de los más bajos después de Capacitación, por tanto hay que sugerir como debería ser un buen ambiente laboral. Hay que recalcar que las conclusiones que se presentan estas sustraídas de las sugerencias y recomendaciones que el propio personal se tomo la molestia de escribir para que sean tomadas en cuenta en el estudio.

Existen dos Sugerencias básicos: el primero es el uso de bienes materiales (climatización, iluminación, Equipos de computo, etc.), normalmente como un suministro fijo, para los fines establecidos por los que se realiza su manipulación y como segundo los trabajadores son el eje de los procesos, lo cual conlleva a la Institución buscar su bienestar en capacitación y la salud de sus trabajadores.

La salud del personal debería ser la prioridad en la que hay que hacer énfasis. Para prevenir cualquier accidente o deterioro se debería hacer exámenes médicos y proporcionar los servicios gratuitos en medicina general, abarcando a sus familias.

5.1.6. Capacitación

Los resultados nos indica que actualmente, la Dirección Provincial del Guayas presenta bajos índices en la aplicación de programas pertinentes y eficaces de capacitación, orientados a sus Recursos Humanos a nivel operativo, abriendo paso a la obsolescencia y atraso laboral, en consecuencia, se dejan atrás los beneficios de la productividad para la Institución.

Por ello este estudio dará algunas sugerencias en cuanto a cómo mejorar el nivel de capacitación. Promover el conocimiento es indudablemente uno de los medios más eficaces para transformar, actualizar y hacer perdurar la cultura de trabajo y productividad dentro de cualquier organización, al mismo tiempo, incrementar las posibilidades de bienestar del trabajador, así como ofrecer mejores oportunidades de desarrollo personal y profesional.

Según el concepto, Capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos, y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno. Por tanto la capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador, para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas y producir resultados de calidad, dar excelente servicio a sus clientes, prevenir y solucionar problemas potenciales dentro de la organización.

Debe quedar muy en claro que la capacitación no debe confundirse con el adiestramiento, este último implica una transmisión de conocimientos que hacen apto al individuo ya sea para un equipo o una maquinaria.

5.1.7. Análisis de la Observaciones

En la actualidad los resultados de la investigación suponen que se capacita al trabajador por el hecho de que está familiarizado con

sus labores y que se le da la oportunidad de aprender paulatinamente, y el hecho de que se incorpore personal en la empresa y permanezca en ella no significa que haya recibido capacitación, ya que hizo falta un programa de capacitación e inducción, dejando al trabajador con la posibilidad de excusarse argumentando ser de nuevo ingreso permitiendo deficiencias en su desempeño.

De igual forma el personal operativo y técnico que tiene años trabajando en la Institución, no se le da importancia o no se lo toma en cuenta para una debida capacitación en su puesto de trabajo, es lógico que a una persona con el pasar del tiempo se vuelva ignorante en algunos temas, dado que el ambiente empresarial avanza día a día con nuevas teorías de atención al cliente, servicios y calidad. Así también las herramientas informáticas surgen para quienes tiene las posibilidades de utilizarlas y aquellas que no, se quedan rezagadas.

Los resultados indican que ha existido una capacitación no planeada que comúnmente la implanta a criterio de los jefes inmediatos sin determinar antes cuales son las necesidades que tiene el personal o mandando a una persona que asesore a su compañero en su nuevo puesto de trabajo. Según el plan de capacitación que tiene el IESS los cursos están enfocados al personal de nivel Administrativo (mandos medios), dejando a un lado al personal operativo y técnico que en su mayoría son los que manifiestan una insatisfacción.

Entonces al no tener un control de la capacitación no se explican los beneficios que puede obtener el personal al ser eficiente, por lo

que una enseñanza empírica tiene deficiencias en el proceso productivo.

A su vez, la capacitación que no tiene una adecuada detección de necesidades de capacitación y un reconocimiento propio de las insuficiencias del trabajador, puede ser un factor desmotivante para el trabajador al considerarlo que no cubre sus necesidades reales y en consecuencia pérdida de tiempo innecesario.

5.1.8. Implicación en la Mejora

El parámetro implicación en la mejora realmente es uno de los porcentajes más altos de todos los parámetros. Analizando las preguntas la mayoría del personal desea mejorar los servicios que se ofrece, el personal se siente copartícipe de los éxitos y fracasos de la unidad, así también como en los últimos años tanto ha percibido una tendencia de mejora en la unidad y a su vez a contribuido para mejorarla.

Según las sugerencias del personal, existe un compromiso de aquellas personas que si quieren cambiar al IESS y verlo como una de las mejores Instituciones del País, aun que no todos pensemos lo mismo, existen personas que no tiene un interés real por mejorar, he incluso transmiten esa actitud negativa hacia otra persona produciendo un efecto desfavorable, por tanto una de las sugerencias del personal más relevantes que se puede hacer mención es que exista los incentivos necesarios para aquellas personas que ya no tiene el compromiso real de seguir trabajando en la Institución, con el objetivo de reemplazarlo por recurso

humano joven, capacitado, innovador, creativo y con los conocimientos necesarios para ofrecer soluciones más no problemas en la Institución.

5.1.9. Motivación

Como reflejan los resultados existe una falta de motivación del personal en su puesto de trabajo, por tanto se realizó un detalle de que se puede hacer para mejorar este parámetro, conceptos tan sencillos pero necesarios, que impulsan los procesos operativos dentro de una Institución. Entonces comenzamos definiendo que en los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes. Las teorías de la motivación, en psicología, establecen un nivel de motivación primario, que se refiere a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber, y un nivel secundario referido a las necesidades sociales, como el logro o el afecto. Se supone que el primer nivel debe estar satisfecho antes de plantearse los secundarios.

El psicólogo estadounidense Abraham Maslow diseñó una jerarquía motivacional en seis niveles que, según él explicaban la determinación del comportamiento humano. Este orden de necesidades sería el siguiente:



Ilustración 54: Pirámide Motivacional de Abraham Maslow

El estudio de la motivación y su influencia en el ámbito laboral, pues, no es otra cosa que el intento de averiguar, desde el punto de vista de la psicología, a qué obedecen todas esas necesidades, deseos y actividades dentro del trabajo, es decir, investiga la explicación de las propias acciones humanas y su entorno laboral. Basándonos en las sugerencias que escribió el personal se puede decir que se debe estudiar a la motivación desde los mecanismos fisiológicos de seguridad, de estima y de autorrealización como pueden ser los salarios, los horarios, las vacaciones, los beneficios sociales, la comunicación, etc. Otros en cambio sugieren buscar los determinantes de la acción en términos de conducta y comportamientos.

Otro punto a destacar es que cuando hablamos de conducta motivada la estamos diferenciando claramente de conducta instintiva. Mientras una conducta instintiva no requiere "voluntad" por parte del personal, la conducta motivada sí que la requiere. Así pues no conviene confundir la motivación con los estímulos ni con los instintos; los tres impulsan a actuar, pero su origen y sus funciones son muy diferentes. Como su propio nombre indica la conducta motivada en el ambiente laboral requiere un motivo por el cual ponerse en marcha a desempeñar. Una conducta está motivada cuando se dirige claramente hacia una meta ya sea de trabajo o personal. El motivo es algo que nos impulsa a actuar, la necesidad de trabajar por el pago. El motivo se presenta siempre como un impulso, una tendencia, un deseo, una necesidad.

La satisfacción en el trabajo en la actualidad tiene una relación directa con la motivación y es uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Instituciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Por tanto se sugiere que el estímulo, para ser motivante, es necesario que sea percibido por el trabajador de forma tal que esté en correspondencia con el esfuerzo realizado y los resultados alcanzados.

5.2. Cliente Externo

5.2.1. Infraestructura

Todo afiliado cuando llegan a la institución quiere ser atendido en instalaciones cómodas y seguras, la percepción que tiene el cliente externo a nivel general con respecto a la Infraestructura tiene una satisfacción del 66,5% y una insatisfacción del 22,5%, dando así una satisfacción neta de un 43,9%.

1. Dentro del Área Administrativa la Infraestructura tiene una satisfacción del 71,8% y una insatisfacción del 18,2%, dando así una satisfacción neta del 53,6%.
2. En el Área de Salud la Infraestructura tiene una satisfacción del 63,9% y una insatisfacción del 24,6%, dando así una satisfacción neta del 39,3%.

Para el Área Administrativa este parámetro es uno de los más importantes en la investigación debido a su primera impresión que da al afiliado. Dentro de los últimos años la institución a cambiado su forma física de atender a público, antes lo hacia con ventanillas, con largas filas lo que impedía el acercamiento y confianza del afiliado para exponer su tramite dar soluciones mas eficiente, todo esto cambio ya que actualmente existe la atención personalizada, donde por medio de un ticket lo direcciona al modulo de atención que desea ir, y cómodamente espera sentado su turno para ser atendido por los funcionarios, estos módulos de atención personalizada permite al afiliado exponer tener contacto directo con el funcionario que lo orientara sobre el tramite. El resultado de

una satisfacción neta del 53,6% muestra que los afiliados tienen una mejor percepción de las instalaciones.

En el Área de Salud, donde esta compuesta por hospitales de nivel I, II y III, dispensarios y unidades ambulatorias, donde la imagen del IESS como tal, en gran parte la tiene el área de salud. Vemos que existe un 39,3% de satisfacción neta, por lo que la infraestructura que tiene el área de salud en lo que respecta a las condiciones ambientales, comodidad y seguridad no están siendo las mejores. A pesar que la institución está invirtiendo en salud, tomara tiempo para que la percepción de los afiliados y jubilados cambien con respecto este parámetro.

5.2.2. Capacidad de Respuesta y Oportunidad en la Atención

Como afiliados activos al seguro social o en algún momento acompañando a un familiar hemos notado que existe una falta de atención ante un trámite en el área administrativa o una emergencia médica en el área de salud, nos quejamos mucho sobre la falta de respuesta ante una necesidad. Como resultado de este parámetro tenemos que a nivel general existe una satisfacción del 62,2% de satisfacción y una insatisfacción del 24% dándonos así una satisfacción neta de un 38,2%.

1. Dentro del Área Administrativa la Capacidad de Respuesta tiene una satisfacción del 57,3% y una insatisfacción del 27,4%%, dando así una satisfacción neta del 29,9%.

2. En el Área de Salud la Oportunidad en la Atención tiene una satisfacción del 64,6% y una insatisfacción del 22,4%, dando así una satisfacción neta del 42,3%.

En el Área Administrativa este parámetro de capacidad de respuesta, con respecto a los servicios y prestaciones tiene una satisfacción del 29,9% de satisfacción neta. A pesar de los múltiples cambios que la institución está realizando en la disminución del tiempo de los procesos, existe una insatisfacción considerable ya que los trámites aun son manuales, tarda mucho tiempo en dar respuestas y soluciones a las necesidades de los afiliados y jubilados.

Con respecto al Área de Salud, la Oportunidad en la Atención tiene una satisfacción neta del 42,3%, mucho mayor con respecto al Área Administrativa, es decir que la atención medica por emergencia es considerable oportuna, así como las citas medicas.

En ambas áreas que estamos midiendo este parámetro, es considerado el que tiene mayor insatisfacción. Por tanto la percepción que tiene los afiliados y jubilados sobre la capacidad de respuesta y la atención oportuna es considerada mala en la institución.

5.2.3. Calidad y Calidez en la Atención

En toda institución se mide la calidad y calidez en la atención, ya que es un parámetro fundamental para saber como está siendo atendido el cliente, en nuestra investigación vemos como resultado

general una satisfacción de un 63,7% y una insatisfacción del 21,9%, dando así una satisfacción neta del 41,8%.

1. Dentro del Área Administrativa la Calidad y Calidez en la Atención tiene una satisfacción del 63% y una insatisfacción del 21,8%%, dando así una satisfacción neta del 41,3%.
2. En el Área de Salud la Calidad y Calidez en la Atención tiene una satisfacción del 64,1% y una insatisfacción del 22%, dando así una satisfacción neta del 42,1%.

Este parámetro dentro del área administrativa nos muestra si el personal de la institución es eficiente en la entrega de los servicios y resuelve los trámites con rapidez. Según los resultados del área la satisfacción neta tiene un promedio aceptable, dado a que existen algunas mejoras en la atención al cliente. Dado estos resultados podemos decir que aun así la actitud del personal debe mejorar, ya que se puede mejorar mucho más este parámetro.

