



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título en:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

“ESTABLECIMIENTO DE UN PLAN DE MEJORAS PARA GARANTIZAR UN SERVICIO EFICIENTE A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE ORELLANA, CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA”

AUTORA:

JESSICA ANTONIETA GARCÍA MIGUEZ

ORELLANA – ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el trabajo de titulación ha sido revisado en su totalidad, por lo que queda autorizada su presentación.

Ing. Liliana Alejandra Funes Samaniego

DIRECTORA

Ing. Mariana Isabel Puente Riofrío

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Jessica Antonieta García Miguez, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación

Puerto Francisco de Orellana, 14 de enero de 2016

Jessica Antonieta García Miguez

1500574387

DEDICATORIA

Gracias a Dios por estar a mi lado, en cada paso que doy cuidándome y dándome fortaleza para seguir en pie y lograr alcanzar mi meta que creí distante y ahora en día lo estoy logrando.

A mis padres por haberme brindado su apoyo incondicional, por enseñarme que los errores no son una derrota, sino una oportunidad para empezar de cero y alcanzar grandes metas y así culminar con éxito mis estudios. Hoy únicamente retribuyo esa confianza y les entrego este trabajo lleno de mucho esfuerzo y gratitud.

A mis hermanos, en especial a Gabriela Yáñez quien me ha brindado su apoyo y mucha de las veces poniéndose en el papel de madre.

A mis hijos Anderson y Jassibeth, quienes son el motor de mi vida, que me incentivan a seguir forjándome para alcanzar las metas propuestas, buscando en el día a día ofrecerles una vida digna, llena de éxitos y mucho amor, espero ser para ustedes ese modelo de superación y perseverancia que toda madre anhela.

Jessica Antonieta García Miguez

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi profundo agradecimiento en primer lugar a Dios, por haberme permitido cumplir con éxito este nuevo reto profesional,

A mi familia por su apoyo incondicional y brindarme las mejores oportunidades de crecimiento personal y profesional.

De manera especial, a la Ing. Liliana Funes y a la Ing. Mariana Puente Directora y Miembro de Tesis, quienes me guiaron de forma muy acertada con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación permanente, para que pueda culminar mi trabajo de investigación con éxito.

Un agradecimiento a una persona muy especial, que ha estado conmigo durante todo este tiempo brindándome su apoyo incondicional.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, a sus autoridades y docentes que con su experiencia y conocimientos me brindaron la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

Para todos ellos, mi eterna gratitud

Jessica Antonieta García Miguez

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del Tribunal	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Resumen ejecutivo.....	xi
Summary.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	2
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	5
2.1.1 Antecedentes históricos	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	25
2.2.1 Atención al Usuario	25
2.2.2 Calidad.....	35
2.2.3 Administración Pública.....	40
2.2.4 Plan de Mejoras	41
2.2.4 Marco Conceptual.....	46

2.3 IDEA A DEFENDER	50
2.4 VARIABLE	50
2.4.1 Variable Independiente	50
2.4.2 Variable Dependiente	50
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	51
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	51
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	51
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	52
3.3.1 Población	52
3.3.2 Muestra	52
3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	53
3.5 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	54
3.5.1 Análisis interno	54
3.5.2 Análisis externo	54
2.6.3 Matriz FODA.....	55
3.6 RESULTADOS	57
3.7 VERIFICACIÓN IDEA A DEFENDER.....	72
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	73
4.1 TÍTULO	73
4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	73
4.2.1 Introducción	73
4.2.2 Objetivos.....	74
4.2.3 Población Objeto.....	74
4.2.4 Localización.....	75
4.2.5 Estrategias para manejar el plan de mejoras	75
4.2.6 Identificación de las áreas de mejora	75
4.2.7 Tratamiento y análisis	76
4.2.8 Diagnóstico de la situación actual	76
4.2.9 Planificación de las áreas de mejora	76
4.2.10 Pasos para una excelente atención al usuario	80
4.2.11 Los reclamos por parte de los usuarios	80
4.2.12 Flujograma de atención al usuario y proceso para la atención de una queja	81
4.2.13 Aplicación de capacitaciones	84
4.2.14 Implementación de un Buzón de Quejas y Sugerencias	85

CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES.....	87
BIBLIOGRAFÍA	88
ANEXOS	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 01: Análisis FODA.....	56
Tabla No. 02: Matriz FODA.....	57
Tabla No. 03: Conocimiento de un plan de mejoras.....	58
Tabla No. 04: Necesidad de un plan de mejoras.....	59
Tabla No. 05: Qué se debe mejorar.....	60
Tabla No. 06: La atención al usuario en la DPSO.....	61
Tabla No. 07: Capacitaciones al personal.....	62
Tabla No. 08: Influencia de los horarios de trabajo.....	63
Tabla No. 09: Utilización de las relaciones humanas.....	64
Tabla No. 10: Atención al usuario.....	65
Tabla No. 11: Falta de capacitaciones.....	66
Tabla No. 12: Problemas de atención al usuario.....	67
Tabla No. 13: Amabilidad en la atención al usuario.....	68
Tabla No. 14: Despreocupación en la solución de problemas.....	69
Tabla No. 15: Reclamos no atendidos.....	70
Tabla No. 16: Atención personalizada.....	71
Tabla No. 17: Aspectos para la capacitación.....	72
Tabla No. 18: Diagnóstico de las causas del problema.....	73
Tabla No. 19. Planificación de las áreas de mejora.....	78
Tabla No. 20. Aplicación de capacitaciones.....	84
Tabla No. 21. Implementación de un Buzón de Quejas y Sugerencias.....	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 01: Imagen institucional de la Dirección Provincial de Salud de Orellana.....	05
Gráfico No. 02: Estructura Organizacional por Procesos de la DPSO.....	12
Gráfico No. 03: Pasos para realizar un plan de mejoras.....	45
Gráfico No. 04: Cocimiento de un plan de mejoras.....	58
Gráfico No. 05: Necesidad de un plan de mejoras.....	59
Gráfico No. 06: Qué se debe mejorar.....	60
Gráfico No. 07: La atención al usuario en la DPSO.....	61
Gráfico No. 08: Capacitaciones al personal.....	62
Gráfico No. 09: Influencia de los horarios de trabajo.....	63
Gráfico No. 10: Utilización de las relaciones humanas.....	64
Gráfico No. 11: Atención al usuario.....	65
Gráfico No. 12: Falta de capacitaciones.....	66
Gráfico No. 13: Problemas de atención al usuario.....	67
Gráfico No. 14: Amabilidad en la atención al usuario.....	68
Gráfico No. 15: Despreocupación en la solución de problemas.....	69
Gráfico No. 16: Reclamos no atendidos.....	70
Gráfico No. 17: Atención personalizada.....	71
Gráfico No. 18: Aspectos para la capacitación.....	72
Gráfico No. 19: Localización de la DPSO.....	76
Gráfico No. 20: Flujograma de procesos para la atención del usuario.....	82
Gráfico No. 21: Flujograma de procesos para tratar una queja.....	83

RESUMEN EJECUTIVO

This Present study was focused on the establishment of a master plan to ensure efficient customer service to users of the Provincial Health Directorate of Orellana, Francisco de Orellana Canton, Orellana province, with the overall goal of finding strategies to improve quality, efficiency and effectiveness in the area of customer service to customers or service users.

As the Provincial Health Directorate of Orellana a public body, it has a responsibility to provide friendly and quality care, with the appropriate and ideal staff. Therefore the goal was to encourage friendly and quality care through an improvement plan to support good customer service in this setting and therefore provide a better service to the community.

Through the results of the SWOT diagnosis and survey carried out as part of this study, it was determined that the execution of the improvement plan for staff training in Customer Care, Conflict Resolution and human relations, and with the expectation that there would be understanding of the importance of improving skills and abilities, would result in the provision of efficient customer service to service users.

Keywords: Customer Service, quality, public administration, improvement plan.

Ing. Liliana Alejandra Funes Samaniego
DIRECTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

INTRODUCCIÓN

Toda entidad pública o privada requiere contar con estrategias para mejorar la calidad, eficiencia y eficacia en el área de atención al cliente o usuario; por ende, el presente trabajo de titulación está enfocado en realizar el “Establecimiento de un plan de mejoras para garantizar un servicio eficiente a los usuarios de la Dirección Provincial de Salud de Orellana, cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana”.

Se puede determinar que la inexistencia de un sistema de calidad para el servicio al usuario dentro de una institución, puede incidir de manera directa para la toma de decisiones. Por ende se tiene como objetivo proponer algunas estrategias para el mejoramiento a la atención del usuario, que se comprenda la importancia de mejorar las habilidades y destrezas a través de una relación directa tanto con el usuario interno como externo.

De esta manera con el trabajo investigativo se estaría ayudando no solo a los usuarios internos sino también a los usuarios externos, ya que hemos analizado la posibilidad de implementar un plan de mejoras a la calidad, eficiencia y eficacia en la atención al usuario.

El presente trabajo de titulación se encuentra compuesto como primer punto del problema, la formulación, la delimitación, la justificación y los objetivos; de igual manera, se continúa con los antecedentes investigativos y la base teórica. El marco metodológico que facilitará la elaboración del trabajo investigativo, ya que nos permitirá saber y conocer las herramientas específicas para la elaboración del mismo.

También constará del marco propositivo que se iniciará con el tema de la propuesta que es la elaboración de un plan de mejoras, y por último las conclusiones y recomendaciones que ayudarán a mejorar y fortalecer el problema del estudio planteado. Se concluirá con los anexos que servirán como evidencias y sustentación del trabajo realizado.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Dirección Provincial de Salud de Orellana, se crea mediante Acuerdo Ministerial N°. 01417, de fecha 14 de junio de 1999, viene funcionando en cumplimiento de su misión, visión y objetivos establecidos en beneficio de la población Orellanense, generando fuentes de trabajo con la intención de mejorar las condiciones de vida y satisfacer las necesidades básicas de sus servidores y población, tiene una constante actividad donde laboran asistentes y secretarias con diferente grado de preparación, con este trabajo se pretende motivar con un plan de mejoras que ayude a mejorar la buena atención al usuario en el ámbito laboral y así brindar un mejor servicio a la comunidad.

Al ser una entidad pública, que tiene como propósito brindar una atención con calidad y calidez, vale resaltar que no existe el personal adecuado, no cumple con el perfil idóneo lo que ocasiona retraso en los trámites, pérdida de tiempo y por ende afecta a la imagen corporativa de la misma, según el diagnóstico realizado se puede verificar que el nivel de preparación no está acorde a la funcionaria.

1.1.1 Formulación del Problema

¿El establecimiento de Plan de mejoras garantizará un servicio eficiente a los usuarios en la Dirección Provincial de Salud de Orellana?

1.1.2 Delimitación del problema

Esta investigación está orientada a plantear un Plan de mejoras para garantizar un servicio eficiente a los usuarios por parte de las Secretarias de la siguiente manera:

ÁREA	Plan de Mejora
ASPECTO	Plan de mejora que pretende proponer algunas alternativas relacionadas a la atención al usuario al momento de ofrecer el servicio con la importancia de mejorar las habilidades y destrezas en relación a los usuarios.
TEMPORAL	Este problema va a ser estudiado, el transcurso de los meses de enero a agosto de 2014.
ESPACIAL	Dirección Provincial de Salud de Orellana, se encuentra ubicada en la provincia de Orellana, cantón Francisco de Orellana, parroquia Puerto Francisco de Orellana, avenida Alejandro Labaka y Atahualpa, Barrio Unión y Progreso.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Con la realización de un Plan de mejoras sobre la Atención al Usuario de la Dirección Provincial de Salud de Orellana, se pretende mejorar la atención brindada, debido a que la institución carece de capacitaciones e incentivos dentro de esta área, que también es importante ya que es nuestra imagen institucional, de cómo la ciudadanía nos observa de forma tanto interna como externa. Por lo que es de vital importancia mostrar el interés necesario ya que el usuario es el pilar fundamental de una institución, por ende merecen ser bien atendidos, impartiendo así una atención con calidad y calidez por parte de las del personal sobre todo por parte de las Secretarías que mantienen el contacto directo con el usuario, ya que tiene como propósito el de optimizar los recursos, mejorar la productividad en cada una de los procesos, permitiendo disponer de una información oportuna y confiable.

El motivo de efectuar un Plan de mejoras sobre la Atención al Usuario, se considera una investigación factible, ya que contaré con la colaboración de la Autoridad de la Institución y demás funcionarios.

Mediante una evaluación interna y realizadas las pruebas necesarias se podrá diseñar e implementar las estrategias que conduzcan a que estas sean las más óptimas en su aplicación generando una mejor atención, seguridad, a través de un instructivo de

cómo se debe aplicar las estrategias en base a la realidad de la Dirección Provincial de Salud de Orellana.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Establecer un plan de mejoras para garantizar un servicio eficiente a los usuarios de la Dirección Provincial de Salud de Orellana, cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Definir las bases teóricas de un modelo de plan de mejora mediante un soporte bibliográfico para sustentar científicamente su aplicación dentro del área.
- ✓ Realizar un diagnóstico situacional para determinar el nivel de atención al usuario, mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos metodológicos.
- ✓ Establecer un modelo de plan de mejoras para brindar un servicio eficiente de atención al usuario.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes históricos

Gráfico N° 01

Imagen institucional de la Dirección Provincial de Salud de Orellana



Fuente: Investigación de campo

Orellana es una de las provincias más jóvenes, creada en el Ecuador en 1998. La capital de provincia es Francisco de Orellana y tiene cuatro cantones: Francisco de Orellana, Joya de los Sachas, Loreto y Aguarico (UNFPA, 2004). Por ser una provincia amazónica, es una de las provincias más extensas del país con 21.675 km². Su población es de 136.396 habitantes (censo 2010) y solo un 07% viven en el área urbana, mientras que el 93% vive en el área rural, su población indígena que se distribuye en todos los cantones, especialmente en Aguarico y Loreto.

La “Rectoría” de salud en la provincia la ejerce la Dirección Provincial de Salud de Orellana, que fue creada mediante Acuerdo Ministerial N° 01417 del 14 de Junio de 1999 con la finalidad de acompañar en la ejecución de las políticas de salud impartidas por el Ministerio de Salud Pública; y la implementación del Modelo de Atención de Salud

Familiar Comunitario en el marco de la Interculturalidad, actualmente la Institución tiene programas a cargo.

- ✓ Salud intercultural. Atención Integral a las personas por ciclos de vida
- ✓ Extensión en la Protección Social en Salud
- ✓ Unidad móvil en Salud Escolar
- ✓ Inmunización de enfermedades inmunoprevenibles por vacuna
- ✓ Control, Vigilancia y tratamiento de Zoonosis Rabia.
- ✓ Vigilancia de desórdenes de deficiencia de yodo
- ✓ Salud mental
- ✓ Control de tuberculosis en el Ecuador
- ✓ Tratamiento de errores de refracción en la población ecuatoriana.

Para el cumplimiento de su misión, la Provincia esta desconcentrada en tres Áreas de Salud:

Área 1.- Francisco de Orellana y Aguarico, cuenta con 26 Unidades Operativas funcionales con el pasar de los días se ha ido incrementando el personal operativo en cada unidad de Salud actualmente cuenta con dos equipos básicos de Salud, los Subcentros se encuentran equipados con mecanismos médicos y odontológicos, para brindar una atención de calidad.

Área 2.- Joya de los Sachas, con 10 Unidades Operativas, algunas unidades de Salud son de difícil Acceso y al existir una alta demanda en la atención medica se ha visto la necesidad de la ampliación y construcción de un nuevo espacio en el Área de emergencia.

Área 3 Loreto, cuenta con 9 Unidades Operativas las actividades de salud iniciaron mucho antes, integrado por un auxiliar de enfermería propio de la zona, en aquel entonces formaba parte de la Provincia de Napo, con dificultades desde todo punto de vista como: recurso humano, insumos, medicinas, vacunas, infraestructura y desde luego la situación geográfica distante a la que se sumaba la ausencia de viabilidad hacia el área rural por lo que se convertía en un desafío al brindar atención médica a dichas zonas, a pesar de todo lo mencionado se visitaban las comunidades con atención integral caminando muchas horas, atravesando ríos, viajando en canoa y demás adversidades propias de la amazonia,

el trabajo comprometido de los profesionales de la salud era brindar una atención digna a la población más necesitada.

En su totalidad las Unidades de Salud de las tres Área cuenta con medicina, insumos y personal idóneo para cumplir con los estándares de calidad en servicio que brinda el Ministerio de Salud Pública.

2.1.1.1 Misión

Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana a través de la gobernanza y vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud.

2.1.1.2 Visión

El Ministerio de Salud Pública, ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad.

2.1.1.3 Objetivos de la Institución

Objetivo general

Cumplir y hacer cumplir los lineamientos políticos del Ministerio de Salud Pública enmarcados dentro del Plan Nacional de Salud y la Constitución política del Ecuador.

Objetivos específicos

- ✓ Difundir a autoridades locales (gobierno municipal, juntas parroquiales, empresas privadas, representantes de las compañías petroleras) sobre el rol de la rectoría de la Salud en la Provincia por parte de la DPSO.
- ✓ Control y seguimiento del cumplimiento de los requisitos para ejercer la actividad en Salud.

