



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

TEMA:

ANÁLISIS Y PROPUESTA PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN EL  
ÁREA DE SALUD DEL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL  
CANTÓN PASTAZA.

Autora

**JANETH MARGOTH MÉNDEZ VIZUETE**

Puyo - Ecuador

2015

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Nosotros como Director y Miembro del Tribunal del Trabajo de Titulación con el siguiente Tema “Análisis y Propuesta para mejorar el servicio al cliente en el Área de salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza”.

CERTIFICAMOS; que el trabajo investigativo ha sido desarrollado en su totalidad por la autora y cuidadosamente revisado.

Ing. Edwin Patricio Pombosa Junes  
**DIRECTOR DEL TRIBUNAL**

Ing. Wilian Enrique Pilco Mosquera  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA**

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad de la autora

Janeth Margoth Méndez Vizúete

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo, se lo dedico en total satisfacción a mis hijos: Esmeralda Maribel Rivera Méndez y Ethan Joao Naveda Méndez, quienes han sido un pilar fundamental en mi vida para lograr esta meta.*

*A mi hija que siempre me dio aliento en los momentos más difíciles para lograr superarme cada día y brindarle un futuro mejor, a ella y a mi familia por ser el motor que impulsa mi vida.*

Janeth Margoth Méndez Vizúete

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios, por brindarme la dicha de llegar a culminar esta etapa en mi vida, a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas y a la Unidad de Educación a Distancia Licenciatura en Secretariado Gerencial por haberme acogido en mis años de estudio.*

*Al Ing. Edwin Pombosa, quien me apoyó como Director del Trabajo de Titulación y me alentó como un gran amigo, sembrando en mi responsabilidad. Al Ing. Wilian Pileo, distinguido miembro del Tribunal de Grado, por su ayuda incondicional y comprensión en el logro de mi objetivo.*

*El agradecimiento hacia ustedes es inmenso, por ello quedo totalmente agradecida.*

Janeth Margoth Méndez Vizúete

GRACIAS

## INDICE DE CONTENIDO

Carátula.....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Certificación de autoría.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Indice de contenido.....	vi
Indice de tablas .....	ix
Indice de gráficos.....	xi
Indice de anexos.....	xii
Resumen.....	xiii
Summary .....	xiv
Introducción.....	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. TÍTULO .....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.4. JUSTIFICACIÓN .....	3
1.5. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.6. OBJETIVOS .....	6
1.6.1. Objetivo general.....	6
1.6.2. Objetivos específicos .....	6
1.7. FUNDAMENTACION TEORICA .....	6
1.7.1. Proceso administrativo a aplicarse.....	6
1.7.2. Ejecución .....	8
1.7.3. Control .....	9
1.8. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.....	10
1.9. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PÚBLICAS .....	10
1.9.1. Definición de Empresas Públicas .....	10

1.9.2. Características de las Empresas Públicas.....	11
1.9.3. Criterios Distintivos de la administración de Empresas Públicas.....	12
1.9.4. Diferencias entre Empresas Públicas y Privadas .....	13
1.10. CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO.....	13
1.10.1. Concepto de Calidad .....	13
1.10.2. Calidad de servicio.....	14
1.10.3. Componentes del servicio al usuario .....	15
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	17
2.2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	17
2.3. RESEÑA HISTÓRICA.....	18
2.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA .....	19
2.5. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	19
2.5.1. Misión .....	19
2.5.2. Visión.....	19
2.5.3. Objetivos organizacionales .....	19
2.5.4. Estructura administrativa .....	20
2.6. HIPÓTESIS GENERAL.....	22
2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	22
2.7.1. Variable independiente .....	22
2.8. SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA .....	23
2.8.1. Análisis de Plan Operativo Anual – POA.....	23
2.8.2. Análisis de la estructura orgánica del Patronato Municipal .....	26
2.8.3. Análisis de la gestión del talento humano del Patronato Municipal .....	26
2.8.4. Análisis del proceso de control en el Patronato Municipal .....	26
2.8.5. Análisis de la infraestructura del área de salud del patronato de amparo social .....	28
Municipal del cantón Pastaza .....	28
2.8.6. Análisis del servicio del área de salud del Patronato de Amparo Social .....	32
Municipal del Cantón Pastaza.....	32
2.8.7. Análisis del talento humano del patronato de Amparo Social Municipal del .....	35

Cantón Pastaza .....	35
2.9. SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DEL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA .....	37
2.10 ANALISIS E ITERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	39
2.10.1. Encuesta realizada a los Usuarios del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.....	39
2.10.2 Encuesta realizada al Personal Administrativo del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.....	49
2.11. CUADRO GENERAL DE DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE SALUD DEL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA.....	55
CAPÍTULO III: PROPUESTA PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁREA DESALUD DEL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA.....	59
3.1. ALCANCE.....	59
3.2. OBJETIVOS DEL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁREA DE SALUD DEL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA.....	59
3.3. PRINCIPIOS.....	60
3.4. ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁREA DE SALUD DELPATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTÒN PASTAZA .....	61
3.4.1. Componente Administrativo.....	62
3.4.2. Componente de Infraestructura.....	63
3.4.3. Componente Servicio.....	64
3.4.4. Componente de Talento Humano .....	66
3.5. APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS PROPUESTAS .....	72
3.6. IMPLEMENTAR LA MEJORA DE LA CALIDAD.....	72
CONCLUSIONES .....	85
RECOMENDACIONES.....	86
BIBLIOGRAFÍA .....	87
ANEXOS .....	90



## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. FODA del Patronato del Cantón Pastaza.....	23
Tabla N° 2. Análisis administrativo.....	27
Tabla N° 3. Equipos e instrumentos del Área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.....	29
Tabla N° 4. Detalle de Ingresos y Egresos.....	32
Tabla N° 5. Turnos que se entrega diariamente.....	34
Tabla N° 6. Capacitación del personal médico del patronato.....	36
Tabla N° 7. Atención a los usuarios.....	39
Tabla N° 8. Horarios de atención.....	40
Tabla N° 9. Turnos diarios.....	41
Tabla N° 10. Atención óptima a los usuarios.....	42
Tabla N° 11. Precios de la atención médica.....	43
Tabla N° 12. Ampliación del servicio de atención médica.....	44
Tabla N° 13. Equipos e instrumentos necesarios.....	45
Tabla N° 14. Espacio físico adecuado.....	46
Tabla N° 15. Servicio de farmacia.....	47
Tabla N° 16. Precios de la medicina en la farmacia del Patronato.....	48
Tabla N° 17. A que se rige el PASMCP.....	49
Tabla N° 18. Cumplimiento de los Objetivos.....	50
Tabla N° 19. Gestión de las autoridades.....	51
Tabla N° 20. Equipos e instrumentos necesarios.....	52
Tabla N° 21. Conocimiento de funciones.....	53
Tabla N° 22. Motivación económica.....	54
Tabla N° 23. Resumen de actividades del Patronato Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.....	55
Tabla N° 24. Propuesta de capacitación.....	68
Tabla N° 25. Matriz de solución a los componentes del patronato de amparo social municipal del cantón Pastaza.....	69
Tabla N° 26. Estrategia para Trabajar con Eficiencia, eficacia y efectividad.....	73

Tabla N° 27. Estrategia de Capacitación para uso y mantenimiento de los equipos .....	73
Tabla N° 28. Estrategia para mantener el estándar de calidad .....	74
Tabla N° 29. Estrategia para mantener un Stock de insumos .....	75
Tabla N° 30. Estrategia para tomar acciones preventivas y correctivas .....	75
Tabla N° 31. Estrategia de Capacitación permanente y pertinente .....	76
Tabla N° 32. Estrategia de Motivación .....	77
Tabla N° 33. Estrategia de implementación de Buzón .....	77
Tabla N° 34. Estrategia para mejorar la comunicación.....	78
Tabla N° 35. Estrategia para evitar errores y sermones .....	78
Tabla N° 36. Estrategia para trabajar en equipo .....	79
Tabla N° 37. Estrategia para el buen desarrollo profesional.....	80
Tabla N° 38. Estrategia de auto-capacitación .....	80
Tabla N° 39. Estrategia de trabajo mancomunado.....	81

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Organigrama Institucional .....	20
Gráfico N° 2. Atención a los usuarios.....	39
Gráfico N° 3. Horarios de atención .....	40
Gráfico N° 4. Turnos diarios .....	41
Gráfico N° 5. Atención óptima a los usuarios.....	42
Gráfico N° 6. Precios de la atención médica.....	43
Gráfico N° 7. Ampliación del servicio de atención médica.....	44
Gráfico N° 8. Equipos e instrumentos necesarios .....	45
Gráfico N° 9. Espacio físico adecuado .....	46
Gráfico N° 10. Servicio de farmacia .....	47
Gráfico N° 11. Precios de la medicina en la farmacia del Patronato .....	48
Gráfico N° 12. A que se rige el PASMCP .....	49
Gráfico N° 13. Cumplimientos de Objetivos .....	50
Gráfico N° 14. Gestión de las Autoridades .....	51
Gráfico N° 15. Equipos e instrumentos necesarios .....	52
Gráfico N° 16. Conocimiento de funciones .....	53
Gráfico N° 17. Motivación económica .....	54

## INDICE DE ANEXOS

ANEXO1: COOTAD.....	90
ANEXO2: FUNCIONES, POLÍTICAS Y DISTRIBUCIÓN DEL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA .....	95
ANEXO 3: ENTREVISTAS Y ENCUESTAS .....	102

## **RESUMEN**

La calidad de atención al cliente es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. Los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, son pocas las empresas que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que los directivos deben iniciar el proceso de mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que no es cuestión de elección, la imagen de la empresa depende de ello, por lo tanto la presente investigación se desarrolla en el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, ubicado en la Provincia de Pastaza, Cantón Pastaza, Parroquia Puyo, el cual se encarga de brindar servicio social a la ciudadanía, principalmente provee de atención médica y servicio de farmacia a la comunidad de dentro y fuera de la ciudad, con la finalidad de brindar un servicio de calidad al ofrecer este tipo de prestaciones, por lo expuesto el mismo que consta de IV capítulos, en el I capítulo abordaremos el problema investigativo, planteamiento del problema, formulación del problema, sistematización del problema, justificación, delimitación del problema, objetivos, proceso administrativo, actividades de planeación, actividades de organización, actividades de ejecución, actividades de control, conceptualización; en el II capítulo encontraremos todo lo referente al marco teórico, antecedentes, fundamentación, misión, visión, estructura administrativa, fundamentación legal, hipótesis, operacionalización de variables, análisis del POA, análisis de talento humano, análisis de control, análisis de infraestructura, análisis de servicio, análisis del área de salud; el III capítulo está constituido por la propuesta de mejoramiento continuo en el área de salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza y en el IV y último capítulo desarrollamos las conclusiones y recomendaciones, y sustentaremos con la respectiva bibliografía.

La metodología que se utilizó para la elaboración de este trabajo está enmarcada al análisis de los diferentes departamentos, y de esta forma encontrar los problemas existentes y aplicar una propuesta para que la institución goce de un mejoramiento y provea un servicio eficaz, eficiente y efectivo a sus usuarios, ya que de ellos depende el progreso de la misma.

## SUMMARY

## INTRODUCCIÓN

Desde mi punto de vista personal vivimos en una etapa de globalización en la que cada vez se exige el cumplimiento de responsabilidades de forma eficiente para contribuir con el logro de los objetivos organizacionales, pero cuando toda entidad tiende a crecer en todas sus áreas, se vuelve prácticamente imposible que una persona sea responsable del eficiente cumplimiento de funciones y responsabilidades en el área administrativa y de Talento humano, áreas encargadas de verificar y brindar un buen servicio al cliente, de tal forma que el resultado de los trabajos individuales sean el reflejo de una total identificación de los directivos, empleados y trabajadores con la misión de una institución capaz de brindar instrumentos necesarios que faciliten el éxito de sus actividades.

Esta situación es aún más visible en el caso de instituciones públicas, centro de críticas por su deficiente servicio a la Cliente. Muchas veces las mismas elaboran y ponen en práctica planes, programas y plan de mejoramiento temporales de Atención al Cliente según la permanencia de las autoridades de turno, lo que dificulta la sostenibilidad de un sistema de gestión administrativa, financiera y de servicio al cliente.

En esa situación está el PATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTON PASTAZA dependencia del Municipio del Cantón Pastaza, encargada a prestar servicio social en especial atender en el servicio de salud, y que se pretende resolver los problemas en atención al cliente que es lo que la colectividad exige.

Este documento es un compendio de lo transferido por docentes durante la formación en la profesión de la LICENCIATURA EN SECRETRIADO GERENCIAL que deseo aplicar adecuadamente a través del “Análisis y Propuesta para mejorar el servicio al cliente en el Área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza”.

# **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1. TÍTULO**

Análisis y Propuesta para mejorar el servicio al cliente en el Área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Patronato de amparo social Municipal del Cantón Pastaza, nace en el año de 1928 como un organismo social dependiente del Municipio del Cantón Pastaza, cuya finalidad era brindar el servicio a los ciudadanos de Pastaza, quienes se quejaban de precios elevados en las casas de salud públicas; desde sus inicios dicha casa de salud ha contado con la estructura operativa, técnica y administrativa por lo que se ha estancado en procedimientos obsoletos y no han tecnificado el servicio, provocando insatisfacción en los clientes del servicio de esta casa de salud.

A través de diferentes conceptualizaciones que se aplican en el quehacer diario institucional, actualmente es el de planificar en el corto, mediano y largo plazo para lograr que la institución en el futuro cumpla con el sueño de ser una aseguradora ágil, líder, moderna, técnica y sencilla, orientada a conseguir prestaciones suficientes, oportunas y de calidad; desconcentrada y eficiente.

El Patronato de Amparo social Municipal del Cantón Pastaza, presenta una estructura definida dividida en niveles jerárquicos y su respectiva junta directiva precedida por la Presidenta que será representada por la esposa del Prefecto Provincial por igual periodo, la misma se basa en la Ley, su Reglamento y su vivencia diaria.

Al no contar con una propuesta que permita mejorar la calidad del servicio a los clientes, el Patronato Municipal decaerá en los fines para los cuales fue constituido y creado, lo que hace que exista deficiencia en la prestación de los servicios tanto al cliente interno como



externo ya que provoca demora en lo referente a los registros, atención, llenado de historias clínicas, atención de reclamos de los clientes y su respectivo seguimiento; provoca que los servicios ofertados no sean adecuados para la necesidad de la ciudadanía de Pastaza.

Siendo una Institución que está al servicio de la ciudadanía en general es indispensable el manejo adecuado de la información que propendan agilizar los trámites requeridos por los clientes.

Una vez que hemos hecho un análisis de los distintos problemas del Patronato de Amparo social Municipal del Cantón Pastaza, visualizamos que el más importante se refiere a la: Inexistencia de procedimientos adecuados: servir al cliente asistente del servicio médico en el área de salud del Patronato de amparo social Municipal del Cantón Pastaza

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Al tomar de referente a una institución pública, es necesario el tener claro su línea de servicio, su ubicación y a quienes va dirigido, mismos que han sido localizados anticipadamente para realizar un análisis crítico y al máximo de detalle para establecer si, ¿El Área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza NO cuenta con un modelo de gestión para brindar un servicio rápido y eficiente a la ciudadanía?

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

Actualmente la administración pública moderna se ve obligada a adoptar distintas herramientas de gestión utilizadas corrientemente por las empresas privadas; esto obedece a la necesidad no solo de ser eficaces en la gestión sino también eficientes.

Y esta eficiencia alude directamente a la relación costo beneficio de los emprendimientos, porque no solo importa lograr los resultados sino también nos interesa con qué costo se lo logra. Por tanto la administración pública tiene el desafío de prestar servicios con eficacia, eficiencia y con calidad.

Cabe aclarar que al adoptar estos principios de eficacia, eficiencia y de calidad, no confundimos el rol ni las funciones de un Estado con las de una empresa, ya que tiene fines de naturaleza distinta, una empresa aplica estos principios para competir en el mercado y obtener lucro, sin embargo el estado utiliza estos principios para prestar un mejor servicio y responder a las demandas de sus ciudadanos.

Como mencionábamos anteriormente los modelos de gestión de calidad se han gestado en la administración de empresas privadas, y la mayoría de ellos hablan de la calidad centrada en el cliente que implica brindar al consumidor lo que necesita y anhela<sup>1</sup>. En ese sentido es importante realizar distinciones básicas entre cliente y ciudadano. El concepto de ciudadanía se fue gestando a lo largo de tres siglos, comienzan con los derechos civiles, luego los políticos y por fin los sociales. El ciudadano es un actor con derechos, que son independientes de los ingresos, y los derechos no son asimilables a mercancías que se adquieren o se venden.

El cliente sin embargo es el consumidor de un bien o servicio que se define según su capacidad adquisitiva, de ahí que el cliente opera vía mercado sin embargo el ciudadano vía lo público. La noción de cliente remite a la noción de mercado donde concurren, en igualdad de condiciones compradores y vendedores, uniformizados por su capacidad de compra y de oferta; los compradores obrando en su mejor interés optarán por el mejor servicio, el de mayor calidad, en ese caso el de salud, obligando a los prestadores a mejorar sus servicios. En contraposición a estos actores que se relacionan en los mercados, los ciudadanos que demandan servicios de salud se encuentran en diversa situación socio económico, y a veces pueden carecer de ingresos suficientes, y en esa medida, por razones de equidad, requieren una discriminación positiva en la satisfacción de su demanda.

De la proposición anterior resulta que la naturaleza diferenciada de la demanda de clientes consumidores que hacen parte del mercado, y la demanda de servicios asociada a la ciudadanía, requiere algunas puntualizaciones sobre aspectos básicos, tales como calidad,

---

<sup>1</sup> La calidad como filosofía de gestión blogs, WILLIAM EDWARDS DEMING, 2009, <http://www.pablogiugni.com.ar>.

modelos de calidad y su pertinencia para contextos nacionales determinados. En respuesta a la necesidad de aportar al mejoramiento del servicio al cliente en el área de salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, es importante puntualizar aspectos básicos tales como calidad y modelo de excelencia en la gestión.

Así mismo, la presente investigación delimitará a que el personal administrativo y médico del Área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, mejore su atención en cuanto se encasille en que todo el personal de la institución que tenga trato y comunicación constante con los clientes pueda obtener información valiosa a través de la interacción con ellos. Con sólo escuchar y hacer unas cuantas preguntas se contará con información útil para que la empresa pueda armar y mantener una base de datos. Por ejemplo, se puede establecer una rutina que incluya:

1. Preguntar el nombre de la persona.
2. Si es la primera vez que compra
3. Cómo se enteró de los servicios
4. Sus datos de contacto (dirección, teléfono, etc.)
5. Qué tipo de información le gustaría recibir
6. Si tiene o no experiencias previas con otras empresas prestadoras del mismo servicio.

## **1.5. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

El campo de estudio se limita al servicio de atención médica y farmacéutica que presta el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, de la ciudad del Puyo, provincia de Pastaza Ubicado en las calles 9 de octubre y Ceslao Marín de la ciudad de Puyo, parroquia Puyo, Cantón Pastaza y provincia de Pastaza.