Dentro del Área de Salud nos indica que el afiliado y jubilado cuando asiste al médico tiene sus medicinas necesarias para sus tratamientos, aun que en ciertas divisiones existe una deficiencia. Según los resultados del área de salud que son casi iguales a los del área administrativa, dado que este parámetro nos muestra satisfacciones buenas. Pero aun así los porcentajes pueden mejorar, dependiendo de las mejorar que tome la institución para mejorar la calidad y calidez en la atención.

5.2.4. Cobertura en la Atención

Dentro de este parámetro podemos encontrar la medición de la ubicación y punto de servicios que tiene la institución para ofrecer las prestaciones y servicios, donde los resultados generales dicen que existe una satisfacción del 69,2% y una insatisfacción de un 16,6% dando así una satisfacción neta del 52,6.

1. Dentro del Área Administrativa la Cobertura en la Atención tiene una satisfacción del 74,3% y una insatisfacción del 10,9%, dando así una satisfacción neta del 63,4%.
2. En el Área de Salud la Calidad y Calidez en la Atención tiene una satisfacción del 66,8% y una insatisfacción del 19,4%, dando así una satisfacción neta del 47,5%.

Este parámetro dentro del área administrativa según sus resultados no muestran que tiene una satisfacción aceptable, donde los afiliados y jubilados les parece bien el horario de atención y la cobertura que tiene el área. Dado a que el área administrativa tiene una atención en horarios de oficina la cobertura es accesible para la mayoría de clientes.

En el Área de Salud este parámetro no tiene mucha aceptación, dependiendo del área investigada, pero a nivel general podemos ver que la accesibilidad y satisfacción es el 47,5%. Aun que hay medidas que se está tomando para mejorar este parámetro como la extensión horaria y ampliar la atención a hijos de afiliados hasta los 6 años de edad y su cónyuge. Estos resultados cambiaran

conforme estas medidas se generalicen en todas las divisiones del área de salud.

5.2.5. Comunicación e Información

La comunicación e información es un parámetro importante dentro de nuestra investigación, ya que alguna vez nos ha pasado que visitamos la institución y no sabemos dónde ir para algún trámite o buscamos información y no la encontramos, podemos ver que tiene una satisfacción del 66,7% y una insatisfacción de un 18,1%, dando así una satisfacción neta de un 48,6%.

1. Dentro del Área Administrativa la Comunicación e información tiene una satisfacción del 60,2%% y una insatisfacción del 19,8%%, dando así una satisfacción neta del 40,4%.
2. En el Área de Salud la Calidad y Calidez en la Atención tiene una satisfacción del 69,8% y una insatisfacción del 17,3%, dando así una satisfacción neta del 52,5%.

Para el Área Administrativa este parámetro tiene una satisfacción relativamente baja, esto se puede reflejar en la falta de comunicación que se está dando en la institución, son muchos los afiliados y jubilados que asisten al IESS en busca de información y no la encuentran o les falta algún requisito. Todo esto conlleva a que la percepción del cliente sobre la institución sea regular con respecto a este parámetro. La institución debe implementar un plan de comunicación integral para la difusión de las prestaciones y servicios

Dentro del Área de Salud tenemos que su satisfacción llega al 52,5%, donde a pesar de que las unidades medicas tienen deficiencia en otros parámetros, en las divisiones que conforman el área de salud la mayoría tiene procesos completos de comunicación dentro de su unidad.

5.2.6. Garantía Credibilidad y Confianza

Este parámetro tiene un gran aporte para la satisfacción del cliente externo ya que no indica todo sobre la confianza que tiene sobre la institución. Alguna vez hemos escuchado si usted confía en la institución y la administración de los recursos que usted ahorra para toda su vida. Según los resultados podemos ver que tiene una satisfacción de un 63,6% y una insatisfacción del 19,3%, dando así un 44,3% de satisfacción neta.

1. Dentro del Área Administrativa la Garantía Credibilidad y Confianza tiene una satisfacción del 56,3%% y una insatisfacción del 25,1%%, dando así una satisfacción neta del 31,2%.
2. En el Área de Salud la Calidad y Calidez en la Atención tiene una satisfacción del 67,1% y una insatisfacción del 16,5%, dando así una satisfacción neta del 50,6%.

Dentro del Área Administrativa este parámetro presenta una baja satisfacción, ya que analizándolo existe una falta de atención en muchas quejas y sugerencias que los afiliados y jubilados han hecho saber, por tanto el cliente externo tiene una percepción muy

baja con respecto a la Garantía y Confianza en los procesos, prestaciones y servicios que tiene la institución.

Para el Área de Salud en cambio existe un mejor resultado en este parámetro, es decir los clientes tienen algo de confianza en los médicos al ser atendidos, aun así se recomienda mejorar sobre la presentación de quejas y la seguridad que se trasmite en la parte médica.

5.2.7. Empatía

Algunas personas han escuchado cuando nos dicen que nos pongamos en el lugar de la otra persona, pues este parámetro trata de explicar este factor, ya que tratamos de evaluar si el personal que atiende al público tiene muestra interés y predisposición a ayudar, según los resultados vemos que existe una satisfacción del 72% y una insatisfacción de un 14,9%, dando así una satisfacción neta de un 57,1%

1. Dentro del Área Administrativa la Empatía tiene una satisfacción del 70% y una insatisfacción del 15,4%, dando así una satisfacción neta del 54,6%.
2. En el Área de Salud la Calidad y Calidez en la Atención tiene una satisfacción del 73% y una insatisfacción del 14,7%, dando así una satisfacción neta del 58,3%.

Es uno de los parámetros que tiene una satisfacción considerable, ya que en el Área Administrativa el personal muestra interés en atender las necesidades del cliente externo, en estos

últimos años la institución con la implementación de la Unidad de Atención Personalizada, el personal a mejorado su cordialidad y se identifica correctamente con su uniforme.

Igual o mayor satisfacción presenta el Área de Salud, dando como ejemplo que en la institución tiene médicos muy profesionales, su atención equivale a cualquier atención particular, ofreciendo interés y comprensión en el problema que tiene. Dado que en algunas unidades medicas no presenta el mismo efecto, la empatía que tienen los médicos de la institución es muy buena.

5.2.8. Percepción en la Mejora

Es unos de los parámetros más importantes dentro de nuestra investigación y también unos de los que mayor satisfacción tiene llegando al 76,4% y una insatisfacción del 11,9%, dando como satisfacción neta un 64,5%. Es decir la percepción que tiene los afiliados y jubilados sobre la institución en los últimos años es excelente.

1. Dentro del Área Administrativa la Percepción en la Mejora tiene una satisfacción del 80,4% y una insatisfacción del 8,8%%, dando así una satisfacción neta del 71,6%.
2. En el Área de Salud la Percepción en la Mejora tiene una satisfacción del 74,5% y una insatisfacción del 13,4%, dando así una satisfacción neta del 61,1%.

Para el Área Administrativa este parámetro que representa la percepción que tiene el cliente externo sobre la institución, así

como el hecho de que si ha mejorado en los trámites y procesos, y sobre todo se mide si la imagen del IESS como institución pública está mejorando, dando como resultado una satisfacción neta del 71,6%.

Igual efecto se encuentra en el Área de Salud, dado a que su satisfacción llega al 61,1%. La institución en el Área Médica ha invertido mucho para ofrecer la más alta tecnología, por lo que vemos una aceptación muy considerable a que el área médica a mejorado sus trámites y procesos en los últimos años.



ANEXOS

Investigación de Mercado

2009



ESTADISTICA DESCRIPTIVA GENERAL CLIENTE INTERNO POR PREGUNTA			
Nº	PUESTO DE TRABAJO	MEDIA	DESVIACION
1	El trabajo en mi Unidad está bien organizado.	3,535	1,180
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	4,050	0,984
3	En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	3,298	1,248
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.	3,841	1,136
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.	3,359	1,216
Nº	DIRECCION DE LA UNIDAD	1	2
6	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	3,814	1,078
7	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.	3,737	1,089
8	El responsable de mi Unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.	3,663	1,150
9	El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.	3,454	1,255
10	El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.	3,583	1,207
Nº	AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	1	2
11	La relación con los compañeros de trabajo es buena.	4,091	0,840
12	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	3,923	0,983
13	Me siento parte de un equipo de trabajo.	4,075	0,948
14	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	3,817	1,086
15	El ambiente de trabajo me produce stress.	3,168	1,298
Nº	COMUNICACIÓN Y COORDINACION	1	2
16	La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.	3,510	1,102
17	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.	3,938	0,983
18	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	3,659	1,065
19	Conozco los servicios que prestan otras Unidades de la Institución.	3,631	1,130
20	Tenemos una adecuada coordinación con otras Unidades de la Institución.	3,306	1,166
21	La comunicación entre el personal de la Unidad y los clientes es buena.	3,904	0,991
Nº	CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	1	2
22	Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).	3,245	1,267
23	Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	3,332	1,305
24	Las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los clientes.	3,399	1,241
25	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	3,332	1,239
Nº	CAPACITACION	1	2
26	Recibo la capacitación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	3,053	1,233
27	El Plan de Capacitación que tiene el IESS es útil.	3,184	1,186
28	Mis necesidades con respecto al Plan de Capacitación del IESS han sido atendidas.	2,929	1,167
29	Cuando es necesario, la Institución me facilita capacitación al margen del Plan de Capacitación del IESS.	3,063	1,269
30	Cuando el IESS implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la capacitación que recibo es suficiente.	3,019	1,240
Nº	IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	1	2
31	Entre los objetivos de mi Unidad, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.	4,056	0,870
32	El responsable de mi Unidad pone en marcha iniciativas de mejora.	3,787	1,045
33	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	3,865	0,900
34	En mi Unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.	3,367	1,170
35	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Unidad.	3,684	1,074
36	En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Unidad.	3,978	0,984
37	En los dos últimos años he contribuido positivamente para la mejora de mi unidad.	4,256	0,794
Nº	MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	1	2
38	Estoy motivado para realizar mi trabajo.	3,638	1,168
39	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.	3,319	1,172
40	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.	3,035	1,143
41	En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.	2,987	1,304
42	La Institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	3,220	1,216
43	El nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para mí.	4,120	0,976
44	En general, me siento satisfecho en mi Unidad.	4,016	1,021

Anexo 1: Media y desviación general por pregunta cliente interno

ESTADISTICA DESCRIPTIVA AREA ADMINISTRATIVA CLIENTE INTERNO POR PREGUNTA			
Nº	PUESTO DE TRABAJO	MEDIA	DESVIACION
1	El trabajo en mi Unidad está bien organizado.	3,481	1,256
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	3,947	1,144
3	En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	3,102	1,341
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.	3,718	1,193
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.	3,257	1,275
Nº	DIRECCION DE LA UNIDAD	1	2
6	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	3,811	1,138
7	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.	3,723	1,159
8	El responsable de mi Unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.	3,587	1,245
9	El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.	3,471	1,313
10	El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.	3,544	1,294
Nº	AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	1	2
11	La relación con los compañeros de trabajo es buena.	4,194	0,759
12	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	4,024	0,960
13	Me siento parte de un equipo de trabajo.	4,165	0,933
14	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	3,806	1,148
15	El ambiente de trabajo me produce stress.	3,184	1,312
Nº	COMUNICACIÓN Y COORDINACION	1	2
16	La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.	3,563	1,047
17	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.	3,966	0,939
18	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	3,515	1,151
19	Conozco los servicios que prestan otras Unidades de la Institución.	3,626	1,131
20	Tenemos una adecuada coordinación con otras Unidades de la Institución.	3,126	1,166
21	La comunicación entre el personal de la Unidad y los clientes es buena.	3,951	0,991
Nº	CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	1	2
22	Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).	2,966	1,374
23	Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	2,835	1,418
24	Las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los clientes.	3,102	1,316
25	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	3,058	1,309
Nº	CAPACITACION	1	2
26	Recibo la capacitación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	2,879	1,249
27	El Plan de Capacitación que tiene el IESS es útil.	3,078	1,191
28	Mis necesidades con respecto al Plan de Capacitación del IESS han sido atendidas.	2,748	1,137
29	Cuando es necesario, la Institución me facilita capacitación al margen del Plan de Capacitación del IESS.	2,791	1,139
30	Cuando el IESS implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la capacitación que recibo es suficiente.	2,636	1,134
Nº	IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	1	2
31	Entre los objetivos de mi Unidad, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.	4,005	0,875
32	El responsable de mi Unidad pone en marcha iniciativas de mejora.	3,621	1,165
33	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	3,816	0,940
34	En mi Unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.	3,325	1,171
35	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Unidad.	3,646	1,080
36	En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Unidad.	3,922	1,004
37	En los dos últimos años he contribuido positivamente para la mejora de mi unidad.	4,408	0,669
Nº	MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	1	2
38	Estoy motivado para realizar mi trabajo.	3,320	1,345
39	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.	3,029	1,280
40	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.	2,806	1,230
41	En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.	2,267	1,242
42	La Institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	2,883	1,184
43	El nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para mí.	4,117	1,048
44	En general, me siento satisfecho en mi Unidad.	3,864	1,105

