



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**MEJORA ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE
ENFERMERÍA, PARA EL ÓPTIMO SERVICIO A LOS
USUARIOS DEL DISPENSARIO MÉDICO DEL IESS,
CANTÓN URDANETA.**

Autora:

Benites Vera Alma Belén

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2019



DEDICATORIA

A mi papito Oscar Benites por ser un gran padre, por su sacrificio y árduo trabajo, que gracias a eso he tenido la oportunidad de estudiar y luchar por esta meta, a mi mamita Edilma Vera, por ser mi apoyo, mi ejemplo y mi sustento, gracias al amor y buena crianza que me dieron, hicieron de mi una mujer de bien.

A mi novio Steven, que cree en mi y no ha dudado en apoyarme cuando lo necesito, a mis hermanos Oscar Jr y Natty, mis sobrinitos que son mi adoración.

A todos ellos, por ser lo más importante de mi vida..

Benites Vera Alma Belén



AGRADECIMIENTO

A Dios, por el regalo de estar viva, y de cada bendición recibida, por darme la fortaleza necesaria para no rendirme.

Al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, con la excelencia de su formación, a cada uno de los maestros por los que tuve la oportunidad de aprender mucho.

A mis compañeros del ASO 45-46 por ser un paralelo tan unido y divertido, sobre todo a mi grupo, mis buenos amigos desde Propedéutico, gracias por todo el apoyo y la amistad.

Benites Vera Alma Belén



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de reducción de carga administrativa en el departamento de enfermería, para el óptimo servicio a los usuarios del Dispensario Médico del IESS, Cantón Urdaneta.

Autora: Benites Vera Alma Belén

Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

El Dispensario Médico del IESS, que presta servicios de salud en medicina general y odontología a la población rural del Cantón Urdaneta, presentaba un déficit en la calidad de atención por parte del departamento de enfermería, a causa de la excesiva carga de labores sobre esta, el estudio se ha fundamentado en el énfasis y la importancia que representa y cómo influye la correcta gestión administrativa del personal en una entidad. Utilizamos tipos de investigación explorativa, descriptiva, correlacional y explicativa, implementado métodos de campo en el área específica para comprobar la existencia de la problemática, Se propuso un plan en el cuál se reestructura la responsabilidad de las áreas, enfatizando sobre todo la reducción de tareas administrativas que venía realizando el departamento de enfermería, y redistribuyéndolas en otras áreas adecuadas.

Carga administrativa

Servicio

Usuarios



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de reducción de carga administrativa en el departamento de enfermería, para el óptimo servicio a los usuarios del Dispensario Médico del IESS, Cantón Urdaneta.

Autora: Benites Vera Alma Belén

Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The IESS Medical Dispensary, which provides health services in general medicine and dentistry to the rural population of Canton Urdaneta, had presented a deficit in the quality of care by the nursing department, due to the excessive burden of work on This, the study has been based on the emphasis and importance it represents and how the correct administrative management of personnel in an entity influences. We use types of exploratory, descriptive, correlational and explanatory research, implemented field methods in the specific area to verify the existence of the problem. A plan was proposed in which the responsibility of the areas is restructured, emphasizing above all the reduction of tasks administrative services that the nursing department had been carrying out, and redistributing them in other areas that adapt to their profile.

Administrative load

Service

User



ÍNDICE GENERAL

| Contenidos: | Páginas: |
|---|-----------------|
| Portada..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Certificado de Aceptación Del Tutor..... | iv |
| Cláusula de Autorización para la publicación de trabajos de titulación..... | v |
| Certificación de aceptación del Cegescit..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| Índice general..... | ix |
| Índice de tabla..... | xi |
| Índice de figura..... | xii |

Capítulo I

El Problema

| | |
|--|---|
| 1.1 Planteamiento Del Problema..... | 1 |
| 1.2 Ubicación del Problema en un contexto..... | 3 |
| 1.3 Situación Conflicto..... | 4 |
| 1.4 Formulación del Problema..... | 6 |
| 1.5 Delimitación del Problema..... | 6 |
| 1.6 Variables de Investigación..... | 6 |
| 1.6.1 Variable Independiente..... | 6 |
| 1.6.2 Variable Dependiente..... | 6 |
| 1.7 Evaluación del Problema..... | 6 |
| 1.8 Objetivos de la Investigación..... | 7 |

| | |
|---|---|
| 1.8.1Objetivo General..... | 7 |
| 1.8.2Objetivos Específicos..... | 7 |
| 1.9Interrogantes de la Investigación..... | 7 |
| 1.10Justificación e Importancia..... | 7 |
| 1.10.1 Viabilidad..... | 9 |

Capítulo II

Marco Teórico

| | |
|--|----|
| 2.1Antecedentes Históricos..... | 11 |
| 2.2Antecedentes Referenciales..... | 19 |
| 2.3Fundamentación Legal..... | 22 |
| 2.4Variables Conceptuales de la investigación..... | 25 |
| 2.5Definiciones por conceptos..... | 26 |

Capítulo III

Marco Metodológico

| | |
|---|----|
| 3.1 Datos de la Empresa..... | 29 |
| 3.2Diseño De La Investigación..... | 32 |
| 3.3Tipos de Investigación..... | 32 |
| 3.4Población y muestra | 33 |
| 3.4.1Tipos de métodos de Investigación..... | 34 |
| 3.5Tipos de muestra..... | 34 |
| 3.6Técnicas de Investigación..... | 35 |
| 3.7Procedimientos de la Investigación..... | 35 |

Capítulo IV

Análisis e interpretación de resultados

| | |
|---|-----------|
| 4.1 Aplicación a las técnicas e instrumentos..... | 36 |
| 4.2 Propuesta..... | 46 |
| 4.3 Conclusiones..... | 50 |
| 4.4 Recomendaciones..... | 51 |
| 4.5 Bibliografía..... | 52 |
| ANEXOS..... | 55 |

ÍNDICE DE TABLAS

| Contenidos | Páginas |
|-------------------|----------------|
| Tabla 1..... | 5 |
| Tabla 2..... | 32 |
| Tabla 3..... | 34 |
| Tabla 4..... | 35 |
| Tabla 5..... | 36 |
| Tabla 6..... | 37 |
| Tabla 7..... | 38 |
| Tabla 8..... | 39 |
| Tabla 9..... | 40 |
| Tabla 10..... | 41 |
| Tabla 11..... | 42 |
| Tabla 12..... | 43 |
| Tabla 13..... | 44 |
| Tabla 14..... | 45 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| Contenidos | Páginas |
|-------------------|----------------|
| Figura 1..... | 36 |
| Figura 2..... | 37 |
| Figura 3..... | 38 |
| Figura4..... | 39 |
| Figura 5..... | 40 |
| Figura 6..... | 41 |
| Figura 7..... | 42 |
| Figura8..... | 43 |
| Figura 9..... | 44 |
| Figura 10..... | 45 |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema.

