

Universidad Catolica De Honduras

Nuestra Señora Reina De La Paz

Campus Global



Informe de satisfacción al cliente en los usuarios del IHSS

Catedrático:

Ing. Aquiles Fiallos

Sección:

1001

Fecha:

3/23/2022

Integrantes

Karla Maria Poleski Contreras 0801199600078

Rony Alexander Tejeda Flores 1204200100050

Ian Jared Salmerón Gomez 0801200403164

Jeyson David Mejia Andrade 1325199800036

Maryori Nicole Morales Castellanos 0318200001410

Roberto Carlos Castillo Castellanos 0703200101235

Índice

Introducción	4
Objetivos	5
Marco Teórico	6
Desarrollo	7
Resultados	8
Análisis	9
Recomendaciones	10
Conclusión	11

Introducción

En el presente documento mostramos el proceso para realizar un estudio de la satisfacción al cliente en los usuarios del IHSS con el propósito de encontrar los puntos débiles de la empresa y mejorarlos capturando las expectativas y percepciones de los usuarios con un cuestionario el cual está desarrollado con la técnica SERVQUAL. Con esta técnica evaluaremos las cinco dimensiones de la calidad: tangibles, empatía, seguridad, fiabilidad y sensibilidad.

Objetivos

- Califica globalmente la calidad del establecimiento, y compararla contra el estándar válido.
- Definir qué desean los consumidores del establecimiento (Beneficios Ideales).
- Medir que encuentran único los consumidores en el establecimiento (Beneficios Descriptivos).
- Calcular brechas de insatisfacción específicas
- Ordenar defectos de calidad desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

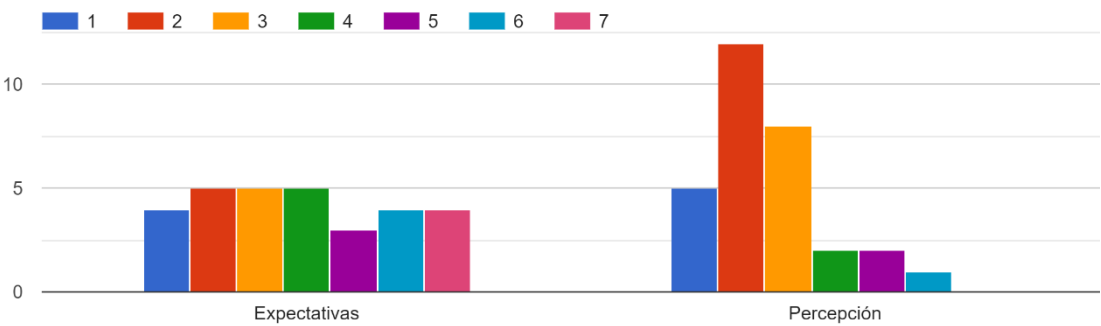
Desarrollo

para empezar, se debe estar bien informado acerca de los estándares adecuados para dicha institución, en este caso el hospital IHSS, el cual debe proporcionar un servicio adecuado a cada persona a fin de poder cubrir las necesidades de cada individuo que ingrese y salga satisfecho con la atención y cuidado que se requiere, al saber esto se puede implementar o empezar a formular una serie de preguntas, en base al conocimiento, resaltando la calidad de atención, y la calidad de la experiencia vivida en dicha institución con el fin de medir la eficiencia de atención y satisfacción de calidad.

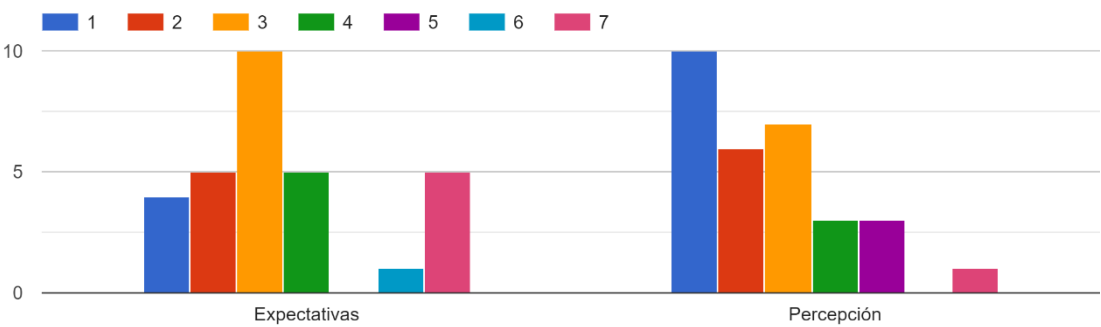
para empezar a formular se debe medir, entre los estándares, y el conocimiento de que tanto se oyen quejas de dicho lugar, e iniciar a escribir las preguntas, una vez estén las preguntas, se debe ver si se cubrió con el rubro marcado por las reglas de las encuestas, una vez así, fijarse si todas las áreas de necesidad a evaluar han sido cubiertas también, y volver a formular la pregunta, haciendo que esta sea más específicas y claras, hecho esto se aplica la encuesta, esperando la gente responda honestamente, se medirá el resultado, siguiendo como se mencionó antes cada regla de los estándares de una encuesta, se sumarán los resultados y se verá si esta institución en realidad goza la calidad que esta debería tener, y cual es la tasa de satisfacción que esta proporciona y a sí mismo, en que porcentaje funciona como debería esta institución elegida para evaluar