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA ÁREA SALUD CLIENTE INTERNO POR PREGUNTA			
Nº		MEDIA	DESVIACION
PUESTO DE TRABAJO			
1	El trabajo en mi Unidad está bien organizado.	3,562	1,141
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	4,100	0,892
3	En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	3,395	1,189
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.	3,902	1,103
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.	3,409	1,184
DIRECCION DE LA UNIDAD			
6	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	3,816	1,049
7	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.	3,744	1,054
8	El responsable de mi Unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.	3,701	1,099
9	El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.	3,445	1,226
10	El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.	3,603	1,163
AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS			
11	La relación con los compañeros de trabajo es buena.	4,041	0,874
12	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	3,873	0,992
13	Me siento parte de un equipo de trabajo.	4,031	0,953
14	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	3,823	1,056
15	El ambiente de trabajo me produce stress.	3,160	1,292
COMUNICACIÓN Y COORDINACION			
16	La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.	3,483	1,128
17	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.	3,923	1,005
18	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	3,730	1,014
19	Conozco los servicios que prestan otras Unidades de la Institución.	3,634	1,131
20	Tenemos una adecuada coordinación con otras Unidades de la Institución.	3,395	1,157
21	La comunicación entre el personal de la Unidad y los clientes es buena.	3,880	0,992
CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS			
22	Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).	3,383	1,188
23	Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	3,577	1,171
24	Las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los clientes.	3,545	1,177
25	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	3,467	1,181
CAPACITACION			
26	Recibo la capacitación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	3,139	1,217
27	El Plan de Capacitación que tiene el IESS es útil.	3,237	1,181
28	Mis necesidades con respecto al Plan de Capacitación del IESS han sido atendidas.	3,019	1,173
29	Cuando es necesario, la Institución me facilita capacitación al margen del Plan de Capacitación del IESS.	3,196	1,308
30	Cuando el IESS implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la capacitación que recibo es suficiente.	3,208	1,247
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA			
31	Entre los objetivos de mi Unidad, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.	4,081	0,867
32	El responsable de mi Unidad pone en marcha iniciativas de mejora.	3,868	0,972
33	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	3,890	0,880
34	En mi Unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.	3,388	1,170
35	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Unidad.	3,703	1,072
36	En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Unidad.	4,005	0,974
37	En los dos últimos años he contribuido positivamente para la mejora de mi unidad.	4,182	0,840
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO			
38	Estoy motivado para realizar mi trabajo.	3,794	1,037
39	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.	3,462	1,088
40	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.	3,148	1,080
41	En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.	3,342	1,183
42	La Institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	3,385	1,199
43	El nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para mí.	4,122	0,940
44	En general, me siento satisfecho en mi Unidad.	4,091	0,970

Anexo 3: Media y desviación por pregunta Área salud cliente interno

PORCENTAJES GENERAL CLIENTE INTERNO POR PREGUNTA							
Nº	PUESTO DE TRABAJO	1	2	3	4	5	TOTAL
1	El trabajo en mi Unidad está bien organizado.	5,77%	20,99%	5,93%	48,56%	18,75%	100%
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	3,21%	7,37%	4,65%	50,80%	33,97%	100%
3	En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	9,78%	23,56%	8,17%	44,07%	14,42%	100%
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.	4,49%	12,98%	7,69%	43,59%	31,25%	100%
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.	8,33%	18,75%	20,19%	34,13%	18,59%	100%
Nº	DIRECCION DE LA UNIDAD	1	2	3	4	5	TOTAL
6	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	4,49%	10,42%	10,90%	47,60%	26,60%	100%
7	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.	4,17%	12,82%	12,34%	46,47%	24,20%	100%
8	El responsable de mi Unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.	5,93%	13,78%	11,54%	45,51%	23,24%	100%
9	El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.	8,49%	17,95%	16,03%	34,78%	22,76%	100%
10	El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.	6,89%	14,74%	16,67%	36,54%	25,16%	100%
Nº	AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	1	2	3	4	5	TOTAL
11	La relación con los compañeros de trabajo es buena.	1,28%	5,61%	6,57%	55,77%	30,77%	100%
12	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	2,56%	8,97%	10,10%	50,32%	28,04%	100%
13	Me siento parte de un equipo de trabajo.	1,92%	7,05%	8,65%	46,31%	36,06%	100%
14	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	4,33%	9,78%	14,42%	42,79%	28,69%	100%
15	El ambiente de trabajo me produce stress.	12,82%	20,67%	21,31%	27,24%	17,95%	100%
Nº	COMUNICACIÓN Y COORDINACION	1	2	3	4	5	TOTAL
16	La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.	4,97%	18,11%	12,98%	48,88%	15,06%	100%
17	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.	2,56%	8,97%	9,29%	50,48%	28,69%	100%
18	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	3,85%	15,06%	11,22%	51,12%	18,75%	100%
19	Conozco los servicios que prestan otras Unidades de la Institución.	4,01%	16,99%	13,94%	41,99%	23,08%	100%
20	Tenemos una adecuada coordinación con otras Unidades de la Institución.	6,57%	22,44%	19,87%	36,06%	15,06%	100%
21	La comunicación entre el personal de la Unidad y los clientes es buena.	2,08%	9,62%	12,98%	46,47%	28,85%	100%
Nº	CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	1	2	3	4	5	TOTAL
22	Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).	11,86%	21,79%	9,78%	43,11%	13,46%	100%
23	Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	12,02%	19,87%	8,97%	41,19%	17,95%	100%
24	Las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los clientes.	9,46%	18,59%	12,50%	41,51%	17,95%	100%
25	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	9,13%	21,15%	14,10%	38,62%	16,99%	100%
Nº	CAPACITACION	1	2	3	4	5	TOTAL
26	Recibo la capacitación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	12,66%	26,28%	13,30%	38,62%	9,13%	100%
27	El Plan de Capacitación que tiene el IESS es útil.	9,29%	24,04%	16,35%	39,58%	10,74%	100%
28	Mis necesidades con respecto al Plan de Capacitación del IESS han sido atendidas.	11,54%	30,29%	18,75%	32,53%	6,89%	100%
29	Cuando es necesario, la Institución me facilita capacitación al margen del Plan de Capacitación del IESS.	12,66%	25,80%	17,79%	30,13%	13,62%	100%
30	Cuando el IESS implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la capacitación que recibo es suficiente.	10,74%	30,61%	17,63%	28,04%	12,98%	100%
Nº	IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	1	2	3	4	5	TOTAL
31	Entre los objetivos de mi Unidad, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.	1,76%	5,93%	6,73%	56,09%	29,49%	100%
32	El responsable de mi Unidad pone en marcha iniciativas de mejora.	4,65%	9,13%	12,18%	50,96%	23,08%	100%
33	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	1,92%	8,33%	11,54%	57,69%	20,51%	100%
34	En mi Unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.	7,85%	17,79%	19,55%	39,42%	15,38%	100%
35	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Unidad.	5,29%	10,26%	15,87%	47,92%	20,67%	100%
36	En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Unidad.	3,37%	6,09%	11,06%	48,40%	31,09%	100%
37	En los dos últimos años he contribuido positivamente para la mejora de mi unidad.	0,96%	2,08%	9,94%	44,39%	42,63%	100%
Nº	MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	1	2	3	4	5	TOTAL
38	Estoy motivado para realizar mi trabajo.	6,57%	13,94%	11,54%	45,03%	22,92%	100%
39	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.	7,85%	18,59%	22,92%	35,10%	15,54%	100%
40	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.	10,10%	23,08%	30,13%	26,60%	10,10%	100%
41	En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.	15,71%	25,16%	17,15%	28,69%	13,30%	100%
42	La Institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	9,62%	20,35%	24,52%	29,49%	16,03%	100%
43	El nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para mí.	2,88%	4,65%	11,06%	40,38%	41,03%	100%
44	En general, me siento satisfecho en mi Unidad.	2,56%	7,21%	14,26%	37,98%	37,98%	100%

Anexo 4: Porcentajes de frecuencia general cliente interno

PORCENTAJES AREA ADMINISTRATIVA CLIENTE INTERNO POR PREGUNTA							
Nº	PUESTO DE TRABAJO	1	2	3	4	5	TOTAL
1	El trabajo en mi Unidad está bien organizado.	6,80%	24,27%	4,37%	43,20%	21,36%	100%
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	4,85%	11,65%	3,88%	43,20%	36,41%	100%
3	En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	13,59%	29,13%	5,83%	36,41%	15,05%	100%
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.	5,83%	16,02%	5,83%	45,15%	27,18%	100%
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.	11,65%	20,87%	13,11%	38,83%	15,53%	100%
Nº	DIRECCION DE LA UNIDAD	1	2	3	4	5	TOTAL
6	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	5,34%	12,14%	7,28%	46,60%	28,64%	100%
7	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.	6,31%	11,65%	11,65%	44,17%	26,21%	100%
8	El responsable de mi Unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.	9,22%	14,56%	7,28%	46,12%	22,82%	100%
9	El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.	11,17%	16,50%	9,71%	39,32%	23,30%	100%
10	El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.	10,19%	15,05%	10,19%	39,32%	25,24%	100%
Nº	AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	1	2	3	4	5	TOTAL
11	La relación con los compañeros de trabajo es buena.	0,00%	4,85%	6,31%	53,40%	35,44%	100%
12	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	1,94%	8,25%	8,25%	48,54%	33,01%	100%
13	Me siento parte de un equipo de trabajo.	1,94%	6,31%	5,83%	45,15%	40,78%	100%
14	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	6,31%	9,22%	11,65%	43,20%	29,61%	100%
15	El ambiente de trabajo me produce stress.	15,05%	16,99%	18,45%	33,50%	16,02%	100%
Nº	COMUNICACIÓN Y COORDINACION	1	2	3	4	5	TOTAL
16	La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.	3,40%	17,48%	13,11%	51,46%	14,56%	100%
17	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.	2,43%	6,80%	10,68%	51,94%	28,16%	100%
18	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	6,31%	17,96%	10,19%	49,03%	16,50%	100%
19	Conozco los servicios que prestan otras Unidades de la Institución.	4,85%	16,99%	9,22%	48,54%	20,39%	100%
20	Tenemos una adecuada coordinación con otras Unidades de la Institución.	9,22%	25,73%	16,99%	39,32%	8,74%	100%
21	La comunicación entre el personal de la Unidad y los clientes es buena.	3,40%	7,77%	7,77%	52,43%	28,64%	100%
Nº	CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	1	2	3	4	5	TOTAL
22	Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).	18,45%	27,18%	6,80%	34,47%	13,11%	100%
23	Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	22,33%	28,64%	6,31%	28,64%	14,08%	100%
24	Las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los clientes.	13,59%	27,67%	6,80%	38,83%	13,11%	100%
25	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	13,59%	29,61%	6,31%	38,35%	12,14%	100%
Nº	CAPACITACION	1	2	3	4	5	TOTAL
26	Recibo la capacitación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	15,53%	30,58%	11,65%	34,95%	7,28%	100%
27	El Plan de Capacitación que tiene el IESS es útil.	9,71%	28,64%	15,05%	37,38%	9,22%	100%
28	Mis necesidades con respecto al Plan de Capacitación del IESS han sido atendidas.	12,14%	39,32%	14,56%	29,61%	4,37%	100%
29	Cuando es necesario, la Institución me facilita capacitación al margen del Plan de Capacitación del IESS.	12,62%	34,47%	18,93%	29,13%	4,85%	100%
30	Cuando el IESS implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la capacitación que recibo es suficiente.	14,56%	40,29%	16,99%	23,30%	4,85%	100%
Nº	IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	1	2	3	4	5	TOTAL
31	Entre los objetivos de mi Unidad, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.	1,46%	7,77%	5,83%	58,74%	26,21%	100%
32	El responsable de mi Unidad pone en marcha iniciativas de mejora.	7,77%	12,14%	10,68%	49,03%	20,39%	100%
33	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	1,94%	11,17%	9,71%	57,77%	19,42%	100%
34	En mi Unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.	7,28%	22,82%	12,62%	44,66%	12,62%	100%
35	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Unidad.	5,34%	13,59%	9,22%	54,85%	16,99%	100%
36	En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Unidad.	3,88%	7,28%	9,22%	51,94%	27,67%	100%
37	En los dos últimos años he contribuido positivamente para la mejora de mi unidad.	0,49%	0,97%	4,37%	45,63%	48,54%	100%
Nº	MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	1	2	3	4	5	TOTAL
38	Estoy motivado para realizar mi trabajo.	11,65%	23,30%	7,28%	36,89%	20,87%	100%
39	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.	13,11%	26,70%	18,45%	27,67%	14,08%	100%
40	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.	15,05%	31,55%	21,36%	21,84%	10,19%	100%
41	En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.	33,50%	34,47%	9,22%	17,48%	5,34%	100%
42	La Institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	12,62%	29,13%	24,76%	24,27%	9,22%	100%
43	El nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para mí.	4,37%	5,83%	5,83%	41,75%	42,23%	100%
44	En general, me siento satisfecho en mi Unidad.	3,40%	12,62%	10,19%	41,75%	32,04%	100%