## **1.6. OBJETIVOS**

### **1.6.1. Objetivo general**

Analizar y Proponer estrategias mediante un proceso para mejorar el servicio al cliente en el Área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza en base a su actual estructura con el fin de optimizar la gestión operativa y brindar un servicio rápido y eficiente a la ciudadanía.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar el modelo del servicio al cliente del Área de salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza para conocer sus características esenciales.
- Formular un modelo de gestión del servicio al cliente en el Área de salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.
- Diseñar estrategias para mejorar el servicio de atención al cliente en el Área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

## **1.7. FUNDAMENTACION TEORICA**

### **1.7.1. Proceso administrativo a aplicarse**

- ✓ La Planeación para determinar los objetivos en los cursos de acción que van a seguirse.
- ✓ La Organización para distribuir el trabajo entre los miembros del grupo y para establecer y reconocer las relaciones necesarias.
- ✓ La Ejecución por los miembros del grupo para que lleven a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo.
- ✓ El Control de las actividades para que se conformen con los planes.

### **1.7.1.1. Planeación**

Para una empresa es importante decidir o estar identificada con los objetivos que se van a alcanzar. El siguiente paso es alcanzarlos. ¿Esto origina las preguntas de que trabajo necesita hacerse? ¿Cuándo y cómo se hará? Cuáles serán los componentes necesarios del trabajo, las contribuciones y como lograrlos. En esencia, se formula un plan o un patrón integrando predeterminando de las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever, de visualizar, del propósito de ver hacia delante.

#### **Actividades importantes de planeación**

- a. Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- b. Pronosticar.
- c. Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- d. Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- e. Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- f. Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- g. Anticipar los posibles problemas futuros.
- h. Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

### **1.7.1.2. Organización**

Grupo social compuesto por personas, tareas y administración, que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno y así poder satisfacer su propósito distintivo que es su misión. Así también podemos decir que la organizaciones como un organismo vivo que nace, se desarrolla, se multiplica y muere como tal<sup>2</sup>, esto en al implicancia del desarrollo de la organización y la necesidad de mantener un adecuado manejo del recurso humano para sostenerla.

---

<sup>2</sup>Miquel PorretGelabert, Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones, 4ta edición, 2010.

El paso siguiente para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada miembro del grupo. Esta distribución del trabajo esta guiado por la consideración de cosas tales como la naturaleza de las actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles.

Estas actividades componentes están agrupadas y asignadas de manera que un mínimo de gastos o un máximo de satisfacción de los empleados se logre o que se alcance algún objetivo similar, si el grupo es deficiente ya sea en él número o en la calidad de los miembros administrativos se procuraran tales miembros. Cada uno de los miembros asignados a una actividad componente se enfrenta a su propia relación con el grupo y la del grupo con otros grupos de la empresa.

### **Actividades importantes de organización.**

- a. Subdividir el trabajo en unidades operativas Agrupar las obligaciones operativas en puestos (puestos reg. X depto.)
- b. Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- c. Aclarar los requisitos del puesto.
- d. Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.
- e. Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la admón.
- f. Proporcionar facilidades personales y otros recursos.
- g. Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

### **1.7.2. Ejecución**

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

### **1.7.2.1. Actividades importantes de la ejecución.**

- a. Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión.
- b. Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
- c. Motivar a los miembros.
- d. Comunicar con efectividad.
- e. Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
- f. Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
- g. Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.
- h. Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.

### **1.7.3. Control**

Siempre se ha encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito. Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva.

#### **1.7.3.1. Actividades importantes de control**

- a. Comparar los resultados con los planes generales.
- b. Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
- c. Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
- d. Comunicar cuales son los medios de medición.
- e. Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.
- f. Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- g. Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.

- h. Ajustar el control a la luz de los resultados del control.

Según el libro *Administración una perspectiva global*<sup>3</sup> de los autores Harold Koontz y Heinz Weihrick, las funciones del administrador son: Planificación, Organización, Dirección y Control que conforman el *Proceso Administrativo* cuando se las considera desde el punto de vista sistémico<sup>4</sup>

## **1.8. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Toda organización bien sea pública como privada tiene como objetivo fundamental obtener el mayor rendimiento de sus operaciones con un uso adecuado de sus recursos disponibles, por lo cual es indispensable el establecimiento de controles y evaluaciones de sus procedimientos a fin de determinar la situación real de la empresa, en función de plantear una efectiva toma de decisiones.

Debido al dinamismo que rodea el ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, los entes públicos deben incorporar nuevas herramientas administrativas que le permitan hacer uso efectivo de los recursos propios o asignados. Todo esto en virtud de hacer más eficaz el proceso administrativo en cualquiera de sus fases.

Para el desarrollo del presente estudio se utilizó la investigación documental, y se sustentó con fuentes bibliográficas e información de Internet.

## **1.9. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PÚBLICAS**

### **1.9.1. Definición de Empresas Públicas**

Son empresas creadas por el gobierno para prestar servicios públicos. Son aquellas entidades que pertenecen al Estado, tienen personalidad jurídica, patrimonio y régimen

---

<sup>3</sup>Koontz Harold, Weihrick Heinz, *Administración una perspectiva global*, 14va edición, 2012, Editorial: MCGRAW-HILL

<sup>4</sup>Estos autores señalan que estos elementos se aplican en negocios, organizaciones políticas, religiosas, filantrópicas y militares



jurídico propios. Se crean mediante un decreto del Ejecutivo, para la realización de actividades mercantiles, industriales y cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica.

En la literatura sobre empresa pública existe una amplia variedad de definiciones y acepciones de la misma. Por lo general tienden a señalar, en primer término, la propiedad parcial o total del capital por parte del Estado, en segundo, que esta participación está fundada en un fin específico.

### **1.9.2. Características de las Empresas Públicas**

**Conformación:** Se integran por el conjunto de organismos que hacen parte del Estado y que configuran la Ramas del Poder Público, y podrían estar dirigidas o compuesta por o desde La Presidencia de la República, Ministerios, Superintendencias, Institutos Públicos, Gobernaciones, Alcaldías, entes Parroquiales, y cualquier otra dedicada a la prestación de servicios públicos.

**Régimen Legal:** Los actos de las Empresas Publicas se rigen por leyes de función pública. Todos sus actos son reglamentados por la Ley y están encaminados a la prestación de servicios de interés general para la sociedad.

**Medición de Resultados:** Los resultados de la Empresas públicas no se miden en términos de utilidades o ganancias que se reparten en beneficio de particulares si no por el grado de eficiencia del servicio que se le lleva a la comunidad: Educación, Salud, Seguridad, Comunicación, Traspote, Energía, entre otras.

**Relación entre Inversión y resultados:** En las empresas Públicas no existe una exacta relación entre inversión y utilidades. El costo de la inversión debe reportar cierto grado de satisfacción o bienestar de la sociedad o pueblo.

**Mercado y precio:** En la Empresa Pública no hay mercado con precios económicamente planificados que deban aumentarse o disminuirse según costos de operación. El objetiva es el buen servicio aun con altos costos si fuere necesario.

Control: Las Empresas Publicas están sometidas al control al control fiscal y social que, en nombre de la sociedad en general, ejercen ciertos órganos creados para este fin, como Las Contralorías, Las Procuradurías.

Régimen Laboral Públicos: Los empleados de las Empresas Publicas se rigen por normas de la Ley del Estatuto de la Función Pública. Su vinculación se hace por nombramiento y la aceptación de un empleo tiene las características de contrato de adhesión<sup>5</sup>.

Duración: Las Empresas Publicas no podrán suspender sus funciones por voluntad de las personas que están a su cargo. Los órganos de la administración y los servicio que se han establecidos deben continuar mientras la Ley no autorice la suspensión o supresión de ellos.

### **1.9.3. Criterios Distintivos de la administración de Empresas Públicas**

En el proceso administrativo, tres criterios suelen proponerse dentro de la ciencia del Derecho para distinguir una función propia de administración pública. Así podemos establecer a la Naturaleza del órgano, el fin buscador y la fuente inmediata.

La Naturaleza del Órgano: Según esta teoría, una función social debe considerarse de orden público, cuando interviene en ella una autoridad soberana, precisamente con ese carácter.

El Fin Buscado: Este criterio es quizás el más antiguo y de mayor simplicidad. Esta ya plenamente delineado en el derecho romano: "Derecho Público es el que mira al bien de la república de Roma".

La Fuente Inmediata: Este último criterio mira al medio jurídico del que emana el acto administrativo. Cuando este deriva inmediatamente de la ley, sin necesidad ninguna de aceptación o convenio, sino que aquella se impone unilateralmente por la autoridad a sus súbditos, es evidente que se trata de un acto de administración pública.

---

<sup>5</sup>Ramírez Cardona, Carlos "Fundamentos de la Administración" 3a. ed. -- Bogotá : Ecoe Ediciones, 2009, pag 52

#### **1.9.4. Diferencias entre Empresas Públicas y Privadas**

- Las empresas públicas pertenecen al sector público (Administración central o local), y las empresas privadas pertenecen a individuos particulares y pueden vender sus acciones en bolsa. Las empresas públicas a veces venden parte de sus acciones a individuos particulares, pero se consideran públicas siempre y cuando el 51% de las acciones estén en manos del sector público<sup>6</sup>.
- A diferencia de la empresa privada, la empresa pública no busca la maximización de sus beneficios, las ventas o la cuota de mercado, sino que busca el interés general de la colectividad a la que pertenece.
- El proceso de toma de decisiones de la empresa pública difiere de aquellas que pertenecen al sector privado en cuanto a que el poder de iniciativa parte del Estado, que lo ejerce estableciendo sus objetivos y controlando su actividad.

### **1.10. CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO**

#### **1.10.1. Concepto de Calidad**

La calidad como tal, nace como mejora al servicio; es así que varios autores definen a la calidad como la forma de satisfacer las necesidades de los clientes, pero también se deben encasillar en normas que van a ser guiadas por las direcciones generales y esta guiará a todos los departamentos que en conjunto contribuyen a la carta magna de la calidad del servicio<sup>7</sup>

En la actualidad, tenemos a la norma ISO 9001:2008, que es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de

---

<sup>6</sup> Introducción a la Administración de Empresas, Universidad Nacional Abierta, Caracas, Venezuela, 1980.

<sup>7</sup>Equipo Vértice, Atención al Cliente, Editorial Vertice, 2010.

administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios<sup>8</sup>. Esta norma es la que permitirá medir la calidad del servicio como tal ya que se enmarca a medir todas las actividades organizacionales que se manejan para cumplir los objetivos organizacionales.

La calidad es algo más completo y solo se consigue con:

- ✓ Una definición clara de lo que quiere el cliente.
- ✓ Un proyecto de bien estudiado.
- ✓ Un proceso de fabricación adecuado al producto.
- ✓ Una realización escrupulosa cumpliendo especificaciones.
- ✓ Un posterior tratamiento que no degrade el producto. (embalaje, transporte).
- ✓ Un buen servicio postventa.
- ✓ La CALIDAD afecta a todos y cada uno de los componentes de la empresa.

### **1.10.2. Calidad de servicio**

La calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes.

La calidad en el servicio adquiere realidad en la percepción, considerando esta como un deseo más que la percepción, ya que esta última implicaría un pensamiento y análisis anterior.

Para satisfacer las necesidades del cliente, debemos considerar cuatro elementos fundamentales que permitirán cumplir con las expectativas y con los requerimientos de los usuarios<sup>9</sup>, estos elementos son:

1. Propuesta de Valor Cliente.- este componente engloba el tener claro el cliente objeto, las actividades que realizara la organización para resolver las necesidades

---

<sup>8</sup> Herramientas para sistema de calidad ISO, Que es ISO 9001:2008, <http://www.normas9000.com>, 2011.

<sup>9</sup> Revista Contabilidad y Dirección, “Nuevas tendencias en reducción de costes”, Editorial Bresca, 2010

y cuáles son las actividades que realizaremos para satisfacer los requerimientos de los clientes.

2. Recurso Clave.- son los que se encuentran en el núcleo de la organización, entendidos como los recursos humanos, los equipos, la tecnología, la información, la operativización, los canales y la marca como tal.
3. Fórmula para obtener beneficios.- aquí figuraremos el modelo de ingresos, pero para el fin social del Patronato, serán los lineamientos para tener ingresos de autogestión, planificar la repartición de los recursos y los recursos que se requieren para mantener a la organización.
4. Procesos claves.- son los procesos de la producción como tal, al ser una empresa de servicios, guiará a establecer las actividades necesarias que deben tener las organizaciones para la inversión y el enfoque a los clientes.

Estos elementos contribuyen a mejorar la calidad de los servicios, en conjunto con los objetivos organizacionales planteados para el funcionamiento de la misma, si bien podemos decir que el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza tiene como finalidad el servicio a la sociedad de la provincia, el área de salud es nuestro punto focal para analizar y proponer estrategias de mejoramiento.

### **1.10.3. Componentes del servicio al usuario**

En términos generales, el brindar un servicio de calidad implica a varios factores como son, el cliente que es cualquier persona con una necesidad o deseo por satisfacer, éste tiende a solicitar y/o utilizar los servicios de un profesional o empresa. Para poder determinar las características de los clientes que estamos atendiendo, las empresas deben, de ser posible, realizar una investigación, lo que en muchos casos podría suponer una fuerte inversión de recursos económicos, personal y tiempo.

Sin embargo, dependiendo de los recursos de la empresa, existen maneras prácticas y sencillas que nos podrían permitir conocer a nuestros clientes:

### **A. Consultar al personal de contacto**

Los recepcionistas, vendedores, cobradores y todo el personal de la empresa que tiene trato y comunicación constante con los clientes pueden obtener información valiosa a través de la interacción con ellos. Con sólo escuchar y hacer unas cuantas preguntas se contará con información útil para que la empresa pueda armar y mantener una base de datos.

Por ejemplo, se puede establecer una rutina que incluya:

7. Preguntar el nombre de la persona.
8. Si es la primera vez que compra
9. Cómo se enteró de los servicios
10. Sus datos de contacto (dirección, teléfono, etc.)
11. Qué tipo de información le gustaría recibir
12. Si tiene o no experiencias previas con otras empresas prestadoras del mismo servicio.

### **B. Estudiar las quejas y sugerencias de los clientes**

La recepción de quejas y sugerencias de los clientes nos permite obtener información valiosa para atenderlos de manera especial, conocer sus preferencias, mejorar nuestros servicios y hasta inclusive, puede proporcionar ideas para productos o servicios nuevos. Existe un temor injustificado a la queja, ya que a la larga resulta ser beneficiosa para la empresa.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

El Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, se acogerá a las disposiciones establecidas en la COOTAD, en cuanto a la destinación de recursos humanos, financieros, físicos; así mismo su función será el de brindar servicio social a los pobladores para llegar a los ciudadanos con servicios y asistencia social adecuada de una forma más general y accesible para todos los ciudadanos, según la siguiente disposición:

OCTAVA.- Patronatos.- Los gobiernos provinciales, metropolitanos y municipales conservarán los patronatos como instituciones de derecho público, regidas e integradas por las políticas sociales de cada gobierno<sup>10</sup>.

### **2.2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

El GAD Municipal del Cantón Pastaza, en uso de las atribuciones que le confiere la Ley de Régimen Municipal, y por cuanto el Cantón Pastaza requiere de la creación de un Patronato de Amparo Social que proteja en forma efectiva a los niños desamparados, a la juventud y a la madre de escasos recursos, mediante Ordenanza Constitutiva y de conformidad con las sesiones de Consejo del cinco de noviembre y veintiocho de diciembre de mil novecientos ochenta y cinco y veintiséis de marzo de mil novecientos ochenta y seis, y con el fin de promover, desarrollar y coordinar las acciones de salud a nivel del Cantón Pastaza y como encargado de la protección de la salud a nivel poblacional.

Tiene como objetivo mejorar la salud de la ciudadanía del Cantón y la Provincia, así como el control y la erradicación de las enfermedades, se crea el Centro Médico del Patronato de Amparo Social Municipal de Pastaza, el 20 de octubre del año 2006, por gestión municipal durante la administración 2004 – 2009 del Lic. Oscar Ledesma Zamora, de acuerdo a las gestiones realizadas por esta administración, el Patronato de Amparo Social Municipal del

---

<sup>10</sup> Registro oficial N° 303 del 19 de Octubre del 2010, COOTAD, disposiciones generales.

Cantón Pastaza es una institución de carácter multidisciplinario, ya que fue creado con varias áreas de salud como: Odontología, Pediatría, Medicina General y ajustes quiroprácticos, Ginecología, Traumatología, Fisioterapia y Rayos X, todas ellas bajo normas sanitarias y sociales, gracias a la gestión de las autoridades se ha incrementado paulatinamente desde el año 2006 hasta la presente fecha en un 80% el recurso económico para el desarrollo de las diferentes actividades y servicios que ofrece esta institución.

Por ello es muy importante el analizar la situación actual del servicio que brinda esta casa de salud, para así poder tener un punto de referencia para el mejoramiento de sus servicios, en cuanto a la calidad del servicio médico, la calidez del personal que labora en el área médica, prontitud en la atención, tecnificación de los procesos, entrega oportuna de citas médicas, abastecimiento adecuado de medicamentos para ser entregados a los pacientes, etc.

### **2.3. RESEÑA HISTÓRICA**

El Concejo Cantonal de Pastaza, en uso de las atribuciones que le confiere la Ley de Régimen Municipal, y por cuanto el cantón requiere de la creación de un Patronato de Amparo Social que proteja en forma efectiva a los niños desamparados, a la juventud y a la madre de escasos recursos y de conformidad con las sesiones de Concejo de cinco de noviembre y veintiocho de diciembre de mil novecientos ochenta y cinco: y veintiséis de marzo de mil novecientos ochenta y seis, expide: La presente Ordenanza Constitutiva del Patronato de Amparo Social Municipal, Art. 1.- El Patronato de Amparo Social Municipal queda adscrito a la Municipalidad de Pastaza y tiene por finalidad proteger de una manera afectiva a los niños desamparados, a la juventud y a la madre de escasos recursos económicos.

Para el cumplimiento de sus objetivos el Patronato a más de la asignación anual de la Municipalidad, solventará sus erogaciones mediante convenios con Organismos Internacionales, así como por medio de asignaciones gubernamentales, que se procurará conseguir, también mediante legados o donaciones a favor del Patronato.



## **2.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

PAÍS: Ecuador

PROVINCIA: Pastaza

CANTÓN: Pastaza

PARROQUIA: Puyo

COORDENADAS: 1°28'55"S 78°0'24"O

ALTITUD: 924 msnm

LATITUD: 0° 59' -1" S

LONGITUD: 77° 49' 0" W.

DIRECCIÓN: Calle 9 de Octubre y Atahualpa (Diagonal a la Fiscalía de Pastaza)

TELEFAX: 032-884 173

EMAIL: patronato@puyo.gob.ec

## **2.5. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

### **2.5.1. Misión**

Protección de manera efectiva a los niños desamparados, juventud, adultos mayores, madres de escasos recursos económicos, sin fines de lucro.

### **2.5.2. Visión**

Llegar a ser una entidad integra, cuya atención a las personas realmente pobres sea completa.

### **2.5.3. Objetivos organizacionales**

- ✓ Prestar servicios de salud, asistencia social, a niños /niñas, adolescente, mujeres, discapacitados y adultos mayores de escasos recursos.
- ✓ Contribuir al mejoramiento del nivel de vida de la población más vulnerable.