Dimensión de la empatía resultados

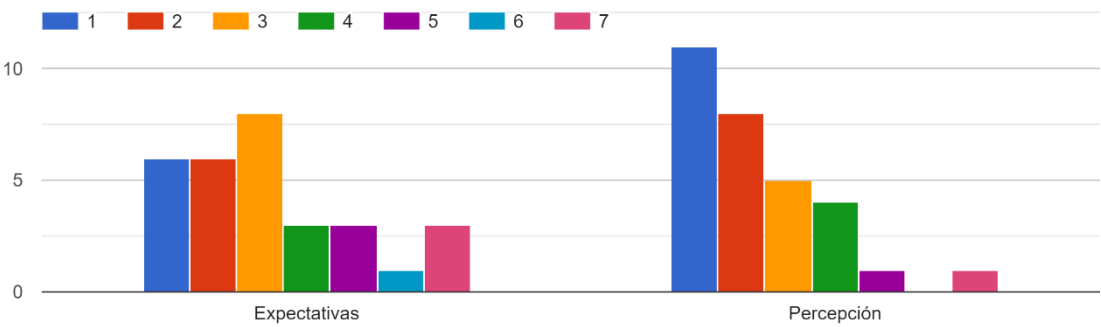
1. ¿Qué tan empático se muestran los colaboradores del IHSS al momento que usted se presenta con una dolencia a las instalaciones ?



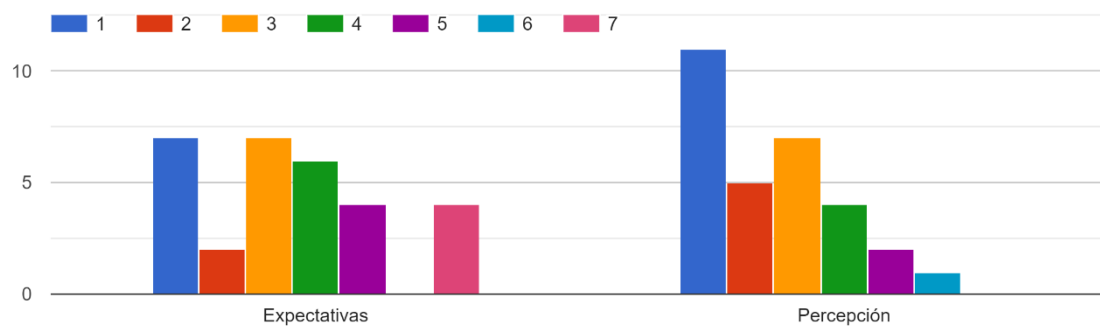
2. Considera que el personal lo trata de manera amable y respetuosa brindándole una atención personalizada



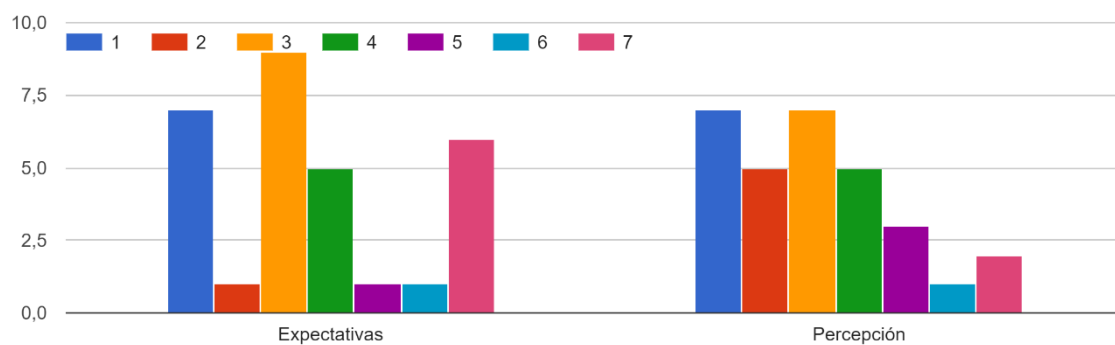
3. Piensa que el personal está capacitado en cuanto a excelente atención y empatía con sus pacientes