Anexo 5: Porcentajes de frecuencia Área administrativa cliente interno

PORCENTAJES AREA SALUD CLIENTE INTERNO POR PREGUNTA							
Nº	PUESTO DE TRABAJO	1	2	3	4	5	TOTAL
1	El trabajo en mi Unidad está bien organizado.	5,26%	19,38%	6,70%	51,20%	17,46%	100%
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	2,39%	5,26%	5,02%	54,55%	32,78%	100%
3	En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	7,89%	20,81%	9,33%	47,85%	14,11%	100%
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.	3,83%	11,48%	8,61%	42,82%	33,25%	100%
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.	6,70%	17,70%	23,68%	31,82%	20,10%	100%
Nº	DIRECCION DE LA UNIDAD	1	2	3	4	5	TOTAL
6	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	4,07%	9,57%	12,68%	48,09%	25,60%	100%
7	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.	3,11%	13,40%	12,68%	47,61%	23,21%	100%
8	El responsable de mi Unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.	4,31%	13,40%	13,64%	45,22%	23,44%	100%
9	El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.	7,18%	18,66%	19,14%	32,54%	22,49%	100%
10	El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.	5,26%	14,59%	19,86%	35,17%	25,12%	100%
Nº	AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	1	2	3	4	5	TOTAL
11	La relación con los compañeros de trabajo es buena.	1,91%	5,98%	6,70%	56,94%	28,47%	100%
12	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	2,87%	9,33%	11,00%	51,20%	25,60%	100%
13	Me siento parte de un equipo de trabajo.	1,91%	7,42%	10,05%	46,89%	33,73%	100%
14	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	3,35%	10,05%	15,79%	42,58%	28,23%	100%
15	El ambiente de trabajo me produce stress.	11,72%	22,49%	22,73%	24,16%	18,90%	100%
Nº	COMUNICACIÓN Y COORDINACION	1	2	3	4	5	TOTAL
16	La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.	5,74%	18,42%	12,92%	47,61%	15,31%	100%
17	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.	2,63%	10,05%	8,61%	49,76%	28,95%	100%
18	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	2,63%	13,64%	11,72%	52,15%	19,86%	100%
19	Conozco los servicios que prestan otras Unidades de la Institución.	3,59%	16,99%	16,27%	38,76%	24,40%	100%
20	Tenemos una adecuada coordinación con otras Unidades de la Institución.	5,26%	20,81%	21,29%	34,45%	18,18%	100%
21	La comunicación entre el personal de la Unidad y los clientes es buena.	1,44%	10,53%	15,55%	43,54%	28,95%	100%
Nº	CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	1	2	3	4	5	TOTAL
22	Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).	8,61%	19,14%	11,24%	47,37%	13,64%	100%
23	Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	6,94%	15,55%	10,29%	47,37%	19,86%	100%
24	Las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los clientes.	7,42%	14,11%	15,31%	42,82%	20,33%	100%
25	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	6,94%	16,99%	17,94%	38,76%	19,38%	100%
Nº	CAPACITACION	1	2	3	4	5	TOTAL
26	Recibo la capacitación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	11,24%	24,16%	14,11%	40,43%	10,05%	100%
27	El Plan de Capacitación que tiene el IESS es útil.	9,09%	21,77%	16,99%	40,67%	11,48%	100%
28	Mis necesidades con respecto al Plan de Capacitación del IESS han sido atendidas.	11,24%	25,84%	20,81%	33,97%	8,13%	100%
29	Cuando es necesario, la Institución me facilita capacitación al margen del Plan de Capacitación del IESS.	12,68%	21,53%	17,22%	30,62%	17,94%	100%
30	Cuando el IESS implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la capacitación que recibo es suficiente.	8,85%	25,84%	17,94%	30,38%	16,99%	100%
Nº	IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	1	2	3	4	5	TOTAL
31	Entre los objetivos de mi Unidad, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.	1,91%	5,02%	7,18%	54,78%	31,10%	100%
32	El responsable de mi Unidad pone en marcha iniciativas de mejora.	3,11%	7,66%	12,92%	51,91%	24,40%	100%
33	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	1,91%	6,94%	12,44%	57,66%	21,05%	100%
34	En mi Unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.	8,13%	15,31%	22,97%	36,84%	16,75%	100%
35	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Unidad.	5,26%	8,61%	19,14%	44,50%	22,49%	100%
36	En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Unidad.	3,11%	5,50%	11,96%	46,65%	32,78%	100%
37	En los dos últimos años he contribuido positivamente para la mejora de mi unidad.	1,20%	2,63%	12,68%	43,78%	39,71%	100%
Nº	MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	1	2	3	4	5	TOTAL
38	Estoy motivado para realizar mi trabajo.	4,07%	9,33%	13,64%	49,04%	23,92%	100%
39	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.	5,26%	14,59%	25,12%	38,76%	16,27%	100%
40	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.	7,66%	18,90%	34,45%	28,95%	10,05%	100%
41	En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.	6,94%	20,57%	21,05%	34,21%	17,22%	100%
42	La Institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	8,13%	16,03%	24,40%	32,06%	19,38%	100%
43	El nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para mí.	2,15%	4,07%	13,64%	39,71%	40,43%	100%
44	En general, me siento satisfecho en mi Unidad.	2,15%	4,55%	16,27%	36,12%	40,91%	100%

Anexo 6: Porcentajes de frecuencia Area salud cliente interno

RESPUESTAS GENERALES CLIENTE INTERNO POR PREGUNTA							
Nº	PUESTO DE TRABAJO	1	2	3	4	5	TOTAL
1	El trabajo en mi Unidad está bien organizado.	36	131	37	303	117	624
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	20	46	29	317	212	624
3	En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	61	147	51	275	90	624
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.	28	81	48	272	195	624
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.	52	117	126	213	116	624
Nº	DIRECCION DE LA UNIDAD	1	2	3	4	5	TOTAL
6	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	28	65	68	297	166	624
7	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.	26	80	77	290	151	624
8	El responsable de mi Unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.	37	86	72	284	145	624
9	El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.	53	112	100	217	142	624
10	El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.	43	92	104	228	157	624
Nº	AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	1	2	3	4	5	TOTAL
11	La relación con los compañeros de trabajo es buena.	8	35	41	348	192	624
12	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	16	56	63	314	175	624
13	Me siento parte de un equipo de trabajo.	12	44	54	289	225	624
14	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	27	61	90	267	179	624
15	El ambiente de trabajo me produce stress.	80	129	133	170	112	624
Nº	COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	1	2	3	4	5	TOTAL
16	La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.	31	113	81	305	94	624
17	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.	16	56	58	315	179	624
18	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	24	94	70	319	117	624
19	Conozco los servicios que prestan otras Unidades de la Institución.	25	106	87	262	144	624
20	Tenemos una adecuada coordinación con otras Unidades de la Institución.	41	140	124	225	94	624
21	La comunicación entre el personal de la Unidad y los clientes es buena.	13	60	81	290	180	624
Nº	CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	1	2	3	4	5	TOTAL
22	Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).	74	136	61	269	84	624
23	Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	75	124	56	257	112	624
24	Las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los clientes.	59	116	78	259	112	624
25	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	57	132	88	241	106	624
Nº	CAPACITACION	1	2	3	4	5	TOTAL
26	Recibo la capacitación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	79	164	83	241	57	624
27	El Plan de Capacitación que tiene el IESS es útil.	58	150	102	247	67	624
28	Mis necesidades con respecto al Plan de Capacitación del IESS han sido atendidas.	72	189	117	203	43	624
29	Cuando es necesario, la Institución me facilita capacitación al margen del Plan de Capacitación del IESS.	79	161	111	188	85	624
30	Cuando el IESS implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la capacitación que recibo es suficiente.	67	191	110	175	81	624
Nº	IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	1	2	3	4	5	TOTAL
31	Entre los objetivos de mi Unidad, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.	11	37	42	350	184	624
32	El responsable de mi Unidad pone en marcha iniciativas de mejora.	29	57	76	318	144	624
33	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	12	52	72	360	128	624
34	En mi Unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.	49	111	122	246	96	624
35	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Unidad.	33	64	99	299	129	624
36	En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Unidad.	21	38	69	302	194	624
37	En los dos últimos años he contribuido positivamente para la mejora de mi unidad.	6	13	62	277	266	624
Nº	MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	1	2	3	4	5	TOTAL
38	Estoy motivado para realizar mi trabajo.	41	87	72	281	143	624
39	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.	49	116	143	219	97	624
40	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.	63	144	188	166	63	624
41	En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.	98	157	107	179	83	624
42	La Institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	60	127	153	184	100	624
43	El nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para mí.	18	29	69	252	256	624
44	En general, me siento satisfecho en mi Unidad.	16	45	89	237	237	624