Según (Gomez, 2006) el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña, para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

El servicio al cliente o usuario es el servicio o atención que brinda una empresa, al momento de atender consultas, pedidos, vender un producto o prestar algún servicio.

Para entender mejor este concepto se va a mencionar a continuación los factores que intervienen en el servicio al cliente:

- Amabilidad
- Atención personalizada
- Rapidez en la atención
- Ambiente agradable
- Comodidad
- Seguridad
- Higiene

El servicio al cliente se modifica y adapta a un modelo de gestión y ejecución según el tipo de entidad, como pueden ser empresas públicas o privadas, también por el tipo de servicio que ofrecen, ya sea éste ventas de una infinidad de productos, o la prestación de servicios.

En el caso del Dispensario Médico del Seguro Social Campesino, nos estamos enfocando en un modelo de ejecución adaptado a un servicio público, específicamente en el área de la salud.

Si bien estamos hablando de un servicio público, no podemos dejar de priorizar la calidad e importancia en la atención y el servicio al cliente.

En dicho Dispensario, encontramos una grave falencia en el departamento de enfermería, generado por un problema administrativo, y aunque parezca algo muy irrelevante, no es así ya que este departamento es el primer filtro por el cual comienzan su proceso de atención médica, los afiliados al SSC.

En el sector privado generalmente, siempre existe un personal sumamente capacitado en la atención a los usuarios, ya que su principal objetivo es lograr los mayores volúmenes de venta en servicios de salud, se enfocan mucho en la excelencia y calidad que prestan.

Lamentablemente este no es el caso en el sector público, ya que los aportes económicos de los usuarios son mínimos en esta clase de servicios, sin embargo esto no acredita al derecho de prestar una mala e ineficiente atención al público, generando disgusto e inconformidad en el mismo.

También nos podemos dar cuenta cómo puede influir una mala gestión administrativa, en todo el proceso laboral de una empresa, acarreado incluso mala reputación, ya que como solemos ver a nivel comercial o empresarial, una fuente muy poderosa de llevar al éxito o al desprestigio de la misma, es el medio conocido como Marketing de boca a boca. En el cuál los propios clientes o usuarios de estas entidades son los que se encargan de difundir su opinión o experiencia respecto a los servicios que han recibido.

Es sumamente importante fomentar la cultura del buen trato y excelencia del servicio al usuario, pero algo que no debemos pasar por alto es un punto primordial para que pueda llevarse a cabo lo antes mencionado, y esto es llevar un buen clima organizacional, ya que el talento humano es parte fundamental en una empresa, y para que este pueda tener un desempeño eficiente, y ser comprometido con la misión de la compañía, debe llevarse a cabo lo antes mencionado.

Dentro de este aspecto, influyen algunas variables como, relación armónica jefe- colaborador, horas de trabajo adecuadas, carga laboral justa, siendo

este último protagonista del problema que presenta actualmente el Dispensario Médico del IESS en el Recinto Potosí.

Según (Artel, 2019) colaborador de la revista virtual EMPRENDICES; si bien la cultura de servicios de una sociedad debe implicar el análisis de la propia sociedad -si se carece de empatía y respeto, nunca será capaz de establecer una cultura de servicios de excelencia-. Debemos comenzar con un análisis desde nuestro marco de acción, desde nuestros puestos de trabajo, y en cada una de las empresas que conforman la sociedad en la que nos encontramos y es un tema que merece ser analizado manera integral por especialistas.

En un país en el que abundan los servicios, el gerente de cada empresa, los accionistas y propietarios de negocio, incluso los gremios y gobernantes, deben orientar esfuerzos en elevar los estándares de la cultura de servicios, no solo para traer nuevas inversiones al país, sino para marcar una amplia diferencia entre una **cultura de servicio y una cultura de sirvientes**. Esto, es clave para una nueva percepción sobre la imagen de cualquier país en materia de servicios.

1.2 Ubicación del problema en el contexto.

En América Latina, lamentablemente parte de la población, aún no tiene acceso a servicios de salud con calidad, esto se debe en parte a la privatización de este servicio, tristemente la condición económica de casi el 30% de la población no les permite gozar de este privilegio, en lo que respecta al 70% restante que si lo puede hacer, pueden hacer uso de servicios con grandes avances, recibir atención de calidad, y también en el lado de los servidores de salud, manifiestan que estas son excelentes plazas de trabajo.

En Ecuador, se debe reconocer que el acceso a la salud, es más generoso, ya que además de las entidades privadas a las cuáles pueden acudir

personas no solo de estratos económicos altos, también existen las coberturas de salud pública, y las público-privadas.

El Dispensario Médico del Seguro Social Campesino- IESS, pertenece al grupo de entidades público-privadas que prestan servicios de salud, cuenta con atención en labores de emergencias de grado secundario, servicios de medicina general, y también de odontología. Brindando atención a más de cinco mil afiliados, además de esto, realiza derivaciones de los pacientes a médicos especialistas, ya sea a hospitales o centros médicos del IESS dentro de la Región, o en cualquier otra provincia del país, según sea el caso.