4. Esta de acuerdo con el tiempo de entrega de la incapacidad

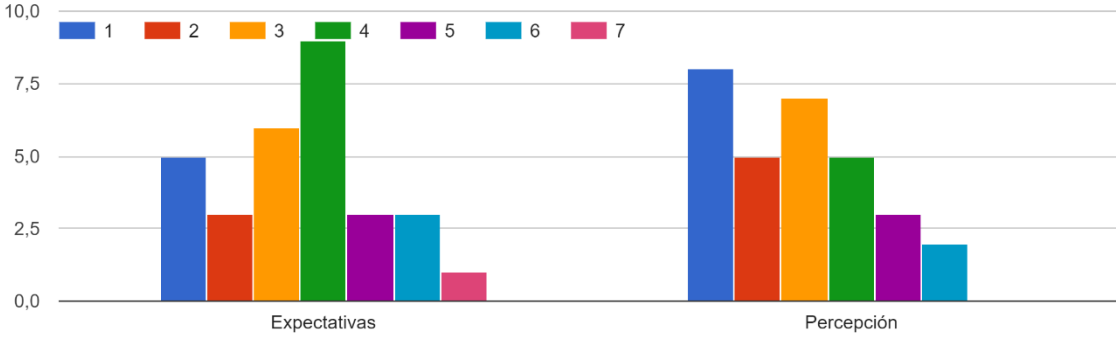


5. Cambiaría el hecho de que se pueda tener seguro social mediante un pago mes a mes y no solamente este disponible el servicio por medio de un trabajo?

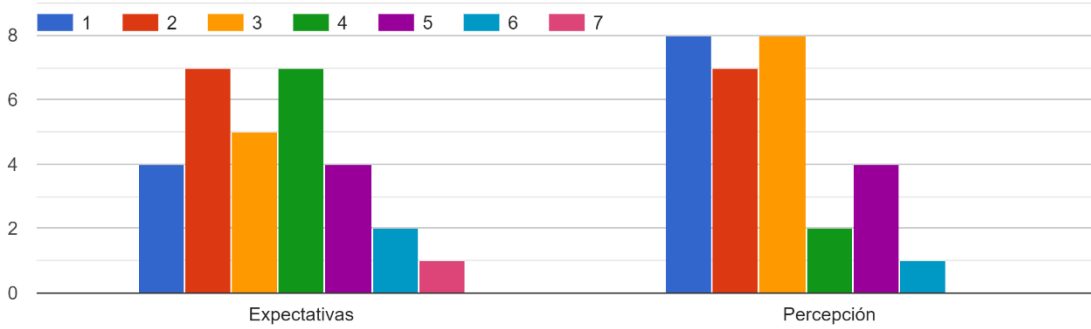


Dimensión de los Elementos Tangibles resultados

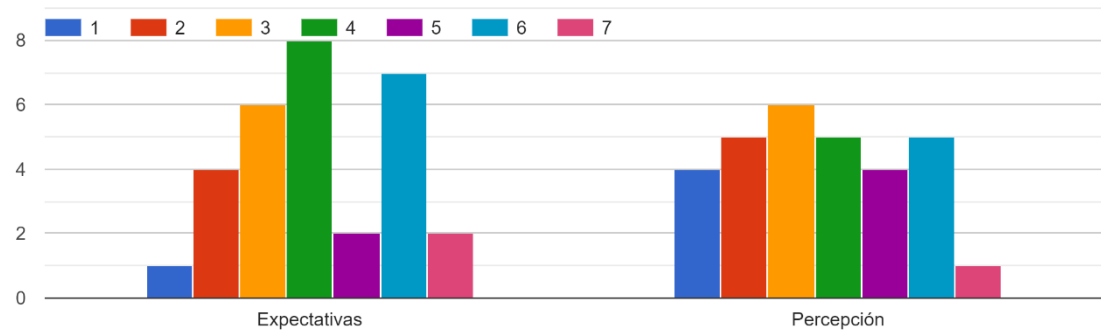
6. El IHSS cuenta con el debido equipo medico moderno y requerido para la atención ?



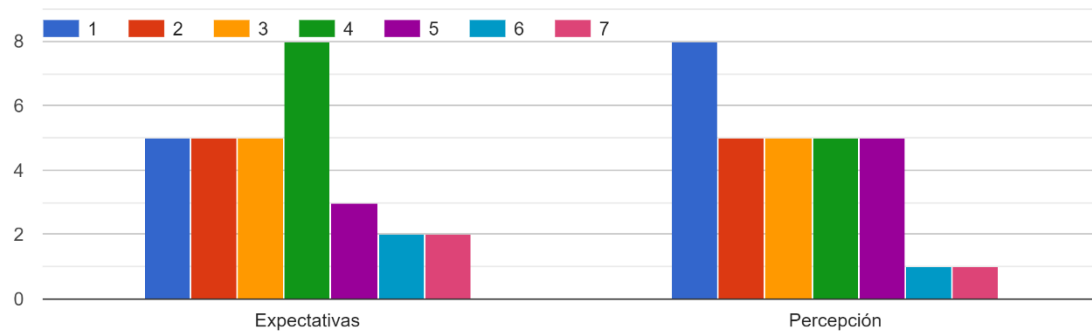
7. Las instalaciones del IHSS son atractivas y se encuentran en buen estado ?