- ✓ Difundir a todos los funcionarios de la DPSO y de las unidades operativas el lineamiento del Plan Nacional de Salud.
- ✓ Mejorar la capacidad de gestión para mantener una continuidad en la aplicación de los programas preventivos gratuitos.
- ✓ Realizar monitoreo, evaluación y supervisión trimestral de los programas
- ✓ Retroalimentar los resultados a las áreas de salud y crear estrategias para el mejoramiento.
- ✓ Promocionar y difundir los planes y programas del MSP
- ✓ Integrar, coordinar, capacitar a los prestadores informales de salud
- ✓ Mejorar la calidad de información estadística que permita contar con indicadores reales de producción.
- ✓ Contar con un POA elaborado con la participación de las organizaciones locales

2.1.1.4 Servicios que ofrece la Institución

- ✓ Promoción de la salud
- ✓ Campañas de Salud
- ✓ Aprobación de investigaciones en salud y registro de investigadores
- ✓ Certificados
- ✓ Ficha técnica de medicamentos
- ✓ Permiso de funcionamiento de locales
- ✓ Sistema de inocuidad de alimentos

2.1.1.5 Valores Institucionales

- ✓ Respeto.- Entendemos que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.
- ✓ Inclusión.- Reconocemos que los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias.
- ✓ Vocación de servicio.- Nuestra labor diaria lo hacemos con pasión.
- ✓ Compromiso.- Nos comprometemos a que nuestras capacidades cumplan con todo aquello que se nos ha confiado.
- ✓ Integridad.- Tenemos la capacidad para decidir responsablemente sobre nuestro comportamiento”.
- ✓ Justicia.- Creemos que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajamos para ello.

2.1.1.6 Principios Institucionales

- ✓ Equidad: Eliminación de diferencias injustas en el estado de salud; trato equitativo en el sistema de salud y en otros servicios sociales.
- ✓ Efectividad: Optimización y uso racional de los recursos, orientados a la satisfacción de las necesidades, principalmente de los grupos más desprotegidos.
- ✓ Universalidad progresiva en el acceso y la cobertura: Implica que los mecanismos de organización, provisión, gestión y financiamiento son adecuados y suficientes para cubrir a toda la población, eliminando las barreras de acceso a la salud.
- ✓ Integralidad: Desde una visión multidimensional y biopsicosocial de la salud individual y colectiva, actuando sobre los riesgos y condiciones que afectan la salud; identificando y potenciando los factores protectores de la salud. Articula acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación, cuidados paliativos de las personas, familias, comunidad y su entorno. Interrelaciona y complementa actividades sectoriales, ciudadanas, y los diversos sistemas médicos (medicina formal / medicinas ancestrales / medicinas alternativas)
- ✓ Continuidad: Es el seguimiento al estado de salud de las personas; las familias, el control de los riesgos y factores determinantes para la salud y su entorno; atención

de cualquier episodio de enfermedad específica hasta su resolución o su rehabilitación.

- ✓ Participativo: Generando mecanismos que contribuyan a la participación activa de las personas y los colectivos en la toma de decisiones sobre las prioridades de intervención, la asignación y el uso de los recursos, y en la generación de una cultura de corresponsabilidad y auto cuidado.
- ✓ Desconcentrado: Transferencia de competencias de una entidad administrativa del nivel nacional a otra jerárquicamente dependiente (nivel zonal, distrital, local), siendo la primera la que mantiene la rectoría y asegura su calidad y buen cumplimiento.

2.1.1.7 Estructura Organizacional por Procesos

La estructura organizacional de la Dirección Provincial de Salud de Orellana se enmarca en la Estructura Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública, la cual se encuentra alineada con su misión y las políticas determinadas en la Constitución de la República del Ecuador, las Políticas del Estado, leyes y otras normas vigentes. Se sustenta en la filosofía y enfoque de gestión por procesos determinando claramente su ordenamiento orgánico a través de la identificación de procesos, clientes, productos y/o servicios.

Los procesos del Ministerio de Salud Pública se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

Los Procesos Gobernantes orientan la gestión institucional formulando de políticas, directrices, normas, procedimientos, planes, acuerdos y resoluciones para la adecuada administración y ejercicio de la representación legal de la institución.

Los Procesos Agregadores de Valor: son los encargados de generar y administrar los productos y servicios destinados a usuarios internos y externos y permiten cumplir con la misión institucional y los objetivos estratégicos.

Los Procesos Habilitantes de Asesoría y de Apoyo generan productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, apoyando y viabilizando la Gestión Institucional.

Los Procesos desconcentrados generan productos y servicios destinados a los usuarios finales acercándolos al territorio.

Gráfico N° 02

Estructura Organizacional por Procesos de la DPSO



Fuente: Acuerdo Ministerial MSP No. 00001034 de 01 de noviembre de 2011, publicado en el Registro Oficial No. 279 de 30 de marzo de 2012

2.1.1.8 Organigrama Funcional

Proceso asesoramiento

Directora

- ✓ Organiza y conduce la red de servicio de salud pública y complementaria de los entes administrativos sujetos a su jurisdicción
- ✓ Dirige la aplicación de las políticas de salud en el ámbito de su competencia.
- ✓ Implementa, evalúa los planes, programas y estrategias de mejoramiento de la calidad de atención, en los servicios de salud.
- ✓ Conduce gerencialmente las unidades de planificación técnicas y administrativas financieras orientadas a un trabajo técnico.
- ✓ Cumple y hace cumplir las normativas vigentes, leyes, reglamento, protocolos estándares y otros instrumentos legales.
- ✓ Realiza el análisis de situación de salud y mantener un subsistema de alerta para la detección oportuna y control de brotes.
- ✓ Aprobar el plan anual de las políticas públicas y los entes administrativos sujetos a su jurisdicción
- ✓ Promover alianzas estratégicas para el cumplimiento del plan de fortalecimiento.
- ✓ Disponer la elaboración del plan de fortalecimiento de las capacidades institucionales del modelo de atención integral familiar, comunitario e intercultural de la Red de Servicios de Salud.
- ✓ Coordina la realización del diagnóstico del sector salud.
- ✓ Conformar equipos de pronta respuesta frente a las emergencias sanitarias (brotes, epidemias) para el apoyo de investigación y control.
- ✓ Realiza informes con respecto a la organización y funcionamiento de espacios de participación ciudadana en temas de salud
- ✓ Coordina la sala de situación de salud orientada a la coordinación institucional para la difusión de información y toma de decisiones.
- ✓ Atención de documentos recibidos mediante el sistema QUIPUX (gestión documental)

Asistente

- ✓ Atiende las consultas técnicas de Usuarios
- ✓ Recepción de documentos internos y externos
- ✓ Presenta el reporte de información entregada a los usuarios, relacionada con los procesos, productos y servicios del Ministerio de Salud Pública y sus entidades adscritas.
- ✓ Elaboración de oficios y memorandos, internos y externos en físico
- ✓ Elaboración de oficios y memorandos, internos y externos por el sistema documental QUIPUX
- ✓ Llevar agendamiento de actividades
- ✓ Elaboración de órdenes de salida

Proceso habilitante de apoyo

El proceso Habilitante de Apoyo generan productos y servicios para los procesos agregadores de valor apoyando y viabilizando la gestión de la Unidad. Las unidades Operativas de primer nivel de atención, integran dos procesos habilitante de Apoyo , mientras que el resto de los procesos Agregador de valor y Asesoría se ofrece a través de la Dirección de Salud de Orellana.

Talento Humano

- ✓ Elabora informes del proceso de concursos de méritos y oposición de acuerdo a la normativa vigente en los entes administrativos que están bajo su jurisdicción.
- ✓ Elabora informes y ejecuta procesos de selección dentro de LOSEP y Código de trabajo de la Dirección Provincial de Salud.
- ✓ Elabora informes de validación de los requerimientos de Talento Humano en base a la planificación.
- ✓ Elabora el numérico posicional y distributivo de sueldos
- ✓ Elabora informes técnicos para creación, supresión y optimización de puestos
- ✓ Realiza el proceso de evaluación de desempeño de ,los entes administrativos bajo su jurisdicción y elabora el informe consolidado de dicho proceso.

- ✓ Elabora informes de la aplicación de las políticas, estándares de cambio organizacional, beneficios establecidos por la normativa vigente, programas de incentivos remunerados y no remunerados, programa de retención de talento humano, programas de jubilaciones.

Asistente De Talento Humano

- ✓ Ingreso de la correspondencia
- ✓ Elabora acciones de personal
- ✓ Archivo de la documentación recibida y enviada
- ✓ Recepción y transferencia de llamadas telefónicas
- ✓ Informe de actualización del Sistema Informático Integrado de Talento Humano

Servicios Institucionales

- ✓ Supervisa el plan de mantenimiento preventivo y correctivo del inmueble y parque vehicular.
- ✓ Revisa los comprobantes de órdenes de pago referente a los servicios contratados para el establecimiento por compra de accesorios, materiales y piezas para el mantenimiento de los bienes y vehículos de la institución.
- ✓ Define y elabora el plan de renovación del parque automotor
- ✓ Revisa y elabora documentos de salvo conducto
- ✓ Supervisa el trámite del pago de las matrículas de los vehículos
- ✓ Supervisa y maneja los sistemas de información, administración y seguimientos documental, información de bienes de larga duración.

Gestión Financiera

- ✓ Planifica, coordina y controla la gestión de las instancias bajo su cargo
- ✓ Coordina, controla la aplicación de políticas, normas e instrumentos en el ámbito de su competencia
- ✓ Coordina y controla las actividades administrativas del talento humano, materiales, tecnológicas, de documentación, económicas y financieros de la institución a nivel distrital, de conformidad con las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes.

- ✓ Planifica y coordina los programas, proyectos y presupuestos en el ámbito de su competencia.
- ✓ Coordina y controla la aplicación de las metodologías y procedimientos para fortalecer la gestión de desconcentración operativa de los procesos administrativos, financieros y talento humano.
- ✓ Coordina la contratación de los seguros de los bienes de la entidad.
- ✓ Coordina y controla la aplicación de políticas de desconcentración de la Gestión administrativa financiera.
- ✓ Realiza las demás actividades encomendadas por su jefe inmediato en su ámbito de acción

Presupuesto

- ✓ Verifica los documentos de respaldo de todos los procesos de pago de acuerdo a procedimientos y normas establecidas.
- ✓ Supervisa y elabora los documentos de formularios de retención generados por las facturas de bienes y/o servicios recibidos.
- ✓ Revisa y realiza el proceso de garantías, da seguimiento, genera la solicitud de renovación y custodia de pólizas de garantías bancarias emitidas a nombre de la Institución por la suscripción de contratos para la adquisición de bienes y/o servicios.
- ✓ Revisa el inventario de arqueo de recaudaciones por venta de especies valoradas
- ✓ Revisa y elabora informe de recaudación del nivel distrital.
- ✓ Supervisa y realiza la reprogramación cuatrimestral del compromiso y mensual del devengado (Programación Cuatrimestral del Compromiso y Programación Mensual del Devengado) presupuestaria institucional en el ESIGEF.
- ✓ Revisa y realiza constantemente el ajuste de los ingresos de autogestión para corregir presupuestos inflados sin recaudación.
- ✓ Supervisa y realiza la emisión de certificación presupuestaria de la unidad.
- ✓ Verifica y realiza la emisión de reformas, proformas presupuestarias.
- ✓ Supervisa y realiza la verificación mensual de la ejecución presupuestaria de ingresos y gastos.
- ✓ Verifica y realiza las reformas presupuestarias elaboradas y aprobadas.
- ✓ Revisa y elabora el informe de clausura y liquidación del presupuesto

- ✓ Revisa y elabora informe de seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria

Contabilidad y Nomina

- ✓ Supervisa y procesa las gestiones concernientes a la entrada y salida del personal en el IESS, Ministerio de Finanzas.
- ✓ Revisa y elabora la consolidación de descuentos.
- ✓ Supervisa y procesa la Pre-planilla en el sistema presupuestario de remuneraciones y nomina ESIPREN.
- ✓ Revisa y realiza el cálculo, registro y consolidación de ingresos.
- ✓ Revisa y realiza el pago en informe de la Décima Cuarta Remuneración, Décima Tercera Remuneración
- ✓ Supervisa y realiza los procesos del cuadro contable y constataciones físicas del inventario de activos fijos de la institución.
- ✓ Revisa y ejecuta el registro contable de los comprobantes únicos de registro (CUR), gasto devengado
- ✓ Revisa y ejecuta el registro contable de los comprobantes únicos de registro (CUR), contable por la depreciación de los bienes de larga duración.
- ✓ Revisa y ejecuta el registro contable de los comprobantes únicos de registro (CUR), liquidación de viáticos, subsistencias y movilización
- ✓ Revisa y ejecuta el registro contable de los comprobantes únicos de registro (CUR), por consumo interno de suministros y materiales
- ✓ Revisa y ejecuta el registro contable de los comprobantes únicos de registro (CUR), del ajuste por garantías.
- ✓ Revisa y ejecuta el registro contable de los comprobantes únicos de registro (CUR), de reposición del fondo de caja chica.
- ✓ Genera la planilla de fondos de reserva, préstamos quirografarios, hipotecarios del personal.

Adquisiciones

- ✓ Define el plan de compras públicas, adquisiciones y contrataciones,

adquisiciones de bienes de larga duración y de control.

- ✓ Supervisa la aplicación de lineamientos generales, políticas y estándares de la administración de activos fijos, atención de requerimientos.
- ✓ Revisa y elabora informe de ejecución de custodia y uso de bienes y compras generales.
- ✓ Audita y custodia los bienes muebles e inmuebles y equipos de propiedad de la institución.
- ✓ Revisa y elabora reportes de ingresos, egresos y consumos de suministros, materiales y bienes de larga duración.
- ✓ Revisa y elabora informe generados en proceso de compras públicas, ejecución del Plan Anual de Compras, informe consolidado de los activos fijos, personas responsables de la custodia y uso, procesos donde se encuentran grado de utilización y estado de conservación de los mismos.
- ✓ Maneja el inventario actualizado de Activos Fijos y Bodega.
- ✓ Revisa y entrega bienes al custodio personal mediante actas de entrega recepción.
- ✓ Realiza las demás actividades que le sean asignadas por su superior inmediato en el ámbito de su competencia.

Guardalmacén

- ✓ Elabora informe de los saldos mensuales a la Dirección Administrativa tanto de suministros y medicamentos de stock, como los de tránsito.
- ✓ Prepara revisa y controla los pedidos de los diferentes programas para su respectivo despacho.
- ✓ Realiza el control del manejo y temperatura de las cámaras frías para el almacenamiento de las medicinas que requieren determinadas temperaturas según especificaciones.
- ✓ Participa en las actas de entrega recepción dispuestas por las autoridades competentes para la legalización de acuerdo a la norma vigente.
- ✓ Direcciona la entrega de requerimientos de suministros de acuerdo a las solicitudes previa autorización.
- ✓ Realiza la programación logística para el envío de las medicinas según especificaciones.

- ✓ Reporta novedades que se presentan en las diferentes adquisiciones de suministros y medicamentos.
- ✓ Organiza y distribuye el espacio físico de las bodegas.
- ✓ Realiza el control de los ingresos y egresos de las medicinas y suministros a la Bodega.
- ✓ Autoriza las actas de entrega recepción de las medicinas.
- ✓ Realiza las demás actividades que requiera su jefe inmediato en su ámbito de acción

Tecnológico

- ✓ Revisa y valida informes de aplicación de las especificaciones técnicas de los recursos tecnológicos.
- ✓ Revisa y valida reportes de implementación de buenas práctica de acceso y utilización de los recursos y servicios tecnológicos en conformidad a la normativa vigente
- ✓ Desarrolla el plan de crecimiento de redes y comunicaciones
- ✓ Revisa y valida informes de desarrollo y funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
- ✓ Revisa y valida informes de aplicación de sistemas de información.
- ✓ Revisa y valida informes de ejecución del soporte técnico brindado al usuario
- ✓ Coordina la elaboración del plan de capacitación a usuarios sobre la utilización y manejo de aplicaciones implementadas.
- ✓ Revisa y valida informe de ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos de hardware a nivel zonal.
- ✓ Revisa y valida informe de vulnerabilidades existentes y brechas en los sistemas de comunicación de red de la institución
- ✓ Supervisa y lidera la ejecución de contratos referentes a soporte técnico y redes.

PROCESO VALOR AGREGADO

El Proceso Agregador de Valor es el encargado de generar y administrar los productos y servicios destinados a usuarios y permiten cumplir con la misión institucional y los objetivos estratégicos.

Calificación De La Demanda Y Oferta

Coordinador

- ✓ Coordina y desarrolla reportes de coordinación y seguimiento de la implementación del proceso de agendamiento a las unidades de primer nivel del Ministerio de Salud Pública.
- ✓ Coordina y realiza informes sobre la articulación de los establecimientos de salud del primer nivel de atención del Ministerio de Salud Pública con el resto de la red pública y complementaria.
- ✓ Coordina y realiza Informes de coordinación y seguimiento de la implementación del Modelo de Atención Integral en Salud y sus lineamientos, en los establecimientos de salud del Ministerio de Salud Pública.
- ✓ Coordina y realiza informes de la aplicación de los planes y proyectos para la organización de los procesos y servicios de los establecimientos de salud y unidades móviles del Ministerio de Salud Pública de acuerdo a su nivel de complejidad.
- ✓ Coordina y realiza informes de monitoreo y evaluación de la aplicación de las políticas, normativas y ejecución de planes y proyectos de servicios de los establecimientos de salud del Ministerio de Salud Pública.
- ✓ Coordina y realiza informes técnicos sobre la implementación del plan de organización de la gestión de los servicios en los establecimientos de salud del Ministerio de Salud Pública.
- ✓ Coordina y desarrolla informes de implementación, monitoreo y evaluación del cumplimiento de los estándares de gestión de calidad de atención, de acuerdo a protocolos, guías de práctica clínica y seguridad del paciente.
- ✓ Coordina y desarrolla insumos para el análisis técnico de la producción asistencial y cálculo de la productividad en función de los recursos utilizados en los servicios acordes a estándares del MAIS.
- ✓ Coordina y realiza informes de auditoría médica de los establecimientos de salud del Ministerio de Salud Pública.

- ✓ Coordina y realiza informe de la ejecución de las normas técnicas y protocolos específicos para la prevención, diagnóstico temprano, atención especializada y rehabilitación de personas con discapacidad, salud mental, adicciones y necesidades de cuidados paliativos.

