



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2017 - MARZO 2018**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE Ingeniera Comercial**

**TEMA:**

**ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA CLÍNICA TOUMA**

**EGRESADO:A**

**LISSETTE DEL CARMEN VERA COELLO**

**TUTOR:**

**ING: JORGE JOFFRE MIRANDA MEJIA**

**AÑO 2018**

## INTRODUCCIÓN

La Clínica “Touma” con el fin de servir a la comunidad en incomparables servicios hospitalarios con expertos técnicos y especialistas de la salud, siendo de la misma ciudad como de Guayaquil, fue creada el 3 de junio de 1989, y se encuentra ubicada en el Cantón Babahoyo Provincia De Los Ríos En Las Calles Ricaurte 112 Entre General Barona Y Malecón y está conformada por 82 empleados.

En lo actual, la Clínica Touma se encuentra con una totalidad de 28 habitaciones, 2 quirófanos, la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), consulta externa, área de imágenes (tomografía, mamografía, ecografía, rayos X, entre otros), al mismo tiempo el total de medicos suman a 60; ya que tiene convenios significativos de salud tanto con el Ministerio de Salud Publica (MSP) como con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

La entidad mantiene dificultades en todo lo que respecta a la realización formal de sus programaciones, debido a que estos no tienen señalados por comunicado de tal modo que el talento humano consiga seguir un flujo sistemático y fiscalizado de actividades. La labor de esta Clínica. Está fundada acorde lo que la ley establece en el reglamento de salud privada y publicado en el registro oficial N° 882 del 26 de Julio de 1979.

El presente caso de estudio se basa en evaluar la eficiencia de la prestación y el bienestar de los pacientes. La clínica Touma es una empresa que se dedica a dar servicios de salud, por allí es transcendental que se lo realice con un apropiado manejo administrativo, que permite brindar un deficiente servicio tanto a los clientes internos como externos, ya que existe una descordinacion institucional.

La falta de manejo, capacitación, el conocimiento de la administración son parámetros fundamentales a mejorar en la clínica para su mejor funcionamiento y para aumentar la satisfacción de los clientes. Ya que como visión es la de ser la más considerada Institución acreedora de asistencia de salud a nivel local y regional, formalmente reconocidos por la atención vigorosa. Indagando la excelencia de la prestación de servicio.

La metodología a aplicarse dentro de este caso de estudio es realizado bajo los parámetros del método inductivo, ya que está basado en la encuesta como instrumento que permitió la recopilación de información muy importante para la realización del estudio.

El estudio del caso se desarrollará mediante la línea de modelos de gestión administrativa.

## DESARROLLO

En sus primicias la Clínica entrego su prestación de medicina general y a continuación se fue desarrollando, estuvo agregando las áreas de: ginecología, otorrinolaringología, dermatología, cirugía plástica, cardiología, oftalmología, entre otros. Justamente se colocan cuatro habitaciones para hospitalización, una estancia de emergencia y un quirófano. La cifra de cómplices no escalaba a diez individuos.

Aparte, la Clínica de Touma cuenta con demás convenios gubernamentales tal son: Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), Ministerio de Salud Público (MSP) y Seguro Social Campesino. A partir de los 24 años este equipo clínico desempeña en su adecuado local y acondiciona, en sus instalaciones propias.

Su directiva actual esta como Gerente: Dr. Rodolfo Fernando Touma Bacilio ya que esta clínica está dividida en dos funciones; como administrativa y de brindar servicios y a la cual el gerente- propietario está encargado de la salud con la subdirectora: Dra. Sainer Mercedes Touma Castro y de Jefe administrativo financiero: Ing. María Faride Touma Castro.

La dificultad se indaga dentro de la clínica ya que se dedica a entregar único tipo de servicios que son respectivos a la salud y por ende a la administración. Falta de compañerismo en los departamentos, Falta de conocimientos de selección o evaluación de proveedores, Clientes disgustados con la atención, desorganización administrativo, Perdidos en el conocimiento de ética, No hay inspección en los empleados

La falta de compañerismo en los departamentos genera mucho malestar e inconformidades dentro de la clínica, desgastando su imagen que es muy prestigiosa, dando como resultado que se ocasione un clima laboral no apto para desarrollar las actividades que

se hacen diariamente. Estos inconvenientes por falta de comunicación entre los departamentos repercuten en la atención a los usuarios quienes son los más afectados por estos sucesos que se dan de manera frecuente.