8. Los empleados del IHSS deben se ven de forma pulcra (Limpios/organizados)

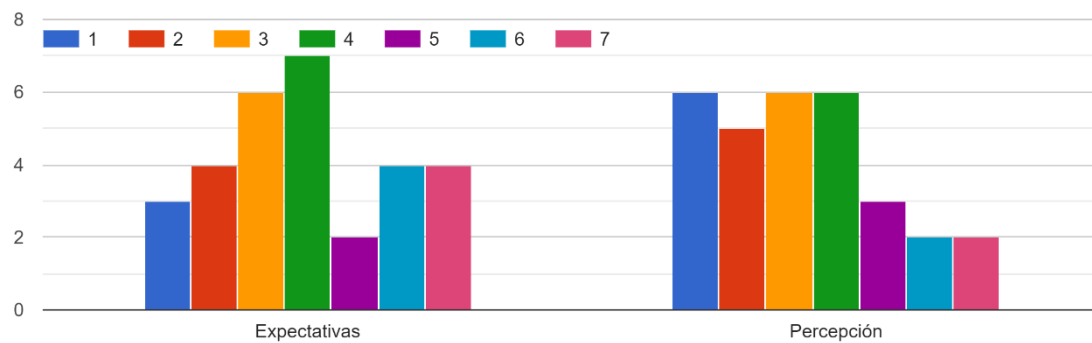


9. Los materiales relacionados con el servicio de IHSS le dan una buena imagen ?

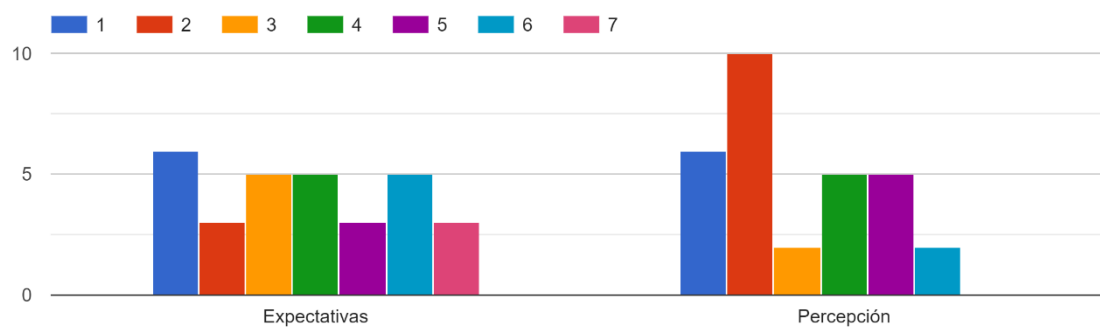


Dimensión de Seguridad

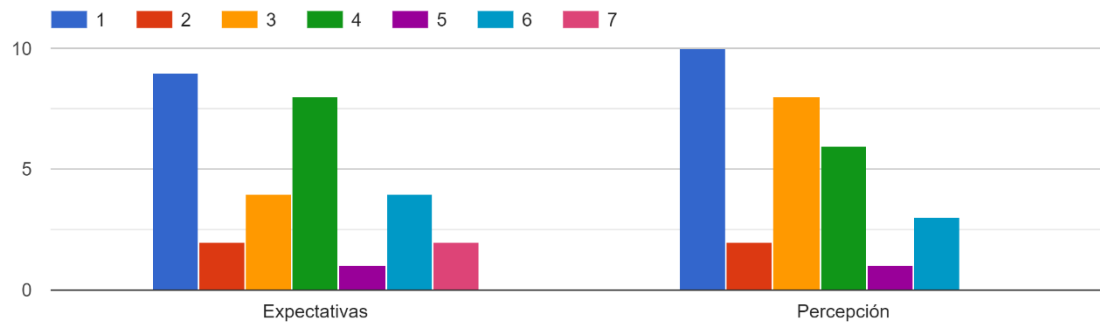
10. ¿El comportamiento de los empleados le transmite confianza?



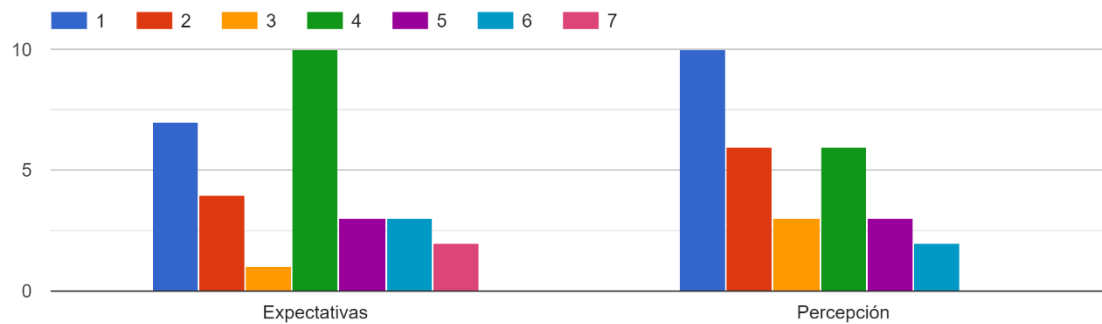
11. ¿Nivel de seguridad que siente respecto a sus transacciones o trámites realizados?