1.3 Situación del conflicto.

El Dispensario Médico del IESS, se encuentra situado en el Recinto Potosí, Cantón Urdaneta, provincia de Los Ríos. En el cuál están anclados tres mil jefes con sus respectivas familias, los cuáles están divididos en quince organizaciones sociales distribuidas en los diferentes Recintos que componen parte del Cantón Urdaneta.

Este Dispensario lleva laborando más de 40 años, por los cuales han pasado excelentes médicos, odontólogos y enfermeras, han atendido a más de veinte mil personas a lo largo de estos años, cada vez mejorando su servicio y adaptándose a los cambios y avances de la tecnología.

Actualmente existe un equipo de trabajo conformado por un Odontólogo, dos Médicos generales, una Lcda. en enfermería y una Auxiliar de Enfermería, liderados por la Dra. Blanca Patín Ibarra, la cual lleva laborando desde el año 2017 en dicho Dispensario.

La atención de este centro médico es diurna, trabajan en horario de 8am a 4pm, de lunes a viernes, no hay atención los fines de semanas, y tampoco feriados, diariamente se agendan 25 citas de medicina general y 10 citas

en odontología, además de las emergencias que suelen presentarse comúnmente en las primeras horas de la mañana.

En los cronogramas mensuales del equipo de trabajo abarcan visitas domiciliarias de atención médica a los Recintos donde están las organizaciones afiliadas, brigadas médicas dentro del Dispensario, Programas de atención especializada, entre otros etc.

Tanto estos cronogramas, como la contabilización de medicina, trámites de ingresos y egresos de afiliados, y todas las tareas administrativas que se generan en este dispensario, están bajo la responsabilidad de la Lcda. Quinatoa, encargada del departamento de enfermería sobre el que recaen todas estas responsabilidades. Por lo que se genera un déficit de buen desempeño laboral, y más aún, desemboca en una atención ineficiente hacia los usuarios y/o afiliados.

Este proyecto tiene como finalidad realizar una reestructuración en el área afectada por el exceso de carga administrativa, involucrando nuevas áreas que actualmente pueden estar aptas para adquirir nuevas responsabilidades administrativas.

Conflicto

| Causas | Consecuencias |
|------------------------------------|----------------------------------|
| Exceso de carga Administrativa. | Atención ineficiente a usuarios. |
| Ausencia de buen ambiente Laboral. | Conflicto en el personal |

Tabla 1

Elaborado por Alma Benites Vera

1.4 Formulación del problema.

¿Cómo afecta el exceso de carga administrativa en el departamento de enfermería, en la atención a los usuarios del Dispensario Médico del IESS, Recinto Potosí, Cantón Urdaneta, Provincia de Los Ríos en el año 2019?

1.5 Delimitación del Problema.

Campo : Administración.

Área : Enfermería

Aspectos: Carga, administrativa, servicio, usuarios.

Tema : Propuesta de reducción de carga administrativa en el departamento de enfermería, para el óptimo servicio a los usuarios del Dispensario Médico del IESS, Cantón Urdaneta.

1.6 Variables de investigación

- **Variable Independiente:** Carga administrativa
- **Variable Dependiente** : Servicio a usuarios

1.7 Evaluación del problema

- **Relevante:** Porque es muy importante para el Dispensario, mejorar su calidad en atención, logrando mantener y elevar el prestigio del centro médico.
- **Coherente:** El exceso de cargas administrativas en el departamento de enfermería, se debe redistribuir de una manera lógica en las áreas más acordes a las mismas, para que se pueden desempeñar allí.
- **Claro:** Se analizará el factor de relación causa-efecto en las variables carga administrativa y servicio a usuarios.
- **Conciso:** Se capacitará de manera correcta al colaborador del departamento de enfermería, quien recibirá las cargas que serán redistribuidas.
- **Concreto:** El Dispensario Potosí es un centro de atención permanente, que tiene más de 38 años en el sector.

- **Congruente:** Se aplicará todos los conocimientos, fundamentación y aptitudes adquiridas a lo largo de la carrera.

1.8 Objetivos de la Investigación

1.8.1 Objetivo General:

Proponer una reducción de carga administrativa, para la optimización del servicio al usuario, en el Dispensario Médico del Recinto Potosí en el Cantón Urdaneta.

1.8.2 Objetivos Específicos:

- Investigar los fundamentos teóricos de carga, administrativa y servicios, usuarios.
- Diagnosticar la metodología apropiada al Proyecto de Investigación.
- Elaborar un plan de reducción de carga administrativa en el Departamento de enfermería del Dispensario Médico del IESS.

1.9 Interrogantes de la Investigación

- ¿Qué teóricos se investigan en las variables carga administrativa y servicio a usuarios?
- ¿Cuáles van a ser las técnicas y los métodos que se utilizarán en este proyecto?
- ¿Qué relevancia tiene un plan de reducción de carga administrativa dentro de este proyecto?

1.10 Justificación e Importancia

Actualmente las entidades tanto públicas como privadas, desarrollan muchas estrategias de mejoras, para optimizar el servicio al usuario, cada vez la atención que se recibe en estos espacios es mucho más eficiente, pero lastimosamente en las entidades públicas, se preocupan por esto, pero pone énfasis en mejorar las condiciones de trabajo de su talento humano.

En las empresas privadas que prestan servicios de salud, le dan mucho énfasis a este aspecto porque es una de las fuentes de su éxito, ya que su meta es acaparar el mayor número de clientes que hagan uso de los servicios médicos que ellos brindan.

En las empresas públicas el panorama es algo distinto, ya que los servicios que reciben los usuarios es en compensación a las aportaciones que realizan, en el caso del IESS, pueden ser por motivo laboral, ya que su empleador, o compañía empleadora los afilia, o también por medio del SEGURO SOCIAL CAMPESINO, en el que las aportaciones son mínimas, sin embargo este no es motivo para que no exista una buena atención y calidad de servicio hacia los usuarios, si bien es cierto que muchas veces la mala atención se debe a personal con poca vocación de servicio, en el caso del Dispensario del SSC en Potosí, va más allá, se trata de un problema interno que nace en el departamento de enfermería, y repercute en el servicio que se brinda a los afiliados.