La falta de conocimientos de selección o evaluación de proveedores afecta de manera significativa a la clínica, la toma de decisiones es de suma importancia en todas las organizaciones, de esta manera se pueden cumplir con los objetivos trazados. En este caso la clínica ha incurrido en malas decisiones lo que ha ocasionado exceso de materiales en ciertos casos y en otra falta de los mismos, es por esta razón que se han dificultado mucho la realización de tareas.

Los clientes disgustados con la atención de dan con frecuencia. Las constantes quejas de los clientes han desgastado esa imagen prestigiosa que en años anteriores mantenía la clínica TOUMA, los clientes son el bien máspreciado y la razón por la cual existen las empresas, sencillo si no hay clientes no hay empresa. Los disgustos sobre la atención son notorios y repercuten en los ingresos de la clínica.

La falta de motivación en la clínica genera contratiempos, porque no se demuestran cambios para mejora del servicio, la consecución de los objetivos y metas a perseguir no se cumplen como se deberían. El servicio este decayendo abrumadoramente de una manera increíble que se ven afectados los empleados y los clientes, sin duda es un tema que debería tratarse para conseguir una mejora continua.

El desconocer el significado de la ética dentro de la clínica no solo es grave es gravísimo, porque debido a este desconocimiento se cae en el error de cometer un sin número de fallas, que quizás en el momento no se den a notar sino a medida que el tiempo

trascurre estos a flotan y ocasionan grandes daños que si no son corregidos a tiempo ocasionarían perdidas muy grandes.

No hay inspección en los empleados de la clínica, este tipo de problema no solo se da en las empresas grandes sino también en las pequeñas empresas, la falta de control ocasiona que no se corrijan las cosas, que, si se hicieran, no se cometerían errores cuando se tiene un buen sistema de control orientando siempre a la consecuciones los objetivos que se trazaron al inicio de la creación de la clínica, no afectarían a la empresa al contario generarían confianza sabiendo que las cosas se están haciendo de una manera correcta.

La desorganización administrativa en cuanto a funciones, no existen los cargos bien definidos, la desorganización es evidente por esta razón se desglosan los problemas antes mencionados, no contar con un plan estratégico viendo las fortalezas y debilidades, que son la parte interna si no se toma un plan, para esto no se puede trabajar en el parte externo, en las oportunidades y amanezcas las empresas y más aún la clínica en concreto debe manejar un plan acorde a sus objetivos.

Poco desarrollo de los talentos humanos la falta de inversión en desarrollar el talento humano es un problema más en la clínica que afecta a la administracio, porque no actualizan sus conocimientos se quedan con la mentalidad del pasado los cuales derivan en mal atención, esos mismos pensamientos los trasmiten de empleado a empleado. El talento humano está pasando por malos momentos en la actualidad en la clínica.

Los procesos logísticos son demasiado lentos, inadecuados y deficientes esta situación se le ha ido de las manos al gerente de la clínica, no se han encontrado directrices que ayuden a mejorar esta problemática este debe de ser un tema a tratar de los directivos los quienes por falta de conocimiento o por imprudencia no le han prestado la debida atención que se merece este tema.

Lo dispuesto de plasmar el análisis FODA de la clínica Touma nos beneficia a tener una excelente visión de la institución con la finalidad de cambiar cada problemática de negativo en positivo, tener que organizar la ventaja competitiva en correlación a las clínicas de competencia asimismo conseguir los objetivos de optimizar los horizontes de la salud de la institución.

Es considerable que la casa de salud asume numeroso punto débil, los cuales con una corta voluntad saber convertir en fortaleza, tenemos como parábola un modelo de facilitarles preparaciones, instrucciones a los empleados de oficina de la atención al cliente.

La buena atención al cliente uno de mis objetivos es que comprendas la diferencia entre atender y atender bien así podrás mejorar tu desempeño de inmediato. La mayoría de las gentes que trabajan atendiendo personas no está consiente de estas diferencias. Si las conocieran atenderían mejor y justo por desconocerlas muchos clientes reciben mala atención en muchas empresas. (Jimenez, 2010, pág. 8).

Podemos atender a los usuarios así nos encontremos en una computadora o celular un poco ocupados, pero al escuchar las razones de los clientes sin; que no veamos el rostro podemos comprender lo que ellos necesitan de nuestro servicio y si está en manos de nosotros darle una solución eficiente.

Se debe tener en cuenta este parámetro para que la clínica los ponga en práctica y las empleadas se adapten a estas normas y no tener inconvenientes con los pacientes o con los familiares cuando requieran de algun documento o información sobre el historial o la dada de alta del enfermo o cualquier duda que tengan.