12. ¿Qué tan frecuentemente ha recibido un mal trato de un empleado?

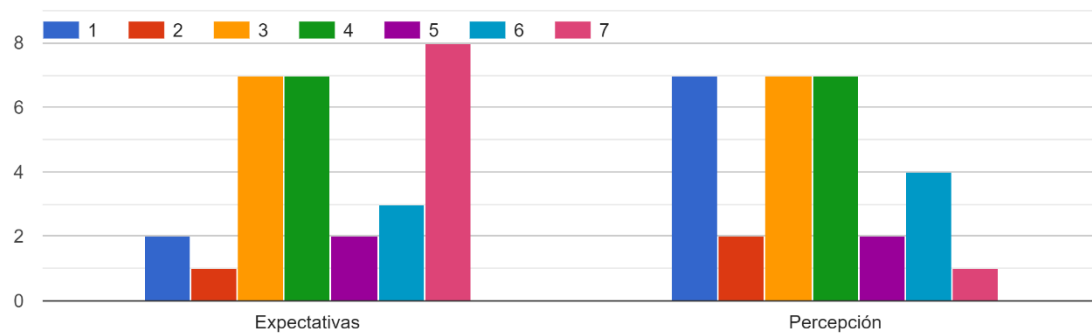


13. ¿Qué tan a menudo los empleados no han podido responder a sus preguntas?

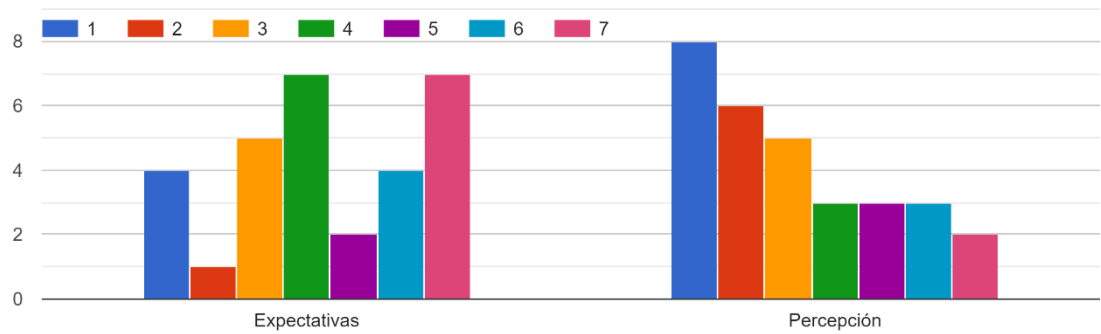


Dimensión de la sensibilidad

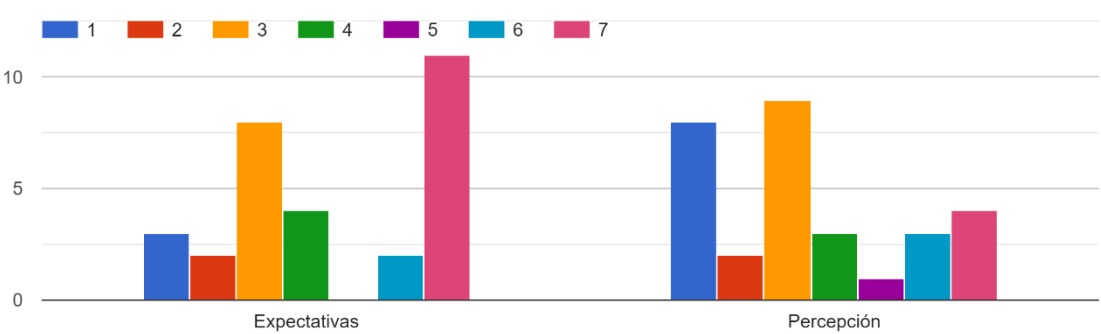
14. El Instituto hondureño de Seguridad Social debe mantener informados a los clientes con respecto a cuando se ejecutarán los servicios.



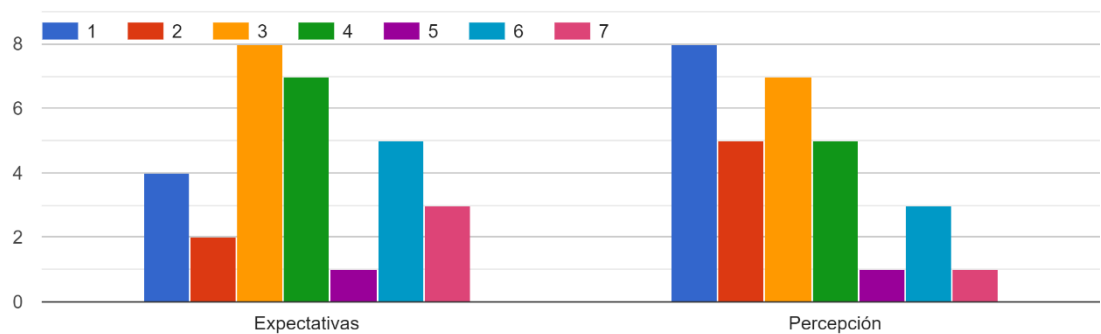
15. Los empleados del instituto hondureño de Seguridad Social deben dar un servicio rápido.