NORMAS EN EL SISTEMA PROVINCIAL DE SALUD

Coordinador

- ✓ Revisa informes distritales de coordinación, implementación y ejecución de leyes, políticas públicas, planes, proyectos y otros instrumentos, para la promoción la salud con enfoque de acción sobre los determinantes sociales y culturales, interculturalidad derechos, género, inclusión, participación social y equidad
- ✓ Revisa informes de la aplicación de planes y ejecución de estrategias de educación y comunicación para la prevención y promoción de la salud, con enfoque de acción sobre los determinantes sociales, interculturalidad, derechos, género, inclusión, participación social y equidad, en coordinación con las instancias correspondientes.
- ✓ Revisa reportes sobre indicadores básicos de equidad en salud, de acuerdo a los lineamientos establecidos desde el nivel central; sobre la protección y vigilancia de los saberes, lugares y prácticas ancestrales y tradicionales en salud de los pueblos y nacionalidades
- ✓ Revisa reportes, registro y análisis de los casos de impacto a la salud humana por exposición a riesgos ambientales
- ✓ Revisa informes sobre la competencia cultural de los servicios de salud del Sistema Nacional de Salud, Informes de organización y fortalecimiento de espacios de participación social
- ✓ Revisa informes de procesos de veedurías ciudadanas, otras formas de control, procesos de exigibilidad de derechos y rendición de cuentas
- ✓ Revisa informes de inclusión de hombres y mujeres de sabiduría del sistema de medicinas ancestrales, en el Sistema Nacional de Salud de acuerdo a lineamientos establecidos para el ejercicio de sus prestaciones
- ✓ Revisa informes sobre el relacionamiento con los Gobiernos Autónomos Descentralizados para ejecución de la política pública para promoción y protección de derechos en salud ambiental

- ✓ Revisa informes de análisis de determinantes sociales de la salud, análisis de políticas establecidas por otros sectores, que incidan en la salud de la población del territorio
- ✓ Revisa informes distritales de monitoreo y evaluación de acciones de promoción de la salud, acción sobre determinantes sociales, interculturalidad, derechos, género, inclusión, participación social y enfoque de equidad

CONTROL Y MEJORAMIENTO DE LA IMPLANTACION DE NORMAS DE SALUD PUBLICA Y GESTION DE SERVICIOS

Coordinador

- ✓ Genera insumos para la generación de planes de acción para el manejo de eventos y enfermedades de interés en salud pública
- ✓ Elabora reportes del sistema integrado de vigilancia epidemiológica de todas las enfermedades con enfoque comunitario
- ✓ Elabora informe de aplicación y uso de las metodologías y herramientas de epidemiología, convencional y no convencional, para fortalecer el modelo de atención y la toma de decisiones sobre enfermedades y eventos de interés en salud pública.
- ✓ Diagnostica requerimientos de capacitación en epidemiología en el ámbito de su competencia en coordinación con Talento Humano
- ✓ Elabora informe del impacto del desarrollo y uso de la epidemiología
- ✓ Elabora informes de alerta y respuesta implementados a nivel local de eventos de alto riesgo epidémico
- ✓ Realiza reportes de las reuniones que permitan la participación activa de las distintas instancias involucradas, sobre eventos y enfermedades priorizados en salud
- ✓ Elabora informes de los datos analizados en la sala situacional del distrito, en el ámbito de la vigilancia epidemiológica
- ✓ Realiza el diagnóstico del perfil epidemiológico distrital actualizado, que fortalezca el funcionamiento y respuesta del modelo de atención
- ✓ Elabora informes epidemiológicos sistemáticos del nivel distrital, (Gaceta, Boletín y revista epidemiológica)
- ✓ Realiza reportes de monitoreo y evaluación del impacto sobre el funcionamiento,

gestión, uso y respuesta del sistema integral de vigilancia epidemiológica

PROCESO HABILITANTE DE ASESORIA

Aseguramiento de la calidad de gestión.

Estadística

- ✓ Elabora banco de datos de la información estadística e indicadores.
- ✓ Elabora informes de control del cumplimiento de estándares e indicadores de planificación
- ✓ Elabora informes de monitoreo, validaciones y controles de calidad del dato
- ✓ Elabora la bases de datos, validadas y en base a los lineamientos emitidos desde planta central
- ✓ Codifica los diagnósticos para el perfil epidemiológico en base a la familia de clasificaciones estadísticas institucionales.
- ✓ Elabora informes de necesidades de capacitación sobre el uso de los instrumentos y herramientas de levantamiento de información
- ✓ Elabora reportes de control del cumplimiento de metodologías, manuales y procedimientos para recolección, validación, procesamiento y análisis de datos e información institucional, en base a los lineamientos emitidos desde planta central
- ✓ Elabora informes de diagnóstico situacional de información
- ✓ Realiza indicadores de la Sala Situacional y del Sistema de Salud
- ✓ Elabora informes de los perfiles epidemiológicos codificados de acuerdo al CIE10
- ✓ Elabora informes de aplicación de estándares para el manejo de datos e información institucional
- ✓ Elabora informes de aplicación y socialización de los instrumentos y herramientas técnicas para manejo de datos e información institucional
- ✓ Desarrolla el diagnóstico de necesidades de capacitación en el ámbito de su competencia
- ✓ Elabora informes de análisis de encuestas realizadas
- ✓ Archivo de normas y documentación legal e institucional estadística y espacial
- ✓ Realiza las demás actividades requeridas por su jefe inmediato en su ámbito de acción

Asesoría Jurídica

- ✓ Monitorea y controla la procesos contenciosos administrativos, recursos, acciones constitucionales, laborales, civiles, especiales, penales, Defensoría del Pueblo, Mediación y Arbitraje (demandas y juicios) y emite informes de los mismos
- ✓ Emite criterios jurídicos respecto a contratos detenidos y contratistas fallidos
- ✓ Lidera el sistema de información compilado, sistematizado y actualizado de los procesos judiciales
- ✓ Revisa y elabora informes del registro de los diferentes procesos coactivos del Estado, como devengantes de beca, contratistas fallidos, sancionados por no obtener permisos de funcionamiento.
- ✓ Realiza las demás actividades requeridas por su jefe inmediato en su ámbito de acción.

Comisaría

- ✓ Realiza la programación local cuatrimestral, considerando el análisis de la situación de Comisaría
- ✓ Convoca, Ejecuta e interviene Audiencias de Juzgamiento
- ✓ Ejecuta diligencias judiciales contempladas en la LOS, y el Código de Procedimiento Civil y Penal
- ✓ Dicta Resoluciones en los procesos especiales sanitarios que son de su conocimiento
- ✓ Dispone y controla la ejecución de citaciones y notificaciones a propietarios y /o establecimientos
- ✓ Presenta una planificación de las Reuniones, controles operativos en coordinación con las autoridades locales (comisarías zonales, jefaturas de áreas y otras)
- ✓ Elaboración de actas cambio de razón social, propietario, ubicación, etc.

Inspector

- ✓ Inspección y entrega de planilla s para otorgar los permisos
- ✓ Control y decomiso a productos de uso de consumo humano
- ✓ Control e inspecciones a las unidades de salud pública y privada, rutinarias y por demanda espontanea

- ✓ Inspección y control a centros educativos
- ✓ Inspección y control por demanda espontánea
- ✓ Inspección y control a los centros de tolerancia

Vigilancia Sanitaria

- ✓ Coordinación Interinstitucional con autoridades competentes Vigilancia y Control
- ✓ Capacitaciones a propietarios de negocios Sujetos a Control y Vigilancia Sanitaria.
- ✓ Re inspecciones a negocios Sujetos a Control y Vigilancia Sanitaria
- ✓ Inspecciones por Demanda Espontánea de negocios Sujetos a Control y Vigilancia Sanitaria
- ✓ Entrega de Permisos de Funcionamiento sujetos a Control y Vigilancia
- ✓ Entrega de Carné de Salud
- ✓ Elaboración de Catastros
- ✓ Elaboración de Línea de Base

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Atención al Usuario

2.2.1.1 Definición de "Satisfacción del Usuario"

Curay, M. (2003), de acuerdo a su libro *Atención al cliente* manifiesta que “el cliente es un individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si una persona quiere distinguirse por la calidad del servicio” (p. 7)

En la actualidad, lograr la plena “satisfacción al usuario” es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la “mente” de los usuarios y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener, satisfecho a cada usuario ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas.

Por este motivo, resulta de vital importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuales son los beneficios de lograr la satisfacción del usuario, como definirla, cuales son los niveles de satisfacción, como se forma las expectativas en los usuarios y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente en todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción al usuario.

2.2.1.2. Elementos que Conforman la Satisfacción al Usuario

Thompson, Iván (2005). Afirma que la satisfacción del usuario está conformada por tres elementos:

a) El-rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega del valor) que el usuario considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el “resultado” que el usuario “percibe” que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes, características:

- ✓ Se determina desde el punto de vista del usuario, no de la empresa
- ✓ Se basa en los resultados que el usuario obtiene con el producto o servicio.
- ✓ Está basado en las percepciones del usuario, del usuario, no necesariamente en la realidad.
- ✓ Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el usuario.
- ✓ Depende del estado de ánimo del usuario de su razonamiento. Dada su complejidad, el “rendimiento percibido” puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el “usuario”.

b) Las Expectativas: Las expectativas son las “esperanzas” que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los usuarios se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- ✓ Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brindan el producto o servicio.
- ✓ Experiencia de compras anteriores.

- ✓ Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- ✓ Promesas que ofrecen los competidores.

c) **Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada utilización de un servicio, los usuarios experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción.

- ✓ **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del usuario.
- ✓ **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del usuario.
- ✓ **Complacencia:** se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del usuario.

Dependiendo en nivel de satisfacción del usuario, se puede conocer el grado de lealtad hacia una empresa hotelera, por ejemplo: un usuario insatisfecho cambiara de hotel de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el usuario satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el usuario complacido será leal a una empresa hotelera porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

2.2.1.3 La importancia del usuario

Curay, M. (2003), nos dice que la importancia que tiene el cliente dentro de una institución es de acuerdo a los principios de Karl Albert, que nos presente a continuación:

Un cliente es la persona más importante en cualquier negocio.

Un cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él

Un cliente no es la interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo

Un cliente nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo favor atendándolo.

Un cliente es la parte esencial de nuestro negocio; no es ningún extraño

Un cliente no es solo dinero. Es un ser humano con conocimientos y merece un trato respetuoso

Un cliente merece la atención más comedida que podamos darle. Es el alma de todo negocio. (p. 8)

Se puede concluir, que un cliente es la pieza clave para cualquier institución, organización o negocio, porque gracias a él depende la existencia o servicio y también de todas las personas que laboran en la institución o empresa.

2.2.1.4 Clases de clientes y cómo tratarlos

Según manifiesta Curay. M, las clases de cliente pueden ser de la siguiente manera:

Cliente silencioso.- Se muestra como indiferente, es difícil lograr que se interese. Al vendedor le resultará difícil la charla sobre la situación específica de la venta.

Cliente lento.- Pertenece a la personalidad del indeciso. La gente difiere la toma de decisiones porque estas se le dificultan más que por indecisión.

Cliente manipulador.- Comparte características de personalidad con el sabiondo, puede ser un individuo enloquecido que va a tratar de invertir las funciones y de venderle al vendedor.

Cliente metódico.- con frecuencia el vendedor tiende a no prestarle atención suficiente.

Cliente desconfiado.- No es del tipo de personalidad asertiva; se parece más al indeciso.

Cliente obstinado.- Tiene características comunes con el sabiondo que conoce todas las respuestas y toda la información.

Cliente pesimista.- Tiene algunas características del quejumbroso, después de haber formulado el saludo rutinario, este puede estar descontento con el producto o servicio

Cliente discutidor.- Tiene rasgos comunes con el quejumbroso, este cliente querrá iniciar una discusión. (p. 48-53)

2.2.1.5 Importancia de la calidad en el servicio del usuario

Álvarez, J. (2006), respecto a la calidad en el servicio al usuario cree que; Para poder familiarizarse con la calidad en el servicio al usuario, es primordial conocer los conceptos básicos del tema, por ello se mencionan a continuación:

Calidad:

“Representa un proceso de mejora continua, en la cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del usuario o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios”

Servicio:

“Es un medio para entregar valor a los usuarios, facilitando los resultados que los usuarios quieran conseguir sin asumir costos o riesgo específicos”. (Bon, 2008).

Calidad en el servicio

Según Pizzo, M. (2013), manifiesta que es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus usuarios y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el usuario se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Usuario

Thompson, I (2009), nos dice que el usuario es

La persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesitan o desean para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

Atención al usuario:

“Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los usuarios en la compra para satisfacerles, logrando de este modo cubrir las expectativas, y por lo tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros usuarios” (Blanco, 2011, citado en Pérez, 2007, P.6).

Calidad en la atención al usuario:

“Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los usuarios con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa” (Blanco, 2011, citado en Pérez, 2007, P.8).

Importancia:

El servicio al usuario ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras que más exista, los usuarios tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los usuarios, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir. La importancia que se puede guiar por los siguientes aspectos.

La competencia es cada vez mayor, por ende los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado.

Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación.

Los usuarios son cada vez más exigentes, ya no solo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.

Si un usuario queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores.

Si un usuario recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva adquirir nuestro producto o que vuelvan a visitarnos.

Si un usuario recibe un buen servicio o atención, es muy probable que nos recomienden con otros consumidores.

Es primordial tomar en cuenta dichos aspectos, y que si se logran entender adecuadamente cada uno de ellos y, aplicarlos de la manera correcta se lograra obtener una ventaja competitiva.

2.2.1.6 Características del servicio de calidad

Según Aniorte, N. (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- ✓ Deben cumplir sus objetivos
- ✓ Deben servir para lo que se diseñó
- ✓ Debe ser adecuado para el uso
- ✓ Debe solucionar la necesidad
- ✓ Debe proporcionar resultados

Así mismo existen, otras características más específicas mencionadas por Paz (citado en Verdú 2013), las cuales estarán a cargo del personal que labora en las entidades ya que son habilidades necesarias, sobre todo para aquellos que están en contacto directo con los usuarios, estas pueden ser:

- ✓ Formalidad: honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad
- ✓ Iniciativa: ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas
- ✓ Ambición: tener deseos inagotables por mejorar y crecer, es decir tener afán de superación.
- ✓ Autodominio: tener capacidad de mantener el control de emociones y el resto de aspecto de la vida.
- ✓ Disposición de servicio: es una disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir al usuario de forma entregada y con dignidad

- ✓ Don de gentes capacidad para establecer relaciones, calidad y afectuosas con los demás y además, disfrutarlo.
- ✓ Colaboración: ser una persona que gusta de trabajar en equipo, le agrada trabajar con otros para la consecución de un objetivo en común
- ✓ Enfoque positivo: es la capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo.
- ✓ Observación: es la habilidad para captar o fijarse en pequeños detalles no siempre evidentes a todo el mundo
- ✓ Habilidad analítica: permite extraer lo importante de lo secundario, descomponer un discurso o problema en partes, para poder analizar cada una de las ideas principales, y en función de ese análisis, ofrecer una solución global
- ✓ Imaginación: es la capacidad de generar nuestras ideas y, de ofrecer alternativas al abordar una situación.
- ✓ Recursos: tener el ingenio y la habilidad para salir airoso de situaciones comprometidas
- ✓ Aspecto externo: es la importancia de la primera impresión en los segundos iniciales para crear una buena predisposición hacia la compra en el usuario.

2.2.1.7 Principios de la atención al usuario

Como principio de la atención al usuario se establece que el usuario es el que valora la calidad en la atención que recibe. Cualquier sugerencia o consejo es fundamental para la mejora. Toda acciones es la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el usuario. Esta satisfacción debe garantizarse en cantidad, calidad, tiempo y precio, las exigencias del usuario orientan la estrategia de la empresa con respecto a la producción de bienes y servicios.

El diseño del servicio que se realiza debe satisfacer plenamente las necesidades de los usuarios, además de garantizar la competitividad de la empresa en forma tal que puedan permanecer en el mercado. Las empresas deben reducir la diferencia entre la realidad de sus ofertas (productos o servicios) y las necesidades y preferencias del usuario. El servicio se le brinda no a un usuario indistinto sino a una persona (grupo) específico y como tal debe tratarse. Esto permite la personalización de la atención a los usuarios que los hace sentirse especiales. La política de atención al usuario va acompañada de una

política de calidad. El usuario tiene derecho a conocer qué puede esperar del servicio brindado por la empresa.

La calidad en la atención al usuario debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa. Así cada empresa desarrolla su propia estrategia de calidad de servicios teniendo en cuenta el sector en el que opera y el tipo de negocio que desarrolla.

Para cada segmento de mercado debe diseñarse el nivel de servicio más adecuado, ya que no siempre un único diseño de servicio al usuario es capaz de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la empresa. (Programa ADE, 2000)

2.2.1.8 El usuario y la atención hacia la innovación

Curay, M. (2003), manifiesta:

Estamos asistiendo a una revolución silenciosa en la estrategia de las empresas hacia el usuario, y es que el servicio de atención al usuario, por sí sólo, ya no es un elemento diferencial para el éxito de una empresa, más bien se ha convertido en un requisito básico más para el correcto funcionamiento de un negocio.

En la sociedad actual el usuario está más y mejor informado que nunca, pues dispone de muchísimas fuentes de información donde satisfacer su curiosidad, por tanto que nosotros le prestemos atención es algo esencial y natural, como lo puede ser las alternativas de pago, el servicio post venta, la calidad de los productos, etc., es decir forma parte de los puntos básicos que deben estar presentes en la venta de un producto o servicio. Hoy en día si una empresa no presta atención al usuario, o si no cumple unas normas mínimas de operatividad, difícilmente podrá sobrevivir en el mercado.

Por tanto para dar un paso más allá de sobrevivir, y buscar crecer en un mercado cada vez más competitivo nuestro objetivo no debe limitarse a dar apoyo a las ventas con un servicio de atención al usuario, sino en utilizarlo como herramienta para conseguir una mayor satisfacción hacia el usuario alrededor de nuestro

producto o servicio, buscando construir una relación y compromiso más allá de la venta.