“Problema sanitario para el paciente. Puede ser un problema clínico como un incorrecto diagnostico o tratamiento, con diferentes repercusiones en el estado de salud (muerte,

invalidez, discapacidad, descompensación de una situación clínica, pérdida de calidad de vida etc.) o un problema no directamente clínico como tiempo prolongado de espera”.  
(Cabo,

2014, pág. 570). En el cual manifiesta que debemos atender a los enfermos en el momento que lleguen ya que no sabremos en qué condiciones llega el paciente y se le podría infectar ya sea heridas, pérdida de líquido etc., como clínica hay que tener enfermeras disponibles para que estén atentas sea que llegue en ambulancia, o en vehículo propio y así recibirlos bien para que no tenga que esperar tanto tiempo en ser atendidos.

También hay que tener sumamente limpias las habitaciones para que no se contaminen de ciertos virus que se quedan encerrados ya que esto podría ocasionar que el paciente se le dificulte en el tiempo que se contagia o puede ser virus mortales no cabe duda que hay que atenderlos en el momento preciso.

“También hemos de admitir que la falta de tiempo muchas veces es culpa nuestra por no programarnos debidamente. Es muy fácil culpar a los otros de que nos falta tiempo, de no cumplir con los plazos asignados, de tener que organizar las reuniones de trabajo, de llevarnos trabajo a casa, de tener que hacerlo todo porque los demás no saben hacerlo. Lo cierto que nos falta planificación y saber delegar”. (Martinez M. d., 2012, pág. 80). Se debe tener una cantidad de tiempo para todo lo relacionado al trabajo, tener en orden los puntos del día porque no podemos de dejar de atender por tener trabajo recopilado jamás se podría hacer esto, por lo dicho la clínica debe de tener un jefe en cada departamento con voz de mando y los empleados que se entreguen por completo y que realicen sus tareas.

Al momento que se las van asignando la tarea para que no se les duplique con antiguos trabajos y las empleadas sean más ágiles y que se puedan ayudar mutuamente con los demás departamentos repartiéndose tareas y poder salir adelante con el reclutamiento de trabajos.



La gente satisface sus necesidades y deseos con producto y servicios. Un producto es cualquier cosa que se puede ofrecer en un mercado para satisfacer un deseo y una necesidad. El concepto de producto no está limitado a objetos físicos cualquier cosa que pueda satisfacer una necesidad se puede llamar producto. (Philip & Armstrong, 2013, pág. 7)

La mayor parte de empresas o servidoras públicas no ofrecen un producto en físico sino algo que satisface las necesidades de sus clientes, como la clínica no ofrece producto sino que nos prestan servicios. Los productos también pueden ser intangibles, tangible lo que se busca siempre es que el servicio que se vaya a tratar pueda satisfacer la necesidad de la mejoría en la salud que está destinado.

En primer lugar, hacer un estudio de mercado y viendo las necesidades de los pacientes. Y ver como el servicio ayudaría a mejorar o satisfacer la necesidad del usuario.

“Los clientes nuevos, buscan información y precio, por lo que es muy importante en la presentación del producto proporcionarle la mayor información posible, así como un precio acorde con las condiciones del mercado” (Morales, 2014, pág. 45). Un precio cómodo y accesible a parte de una buena atención llamara más la atención del cliente. Ya que muchas veces los clientes no optan tomar cierto servicios por el precio ya sea que el servicio sea de buena excelencia pero si el precio es alto lo rechazan. Teniendo en cuenta que el mercado o los clientes de la clínica Touma como está ubicada en esta ciudad de Babahoyo que los habitantes, son de nivel medio.

“La Satisfacción de los clientes depende del desempeño que se percibe en un producto en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador” (Philip & Armstrong, 2013, pág. 10). Menciona que intervienen muchos factores sobre como brindar el servicio como son la atención al cliente en la Touma y la capacidad del asesor o de la

secretaria para saber llegar al paciente teniendo conceptos de atención. También se puede decir que un servicio pueda ayudar a mejorar el estilo de vida de sus clientes eliminando o disminuyendo sus necesidades. Todo servicio tiene un fin para que pueda ser utilizado y no es preciso que el producto sea en físico ya que al mejorar o eliminando la necesidad del cliente estamos ofreciendo un producto o un servicio.