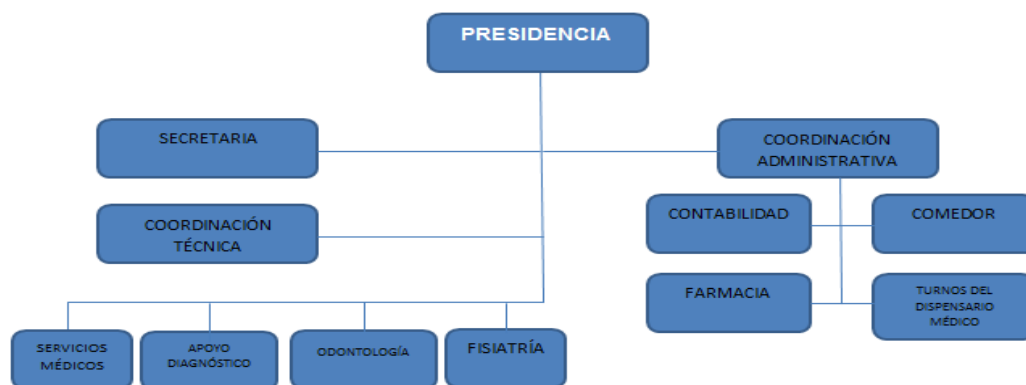
- ✓ Proporcionar servicios de calidad basados en el principio de solidaridad y voluntariado.
- ✓ Garantizar la continuidad de servicios mediante mecanismos de autogestión y programas, proyectos de desarrollo que orienten a la población convertirse en actores activos de cambio.

## 2.5.4. Estructura administrativa

### 2.5.4.1. Organigrama estructural

La estructura del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza tiene una estructura ya establecida que se encuentra encabezada por la Presidenta de la misma que es la esposa del Alcalde de turno, esta estructura también cuenta con responsables por cada una de las áreas, como son administrativa y técnica, que serán quienes contribuyen al cumplimiento de los objetivos planteados.

#### Gráfico N° 1. Organigrama Institucional



Fuente: Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

### 2.5.4.2. Niveles de la estructura orgánica

Los niveles jerárquicos en los que se desarrollan las actividades del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, del personal que lo compone en las áreas tanto directivas, administrativas, técnica y de servicio se encasillan en las leyes vigentes,

quedando en jerarquía de superior a inferior pero sin restar importancia a quienes se enmarcan en cada uno de ellos, tenemos que:

1. Nivel de gobierno y Dirección superior.- Responsables de la aplicación de los estatutos internos de procedimiento para las actividades a las cuales fue creado el Patronato, éste se encuentra presidido por La Presidenta
2. Nivel Técnico Apoyo a procesos superiores.- Secretaría General
3. Nivel de Control Interno.- Coordinador Administrativo
4. Nivel de Dirección Especializada.- Coordinador Técnico
5. Nivel de asistencia técnica y administrativa.- Personal Administrativo
6. Nivel Operativo Técnico.- Personal Médico
7. Nivel Técnico Apoyo.- Personal de Farmacia
8. Nivel Técnico Apoyo.- Responsable del Comedor

#### **2.5.4.3. Productos y servicios que ejecuta**

Los servicios que presta el patronato de amparo social municipal de Pastaza, se enmarcan a las necesidades de los pobladores, mismos que consisten en<sup>11</sup>:

- DISPENSARIO MÉDICO.- Con las siguientes especialidades: Ginecología, Odontología, Fisioterapia, Pediatría, Medicina General y Ajustes Quiroprácticos, Rayos X.
- FARMACIA.- Precios más convenientes del mercado.
- LABORATORIO.- Exámenes normales, especiales, biometría, etc. a precios convenientes.
- COMEDOR COMUNITARIO.- Dirigido a personas vulnerables. Valor del almuerzo a \$1,00 dólar, y para las personas de la tercera edad totalmente gratuito.

El Patronato Municipal, atiende a personas que realmente necesitan, basándonos en los informes sociales correspondientes, tales como:

---

<sup>11</sup> Información proporcionada por el personal administrativo del Patronato Municipal.

- Medicina Gratuita
- Atención médica gratuita

En el área de fisioterapia, tercera edad y discapacitados cobra del 50 % del valor total.

## ATENCION MÉDICA

Consiste en efectuar consultas en las especialidades de:

- Ginecología
- Odontología
- Fisioterapia
- Pediatría
- Rayos x
- Medicina General y Ajustes Quiropráctico

## 2.6. HIPÓTESIS GENERAL

El analizar y formular un Modelo de Calidad en el servicio, para el área de salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón y Pastaza, cuya finalidad sea brindar un servicio rápido y eficiente a los clientes.

## 2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### 2.7.1. Variable independiente

Propuesta para mejorar la Calidad en el servicio, para el área de salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón y Pastaza

### 2.7.2. Variable dependiente:

Eficiencia en el servicio a la ciudadanía

Indicadores : Eficiencia.

Mayor demanda de usuarios

Agilidad y buen trato

Fortalecimiento institucional

## **2.8. SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA**

Tomando en referencia la información existente en las entidades públicas respectivas como el GADs y las normas legales vigentes, el Patronato Municipal cuenta con una estructura administrativa que no permite realzar el espíritu y la misión de ser del Patronato *servir a la ciudadanía con servicios de calidad y accesibles*, para lo cual se ha visualizado etapas en las que se involucra el proceso administrativo.

### **2.8.1. Análisis de Plan Operativo Anual – POA**

La planeación, también conocida como planificación o planeamiento, consiste en el proceso a través del cual se analiza la situación actual, se establecen objetivos, y se definen las estrategias y cursos de acción necesarios para alcanzar dichos objetivos; por ende el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza se rige en base a un Plan Operativo Anual en el cual constan los objetivos y metas a alcanzar para el desarrollo del Patronato.

Todo lo analizado se presenta el siguiente análisis FODA:

**Tabla N° 1. FODA del Patronato del Cantón Pastaza**

ÁREA	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
SERVICIOS MÉDICOS	Personal capacitado en el área técnica	Único Patronato Provincial para brindar el servicio médico
	Médicos familiarizados con los virus típicos de la provincia	Acceso a atención para personas frágiles a los virus típicos de la geografía de Pastaza
	Citas Médicas gratuitas	Atención inmediata sin esperar

		mayor tiempo
USUARIOS	Atención al usuario oportunamente en horarios extendidos	Único centro de Salud público en tender en jornadas especiales para las especialidades básicas de la salud
	Atención vía telefónica	Uso de herramientas tecnológicas para evitar aglomeración de las personas al momento de acceder a una cita
	Traducción de adecuada para los usuarios de nacionalidades indígenas	Personal traductor de tres nacionalidades indígenas
	Insumos Médicos y Medicamentos de calidad	Precios accesibles en el mercado nacional por convenios macro entre el Estado y las empresas privadas para adquirir medicamentos
	Infraestructura adecuada Para atención	Ubicación estratégica en el centro de la ciudad.
PROCESOS INTERNOS	Personal médico suficiente y con experiencia	Personal médico brinda calidez en el servicio al ciudadano
	Servicios y productos suficientes y diversos	Entrega de servicio y productos a todos sus usuarios
	Infraestructura y presupuesto propio	Equipamiento necesario por cada área de servicio
TÉCNIFICACIÓN DE PROCESOS	Uso de equipos modernos para cada procedimiento	Aplicación de nuevas tendencias médicas para detección de virus
	Manejo de técnicas actualizadas para detección de virus	Estudio de los anticuerpos de todas las etnias que conforman la provincia
	Polifuncionalidad de los Galenos al momento de brindar el servicio	Personal dispuesto al cambio
ÁREA	DEBILIDADES	AMENAZAS
SERVICIOS MÉDICOS	Personal poco capacitado en el servicio al usuario	Servicio Médico en Patronato del Cantón Mera
	Desconocimiento en síntomas de	Nuevos virus de visitantes de otras

	nuevas enfermedades	provincias y/o países
	Atención gratuita en Hospitales públicos	Crecimiento de los usuarios, provocando una espera mayor en sus turnos
	Las emergencias, los médicos especiales no las atienden, al no existir médicos especialistas de turnos	Extensión en los horarios de atención de las especialidades en los Hospitales Públicos.
USUARIOS	Catástrofes naturales que provocarán no acceder a los medios de telefonía	Colapsos de las vías telefónicas
	No contar con traductores de habla extranjera como el inglés, francés, italiano, otras.	Usuarios extranjeros que requieran un chequeo médico y no se puedan expresar adecuadamente
	No contar en stock con medicamentos más eficaces	Desabastecimiento en medicamentos comúnmente usados
	Implementación de nuevas áreas médicas en el espacio actualmente usado.	No contar con el presupuesto para readecuar el espacio existente
	El servicio al cliente en el Área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, no es el ideal debido a la escases del talento humano.	Optar por el servicio en otra casa de salud por la calidez en el servicio, debido a que cuentan con el talento humano ideal.
PROCESOS INTERNOS	No poder servir en otras áreas de especialidades.	Renuncia del personal médico existente
	No contar en el inventario con todos los medicamentos y productos que se requieren para brindar el servicio	Robo, asalto y/o atraco de la farmacia del Patronato
	Recortar el presupuesto asignado	Modificación a la Ley existente en cuanto a la autonomía financiera del GAD Municipal.
TÉCNIFICACIÓN DE PROCESOS	Avería de los equipos por la variación de energía eléctrica	Pandemias globales que no se puedan atender en el Patronato.
	Falta de material para detección de virus	Estudio de los anticuerpos de todas las etnias que conforman la

		provincia
	Inobservancia de detalles al llenado de historiales médicas	Información incompleta de los pacientes

Elaborado por: Janeth Méndez

### **2.8.2. Análisis de la estructura orgánica del Patronato Municipal**

Una organización es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no. Es así que el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza está organizado mediante un Presidente, una coordinación Técnica, una coordinación Administrativa que interactúan entre sí para brindar un mejor servicio a los usuarios.

### **2.8.3. Análisis de la gestión del talento humano del Patronato Municipal**

La dirección se encarga de orientar, comunicar, capacitar y motivar al recurso humano de la empresa para que desempeñen efectivamente, con entusiasmo y confianza su trabajo y contribuir así al logro de los objetivos del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza que está dirigida por: Un Consejo Directivo, el Director del Área Médica, el Equipo Médico, el Jefe Financiero y Auxiliar, el Jefe de Recursos Humanos, y una Secretaria.

### **2.8.4. Análisis del proceso de control en el Patronato Municipal**

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos, es por eso que el control del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza se lo realiza mediante informes mensuales de cada área: técnica, administrativa y consejo



directivo para socializar con la Sra. Jimena Brito en calidad de Presidenta del Patronato, y corregir, modificar o avanzar con lo planeado.

**Tabla N° 2. Análisis administrativo**

<b>FACTOR</b>	<b>SITUACION ACTUAL</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
PLANEACIÓN	El Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza se rige en base a un Plan Operativo Anual.	Se planifica mediante el consenso de las autoridades.
ORGANIZACIÓN	El Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza se organiza mediante un Presidente, una coordinación Técnica, una coordinación Administrativa.	Los mismos que realizan reuniones trimestrales para la toma de decisiones acertadas.
DIRECCIÓN	El Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza se dirige por: Un Consejo Directivo, Director del Área Médica, Equipo Médico, Jefe Financiero y Auxiliar, Jefe de Recursos Humanos, y una Secretaria.	Cada uno de ellos cumplen con las funciones establecidas en la COTAD
CONTROL	El control se lo realiza mediante informes mensuales de cada área: técnica, administrativa y consejo directivo para socializar con la Sra. Jimena Brito en calidad de Presidenta del Patronato, y corregir, modificar o avanzar con lo planeado.	Una vez realizado el control se establece un plazo para presentar un plan de acción y corregir las novedades encontradas

Elaborado por: Janeth Méndez

En base a la entrevista realizada al personal administrativo se desprende que el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, cuenta con un Plan Operativo Anual y se rige ello, cumpliendo con los objetivos dentro de los planes que tienen en la Institución, además, las autoridades realizan una buena gestión en el área de salud, los servicios y

beneficios que brinda son: salud y alimentación, (adultos mayores, discapacitados, mujeres desamparadas de los sectores vulnerables).

#### **2.8.5. Análisis de la infraestructura del área de salud del patronato de amparo social Municipal del cantón Pastaza**

Se ha procedido a realizar una entrevista a la Jefa de Personal para conocer sobre la infraestructura de la Institución, que se detalla:

El Patronato de Amparo social Municipal del Cantón Pastaza está ubicado en la calle Atahualpa y 9 de octubre (diagonal a la fiscalía de Pastaza), el edificio es de hormigón de tres pisos, en la planta baja funciona el dispensario médico, la farmacia y el consultorio de fisioterapia, en la segunda planta el área administrativa; cuenta con 7 áreas de salud que existen en el patronato como: Ginecología, Pediatría, Odontología, Rayos X, Medicina General y Fisioterapia con sus respectivos consultorios médicos, además cuenta con 2 auxiliares en el área de enfermería.

Los Espacios destinados para el área de salud en metros cuadrados constan de la siguiente manera:

Ginecología 2x4, Pediatría 2x2, RX 6x5, Fisioterapia 6x5, los demás consultorios disponen de un aproximado de 2x 3 cada consultorio.

El Promedio de personas que asisten al Patronato de Amparo Social para asistencia médica es en Promedio de 40 a 50 personas diariamente de diferentes partes de la provincia. El Área con mayor asistencia de beneficiarios es Medicina General con un promedio de 18 a 20 usuarios diarios.

Equipos e instrumentos de cada dependencia.

En base a una entrevista realizada a los profesionales de cada área médica, se pudo obtener el siguiente inventario de los equipos e instrumentos de los que disponen los médicos del Patronato, del inventario realizado y al haber constatado se pudo verificar que el 80% de los equipos e instrumentos que posee el Patronato Municipal de Pastaza están en buen estado y

el 20% de los mismos se encuentran deteriorados, lo que ocasiona que el servicio no sea óptimo, por lo que se debe realizar la gestión necesaria para la adquisición y el reemplazo de los equipos que están en mal estado, para poder brindar un servicio de calidad a los usuarios beneficiarios de la institución.

El área de salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza cuenta con los equipos e instrumentos de cada especialidad, mismos que se detalla a continuación:

**Tabla N° 3. Equipos e instrumentos del Área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.**

ÁREA	RESPONSABLE	DETALLE
MEDICINA GENERAL	Dr. Dorian Hugo	1 Shailong (camilla) 3 Archivadores Un Escritorio y una silla Un coche de curación de 2 niveles Dos fonendoscopios Un tensiómetro Un equipo de succión Una lámpara cuello de ganso Dos equipos de diagnóstico (metal y plástico) Un negatoscopio (para hacer radiografías) Tres recipientes para desechos diferenciados Un dispensador de agua Un ventilador
FISIOTERAPIA	Dra. Esther Fares	Una grada Terapéutica Un refrigerador con compresas frías Compresas calientes Una bicicleta estática Un biombo

		<p>Una caminadora eléctrica</p> <p>Tres camillas</p> <p>Tres colchonetas</p> <p>Un laser</p> <p>Un electro estimulador</p> <p>Tres pares de pesas y un par de mancuernas</p> <p>Una paralela (caminadora)</p> <p>Una pelota (rehabilitación)</p> <p>Un basurero</p> <p>Un escritorio y una silla</p> <p>Un servicio higiénico.</p>
ESTADÍSTICA	<p>Bravo Zambrano Merceditas</p> <p>Margarita, Caiza Viteri Tanya</p> <p>Patricia (Auxiliares de Enfermería)</p>	<p>Cinco estanterías</p> <p>Un escritorio, una silla</p> <p>Un computador</p> <p>Una balanza Pediátrica</p> <p>Un tensiómetro</p> <p>Un fonendoscopio</p>
GINECOLOGÍA	<p>Dr. Rodrigo Lascano Sierra.</p>	<p>1 Camilla Ginecológica</p> <p>Ecosonograma</p> <p>Lámpara cuello de ganso</p> <p>1 mesa de curaciones</p> <p>Espéculos vaginales (comprar en farmacia)</p> <p>KIT para Papanicolaou</p> <p>1 escritorio, 1 silla</p> <p>Ventilador</p> <p>Electrovisturi (Quirófano)</p> <p>2 Tambores de gasas</p> <p>2 Tambores baja lenguas</p> <p>Guantes quirúrgicos</p> <p>Equipo Instrumental ginecológico</p> <p>Batas de pacientes</p> <p>Mandiles</p>

		Sábanas
ODONTOLOGÍA	Dra. Johana Barreno	Sillón dental Esterilizador Amalgamador Lámpara luz alógena con gafas protectoras Turbina Mareomotor Cabitrón Compresor
EQUIPOS INSTRUMENTALES		Espejos Pinzas algodonerías Exploradores Cucharillas Curetas Portamaterial Fórceps Dicaleros Bruñidor Tambores de algodón y gasas Limas para endodoncia Materiales en general
MUEBLES DE OFICINA		1 Estantería 2 Muebles pequeños 1 Escritorio 1 silla 1 espejo 1 botellón de agua 1 ventilador 3 basureros: desechos infecciosos, desechos comunes, desechos corto punzantes. 1 Pomo para agujas – corto punzantes

Fuente: Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.  
Elaborado por: Janeth Méndez

## 2.8.6. Análisis del servicio del área de salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza

### 2.8.6.1 Análisis Económico

Para investigar sobre el estado económico del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, se ha realizado una entrevista a la Jefa Financiera de la institución, en la cual indica lo siguiente:

En base a la certificación suscrita por la Sra. Jimena Brito Reyes de Flores, Presidenta del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, indica que el presupuesto referencial del Patronato Municipal es de \$229.000,00 anuales, (DOSCIENTOS VEINTE Y NUEVE MIL 00/100) ingreso distribuido de la siguiente manera:

**Tabla N° 4. Detalle de Ingresos y Egresos**

INGRESOS durante el año 2012	
Venta de productos farmacéuticos	\$ 6.000,00
Ingresos por consultas médicas	\$ 18.000,00
Transferencia del GAD Municipal del Cantón Pastaza	\$ 205.000,00
<b>Total de ingresos año 2012</b>	<b>\$229.000,00</b>
Teniendo un EGRESO distribuido de la siguiente manera:	
Pago de sueldos remuneración básica	\$ 132.024,00
Remuneraciones complementarias	\$ 15.082,00
Aportes patronales a la seguridad social	\$ 30.188,20
Bienes de servicio y de consumo	\$ 5.640,00
Servicios generales	\$ 2.500,00
Instalación, mantenimiento y reparación	\$ 3.000,00
Contratación de estudios e investigaciones	\$ 7.500,00
Gastos de informática	\$ 1.000,00
Bienes de uso y consumo	\$ 27.100,00
Gastos de capital	\$ 4.965,80
<b>Total de egreso anual 2012</b>	<b>\$ 229.000,00</b>

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza realiza desembolsos según la necesidad del Patronato.

Los insumos y materiales que requiere esta institución son adquiridos mediante autogestión, los equipos médicos son adquiridos mediante donación de Organismos Internacionales como: Cuba, Venezuela y EE.UU, la medicina se adquiere mediante convenios con franquicias farmacéuticas para adquirirlos a precios más bajos.

