

Entrevista dirigida a funcionarios de la E.S.E Hospital San Francisco de Sales

ENTREVISTA DIRIGIDA A PROFUNDIDAD

La siguiente entrevista tiene como finalidad indagar el conocimiento de los funcionarios respecto a la importancia que tendría una propuesta de marketing y redes enfocada a fortalecer la promoción de los servicios de salud ofertados, la captación de nuevos usuarios, la fidelización del cliente y los aportes en la búsqueda de aliados estratégicos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

La información entregada en esta entrevista se usara exclusivamente para fines educativos, además de contribuir en la elaboración de la propuesta de marketing y redes que será entregada a la Institución.

Nombre del entrevistado: _____

Cargo: _____

PREGUNTAS ORIENTADORAS:

1. ¿Cuáles son las principales razones y/o valores que motivan a la presta de servicios de salud en el municipio San Francisco de Sales?

2. ¿De los servicios ofertados por la institución, cuál considera Usted es el que más impacto genera en el municipio? Argumente su respuesta.

3. ¿De los servicios ofertados por la institución, cuál considera Usted es el que más llama la atención de los usuarios?

4. ¿Cuál considera Usted y acorde a su experiencia, ha sido la mejor estrategia para que los usuarios **conozcan los servicios de salud** que oferta la institución?

5. ¿Cuáles considera usted serían los mejores aliados para **promocionar y divulgar los servicios de salud** institucionales?

6. ¿Cuáles considera usted serían los mejores **aliados** estratégicos, para apalancar los **objetivos estratégicos institucionales**?

7. ¿Cuáles son las principales **expectativas** que tiene usted, de la **formulación de la propuesta de marketing**? numeré 5 de mayor a menor importancia.

8. Teniendo en cuenta los resultados de la **encuesta de satisfacción** aplicada por la IPS a los usuarios, indague: ¿Considera que la encuesta evalúa todo el ciclo de atención? ¿Qué planes de mejora ha implementado? y ¿Cuáles han sido los principales logros o cambios acorde a las necesidades de los usuarios?

9. ¿Mencione 3 o más acciones "sistemáticas" que desarrolla la Institución para **mejorar la satisfacción del cliente interno**?

10. ¿Mencione 5 acciones que sirven o servirían para **fidelizar los usuarios** a los servicios de salud ofertados por la Institución?

11. ¿Cuenta **con bases de datos de contacto de usuarios** (teléfonos, correos electrónicos, otros), con los cuales se pueda hacer **demanda inducida**? Si la respuesta es afirmativa, indague cuantos usuarios en promedio contacta al mes y se tienen definidas poblaciones prioritarias.

12. Respecto al **enfoque diferencial**, ¿cuáles considera Usted son los grupos o poblaciones que deben contemplarse en la propuesta de marketing?

13. ¿Cuál considera Usted es su **principal competidor**? Argumente las razones del por qué es un **buen competidor**.

14. ¿Cuál considera Usted, es el principal **valor agregado y/o propuesta de valor** de la Institución? Adicional a desarrollar las actividades planteadas en los cronogramas teniendo en cuenta que allí se plasman las necesidades de los clientes internos y el desarrollo de la política de humanización para los mismos.

Muchas gracias por su participación, sus aportes son muy valiosos para el éxito de esta investigación.

Grupo de investigación Universidad EAN.

Javier Eduardo Celedón

Jorge Wilson Juagibioy