“La planificación estratégica no es en sí misma una garantía de éxito, es el primer paso en la selección y definición de un rumbo cuyo objetivo final es la permanencia y el éxito de la empresa en el mercado”. (Martinez & Milla, 2012, pág. 10). El éxito de la clínica Touma dependerá de muchos factores que determinaran la permanencia de la empresa en el mercado. Una falta de planificación estratégica no garantiza el éxito de la empresa este se puede conseguir teniendo un buen personal capacitado y que brinde un buen servicio en atención al cliente.

Muchos más factores determinaran el éxito y permanencia de la empresa y que a la vez pueden también ocasionar aunque la empresa vaya a la ruina. La empresa tiene q tener claro ciertos puntos sobre el servicio como se puede transferir y qué expectativas tiene el paciente sobre el producto. Ya que esto ayudaría a la planificación estratégica en la empresa.

“Analizar el entorno. - es necesario vigilar y examinar el entorno. Así como analizar a los competidores. Dicha información es crítica para determinar las oportunidades y amenazas en el entorno”. (Martinez & Milla, 2012, pág. 14). Uno de los puntos claves para la clínica es lograr tener éxito en cualquier actividad ya sea lucrativa o no como es realizar una investigación de todo el ambiente interno y externo, así podremos detectar las fortalezas oportunidades debilidades y amenazas y tomar las medidas adecuadas para

lograr la competitividad y dejar el negativismo que tenga dentro de la institución para salir a flote con todo el positivismo que haya quedado.

Mientras se hace una auditoria interna y externa veremos todo lo malo que ha estado pasando en nuestra institución y así poco a poco ir modificando esos pequeños errores que nos están afectando como empresa y poder salir de estas oscuras circunstancias.

La atención al cliente es el conjunto de actividades interrelacionales que ofrece un agente económico con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado, se asegure un uso correcto de este y satisfaga sus necesidades y expectativas, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de la empresa. (Escudero, 2015, pág. 6). Las personas que se desempeñan en la clínica como vendedores o prestadores de servicios en una empresa pública o privada o a la actividad que la misma se dedique, deben contar con una excelencia en valores, debido a que se enfrenta a diferentes tipos de compradores o usuarios. La atención que ellos deben brindar debe ser muy buena de tal manera que el cliente se sienta satisfecho, con deseos de volver hacer nuevas compras o a la adquisición del servicio.

“El beneficio de medios de comunicación es fundamental, dichos medios, facilitan la comunicación y el intercambio de información con clientes, usuarios, proveedores, inversores, candidatos a puestos vacantes, competidores y cualquier otro actor relevante en la vida de la empresa”. (Caballar, 2012, pág. 15). En la actualidad una de las ventajas que tiene una empresa que se dedica a ofrecer un servicio o producto es mostrar al público las características de lo que desean satisfacer, esto se puede hacer a través de la radio televisión el Internet revistas etc., la comunicación está tan avanzada que se puede vender un producto o servicio a cualquier rincón del planeta.

Autoridad y responsabilidad la alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización. (Cabo, 2014, pág. 638). La neurolingüística ayuda mucho en el proceso de una buena atención al cliente. En el cual intervienen la vestimenta, tono de voz y forma de hablar con los clientes sabiendo dar explicaciones claras y concretas, pero sin entrar en la parte técnica ya que muchos clientes solo se fijan en los beneficios que van obtener con el servicio y no muchas veces lo que contiene el servicio.

Ser amable, tener paciencia y saber dar unas buenas explicaciones puede hacer que el cliente vea con buenos ojos el servicio que se está ofreciendo. A veces es bueno con una sonrisa y unos cambios de palabras acceder a la confianza del cliente y así lograr una conexión que permita que está adquiriendo un buen servicio. Teniendo en cuenta de no pasarse al lenguaje de burlas o falta de respeto. Y así brindar el mejor servicio que el cliente pueda esperar.

“La alta dirección es quien administra toda la organización. La constituye todos los gerentes que están en la cumbre de la jerarquía, máximo responsable de la empresa” (Fernandez, 2010, pág. 6). La empresa debe de estar bien formada necesita un gerente los cuales controlen rigen los procedimientos, normas para tenga una voz de mando a quien obedecer que esté en orden y en un buen direccionamiento.

La gestión del tiempo es esencial para la salud máxima y la eficacia personal. El grado en el que te sientes al control de tu tiempo y tu vida es un determinante importante de tu nivel de paz interior, armonía, y bienestar mental. (Tracy, 2016, pág. 1). Para sentirse bien física y mentalmente tienes que ordenar tu tiempo así lograras un rendimiento deseado y no tener problemas y tener salud máxima y un buen resultado en tus tareas diarias. Y sobre todo sentirte bien, tener paz en lo y bienestar en el entorno de la clínica Touma.