El estudio de esta problemática es muy importante, porque a pesar de que la Institución es público- privada, quienes conforman las organizaciones sociales a las que pertenece cada afiliado, componen un comité central que goza de autonomía y total independencia, esto les ha permitido realizar varias labores en beneficio del Dispensario y los afiliados, entre éstas, la contratación externa de personal para el área de estadística, la cuál será parte del plan de mejora dentro del presente proyecto.

1.11 Aspectos que justifican la Investigación

Conveniencia: Esta investigación sirve para poder realizar de una manera eficaz y razonable, la reestructuración de las áreas de enfermería y estadística, de esta manera tendremos una distribución equitativa de la carga administrativa que existe en el Dispensario y así poder mejorar las condiciones de trabajo del personal que labora dentro del mismo.

Relevancia social: Gracias al plan de mejora que se implementará, no sólo se beneficiará el personal que labora dentro del Dispensario, el cambio

positivo más importante lo gozarán los usuarios o afiliados, que debido a esta reestructuración, ellos podrán recibir un mejor servicio, y serán atendidos de una manera más oportuna y personalizada.

Implicaciones prácticas: Para poner en marcha los cambios que se realizarán en el plan de mejora, se capacitará al personal del área de estadística, que es quien va a asumir las funciones administrativas que serán dadas de baja en el área de enfermería, la capacitación la realizará la misma persona que ha ejercido dichas funciones hasta la actualidad.

Valor teórico: El proyecto será fundamentado mediante todo lo recopilado en el aspecto informativo, con esto nos referimos a las fundamentaciones teóricas, en las cuales se fomentan las bases de este plan de reducción de carga administrativa.

Utilidad metodológica: El tipo de investigación que utilizaremos es explicativa porque evaluaremos el origen de la problemática principal, y analizaremos las repercusiones que genera, también es de tipo descriptiva, porque mediante una muestra considerablemente representativa en la que se basa, posterior se someterá a un análisis cuantitativo, en esta investigación utilizaremos técnicas de recolección de datos como entrevistas, tanto al personal operativo del Dispensario como a los usuarios.

1.12 Viabilidad de la Investigación

Además de los tres elementos que conforman propiamente el planteamiento del problema, es necesario considerar otro aspecto importante: la viabilidad o factibilidad misma del estudio; para ello, debemos tomar en cuenta la disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales que determinarán, en última instancia, los alcances de la investigación (Roberto Hernández Sampieri, 2003). Es decir, tenemos que preguntarnos realistamente: ¿es factible llevar a cabo esta investigación? y ¿cuánto tiempo tomará realizarla? Dichos cuestionamientos son

particularmente importantes cuando se sabe de antemano que se dispondrá de pocos recursos para efectuar la investigación.

1.12.1 Viabilidad técnica

La investigación es viablemente técnica porque en base al plan de mejora de las cargas administrativas, se logrará una completa reestructuración dentro del Dispensario médico, al gestionar la implementación de esta propuesta, se va a generar un ambiente de trabajo más equitativo, lo que hará que el personal operativo, se sienta más comprometido con la misión y objetivo de la institución.

El enfoque e importancia que se da actualmente a las condiciones laborales del talento humano, hoy en día es mucho más elevado, las empresas cada día se comprometen no solo a dar un excelente servicio a sus clientes, sino también a generar las condiciones más adecuadas para que su personal pueda desempeñarse de la manera más eficiente.

1.12.2 Viabilidad Económica

La investigación es viablemente económica porque la reestructuración se realiza dentro de departamentos que ya cuentan con personal operativo, los cuales cumple pocas funciones y tienen más disponibilidad de realizar más tareas administrativas.

Además al generar una mejor atención, esto promoverá el cumplimiento de la puntualidad en las aportaciones que cada organización realiza al dispensario, la que actualmente es de 0,66 centavos por jefe de familia. Aportes que están fuera del margen de la aportación que se realiza directamente al IESS por el servicio de seguro médico.

Como ha sido mencionado anteriormente. Las organizaciones que forman parte de este Dispensario, tiene autonomía administrativa y financiera, esto quiere de decir que están en derecho legal de promover, cambiar o mejorar algún tipo de gestión dentro del dispensario siempre y cuando no sea parte de las normas administrativas que demanda y son objeto de regimiento por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos

Servicio al Usuario

Para (Betancourt, 2011) “El Enfoque Sistemático de Empresas (ESE), es el modelo que nos permite analizar el posicionamiento de una empresa en un determinado entorno y establecer las bases para la elaboración de su plan estratégico. Adicionalmente sirve para comprender el papel de los procesos y del capital humano en la eficacia, eficiencia y efectividad de la misma, y la importancia de la cultura organizacional en el funcionamiento de la empresa”. De allí que, los aspectos más importantes para lograr competitividad, es identificar las posibles fallas en el sistema de atención al cliente, mejorar continuamente los procesos y controlar su ejecución de la manera más eficiente posible, además de evaluar la capacidad de su capital humano.

Un plan estratégico de capital humano bien diseñado tendrá como resultados una excelente atención al cliente, con miras al logro del objetivo corporativo. En este orden de ideas las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector, según el entorno económico, social y político del país y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el capital humano que está en contacto directo con el cliente debe tener la formación y capacitación adecuada para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes.

Está comprobado que más del 20% de las personas que desisten de comprar un producto o servicio, lo hacen debido a fallas de información o de la atención no adecuada cuando se interrelacionan con el capital humano encargado de atender y motivar a los clientes o compradores.

Es necesario que la atención al cliente sea de la más alta calidad, información veraz, concreta y precisa, con un nivel de atención adecuado para que los clientes que recibe la información, no solo tenga una idea de un producto, sino además de la calidad del capital humano y técnico con el que va a establecer una relación comercial. El éxito de una organización depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes.

Si la empresa no satisface las necesidades de sus clientes tendrá una trayectoria muy corta. Todo el esfuerzo debe orientarse hacia el cliente, ya que él, es el verdadero motivador e impulsador de todas las actividades de la empresa. Los compradores son exigente cada día más y tienen un gran poder de decisión en el mercado, si no existe un buen servicio y un producto de excelente calidad, estos no regresaran a comprar.