El control interno se lo realiza mediante instrumentos como: registros de Asistencia, y facturas. Los Instrumentos contables y financieros son Balances, diarios, Informes, Facturas y un sistema Contable Gubernamental.

#### **2.8.6.2 Análisis Médico**

En base a la encuesta aplicada a los usuarios del Área médica del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, se ha podido recopilar la siguiente información, ellos consideran que el servicio que les brinda el personal médico y administrativo es buena y que deben innovar y mejorar cada día para poder brindar una atención optima, eficiente y excelente; además indican que los horarios no son los apropiados y los turnos no son suficientes para la gran afluencia diaria de sus clientes.

Los usuarios son la base de una institución, por lo que recomiendan se aumente los turnos, especialmente en ginecología.

El personal Administrativo del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, trabaja 8 horas diarias desde las 08h00 hasta las 16h00, de lunes a viernes, y el Personal Médico según cuadro que se detalla:

**Tabla N° 5. Turnos que se entrega diariamente**

ÁREA	PERSONAL	HORARIO	TURNOS ASIGNADOS
GINECOLOGÍA	DR. RODRIGO LASCANO	08H00 a 12h30	14
ODONTOLOGÍA	JOHANA BARRENO	08H00 a 16h30	16
FISIOTERAPIA	LIC. ESTHER FARES	08H00 a 16h30	24
MEDICINA GENERAL	DR. HUGO CORDERO DORIAN	08H00 a 16h30	24
PEDIATRÍA	DR. ABEL BARROSO PAREDES	14h00 a 16h30	12
RAYOS X	LIC. MARÍA EUGENIA ROSETO MERINO	14h00 a 16h30	Todos los que necesiten
TRAUMATOLOGÍA	DR. PILCO LLANO WILLIAM ANÍBAL	08H00 a 10h30	12

Elaborado por: Janeth Méndez

### 2.8.6.3 Análisis de Farmacia

El servicio de farmacia hospitalaria, desde un punto de vista de atención al paciente, es un servicio general clínico considerado intermedio entre médico y paciente dentro de la estructura del hospital, es por eso que el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, para complementar el área médica brinda a sus usuarios y ciudadanía en general el servicio de farmacia, ofreciendo medicina farmacéutica variada entre genéricos y de marca, a precios más bajos y para todas las especialidades médicas, ya que dentro de los hospitales.

Fuente: Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.



## **2.8.7. Análisis del talento humano del patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.**

### **2.8.7.1 Selección y contratación**

En base a la entrevista realizada a la Jefa de Recursos Humanos, se ha podido recopilar la siguiente información: la selección y contratación del personal médico y administrativo se lo realiza en base a un concurso de méritos y oposición, un análisis minucioso de las hojas de vida y la verificación de documentos presentados, cada carpeta es analizada antes de la contratación para verificar que los postulantes sean los indicados para ocupar cada uno de los cargos/puestos dentro del Patronato, ya que el factor decisivo de la institución es el recurso humano que en él labora, por eso es determinante para el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza el nivel de competencia profesional alcanzado por los postulantes al momento de su contratación, ya que de ello depende la imagen de este organismo.<sup>12</sup>

De la entrevista realizada a la Jefa de Personal del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza logramos obtener la siguiente información, el Patronato gestiona la capacitación a sus funcionarios, cada año, de acuerdo como se vayan dando las oportunidades y en los campos que se requieran; económicamente los gastos los adquiere la institución si es dentro de la Ciudad, si es fuera de la Ciudad cubre el 50% la institución y el otro 50 % el beneficiario, y si es fuera del País, los gastos totales los asume el beneficiario.

El personal de la institución ha recibido las siguientes Capacitaciones en los últimos cinco años según cuadro que se detalla:

---

<sup>12</sup>La información que se vierte en el contexto fue proporcionada por el departamento de Gestión del Talento Humano del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

**Tabla N° 6. Capacitación del personal médico del patronato**

ÁREA	CARGO	CURSOS	ESPECIALIZACIÓN	
			SI	NO
ODONTOLOGÍA	Odontóloga	El Flúor en la prevención de caries Gingivitis en la prevención de caries	x	
PEDIATRÍA	Pediatra	Estimulación Temprana Pediatria Homeopática	x	
FISIOTERAPIA	Fisioterapista	Fisioterapia en Neurología Rehabilitación	x	
GINECOLOGÍA	Ginecólogo	Ecografía Mamaria Hemorragia Obstétricas	x	

Fuente: Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

### 2.8.7.2 La motivación

En base a la entrevista realizada al personal médico del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, manifiestan que no reciben motivación económica por parte de la institución, esto genera un ambiente de inseguridad e inestabilidad en el desempeño de las funciones de cada uno de los profesionales que laboran en esta entidad.

La motivación al personal en una institución es fundamental para obtener resultados positivos, ya que al encontrarse motivados podrán brindar una atención óptima a sus usuarios y de esta manera la empresa estará cumpliendo sus objetivos y llenará las expectativas de cada uno de sus clientes.

### **2.8.7.3 El desempeño**

La calidad de un servicio de salud depende, en primer orden, de la competitividad de sus profesionales, técnicos y demás trabajadores. O sea que, el factor decisivo es el recurso humano que en él labora. Dentro de los factores que influyen en su desempeño es determinante el nivel de competencia profesional alcanzado.

El desempeño profesional de los médicos del Área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, es muy bueno, ya que gozan de capacitación, habilidades y valores profesionales, esto ayuda que la institución brinde un servicio de calidad a sus usuarios mediante los profesionales de los que dispone este centro médico, por lo tanto, la institución debe perdurar y optimizar el recurso humano, brindándoles los requerimientos necesarios para que se puedan desempeñar de una manera eficiente, eficaz y excelente en cada una de las áreas médicas en las que prestan sus servicios para servir a la comunidad de Pastaza.

## **2.9. SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DEL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA**

Partiendo de los postulados estadísticos<sup>13</sup>, se ha determinado mediante la fórmula de muestreo aleatorio, que del total de los usuarios del área de salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza que ascienden aproximadamente a 4000 usuarios diarios, para determinar la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

---

<sup>13</sup>Duigou Claude, Excel 2010, Funciones para cálculos matemáticos, estadísticos y financieros, Editorial ENI, 2010

**DATOS:**

N	Tamaño muestral
Z	<b>Confianza (1,96) 95% desviación estándar</b>
P	<b>Probabilidad evento ocurra 0,50</b>
Q	<b>Probabilidad que no ocurra el evento 1-p</b>
E	<b>Margen de error 0.05</b>

Para realizar el siguiente cálculo correspondiente se aplicó la siguiente fórmula y se reemplazó los valores correspondientes en la misma.

$$n = \frac{Z^2 P * Q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 P * Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)4000}{(0.05)^2(4000-1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{399.0800000}{1.457900000}$$

$$n = 351$$

Habiéndose determinado una muestra de 351 personas aproximadamente, se ha determinado solo analizar 100 usuarios, ya que muchos de los usuarios no cumplen con la fecha programada para la cita y hacen variar el total atendidos.

Para determinar el estado actual de las actividades en las que se desenvuelve el patronato, se ha requerido levantar información a los usuarios tanto internos como externos, en los que los resultados permitirá visualizar los grados de insatisfacción que tiene los clientes y usuarios en cuanto a los servicios y productos que entrega el Patronato, para lo cual se efectuó la siguiente encuesta:

## 2.10 ANALISIS E ITERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 2.10.1. Encuesta realizada a los Usuarios del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza

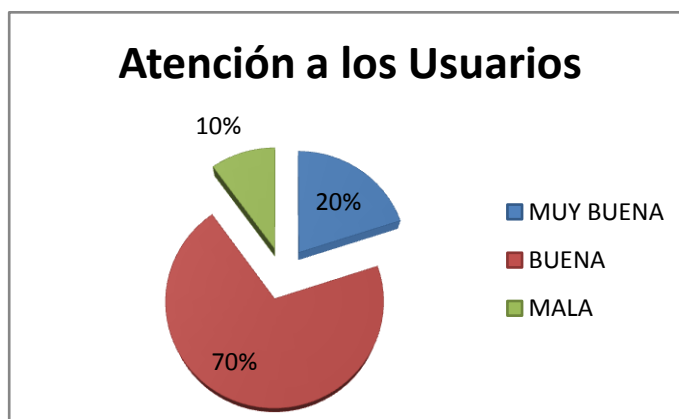
Pregunta 1.- La atención que brinda el personal Médico y Administrativo a los Usuarios es:

**Tabla N° 7. Atención a los usuarios**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
MUY BUENA	70.20	20%
BUENA	245.70	70%
MALA	35.10	10%
TOTAL	351	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios  
Elaborado por: Janeth Méndez

**Gráfico N° 2. Atención a los usuarios**



Elaborado por: Janeth Méndez

Análisis e interpretación de resultados.

El 20% de los usuarios encuestados consideran que la atención es muy buena, el 70% que es buena y el 10% que es mala, la mayoría de los usuarios encuestados manifiestan que la atención es buena, por lo que podemos interpretar que la institución debe mejorar el servicio de atención hasta llegar a brindar un servicio óptimo de calidad.

Pregunta 2.- ¿Considera usted que los horarios de atención por parte del personal médico en el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza es el apropiado?

**Tabla N° 8. Horarios de atención**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	105.30	30%
NO	245.70	70%
TOTAL	351	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios  
Elaborado por: Janeth Méndez

**Gráfico N° 3. Horarios de atención**



Elaborado por: Janeth Méndez

Análisis e interpretación de resultados.

El 30% de los usuarios encuestados consideran que los horarios de atención por parte del personal médico si es el apropiado, el 70% considera que no, por lo tanto debe modificar los horarios de atención para llenar las expectativas del usuario, ya que la institución se debe a sus clientes.

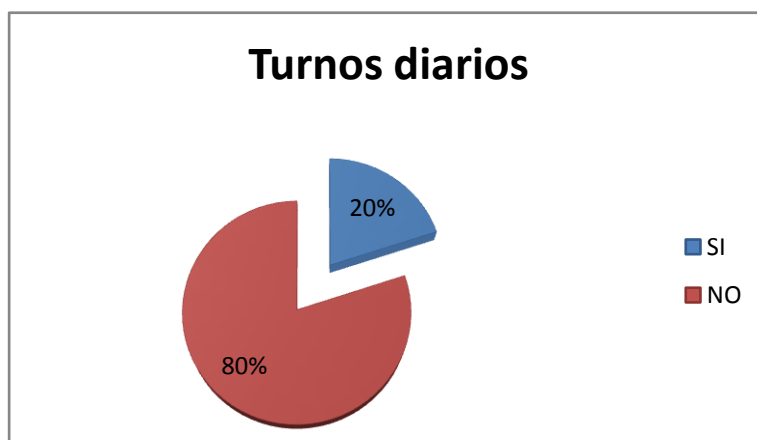
Pregunta 3.- ¿Considera usted que los turnos que se entregan diariamente en el Centro Médico del Patronato son suficientes para la atención de sus usuarios?

**Tabla N° 9. Turnos diarios**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	70.20	20%
NO	280.80	80%
TOTAL	351	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios  
Elaborado por: Janeth Méndez

**Gráfico N° 4. Turnos diarios**



Elaborado por: Janeth Méndez

Análisis e interpretación de resultados.

El 20% de los usuarios encuestados consideran que los turnos diarios asignados son suficientes para brindar atención, el 80% indica que no.

Pregunta 4.- ¿Cree usted que los médicos están capacitados para brindar una atención óptima a los usuarios del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza?

**Tabla N° 10. Atención óptima a los usuarios**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	280.80	80%
NO	70.20	20%
TOTAL	351	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios  
Elaborado por: Janeth Méndez

**Gráfico N° 5. Atención óptima a los usuarios**



Elaborado por: Janeth Méndez

Análisis e interpretación de resultados.

El 80% de los usuarios encuestados consideran que los médicos si están capacitados para brindar una atención óptima, el 20% indica que no.

La institución debe mantener ese nivel de capacidad y mejorar para tener la aceptación en un 100%.



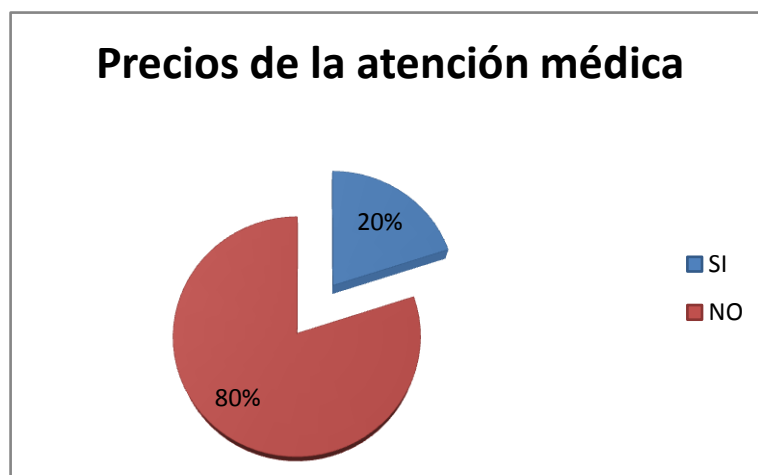
Pregunta 5.- ¿Considera usted que los precios de la atención médica en el Patronato son altos?

**Tabla N° 11. Precios de la atención médica**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	70.20	20%
NO	280.80	80%
TOTAL	351	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios  
Elaborado por: Janeth Méndez

**Gráfico N° 6. Precios de la atención médica**



Elaborado por: Janeth Méndez

Análisis e interpretación de resultados.

El 20% de los usuarios encuestados consideran que los precios de la atención médica si son altos, el 80% indica que no, ya que los precios que ofrece el Patronato, en comparación con los consultorios particulares, son más económicos.

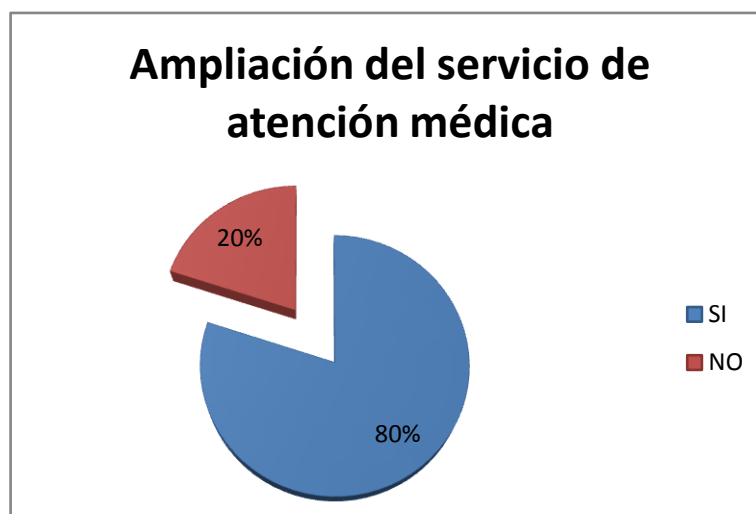
Pregunta 6.- ¿Considera usted que el Patronato debe ampliar el servicio de atención médica en alguna de las áreas de salud en las que labora?

**Tabla N° 12. Ampliación del servicio de atención médica**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	280.80	80%
NO	70.20	20%
TOTAL	351	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios  
Elaborado por: Janeth Méndez

**Gráfico N° 7. Ampliación del servicio de atención médica**



Elaborado por: Janeth Méndez

Análisis e interpretación de resultados.

El 80% de los usuarios encuestados consideran que el Patronato si debe ampliar la atención médica, el 20% manifiesta que no, los usuarios encuestados expresan que la ampliación de atención médica se debe efectuar en el área de Ginecología, ya que el horario de atención en esta especialidad es de: 08H00 a 12H00.

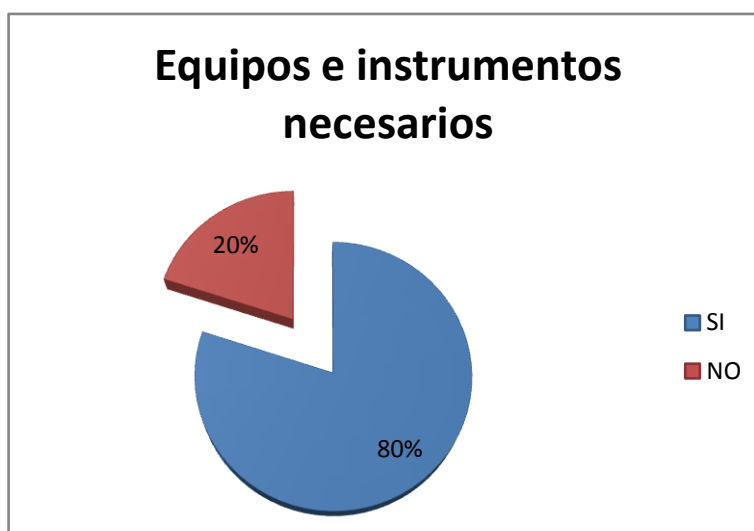
Pregunta 7.- ¿Cree usted que los médicos disponen de los equipos e instrumentos necesarios para brindar una buena atención médica?

**Tabla N° 13. Equipos e instrumentos necesarios**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	280.80	80%
NO	70.20	20%
TOTAL	351	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios  
Elaborado por: Janeth Méndez

**Gráfico N° 8. Equipos e instrumentos necesarios**



Elaborado por: Janeth Méndez

Análisis e interpretación de resultados.

El 80% de los usuarios encuestados manifiestan que los médicos si disponen de los equipos e instrumentos necesarios para brindar la atención médica, el 20% manifiesta que no, por lo que la institución debe adecuar y mejorar cada una de las áreas médicas para brindar una atención optima y de excelente calidad a sus clientes.

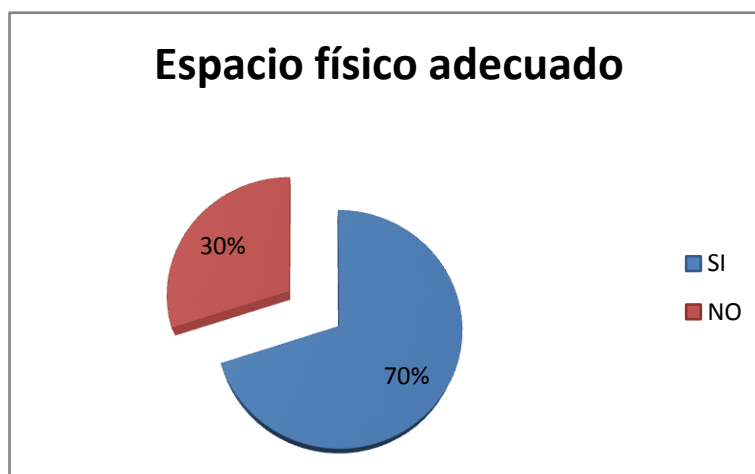
Pregunta 8.- ¿Cree usted que el espacio físico donde funciona el área de salud del Patronato de Amparo Social Municipal, es adecuado?

**Tabla N° 14. Espacio físico adecuado**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	245.70	70%
NO	105.30	30%
TOTAL	351	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios  
Elaborado por: Janeth Méndez

**Gráfico N° 9. Espacio físico adecuado**



Elaborado por: Janeth Méndez

Análisis e interpretación de resultados.