16. Los empleados del instituto hondureño de Seguridad Social deben estar dispuesto a ayudarles

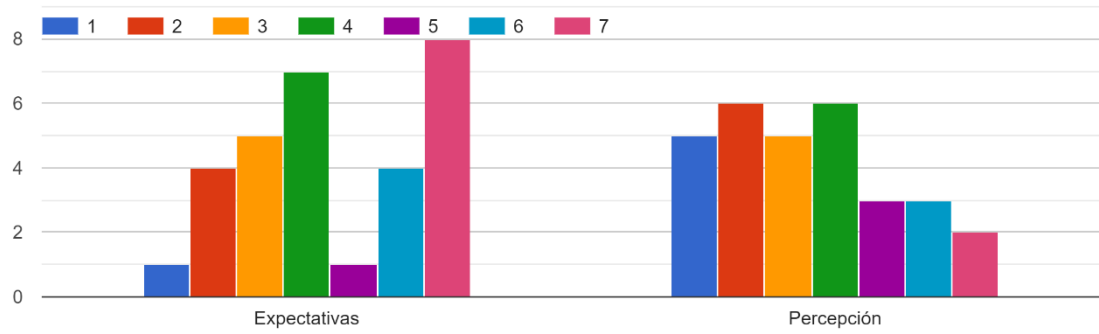


17. Los empleados del instituto hondureño de Seguridad Social nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarles.

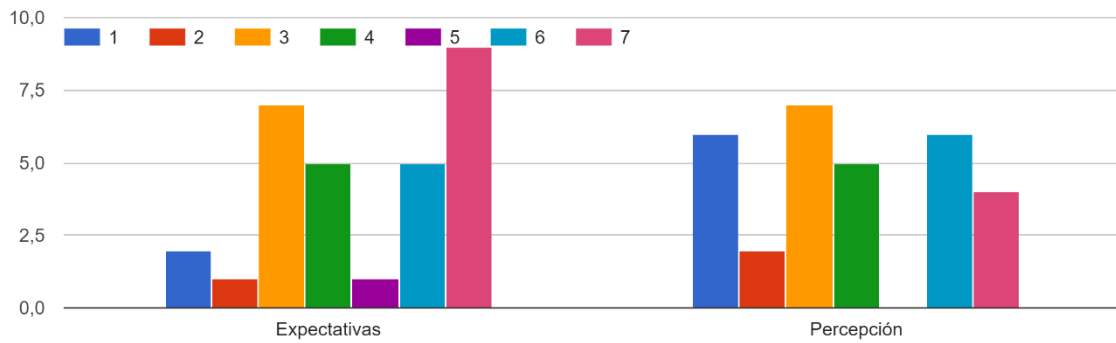


Dimensión de la Fiabilidad

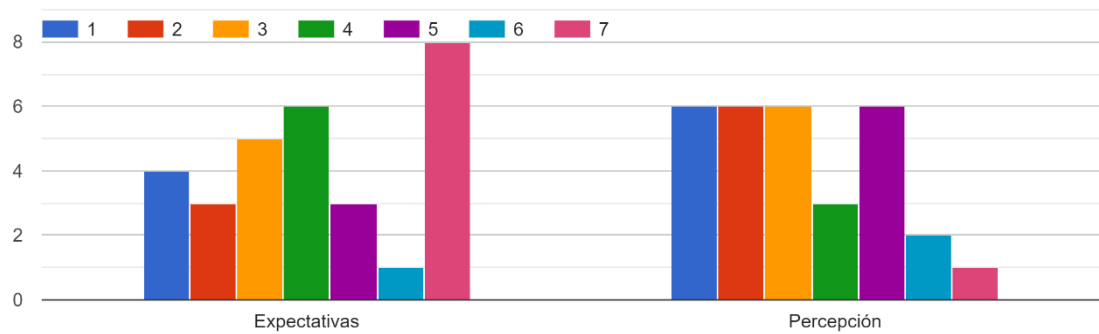
18. Las máquinas proporcionadas al instituto no deberían tener fallo y se evita usar una máquina descompuesta