Y el primer paso para satisfacer al usuario pasa por conocer sus necesidades, gustos, hábitos, preferencias, etc. para así, poder agregar el máximo valor añadido posible a los productos o servicios, y darle una satisfacción mayor, diferenciándonos de paso de nuestra competencia.

En definitiva quien consiga “hablar” con sus usuarios y conocerlos mejor tendrá más posibilidades de éxito que sus competidores, y con el apoyo de las nuevas tecnologías de la información disponemos de una variedad de herramientas que nos ayudarán a conseguirlo (almacenes de datos, trabajo en grupo, compartir conocimiento, gestión de las relaciones con los usuarios, call centers, información de los procesos que tienen lugar en la empresa o integrando nuestros sistemas con los de otra empresa para suministros, logística, etc., las posibilidades son infinitas, aunque en cada empresa son distintas). Estas nuevas herramientas no son excluyentes sino complementarias de los métodos tradicionales de comunicación con los usuarios, como emails, cartas personalizadas o visitas comerciales, y esta información deberá ser generada e integrada en las nuevas herramientas mencionadas anteriormente, así como transmitida al resto de la organización. (p. 179-180)

2.2.1.9 Las leyes del servicio al cliente

Tschohl, John (2001), pone a consideración las siguientes leyes del servicio al cliente:

La ley de la primera impresión.- la mejor forma de explicarlo es afirmado que dependiendo de la manera como la perciban las personas, de esa misma forma tendrán a reaccionar ante usted. Es muy simple, si usted proyecta, con sus expresiones verbales o fáciles, una clara imagen de honestidad, usted será percibido como una persona poco amistosa, con la que es mejor evitar todo tipo de relación.

La ley de la cosecha.- O lo que es lo mismo, usted cosechara lo que siembre, casi todos comprendemos que si sembramos maíz, cosecharemos maíz, si sembramos frijol cosecharemos frijol y si sembramos cizaña. Siempre amistad, cortesía y servicio rápido y cosechara respeto, lealtad y prosperidad, la ley de la cosecha también implica abundancia. Una semilla de maíz puede producir tres o cuatro mazorcas con muchos granos en cada uno. Eso es una abundancia. Lo mismo se aplica al servicio al cliente. Siembre las semillas de la amistad, la cortesía y el servicio rápido y tendrá una gran cosecha de respeto, lealtad y prosperidad.

La segunda ley La segunda ley de la termodinámica.- esta es una ley muy termina que requiere una explicación científica, sin embargo, en términos múltiples, es fácil de comprender; todo lo que se abona así mismo, se deteriora. Su casa es buen ejemplo. No lo pinte ni lo repare y en pocos años se convertirá en una ruina. Al servicio al cliente le sucede lo mismo. No haga esfuerzos activos y positivos en sus relaciones de negocio, y no solo las cosas no mejoraran por si solas, sino que llegaran a convertirse en un problema debido a la falta atención. Debemos de hacer esfuerzos positivos para mantener las cosas en buena forma.

2.2.2 Calidad

Ishikawa, Kaoru (1988), en su libro *¿Qué es control total de calidad?*, manifiesta que el sistema de calidad es “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto y/o servicio de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor” (p.40)

Imai, M. (1995), de acuerdo a su libro *Kaizen la clave de la ventaja competitiva japonesa*, señala que “calidad se refiere no solo a la calidad de productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases y procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de productos o servicios”

La calidad está compuesta por el seguimiento de normas a través de las cuales una organización o un ente económico busca satisfacer las necesidades y sobre todo las expectativas que tienen sus potenciales clientes, colaboradores y entidades implicadas, la calidad también hace referencia al buen precio logrado productos y servicios cada vez más competitivo, siempre haciendo las cosas bien desde la primera vez en lugar de cometer errores y después corregirlos.

2.2.2.1 Gestión de calidad

Según Rodríguez, J. (2007), en su libro *Calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa* manifiesta que “La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad propios del ciclo de servicio. En los casos de deficiencia en la calidad, son críticas las acciones para recuperar la confianza y resarcir los perjuicios ocasionados por los fallos”.

El prestigio de la imagen de la empresa se mantendrá debido al correcto y eficaz seguimiento que se haga de los posibles fallos que se den en la plena satisfacción del cliente afectado. Inclusive debe intervenir forzosamente la dirección general para evitar cualquier temor del cliente.

2.2.2.2 Objetivos de la calidad

- ✓ Motivar en los colaboradores de la empresa, la fabricación de productos y prestación de servicio de calidad en base a incentivos
- ✓ Motivar en los colaboradores de la empresa de fabricación de productos y prestación de servicios de calidad en base a incentivos
- ✓ Alinear a la organización como cultura, impulsando hacia la mejora continua e innovando nuevas técnicas para facilitar el trabajo
- ✓ Indagar persistentemente para satisfacer al cliente tanto interno como externo, cumpliendo en su mayoría expectativas y exigencias.

2.2.2.3 Características de calidad

- ✓ **Grado:** Indicador de nivel o categoría
- ✓ **Imperfección:** Desviación de una característica de la calidad respecto a un nivel deseado, sin tener relación con la inconformidad
- ✓ **Inconformidad:** Desviación de la una característica de la calidad respecto a un nivel deseado, donde existe una severidad que cause que un producto o servicio no cumpla con los requisitos anhelados
- ✓ **Defectos.**-Desviación de una característica de calidad y respecto a un nivel deseado, de tal forma que no satisfaga los requisitos normales.

2.2.2.4 Calidad del servicio

Tschohl, J. (2001), de acuerdo a su libro *Servicio al cliente*, define a la calidad del servicio como “la parte más importante que el precio. El precio puede atraer compradores pero no cliente. La satisfacción del cliente es la estrategia más eficiente en términos de costo-resultados ya que reduce la necesidad de generar nuevos clientes”. (p. 207)

2.2.2.5 Políticas de calidad

Feigenbaum, Armand (1991), en su libro *Control de la Calidad Total*, expresa que “las políticas de calidad están donde se identifican los objetivos de la empresa respecto a la calidad como fundamento para la implementación del análisis y sistemas de calidad”

La calidad significa desarrollar técnicas procedimientos de la calidad que son útiles y necesarios para la organización y ayuda cumplir los objetivos de calidad, agrupando diferentes percepciones de calidad dentro de cuatro categorías.

✓ **Calidad como conformidad:**

Es una idea que surge en el ámbito del taller y de la fabricación de manufacturas, siendo sus principales defensores Juran, Deming y Crosby. Este concepto de calidad equivale a la no variabilidad de procesos. Un inconveniente de esta definición de calidad, que puede ser aplicada a productos, servicios y procesos, es que se centran en la eficiencia pero no en la eficacia

✓ **Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente**

La evaluación de la gestión de la calidad da cada vez mayor importancia a la satisfacción de las expectativas de los clientes, en este sentido un producto o servicio será de calidad cuando satisfaga o exceda las dichas expectativas.

Un inconveniente de esta definición de calidad es que está basada en expectativas de clientes que son difíciles de detectar y medir, pues cada cliente puede tener un conjunto de expectativas distintas

✓ **Calidad como valorar la relación al precio.**

Los autores que utilizan esta definición son: Abbott, Feigenbaum e Ishikawa entre otros, entienden que la noción del valor debe ser incluida en la definición de calidad, pues indican que tanto precio como calidad deben ser tomados en cuenta en un mercado competitivo.

Un inconveniente de esta definición de calidad, es que los componentes de un valor de producto o servicio, especialmente aquellos que forman parte de las preferencias

del consumidor son difíciles de conocer, además de ser esta una cuestión cambiante en función de las situaciones del mercado.

✓ **Calidad como excelencia**

Es un conjunto que permite y exige incorporar el compromiso de todos los integrantes de la organización.

En definitiva, un producto o servicio son de calidad excelente cuando se aplica en su realización, los mejores componentes, la mejor gestión y la ejecución de procesos.

2.2.2.6 Los "Principios de gestión de calidad" y la Mejora de la calidad

Pérez, José (1999), de acuerdo a su libro *Gestión de la Calidad Orientada a los Procesos* propone considerar y respetar ocho principios en la documentación del sistema de gestión de calidad. Equivalen a los valores en los que se sustentan la cultura de la calidad:

- ✓ **Enfoque al cliente.**- La empresa depende de sus clientes: debería comprender sus necesidades y expectativas actuales y futuras, satisfacerlas y mejorará su percepción.
- ✓ **Liderazgo.**- Hay que crear y mantener unidad de propósito y un ambiente interno que permita al personal involucrarse en la consecución de los objetivos de la empresa
- ✓ **Participación.**- de las personas. Es necesario apoyar su aprendizaje y optimizar el conocimiento. Su compromiso hace posible que sus competencias sean utilizadas en beneficio de la empresa.
- ✓ **Enfoque basado en procesos.**- Los resultados deseados se alcanzan más eficazmente cuando los recursos y las actividades se gestionan como un proceso
- ✓ **Enfoque de sistema para la gestión.**- Se trata de mejorar la eficacia de la empresa mediante la identificación, comprensión, gestión de un sistema de procesos interrelacionados.
- ✓ **Mejora continua.**-Debe ser un propósito permanente .en la empresa.

- ✓ **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.**- las decisiones eficaces se basan en la información obtenida al analizar los datos recogidos cliente, procesos y productos.

La “Mejora de la calidad” es un entorno en cambio constante como el actual, las necesidades y sobre todo las expectativas de los clientes están en continua evolución demandando a sus proveedores ,mayores niveles de competitividad

De la capacidad e la empresa para adaptarse depende de buena medida de resultados y quizás sus supervivencia

El objetivo de los sistema de gestión que estamos describiendo es la “mejora”, ya que “no avanzar, equivale a retroceder”.

2.2.3 Administración Pública

Valladares, R. (2002), en su libro *Comportamiento Organizacional* Define a la administración pública como “el proceso para alcanzar resultados positivos a través de una adecuada utilización de los recursos disponibles y la colaboración del esfuerzo ajeno”.

La administración hace referencia a la creación o conservación de un organismo donde los individuos que conforman las mismas pueden desempeñar eficaz y eficientemente para la obtención de sus fines comunes.

2.2.3.1Gestión Institucional

Hernández, S. (2011), en su libro *Fundamentos de Gestión Empresarial*, define a la gestión Institucional como “un proceso cambiante permanente, que le permiten a un individuo preparando con habilidades y competencias laborales y gerenciales, conducir una institución, guiándolo y adaptándolo por medio de una serie de políticas y estrategias a largo plazo”.

Dicha gestión se encarga de la coordinación y aprovechamiento de los recursos (capitales, económicos, humano, tecnológico, social, etc. institución, sin conflictos por visiones divergentes.

De ahí que la gestión implique la generación de una visión compartida y motivadora de acción.

2.2.3.2 Gestión y administración

Hernández, S. (2011), en su libro *Fundamentos de Gestión Empresarial*, manifiesta que “la gestión y la administración guardan una relación estrecha. La gestión, por un lado implica conocer el entorno, conceptualizarlo y generar las directrices estratégicas a su vez, se requiere que la administración contribuya a la organización”.

Esta conjunción de gestión y administración, permite que las empresas productivas y en general, aprovechen sus recursos con eficiencia y logren sus objetivos con eficacia.

2.2.4 Plan de Mejoras

Fernández, J. (2007). Manifiesta que el Plan de mejoras:

Es un conjunto de cambios que se toman en una institución para mejorar su rendimiento, para que una empresa pueda responder a los cambios que presentan su entorno y poder cumplir con los objetivos, debe implantar un plan de mejoras con la única finalidad de detectar los puntos débiles de la institución y de esta manera atacar a las debilidades y plantear posibles soluciones al problema. El desarrollo de un plan de mejoras

El desarrollo de un plan de mejoras permite definir mecanismos que le permitirán a la institución alcanzar aquellas que se han propuesto y que permitirá ocupar un lugar muy importante y reconocido dentro del entorno, para generar un plan de

mejoras que vaya acorde a las necesidades de la institución es necesario involucrar a todas las personas que ofrecen el servicio

Como planteamiento de la solución, un plan de mejoras debe contener estrategias generales que permitan definir el rumbo que tomara la institución y la forma de cómo solucionar los problemas.

El plan de mejoras es una herramienta que permite identificar y priorizar las acciones necesarias para corregir las debilidades. Además, es el elemento básico para construir el plan operativo. El plan de acción constituye la decisión estratégica sobre los cambios que se deben realizar a los procesos.

El plan de mejoras es el principal objetivo del proceso de mejora continua, la actividad principal del plan de mejoramiento.

El plan de mejoras es parte de la dirección estratégica para determinar los cambios que deben implementarse en la organización, de forma que influyan en la calidad de servicio que oferta la institución.

El plan de mejoras a más de detectar los problemas a solucionar, deben estar elaborados para evaluar y controlar las acciones correctivas a ejecutar.

Para su elaboración es necesario establecer los objetivos a alcanzar y los procesos para conseguirlos.

2.2.4.1 Estrategias de un Plan de mejoras

Para Fernández, J. (2007), las estrategias para un eficiente Plan de Mejoras son:

- ✓ Contar con procesos más competitivos y eficaces.
- ✓ Tener mayor control y seguimiento de las acciones que se van a emplear para corregir los problemas que se presentan.
- ✓ Conocer las causas que ocasionan los problemas y encontrar soluciones
- ✓ Decidir los puntos prioritarios y las estrategias que se debe seguir
- ✓ Determinar un plan, las acciones a realizarse a futuro.

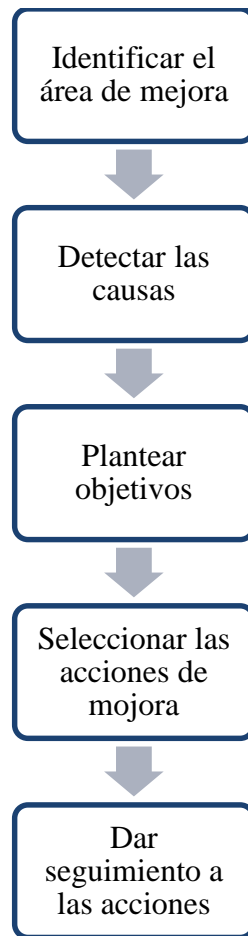
- ✓ Aumentar la eficiencia y eficacia de la institución.

2.2.4.2 Pasos para realizar un plan de mejoras

Pasos para la elaboración de un plan de mejoras:

Gráfico N° 3

Pasos para realizar un plan de mejoras



Fuente: Fernández, J.(2007). *Plan de mejoras*

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

2.2.4.3 Identificar el área de mejora

Es necesario realizar un diagnóstico, para conocer las fortalezas y debilidades para establecer el problema a solucionar. Eliminar las debilidades mediante el plan de mejora apoyándose en las fortalezas. (Fernández, 2007)

2.2.4.4 Detectar las principales causas del problema

Según Fernández, (2007). Un problema se puede solucionar elaborando un plan de mejora cuando se conocen las causas que lo originan. Existen múltiples herramientas

para identificar las causas del problema, entre las principales están el diagrama de espina de pescado, diagrama de Pareto, diagrama del árbol, la utilización de una o más herramientas permitirá establecer el problema de forma correcta y preparara las acciones para definir las acciones de mejora y eliminar las debilidades

2.2.4.5 Formular el objetivo

Una vez que se ha identificado las áreas de mejora y se conoce las causas del problema, es necesario formular los objetivos y fijar plazos para su consecución.

Por lo tanto al redactarlos se debe tener en cuenta que han de:

- ✓ Debe expresar de forma exacta lo que quiere lograr
- ✓ Deben ser concretos
- ✓ Redactados claramente

Los objetivos planteados deben tener las siguientes características.

- ✓ Deben ser reales y tener posibilidades de conocimiento
- ✓ Establecerse en tiempo y en grado de cumplimiento
- ✓ Flexibles capaces de ser modificados de acuerdo a las circunstancias
- ✓ Deben ser comprensibles

2.2.4.6 Seleccionar las acciones de mejora

Una vez definidos los objetivos se deben establecer las acciones de mejora, más adecuadas. Se pueden utilizar algunas técnicas (tormenta de ideas, árbol de decisiones) que facilitaran la toma de acciones de mejora para superar las debilidades.

2.2.4.7 Realizar una planificación

Las acciones de mejoras escogidas son el resultado del análisis realizado, si haber aplicado ningún orden de prioridad. Sin embargo, se presentan dificultades en la puesta

en marcha de las acciones de mejora, o sugerir su postergación o eliminación. Es necesario conocer el grado de dificultad de las restricciones a fin de priorizar su ejecución.

2.2.4.8 Seguimiento del plan de mejoras

Fernández, J (2007), manifiesta que “para evaluar el cumplimiento de la implantación del plan de mejoras es necesario elaborar un cronograma de seguimiento de las acciones de mejora. En el cual, se expondrán ordenadamente los procesos con los plazos establecidos para el desarrollo de las mismas”

2.2.4 Marco Conceptual

Respeto:

Siempre al cliente se le debe tratar respetuosamente ya que este interpretara la cortesía, confiabilidad, privacidad que se le ofrezca es importante que el proveedor de servicio mantenga un contacto de cara a cara con el cliente para que la relación sea más estrecha.

Entender la situación del cliente:

Los trabajadores o colaboradores deben brindar un trato único y diferente a cada cliente, pues eso demostrar el interés por entender sus necesidades y su situación, el cliente necesita que lo escuche, que le explique sus inquietudes, es decir atención personalizada.

Proporcionar información completa y verás:

Se deberá tener precaución con ella, pues brindar una información errónea o equivocada causara malestar a nuestros clientes, debemos eliminar de nuestra mente las frases “el cliente no se va a dar cuenta”

Equidad:

Las personas merecemos ser tratados por igual, todos pagamos por algo que esperamos recibir, los clientes en muchas ocasiones se quejan de que los empleados ofrecen tratamiento especial a sus amigos, o aquellas personas de una clase social alta este es una realidad que la percibimos todos los días.