El 70% de los usuarios encuestados manifiestan que el espacio físico donde funciona el Área de Salud del Patronato Municipal de Pastaza si es adecuado, el 30% manifiesta que no, la institución debe ampliar y remodelar la infraestructura para satisfacer mejor las necesidades de sus beneficiarios.

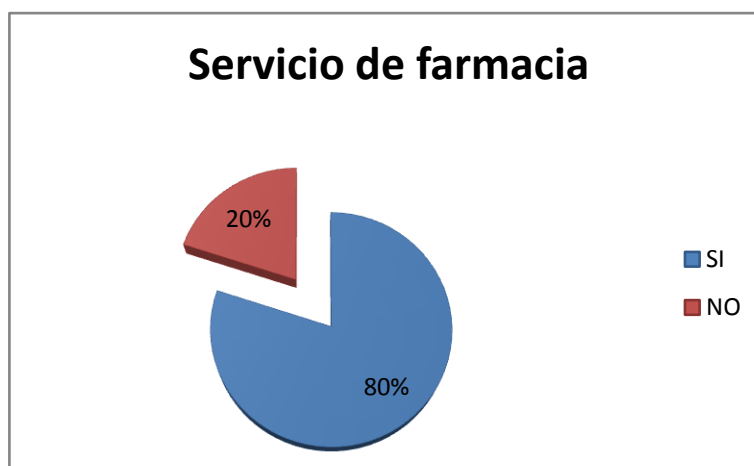
Pregunta 9.- ¿Satisface sus necesidades el servicio de farmacia que ofrece el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza?

**Tabla N° 15. Servicio de farmacia**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	280.80	80%
NO	70.20	20%
TOTAL	351	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios  
Elaborado por: Janeth Méndez

**Gráfico N° 10. Servicio de farmacia**



Elaborado por: Janeth Méndez

Análisis e interpretación de resultados.

El 80% de los usuarios encuestados manifiestan que el servicio de farmacia que ofrece el Patronato Municipal de Pastaza sí satisface sus necesidades, el 20% manifiesta que no, el Patronato debe seguir brindando ese servicio y mejorar para satisfacer completamente a todos sus consumidores.

Pregunta 10.- ¿Considera usted que los precios de la medicina en el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, son más bajos?

**Tabla N° 16. Precios de la medicina en la farmacia del Patronato**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	280.80	80%
NO	70.20	20%
TOTAL	351	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios  
Elaborado por: Janeth Méndez

**Gráfico N° 11. Precios de la medicina en la farmacia del Patronato**



Elaborado por: Janeth Méndez

Análisis e interpretación de resultados.

El 80% de los usuarios encuestados expresan que los precios de la farmacia del el Patronato Municipal de Pastaza son más bajos, y el 20% indican que no, por lo tanto se debe seguir brindando este servicio optimizando la calidad y variedad del producto.

## 2.10.2 Encuesta realizada al Personal Administrativo del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

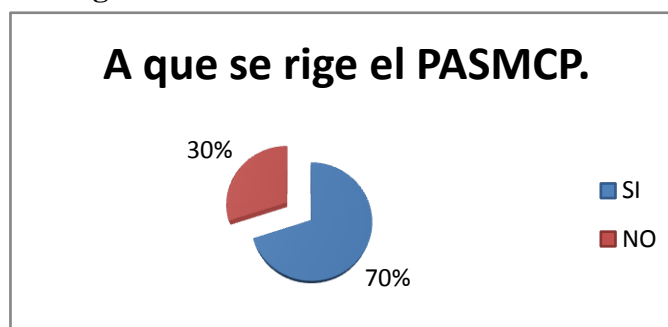
Pregunta 1.- ¿Conoce usted en base a que se rige el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza?, indique cuál es:

**Tabla N° 17. A que se rige el PASMCP**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	245,7	70%
NO	105.30	30%
TOTAL	351	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal médico y administrativo  
Elaborado por: Janeth Méndez

**Gráfico N° 12. A que se rige el PASMCP**



Elaborado por: Janeth Méndez

Análisis e interpretación de resultados.

El 70% del personal encuestado manifiesta que conoce que el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza se rige en base un Plan Operativo Anual (POA), y el 30% manifiesta que no tiene conocimiento.

Pregunta 2.- ¿Conoce usted si se cumplió los objetivos dentro de los Planes que tiene el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza?

**Tabla N° 18. Cumplimiento de los Objetivos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	280.80	80%
NO	70.20	20%
TOTAL	351	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal Administrativo y Médico.

Elaborado por: Janeth Méndez

**Gráfico N° 13. Cumplimientos de Objetivos**



Elaborado por: Janeth Méndez

Análisis e interpretación de resultados.

El 80% de los funcionarios encuestados manifiestan que la institución si cumplió los objetivos que constan dentro de los Planes que tiene el Patronato, y el 20% indica que no tiene conocimiento.

El Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, debe comunicarse más con sus funcionarios y darles a conocer sobre el estado en que se encuentra la institución periódicamente.



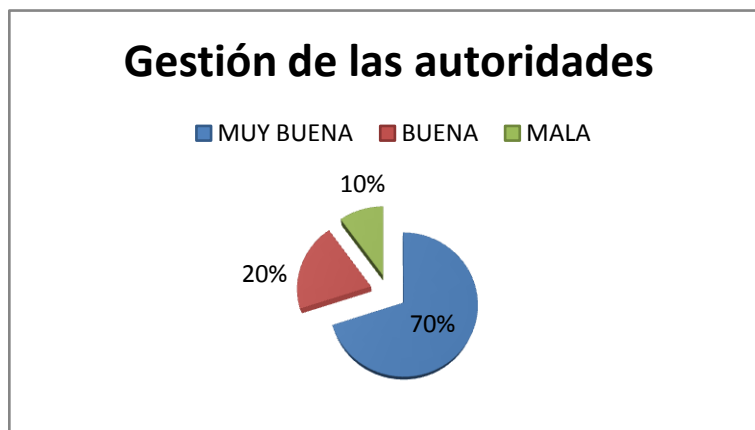
Pregunta 3.- ¿La Gestión que realizan las autoridades del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza en el área de Salud es?:

**Tabla N° 19. Gestión de las autoridades**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
MUY BUENA	245.70	70%
BUENA	70.20	20%
MALA	35.10	10%
TOTAL	351	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal Administrativo y Médico.  
Elaborado por: Janeth Méndez

**Gráfico N° 14. Gestión de las Autoridades**



Elaborado por: Janeth Méndez

Análisis e interpretación de resultados.

El 80% de los funcionarios encuestados considera que la gestión que realizan las autoridades del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza es muy buena y el 20% indica que es buena.

De la Gestión Administrativa depende que se cumplan los objetivos de la entidad, esto hace posible que en cualquier institución se eleve el nivel de aceptación de los usuarios, por lo que las autoridades deben buscar más opciones de gestión para que el resultado sea excelente.

Pregunta 4.- ¿Cuenta la Institución con los equipos, instrumentos e insumos necesarios para su funcionamiento?

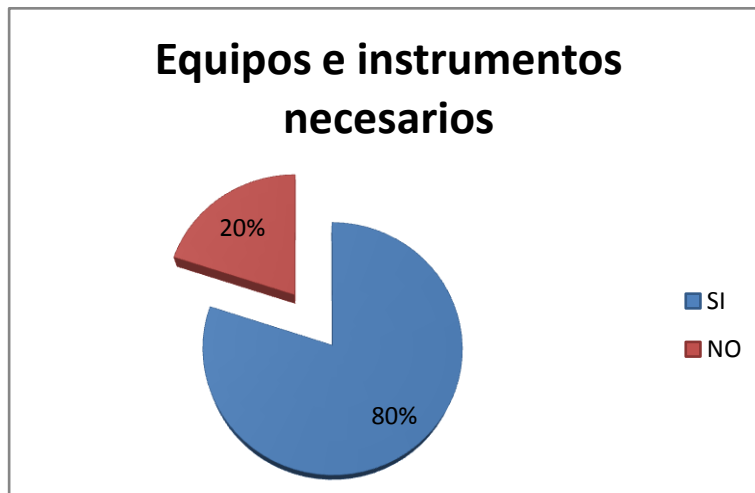
**Tabla N° 20. Equipos e instrumentos necesarios**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	280.80	80%
NO	70.20	20%
TOTAL	351	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal Administrativo y Médico.

Elaborado por: Janeth Méndez

**Gráfico N° 15. Equipos e instrumentos necesarios**



Elaborado por: Janeth Méndez

Análisis e interpretación de resultados.

El 80% del personal encuestado (médicos y administrativos) indica que la institución si cuenta con los equipos, instrumentos e insumos necesarios para su funcionamiento, el 20% indica que no, lo que nos indica que se debe adecuar de mejor manera cada una de las áreas para satisfacer mejor las necesidades del usuario.

Pregunta 5.- ¿Cómo médico y Personal Administrativo, conoce usted las funciones que debe realizar en el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza?

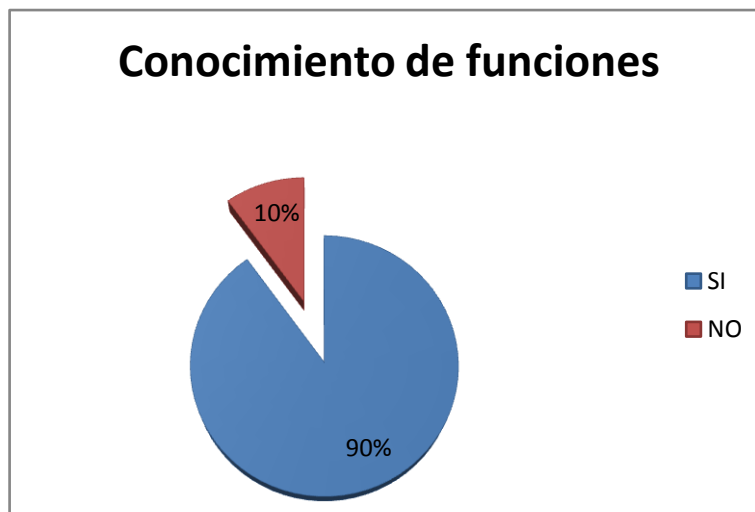
**Tabla N° 21. Conocimiento de funciones**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	315.90	90%
NO	35.10	10%
TOTAL	351	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal Administrativo y Médico.

Elaborado por: Janeth Méndez

**Gráfico N° 16. Conocimiento de funciones**



Elaborado por: Janeth Méndez

Análisis e interpretación de resultados.

El 90% del personal encuestado (médicos y administrativos) indican que si conocen de las funciones que debe desarrollar en su dependencia, el 10% indica que no, razón por la cual se debería coordinar mejor la información con todo el personal que labora dentro del Patronato.

Pregunta 6.- ¿En el desempeño de sus funciones dentro del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, existe motivación económica por parte de la institución?

**Tabla N° 22. Motivación económica**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	70.20	20%
NO	280.80	80%
TOTAL	351	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal Administrativo y Médico.

Elaborado por: Janeth Méndez

**Gráfico N° 17. Motivación económica**



Elaborado por: Janeth Méndez

Análisis e interpretación de resultados.

El 80% del personal encuestado (médicos y administrativos) indica que no recibe motivación económica, el 20% indica que sí. La falta de motivación puede crear un desempeño menos eficiente en las funciones que realiza el personal dentro de una institución, por lo que se puede interpretar que El Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza debe motivar a sus funcionarios para que brinden un mejor servicio a los usuarios.

**2.11. CUADRO GENERAL DE DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE SALUD DEL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA.**

Todas las actividades propuestas, se detallaran a continuación y en base a estos podremos identificar las estrategias que podamos realizar para mejorar el servicio en el Área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

**Tabla N° 23. Resumen de actividades del Patronato Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza**

FACTOR ORGANIZACIONAL	VARIABLE	SITUACIÓN ACTUAL	ACCIÓN/SOLUCIÓN
ANÁLISIS ADMINISTRATIVO	PLANEACIÓN	El Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza se rige en base a un Plan Operativo Anual.	Hacer que se cumplan las Planificaciones en base al Plan Operativo Anual que regirá dentro de la Institución.
	ORGANIZACIÓN	El Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza está organizado mediante un Presidente, una coordinación Técnica y una coordinación Administrativa.	Prevalecer el cumplimiento de las actividades y jerarquías de los diferentes departamentos que constarán en el POA, de acuerdo al orgánico estructural.
	DIRECCIÓN	El Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza se dirige por: Un Consejo Directivo, Director del Área Médica, Equipo Médico, Jefe Financiero y Auxiliar, Jefe de Recursos Humanos, y una Secretaria.	Orientar a los jefes departamentales para que cumplan de manera eficiente y eficaz las funciones encomendadas.
		El control se lo realiza mediante informes mensuales de cada área: técnica, administrativa y consejo	Vigilar continuamente el desempeño de cada uno de los profesionales, para corregir, modificar o avanzar con lo que se

	CONTROL	directivo para socializar con la Sra. Jimena Brito Presidenta del Patronato.	planificará.
INFRAESTRUCTURA	ESPACIO FÍSICO	El edificio es de hormigón de tres pisos, en la planta baja funciona el Centro médico, la farmacia y el consultorio de fisioterapia, en la segunda planta el área administrativa; cuenta con 7 áreas de salud.	Ampliar y remodelar la infraestructura, donde funciona el área médica del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, y así brindará un servicio óptimo a sus usuarios.
	EQUIPOS E INSTRUMENTOS	El 80% de los equipos e instrumentos que posee el Patronato Municipal de Pastaza están en buen estado y el 20% de los mismos se encuentran deteriorados.	Realizar la gestión necesaria para la adquisición y el reemplazo de los equipos que están en mal estado, y brindar una atención de calidad a sus usuarios.
ANÁLISIS DEL	ECONÓMICO	El presupuesto referencial del Patronato Municipal es de \$229.000,00 anuales, (DOSCIENTOS VEINTE Y NUEVE MIL 00/100) rubro que es distribuido para las diferentes actividades y pagos que realiza la institución, dando un egreso anual de \$229.000,00.	Gestionar para conseguir mayor presupuesto para ofrecer un mejor servicio a la colectividad de Pastaza.
	MÉDICO	El usuario del Área médica del Patronato de Amparo Social Cantón Pastaza considera que la atención del personal médico y administrativo es buena; que los horarios no son los apropiados y los turnos no son	Mejorar la atención al cliente por parte del personal médico y administrativo; ya que la atención debe ser excelente; los horarios deben ser analizados de manera que pueda satisfacer al usuario, además aumentar los

SERVICIO		suficientes	turnos diarios.
	MEDICINA	Cuentan con el servicio de farmacia, con los precios más bajos y variedad en medicina farmacéutica.	Realizar autogestión para que la medicina sea entrega al usuario en forma gratuita.
ANÁLISIS DEL TALENTO HUMANO	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN	La selección y contratación del personal médico y administrativo se lo realiza en base a un concurso de méritos y oposición.	Seleccionar al personal idóneo para el cargo o puesto al que se postula.
	CAPACITACIÓN	Los cursos se realizan cada año, de acuerdo como se vayan dando las oportunidades y en los campos que se requieran; los gastos los adquiere la institución si es dentro de la Ciudad, si es fuera de la Ciudad cubre el 50% la institución y el otro 50 % el beneficiario, y si es fuera del País, los gastos totales los asume el beneficiario.	Coordinar cursos consecutivos con el SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional) Pastaza, para que de esta manera los cursos sean de bajo costo y el Patronato pueda cubrir con el 100% del costo total.
	MOTIVACIÓN	El personal médico del PASMCP no recibe motivación económica.	El rubro que era considerado para la capacitación, y al lograr un convenio con el SECAP este dinero se le sumaría inmediatamente a los sueldos del Personal Médico, motivando de esta manera económicamente.
	DESEMPEÑO	Gozan de capacitación, habilidades y valores profesionales.	Optimizar el recurso humano, brindándoles los requerimientos necesarios para que se puedan desempeñar de una manera eficiente,

			eficaz y excelente en cada una de las áreas médicas en las que prestan sus servicios
--	--	--	---

Fuente: investigación y encuesta aplicada al Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

Elaborado por: Janeth Méndez



### **CAPÍTULO III: PROPUESTA PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁREA DESALUD DEL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA**

Después de levantar la información de las áreas existentes en el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, propongo utilizar los postulados de DEMING en cuanto a los catorce puntos que propone para mejorar el servicio, Liderazgo efectivo para la aplicación de la Calidad y la implementación del PDCA ( Planifique, haga, verifique y actúe); estos dos postulados permitirán proponer al Patronato estrategias para mejorar el servicio al cliente en el Área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

La matriz de los componentes, tiene por objeto: Regular la gestión del empleo y desempeño de los colaboradores del Patronato, a través de la implementación de planes de capacitación al personal en lo referente al manejo de servicio al usuario para lograr eficiencia, eficacia y oportunidad del servicio público.

#### **3.1. ALCANCE**

Las disposiciones del presente documento que contiene las Estrategias para mejorar la Atención al Cliente son de aplicación obligatoria en todas las dependencias, departamentos, secciones y unidades del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

#### **3.2. OBJETIVOS DEL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL AREA DE SALUD DEL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA**

- a) Potenciar el talento humano de los colaboradores del Patronato Municipal, orientado al mejoramiento del servicio al cliente;

- b) Disponer de métodos, procedimientos e instrumentos de gestión del talento humano del Patronato, con el propósito de capacitar adecuadamente al personal;
- c) Conformar equipos de trabajo en coordinación con el área del talento humano para cumplir con el plan de capacitación previsto;
- d) Interrelacionar el Plan de Capacitación con el Sistema de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos.

### **3.3. PRINCIPIOS**

El Plan de Capacitación se sustenta en los siguientes principios:

- a) Flexibilidad.- Posibilita adaptarse a los cambios derivados de la dinámica del rol del Patronato de Amparo Social Municipal de Pastaza, traducidas en las reformas o ajustes de su dependencia.
- b) Equidad.- Posibilita al personal mantenerse actualizado en las diversas técnicas de servicio al cliente
- e) Universalidad.- De aplicación general en las dependencias del Patronato de Amparo Social Municipal de Pastaza.

### **3.4. ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁREA DE SALUD DEL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA**

Si bien hemos visto, la propuesta que se ha enfocado en toda la investigación, gira en torno a los aportes realizados por Deming<sup>14</sup> en lo que se refiere al ciclo de Shewart conocido también como PDCA, Planifique, haga, verifique y actúe. Esta propuesta permitirá mejorar el servicio al cliente que se ha estado brindando en la actualidad.

La mejora que se propone al Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, radicará en implementar el PDCA que consiste en cuatro elementos que se llevan a cabo sucesivamente, que tendrán por objetivo la mejora continua; este proceso permitirá mejorar los servicios propuestos por el Patronado desde, nivel superior a nivel inferior en línea vertical, ya que debido a desfases de estos procesos el servicio carece de un buen servicio al usuario como tal, estos componentes propuestos por Deming, consta de los siguientes elementos:

- **Planificar:** Programar las actividades que se van a emprender. Consiste en analizar, identificar áreas de mejora, establecer metas, objetivos y métodos para alcanzarlos y elaborar un plan de actuación para la mejora.
- **Desarrollar:** (hacer), implantar, ejecutar o desarrollar las actividades propuestas. En esta fase es importante controlar los efectos y aprovechar sinergias y economías de escala en la gestión del cambio. En muchos casos será oportuno comenzar con un proyecto piloto fácil de controlar para obtener experiencia antes de abarcar aspectos amplios de la organización o de los procesos.
- **Comprobar:** Verificar si las actividades se han resuelto bien y los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos. Consiste en analizar los efectos de lo realizado anteriormente.