Hoy la situación ha variado en forma dramática.

La saturación de los mercados y la presión de la oferta de bienes, y servicios obliga a las empresas a pensar y actuar con criterios distintos para captar y retener a los clientes escurridizos que no mantienen fidelidad ni con las marcas ni con las empresas. El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender tan bien a sus clientes, que el producto o servicio.

A lo largo de la historia se ha visto una gran evolución en cuánto al término calidad, esto a causa de la globalización, ya que hoy en día tienen más acceso a información.

La calidad es un afán que ha preocupado siempre a la humanidad, el hombre en su esencia siempre ha buscado mejorar su entorno. La calidad, perfección y la mejora son ideales que han existido en todas las culturas a lo largo de la historia. (Pulido, 2000)

Desde la década de los noventa, se ha venido posicionando una nueva tendencia que coloca al cliente y sus necesidades como el centro de todas las decisiones de negocios, se trata de la filosofía del servicio al cliente.

La Organización Internacional de Normalización (ISO, por las siglas en inglés) se creó en Ginebra, Suiza, en 1946 se fijaron estándares para lo que respecta al servicio al cliente. Su primera convocatoria a reunión en Londres, ese mismo año atrajo a un total de 65 asistentes institucionales y corporativos de 25 países.

Retrocediendo un poco, en la década de los setenta, se incluyeron ya los aparatos electrónicos en la famosa filosofía del servicio al cliente, en especial el uso de escáner y sistemas de códigos de barras, para estandarización de los procesos de producción, despacho y trazabilidad en mejora de logística y los tiempos de respuesta a los clientes. Existen agencias como el Instituto de Calidad de Servicio (México) que han proporcionado capacitación en el servicio al cliente desde 1972, en ello han desarrollado seminarios, libros, videos y otras publicaciones orientadas a la capacitación y divulgación de las mejores prácticas en este ámbito.

A finales de los ochenta, la ploriferación del internet, permitió la sofisticación de los dispositivos de seguimiento y comunicación en línea, así como sitios web, los cuales también ganaron mucha popularidad.

Durante la década de los noventa, las compañías decidieron más en enfocarse a retribuir a sus clientes, llevando a cabo promociones por su lealtad. Aerolíneas, hoteles, empresas financieras, de seguros, tiendas por departamentos y otras cadenas de servicios, crearon su sistema de fidelización, en su afán por ganar mercado bajo la filosofía de atención al cliente, cercanía y calidad en servicio.

En la primera década de este siglo, un internet cada vez más masificado, proporcionó la plataforma para dar mayor seguimiento y mejores oportunidades para que las compañías puedan optimizar su servicio al cliente. En la actualidad, es obligatorio para las empresas disponer de canales directos de comunicación e intercambio para un servicio al cliente inmediato y asertivo.

Estudios que soportan los programas de fidelización basados en el servicio al cliente, reconocen que es más barato mantener un cliente que captarlo. Según una publicación realizada por Forbes en febrero del 2013, mantener a un cliente existente cuesta siete veces menos que adquirir uno nuevo.

Conocer las expectativas, gustos y tendencias de nuestros clientes, es decir, saber lo que el cliente opina, piensa o quiere, es fundamental para lograr su satisfacción y con ello permanencia y seguridad de nuestro negocio, es un pilar fundamental de la filosofía del cliente.

Características del Servicio al Cliente

- En relación a este punto, (Gomez, 2006) afirma que: entre las características más comunes se encuentran las siguientes:
- Es intangible, no se puede percibir con los sentidos.
- Es perecedero, se produce y consume instantáneamente.
- Es continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
- Es integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
- La oferta del servicio, prometer y cumplir.
- El foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
- El valor agregado plus al cliente.

Evolución del Servicio al cliente

(Gomez, 2006) Señala que el concepto tradicional que se tenía del servicio al cliente era la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, fundamentalmente amabilidad, atención. En la actualidad, se tiene un nuevo concepto de servicio y dice que es una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad y permanencia tanto de los clientes actuales como la atracción de nuevos clientes, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores.

Las razones por la cual se impone esta nueva visión es que hay un fácil acceso a una cantidad de datos, exigen mayor valor agregado, quieren que los proveedores los conozcan en detalles, tienen una gran variedad de

opciones, colocan un enorme valor en la facilidad, rapidez, conveniencia con que pueden adquirir bienes y servicios.

Pero el énfasis recae en establecer una relación a largo plazo y de servicio integral, en satisfacer la totalidad de las necesidades del servicio al cliente, y en disminuir la necesidad o el deseo del cliente de fragmentar sus asuntos entre varias instituciones.

Toda esta nueva situación se da porque el cliente en este entorno tiene y valora nuevos elementos del servicio tales como el tiempo, oportunidad, soluciones, individualización y amabilidad.

Sobrecarga laboral

(Alcalaya, 2016), Directora de Ingeniería en Prevención de Riesgos y Medioambiente de la Universidad San Sebastián de Chile plantea que “la creencia de que la sobrecarga laboral es un tema personal de cada trabajador, ha quedado obsoleta. Hoy, este ítem es un factor de riesgo psicosocial, parte de las preocupaciones principales que debe tener una empresa con cada uno de sus colaboradores”.

La preocupación de las empresas por la sobrecarga laboral ya no es opcional. No se trata de una tendencia de las organizaciones por ser cada vez un mejor lugar para trabajar, sino que hoy en Chile está calificado como un riesgo psicosocial. Y preocuparse de estos riesgos, es una obligación legal para todos los sectores productivos desde septiembre pasado.

Según lo evidencian las últimas cifras entregadas por el Sistema Nacional de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo (Sisesat) Santiago de Chile, de la Superintendencia de Seguridad Social, las enfermedades mentales se encuentran entre las principales de tipo laboral.