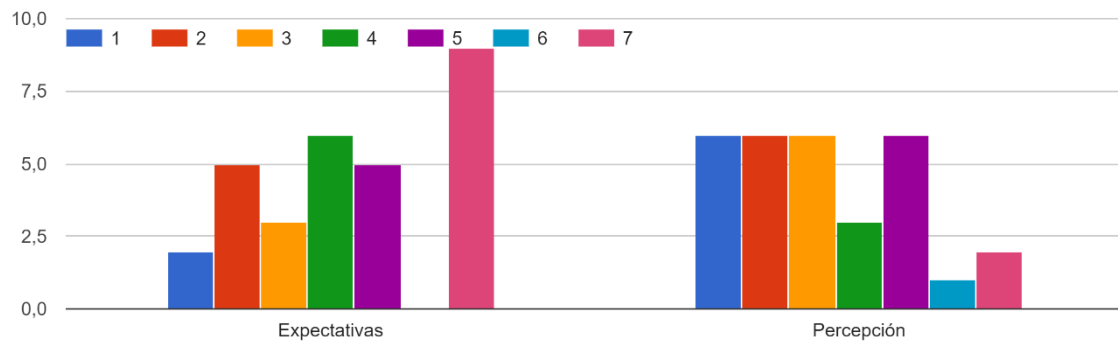
19. El personal médico debe estar capacitado para dar un diagnóstico confiable y dar un trato ético



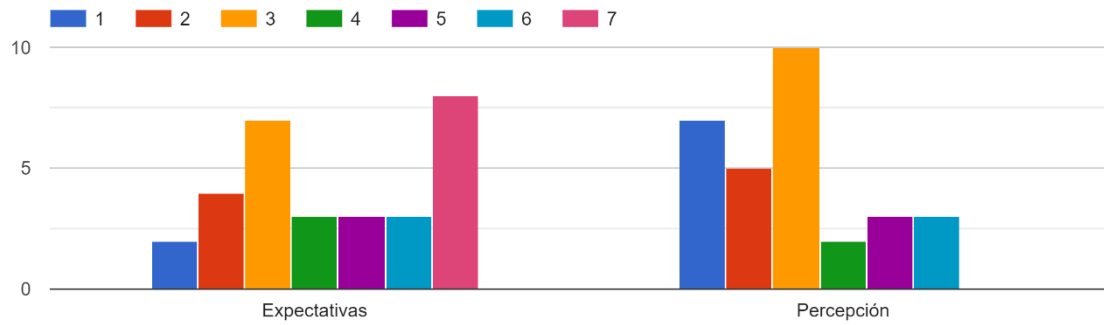
20. Se debe dar prioridad a todo aquel que la requiera siguiendo el código establecido de preferencia del enfermo



21. El enfermo o dañado debería tener mejoras según según tiempo que se establece y se dará un diagnostico verdadero y se proporcionará el medicamento de necesidad



22. Cuando usted tiene un problema el hospital muestra sincero interés en resolverlo ?



Análisis de Resultados

- ❖ En base a los resultados obtenidos podemos determinar que la Percepción general que se tiene del IHSS no son muy buenas, por diversos motivos muchas personas ya no esperan recibir una buena atención al acudir a esta institución y llegan con muy bajas expectativas.
- ❖ Los resultados nos muestran que las personas que trabajan en el IHSS no suelen ser muy empáticos con las personas que llegan ahí puesto que solo un **3%** de los participantes cree que si son empáticos.
- ❖ Un 33% de los encuestados afirman que no reciben un trato amable y respetuoso y me parece una cifra alarmante puesto que estamos hablando de un hospital
- ❖ La dimensión de la Empatía es la dimensión con las puntuaciones mas bajas de todas, y deja ver principalmente donde es que falla esta institución
- ❖ La puntuación en la escala promedio es de 3.5 consideramos que para los estándares que debe tener un Hospital “Semi privado” es demasiado bajo.
- ❖ Es reconfortante ver como tanto la Percepción y las Expectativas en que aproximadamente un 83% creen que los médicos y personal ahí presente son muy preparados

Punto de Vista

Nosotros como investigadores creemos que algunas de estas respuestas pueden verse influenciadas por la mala reputación y las polémicas en las que el IHSS ha sido envuelta. muchas personas llegan esperando una atención mediocre y aunque sean recibidos de forma correcta y eficiente su percepción es limitada producto de las tan exageradamente bajas expectativas que tienen.

Como investigadores creemos que la mayoría de estos problemas que llevan a bajos resultados es producto de una mala administración, pocos fondos destinados al IHSS. y a la poca población de médicos en relación a la cantidad de personas que acuden al IHSS.