---

<sup>14</sup>William Edwards Deming, Estadístico estadounidense, profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de calidad total. Su nombre está asociado al desarrollo y crecimiento de Japón después de la Segunda Guerra Mundial.

- Actuar: Aplicar los resultados obtenidos para identificar nuevas mejoras y reajustar los objetivos. Una vez cubierto el ciclo de mejora se reinicia el proceso puesto que siempre habrá posibilidades para mejorar<sup>15</sup>.

Ahora bien, al momento que implementemos la propuesta de mejora en la calidad de servicios propuestos por Deming, procederemos a efectuar las mejoras en los cuatro componentes institucionales, que son:

### **3.4.1. Componente Administrativo**

#### **3.4.1.1 Propuesta de Calidad y Mejora**

Planificar.- El Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza se rige en base a un Plan Operativo Anual, por lo que se propone hacer un seguimiento de estas planificaciones de acuerdo a lo establecido en el POA, mediante la socialización de informes trimestrales de los jefes departamentales con la Presidenta del Patronato, para que de esta manera se pueda dar a conocer al Consejo Directivo del buen desarrollo de las planificaciones dentro de la institución.

Desarrollar.- se propone verificar el cumplimiento de las actividades que constan en el POA institucional, mediante la presentación mensual de informes sobre las actividades que cumple cada uno de los funcionarios de la entidad, ya que de ello depende el desarrollo del Patronato.

Comprobar.- Este componente gira en torno a que si las autoridades del Patronato orientan a los jefes departamentales mediante reuniones permanentes para que cumplan de manera eficiente y eficaz las funciones encomendadas a cada uno de ellos.

---

<sup>15</sup>Gerencia de la comunicación, calidad total de Edwards Deming, 2012, <http://gerenciadelacomunicacion1.blogspot.com>

Actuar.-de todas las reuniones que se proponen, es necesario que cada departamento informe las necesidades que tienen ya sea de carácter técnico, infraestructura, equipamiento, personales, etc., que consideren si deben incorporar a las actividades cotidianas del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

### **3.4.2. Componente de Infraestructura**

Planificar.- El personal técnico del área de salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, deberá entregar un informe pormenorizado de todos y cada uno de los espacios físicos designados para las áreas médicas y en base a esto realizar una ampliación de la infraestructura, y gocen de espacio físico suficiente donde puedan ingresar todos los equipos que necesariamente utiliza cada área para no seguir afectando el servicio al cliente.

Desarrollar.- Una propuesta para ampliar el espacio físico en el cual se encuentran funcionando las diferentes área de salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, esta propuesta tiene también como eje el implementar el talento humano para cubrir todas las áreas del servicio que se brinda al cliente.

Comprobar.- la eficacia de mejorar las condiciones infraestructurales, será mediante la aceptación e incremento de los usuarios al servicio médico que ofrece el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, ya que al incrementar los espacios físicos donde se desarrollarán también crecerá la demanda del servicio.

Actuar.- con la ampliación del espacio físico del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, se deberá manejar en conjunto con el área técnica las situaciones emergentes que puedan suscitar en el transcurso de la aplicación de esta mejora, esto será posible con el trabajo coordinado entre las áreas técnicas y los directivos

### 3.4.3. Componente Servicio

Todas las actividades que se deben efectuar para mejorar el servicio de una organización hacia los usuarios, se enmarcan en que los gerentes deben capacitar a los empleados y tratarlos mejor, es decir dar el ejemplo; por ello es necesario el analizar directrices para mejorar el servicio y trato a los usuarios, para lo cual podemos apreciar cuatro actividades que deben mantener los empleados con los clientes, mismas que son las siguientes<sup>16</sup>:

- Escuchar y tratar de entender lo que el cliente dice.
- Decir "sí, eso es posible" con mayor frecuencia que "esa no es la forma en que hacemos las cosas acá".
- No decir jamás "No sé"; en lugar de eso, ofrecerse a averiguar y hacer saber al cliente lo que averiguamos.
- No tomar en forma personal la frustración, el enojo y la irritación; en lugar de eso, entender que las palabras hirientes están dirigidas más a la situación que al representante de servicio de la empresa.

Así mismo los componentes que tiene el área de servicio son los puntos focales en los cuales mejoraremos implantando nuevas estrategias y el desarrollo de actividades necesarias para su correcta aplicación y eficacia.

Económico.- El presupuesto referencial del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza es de \$ 229.000,00 anuales, (DOSCIENTOS VEINTE Y NUEVE MIL 00/100) rubro que es designado para los gastos generales que realiza la institución durante todo el año de labores, los insumos y materiales que requiere esta institución son adquiridos mediante autogestión; sin embargo esta asignación no abastece para satisfacer las necesidades de la institución, por lo que se propone gestionar ante las instituciones competentes para conseguir mayor presupuesto y ofrecer un mejor servicio a la colectividad de Pastaza.

---

<sup>16</sup>Gestiopolis, Cuatro maneras sencillas de mejorar el servicio al cliente, Autor: Lic. Alejandro Wald VENTAS Y ADMINISTRACIÓN DE VENTAS, 2007; <http://www.gestiopolis.com/Canales4/Wald/134-maneras-sencillas-de-mejorar-el-servicio-al-cliente.htm>

Médico.- Los usuarios del Área médica del Patronato de Amparo Social Cantón Pastaza considera que la atención del personal médico y administrativo es buena; que los horarios no son los apropiados y los turnos que brinda la institución no son suficientes; por tal razón se propone mejorar la atención al cliente por parte de los funcionarios; mediante capacitaciones continuas gestionando convenios con el SECAP en temas pertinentes a cada especialidad según los requerimientos, ya que la atención debe ser excelente; los horarios deben ser analizados de manera que pueda satisfacer al usuario, y aumentar la cantidad de turnos diarios para la satisfacción del cliente.

Medicina.- El Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza brinda el servicio de farmacia, con los precios más bajos y variedad en medicina farmacéutica; por ello y siendo una institución de carácter solidario y benéfico es necesario gestionar la adquisición de medicina genérica para que esta sea entregada en forma gratuita a las personas de escasos recursos económicos y de esta forma satisfacer las necesidades básicas de los clientes que no tienen posibilidades económicas.

Partiendo de estos ejes, se **propone** el ejecutar la siguiente planificación estratégica, que busca la mejora del servicio, que será nada más que el trabajo conjunto entre las jerarquías superiores y las jerarquías inferiores.

Planificar.- Se propone primero, efectuar una planificación de servicios de prioridad mayor a prioridad menor, tanto en el área médica como en la administrativa, para así solventar los inconvenientes y quejas de los usuarios. Esta planificación tiene como fin establecer actividades que se deberán ejecutar para brindar un mejor servicio; la segunda parte de la planificación gira en torno al incrementar el talento humano en la parte técnica, médica para mejorar los servicios y extenderlos a más usuarios; por último en tercer lugar se manejarán matrices de logros para cada área con el objeto de identificar debilidades en el desarrollo de sus actividades y mejorarlas.

Desarrollar.- Reuniones de trabajo periódicas en las cuales se puedan exponer malestares que se estén suscitando en la institución y obstaculizan el desarrollo ideal de los servicios propuestos del Patronato. Propuestas de capacitaciones para el personal administrativo y

técnico en el que se involucrará a otro ente público como el SECAP, esto en marco a la realización de talleres, conferencias, seminarios u otros mecanismos de capacitación para el personal del Patronato que sirvan de base para el mejoramiento al servicio que brindan a los usuarios del área médica del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

Comprobar.- luego de mantener la reunión de trabajo, los responsables de cada área deberán medir el impacto de los cambios propuestos en las reuniones de trabajo con los empleados, esto lo realizarán ante el Comité Superior y la Presidencia. Así mismos se efectuarán evaluaciones de desempeño de los funcionarios para medir sus avances en la mejora de la atención al cliente.

Actuar.- Una vez capacitado el personal del Patronato, deberá emplear técnicas de servicio al cliente que se guíen a dar un servicio eficiente en todos los aspectos; la institución deberá reformar presupuestariamente su asignación para ser responsables de auspicio de estas capacitaciones del personal. Así mismo se realizará actividades varias de autogestión para incrementar el rubro para la adquisición de medicamentos.

#### **3.4.4. Componente de Talento Humano**

El talento humano es un eje que a nivel interno tiende a ser débil y a fracturarse, por ello es necesario que la directiva del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza en conjunto con el Director del departamento de talento humano siga la siguiente propuesta:

Planificar.- El Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza brinda cursos que se realizan cada año, de acuerdo como se den las oportunidades y en los campos que se requieran; los gastos los adquiere la institución si es dentro de la Ciudad, si es fuera de la Ciudad cubre el 50% la institución y el otro 50 % el beneficiario, y si es fuera del País, los gastos totales los asume el beneficiario, esto crea inconformidad en el personal ya que genera gastos y menos ingresos económicos para los profesionales, por lo que se propone que el Patronato Municipal gestione ante el SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Pastaza) u organizaciones pertinentes, para coordinar cursos de capacitación consecutivos, para que de esta manera los cursos sean de bajo costo y el Patronato pueda



cubrir con el 100% del costo total. Entregar un bono por eficiencia; en virtud de que la asignación para capacitación no será utilizada y de esta manera lograr que el personal trabaje de forma eficaz y eficiente<sup>17</sup>, y por ultimo brindarles los requerimientos necesarios para que se puedan desempeñar de una manera eficiente, eficaz y excelente en cada una de las áreas médicas en las que los profesionales prestan sus servicios.

Desarrollar.- Mejora en las actividades de los funcionarios del patronato, con la implementación de las capacitaciones que deberán desarrollarse de manera coordinada con el SECAP y Ministerio de Salud; el responsable del talento humano emitirá un informe mensual en el que se indique el funcionario que ha tenido un desarrollo eficiente e inigualable en el ejercicio de sus funciones, hecho que le hará merecedor del bono por eficiencia.

Comprobar.- Culminado el primer semestre de la aplicación de la presente propuesta, el personal directivo del Patronato presidido por la Presidenta, recibirá el informe de los coordinadores departamentales en el cuál indicará el grado de satisfacción de los funcionarios en base a las medidas ya establecidas para el mejoramiento del servicio al cliente.

Actuar.- De ser el caso que las medidas optadas para el mejoramiento del servicio que implica el capacitar al personal en dicha área, el responsable del Talento Humano con la coordinación de los diferentes jefes departamentales para conciliar una retroalimentación de las actividades ya planificadas para el mejoramiento del servicio en el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

Luego de haber analizado todos los componentes a mejorar, se recomienda el realizar un trabajo interconectado con el SECAP y el Ministerio de Salud para las capacitaciones que requiere el personal del Patronato, estas capacitaciones serán estructuradas por grupos y áreas de trabajo, se sujetarán a lo que establece el Responsable del Talento Humano, misma que se plantea de la siguiente manera, incluyendo fechas, horas, temáticas a tratarse, las

---

<sup>17</sup>Esta propuesta fue realizada por FREDERICK, Winlow Taylor (1856-1915), en su análisis de la Administración Científica, cuyo concepto se basa principalmente en el incentivo a los empleados para mejorar su productividad en la empresa, por ello es tan indispensable que se generen compensaciones económicas a los empleados a fin que se alcance una administración eficiente.

metodologías empleadas, la identificación de los responsables para la ejecución y los recursos que se usarán, esta propuesta se sintetiza de la siguiente manera:

**Tabla N° 24. Propuesta de capacitación**

MES	ACTIVIDAD	DURACIÓN	RESPONSABLE	METODOLOGIA	RECURSOS
Octubre	Relaciones Públicas y Humanas	20 Horas	Coordinador Administrativo, Financiera, Presidenta del Patronato	Expositiva, Participativa, Reflexiva,	Humano, Material
Noviembre	Comercialización, atención y Servicio al Cliente.	20 Horas	Coordinador Administrativo, Financiera, Presidenta del Patronato	Expositiva, Participativa, Reflexiva, Lectura,	Humano, Material
Diciembre	Administración del Recurso Humano	20 Horas	Coordinador Administrativo, Financiera, Presidenta del Patronato	Expositiva, Participativa, Reflexiva, Lectura,	Humano y Material
A partir de Enero del 2015	Capacitaciones de acuerdo a cada área de salud	40 Horas por cada especialidad	Coordinador Administrativo, Financiera, Presidenta del Patronato	Expositiva, Participativa, Reflexiva, Lectura,	Humano, Económico y Material

Elaborado por: Janeth Méndez

**Tabla N° 25. Matriz de solución a los componentes del patronato de amparo social municipal del cantón Pastaza**

TEMA	CONTENIDO	BENEFICIARIOS	LUGAR	FECHA	TIEMPO	PROFESIONAL.	RESPONSABLE.
Relaciones Públicas y Humanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construyendo relaciones humanas positivas</li> <li>• Clases de las Relaciones Humanas</li> <li>• Factores que intervienen en las relaciones Humanas</li> <li>• Construyendo Relaciones Humanas positivas.</li> </ul>	Personal administrativo y profesional médico del Patronato	Salón Auditorio del Municipio del Cantón Pastaza	01 de Octubre	2-6 PM	Psicólogo Motivador autorizado por el SECAP.	Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza / SECAP
Comercialización, atención y Servicio al Cliente. (este módulo el SECAP lo oferta en base a requerimiento)	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Técnicas de Servicio al Cliente</li> <li>*Calidad de Servicio y Atención al Cliente</li> <li>*Gestión de la insatisfacción del cliente</li> <li>*Técnicas de solución y negociación de conflictos</li> </ul>	Personal administrativo y profesional médico del Patronato	Salón Auditorio del Municipio del Cantón Pastaza	01 de Noviembre	5 - 8 PM	Capacitadores con experiencia en el área corporativa	Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza./ SECAP
Administración	*Administración de	Personal	Salón	01 de	3 – 7 PM	Psicólogo	Patronato de

del Recurso Humano	Recurso Humano Planeación Estratégica Sistema de administración y gestión de recurso humano Selección de personal Contratación Control de personal Evaluación de desempeño RMU Salario Compensaciones	administrativo y profesional médico del Patronato	Auditorio del Municipio del Cantón Pastaza	Diciembre		Motivador	Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza./ SECAP
Capacitaciones de acuerdo a cada área de salud	*Liderazgo médico. *Actualizaciones de manipulación de desechos. *Tendencias de manipulación	Personal administrativo y profesional médico del Patronato	Salón Auditorio del Municipio del Cantón Pastaza	Enero del 2014	8 – 5 PM	MSP, Federación Médica Ecuatoriana, Federación de Odontólogos de Ecuador, IAEN, otros inmersos en	Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza./ SECAP y MINISTERIO DE SALUD

	bucal.					el área médica	
Servidores Públicos	La Constitución de la República del Ecuador El Control del Estado desde la Función Judicial La Contraloría La Defensoría Normas de Control Ética y Responsabilidad	Personal administrativo y profesional médico del Patronato	Salón Auditorio del Municipio del Cantón Pastaza	01 de Diciembre	7 - 9 PM	Ab. Fabián Silva	Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza./ SECAP

Elaborado por: Janeth Méndez

### **3.5. APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS PROPUESTAS**

La aplicación de la propuesta estará ceñida en la mejora del servicio, por ellos el responsable de cada área será el responsable de elaborar los informes de cumplimiento, la retroalimentación de los procesos ya implementados, si bien es cierto en el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, estará sujeto a estrategias a corto plazo debido a que la cabeza del mismo cambia a los cuatro años, tiempo en el cuál se convoca a elecciones municipales. La presente propuesta se encasilla en una reestructuración mucho más operativa debido a los cambiantes niveles de gobierno; la capacitación como tal para el personal del área técnica será netamente práctica y que buscará mejorar el servicio al usuario de una forma más general.

Así mismo, los responsables departamentales tendrán la labor de contribuir a la calidad del servicio, ya que ellos son quienes tendrán reuniones periódicas e implementarán por cada área procesos que mejorarán los objetivos planteados para el efecto. Si bien vemos la propuesta no es más que una mejora en su planificación, la satisfacción interna-externa de los usuarios con especial énfasis en satisfacer los requerimientos de los pobladores con el cumplimiento de los objetivos institucionales planteados.

### **3.6. IMPLEMENTAR LA MEJORA DE LA CALIDAD<sup>18</sup>**

#### **a) Crear un propósito consistente.**

El Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, deberá regirse por cumplir con las necesidades de los usuarios, mejorar cada uno de los servicios planteados para los mismos; las necesidades que se cubrirán serán cubiertas en base a una calidad en el servicio con el mejoramiento en el servicio brindado hacia los usuarios.

---

<sup>18</sup> Deming, Edwards, Los Catorces Puntos, propuesta después de la segunda guerra mundial para mejoramiento de la calidad de la organización, el primer lugar donde la aplicaron fue en Japón.

**Tabla N° 26. Estrategia para Trabajar con Eficiencia, eficacia y efectividad**

<b>Nombre</b>	Trabajar con Eficiencia, eficacia y efectividad
<b>Objetivo</b>	Brindar un servicio de calidad al cliente
<b>Importancia</b>	Mantener el prestigio de la institución de salud en Pastaza.
<b>Acciones</b>	Planificar, Desarrollar, Verificar y Actuar de acuerdo a los objetivos del proceso de mejora continua
<b>Recursos</b>	<b>Humanos:</b> personal médico y administrativo <b>Financieros:</b> (material de oficina \$10,00 USA dólares mensuales)
<b>Responsables</b>	Personal administrativo y médicos

**(b) Dirigir para promover el cambio**

Cada uno de los departamentos contribuirán a la estabilidad de la institución, ya que la filosofía a usarse será el de brindar un servicio de calidad y calidez a los usuarios del servicio. Esta filosofía, será parte fundamental para evitar los errores, atrasos y defectos de los equipos usados en el servicio, es decir detectaremos anticipadamente los problemas mejoraremos.

**Tabla N° 27. Estrategia de Capacitación para uso y mantenimiento de los equipos**

<b>Nombre</b>	Capacitación para uso y mantenimiento de los equipos médicos y de control de asistencia del personal
<b>Objetivo</b>	Evitar retrasos del personal y el mal uso de equipos médicos
<b>Importancia</b>	Cada uno de los funcionarios tendrá responsabilidades en su desempeño profesional
<b>Acciones</b>	Planificar, desarrollar, verificar y actuar de acuerdo al proceso de mejora continua
<b>Recursos</b>	Humanos: personal administrativo y medico Financieros: trimestral \$30,00 USA dólares por participante con el apoyo del Ministerio de Salud y SECAP.
<b>Responsables</b>	Presidenta del Patronato, Personal administrativo y médicos.

**(c) Construir calidad dentro del producto; dejar de depender de las inspecciones para encontrar problemas.**

Propongo este punto exclusivamente para que sean responsables los directores de cada área, debido a que ellos son los únicos comprometidos de velar por el correcto y adecuado funcionamiento del área a cargo.