Estas personas son las responsables de la administración ciertos empleados suelen tener un poco de miedo a los gerentes por gustarles las cosas rectas a las cuáles siempre se les habla y de ver que toda la empresa tenga buen lineamiento, funcionamiento y buena organización. Por ser ellos los máximos responsables de la empresa llevan el peso de hacer y convertir a la empresa en una de las mejores.

“Si cada vez que un cliente adquiere algo en la empresa tiene una experiencia no del todo positiva, incluso desagradable, ¿Por qué va a volver? (a menos que el suyo sea el único negocio de la categoría alrededor del cliente... y este no tuviera coche u ordenador para solicitar a su competencia la venta online)”. (Alcaide, 2015, pág. 31). Hay muchas formas de llegar y agradar a los pacientes de la Touma las cuales podemos nombrar una buena atención y buen trato del personal que atiende hacia el cliente que hará inclusive que el cliente vuelva al establecimiento aun cuando el producto adquirido no satisface sus necesidades.

El que los empleados estén conectados, y que tengan mucha paciencia y estén involucrado muy positivamente al servicio prestado es una muy buena forma de que los clientes vuelvan ya que se sienten satisfecho por el trato que es en lo que la mayoría de los clientes buscan y lo cual es una buena atención.

“La planificación estratégica permite la incorporación de los resultados del análisis del mercado y de las circunstancias internas de la empresa como paso previo a la formulación de sus principales objetivos, estrategias y acciones”. (Rodriguez & Munuera, 2012, pág. 444). Una buena planificación estratégica llevada por los directivos de la clínica, previo al desarrollo de sus objetivos para entablar las funciones y un buen desempeño de la clínica para así ejecutar las acciones y estrategias.

Quien tiene esta competencia, puede crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan la relación. En una discusión, se observa en la capacidad para dirigirle utilizando técnicas ganar-ganar, planificando alternativas para negociar los mejores acuerdos. (Guillioli, 2014, pág. 16).

El gerente como líder de la clínica puede lograr tener compromisos y colaboración con diferentes médicos y proveedores creando un entorno agradable para así llevar más fácil el desarrollo y desempeño de la clínica. Teniendo en cuenta que en ámbito de negocios siempre utilizar técnicas para generar más ganancias.

Malos tratos en el sistema de salud pública pueden ser denunciados en la línea 171 Erradicar los malos tratos en el sistema de salud pública es el objetivo que se ha planteado el Ministerio de Salud Pública (MSP) y por ello impulsa una campaña para capacitar a los funcionarios y con ello generar una atención más cordial hacia los pacientes. (Merizalde, 2017)

Hay políticas o reglamento de cada institución pero ellos tienen que estar regidos a las generales en la cual la clínica Touma no permite que pasen más de un familiar a la habitación del paciente a la diferencia de otras instituciones como la clínica KENNEDY y ALCIVAR y otras; ellas tienen su propia sala de espera con su adecuado televisor, aire acondicionado y todas las comodidades para los familiares que no hagan ruido en los pasillo, también para que no estén a las afuera de la clínica dando malos aspectos.

Se olvidan del familiar y de los derechos que tienen y sugiero que nos acoplemos a las demás instituciones para estar al mismo nivel y tener la misma popularidad. Muchos funcionarios no son amables y no dan un trato humano a las familias o pacientes que se encuentran internado en la casa de salud. Por eso el MSP ha hecho una campaña para eliminar el mal trato en las entidades de salud buscando bajar la incidencia de la misma.

## CONCLUSIÓN

La clínica “Touma” es una institución privada y pública que desde hace años está dedicada a dar servicios de salud, que es indispensable para la vida de los seres humanos, que no ha logrado tener una buena atención por parte de la area administrativa que le permita ascender, desarrollarse, y fortalecer como un centro hospitalario de nivel en el Cantón Babahoyo.

La clínica “Touma” a pesar de estar ubicada en un sector donde se encuentran algunas clínicas dedicadas a dar el mismo servicio de salud no puede ser competitiva al resto, ya que la falta de conocimiento de selección o evaluación de proveedores afecta al no saber elegir por el buen medicamento ya que existen muchos genéricos.

La desorganización administrativa en cuanto a funciones, es la razón por la cual existen los problemas además con una mala planificación y esto hace que genere un contratiempo en las actividades diarias. No contar con un plan estratégico tomando en cuenta las fortalezas y debilidades de cada miembro de la clínica.