Confiabilidad:

El servicio debe ser comprometido con exactitud y seriedad, la confiabilidad no es solo cuestión de actitud sino también de procedimientos, en caso de que exista una queja la empresa debe atender el reclamo de la manera más oportuna pues esto es un derecho de todos los clientes.

Rapidez:

La atención deberá realizarse sin demoras innecesarias pero no con precipitación. Ya que el servicio es el resultado de una interacción entre vendedor y comprador, todo error siendo altamente visible es siempre “oficial” como consecuencia, es muy importante estar listo para aplicar acciones correctivas.

Seguridad:

En este indicador intervienen aspectos tangibles como intangibles entre los primeros encontramos las instalaciones físicas, personal, equipo, mientras que como último factor se encuentra los conocimientos que poseen los empleados es decir las habilidades para transmitir seguridad.

Obtención de resultados en el primer contacto:

Este factor hace referencia a satisfacer las necesidades del cliente, también se lo puede conocer o traducir como la voluntad de ayudar a los clientes, debemos recordar que el objetivo estratégico de un buen servicio es mantener una relación de por vida

Se La clave fundamental para toda organización al momento de prestar un buen servicio se ve reflejado en obtener cada día más clientes, además de ello, mantenerlos satisfechos, esto hará que nuestro servicio se convierta en nuestras mejor referencia.

Actitud:

Es el sistema fundamental por el cual el ser humano determina su relación y conducta con el medio ambiente y son disposiciones para actuar de acuerdo o en desacuerdo respeto a un planteamiento, persona, evento o situación específica de la vida cotidiana

Carácter:

Es el sello que nos identifica de nuestros semejantes, producto del aprendizaje social, esto nos hace pensar que somos personas únicas que poseemos un conjunto de reacciones y hábitos de comportamiento único que a lo largo de nuestra vida hemos adquirido

Estructura:

Es el conjunto de elementos indispensables en un ser, que guardan un orden necesario, para que se logre el objetivo o propósito.

Éxito:

Consiste en hacer aquello que nos hace feliz. Se puede afirmar que esta última conclusión es de sentido común: si dedicamos a nuestra vida hacer las cosas que nos hacen sentirnos felices, pues seremos exitosos.

Fracaso:

Es la interrupción de las actividades de la empresa, para evitar futuras pérdidas.

Gestión:

Es aquel proceso que logra que las actividades sean realizadas con eficiencia y eficacia a través de otras personas, de ahí su dirección que se refiere a guiar, encaminar hacia determinado lugar

Lealtad:

Es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los clientes correctos: los clientes para los que pueden crear un valor tan consistente que quieran regresar por más tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía

Producto:

Es el conjunto de atributos que el consumidor considera que tiene un determinado bien para satisfacer sus necesidades o deseos.

Procesos.

Es una secuencia de tareas o el conjunto de actividades y decisiones para producir un producto final

Publicidad:

Es aquella comunicación no personal, pagada por un patrocinador claramente identificado, que promueve ideas, organizaciones o productos.

Satisfacción:

Es una actitud del cliente hacia el proveedor del servicio. Atención al Cliente.- se enfoca en el individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si una empresa quiere distinguirse por la calidad del servicio.

Gestión Institucional:

Es el proceso intelectual creativo que permite a un individuo diseñar y ejecutar las directrices y procesos estratégicos y tácticos de una unidad productiva- empresa y/o institución, mediante la comprensión, conceptualización y conocimientos de la esencia de su quehacer y al mismo tiempo, coordinar los recursos o capitales económicos, humanos, tecnológicos y de relaciones sociales, políticas, comerciales para alcanzar sus propósitos u objetivos.

2.3 IDEA A DEFENDER

El establecimiento de “un plan de mejoras para garantizar un servicio eficiente a los usuarios de la dirección provincial de salud de Orellana, cantón francisco de Orellana, provincia de Orellana”

2.4 VARIABLE

2.4.1 Variable Independiente

Establecimiento de un plan de mejoras

2.4.2 Variable Dependiente

Garantizar un servicio eficiente y eficaz

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En este trabajo se aplicó la investigación:

Cualitativa.- Permitió evaluar la realidad de la atención al usuario por parte de los funcionarios que laboran en la Dirección Provincial de Salud de Orellana, a través de la aplicación y análisis de los instrumentos de recolección de información mediante la observación, entrevistas y encuestas.

Cuantitativa.- Se recopiló y analizó la información obtenida mediante las encuestas, entrevistas y observación, para determinar la cantidad de usuarios que son atendidos diariamente en la Dirección Provincial de Salud de Orellana.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva: Se utilizó esta investigación para describir la forma de cómo se encuentra estructurada la entidad, a través de sus diferentes áreas o departamentos. De igual manera aportó con la interpretación y análisis de los resultados.

Explicativa: Pretende conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. En este caso al momento de interpretar los resultados de las encuestas y obtener una explicación razonable.

De campo: Se utilizó este tipo de investigación para obtener información por medio de las encuestas que permita establecer un plan de mejoras para brindar la atención al usuario

interno y externo por parte de las secretarías en la Dirección Provincial de Salud de Orellana.

Bibliográfica: Se reflejó a través de la consulta de documentos, libros, revistas, manuales, leyes y más normativa legal vigente.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Llamado también universo o población, es el conjunto de todos los elementos que tienen una característica común. Una población puede ser finita o infinita. Esta investigación se llevó a efecto en la Dirección Provincial de Salud de Orellana y se tomaron como referencia a los usuarios tanto internos como usuarios externos.

3.3.2 Muestra

Se trabajó con el total de la población interna que sería el personal de la Entidad (38 encuestados) y para calcular la muestra se tomó en cuenta 230 usuarios atendidos en el periodo de enero a agosto 2014.

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

n = tamaño de la muestra

N = Población

e = Margen de error muestra (0.05)

$$n = \frac{230}{0.05^2(230 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{230}{0,0025(229) + 1}$$

$$n = \frac{230}{(0,5725) + 1}$$

$$n = \frac{230}{1,5725}$$

$n = 146$ Encuestas

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Métodos

En esta investigación se utilizó el método inductivo, el mismo que permitió analizar la atención al usuario por parte de las secretarías de la Dirección Provincial de Salud de Orellana, a través del establecimiento de un plan de mejoras para brindar atención al usuario. Además se aplicó el método descriptivo – explicativo, lo que permitió describir el estado de las variables de la investigación.

Técnicas

Entrevista: Se aplicó esta técnica para obtener información sobre el personal involucrado en el área de la investigación.

Encuesta: Se diseñó dos cuestionarios tanto para el cliente interno como para el externo, con preguntas elaboradas que fueron ser de tipo cerradas o dicotómicas es decir de V o F, que fueron respondidas por los funcionarios de la Dirección Provincial de Salud de Orellana.

Instrumentos

Cuestionarios: Es el método donde se utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el encuestado llena por sí mismo.

El Cuestionario se aplicó a todo el personal administrativo (cliente interno) y también a los usuarios (cliente externo), mediante preguntas abiertas y cerradas, para obtener información básica relacionada al tema de investigación.

Guía de entrevistas: Este instrumento se utilizó con la finalidad de conocer las principales actividades y la historia de la entidad.

3.5 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

La Dirección Provincial de Salud de Orellana, no tiene diseñado una matriz FODA, por lo que se hizo necesaria la elaboración de la misma. El análisis FODA, resume en sí todo lo positivo y negativo que tiene la entidad tanto interna como externa, por ellos es importante que la misma reconozca cuáles son sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, entonces conociendo su situación actual proyectarnos al futuro a través del establecimiento de estrategias que le permitan mejorar. Para las fortalezas y debilidades que tienen incidencia con las actividades de la entidad, se realizó entrevistas a los usuarios tanto internos como externos.

Por lo cual se debe tener en cuenta que los esfuerzos no deben estar dirigidos únicamente a superar las debilidades sino a establecer las fortalezas de la entidad; además, es importante tomar en cuenta los factores externos que pueden afectarla, como también las oportunidades que deberían ser aprovechadas para mejorar las condiciones de la misma.

3.5.1 Análisis interno

Consiste en detectar las fortalezas y debilidades de la entidad, los factores específicos de la organización que genere ventajas o desventajas competitivas, para llevar a cabo un análisis interno de la organización es necesario estudiar los factores internos, calidad e innovación tecnológica, imagen y posicionamiento, los procesos de dirección y control, los procesos de talento humano como son: la selección, motivación, remuneración y rotación, las finanzas de sus recursos económicos disponibles y presupuesto.

3.5.2 Análisis externo

Se trata de identificar y analizar las oportunidades y amenazas del entorno que podrían quedar agrupadas en los factores externos del mismo, es decir los políticos, económicos, culturales, sociales, tecnológicos, etc. que influyen y afectan directamente en el entorno interno.

Tabla No. 01
Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Generar el cumplimiento de los reglamentos internos de la Entidad. ✓ Conocimiento de la misión y visión institucional ✓ Presupuesto del estado para capacitaciones para el personal administrativo y operativo ✓ Adecuada infraestructura y espacio físico 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de compromiso institucional por parte de la mayoría de los servidores. ✓ Desconocimiento de técnicas de atención al usuario por parte del personal sobre todo de las secretarias. ✓ Ausencia de un plan de capacitaciones sobre todo en temas de atención al usuario y relaciones humanas. ✓ Inexistencia de la estructura organizacional y funcional
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los usuarios socializan la falta de atención y la carencia en la solución de los problemas ✓ Usuario insatisfecho debido a la mala imagen institucional ✓ El usuario se queja del trato y de la ausencia de un buzón de quejas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Interés en la posibilidad de implementar una acción de mejora para la correcta atención al usuario ✓ Cumplir los objetivos, misión, visión y metas institucionales ✓ Programar un plan de capacitaciones sobre todo en temas relacionados a la atención al usuario y las relaciones humanas

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

2.6.3 Matriz FODA

Tabla No. 02
Matriz FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE ORELLANA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de los reglamentos ✓ Conocimiento de la misión y visión institucional ✓ Presupuesto del estado para capacitación ✓ Adecuado espacio físico 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No existe compromiso institucional. ✓ Inexistencia de estructura organizacional y funcional ✓ Ausencia de un plan de capacitación en relaciones humanas. ✓ Desconocimiento de técnicas de atención al usuario
OPORTUNIDADES	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (FO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (DO)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación de acciones de mejora ✓ Cumplir con los objetivos institucionales ✓ Programar un plan de capacitaciones ✓ Gran afluencia de usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con los reglamentos para así poder ejecutar de una mejor manera las acciones de mejora ✓ Conocer la misión y visión como base institucional al igual que los objetivos a alcanzar ✓ Programar un plan de capacitaciones dirigido a todos los servidores a través del presupuesto del estado. ✓ Tener la gran afluencia de usuarios brindando un cómodo y adecuado espacio físico. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar las acciones mejoradas, donde exista un compromiso institucional hacia un mejoramiento continuo dirigido al usuario tanto interno como externo. ✓ Elaborar los orgánicos tanto funcionales como organizacionales al igual que los objetivos y se dé cumplimiento a los mismos. ✓ Programar capacitaciones para así mejorar las relaciones humanas sobre todo para el usuario tanto interno como externo ✓ Conocer sobre las técnicas de atención al usuario ya que se mantiene una gran afluencia de los mismos
AMENAZAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (FA)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (DA)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los usuarios socializan la falta de atención de calidad. ✓ Usuario insatisfecho ✓ El usuario se queja del trato ✓ Falta de comunicación hacia el usuario 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con los reglamentos institucionales con la finalidad de socializar y poner en práctica para el mejoramiento de la atención. ✓ Conocer la misión, visión y objetivos institucionales para tener con mejor claridad los propósitos institucionales y ser mejores servidores, y que esto también influya al usuario. ✓ Disponer del presupuesto para las capacitaciones y así mejorar la atención al usuario. ✓ Mejorar la comunicación al usuario, brindando las charlas respectivas dentro del espacio físico proporcionado y adecuado 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poner en práctica un servicio de calidad hacia el usuario como un compromiso institucional ✓ Mejorar la atención al usuario y así evitar usuarios insatisfechos con el servicio ✓ Plantear un plan de capacitaciones sobre las relaciones humanas y el buen trato hacia el usuario ✓ Conocer las técnicas de atención al usuario y mejorar la vía de comunicación tanto con el usuario interno como externo.

3.6 RESULTADOS

ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE ORELLANA

1. ¿Usted conoce que es un plan de mejoras?

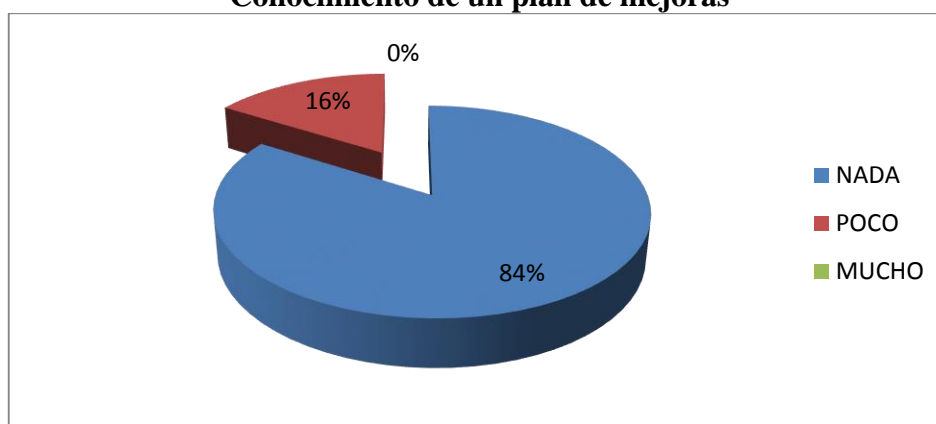
Tabla No. 03
Conocimiento de un plan de mejoras

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NADA	32	84 %
POCO	6	16 %
MUCHO	0	0 %
TOTAL	38	100 %

Fuente: Encuesta al personal que labora en la Dirección Provincial de Salud

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

Gráfico N° 04
Conocimiento de un plan de mejoras



Fuente: Tabla No. 03

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

ANÁLISIS

Al preguntarle al grupo encuestado sobre, si conoce que es un plan de mejoras en la Dirección Provincial de Salud, el 84 % manifiesta que NADA, el 16 % afirma que POCO. La mayor parte de los encuestados no conoce que son los planes de mejora continua, utilizados por la Administración moderna, que garantizar la disminución de las debilidades y mejorar los procesos productivos de bienes y o servicios.

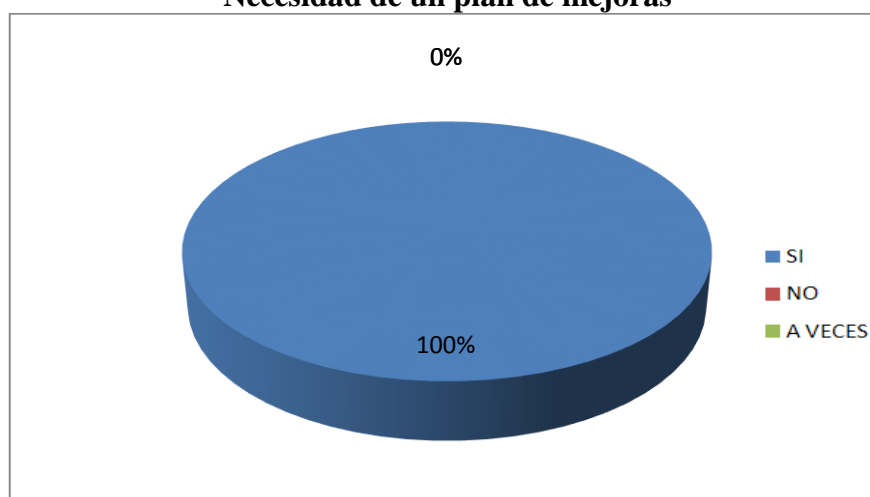
2. Un plan de mejoras son los procesos que realiza la dirección para mejorar la calidad del servicio, ¿considera que es necesario implementar un plan de mejoras en la Entidad?

Tabla No. 04
Necesidad de un plan de mejoras

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	100 %
NO	0	0 %
A VECES	0	0 %
TOTAL	38	100 %

Fuente: Encuesta al personal que labora en la Dirección Provincial de Salud
Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

Gráfico N° 05
Necesidad de un plan de mejoras



Fuente: Tabla No. 04
Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

ANÁLISIS

El grupo encuestado sobre, si cree necesario un Plan de Mejoras en la Dirección Provincial de Salud, el 100 % manifiesta que SI. El Plan de Mejoras es una estrategia de la Administración moderna para mejorar los procedimientos a realizar en beneficio de los usuarios internos y externos y de la institución misma, buscando mejorar su posición ante el público que confía en la empresa.

3. ¿A su criterio que cree se debería mejorar?

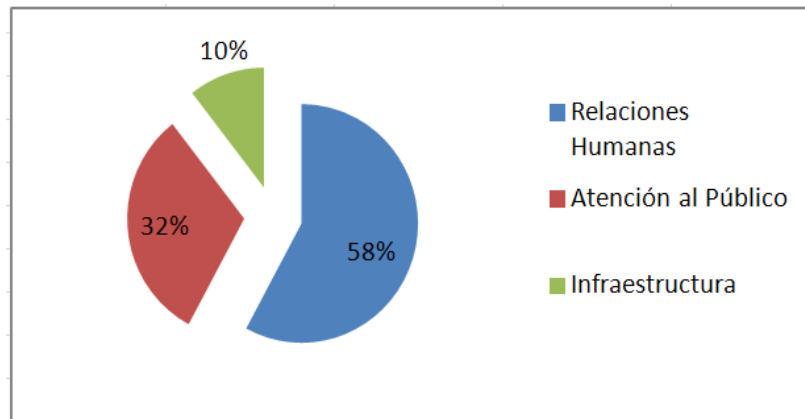
Tabla No. 05
Qué se debe mejorar

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
LAS RELACIONES HUMANAS	22	58 %
LA ATENCIÓN AL PÚBLICO	12	32 %
LA INFRAESTRUCTURA	4	10 %
TOTAL	38	100 %

Fuente: Encuesta al personal que labora en la Dirección Provincial de Salud

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

Gráfico N° 6
Qué se debe mejorar



Fuente: Tabla No. 05

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

ANÁLISIS

Podemos observar de las personas encuestadas que creen que se debe mejorar en un 10% la infraestructura, el 32% la atención al público y el 58% las relaciones humanas. Nos podemos dar cuenta que el mayor problema tenemos en el manejo de las relaciones humanas ya que existe la presencia de un trato descortés y la falta de cordialidad.