**Tabla N° 28. Estrategia para mantener el estándar de calidad**

<b>Nombre</b>	Mantener el estándar de calidad en atención al cliente y los insumos médicos
<b>Objetivo</b>	Ahorrar tiempo y dinero en demasiadas inspecciones que realiza el ministerio de salud.
<b>Importancia</b>	Satisfacer las necesidades de los usuarios en cualquier área médica que utilice
<b>Acciones</b>	Planificar, desarrollar, verificar y actuar
<b>Recursos</b>	<b>Humanos:</b> Personal médico y clientes
<b>Responsables</b>	Directores departamentales

**(d) Edificar relaciones de largo plazo con base al desempeño en lugar de hacer negocios con base al precio.**

Hacer una inversión grande para tener un stock de insumos médicos de calidad. Este principio lo aplicaremos en el área de farmacia y de insumos médicos. Representa una forma de mejorar la calidad del producto final y ahorrar tiempo en arreglos por defectos en el producto final.



**Tabla N° 29. Estrategia para mantener un Stock de insumos**

<b>Nombre</b>	Mantener un Stock de insumos médicos de calidad
<b>Objetivo</b>	Cumplir con el 100% de la receta de cada paciente
<b>Importancia</b>	El ahorro económico del paciente al no acudir a otras farmacias por uno o dos medicamentos que le faltare
<b>Acciones</b>	Planificar, desarrollar, verificar y actuar
<b>Recursos</b>	<b>Humanos:</b> personal administrativo, médicos, usuarios. <b>Financieros:</b> semestral (adquisición de productos farmacéuticos \$6.000,00 USA mil dólares)
<b>Responsables</b>	Presidenta del Patronato, departamento financiero y responsable de farmacia.

**(e) Mejorar el producto, la calidad y el servicio de manera continua.**

Observando este principio podemos darnos cuenta de que es muy importante, debe aplicarse a todos los departamentos de cada gerencia puesto que permitirá cumplir con la realización de todas las tareas sin tener que volver atrás en caso de hallar un problema, este será resuelto ni bien surge.

**Tabla N° 30. Estrategia para tomar acciones preventivas y correctivas**

<b>Nombre</b>	Tomar acciones preventivas y correctivas
<b>Objetivo</b>	Prevenir los posibles problemas que se presenten en cada departamento
<b>Importancia</b>	Mantener la responsabilidad en la atención a los usuarios
<b>Acciones</b>	Planificar, desarrollar, verificar y actuar
<b>Recursos</b>	<b>Humanos:</b> directores departamentales y personal administrativo.
<b>Responsables</b>	Presidenta del patronato y Directivos.

**(f) Comenzar la capacitación.**

Este punto también debe aplicarse a las partes gerenciales de la empresa, es importante para la seguridad de los empleados. El sentirse más capacitados los ayudara a realizar mejor sus tareas, sintiéndose mejor consigo mismos. Además es importante que estén actualizados en cuanto al mejoramiento de los métodos para realizar sus tareas que van surgiendo con el paso del tiempo, aquí es donde intervendrá la cooperación interinstitucional que se realizará con el SECAP y Ministerio de Salud para capacitar al personal en varias temáticas que buscan el mejorar el servicio al cliente.

**Tabla N° 31. Estrategia de Capacitación permanente y pertinente**

<b>Nombre</b>	Capacitación pertinente y permanente
<b>Objetivo</b>	Actualizar los conocimientos en varias temáticas relacionadas a la salud
<b>Importancia</b>	Profesionalización del talento humano
<b>Acciones</b>	Planificar, desarrollar, verificar y actuar
<b>Recursos</b>	<b>Humanos:</b> personal administrativo, médicos, usuarios. <b>Financieros:</b> convenio con el GAD Municipal del Cantón Pastaza y Ministerio de Salud.
<b>Responsables</b>	Personal administrativo.

**(g) Destacar el liderazgo**

Creemos que este principio se aplica específicamente a los gerentes de área y al gerente general de la organización, en este caso al a Presidenta. Este punto permitirá identificar las personas quienes tienen la capacidad de liderar un grupo de trabajo y contar con ellos cuando la necesidad institucional requiera.

**Tabla N° 32. Estrategia de Motivación**

<b>Nombre</b>	Motivación al talento humano
<b>Objetivo</b>	Crear competitividad profesional
<b>Importancia</b>	Tener un ambiente agradable y profesional
<b>Acciones</b>	Planificar, desarrollar, verificar y actuar
<b>Recursos</b>	<b>Humanos:</b> Personal administrativo y médico.
<b>Responsables</b>	La presidenta del patronato

**(h) Eliminar el temor.**

Los empleados del Patronato, temen exponer sus fallas, por ello se implementara un mecanismo en el cual los empleados expongan sus inconformidades sin necesidad de encerrar, más bien de forma anónima brindando seguridad al empleado ene l que su criterio será bien recibido y sin miedos. Así mismo en las reuniones periódicas un representante del grupo obrero tendrá voz para informar al responsable del patronato las inconformidades del grupo.

**Tabla N° 33. Estrategia de implementación de Buzón**

<b>Nombre</b>	Buzón de quejas y sugerencias
<b>Objetivo</b>	Tener tabulaciones que permitan medir el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad en el clima laboral
<b>Importancia</b>	Tener un conocimiento claro y preciso de las incomodidades de los profesionales
<b>Acciones</b>	Planificar, desarrollar, verificar y actuar
<b>Recursos</b>	<b>Humanos:</b> personal administrativo, médicos y usuarios. <b>Financieros:</b> \$40,00 USA para la adquisición del buzón.
<b>Responsables</b>	La presidenta del Patronato.

**(i) Derribar las barreras entre departamento.**

Quiere decir que debemos mejorar la comunicación entre cada uno de los departamentos, ya que si viene es cierto en una organización el trabajo es relacionado entre cada área de la misma y mejoran en conjunto.

**Tabla N° 34. Estrategia para mejorar la comunicación**

<b>Nombre</b>	Reuniones periódicas entre departamentos
<b>Objetivo</b>	Unión entre colegas profesionales y mantener un clima laboral excelente
<b>Importancia</b>	Mantenerse siempre comunicados sobre lo que pasa en la institución
<b>Acciones</b>	Planificar, desarrollar, verificar y actuar
<b>Recursos</b>	<b>Humanos:</b> Personal administrativo y médicos.
<b>Responsables</b>	Presidenta del patronato y directores departamentales una vez por semana

**(j) Dejar de sermonear a los trabajadores.**

Nunca estamos exentos de cometer errores, por ello siempre será indispensable el control del responsable del departamento para evitarlo; se propone el capacitar a los responsables de cada uno de los departamentos en cuanto a temas de liderazgo que tendrá por objetivo el evitar estas circunstancias que provocan malestar entre los trabajadores y los responsables de las áreas.

**Tabla N° 35. Estrategia para evitar errores y sermones**

<b>Nombre</b>	Capacitación permanente sobre liderazgo y relaciones humanas
<b>Objetivo</b>	Evitar momentos embarazosos entre compañeros o administrativos
<b>Importancia</b>	Mejorar las relaciones humanas
<b>Acciones</b>	Planificar, desarrollar, verificar y actuar

<b>Recursos</b>	<b>Humanos:</b> Presidenta del Patronato, personal administrativo y médicos. <b>Financieros:</b> \$40,00 USA dólares por dos horas de capacitación cada trimestre.
<b>Responsables</b>	Presidenta del patronato.

**(k) Apoyar, ayudar y mejorar.**

El éxito de la organización dependerá absolutamente del apoyo que se den unos con otros, en la propuesta de capacitación también se abarcará temas que impliquen colaborar dentro de la organización los unos con los otros.

**Tabla N° 36. Estrategia para trabajar en equipo**

<b>Nombre</b>	Trabajo en equipo
<b>Objetivo</b>	Crear sinergia entre compañeros en base a responsabilidades compartidas
<b>Importancia</b>	Generar actitudes colaborativas
<b>Acciones</b>	Planificar, desarrollar, verificar y actuar
<b>Recursos</b>	<b>Humanos:</b> personal administrativo y médicos.
<b>Responsables</b>	Patronato de amparo social Municipal del Cantón Pastaza.

**(l) Remover los obstáculos para enorgullecerse en el trabajo.**

Los gerentes son los que, con ayuda de recursos humanos, deberán ocuparse de que el trabajador se sienta bien en el desempeño de sus actividades.

**Tabla N° 37. Estrategia para el buen desarrollo profesional**

<b>Nombre</b>	Comodidad en el desarrollo profesional
<b>Objetivo</b>	Crear ergonomía de trabajo
<b>Importancia</b>	Tener facilidades para trabajar en un ambiente saludable.
<b>Acciones</b>	Planificar, desarrollar, verificar y actuar
<b>Recursos</b>	<b>Humanos:</b> personal médico.
<b>Responsables</b>	Presidenta del Patronato y Directores departamentales.

**(m) Instituir un vigoroso programa de educación y auto mejora.**

En este punto también deberá ser la gerencia, con la ayuda del sector de recursos humanos, quien se ocupe de la puesta en práctica del mismo; es decir la capacitación planificada con el SECAP deberá ser aplicada, evaluada, monitoreada y mejorada de ser el caso por el área del recurso humano.

**Tabla N° 38. Estrategia de auto-capacitación**

<b>Nombre</b>	Auto-capacitación
<b>Objetivo</b>	Actualizar y aplicar nuevos conocimientos
<b>Importancia</b>	Dar una mejor atención al usuario
<b>Acciones</b>	Planificar, desarrollar, verificar y actuar
<b>Recursos</b>	<b>Humanos:</b> Personal administrativo y médico.
<b>Responsables</b>	Presidenta del patronato y SECAP.

**(n) Hacer que todos en la institución trabajen en la transformación.**

El líder de la organización tendrá la responsabilidad de que todos y cada uno de los funcionarios trabajen por el cambio en la institución, el mejorar la calidad en cada uno de los servicios.

**Tabla N° 39. Estrategia de trabajo mancomunado**

<b>Nombre</b>	Mancomunidad institucional
<b>Objetivo</b>	Dar ordenamiento a las actividades profesionales para alcanzar las tres “e” (eficiencia, eficacia y efectividad)
<b>Importancia</b>	Mantener el prestigio institucional
<b>Acciones</b>	Planificar, desarrollar, verificar y actuar
<b>Recursos</b>	<b>Humanos:</b> Personal administrativo, médicos, usuarios y autoridades institucionales.
<b>Responsables</b>	Municipio del cantón Pastaza.

### **3.1.Propuesta aplicada a la calidad total del servicio en el Área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza**

Si bien es cierto, la presente propuesta tiene que estar también guiada al mejoramiento de la calidad, por ello se determina que para poder tener efectividad en la mejora del servicio en el Área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, el Liderazgo será el punto focal y efectivo para la aplicación de la Calidad Total requerida, lo cual comprende que:

- **Trabajar basándose en la calidad y en el orgullo por la destreza de los colaboradores.**

El personal del área de salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, realizarán las actividades en las que sus habilidades son de calidad y eficiencia, también se capacitarán para apoyar en otras áreas en situaciones de emergencia pero momentáneamente para evitar ineficiencia en el desarrollo de las mismas.

- **Transformar a los supervisores en Líderes efectivos**

Cada responsable de las áreas técnicas, tendrán una capacitación específica para mejorar y desarrollar destrezas propicias de liderazgo para mejorar el servicio desde adentro de la institución hacia afuera.

- **Cambiar la filosofía dirigiéndola a aceptar la responsabilidad que implica implementar los cambios.**

Todo el personal tendrá la responsabilidad de cumplir con las necesidades de los usuarios, sintiéndose comprometidos en la mejora de los servicios del Patronato como el crecimiento de la institución.

- **Desterrar el temor como “forma” de motivación**

Se recomendará a los directivos del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, que cada actividad delegada a los subordinados jamás tendrán que ser impuestas de tal forma que se incite al temor de repercusiones negativas al desarrollar la actividad planteada o delegada, por ello es muy importante el enseñar, explicar y trabajar en conjunto para evitar que el personal sienta temor al momento de realizar una determinada actividad.

- **Romper barreras entre departamentos.**

Toda organización crecerá si todos contribuyen al crecimiento, es decir si cada uno de los componentes organizacionales trabajan en conjunto no tendrán inconvenientes en su desarrollo, es así que se recomienda el trabajar en forma coordinada y colaborativa cada uno de los departamentos para evitar retrasos, procesos incompletos, que repercuten en la inconformidad de los usuarios.



- **Formar equipos**

Para mejorar el servicio al usuario, se deberá trabajar en conjunto uno con los otros, debido a que cada proceso proviene de otro o son el resultado de iniciar alguno, por ello el formar equipos de trabajo es lo más recomendable para mejorar la calidad del servicio en el Área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza

- **Entrenar y capacitar al personal**

Este punto es uno de los pilares de la presente propuesta, ya que a través del SECAP y del departamento del Talento Humano del Patronato, se ejecutará cada uno de los seminarios propuestos para mejorar el servicio, año a año se deberá incorporar nuevas temáticas para el efecto deseado de un servicio de calidad.

- **Contar con colaboradores comprometidos y enfocados a las necesidades de los clientes.**

Los empleados son la base del éxito de la organización, por ello el departamento del talento humano deberá analizar cada uno de los puestos en los que se desempeñan los trabajadores y reafirmar o a su vez mejorar las actividades encomendadas a ellos. Esto permitirá identificar el puesto por competencia y determinar si se requiere mejorar o cambiar lo establecido para el desempeño de las actividades atribuidas al cargo que desempeña dentro de la institución.

-**Transformación**

De ser necesario el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, deberá realizar una transformación profunda de adentro hacia a fuera de la institución en el que se involucre procesos, mejoras, propuestas y perfeccionamiento.

Se mejorará el equipamiento del área de salud para comenzar con la gran transformación se pretende tener con los procesos a implementarse.

Las actividades y propuesta planteada busca el mejoramiento del servicio y la obtención de la Calidad Total requerida para brindar el servicio médico en los dispensarios del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, esta mejora deberá ser socializada y evaluada en base a administración que se tiene cada cuatro años, esta propuesta es a mediano plazo por lo que permitirá implementar cada una de las actividades propuestas para cumplir el objetivo de mejorar el servicio, satisfaciendo así las necesidades de los usuarios internos y externos.

## CONCLUSIONES

1. Los usuarios que acuden al Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza manifiestan que la atención por parte de los funcionarios que labora en la institución es buena en un 70%, muy buena un 20% y mala con un 10 %.
2. De acuerdo a los datos que arrojan las encuestas se establece que un 70% de los usuarios no están conformes con los horarios por parte del personal médico del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza y el 30% si está de acuerdo con estos horarios
3. Que los turnos que se entregan diariamente para la atención médica no satisface a los clientes en un 80%, esto por falta de coordinación de la parte administrativa con los profesionales de la salud y un 20% están conformes.
4. Los médicos del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, en un 80% si están capacitados para brindar una atención óptima a sus usuarios o clientes y en un 20% no lo están, en base a las encuestas realizadas.
5. Los Clientes que acuden al Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, necesitan que amplíen sus servicios, ya que los precios de la atención como los de la medicina son cómodos en un 80% mientras que en un 20% no son cómodos.
6. En el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, el presupuesto es limitado, por ende no existe disponibilidad para realizar las capacitaciones o actividades necesarias para el mejoramiento de la institución y que sus funcionarios puedan brindar una atención con calidad y calidez a sus clientes, ya que se debería planificar en el POA institucional, para poder realizar este tipo de eventos.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la implementación de un plan de capacitación y una ventanilla que se dedique específicamente a un balcón de servicio para atender todas las inquietudes y necesidades de los clientes, y llegar a ser líderes en Instituciones de Servicios de Salud y ayuda a la sociedad con una atención eficiente, efectiva y eficaz.
2. Se recomienda realizar un plan de atención extendido para los usuarios que acuden al centro de salud, con horarios que permitan una mejor atención al paciente dentro de los sistemas de salud.
3. Para mejor atención al cliente se capacitará al personal de la Salud y Administrativo en lo referente a la Coordinación en la entrega de turnos para ampliar la cantidad de tickets diarios para la atención médica de acuerdo a la especialidad del médico de esta manera brindaremos un excelente servicio
4. Que los Directivos del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, deben realizar un análisis de los servicios que presta e incrementar con otros tipos de servicios médicos para satisfacer la demanda de los usuarios del sistema de salud.
5. El Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza presenta una deficiente Atención al cliente, para lo cual se recomienda implementar un plan de Estrategias y capacitación orientado al Servicio al Cliente, para mejorar la imagen Institucional y brindar un excelente servicio de Calidad y Calidez, y de esta manera satisfacer las necesidades del usuario ya que son la razón de ser de la Institución.
6. El Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza deberá auto gestionar recursos para la debida capacitación de los prestadores de servicios de la Institución con el fin de mejorar la calidad de atención al cliente.

## BIBLIOGRAFÍA

1. COORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES, Ley de Servicio Público 2008.
2. DONABEDIAN, A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Revista de Salud Pública de México 1993;35(3):238-247.
3. WILLIAMS B. Patientsatisfaction: ¿a valid concept? Social Science& Medicine 1994; 38.
4. VALARIE A. ZEITHAML A. PARASURAMAN LEONARD L. BERRY (Ed. Díaz de Santos - 2003) Calidad total en la gestión de los servicios.
5. GRÖNROOS, C. (1988). "Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality", Review of Business, Vol 9 (Invierno), pp. 10-13.
6. PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A. Y BERRY, L. L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research", Journal of Marketing, Vol 49 (Otoño), pp. 41-50.
7. PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A. Y BERRY, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", Journal of Retailing, Vol 64 (Nº 1), pp. 12-40.
8. CARR-HILL RA. The measurement of patient satisfaction. J Public Health Med 1992;14(3):236-49.
9. VUORI H. Patient satisfaction-An attribute or indicator of the quality of care? QRB 1987;March:106-8.
10. MIRA JJ, ARANAZ J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. MedClin (Barc) 2000;114(Supl 3):26-33.
11. PALOMER RM, REVUELTA EA, MIRALLES JD. La calidad en la atención primaria de la salud: nuevas perspectivas. Atención Primaria 1994;1(1):7-18.
12. REES LEWIS J. Patient views on quality care in general practice: literature review. Social Science and Medicine 1994;39(5):655-70.
13. ATKINSON SJ, HARAN D. Individual and district scale determinants of user's satisfaction with primary health care in developing countries. Social Science and Medicine 2005;60:501-13.