El 21% de las enfermedades laborales son de origen psiquiátrico, ocupando la segunda mayoría inmediatamente después de las musculo esqueléticas (66%). Frente a esto, las distintas organizaciones del país deben comenzar con un proceso de sensibilización, para luego seguir con la evaluación y posterior intervención. Esta última, por supuesto, es la etapa más relevante,

sobre todo cuando existen condiciones que no son óptimas para las personas.

La carga de trabajo

La carga de trabajo se define como el grupo de requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral. Antiguamente, solo se medía el esfuerzo físico y ahora también se evalúa el esfuerzo mental, que genera fatiga.

Cuando las personas sienten que no pueden y que las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés es altísimo.

La sobrecarga en un lugar de trabajo implica variadas afecciones. Por ejemplo, existen exigencias psicológicas -que tienen que ver con la complejidad de las tareas- que requieren de una red de ayuda y cuando ésta no se facilita, deja caer a los trabajadores en una evidente sobrecarga que disminuye su calidad de vida y de trabajo. Es que cuando las personas sienten que no pueden y que las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés es altísimo.

Otro ejemplo es el tipo de apoyo social y calidad de liderazgo al que se está exponiendo una persona a diario.

Es importante entender que hoy no se requieren supervisores, sino que líderes que fomenten la motivación de los trabajadores. De esta manera, las empresas pueden proveer de capacitaciones, incentivos diarios, descanso correspondiente, pausas activas y reconocimiento del trabajo; pequeños aportes que ayudan – de alguna u otra forma- a disminuir la sobrecarga laboral.

Asimismo, todo lo relacionado con las compensaciones del trabajador. Más allá de los beneficios, la empresa debe demostrar preocupación por la salud de sus colaboradores como un elemento prioritario. Esto jamás es un gasto, sino una inversión: menor ausentismo laboral y mayor eficiencia en el trabajo.

La doble presencia es también un factor relevante. Esto, en muchos casos, tiene relación con las obligaciones del hogar que no se han logrado resolver

por la poca flexibilidad del trabajo para permitir a las personas solucionar sus quehaceres personales. Entonces, se está en el lugar de trabajo, pero “con la cabeza en otro lado”.

Es importante entender que hoy no se requieren supervisores, sino que líderes que fomenten la motivación de los trabajadores.

Lo importante, en todos los casos, es que tanto los empleadores como los trabajadores tengan claros sus deberes y derechos a la hora de desempeñarse en un buen lugar.

El trabajo, aunque muchos digan lo contrario, es una fuente de bienestar para las personas. Si bien puede que sea agotador, sí tiene efectos positivos, porque el estado contrario (desempleo), efectivamente puede producir enfermedades: depresiones, estrés por problemas de tolerancia a la frustración, dolores musculoesqueléticos producto del estrés, etc.

Según (Fredman, 2014) en su artículo empresarial para la revista La Voz Houston El volumen de trabajo varía en la mayoría de las empresas, ya que hay períodos de menor actividad intercalados con períodos de mucha e intensa actividad. El personal raramente cambia tan rápido como lo hace el volumen de trabajo, por lo que los empleados pueden tener cargas de trabajo ligeras o más pesadas dependiendo del trabajo en la empresa.

Las pesadas cargas de trabajo en un corto período de tiempo causan más estrés a los empleados, pero todo el mundo tiene un respiro al terminar el periodo de mucho trabajo, por lo que la mayoría tiende a ser comprensivo. Sin embargo, las cargas de trabajo prolongadas representan una grave amenaza para el bienestar de la fuerza laboral de una empresa e incluso para la propia sostenibilidad de la compañía a largo plazo.

Conducta en el trabajo

En una oficina, las pesadas cargas de trabajo estresan al cerebro más que al cuerpo. Tener demasiado trabajo desmoraliza a los empleados haciendo que se sientan impotentes y frustrados. El trabajo los agota, ya que los priva

de tiempo suficiente para organizar y manejar sus ideas, haciendo que pierdan de vista el panorama general, lo cual les ayuda con la carga de trabajo. Todo ese estrés y molestia se manifiesta de alguna manera y por lo general se presenta a través de un mal comportamiento en el trabajo y en otros lugares.

Una mentalidad negativa combinada con una gran carga de trabajo puede provocar un desempeño decadente, pues la creciente carga de trabajo incrementa el estrés en los empleados, que a su vez los hace menos capaces de mantener su ritmo de trabajo, lo que les causa más estrés.

Según nos dice (Reascos, 2018) desde el siglo XX el estrés se encuentra asociado con el trabajo y su actividad, pero en realidad son múltiples los factores que influyen para desencadenar esta experiencia la cual se encuentra relacionada por lo general con respuestas negativas; y es que la realidad que se presenta en el trabajo para la mayoría de cargos implica mucho más que un compromiso de cuarenta horas por semana. El desequilibrio entre el trabajo y sus tiempos llegan a producir sobrecarga laboral la cual afecta tanto a la empresa como a los individuos de trabajo, los mismos que desempeñan distintos cargos.

La sobrecarga de trabajo es considerada como un factor psicosocial de riesgo, este y otros factores influyen de manera significativa en la aparición del estrés de una organización.

Según (Corv, s.f.) carga laboral o carga de trabajo se define como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Es el medio por el cual la dirección puede medir el tiempo que se invierte en ejecutar una operación o una serie de operaciones de tal forma que el tiempo improductivo se destaque y sea posible separarlo del tiempo productivo.

2.2 Antecedentes referenciales

Año: 2011

Tema: Diseño de Plan Estratégico para la empresa de transporte de carga "Expresstagex S.A" ubicada en el norte de Quito.

Autora: Mayra Arguello Sánchez.

Institución: Universidad Politécnica Salesiana de Quito.

Resumen: La finalidad de este plan es para mejorar la gestión administrativa de la empresa Expresstagex S.A, mediante un estudio realizado se identificaron las falencias y los errores administrativos que estaban generando una mala gestión, Aplicando el plan estratégico se busca lograr más competitividad además de generar un buen ambiente laboral dentro de la misma. (Arguello Sánchez, 2011)

Diferencia: En el presente trabajo se tiene el objetivo de redistribuir la carga administrativa que excede en el departamento de enfermería, la implementación de este plan también implica la participación de otro departamento, y este es el de Estadística y agendamiento, los resultados que se esperan son optimizar el servicio que se da a los usuarios, y también generar un clima laboral más estable dentro del Dispensario Médico.