4. ¿La atención al usuario en la Dirección Provincial de Salud de Orellana, es?

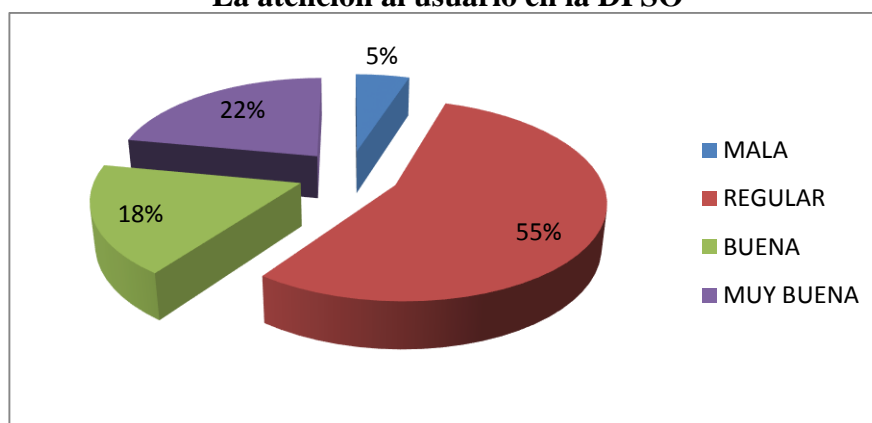
Tabla No. 6
La atención al usuario en la DPSO

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALA	2	5 %
REGULAR	21	55 %
BUENA	7	18 %
MUY BUENA	8	22 %
TOTAL	38	100 %

Fuente: Encuesta al personal que labora en la Dirección Provincial de Salud

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

Gráfico N° 7
La atención al usuario en la DPSO



Fuente: Tabla No. 06

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

ANÁLISIS

Como podemos observar, la atención al usuario en la Dirección Provincial de Salud, el 5 % manifiesta que MALA, el 55 % afirma que REGULAR, el 18 % BUENA, y el 22 % MUY BUENA. La mitad de los funcionarios de la institución, afirman que la atención que se brinda al usuario es regular. Es necesario que los usuarios internos den una atención de calidad, basada en los principios del buen vivir.

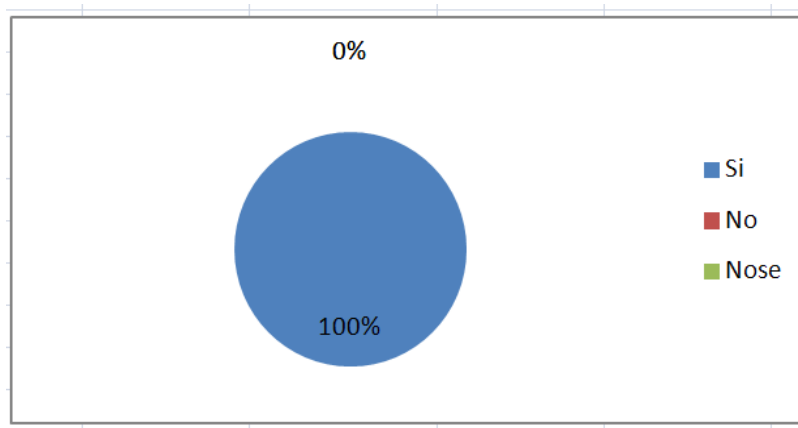
5. ¿Considera necesario que el personal que labora en la Dirección, reciba capacitación sobre la atención al usuario?

Tabla No. 07
Capacitaciones al personal

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	100 %
NO	0	0 %
NOSE	0	0 %
TOTAL	38	100 %

Fuente: Encuesta al personal que labora en la Dirección Provincial de Salud
Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

Gráfico N° 8
Capacitaciones al personal



Fuente: Tabla No. 07
Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

ANÁLISIS

Como se puede observar el 100% de los encuestados afirman que si necesitan capacitación. Es necesario que se aplique el Plan de Capacitación que debe existir en el Plan Estratégico Anual y si no existe planificarlo para el siguiente periodo.

6. ¿Considera que los horarios de trabajo influyen en la atención al usuario?

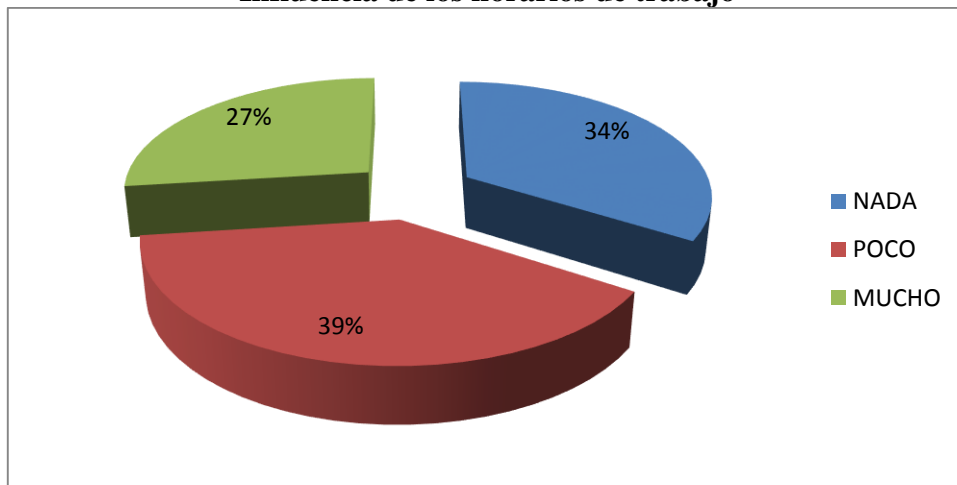
Tabla No. 08
Influencia de los horarios de trabajo

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NADA	13	34 %
POCO	15	39 %
MUCHO	10	27 %
TOTAL	38	100 %

Fuente: Encuesta al personal que labora en la Dirección Provincial de Salud

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

Gráfico N° 9
Influencia de los horarios de trabajo



Fuente: Tabla No. 08

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

ANÁLISIS

Como se puede observar, los horarios de trabajo influyen en la atención que brinda el personal que labora en la Dirección Provincial de Salud, el 34 % manifiesta que NADA, el 39 % afirma que POCO, y el 27 % cree que MUCHO. Menos de la mitad de los funcionarios de la institución, afirman que los horarios de trabajo si influyen en la atención que se da al público. Es necesario que se revisen los horarios de trabajo para permitir que el personal que atiende al público lo realice con la mejor predisposición posible.

7. ¿Las relaciones humanas que utiliza el personal que labora en la Dirección Provincial de Salud de Orellana son?

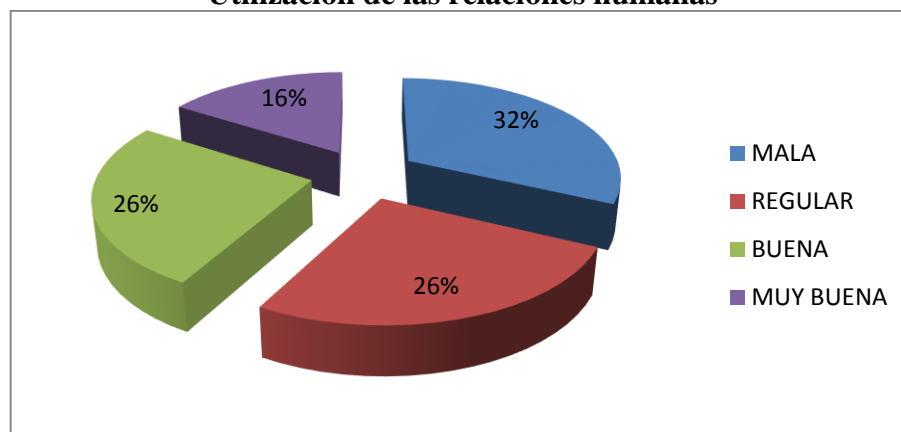
Tabla No. 09
Utilización de las relaciones humanas

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALA	12	32 %
REGULAR	10	26 %
BUENA	10	26 %
MUY BUENA	6	16 %
TOTAL	38	100 %

Fuente: Encuesta al personal que labora en la Dirección Provincial de Salud

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

Gráfico N° 10
Utilización de las relaciones humanas



Fuente: Tabla No. 09

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

ANÁLISIS

En el presente gráfico podemos observar que las relaciones humanas del personal que labora en la Dirección Provincial de Salud, el 32 % manifiesta que son MALAS, el 26 % afirma que REGULARES, el 26 % cree que BUENAS y el 16 % MUY BUENAS. Menos de la mitad de los funcionarios de la institución, afirman que las relaciones humanas son buenas. Es necesario capacitar al personal en estos temas, debido a la importancia de mantener un trato cordial con el cliente.

ENCUESTA AL USUARIO EXTERNO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE ORELLANA

1. ¿La atención al usuario en la Dirección Provincial de Salud de Orellana, es?

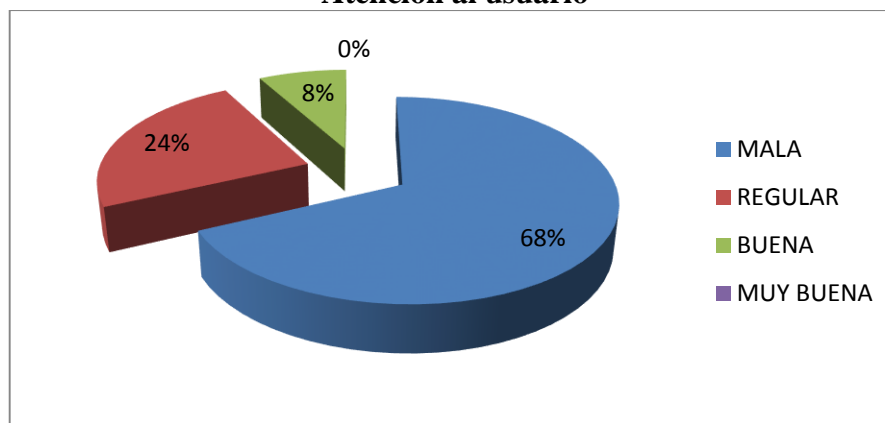
Tabla No. 10
Atención al usuario

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALA	100	68 %
REGULAR	35	24 %
BUENA	13	8 %
MUY BUENA	0	0 %
TOTAL	146	100 %

Fuente: Encuesta al personal que labora en la Dirección Provincial de Salud

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

Gráfico N° 11
Atención al usuario



Fuente: Tabla No. 10

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

ANÁLISIS

Analizamos que la atención al usuario por parte del personal que labora en la Dirección Provincial de Salud, el 68 % manifiesta que son MALAS, el 24 % afirma que REGULARES, el 8 % cree que BUENAS. Más de la mitad de los usuarios externos de la institución, no está de acuerdo con la atención brindada. Es necesario capacitar al personal en atención al cliente y en la calidad del servicio.

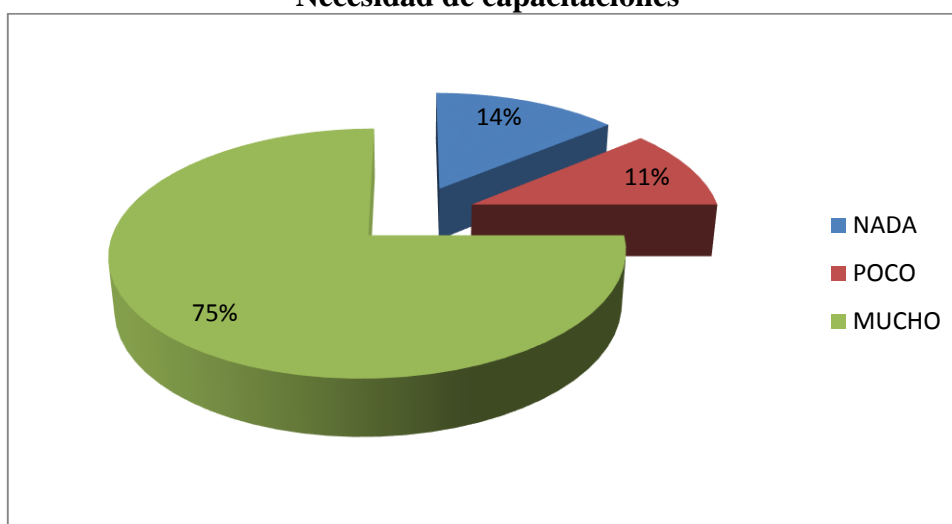
2. ¿Cree usted que al personal que labora en la Dirección de Salud, le hace falta capacitación en atención al usuario?

Tabla No. 11
Necesidad de capacitaciones

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NADA	20	14 %
POCO	16	11 %
MUCHO	110	75 %
TOTAL	146	100 %

Fuente: Encuesta al personal que labora en la Dirección Provincial de Salud
Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

Gráfico N° 12
Necesidad de capacitaciones



Fuente: Tabla No. 11
Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

ANÁLISIS

Podemos observar que de los encuestados manifiestan que el personal que labora en la Dirección Provincial de Salud, necesita capacitarse en temas como la atención al usuario, el 14 % manifiesta que NADA, el 11 % afirma que POCO y el 75 % cree que MUCHO. La mayor parte de los usuarios externos de la institución, cree en la necesidad de capacitar al personal en todos los ámbitos de la atención al usuario.

3. ¿Los problemas de atención al usuario se pueden deber a?

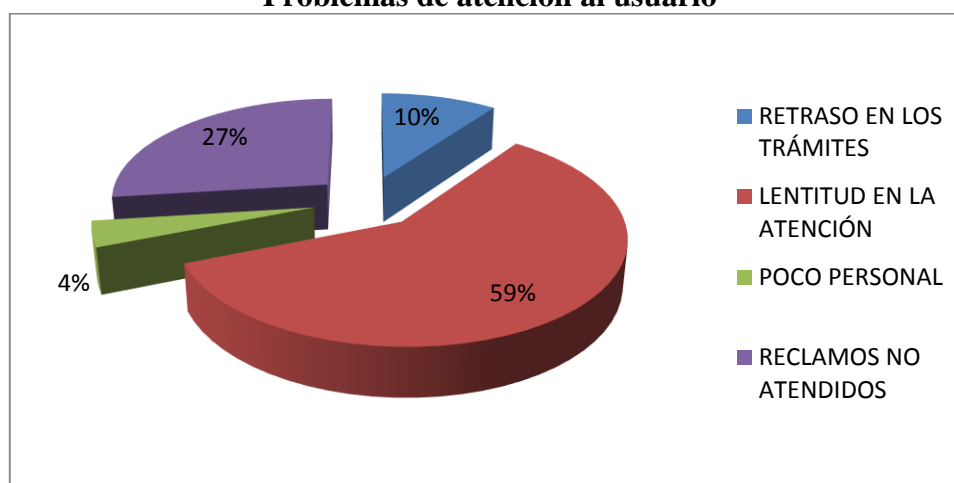
Tabla No. 12
Problemas de atención al usuario

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RETRASO EN LOS TRÁMITES	15	10 %
LENTITUD EN LA ATENCIÓN	86	59 %
POCO PERSONAL	6	4 %
RECLAMOS NO ATENDIDOS	37	27 %
TOTAL	146	100 %

Fuente: Encuesta al personal que labora en la Dirección Provincial de Salud

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

Gráfico N° 13
Problemas de atención al usuario



Fuente: Tabla No. 12

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

ANÁLISIS

Según a lo que podemos observar, las causas de la mala atención por parte del personal que labora en la Dirección Provincial de Salud, el 10 % manifiesta que son por RETRASO EN LOS TRÁMITES, el 59 % afirma que por LENTITUD EN LA ATENCIÓN, el 4 % cree que por LA FALTA DE PERSONAL y el 27 % por los reclamos no atendidos. La mayor parte de los usuarios externos de la institución, cree la atención que se brinda es muy lenta.

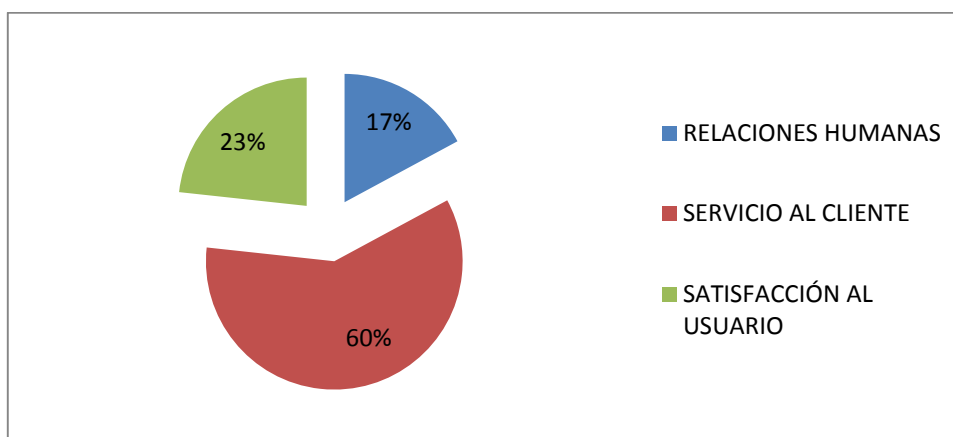
4. ¿Considera que el personal que labora en la Dirección de Salud, atiende con amabilidad?