Anexo 7: Respuestas en general por pregunta cliente interno

RESPUESTAS AREA ADMINISTRATIVA CLIENTE INTERNO POR PREGUNTA							
Nº	PUESTO DE TRABAJO	1	2	3	4	5	TOTAL
1	El trabajo en mi Unidad está bien organizado.	14	50	9	89	44	206
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	10	24	8	89	75	206
3	En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	28	60	12	75	31	206
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.	12	33	12	93	56	206
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.	24	43	27	80	32	206
Nº	DIRECCION DE LA UNIDAD	1	2	3	4	5	TOTAL
6	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	11	25	15	96	59	206
7	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.	13	24	24	91	54	206
8	El responsable de mi Unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.	19	30	15	95	47	206
9	El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.	23	34	20	81	48	206
10	El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.	21	31	21	81	52	206
Nº	AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	1	2	3	4	5	TOTAL
11	La relación con los compañeros de trabajo es buena.	0	10	13	110	73	206
12	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	4	17	17	100	68	206
13	Me siento parte de un equipo de trabajo.	4	13	12	93	84	206
14	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	13	19	24	89	61	206
15	El ambiente de trabajo me produce stress.	31	35	38	69	33	206
Nº	COMUNICACIÓN Y COORDINACION	1	2	3	4	5	TOTAL
16	La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.	7	36	27	106	30	206
17	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.	5	14	22	107	58	206
18	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	13	37	21	101	34	206
19	Conozco los servicios que prestan otras Unidades de la Institución.	10	35	19	100	42	206
20	Tenemos una adecuada coordinación con otras Unidades de la Institución.	19	53	35	81	18	206
21	La comunicación entre el personal de la Unidad y los clientes es buena.	7	16	16	108	59	206
Nº	CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	1	2	3	4	5	TOTAL
22	Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).	38	56	14	71	27	206
23	Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	46	59	13	59	29	206
24	Las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los clientes.	28	57	14	80	27	206
25	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	28	61	13	79	25	206
Nº	CAPACITACION	1	2	3	4	5	TOTAL
26	Recibo la capacitación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	32	63	24	72	15	206
27	El Plan de Capacitación que tiene el IESS es útil.	20	59	31	77	19	206
28	Mis necesidades con respecto al Plan de Capacitación del IESS han sido atendidas.	25	81	30	61	9	206
29	Cuando es necesario, la Institución me facilita capacitación al margen del Plan de Capacitación del IESS.	26	71	39	60	10	206
30	Cuando el IESS implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la capacitación que recibo es suficiente.	30	83	35	48	10	206
Nº	IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	1	2	3	4	5	TOTAL
31	Entre los objetivos de mi Unidad, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.	3	16	12	121	54	206
32	El responsable de mi Unidad pone en marcha iniciativas de mejora.	16	25	22	101	42	206
33	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	4	23	20	119	40	206
34	En mi Unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.	15	47	26	92	26	206
35	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Unidad.	11	28	19	113	35	206
36	En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Unidad.	8	15	19	107	57	206
37	En los dos últimos años he contribuido positivamente para la mejora de mi unidad.	1	2	9	94	100	206
Nº	MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	1	2	3	4	5	TOTAL
38	Estoy motivado para realizar mi trabajo.	24	48	15	76	43	206
39	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.	27	55	38	57	29	206
40	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.	31	65	44	45	21	206
41	En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.	69	71	19	36	11	206
42	La Institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	26	60	51	50	19	206
43	El nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para mí.	9	12	12	86	87	206
44	En general, me siento satisfecho en mi Unidad.	7	26	21	86	66	206

Anexo 8: Respuestas Área administrativa por pregunta cliente interno

RESPUESTAS AREA SALUD CLIENTE INTERNO POR PREGUNTA							
Nº	PUESTO DE TRABAJO	1	2	3	4	5	TOTAL
1	El trabajo en mi Unidad está bien organizado.	22	81	28	214	73	418
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	10	22	21	228	137	418
3	En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	33	87	39	200	59	418
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.	16	48	36	179	139	418
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.	28	74	99	133	84	418
Nº	DIRECCION DE LA UNIDAD	1	2	3	4	5	TOTAL
6	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	17	40	53	201	107	418
7	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.	13	56	53	199	97	418
8	El responsable de mi Unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.	18	56	57	189	98	418
9	El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.	30	78	80	136	94	418
10	El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.	22	61	83	147	105	418
Nº	AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	1	2	3	4	5	TOTAL
11	La relación con los compañeros de trabajo es buena.	8	25	28	238	119	418
12	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	12	39	46	214	107	418
13	Me siento parte de un equipo de trabajo.	8	31	42	196	141	418
14	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	14	42	66	178	118	418
15	El ambiente de trabajo me produce stress.	49	94	95	101	79	418
Nº	COMUNICACIÓN Y COORDINACION	1	2	3	4	5	TOTAL
16	La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.	24	77	54	199	64	418
17	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.	11	42	36	208	121	418
18	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	11	57	49	218	83	418
19	Conozco los servicios que prestan otras Unidades de la Institución.	15	71	68	162	102	418
20	Tenemos una adecuada coordinación con otras Unidades de la Institución.	22	87	89	144	76	418
21	La comunicación entre el personal de la Unidad y los clientes es buena.	6	44	65	182	121	418
Nº	CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	1	2	3	4	5	TOTAL
22	Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).	36	80	47	198	57	418
23	Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	29	65	43	198	83	418
24	Las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los clientes.	31	59	64	179	85	418
25	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	29	71	75	162	81	418
Nº	CAPACITACION	1	2	3	4	5	TOTAL
26	Recibo la capacitación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	47	101	59	169	42	418
27	El Plan de Capacitación que tiene el IESS es útil.	38	91	71	170	48	418
28	Mis necesidades con respecto al Plan de Capacitación del IESS han sido atendidas.	47	108	87	142	34	418
29	Cuando es necesario, la Institución me facilita capacitación al margen del Plan de Capacitación del IESS.	53	90	72	128	75	418
30	Cuando el IESS implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la capacitación que recibo es suficiente.	37	108	75	127	71	418
Nº	IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	1	2	3	4	5	TOTAL
31	Entre los objetivos de mi Unidad, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.	8	21	30	229	130	418
32	El responsable de mi Unidad pone en marcha iniciativas de mejora.	13	32	54	217	102	418
33	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	8	29	52	241	88	418
34	En mi Unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.	34	64	96	154	70	418
35	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Unidad.	22	36	80	186	94	418
36	En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Unidad.	13	23	50	195	137	418
37	En los dos últimos años he contribuido positivamente para la mejora de mi unidad.	5	11	53	183	166	418
Nº	MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	1	2	3	4	5	TOTAL
38	Estoy motivado para realizar mi trabajo.	17	39	57	205	100	418
39	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.	22	61	105	162	68	418
40	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.	32	79	144	121	42	418
41	En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.	29	86	88	143	72	418
42	La Institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	34	67	102	134	81	418
43	El nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para mí.	9	17	57	166	169	418
44	En general, me siento satisfecho en mi Unidad.	9	19	68	151	171	418

Anexo 9: Respuestas Área salud por pregunta cliente interno

ESTADISTICA DESCRIPTIVA GENERAL CLIENTE EXTERNO POR PREGUNTA

Nº	INFRAESTRUCTURA	MEDIA	DESVIACION
1	El área cuenta con las herramientas tecnológicas y los equipos necesarios para una atención oportuna.	3,492	1,222
2	Las condiciones ambientales del lugar (climatización, mobiliario, iluminación) son las adecuadas para ofrecer un buen servicio.	3,681	1,203
3	El IESS cuenta con la infraestructura adecuada para ofrecerle comodidad y seguridad.	3,591	1,230

Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	MEDIA	DESVIACION
4	El personal brinda respuestas rápidas a sus necesidades y problemas.	3,473	1,245
5	El personal le ayuda a encontrar soluciones y siempre está disponible para asesorarlo ante cualquier situación.	3,510	1,241
6	Esta satisfecho con el tiempo que tarda el IESS en dar una respuesta a sus trámites.	3,696	1,280

Nº	CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCION	MEDIA	DESVIACION
7	El personal de la Institución es profesional y eficiente en la entrega de los servicios.	3,378	1,231
8	Existe rapidez y facilidad para resolver trámites y procedimientos.	3,554	1,221
9	La actitud del personal lo hizo sentir seguro y tranquilo en la espera de ser atendido.	3,859	1,079

Nº	COBERTURA EN LA ATENCION	MEDIA	DESVIACION
10	El horario de atención al público asegura que pueda acudir siempre que necesite.	3,7580	1,1293
11	La ubicación de las agencias y puntos de servicios del IESS, le resultan fácil de acceder.	3,8221	1,1010
12	Está satisfecho con el nivel de cobertura que le brinda el IESS.	3,6394	1,1402

Nº	COMUNICACIÓN E INFORMACION	MEDIA	DESVIACION
13	Cuando asiste al IESS sabe exactamente donde dirigirse ante cualquier trámite que se le presente.	3,588	1,203
14	La página web del IESS le proporciona toda la información necesaria para sus trámites.	3,798	1,080
15	La institución mantiene una comunicación clara y comprensible.	3,694	1,170

Nº	GARANTIA, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	MEDIA	DESVIACION
16	Los servicios y procesos que presta el IESS son confiables.	3,752	1,103
17	Siempre que ha presentado una queja ha sido tramitada de manera satisfactoria.	3,614	1,191
18	La institución le proporciona confianza y seguridad.	3,516	1,171

Nº	EMPATIA	MEDIA	DESVIACION
19	El personal mostró interés por entender sus necesidades y predisposición a ayudar.	3,822	1,065
20	El personal está identificado correctamente (uniformes, tarjetas de Identificación, etc.)	3,756	1,117
21	El personal que lo atendió lo escuchó, fue paciente, amable y cordial durante la atención.	3,929	1,030

Nº	PERCEPCION EN LA MEJORA	MEDIA	DESVIACION
22	Los trámites y procesos han mejorado en los últimos tiempos.	3,901	0,997
23	Esta satisfecho con las mejoras que ha percibido en la Institución	3,841	1,056
24	La imagen del IESS como institución pública está mejorando	3,989	0,954

Anexo 10: Media y desviación general por pregunta cliente externo

ESTADISTICA DESCRIPTIVA AREA ASMINISTRATIVA CLIENTE EXTERNO POR PREGUNTA			
Nº	INFRAESTRUCTURA	MEDIA	DESVIACION
1	El área cuenta con las herramientas tecnológicas y los equipos necesarios para una atención oportuna.	3,733	0,996
2	Las condiciones ambientales del lugar (climatización, mobiliario, iluminación) son las adecuadas para ofrecer un buen servicio.	3,728	1,172
3	El IESS cuenta con la infraestructura adecuada para ofrecerle comodidad y seguridad.	3,624	1,204
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	MEDIA	DESVIACION
4	El personal brinda respuestas rápidas a sus necesidades y problemas.	3,540	1,102
5	El personal le ayuda a encontrar soluciones y siempre está disponible para asesorarlo ante cualquier situación.	3,515	1,147
6	Esta satisfecho con el tiempo que tarda el IESS en dar una respuesta a sus trámites.	3,069	1,413
Nº	CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCION	MEDIA	DESVIACION
7	El personal de la Institución es profesional y eficiente en la entrega de los servicios.	3,619	1,050
8	Existe rapidez y facilidad para resolver trámites y procedimientos.	3,297	1,270
9	La actitud del personal lo hizo sentir seguro y tranquilo en la espera de ser atendido.	3,609	1,056
Nº	COBERTURA EN LA ATENCION	MEDIA	DESVIACION
10	El horario de atención al público asegura que pueda acudir siempre que necesite.	3,777	0,995
11	La ubicación de las agencias y puntos de servicios del IESS, le resultan fácil de acceder.	3,970	0,941
12	Está satisfecho con el nivel de cobertura que le brinda el IESS.	3,698	0,989
Nº	COMUNICACIÓN E INFORMACION	MEDIA	DESVIACION
13	Cuando asiste al IESS sabe exactamente donde dirigirse ante cualquier trámite que se le presente.	3,426	1,153
14	La página web del IESS le proporciona toda la información necesaria para sus trámites.	3,599	1,089
15	La institución mantiene una comunicación clara y comprensible.	3,480	1,134
Nº	GARANTIA, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	MEDIA	DESVIACION
16	Los servicios y procesos que presta el IESS son confiables.	3,446	1,124
17	Siempre que ha presentado una queja ha sido tramitada de manera satisfactoria.	3,020	1,180
18	La institución le proporciona confianza y seguridad.	3,520	1,138
Nº	EMPATIA	MEDIA	DESVIACION
19	El personal mostró interés por entender sus necesidades y predisposición a ayudar.	3,599	1,009
20	El personal está identificado correctamente (uniformes, tarjetas de Identificación, etc.)	3,757	0,949
21	El personal que lo atendió lo escuchó, fue paciente, amable y cordial durante la atención.	3,738	0,995
Nº	PERCEPCION EN LA MEJORA	MEDIA	DESVIACION
22	Los trámites y procesos han mejorado en los últimos tiempos.	3,946	0,899
23	Esta satisfecho con las mejoras que ha percibido en la Institución	3,926	0,925
24	La imagen del IESS como institución pública está mejorando	4,050	0,868