Año: 2012

Tema: Propuesta para mejorar la calidad de los servicios que brinda la Administración Zonal Calderón a la comunidad.

Autores: María Fernanda Poma; Geovanny Guayasamin Tipanta.

Institución: Universidad Central del Ecuador.

Resumen: La finalidad de este proyecto es realizar un amplio análisis de la calidad de los servicios que presta la administración zonal de Calderón del municipio del Distrito Metropolitano de Quito y proponer un sistema de mejora para optimizar este servicio. (Poma Ortíz María Fernanda, 2012)

Diferencia: Al tener detectada la problemática del área y tomando en cuenta las variables dependientes e independientes, podremos implementar eficazmente nuestra Propuesta de reducción de la carga

administrativa que existe en el departamento de enfermería del Dispensario del IESS Recinto Potosí.

Año: 2016

Tema: Plan de Mejoramiento de la Calidad de Atención de Salud del Área de Consulta Externa de Dermatología del “Hospital IESS Manta”

Autora: Nívea Katherine Vallejo Valdivieso

Institución: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Resumen: El objetivo de este plan es identificar los aspectos que determinan la calidad de atención que reciben los pacientes que acuden al Área de consulta externa de dermatología del Hospital, y diseñar un plan de mejoramiento tomando en cuenta la calidad del servicio a los usuarios, en función de los requerimientos del cliente externo. (Valdiviezo, 2016)

Semejanza: En el presente proyecto se busca emplear un plan de mejora administrativa en el cuál su enfoque a los resultados se basa en las necesidades y demandas del usuario, en lo que respecta a la atención y el servicio que se brinda dentro del Dispensario Médico del Seguro Social Campesino del Recinto Potosí.

Año: 2014

Tema: “Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”

Autora: Silvia Susana Basantes Córdova.

Institución: Universidad Técnica de Ambato.

Resumen: El Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Ambato es una entidad que obligatoriamente debe prestar servicio al cliente, ya que dentro de esta se otorgan permisos, y los ciudadanos deben cumplir con diferentes requisitos para ejercer otro tipo de actividades fuera de la institución, motivo por el cual se realizó un estudio durante un periodo de seis meses, para determinar las falencias dentro de la institución, planteando un modelo de gestión con un enfoque fundamental en el

servicio al cliente. Se plantea una propuesta para desarrollar un plan de capacitación con el fin de mejorar la atención al cliente. (Córdova, 2014)

Semejanza: El plan de mejora que se va a implementar, tendrá un enfoque cuantitativo, se busca redistribuir la carga administrativa, y optimizar las condiciones laborales de su personal, sin embargo un resultado de vital importancia que se espera, es la mejora en la atención al usuario, que se verá reflejada a través de los cambios que se mencionan anteriormente.

Año: 2017

Tema: Incidencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de comercialización de productos diversos, Guayaquil 2016.

Autora: Carmen Susana Pardo Angulo

Institución: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Resumen: En el presente trabajo el objetivo fundamental es evaluar el clima laboral existente en la organización, ya que el beneficio de una empresa es mucho mayor si se conoce la estructura y funcionamiento interno, el nivel de satisfacción y desempeño que tienen sus colaboradores que se reflejan en la producción de la empresa. Se busca proponer estrategias sustentadas en un enfoque de derechos que incidan de manera positiva en la calidad de vida de las personas. (Angulo, 2017)

Semejanza: Uno de los factores importantes dentro del proyecto de mejora administrativa, es el enfoque en la variable causa-efecto, en el cual se va a determinar las condiciones en las que se desarrolla esta problemática, y las consecuencias que repercuten no solo en la atención al cliente, sino también en el clima laboral y organizacional dentro del Dispensario. La reestructuración que se llevará a cabo en las áreas pertinentes, va a impulsar el desarrollo de un ambiente laboral con menos presión y más compromiso.

Año: 2017

Tema: La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones.

Autora: María Fernanda Arcos Jaramillo

Institución: Universidad Andina Simón Bolívar- Sede Ecuador.

Resumen: El propósito de esta investigación es fue determinar la influencia de la sobrecarga de trabajo sobre el compromiso organizacional que se llevó a cabo en la Gerencia nacional de Negocios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, que es la empresa pública de telecomunicaciones del país. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo. En el cual se utilizó como herramienta la Encuesta de Sobrecarga laboral y compromiso organizacional aplicado a una muestra de 349 colaboradores. (Jaramillo, 2017)

Semejanza: Al igual que en el proyecto mencionado anteriormente. Una de las principales prioridades de este plan de mejora administrativa, radica en la investigación de los efectos que tiene como consecuencia la sobrecarga de trabajo en el departamento de enfermería del Dispensario del Seguro Social Campesino en el Recinto Potosí. El cual no solo afecta la atención a los usuarios sino también el clima organizacional, que se ve afectado por la presión que ejerce esta problemática.

2.3 Fundamentación Legal

Constitución de la República del Ecuador (2008) Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (ECUADOR 2008)

Art. 35.- El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. Se regirá por las siguientes normas fundamentales:

1. La legislación del trabajo y su aplicación se sujetarán a los principios del derecho social.
2. El Estado propenderá a eliminar la desocupación y la subocupación.
3. El Estado garantizará la intangibilidad de los derechos reconocidos a los trabajadores, y adoptará las medidas para su ampliación y mejoramiento.
4. Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación que implique su renuncia, disminución o alteración. Las acciones para reclamarlos prescribirán en el tiempo señalado por la ley, contando desde la terminación de la relación laboral.
5. Será válida la transacción en materia laboral, siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.
6. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, se aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

Código de Trabajo (Ecuador 2005) Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (ECUADOR 2005)

Leyes y Normas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)

Capítulo Uno.- Normas generales

Art. 16.- Naturaleza jurídica.- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política de la República, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional. El IESS no podrá ejercer otras atribuciones ni desempeñar otras actividades que las consignadas en la Constitución Política de la República y en esta Ley. Sus fondos y reservas técnicas son distintas de las del fisco, y su patrimonio es separado del patrimonio de cada uno de los seguros comprendidos en el Seguro General Obligatorio.