Tabla No. 13
Amabilidad en la atención al usuario

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	46	78 %
NO	86	14 %
A VECES	14	8 %
TOTAL	146	100 %

Fuente: Encuesta al personal que labora en la Dirección Provincial de Salud
Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

Gráfico N° 14
Amabilidad en la atención al usuario



Fuente: Tabla No. 13
Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

ANÁLISIS

Según lo observado nos podemos dar cuenta que la amabilidad en la atención por parte del personal que labora en la Dirección Provincial de Salud, el 59 % manifiesta que NO atiende con amabilidad, el 10 % cree que A VECES y el 31% SI. La mayor parte de los usuarios creen que al usuario no le trata con cordialidad. El trato cortés y amable hacia los usuarios es parte de las políticas institucionales.

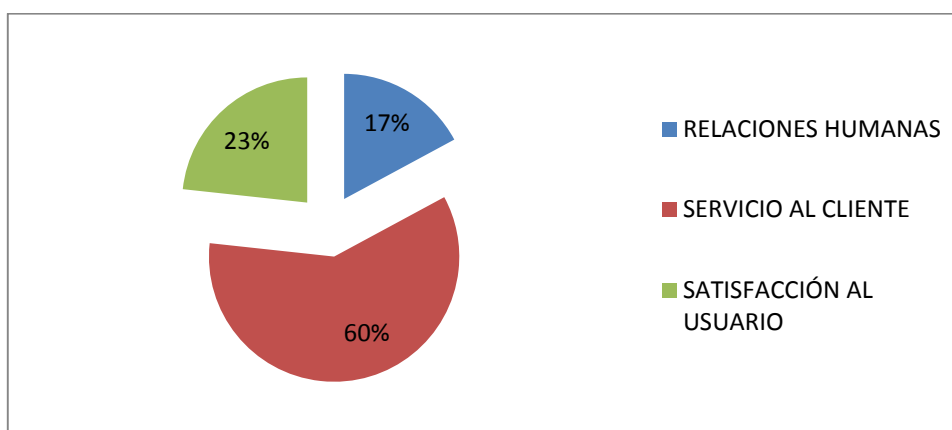
5. ¿El personal que labora en la Dirección Provincial de Salud de Orellana, presenta despreocupación en la solución de problemas?

Tabla No. 14
Despreocupación en la solución de problemas

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	10 %
NO	12	8 %
A VECES	120	82 %
TOTAL	146	100 %

Fuente: Encuesta al personal que labora en la Dirección Provincial de Salud
Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

Gráfico N° 15
Despreocupación en la solución de problemas



Fuente: Tabla No. 14
Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

ANÁLISIS

Según lo observado el poco personal que labora en la Dirección Provincial de Salud, se preocupa por los problemas, debido a que el 82 % manifiesta que A VECES, el 8 % cree que NO y el 10% que SI. La mayor parte de los usuarios creen que no se solucionan los problemas que tienen los usuarios, ya que se demuestra la falta de interés por la solución brindada por cada problema suscitado.

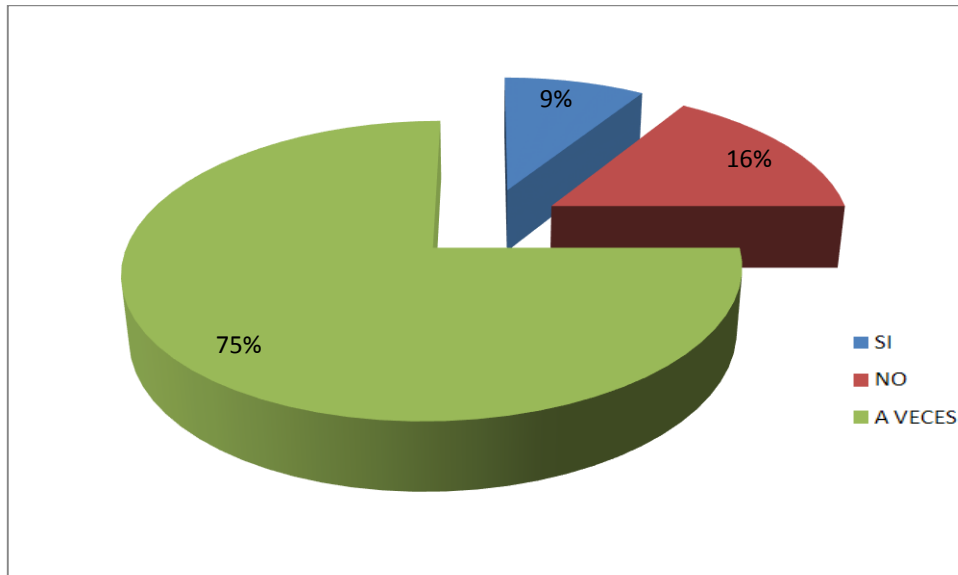
6. ¿Uno de los problemas del personal que labora en la Dirección Provincial de Salud de Orellana son los reclamos no atendidos?

Tabla No. 15
Reclamos no atendidos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	9 %
NO	24	16 %
A VECES	109	75 %
TOTAL	146	100 %

Fuente: Encuesta al personal que labora en la Dirección Provincial de Salud
Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

Gráfico N° 16
Reclamos no atendidos



Fuente: Tabla No. 15
Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

ANÁLISIS

Podemos analizar y observar que las causas de la mala atención por parte de los funcionarios en la Dirección Provincial de Salud, son los reclamos no atendidos, el 9 % manifiesta que SI, el 16 % cree que NO y el 75 % A VECES. La mayor parte de los usuarios creen no se toma en cuenta los reclamos y por ende no son resueltos debido al poco interés brindado por los servidores.

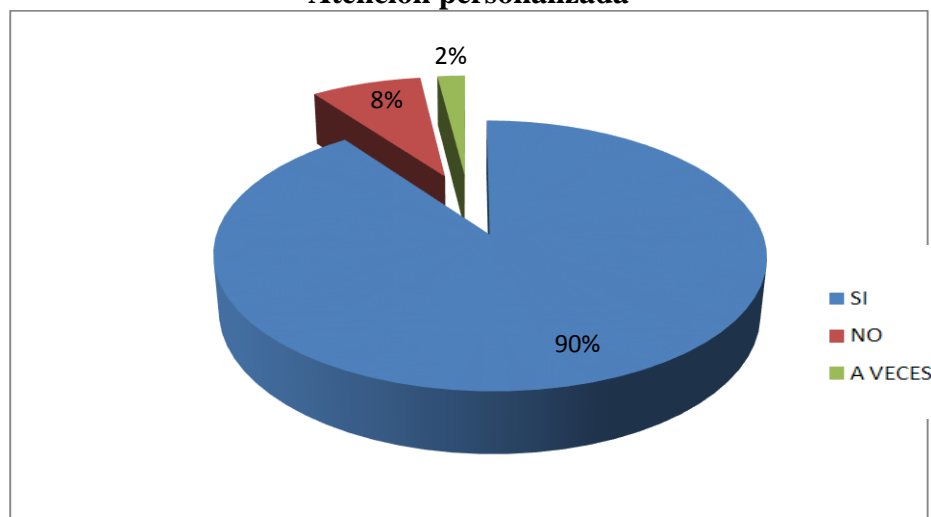
7. ¿La atención que brinda el personal que labora en la Dirección de Salud, es personalizada?

Tabla No. 16
Atención personalizada

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	132	90 %
NO	12	8 %
A VECES	2	2 %
TOTAL	146	100 %

Fuente: Encuesta al personal que labora en la Dirección Provincial de Salud
Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

Gráfico N° 17
Atención personalizada



Fuente: Tabla No. 16
Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

ANÁLISIS

En el análisis expuesto, podemos darnos cuenta que la atención por parte de los funcionarios en la Dirección Provincial de Salud, es personalizada, el 90 % manifiesta que SI, el 8 % cree que NO y el 2 % A VECES. La mayor parte de los usuarios creen la atención es personalizada. Es fundamental que los funcionarios atiendan y despachen los asuntos personalmente, para ganar la credibilidad y confianza.

8. ¿A su criterio en que aspectos debería capacitarse al personal que labora en la Dirección Provincial de Salud de Orellana?

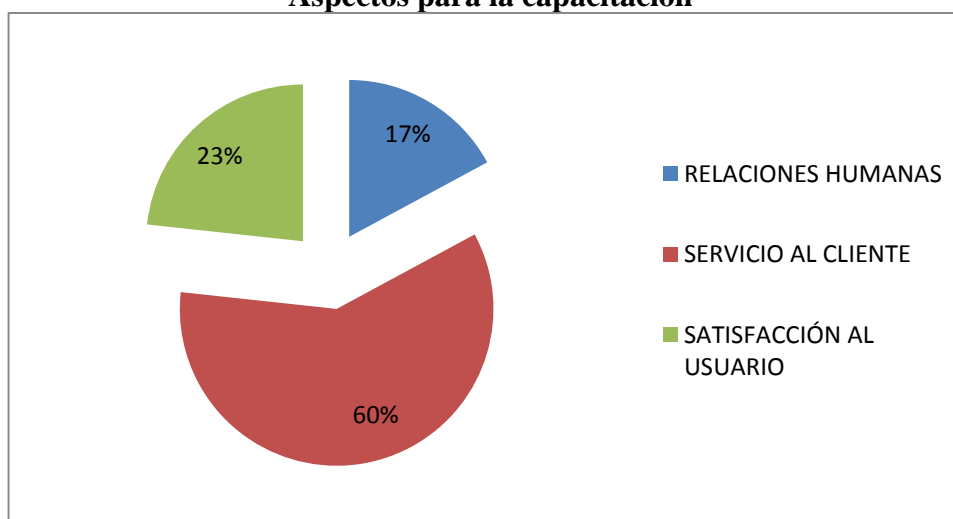
Tabla No. 17
Aspectos para la capacitación

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RELACIONES HUMANAS	25	17 %
SERVICIO AL CLIENTE	87	60 %
SATISFACCIÓN AL USUARIO	34	23 %
TOTAL	146	100 %

Fuente: Encuesta al personal que labora en la Dirección Provincial de Salud

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

Gráfico N° 18
Aspectos para la capacitación



Fuente: Tabla No. 17

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

ANÁLISIS

Según lo observado, se deben capacitar los funcionarios en la Dirección Provincial de Salud, el 17 % manifiesta que EN RELACIONES HUMANAS, el 60 % cree que EN SERVICIOS AL CLIENTE y el 23 % EN SATISFACCIÓN AL USUARIO. La mayor parte de los usuarios cree que es necesaria la capacitación especialmente en servicio al cliente y en satisfacción al usuario, debido a la falta de cordialidad y atención en el servicio.

3.7 VERIFICACIÓN IDEA A DEFENDER

Para cumplir este objetivo se realizó una encuesta al cliente interno y externo a fin de conocer cuáles son las causas que generan el mal servicio y por ende la mala atención brindada.

A continuación se expone un cuadro resumen de los problemas detectados:

Tabla No.18
Diagnóstico de las causas del problema

INDICADOR	CLIENTE INTERNO
Relaciones humanas	58%
Capacitación	0%
Atención al usuario	55%
Horarios de trabajo	27%

INDICADOR	CLIENTE EXTERNO
Trato descortés	78%
Capacitaciones	75%
Atención al usuario	68%
Despreocupación en la solución de problemas	82%
Lentitud en la atención	59%
Reclamos no atendidos	75%

De acuerdo al diagnóstico realizado los problemas a solucionar son los que presentan más altos porcentajes en la encuesta:

- ✓ Trato descortés
- ✓ Reclamos no atendidos
- ✓ Capacitación
- ✓ Relaciones humanas
- ✓ Atención al usuario
- ✓ Lentitud en la atención
- ✓ Calidad del servicio

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Establecimiento de un plan de mejoras para garantizar un servicio eficiente a los usuarios de la Dirección Provincial de Salud de Orellana, cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Introducción

El presente plan de mejoras para la correcta atención al usuario, tiene como objetivo proponer algunas cuestiones relativas a la atención al/a usuario al momento de ofrecer un determinado producto o servicio, con la expectativa de que se comprenda la importancia de mejorar las habilidades y destrezas en la relación con los y las usuarios.

Este plan de mejoras comprende situaciones que podrían suceder en las instituciones con relación a los usuarios. En la primera parte se aborda una definición de lo que es “usuario” y los elementos claves que buscan los usuarios al momento de acudir a un establecimiento para la provisión de bienes o servicios. Además se demuestra la importancia de observar las tres cualidades: mirar, escuchar y preguntar.

En este plan se detallan los pasos que debe observar un servidor para practicar una excelente atención con sus usuarios, para lograr resultados positivos en la realización de los servicios que ofrece la institución

Además también se establecen algunas pautas para responder a los reclamos de los/as clientes, tratando de encontrar las mejores soluciones que reviertan en el mejor prestigio

para la entidad y por último la aplicación de flujogramas enfocados a mejorar la atención al usuario

4.2.2 Objetivos

4.2.2.1 Objetivo general

Establecer un plan de mejoras para que incorpore en forma eficiente las buenas prácticas al momento de interactuar con sus usuario/as, ofreciendo un servicio eficiente, eficaz y de calidad

4.2.2.2 Objetivos Específicos:

- ✓ Identificar los tipos de usuarios/as, para saber cómo tratarlos, en el momento oportuno.
- ✓ Diseñar pasos a seguir para la correcta atención al usuario.
- ✓ Diseñar flujogramas para conocer los procesos de atención al usuario y los mismos sean empleados para mejorar el servicio.
- ✓ Determinar qué medidas tomar cuando existen reclamos de los/as usuarios.

4.2.3 Población Objeto

La población objeto de esta propuesta es de manera directa a todo el personal de la Dirección Provincial de Salud de Orellana, integrada por directivos, administrativos y operativos y de manera indirecta el usuario externo.

4.2.4 Localización

Gráfico N° 19
Localización de la DPSO

BARRIO UNIÓN Y PROGRESO



4.2.5 Estrategias para manejar el plan de mejoras

- ✓ Establecer el plan de mejoras a través de pasos a seguir y flujogramas
- ✓ Socializar el plan de mejoras con los usuarios tanto interno como externos para su correcta aplicación
- ✓ Evaluar los procedimientos que se llevan a cabo con la aplicación del plan de mejoras

4.2.6 Identificación de las áreas de mejora

Diagnosticar el estado actual del personal que labora en la Dirección Provincial de Salud de Orellana.

Problema: Mala atención

4.2.7 Tratamiento y análisis

Aplicando los instrumentos se establecieron los resultados y luego se procedió a la depuración de datos, codificación, tabulación, elaboración de cuadros de distribución, utilizando la técnica de porcentajes, de la estadística descriptiva para establecer si el plan de mejoramiento conlleva a la satisfacción del usuario tanto interno como externo.

4.2.8 Diagnóstico de la situación actual

- ✓ El problema detectado es la mala atención al cliente
- ✓ Falta de capacitación

Dentro de la observación que se realizó en la Dirección Provincial de Salud de Orellana, se encontró que existe mal servicio en la atención, entre los cuales podemos mencionar los siguientes:

- ✓ Trato descortés
- ✓ Lentitud en la atención
- ✓ Despreocupación en la solución de problemas
- ✓ Reclamos no atendidos
- ✓ Mal servicio

4.2.9 Planificación de las áreas de mej

Tabla No. 19

Planificación de las áreas de mejora

COMPONENTE: ATENCIÓN AL USUARIO					PLAN DE MEJORAS	
ITEM	INDICADOR	RIESGO IDENTIFICADO	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE
1	Atención al usuario.	Mala atención a los usuarios.	Ofrecer un buen servicio, demostrar que la entidad responde a sus solicitudes y es digna de confianza y de seguir contando con su apoyo	26/06/2015	31/12/2015	Directora de la Entidad. Usuario interno (personal de la Entidad)
2	Nivel de quejas o reclamos	No existe un área o servicio donde el usuario externo presente su reclamo formal sobre la situación presentada.	Implantar un buzón de sugerencias o reclamos para que los usuarios expresen su descontento o sugieran la correcta mejora para la entidad	26/06/2015	26/07/2015	Directora de la Entidad. Coordinadora de la Unidad Administrativa de Talento Humano.
3	Nivel de capacitaciones	El personal no ha sido capacitado	Elaborar el Plan de Capacitaciones para las y los servidores, el mismo que deberá ser debidamente	26/06/2015	27/07/2015	Directora de la Entidad. Coordinadora de la Unidad

			aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales			Administrativa de Talento Humano.
4	Trato descortés y lentitud en la atención.	Falencias sobre relaciones humanas y un buen servicio	Capacitar al personal sobre todo en la atención y satisfacción al usuario y las relaciones humanas.	26/06/2015	27/07/2015	Coordinadora de la Unidad Administrativa de Talento Humano.
5	Problemas solucionados.	Despreocupación en la solución de los problemas	Elaborar y aplicar flujogramas para mejorar los procesos de atención al usuario y la solución de problemas de forma ágil y eficiente.	26/06/2014	01/11/2014	Coordinadora de la Unidad Administrativa de Talento Humano.

4.2.10 Pasos para una excelente atención al usuario

Deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ Mostrar atención; para que un negocio o entidad funcione debidamente lo primero a realizar en el momento que ingresa un/a usuario/a es demostrarle que para usted es una persona importante.
- ✓ Tener una presentación adecuada; el usuario es muy observador y para nada le gusta que el servidor descuide su imagen.
- ✓ Atención personal y amable; El usuario es su publicidad gratuita, si es atendido de forma cordial; este dirá a todos/as lo bien que fue recibido en la institución.
- ✓ Los usuarios siempre esperan que la persona que los atiende se vea bien y obviamente con una actitud positiva.
- ✓ Los usuarios siempre van por ahí diciendo como lo trataron por ello es importante que usted lo atiende de forma amable, respetuosa y se despida con una frase como: “fue un placer atenderle, pase bien, que regrese pronto”.
- ✓ Lo más importante es no buscar excusas.