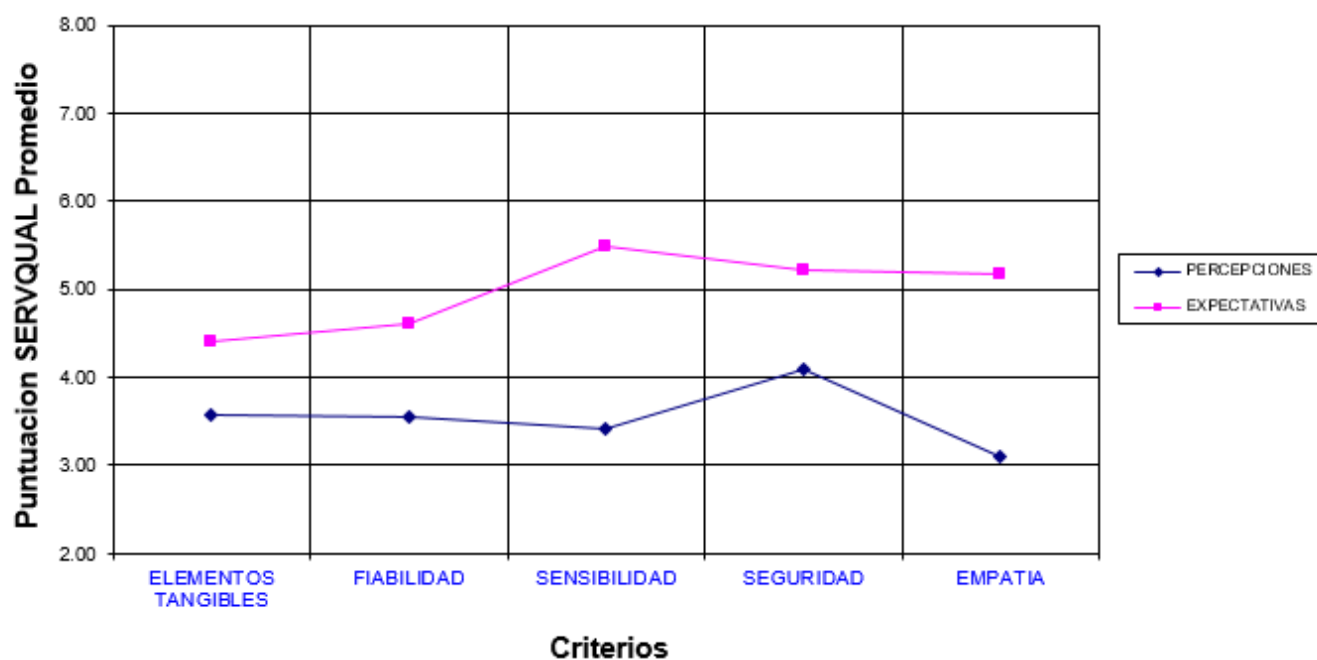
PUNTUACIONES SERVQUAL PROMEDIO (Por Dimensión)

PUNTUACIONES SERVQUAL PROMEDIO			
Elementos Tangibles	PERCEPCIONES	EXPECTATIVAS	Brecha
#1	3.40	4.71	-1.31
#2	3.10	4.21	-1.11
#3	3.89	4.10	-0.21
#4	3.90	4.60	-0.70
	3.57	4.41	
Empatia	PERCEPCIONES	EXPECTATIVAS	Brecha
#1	2.90	4.35	-1.45
#2	3.10	6.20	-3.10
#3	3.34	5.11	-1.77
#4	3.14	5.33	-2.19
#5	3.09	4.90	-1.81
	3.11	5.18	
Seguridad	PERCEPCIONES	EXPECTATIVAS	Brecha
#1	3.11	5.12	-2.01
#2	4.10	6.01	-1.91
#3	4.39	4.99	-0.60
#4	4.80	4.71	0.09
	4.10	5.21	
Fiabilidad	PERCEPCIONES	EXPECTATIVAS	Brecha
#1	3.35	5.01	-1.66
#2	3.40	4.90	-1.50
#3	4.00	4.15	-0.15
#4	3.17	4.12	-0.95
#5	3.87	4.87	-1.00
	3.56	4.61	
Sensibilidad	PERCEPCIONES	EXPECTATIVAS	Brecha
#1	3.39	4.31	-0.92
#2	3.33	6.10	-2.77
#3	3.70	5.90	-2.20
#4	3.22	5.66	-2.44
	3.41	5.49	

PUNTUACIONES SERVQUAL PROMEDIO (General)

CRITERIOS	PERCEPCIONES	EXPECTATIVAS	Brecha
ELEMENTOS TANGIBLES	3.57	4.41	-0.84
FIABILIDAD	3.56	4.61	-1.05
Sensibilidad	3.41	5.49	-2.08
SEGURIDAD	4.10	5.21	-1.11
EMPATIA	3.11	5.18	-2.07

Grafica de Puntuacion SERVQUAL promedio IHSS



Recomendaciones

Se recomienda que las preguntas sean revisadas en grupo y estudiadas de manera que queden claras y para un público donde la base de estudiante sea la estándar y tengan el conocimiento para responder adecuadamente.

Es muy recomendable mantener los objetivos de manera firme en el grupo que esta realizando el estudio para no desviarse de lo que realmente buscan y siempre tener la visión de poder todos tener el mismo fin para dicha actividad.

Es recomendable ser conocedor, estudiar o tener experiencias de primera mano, para saber que los estudios que se realizan en realidad concuerdan con lo que pasa en la institución.

Conclusión

Hemos logrado medir la calidad de los servicios del el IHSS con éxito, logramos identificar más a detalle las expectativas de los clientes por tanto tenemos una pauta de cómo deben los trabajadores comportarse respecto de los clientes, sabemos qué debemos exigir a los trabajadores y identificamos la áreas en las que debemos crecer y mejorar. logramos capturar una lista de defectos en los servicios en orden descendente en cuanto a la gravedad y urgencia por corregir.