Anexo 11: Media y desviación Área administrativa por pregunta cliente externo

ESTADISTICA DESCRIPTIVA AREA SALUD CLIENTE EXTERNO POR PREGUNTA			
N ^a	INFRAESTRUCTURA	MEDIA	DESVIACION
1	El área cuenta con las herramientas tecnológicas y los equipos necesarios para una atención oportuna.	3,377	1,301
2	Las condiciones ambientales del lugar (climatización, mobiliario, iluminación) son las adecuadas para ofrecer un buen servicio.	3,659	1,218
3	El IESS cuenta con la infraestructura adecuada para ofrecerle comodidad y seguridad.	3,576	1,244
N ^o	CAPACIDAD DE RESPUESTA	MEDIA	DESVIACION
4	El personal brinda respuestas rápidas a sus necesidades y problemas.	3,441	1,308
5	El personal le ayuda a encontrar soluciones y siempre está disponible para asesorarlo ante cualquier situación.	3,507	1,285
6	Esta satisfecho con el tiempo que tarda el IESS en dar una respuesta a sus trámites.	3,995	1,092
N ^a	CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCION	MEDIA	DESVIACION
7	El personal de la Institución es profesional y eficiente en la entrega de los servicios.	3,263	1,295
8	Existe rapidez y facilidad para resolver trámites y procedimientos.	3,678	1,178
9	La actitud del personal lo hizo sentir seguro y tranquilo en la espera de ser atendido.	3,979	1,071
N ^o	COBERTURA EN LA ATENCION	MEDIA	DESVIACION
10	El horario de atención al público asegura que pueda acudir siempre que necesite.	3,749	1,189
11	La ubicación de las agencias y puntos de servicios del IESS, le resultan fácil de acceder.	3,751	1,164
12	Está satisfecho con el nivel de cobertura que le brinda el IESS.	3,611	1,206
N ^o	COMUNICACIÓN E INFORMACION	MEDIA	DESVIACION
13	Cuando asiste al IESS sabe exactamente donde dirigirse ante cualquier trámite que se le presente.	3,666	1,219
14	La página web del IESS le proporciona toda la información necesaria para sus trámites.	3,893	1,064
15	La institución mantiene una comunicación clara y comprensible.	3,796	1,174
N ^a	GARANTIA, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	MEDIA	DESVIACION
16	Los servicios y procesos que presta el IESS son confiables.	3,898	1,064
17	Siempre que ha presentado una queja ha sido tramitada de manera satisfactoria.	3,898	1,088
18	La institución le proporciona confianza y seguridad.	3,514	1,187
N ^a	EMPATIA	MEDIA	DESVIACION
19	El personal mostró interés por entender sus necesidades y predisposición a ayudar.	3,929	1,076
20	El personal está identificado correctamente (uniformes, tarjetas de Identificación, etc.)	3,756	1,190
21	El personal que lo atendió lo escuchó, fue paciente, amable y cordial durante la atención.	4,021	1,035
N ^a	PERCEPCION EN LA MEJORA	MEDIA	DESVIACION
22	Los trámites y procesos han mejorado en los últimos tiempos.	3,879	1,042
23	Esta satisfecho con las mejoras que ha percibido en la Institución	3,801	1,113
24	La imagen del IESS como institución pública está mejorando	3,960	0,992

Anexo 12: Media y desviación Área salud por pregunta cliente externo

PORCENTAJES GENERAL CLIENTE EXTERNO POR PREGUNTA							
Nº	INFRAESTRUCTURA	1	2	3	4	5	TOTAL
1	El área cuenta con las herramientas tecnológicas y los equipos necesarios para una atención oportuna.	8,81%	16,83%	9,46%	46,15%	18,75%	100%
2	Las condiciones ambientales del lugar (climatización, mobiliario, iluminación) son las adecuadas para ofrecer un buen servicio.	7,53%	12,34%	11,06%	42,63%	26,44%	100%
3	El IESS cuenta con la infraestructura adecuada para ofrecerle comodidad y seguridad.	8,49%	13,62%	12,50%	41,03%	24,36%	100%
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5	TOTAL
4	El personal brinda respuestas rápidas a sus necesidades y problemas.	8,49%	16,83%	16,19%	35,90%	22,60%	100%
5	El personal le ayuda a encontrar soluciones y siempre está disponible para asesorarlo ante cualquier situación.	8,01%	17,31%	13,46%	38,14%	23,08%	100%
6	Esta satisfecho con el tiempo que tarda el IESS en dar una respuesta a sus trámites.	8,65%	12,66%	11,70%	34,46%	32,53%	100%
Nº	CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCION	1	2	3	4	5	TOTAL
7	El personal de la Institución es profesional y eficiente en la entrega de los servicios.	8,49%	19,71%	16,03%	37,02%	18,75%	100%
8	Existe rapidez y facilidad para resolver trámites y procedimientos.	7,21%	16,51%	13,78%	38,62%	23,88%	100%
9	La actitud del personal lo hizo sentir seguro y tranquilo en la espera de ser atendido.	3,85%	9,94%	13,30%	42,31%	30,61%	100%
Nº	COBERTURA EN LA ATENCION	1	2	3	4	5	TOTAL
10	El horario de atención al público asegura que pueda acudir siempre que necesite.	5,93%	9,94%	13,30%	44,07%	26,76%	100%
11	La ubicación de las agencias y puntos de servicios del IESS, le resultan fácil de acceder.	3,69%	12,34%	11,86%	42,31%	29,81%	100%
12	Está satisfecho con el nivel de cobertura que le brinda el IESS.	6,09%	11,86%	17,31%	41,51%	23,24%	100%
Nº	COMUNICACIÓN E INFORMACION	1	2	3	4	5	TOTAL
13	Cuando asiste al IESS sabe exactamente donde dirigirse ante cualquier trámite que se le presente.	7,37%	14,26%	14,26%	40,38%	23,72%	100%
14	La página web del IESS le proporciona toda la información necesaria para sus trámites.	4,17%	9,29%	17,47%	40,71%	28,37%	100%
15	La institución mantiene una comunicación clara y comprensible.	5,61%	13,62%	13,78%	39,74%	27,24%	100%
Nº	GARANTIA, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	1	2	3	4	5	TOTAL
16	Los servicios y procesos que presta el IESS son confiables.	4,01%	12,98%	13,30%	43,27%	26,44%	100%
17	Siempre que ha presentado una queja ha sido tramitada de manera satisfactoria.	6,57%	12,50%	20,67%	33,49%	26,76%	100%
18	La institución le proporciona confianza y seguridad.	7,21%	14,58%	17,31%	41,19%	19,71%	100%
Nº	EMPATIA	1	2	3	4	5	TOTAL
19	El personal mostró interés por entender sus necesidades y predisposición a ayudar.	3,37%	11,38%	12,82%	44,55%	27,88%	100%
20	El personal está identificado correctamente (uniformes, tarjetas de Identificación, etc.)	3,69%	13,94%	13,46%	40,87%	28,04%	100%
21	El personal que lo atendió lo escuchó, fue paciente, amable y cordial durante la atención.	2,24%	10,10%	12,98%	41,83%	32,85%	100%
Nº	PERCEPCION EN LA MEJORA	1	2	3	4	5	TOTAL
22	Los trámites y procesos han mejorado en los últimos tiempos.	2,24%	9,62%	12,82%	46,47%	28,85%	100%
23	Esta satisfecho con las mejoras que ha percibido en la Institución	3,53%	10,42%	12,50%	45,51%	28,04%	100%
24	La imagen del IESS como institución pública está mejorando	2,24%	7,53%	9,94%	49,68%	30,61%	100%

Anexo 13: Porcentajes de frecuencia general cliente externo

PORCENTAJES AREA ADMINISTRATIVA CLIENTE EXTERNO POR PREGUNTA							
Nº	INFRAESTRUCTURA	1	2	3	4	5	TOTAL
1	El área cuenta con las herramientas tecnológicas y los equipos necesarios para una atención oportuna.	3,47%	11,88%	9,90%	57,43%	17,33%	100%
2	Las condiciones ambientales del lugar (climatización, mobiliario, iluminación) son las adecuadas para ofrecer un buen servicio.	6,93%	11,88%	8,42%	47,03%	25,74%	100%
3	El IESS cuenta con la infraestructura adecuada para ofrecerle comodidad y seguridad.	8,42%	11,88%	11,88%	44,55%	23,27%	100%
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5	TOTAL
4	El personal brinda respuestas rápidas a sus necesidades y problemas.	4,46%	16,34%	18,32%	42,57%	18,32%	100%
5	El personal le ayuda a encontrar soluciones y siempre está disponible para asesorarlo ante cualquier situación.	5,94%	16,83%	15,35%	43,56%	18,32%	100%
6	Esta satisfecho con el tiempo que tarda el IESS en dar una respuesta a sus trámites.	20,30%	18,32%	12,38%	32,18%	16,83%	100%
Nº	CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCION	1	2	3	4	5	TOTAL
7	El personal de la Institución es profesional y eficiente en la entrega de los servicios.	3,47%	14,36%	17,33%	46,53%	18,32%	100%
8	Existe rapidez y facilidad para resolver trámites y procedimientos.	12,38%	18,32%	10,89%	44,06%	14,36%	100%
9	La actitud del personal lo hizo sentir seguro y tranquilo en la espera de ser atendido.	4,95%	11,88%	17,33%	49,01%	16,83%	100%
Nº	COBERTURA EN LA ATENCION	1	2	3	4	5	TOTAL
10	El horario de atención al público asegura que pueda acudir siempre que necesite.	4,95%	5,94%	15,35%	53,96%	19,80%	100%
11	La ubicación de las agencias y puntos de servicios del IESS, le resultan fácil de acceder.	2,97%	5,45%	11,39%	51,98%	28,22%	100%
12	Está satisfecho con el nivel de cobertura que le brinda el IESS.	3,47%	9,90%	17,82%	50,99%	17,82%	100%
Nº	COMUNICACIÓN E INFORMACION	1	2	3	4	5	TOTAL
13	Cuando asiste al IESS sabe exactamente donde dirigirse ante cualquier trámite que se le presente.	7,92%	16,34%	14,85%	47,03%	13,86%	100%
14	La página web del IESS le proporciona toda la información necesaria para sus trámites.	6,93%	6,44%	26,24%	40,59%	19,80%	100%
15	La institución mantiene una comunicación clara y comprensible.	6,44%	15,35%	18,81%	42,57%	16,83%	100%
Nº	GARANTIA, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	1	2	3	4	5	TOTAL
16	Los servicios y procesos que presta el IESS son confiables.	6,93%	17,82%	10,89%	52,48%	11,88%	100%
17	Siempre que ha presentado una queja ha sido tramitada de manera satisfactoria.	14,85%	14,85%	32,67%	28,71%	8,91%	100%
18	La institución le proporciona confianza y seguridad.	8,42%	12,38%	12,38%	52,48%	14,36%	100%
Nº	EMPATIA	1	2	3	4	5	TOTAL
19	El personal mostró interés por entender sus necesidades y predisposición a ayudar.	3,96%	13,37%	14,85%	54,46%	13,37%	100%
20	El personal está identificado correctamente (uniformes, tarjetas de Identificación, etc.)	1,98%	10,89%	15,35%	52,97%	18,81%	100%
21	El personal que lo atendió lo escuchó, fue paciente, amable y cordial durante la atención.	1,49%	14,36%	13,86%	49,50%	20,79%	100%
Nº	PERCEPCION EN LA MEJORA	1	2	3	4	5	TOTAL
22	Los trámites y procesos han mejorado en los últimos tiempos.	1,49%	7,92%	10,40%	54,95%	25,25%	100%
23	Esta satisfecho con las mejoras que ha percibido en la Institución	1,98%	7,92%	10,89%	53,96%	25,25%	100%
24	La imagen del IESS como institución pública está mejorando	0,99%	5,94%	11,39%	50,50%	31,19%	100%