14. CABRERA G, LONDOÑO J, BELLO L. Validación de un instrumento para medir calidad percibida por usuarios de hospitales de Colombia. *Rev. Salud Pública* 2009;10(3):443-51.
15. VALARIE A. ZEITHAML A. PARASURAMAN LEONARD L. BERRY (Ed. Díaz de Santos - 2003) *Calidad total en la gestión de los servicios*.
16. AUGUSTO RODRIGUEZ OREJUELA, ELIAS RAMIREZ PLAZA (Revista EAN No. 44) *La escala SERVQUAL para medir la calidad en los servicios públicos en Colombia desde la perspectiva del consumidor*.
17. PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A. Y BERRY, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol 64 (Nº 1), pp. 12-40.
18. *Ibidem*
19. *Op. Cit.* (4)
20. SALE JE, LOHFELD LH, BRAZIL K. Revisiting the quantitative-qualitative debate: implications for mixed-methods research. *Quality & Quantity*, 2002; 36: 43-53.
21. COWMAN S. Triangulation: a means of reconciliation in nursing research. *Journal of Advanced Nursing*, 1993; 18:788-792.
22. MORGAN DL. Practical strategies for combining qualitative and quantitative methods: applications to health research. *Qualitative Health Research*, 1998; 40: 120-123.
23. BLACK N. Why we need observational studies to evaluate the effectiveness of health care. *British Medical journal*, 1996; 312: 1215-1218.
24. MIRA, J. J., RODRÍGUEZ Y OTROS (2000). "Semejanzas y Diferencias entre Satisfacción y Calidad Percibida", *Revista Calidad Asistencial*, (Nº 15), pp. 36-42.
25. Duigou Claude, *Excel 2010, Funciones para cálculos matemáticos, estadísticos y financieros*, Editorial ENI, 2010
26. Equipo Vértice, *Atención al Cliente*, Editorial Vertice, 2010.
27. EVANS, James & LINDASY, W. *Administración y control de la Calidad*. 7MA. Edición, Editorial CengageLearning 2008.
28. FRANKLIN Enrique Benjamín. *Organización de Empresas*. 3era Edición, Editorial Mc Graw – Hill, 2009.
30. Koontz Harold, Weihrick Heinz, *Administración una perspectiva global*, 14va edición, Editorial: MCGRAW-HILL, 2012.

31. MIQUEL PorretGelabert, Gestión de Personas, Manual de la gestión del capital humano en las organizaciones, 4ta edición, 2010.
32. Ramírez Cardona, Carlos "Fundamentos de la Administración" 3a. ed. -- Bogotá :Ecoe Ediciones, 2009.
33. Revista Contabilidad y Dirección, "Nuevas tendencias en reducción de costes", Editorial Bresca, 2010
34. REYES, Ponce Agustín. Administración Moderna, Editorial Limusa2012.
35. STONER James, FREEMAN Edward y GILBERT Daniel. "Administración y el nuevo ambiente de trabajo" Editorial Prentice Hall. 6ta Edición, 2008.
36. WERTHER William y DAVIS Keith. "Administración de Personas y Recursos Humanos". Mc Graw Hill. 5 Ed. 2000

## **ANEXOS**

### **ANEXO1: COOTAD**

#### **ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL PATRONATO 2010 - 2012**

ESQUEMA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO EN EL ECUADOR

CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN (COOTAD).

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Sección Primera Naturaleza Jurídica, Sede y Funciones

Artículo 53 Naturaleza jurídica.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.

La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón.

Artículo 54 Funciones.- Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales.
- b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales.
- c) Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma



- de fraccionamiento de conformidad con la planificación cantonal, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales.
- d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal.
  - e) Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas.
  - f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad.
  - g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo.
  - h) Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno;
  - i) Implementar el derecho al hábitat y a la vivienda y desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el territorio cantonal.
  - j) Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, Juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales.

- k) Regular, prevenir y controlar la contaminación ambiental en el territorio cantonal de manera articulada con las políticas ambientales nacionales;
- l) Prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno, así como la elaboración, manejo y expendio de víveres; servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios.
- m) Regular y controlar el uso del espacio público cantonal y, de manera particular, el ejercicio de todo tipo de actividad que se desarrolle en él, la colocación de publicidad, redes o señalización.
- n) Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana.
- o) Regular y controlar las construcciones en la circunscripción cantonal, con especial atención a las normas de control y prevención de riesgos y desastres.
- p) Regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad.
- q) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad del cantón.
- r) Crear las condiciones materiales para la aplicación de políticas integrales y participativas en torno a la regulación del manejo responsable de la fauna urbana; y,
- s) Las demás establecidas en la ley.

Artículo 55.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

- a) Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad.
- b) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
- c) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
- d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
- e) Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras.
- f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal.
- g) Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
- h) Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
- i) Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.

- j) Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
- k) Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
- l) Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.
- m) Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios; y,
- n) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

Según la COOTAD (Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización), en el capítulo VII de Otras instancias institucionales de la sección segunda referente a los consejos de igualdad; como disposición general octava, señala “Patronatos.- Los gobiernos provinciales, metropolitanos y municipales conservarán los patronatos como instituciones de derecho público, regidas e integradas por las políticas sociales de cada gobierno.

## **ANEXO2: FUNCIONES, POLÍTICAS Y DISTRIBUCIÓN DEL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA**

### **FUNCIONES DEL PATRONATO MUNICIPAL**

- ✓ Implementar y proveer atención médica, odontología, farmacia y otros servicios de salud, a las comunidades urbanas y rurales del Cantón.
- ✓ Velar por la continuidad y regularidad de los servicios asistenciales que se crearen.
- ✓ Desarrollar programas de salud ambulatoria para la extensión de los servicios médicos a los barrios marginales, suburbanos y rurales del Cantón.
- ✓ Celebrar convenios y acuerdos para el cumplimiento de las funciones de carácter social, proyectos que el Patronato implemente.
- ✓ Ayudas especiales a niños, niñas, adolescentes, mujeres y adultos mayores enfermos.
- ✓ Desarrollar mecanismos de autogestión para el financiamiento de los servicios.

### **POLÍTICAS**

Las políticas del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza son las siguientes:

- ✓ Puntualidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Eficacia

## DISTRIBUCIÓN DE ÁREA Y DEL PERSONAL

CUADRO N° 1

NOMBRE	CARGO
PERSONAL ADMINISTRATIVO:	
Brito Reyes Rosa Jimena	Presidenta
Tlga. Naranjo Carrera Alexandra Janeth	Secretaria
Ing. Vilema Villa María Patricia	Coordinadora
Romero Sáez Mayra Elizabeth	Contadora
Paredes Ortíz Myriam	Auxiliar de servicios
Farmacia:	
Velva Carlosama María Narcisa	Responsable
Dispensario médico:	
Bravo Zambrano Merceditas Margarita	Asistente enfermería
Personal médico:	
Dra. Barreno Velín Johana	Odontóloga
Dr. Barroso paredes segundo Abel	Pediatra
Lcda. Fares Villarroel Esther Noemí	Fisioterapista
Dr. Lascano Sierra Luis Rodrigo	Ginecólogo
Dra. Huebla Huebla Virginia Elizabeth	Odontóloga

Rosero Merino María Eugenia	Rayos X
Pilco Llano William Aníbal	Traumatólogo
Hugo Cordero Dorian	Médico general y ajustes quiropáticos

Directorio del Patronato:

- ✓ La esposa o esposo del alcalde o alcaldesa, quien lo presidirá.
- ✓ La esposa o esposo del vicealcalde o vicealcaldesa, quien vine hacer el vicepresidente de directorio.
- ✓ La esposa o esposo de los señores concejales.
- ✓ La secretaria del directorio.
- ✓ Dentro del Directorio se elijará la Comisión de Salud, Educación, Finanzas, Relaciones Publicas, Cultura, Servicio Social, Planificación y Promoción Popular.

La Presidenta/e del Patronato de Amparo Social Municipal:

Será la Esposa del Alcalde o su delegada /o, sin remuneración y ejercerá la representación legal del Patronato en todos sus actos y cumplirá deberes y atribuciones que se establecen en la Ordenanza de creación y en su Reglamento Interno de Trabajo, así como en el presente Reglamento Orgánico Funcional.

La Dirección Ejecutiva

Funcionará bajo la responsabilidad de la Presidenta y Coordinador/a de Salud, Coordinador/a Administrativa Financiera.

La Presidenta/e:

Tendrá la facultad de designar o remover a los Coordinadores/ras, quienes deberán tener un perfil profesional, con mística de trabajo en lo social, salud y área administrativa que se identifique con los objetivos y fines del Patronato.

Un Coordinador/a en Salud:

Planificará y ejecutará con todo el equipo humano de su coordinación todas las actividades en el área de salud del Patronato, deberá tener un perfil profesional, con mística de trabajo en el área de la salud preferentemente médico o carreras afines, que se identifique con los objetivos y fines del Patronato.

Además tendrá bajo su cargo la supervisión y control de la Farmacia Municipal, tendrá dirección directa con la Presidenta.

*El Coordinador/a en Salud contara con el siguiente equipo de trabajo:*

Un médico en Medicina General.-

Debe tener perfil profesional el mismo que tiene que tener mística de trabajo en el área de la salud y atención al paciente, que se identifique con los objetivos y fines del Patronato.

Un médico Odontólogo.-

Debe tener perfil profesional el mismo que tiene que tener mística de trabajo en el área de la salud y atención al paciente, que se identifique con los objetivos y fines del Patronato.

Un médico Traumatólogo.-



Debe tener perfil profesional el mismo que tiene que tener mística de trabajo en el área de la salud y atención al paciente, que se identifique con los objetivos y fines del Patronato.

Un médico Ginecólogo.-

Debe tener perfil profesional el mismo que tiene que tener mística de trabajo en el área de la salud y atención al paciente, que se identifique con los objetivos y fines del Patronato.

Un médico Pediatra.-

Debe tener perfil profesional el mismo que tiene que tener mística de trabajo en el área de la salud y atención al paciente, que se identifique con los objetivos y fines del Patronato.

Una Fisioterapista.-

Debe tener perfil profesional el mismo que tiene que tener mística de trabajo en el área de la salud y atención al paciente, que se identifique con los objetivos y fines del Patronato.

Una Radióloga.-

Debe tener perfil profesional el mismo que tiene que tener mística de trabajo en el área de la salud y atención al paciente, que se identifique con los objetivos y fines del Patronato.

Una Auxiliar de enfermería.-

Debe tener perfil profesional el mismo que tiene que tener mística de trabajo en el área de la salud y atención al paciente, que se identifique con los objetivos y fines del Patronato.

Una Laboratorista.-

Debe tener perfil profesional el mismo que tiene que tener mística de trabajo en el área de la salud y atención al paciente, que se identifique con los objetivos y fines del Patronato.

Un Asistente de farmacia.-

Contratado/a sus funciones están en custodia y despachos de los medicamentos y demás suministros que reposan en la misma.

*El Coordinador/a Administrativo Financiera contara con el siguiente equipo de trabajo.-*

Un Coordinador/a Administrativa.- Sus funciones están dirigidas a la administración, conjuntamente con la Presidenta y los otros Coordinadores específicos, se hará responsable del funcionamiento del Patronato, deberá tener un perfil profesional, con mística de trabajo en el área administrativa, económica o carreras afines, que se identifique con los objetivos y fines del Patronato, tendrá dirección directa con la Presidenta.

Un contador/a CPA.- sus funciones están dirigidas al área contable deberá tener un perfil profesional, con mística de trabajo en el área, que se identifique con los objetivos y fines del Patronato, responsable de la gestión contable.

Un Asistente administrativo.- sus funciones están dirigidas a realizar archivos, oficios y de mas deberes de carácter administrativo del área.

Recaudador.- sus funciones están dirigidas a recaudar aquellos dineros por motivos de donaciones, alquiler, prestación de servicios y otros.

Auxiliar de Servicios.- sus funciones están dirigidas a mantener en óptimo estado la limpieza de las instalaciones y de cubrir la mensajería.

Un Cuerpo de Voluntarios (as).- Sin remuneración, que serán designadas como tales por el Directorio del Patronato ante la propuesta de alguno de sus miembros. Podrán ser elegidas

personas que hayan destacado en el desarrollo de actividades sociales y/o humanitarias en beneficio de los sectores más vulnerables de la sociedad.

## SERVICIOS

DISPENSARIO MÉDICO.- Con las siguientes especialidades: Ginecología, Odontología, Fisioterapia, Pediatría, Medicina general y ajustes quiroprácticos, Traumatología, Rayos X.

FARMACIA.- Precios más convenientes del mercado.

## LABORATORIO.-

Exámenes normales, especiales, biometría, etc. a precios convenientes.

TALLER DE COSTURA.- Confección de edredones, sábanas, mandiles, bandas para Reinas, disfraces, entre otros.

COMEDOR COMUNITARIO.- Dirigido a personas vulnerables. Valor del almuerzo a \$1.00 dólar, para personas de tercera edad totalmente gratuito.

BAR PARQUE ACUÁTICO.- Atención a turistas nacionales y extranjeros; de miércoles a domingo desde las 09H00 hasta las 18H00. Se ofrece gaseosas, confitería y el típico volquetero acuático.

El Patronato Municipal, atiende a personas que realmente necesitan, basándonos en los informes sociales correspondientes, tales como:

- ✓ Medicina Gratuita
  
- ✓ Atención médica gratuita

En el área de fisioterapia, tercera edad y discapacitados cobra el 50 % del valor total

### **ANEXO 3: ENTREVISTAS Y ENCUESTAS**



#### **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

#### **ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA**

Objetivo: Recopilar información referente a mejorar el servicio al cliente en el área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

Instrucciones: Señores (as): su sinceridad en las respuestas permitirá al investigador desarrollar un trabajo real y efectivo.

#### **CUESTIONARIO:**

**MARQUE CON UNA X LA OPCIÓN QUE USTED CONSIDERE CORRECTA O ARGUMENTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS.**

1.- ¿En base a que se rige el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza?, indique cuál de ellos es:

Plan Estratégico Institucional

Plan Operativo Anual

.....

.....

2.- ¿Conoce usted si se cumplió los objetivos dentro de los Planes que tiene el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza?

SI ( ) NO ( )

3.- ¿La Gestión que realizan las autoridades del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza en el área de Salud son:

MUY BUENAS ( ) BUENAS ( ) MALAS ( )

4.- ¿Qué servicios y beneficios brinda el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza?

.....  
.....  
.....  
.....

5.- ¿Conoce usted si el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza cuenta con un presupuesto?

EXPLIQUE.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

6.- ¿Indique si el presupuesto asignado por el Municipio de Pastaza es:

Anual

Semestral

7.- ¿Con qué presupuesto cuenta el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza para su funcionamiento?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

8.- ¿Donde está ubicado el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza y cómo es su infraestructura?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

9.- Enumere las áreas de atención que existe en el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

Administrativa	Médica
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

10.- Cuenta la Institución con los equipos, instrumentos e insumos necesarios para su funcionamiento.

SI ( ) NO ( )

11.- ¿Cómo médico, Personal Administrativo, conoce usted las funciones que debe realizar en el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza?

SI ( ) NO ( )

12.- ¿En el desempeño de sus funciones dentro del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza existe motivación económica por parte de institución?

SI ( ) NO ( )

13.- ¿De qué manera cree usted que el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza debe motivar a sus funcionarios?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Fecha de aplicación: .....





**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE RECURSOS HUMANOS DEL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA**

Objetivo: Recopilar información referente a mejorar el servicio al cliente en el área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

Instrucciones: Señores (as): su sinceridad en las respuestas permitirá al investigador desarrollar un trabajo real y efectivo.

**CUESTIONARIO:**

**MARQUE CON UNA X LA OPCIÓN QUE USTED CONSIDERE CORRECTA Y ARGUMENTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS.**

1.- Indique en base a que se rige el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza para el desarrollo de las planificaciones.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2.- Como considera usted la Gestión que realizan las autoridades del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza en beneficio del Centro Médico, para conseguir el presupuesto para su funcionamiento. Explique.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3.- Explique si el personal médico se capacita periódicamente y de qué manera se realizan estas capacitaciones.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

4.- ¿Qué instrumentos contables y financieros se utilizan en la institución para su control? Explique.

.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5.- Si el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza cuenta con un presupuesto, explique el origen y designación del mismo.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Fecha de aplicación: .....



## ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PATRONATO AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA

Objetivo: Recopilar información referente a Mejorar el servicio al cliente en el área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

Instrucciones: Señores (as): su sinceridad en las respuestas permitirá al investigador desarrollar un trabajo real y efectivo.

#### CUESTIONARIO:

MARQUE CON UNA X LA OPCIÓN QUE USTED CONSIDERE CORRECTA.

1.- ¿La atención al cliente por parte del Personal Administrativo y Médico del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza en el área de Salud es:

MUY BUENA                    ( )                    BUENA                    ( )                    MALA  
( )

2.- ¿Las Relaciones Humanas del Personal Administrativo y Médico del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza en el área de Salud son:

MUY BUENAS                    ( )                    BUENAS                    ( )                    MALAS                    ( )

3.- ¿Cree que el Personal Administrativo y Médico del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza en el área de Salud, está capacitado para cumplir con sus funciones?

SI ( ) NO ( )

4.- ¿Existe un Manual de Procedimientos Administrativos en el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza en el área de Salud?

SI ( ) NO ( )

5.- ¿Cree usted que un Manual de Procedimientos Administrativos ayudaría a mejorar la atención al cliente del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza en el área de Salud?

SI ( ) NO ( )

6.- ¿Cree usted que motivar al Personal Administrativo ayudaría a conseguir el desarrollo institucional del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza en el área de Salud?

SI ( ) NO ( )

7.- ¿Cómo se podría mejorar el desempeño profesional del Personal Administrativo y Médico del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza y brindar un servicio de calidad al cliente en el área de Salud?

CAPACITACIÓN ( )      MOTIVACIÓN ( )      OTROS  
( )

Si marca otros indique .....

8.- El Personal Administrativo y Médico del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza conoce las funciones específicas que debe cumplir?

SI ( )      NO ( )

9.- Enumere que se debe implementar para mejorar el servicio de atención al cliente en el área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

.....  
.....

fecha de aplicación.....



## ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA

Objetivo: Recopilar información referente a mejorar el servicio al cliente en el área de Salud del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza.

Instrucciones: Señores (as): su sinceridad en las respuestas permitirá al investigador desarrollar un trabajo real y efectivo.

#### CUESTIONARIO:

MARQUE CON UNA X LA OPCIÓN QUE USTED CONSIDERE CORRECTA Y ARGUMENTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS.

1.- La atención que brinda el personal Médico y Administrativo a los Usuarios es:

MUY BUENA ( )      BUENA ( )      MALA ( )

Porqué.....  
.....  
.....  
.....

2.- ¿Considera usted que los horarios de atención por parte del personal médico en el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, es el apropiado?

SI ( ) NO ( )

3.- ¿Considera usted que los turnos que se entregan diariamente en el Centro Médico del Patronato, son suficientes para la atención de sus usuarios?

SI ( ) NO ( )

4.- ¿Cree usted que los médicos están capacitados para brindar una atención óptima a los usuarios del Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza?

SI ( ) NO ( )

Porqué.....  
.....  
.....  
.....

5.- ¿Considera usted que los precios de la atención médica en el Patronato son altos?

SI ( ) NO ( )

Porqué.....  
.....  
.....  
.....



6.- ¿Considera usted que el Patronato debe ampliar el servicio de atención médica en alguna de las áreas de salud en las que labora?

SI ( ) NO ( )

Cual.....  
.....  
.....  
.....

7.- ¿Cree usted que los médicos disponen de los equipos e instrumentos necesarios para brindar una buena atención médica?

SI ( ) NO ( )

Porqué.....  
.....  
.....  
.....

8.- ¿Cree usted que el espacio físico donde funciona el área de salud del Patronato de Amparo Social Municipal, es adecuado?

SI ( ) NO ( )

Porqué.....  
.....  
.....  
.....

9.- ¿Satisface sus necesidades el servicio de farmacia que ofrece el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza?

SI ( ) NO ( )

Porqué.....  
.....  
.....  
.....

10.- ¿Considera usted que los precios de la medicina en el Patronato de Amparo Social Municipal del Cantón Pastaza, son más bajos?

SI ( ) NO ( )

Porqué.....  
.....  
.....  
.....

Fecha de aplicación: .....