Formar un equipo de trabajo donde todos se den la mano desde el área principal hasta la parte menos importante de la clínica hará que todo funcione correctamente y así todas las deficiencias pueden ir eliminándose poco a poco.

Posteriormente de haber elaborado la pertinente investigación del estudio de caso con todos los parámetros se llega a una conclusión, que una alta cantidad de usuarios no estan acorde a la atención, pero si la del servicio, y una pequeña cantidad está de acuerdo con la atención y calidad de servicio que brinda está, como clínica.

## Bibliografía

- Alcaide, J. (2015). *Los 100 errores de la experiencia de cliente*. España: ESIC.
- Caballar, J. (2012). *Social media: marketing personal y profesional*. España: RC libros.
- Cabo, J. (2014). *Desarrollo e implantación de un sistema de gestión de la calidad en los centros y servicios sanitarios*. Madrid: Obra Completa y Publicada por Ediciones Diaz de Santos.
- Cabo, J. (2014). *Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias*. Madrid: Copyright.
- Escudero, M. (2015). *Servicio de atención comercial*. España: Editex.
- Fernandez, E. (2010). *Administración de empresas, un enfoque interdisciplinar*. España: Paraninf.
- Guillioli, T. (2014). *Batería de competencia laborales*. Guatemala: Psicore.
- Jimenez, C. (2010). *arte supremo 50 practicas de buena atención al cliente*. venezuela: cograf comunicaciones.
- Martinez, D., & Milla, A. (2012). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. Madrid: Diaz de Santos, S.A.
- Martinez, M. d. (2012). *Administración y planificación del tiempo*. Madrid: Diaz de santos.
- Merizalde, M. B. (14 de agosto de 2017). *Diario EL UNIVERSO*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/tendencias/denuncia-malostratos-sistema-saludpublicaecuador.html>.
- Morales, V. T. (2014). *Administración de ventas*. mexico: patria.
- Philip, K., & Armstrong, G. (2013). *fundamentos de marketing*. Mexico: Pearson Edicion .
- Rodriguez, A. i., & Munuera, J. L. (2012). *Estrategias de marketing un enfoque basado en el proceso de dirección*. Madrid: Esic.
- Tracy, B. (2016). *Administración del tiempo*. Estados Unidos de America: Grupo Nelson.



# ANEXOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E**  
**INFORMÁTICA.**



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA TOUMA**

1. ¿Está satisfecho con la atención que le brinda la clínica?

Sí  No

2. ¿La clínica desempeña con las perspectivas y necesidades que usted solicita?

Sí  No

3. ¿De qué calidad es el servicio que brinda la clínica?

Alta calidad

Buena calidad

Poca calidad

4. ¿Usted cree que le hace falta una sala de espera cómoda y amplia?

Sí  No

5. ¿Al momento que usted llega, demoran en atenderlo en la clínica?

Sí  No



## ENCUESTA DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DE LA CLÍNICA TOUMA

¿Está satisfecho con el clima laboral de la clínica?

Sí  No

2. ¿La falta de comunicación entre departamentos afecta?

Sí  No

3. ¿Usted piensa que la falta de planificación en las áreas retrasa en la atención?

Sí  No

4. ¿Usted cree que la falta de control a las secretarias ocasiona problemas?

Sí  No

5. ¿Cuándo tiene una duda sobre un proceso de realizar, sabe a quién dirigirse?

Sí  No

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E**  
**INFORMÁTICA.**



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA TOUMA**

3. ¿Está satisfecho con la atención que le brinda la clínica?

Sí  No

2. ¿La clínica desempeña con las perspectivas y necesidades que usted solicita?

Sí  No

3. ¿De qué calidad es el servicio que brinda la clínica?

Alta calidad

Buena calidad

Poca calidad

4. ¿Usted cree que le hace falta una sala de espera cómoda y amplia?

Sí  No

5. ¿Al momento que usted llega, demoran en atenderlo en la clínica?

Sí  No



## ENCUESTA DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DE LA CLÍNICA TOUMA

¿Está satisfecho con el clima laboral de la clínica?

Sí  No

4. ¿La falta de comunicación entre departamentos afecta?

Sí  No

3. ¿Usted piensa que la falta de planificación en las áreas retrasa en la atención?

Sí  No

4. ¿Usted cree que la falta de control a las secretarias ocasiona problemas?

Sí  No

5. ¿Cuándo tiene una duda sobre un proceso de realizar, sabe a quién dirigirse?

Sí  No