Anexo 14: Porcentajes de frecuencia Área administrativa cliente externo

PORCENTAJES AREA SALUD CLIENTE EXTERNO POR PREGUNTA							
Nº	INFRAESTRUCTURA	1	2	3	4	5	TOTAL
1	El área cuenta con las herramientas tecnológicas y los equipos necesarios para una atención oportuna.	11,37%	19,19%	9,24%	40,76%	19,43%	100%
2	Las condiciones ambientales del lugar (climatización, mobiliario, iluminación) son las adecuadas para ofrecer un buen servicio.	7,82%	12,56%	12,32%	40,52%	26,78%	100%
3	El IESS cuenta con la infraestructura adecuada para ofrecerle comodidad y seguridad.	8,53%	14,45%	12,80%	39,34%	24,88%	100%
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5	TOTAL
4	El personal brinda respuestas rápidas a sus necesidades y problemas.	10,43%	17,06%	15,17%	32,70%	24,64%	100%
5	El personal le ayuda a encontrar soluciones y siempre está disponible para asesorarlo ante cualquier situación.	9,00%	17,54%	12,56%	35,55%	25,36%	100%
6	Esta satisfecho con el tiempo que tarda el IESS en dar una respuesta a sus trámites.	3,08%	9,95%	11,37%	35,55%	40,05%	100%
Nº	CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCION	1	2	3	4	5	TOTAL
7	El personal de la Institución es profesional y eficiente en la entrega de los servicios.	10,90%	22,27%	15,40%	32,46%	18,96%	100%
8	Existe rapidez y facilidad para resolver trámites y procedimientos.	4,74%	15,64%	15,17%	36,02%	28,44%	100%
9	La actitud del personal lo hizo sentir seguro y tranquilo en la espera de ser atendido.	3,32%	9,00%	11,37%	39,10%	37,20%	100%
Nº	COBERTURA EN LA ATENCION	1	2	3	4	5	TOTAL
10	El horario de atención al público asegura que pueda acudir siempre que necesite.	6,40%	11,85%	12,32%	39,34%	30,09%	100%
11	La ubicación de las agencias y puntos de servicios del IESS, le resultan fácil de acceder.	4,03%	15,64%	12,09%	37,68%	30,57%	100%
12	Está satisfecho con el nivel de cobertura que le brinda el IESS.	7,35%	12,80%	17,06%	36,97%	25,83%	100%
Nº	COMUNICACIÓN E INFORMACION	1	2	3	4	5	TOTAL
13	Cuando asiste al IESS sabe exactamente donde dirigirse ante cualquier trámite que se le presente.	7,11%	13,27%	13,98%	37,20%	28,44%	100%
14	La página web del IESS le proporciona toda la información necesaria para sus trámites.	2,84%	10,66%	13,27%	40,76%	32,46%	100%
15	La institución mantiene una comunicación clara y comprensible.	5,21%	12,80%	11,37%	38,39%	32,23%	100%
Nº	GARANTIA, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	1	2	3	4	5	TOTAL
16	Los servicios y procesos que presta el IESS son confiables.	2,61%	10,66%	14,45%	38,86%	33,41%	100%
17	Siempre que ha presentado una queja ha sido tramitada de manera satisfactoria.	2,61%	11,37%	14,93%	35,78%	35,31%	100%
18	La institución le proporciona confianza y seguridad.	6,64%	15,64%	19,67%	35,78%	22,27%	100%
Nº	EMPATIA	1	2	3	4	5	TOTAL
19	El personal mostró interés por entender sus necesidades y predisposición a ayudar.	3,08%	10,43%	11,85%	39,81%	34,83%	100%
20	El personal está identificado correctamente (uniformes, tarjetas de Identificación, etc.)	4,50%	15,40%	12,56%	35,07%	32,46%	100%
21	El personal que lo atendió lo escuchó, fue paciente, amable y cordial durante la atención.	2,61%	8,06%	12,56%	38,15%	38,63%	100%
Nº	PERCEPCION EN LA MEJORA	1	2	3	4	5	TOTAL
22	Los trámites y procesos han mejorado en los últimos tiempos.	2,61%	10,43%	13,98%	42,42%	30,57%	100%
23	Esta satisfecho con las mejoras que ha percibido en la Institución	4,27%	11,61%	13,27%	41,47%	29,38%	100%
24	La imagen del IESS como institución pública está mejorando	2,84%	8,29%	9,24%	49,29%	30,33%	100%

Anexo 15: Porcentajes de frecuencia Área salud cliente externo

RESPUESTAS GENERAL CLIENTE EXTERNO POR PREGUNTA							
Nº	INFRAESTRUCTURA	1	2	3	4	5	TOTAL
1	El área cuenta con las herramientas tecnológicas y los equipos necesarios para una atención oportuna.	55	105	59	288	117	624
2	Las condiciones ambientales del lugar (climatización, mobiliario, iluminación) son las adecuadas para ofrecer un buen servicio.	47	77	69	266	165	624
3	El IESS cuenta con la infraestructura adecuada para ofrecerle comodidad y seguridad.	53	85	78	256	152	624
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5	TOTAL
4	El personal brinda respuestas rápidas a sus necesidades y problemas.	53	105	101	224	141	624
5	El personal le ayuda a encontrar soluciones y siempre está disponible para asesorarlo ante cualquier situación.	50	108	84	238	144	624
6	Esta satisfecho con el tiempo que tarda el IESS en dar una respuesta a sus trámites.	54	79	73	215	203	624
Nº	CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCION	1	2	3	4	5	TOTAL
7	El personal de la Institución es profesional y eficiente en la entrega de los servicios.	53	123	100	231	117	624
8	Existe rapidez y facilidad para resolver trámites y procedimientos.	45	103	86	241	149	624
9	La actitud del personal lo hizo sentir seguro y tranquilo en la espera de ser atendido.	24	62	83	264	191	624
Nº	COBERTURA EN LA ATENCION	1	2	3	4	5	TOTAL
10	El horario de atención al público asegura que pueda acudir siempre que necesite.	37	62	83	275	167	624
11	La ubicación de las agencias y puntos de servicios del IESS, le resultan fácil de acceder.	23	77	74	264	186	624
12	Está satisfecho con el nivel de cobertura que le brinda el IESS.	38	74	108	259	145	624
Nº	COMUNICACIÓN E INFORMACION	1	2	3	4	5	TOTAL
13	Cuando asiste al IESS sabe exactamente donde dirigirse ante cualquier trámite que se le presente.	46	89	89	252	148	624
14	La página web del IESS le proporciona toda la información necesaria para sus trámites.	26	58	109	254	177	624
15	La institución mantiene una comunicación clara y comprensible.	35	85	86	248	170	624
Nº	GARANTIA, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	1	2	3	4	5	TOTAL
16	Los servicios y procesos que presta el IESS son confiables.	25	81	83	270	165	624
17	Siempre que ha presentado una queja ha sido tramitada de manera satisfactoria.	41	78	129	209	167	624
18	La institución le proporciona confianza y seguridad.	45	91	108	257	123	624
Nº	EMPATIA	1	2	3	4	5	TOTAL
19	El personal mostró interés por entender sus necesidades y predisposición a ayudar.	21	71	80	278	174	624
20	El personal está identificado correctamente (uniformes, tarjetas de Identificación, etc.)	23	87	84	255	175	624
21	El personal que lo atendió lo escuchó, fue paciente, amable y cordial durante la atención.	14	63	81	261	205	624
Nº	PERCEPCION EN LA MEJORA	1	2	3	4	5	TOTAL
22	Los trámites y procesos han mejorado en los últimos tiempos.	14	60	80	290	180	624
23	Esta satisfecho con las mejoras que ha percibido en la Institución	22	65	78	284	175	624
24	La imagen del IESS como institución pública está mejorando	14	47	62	310	191	624

Anexo 16: Respuestas en general por pregunta cliente externo

RESPUESTAS AREA ADMINISTRATIVA CLIENTE EXTERNO POR PREGUNTA							
Nº	INFRAESTRUCTURA	1	2	3	4	5	TOTAL
1	El área cuenta con las herramientas tecnológicas y los equipos necesarios para una atención oportuna.	7	24	20	116	35	202
2	Las condiciones ambientales del lugar (climatización, mobiliario, iluminación) son las adecuadas para ofrecer un buen servicio.	14	24	17	95	52	202
3	El IESS cuenta con la infraestructura adecuada para ofrecerle comodidad y seguridad.	17	24	24	90	47	202
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5	TOTAL
4	El personal brinda respuestas rápidas a sus necesidades y problemas.	9	33	37	86	37	202
5	El personal le ayuda a encontrar soluciones y siempre está disponible para asesorarlo ante cualquier situación.	12	34	31	88	37	202
6	Esta satisfecho con el tiempo que tarda el IESS en dar una respuesta a sus trámites.	41	37	25	65	34	202
Nº	CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCION	1	2	3	4	5	TOTAL
7	El personal de la Institución es profesional y eficiente en la entrega de los servicios.	7	29	35	94	37	202
8	Existe rapidez y facilidad para resolver trámites y procedimientos.	25	37	22	89	29	202
9	La actitud del personal lo hizo sentir seguro y tranquilo en la espera de ser atendido.	10	24	35	99	34	202
Nº	COBERTURA EN LA ATENCION	1	2	3	4	5	TOTAL
10	El horario de atención al público asegura que pueda acudir siempre que necesite.	10	12	31	109	40	202
11	La ubicación de las agencias y puntos de servicios del IESS, le resultan fácil de acceder.	6	11	23	105	57	202
12	Está satisfecho con el nivel de cobertura que le brinda el IESS.	7	20	36	103	36	202
Nº	COMUNICACIÓN E INFORMACION	1	2	3	4	5	TOTAL
13	Cuando asiste al IESS sabe exactamente donde dirigirse ante cualquier trámite que se le presente.	16	33	30	95	28	202
14	La página web del IESS le proporciona toda la información necesaria para sus trámites.	14	13	53	82	40	202
15	La institución mantiene una comunicación clara y comprensible.	13	31	38	86	34	202
Nº	GARANTIA, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	1	2	3	4	5	TOTAL
16	Los servicios y procesos que presta el IESS son confiables.	14	36	22	106	24	202
17	Siempre que ha presentado una queja ha sido tramitada de manera satisfactoria.	30	30	66	58	18	202
18	La institución le proporciona confianza y seguridad.	17	25	25	106	29	202
Nº	EMPATIA	1	2	3	4	5	TOTAL
19	El personal mostró interés por entender sus necesidades y predisposición a ayudar.	8	27	30	110	27	202
20	El personal está identificado correctamente (uniformes, tarjetas de Identificación, etc.)	4	22	31	107	38	202
21	El personal que lo atendió lo escuchó, fue paciente, amable y cordial durante la atención.	3	29	28	100	42	202
Nº	PERCEPCION EN LA MEJORA	1	2	3	4	5	TOTAL
22	Los trámites y procesos han mejorado en los últimos tiempos.	3	16	21	111	51	202
23	Esta satisfecho con las mejoras que ha percibido en la Institución	4	16	22	109	51	202
24	La imagen del IESS como institución pública está mejorando	2	12	23	102	63	202

Anexo 17: Respuestas Área administrativa por pregunta cliente externo

RESPUESTAS AREA SALUD CLIENTE EXTERNO POR PREGUNTA							
Nº	INFRAESTRUCTURA	1	2	3	4	5	TOTAL
1	El área cuenta con las herramientas tecnológicas y los equipos necesarios para una atención oportuna.	48	81	39	172	82	422
2	Las condiciones ambientales del lugar (climatización, mobiliario, iluminación) son las adecuadas para ofrecer un buen servicio.	33	53	52	171	113	422
3	El IESS cuenta con la infraestructura adecuada para ofrecerle comodidad y seguridad.	36	61	54	166	105	422
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5	TOTAL
4	El personal brinda respuestas rápidas a sus necesidades y problemas.	44	72	64	138	104	422
5	El personal le ayuda a encontrar soluciones y siempre está disponible para asesorarlo ante cualquier situación.	38	74	53	150	107	422
6	Esta satisfecho con el tiempo que tarda el IESS en dar una respuesta a sus trámites.	13	42	48	150	169	422
Nº	CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCION	1	2	3	4	5	TOTAL
7	El personal de la Institución es profesional y eficiente en la entrega de los servicios.	46	94	65	137	80	422
8	Existe rapidez y facilidad para resolver trámites y procedimientos.	20	66	64	152	120	422
9	La actitud del personal lo hizo sentir seguro y tranquilo en la espera de ser atendido.	14	38	48	165	157	422
Nº	COBERTURA EN LA ATENCION	1	2	3	4	5	TOTAL
10	El horario de atención al público asegura que pueda acudir siempre que necesite.	27	50	52	166	127	422
11	La ubicación de las agencias y puntos de servicios del IESS, le resultan fácil de acceder.	17	66	51	159	129	422
12	Está satisfecho con el nivel de cobertura que le brinda el IESS.	31	54	72	156	109	422
Nº	COMUNICACIÓN E INFORMACION	1	2	3	4	5	TOTAL
13	Cuando asiste al IESS sabe exactamente donde dirigirse ante cualquier trámite que se le presente.	30	56	59	157	120	422
14	La página web del IESS le proporciona toda la información necesaria para sus trámites.	12	45	56	172	137	422
15	La institución mantiene una comunicación clara y comprensible.	22	54	48	162	136	422
Nº	GARANTIA, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	1	2	3	4	5	TOTAL
16	Los servicios y procesos que presta el IESS son confiables.	11	45	61	164	141	422
17	Siempre que ha presentado una queja ha sido tramitada de manera satisfactoria.	11	48	63	151	149	422
18	La institución le proporciona confianza y seguridad.	28	66	83	151	94	422
Nº	EMPATIA	1	2	3	4	5	TOTAL
19	El personal mostró interés por entender sus necesidades y predisposición a ayudar.	13	44	50	168	147	422
20	El personal está identificado correctamente (uniformes, tarjetas de Identificación, etc.)	19	65	53	148	137	422
21	El personal que lo atendió lo escuchó, fue paciente, amable y cordial durante la atención.	11	34	53	161	163	422
Nº	PERCEPCION EN LA MEJORA	1	2	3	4	5	TOTAL
22	Los trámites y procesos han mejorado en los últimos tiempos.	11	44	59	179	129	422
23	Esta satisfecho con las mejoras que ha percibido en la Institución	18	49	56	175	124	422
24	La imagen del IESS como institución pública está mejorando	12	35	39	208	128	422