4.2.11 Los reclamos por parte de los usuarios

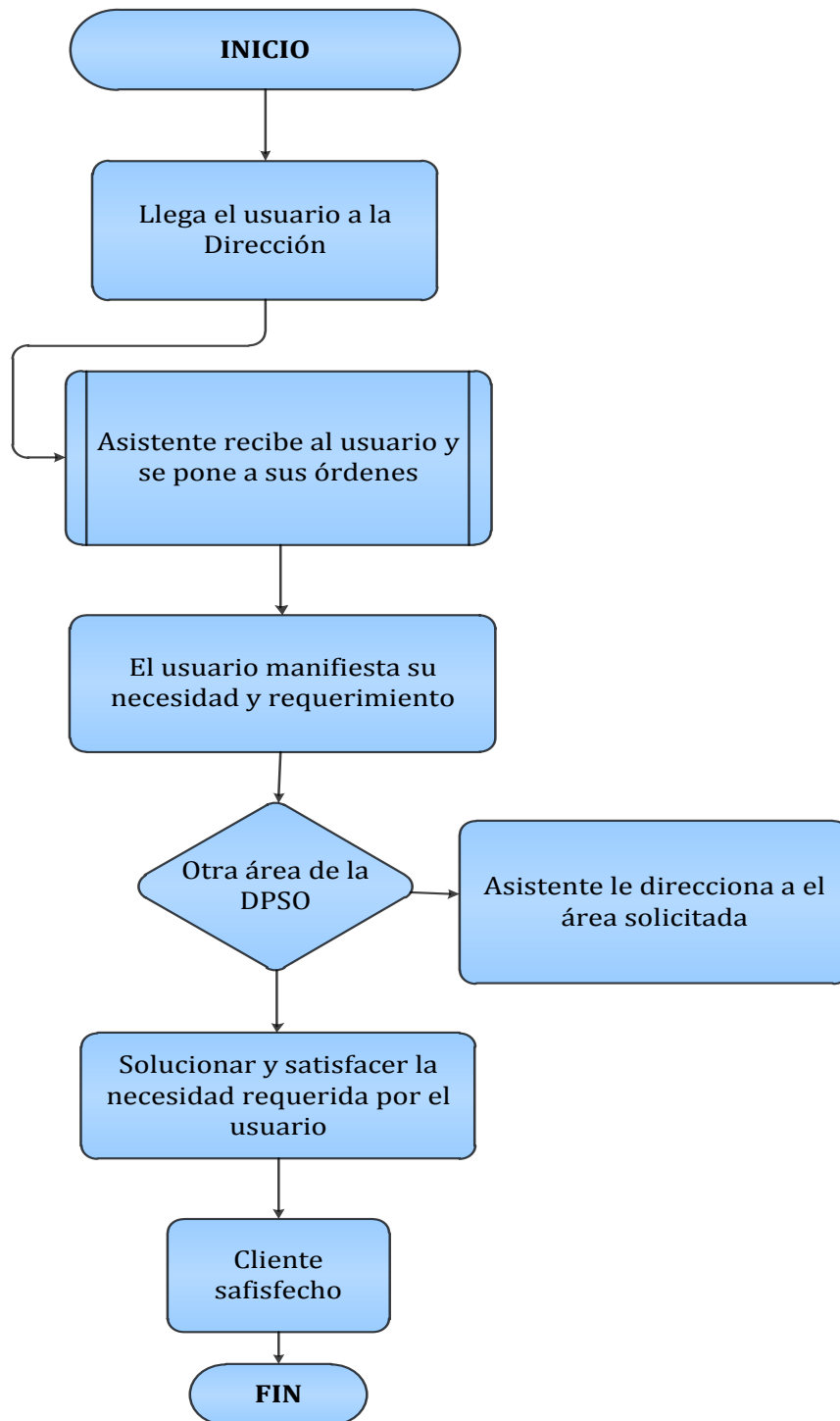
Debemos tratar las reclamaciones aplicando los siguientes pasos:

- ✓ Escuchar atentamente
- ✓ Dejar que el usuario exponga su punto de vista y los motivos que le inducen a quejarse.
- ✓ Respetar la opinión del usuario

- ✓ Anotar en un papel todos los datos aportados por usuario (en caso de ser necesario), mostrando interés por sus opiniones.
- ✓ Comprometerse si la reclamación tiene solución, comprometerse con usuario indicándoles forma y fecha en que se solucionará el problema.
- ✓ Controlar.- Realizar el seguimiento oportuno para que se solucione la reclamación, en caso de que no seamos nosotros directamente los encargados de hacerlo.
- ✓ Lo más importante es NO buscar excusas

4.2.12Flujograma de atención al usuario y proceso para la atención de una queja

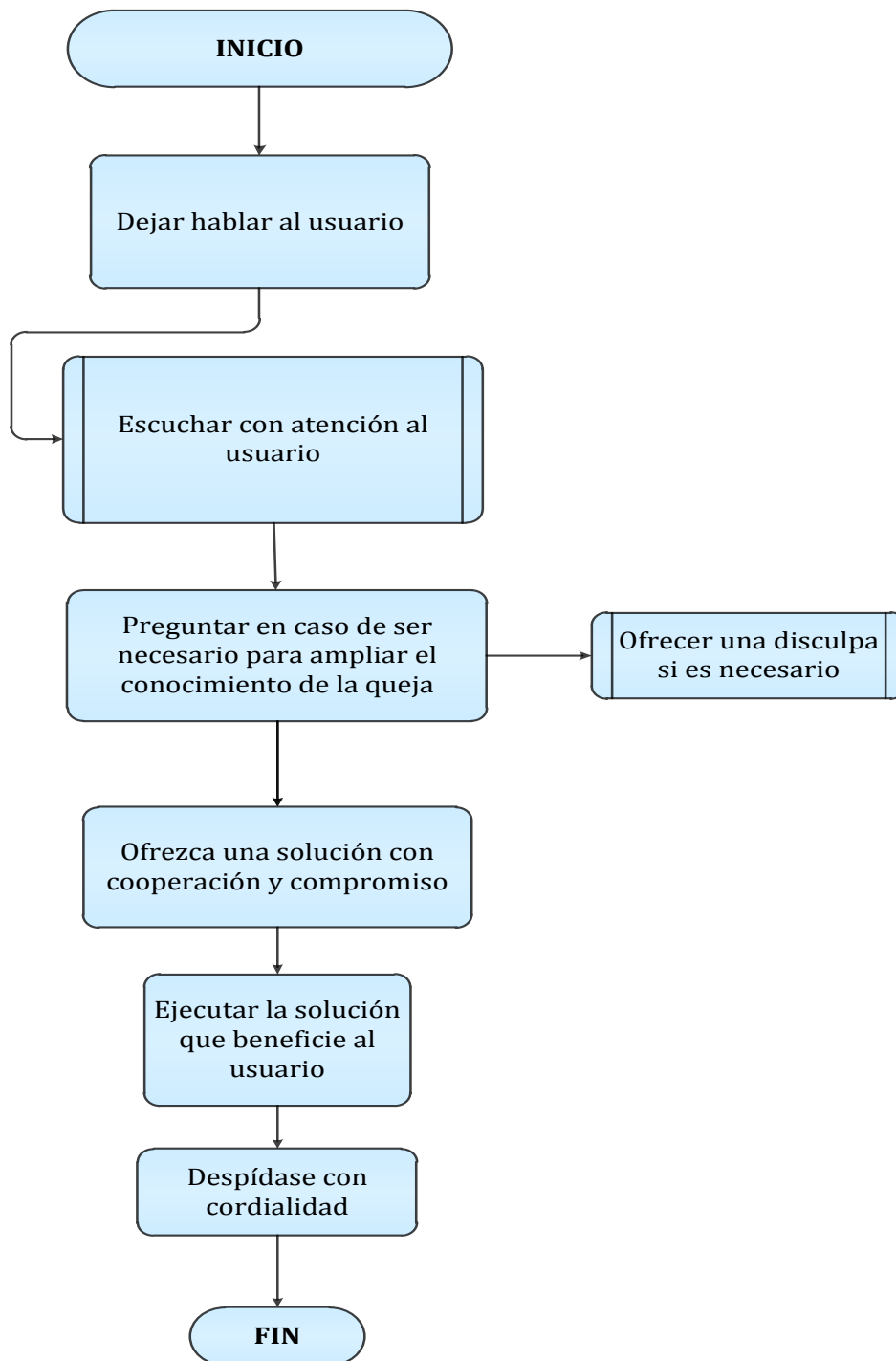
Gráfico N° 20
Flujograma de procesos para la atención del usuario



Fuente: Wellington, Patricia (2001). *Cómo brindar un servicio integral al cliente*. P. 50-61

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

Gráfico N° 21
Flujograma de procesos para tratar una queja



Fuente: Wellington, Patricia (2001). *Cómo brindar un servicio integral al cliente*. P. 57

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

4.2.13 Aplicación de capacitaciones

Tabla No. 20
Aplicación de capacitaciones

TEMA	Capacitación sobre la Atención al Usuario
OBJETIVO	Reformar la atención del usuario tanto interno como externo.
IMPORTANCIA	Mejorar la insatisfacción del usuario y buscar soluciones para la efectividad y agilidad en el desenvolvimiento de las quejas o solicitudes presentadas.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboración de la propuesta para la capacitación ✓ Análisis del presupuesto ✓ Determinar el listado de los funcionarios que acudirán a la capacitación ✓ Socialización al comité de ética para su aprobación ✓ Establecer el cronograma de la capacitación y sus horas de duración ✓ Definir el lugar y fecha de la capacitación ✓ Proceso de ejecución de la capacitación ✓ Informe sobre los efectos y resultados de la capacitación
RECURSOS	<p>Humanos: Directora y funcionarios administrativos</p> <p>Técnicos: Computadora, infocus.</p> <p>Financieros: Costo del profesional que impartirá la capacitación.</p>
RESPONSABLE	Analista de Formación y Capacitación
DURACIÓN	16 horas (dos días)
INDICADORES	% funcionarios capacitados

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

4.2.14 Implementación de un Buzón de Quejas y Sugerencias

Tabla No. 21
Implementación de un Buzón de Quejas y Sugerencias

ESTRATEGIA	Implementación del Buzón de Sugerencias y Quejas
OBJETIVO	Mejorar la atención al cliente atendiendo a sus reclamos y sugerencias
IMPORTANCIA	Identificar las quejas y sugerencias por parte de los usuarios tanto internos como externos.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ✘ Elaboración del buzón de quejas y sugerencias, que debe ser visible y ubicarlo en un lugar estratégico. ✘ Elaboración del formulario de presentación de la queja o sugerencia, que debe ser corto, preciso y conciso para que el usuario no pierda tiempo. ✘ Apertura del buzón cada fin de mes ✘ Elaboración del informe ✘ Determinar las áreas y los responsables que deben resolver las quejas o sugerencias de los usuarios ✘ Aplicación de las sugerencias emitidas por los usuarios
RECURSOS	Humanos: Personal de la Entidad
	Técnicos: Computadora, copiadora.
	Financieros: Costo de la fabricación del Buzón de Quejas y Sugerencias.
RESPONSABLE	Talento Humano
DURACIÓN	Permanente
INDICADORES	% de quejas resueltas.

Elaborado por: Jessica Antonieta García Miguez

CONCLUSIONES

1. La base teórica presentada en los temas de atención al cliente o usuario, fortalecen las herramientas utilizadas dentro de la gestión institucional, sustentándose mediante estas, que la Dirección Provincial de Salud de Orellana, no cuenta con el establecimiento de un plan de mejoras dirigido el servicio de los usuarios que visitan esta Entidad.
2. Se pudo constatar que los servidores presentan varias deficiencias en el conocimiento sobre temas de cómo brindar una adecuada atención al usuario, existe un relevante hallazgo que es la falta de capacitación sobre temas de relaciones humanas, servicio al usuario, el desarrollo de aptitudes de los servidores y la comunicación con los usuarios; además, no se cuenta con un mecanismo mediante la cual, los usuarios puedan emitir sus criterios personales sobre la atención y los servicios recibidos.
3. Por último se concluye el presente trabajo investigativo con el establecimiento de un plan de mejoras dirigido a garantizar un servicio eficiente a la atención al usuario; pero cabe recalcar que ninguna de las estrategias sugeridas, pueden funcionar con eficiencia, si la actitud los servidores no es amable, y sobre todo cordial y paciente, ya que a pesar de que el usuario siempre tiene la razón, no siempre resultará ser una afirmación correcta, es ahí cuando los servidores tienen que utilizar inteligentemente las armas necesarias para dejar a los usuarios satisfechos sin ocasionar una mala imagen a la institución.

RECOMENDACIONES

- 1.** Implementar el plan de mejoras desarrollado en el presente trabajo de investigación, con la finalidad mejorar la atención a los usuarios externos y el buen manejo del servicio por parte del usuario interno.
- 2.** Elaborar Plan de Capacitaciones, abordando temas como: atención al usuario, relaciones humanas, ética profesional, resolución de conflictos, entre otros, enfocados a mejorar y cumplir con la colectividad brindando un mejor servicio de eficiencia, eficacia, calidad y ética; además, se deberá implementar un buzón de quejas y sugerencias para que el usuario tenga la posibilidad de expresar voluntariamente sus reclamos, sugerencias o recomendaciones sobre el servicio.
- 3.** Poner en práctica el Plan de Mejoras propuesto con la finalidad de obtener resultados satisfactorios y el mismo aporte a la correcta toma de decisiones, sobre todo poniendo en consideración el buen trato y cordialidad dirigido al usuario sin perjudicar la buena imagen de la Entidad.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Álvarez, J. (2006). *Importancia de la calidad en el servicio al cliente*. España: Ideas Propias Editorial.
- ✓ Aniorte, N. (2013). *Servicios de Calidad*. Recuperado de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- ✓ Curay, Mercedes. (2003). *Atención al Cliente*. Lima: Business EIRL Ediciones.
- ✓ Feigenbaum, A. (1991). *Control de la Calidad Total*. México: Mc Graw-Hill
- ✓ Fernández, J. (2007). Plan de mejoras. Recuperado de <http://es.slideshare.net/jcfdezmx2/plan-de-mejora-216033>
- ✓ Hernández, S. (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. D.F. México: Edit. Mc Graw Hill.
- ✓ Ishikawa, K. (1988). *¿Qué es el control total de calidad?* Bogotá: Edit. Cargraphics.
- ✓ Imai, M. (1995). *Kaizen la Clave de la Ventaja Competitiva Japonesa*. Bogotá: Edit. Norma.
- ✓ Pérez, J. (1999). *Gestión de la Calidad Orientada a los Procesos*. Madrid: Editorial ESIC.
- ✓ Pizzo, Mariana. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Recuperado de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- ✓ Rodríguez, J. (2007). *Calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa*. Recuperado de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/14/1/RodriguezAlvarez.pdf>
- ✓ Thompson, Iván. (2013). *Definición de cliente*. Recuperado de <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- ✓ Tschohl, John (2001), *Las leyes del servicio al cliente*. México: Edit. Pax México.
- ✓ Valladares, Román. (1992). *Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Universitaria

ANEXOS

Anexo 1. Ubicación de la Entidad

DIRECCION PROVINCIAL DE SALUD DE ORELLANA



UBICADA:	Avenida Alejandro Labaka y Atahualpa
TIPO DE EMPRESA:	Pública
DIRECTORA ACTUAL:	Mgs. Nancy Tito Pilataxi
TELEFONO:	062 881-686 / 062 881-688

Anexo 3. Modelo de la encuesta



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ENCUESTA REALIZADA A LOS SERVIDORES LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE ORELLANA, CON EL OBJETIVO DE CONOCER SU OPINIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAS PARA GARANTIZAR LA EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DENTRO LA ENTIDAD.

1. ¿Usted conoce que es un plan de mejoras?

SI ____ NO ____

2. Un plan de mejoras son los procesos que realiza la dirección para mejorar la atención al usuario, ¿Se han realizado estos procedimientos en la dirección?

SI ____ NO ____

3. ¿Usted cree que es necesario un plan de mejoras en la Dirección Provincial de Salud de Orellana?

SI ____ NO ____ A VECES ____

4. ¿A su criterio que cree se debería mejorar?

Las relaciones humanas ____

La atención al público ____

La infraestructura ____

5. ¿La atención al usuario en la Dirección Provincial de Salud de Orellana, es?

MALA _____
REGULAR _____
BUENA _____
MUY BUENA _____

6. ¿Considera necesario que el personal que labora en la Dirección, reciba capacitación sobre la atención al usuario?

SI _____
NO _____
NOSE _____

7. ¿Considera que los horarios de trabajo influyen en la atención al usuario?

SI _____
NO _____
NOSE _____

8. ¿Las relaciones humanas que utiliza el personal que labora en la Dirección Provincial de Salud de Orellana son?

MALA _____
REGULAR _____
BUENA _____
MUY BUENA _____



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA AL USUARIO EXTERNO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE ORELLANA, CON EL OBJETIVO DE CONOCER SU OPINIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAS PARA GARANTIZAR LA EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DENTRO LA ENTIDAD

1. ¿La atención al usuario en la Dirección Provincial de Salud de Orellana, es?

MALA _____

REGULAR _____

BUENA _____

MUY BUENA _____

2. ¿Cree usted que al personal que labora en la Dirección de Salud, le hace falta capacitación en atención al usuario?

SI _____

NO _____

NOSE _____

3. ¿Los problemas de atención al usuario se pueden deber a?

Retraso en los trámites _____

Lentitud en la atención _____

Poco personal _____

Reclamos no atendidos _____

4. ¿Considera que el personal que labora en la Dirección de Salud, atiende con amabilidad?

SI _____

NO _____

A VECES _____

5.¿El personal que labora en la Dirección Provincial de Salud de Orellana, presenta despreocupación en la solución de problemas?

NADA _____

POCO _____

MUCHO _____

6.¿Uno de los problemas del personal que labora en la Dirección Provincial de Salud de Orellana son los reclamos no atendidos?

SI _____ NO _____ A VECES _____

7. ¿La atención que brinda el personal que labora en la Dirección de Salud, es personalizada?

SI _____ NO _____ A VECES _____

8. ¿A su criterio en que aspectos debería capacitarse al personal que labora en la Dirección de Salud en la Dirección Provincial de Salud de Orellana?

Relaciones humanas _____

Servicio al cliente _____

Satisfacción al usuario _____