Anexo 18: Respuestas Área salud por pregunta cliente externo

QUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA SASTIFACCION DEL CLIENTE INTERNO

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestros servicios. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por la Dirección Provincial del Guayas. Esta encuesta dura aproximadamente 5 minutos.

PERCEPCION DEL AMBITO LABORAL (Marcar con una X la respuesta correcta)

PUESTO DE TRABAJO		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El trabajo en mi Unidad está bien organizado.					
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
3	En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.					
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.					
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.					

DIRECCION DE LA UNIDAD		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.					
7	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.					
8	El responsable de mi Unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.					
9	El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.					
10	El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.					

AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	La relación con los compañeros de trabajo es buena.					
12	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.					
13	Me siento parte de un equipo de trabajo.					
14	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.					
15	El ambiente de trabajo me produce stress.					

COMUNICACIÓN Y COORDINACION		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.					
17	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.					
18	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.					
19	Conozco los servicios que prestan otras Unidades de la Institución.					
20	Tenemos una adecuada coordinación con otras Unidades de la Institución.					
21	La comunicación entre el personal de la Unidad y los clientes es buena.					

CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
22	Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).					
23	Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.					
24	Las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los clientes.					
25	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.					

CAPACITACION		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
26	Recibo la capacitación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.					
27	El Plan de Capacitación que tiene el IESS es útil.					
28	Mis necesidades con respecto al Plan de Capacitación del IESS han sido atendidas.					
29	Cuando es necesario, la Institución me facilite capacitación al margen del Plan de Capacitación del IESS.					
30	Cuando el IESS implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la capacitación que recibo es suficiente.					

IMPLICACIÓN EN LA MEJORA		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
31	Entre los objetivos de mi Unidad, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.					
32	El responsable de mi Unidad pone en marcha iniciativas de mejora.					
33	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.					
34	En mi Unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.					
35	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Unidad.					
36	En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Unidad.					
37	En los dos últimos años he contribuido positivamente para la mejora de mi unidad.					

Anexo 19: Encuesta para medir la Satisfacción del Cliente Interno

MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
38	Estoy motivado para realizar mi trabajo.					
39	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.					
40	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.					
41	En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.					
42	La Institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.					
43	El nombre y prestigio de la Institución son gratificantes para mí.					
44	En general, me siento satisfecho en mi Unidad.					

INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL Marcar con una X la respuesta correcta

Tipo de Unidad en que trabajas	Años de trabajo	Edad	Sexo
Área administrativa	< 1 año	< 25 años	Hombre
Área de Salud	1-10 años	25-35 años	Mujer
Área de Riesgos del Trabajo	10-20 años	36-45 años	
Área de Seguro social Campesino	20-30 años	46-55 años	
Área de Pensiones	> 30 años	> 55 años	

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Por favor, señale tres sugerencias de mejora en las áreas que considere prioritarias:

1.- _____

2.- _____

3.- _____

OTROS COMENTARIOS: _____

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
 Dirección Provincial del Guayas



"Servir es nuestro compromiso"

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO AREA ADMINISTRATIVA

Por favor dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestros servicios. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por la Dirección Provincial del Guayas. Esta encuesta dura aproximadamente 5 minutos.

		1	2	3	4	5
Nª	INFRAESTRUCTURA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El área cuenta con las herramientas tecnológicas y los equipos necesarios para una atención oportuna.					
2	Las condiciones ambientales del lugar (climatización, mobiliario, iluminación) son las adecuadas para ofrecer un buen servicio.					
3	El IESS cuenta con la infraestructura adecuada para ofrecerle comodidad y seguridad.					
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	El personal brinda respuestas rápidas a sus necesidades y problemas.					
5	El personal le ayuda a encontrar soluciones y siempre está disponible para asesorarlo ante cualquier situación.					
6	Esta satisfecho con el tiempo que tarda el IESS en dar una respuesta a sus trámites.					
Nª	CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCION	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	El personal de la Institución es profesional y eficiente en la entrega de los servicios.					
8	Existe rapidez y facilidad para resolver trámites y procedimientos.					
9	La actitud del personal lo hizo sentir seguro y tranquilo en la espera de ser atendido.					
Nº	COBERTURA EN LA ATENCION	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	El horario de atención al público asegura que pueda acudir siempre que necesite.					
11	La ubicación de las agencias y puntos de servicios del IESS, le resultan fácil de acceder.					
12	Está satisfecho con el nivel de cobertura que le brinda el IESS.					
Nº	COMUNICACIÓN E INFORMACION	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	Cuando asiste al IESS sabe exactamente donde dirigirse ante cualquier trámite que se le presente.					
14	La página web del IESS le proporciona toda la información necesaria para sus trámites.					
15	La institución mantiene una comunicación clara y comprensible.					
Nª	GARANTIA, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	Los servicios y procesos que presta el IESS son confiables.					
17	Siempre que ha presentado una queja ha sido tramitada de manera satisfactoria.					
18	La institución le proporciona confianza y seguridad.					
Nª	EMPATIA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19	El personal mostró interés por entender sus necesidades y predisposición a ayudar.					
20	El personal está identificado correctamente (uniformes, tarjetas de Identificación, etc.)					
21	El personal que lo atendió lo escuchó, fue paciente, amable y cordial durante la atención.					
Nª	PERCEPCION EN LA MEJORA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
22	Los trámites y procesos han mejorado en los últimos tiempos.					
23	Esta satisfecho con las mejoras que ha percibido en la Institución					
24	La imagen del IESS como institución pública está mejorando					

INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL Marca con una X la respuesta correcta

N°	AREA ADMINISTRATIVA	
6	Dirección Provincial	<input type="checkbox"/>
1	Agencia Norte	<input type="checkbox"/>
2	Agencia Sur	<input type="checkbox"/>
3	Agencia Duran	<input type="checkbox"/>
4	Agencia Milagro	<input type="checkbox"/>
5	Agencia La Libertad	<input type="checkbox"/>

N°	EDAD	
1	< 25 años	<input type="checkbox"/>
2	25 - 35 años	<input type="checkbox"/>
3	36 - 45 años	<input type="checkbox"/>
4	46 - 55 años	<input type="checkbox"/>
5	> 55 años	<input type="checkbox"/>

N°	SERVICIOS	
1	Deficiente	<input type="checkbox"/>
2	Regular	<input type="checkbox"/>
3	Bueno	<input type="checkbox"/>
4	Muy bueno	<input type="checkbox"/>
5	Excelente	<input type="checkbox"/>

N°	SEXO	
1	Hombre	<input type="checkbox"/>
2	Mujer	<input type="checkbox"/>

N°	TIPO DE CLIENTE	
1	Afiliado	<input type="checkbox"/>
2	Jubilado	<input type="checkbox"/>

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Por favor, señale tres sugerencias de mejora en las áreas que considere prioritarias:

1.- _____

2.- _____

3.- _____

OTROS COMENTARIOS:



Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
Dirección Provincial del Guayas

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO AREA DE SALUD

Por favor dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestros servicios. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por la Dirección Provincial del Guayas. Esta encuesta dura aproximadamente 5 minutos.

Nº	INFRAESTRUCTURA	1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La unidad cuenta con las herramientas tecnológicas y los equipos médicos necesarios para atender oportunamente.					
2	Las condiciones ambientales del lugar (climatización, mobiliario, iluminación, recursos utilizados) han sido adecuadas para ofrecer un buen servicio.					
3	El centro médico cuenta con la infraestructura adecuada para ofrecerle comodidad y seguridad.					

Nº	OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	Cuando ha tenido que asistir al centro médico por una emergencia lo han atendido de inmediato.					
5	Cuando asiste al centro médico por una enfermedad le dieron la cita de acuerdo a su situación.					
6	El centro médico lo recibió y lo atendió el día que lo citaron					

Nº	CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCION	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	Cuando lo solicita, existen las medicinas e insumos médicos necesarios para su tratamiento.					
8	Le resultó fácil resolver los asuntos de trámites y procedimientos relacionados con la consulta del especialista.					
9	La actitud del médico le hizo sentir seguro y tranquilo durante la consulta.					

Nº	COBERTURA EN LA ATENCION	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	El horario de atención al público le asegura que pueda acudir siempre que necesite.					
11	La ubicación de los centros médicos del IESS, le resulta accesible ante cualquier emergencia.					
12	Está satisfecho con el nivel de cobertura que brindan los centros médicos del IESS.					

Nº	COMUNICACIÓN E INFORMACION	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	Sabe exactamente dónde dirigirse dentro del centro médico ante cualquier problema que se le presente.					
14	Entendió y está satisfecho con la información dada por los médicos.					
15	El centro medico mantiene una comunicación clara y comprensible sobre los servicios que brinda.					

Nº	GARANTIA, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	Los doctores de este centro médico transmiten confianza y seguridad en las consultas realizadas.					
17	Cree usted que se respeta la confidencialidad de sus datos clínicos.					
18	Siempre que ha presentado una queja se ha tramitado de manera satisfactoria.					

Nº	EMPATIA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19	El médico mostro interés y comprensión frente a su problema de salud.					
20	Considera que el personal médico esta identificado correctamente (uniformes, tarjetas de Identificación, etc.)					
21	El médico que lo atendió lo escuchó, fue paciente, amable y cordial durante la atención.					

Nº	PERCEPCION EN LA MEJORA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
22	El médico ha solucionado satisfactoriamente sus consultas en ocasiones pasadas.					
23	Cree usted que los trámites y procesos han mejorado en los últimos tiempos.					
24	La imagen del IESS como institución pública esta mejorando					

INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL Marca con una X la respuesta correcta

N°	AREA DE SALUD	
1	CAAM Norte	
2	CAAM Sur	
3	CAAM 6	
4	CAAM 31	
5	CAAM Letamendi	
6	CAAM Libertad	
7	CAAM Empalme	
8	CAAM Daule	
9	CAAM Bucay	
10	CAAM Balzar	
11	Hospital Durán	
12	Hospital Teodoro Maldonado Carbo	
13	Hospital Ancón	
14	Hospital Milagro	

N°	EDAD	
1	< 25 años	
2	25 - 35 años	
3	36 - 45 años	
4	46 - 55 años	
5	> 55 años	

N°	SERVICIOS	
1	Deficiente	
2	Regular	
3	Bueno	
4	Muy bueno	
5	Excelente	

N°	SEXO	
1	Hombre	
2	Mujer	

N°	TIPO DE CLIENTE	
1	Afiliados	
2	Jubilados	

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Por favor, señale tres sugerencias de mejora en las áreas que considere prioritarias:

1.- _____

2.- _____

3.- _____

OTROS COMENTARIOS:



Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
Dirección Provincial del Guayas