Art. 17.- Misión fundamental.- (Reformado por las Disposiciones Reformatorias y Derogatorias Cuarta, R.O. 720-S, 28-III-2016).- El IESS tiene la misión de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, Seguro de desempleo, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra esta ley.

Desconcentración Geográfica.- El IESS organizará sus actividades de afiliación y recaudación de los aportes y contribuciones obligatorios por circunscripciones territoriales, que estarán bajo la responsabilidad de las direcciones provinciales subordinadas a la autoridad ejecutiva del Director General.

Descentralización Operativa.- El IESS integrará a las unidades médicas de su propiedad en entidades zonales de prestación de salud a sus afiliados y jubilados, a cuyo efecto las constituirá como empresas con personería jurídica propia.

Art. 5.- Recursos del Seguro Social Campesino.- Los servicios de salud y las prestaciones del Seguro Social Campesino se financiarán con los siguientes recursos:

- a. El aporte solidario sobre la materia gravada que pagarán los empleadores, los afiliados al Seguro General Obligatorio, con relación de dependencia o sin ella, y los afiliados voluntarios;
- b. La contribución obligatoria de los seguros públicos y privados que forman parte del Sistema Nacional de Seguridad Social;
- c. El aporte diferenciado de las familias protegidas por el Seguro Social Campesino;
- d. La contribución financiera obligatoria del Estado sobre la materia gravada de los afiliados con relación de dependencia al Seguro General Obligatorio;
- y;
- e. Las demás asignaciones que entregue la Función Ejecutiva por el financiamiento de las prestaciones solidarias de este Seguro, de conformidad con el Reglamento General de esta ley.

2.4 Variables conceptuales de la Investigación

Variable independiente: Carga administrativa

Según (España, 2019) Ministerio de Política Territorial y Función Pública una carga administrativa puede ser, por ejemplo, una solicitud, una obligación de comunicar datos, de conservar documentos o de formalizarlos; en definitiva, es toda actividad de naturaleza administrativa que debe llevar a cabo una empresa o un ciudadano para cumplir con las obligaciones derivadas de la normativa, la reducción de estas cargas permite disminuir los costes de constitución o funcionamiento de las empresas y dedicar estos recursos liberados a otras actividades, mejorando así la productividad y la competitividad de la economía.

Variable dependiente : Servicio a usuarios

Según (Porporatto, 2015) el servicio al usuario, más comúnmente denominado Atención o servicio al cliente, es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. Un cliente satisfecho es un cliente feliz, es aquel que volverá por nuestros productos y servicios una y otra vez, aquel que divulgará entre sus amigos y contactos una imagen positiva de tu empresa, ¡es publicidad gratis y de las más efectivas!

2.5 Definiciones conceptuales

- **Carga:** La palabra carga ostenta varias acepciones, es decir, según el contexto en la cual se la utilice implicará distintas situaciones. (ABC, 2019)
- **Administrativa:** De la administración o relacionado con este conjunto de medios y personas que administran una empresa privada u organismo público. (Formacion, 2019)
- **Servicio:** Representa un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. (Mendez, 2019)
- **Usuario:** Un usuario es el individuo que utiliza o trabaja con algún objeto o dispositivo o que usa algún servicio en particular. (ABC, 2019)
- **Optimizar:** Se refiere a la forma de mejorar alguna acción o trabajo realizado, esto nos da a entender que la optimización de recursos es buscar la forma de mejorar el recurso de una empresa para que esta tenga mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia. (Flores, 2020)

- **Satisfacción:** Del latín satisfactio, satisfacción es la acción o efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito. Laboral por otra parte, es lo perteneciente o relativo al trabajo. Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquél que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos. El trabajo es uno de los tres factores de la producción, junto al capital y la tierra. Estas definiciones nos permiten comprender la idea de satisfacción laboral, que es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc. (ABC, 2019)
- **Reestructuración:** El concepto de reestructuración es un concepto bastante abstracto que hace referencia al reordenamiento, la reorganización o modificación de determinado tipo de estructuras en ámbitos y espacios específicos. (ABC, 2019)
- **Reducción:** La palabra reducción es aplicada para definir la acción, ejecución y efecto de reducir, el cual refiere a la disminución de algo que anteriormente era de gran medida, por ejemplo "reducción de colas en el banco", "reducción del valor de impuestos", etc. Todo lo que implique disminuir la medida de un factor que se encuentra presente en el día a día de cada individuo, debido a que su conceptualización es sumamente grande, esta terminología puede ser aplicado en diferentes situaciones que tenga la persona diariamente con gran frecuencia. (ABC, 2019)
- **Relevancia:** La relevancia es la característica de aquello que es relevante, es decir que resulta fundamental, trascendente o substancial. Lo que tiene relevancia, por lo tanto, dispone de importancia.

- **Técnica:** Es el conjunto de instrumentos, reglas, procedimientos y conocimientos cuyo objetivo es la aplicación o utilidad práctica de los conocimientos científicos. (ABC, 2019)
- **Estrategia:** Una estrategia es el conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto.
- **Capacitación:** La capacitación es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficiencia.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Datos de la empresa

Nombre de la empresa: Dispensario del Seguro Social Campesino "Potosí"

Fecha de Constitución: 12 de Julio de 1984

Objeto Social : Centro de atención médica rural

El Dispensario médico se encuentra ubicado en la Vía a Guayacanes del Recinto Potosí, perteneciente al Cantón Urdaneta- Provincia de Los Ríos, este centro médico forma parte de los 20 dispensarios que ha creado el Instituto Ecuatoriano de seguridad Social a nivel de la provincia. Brinda servicios de medicina general, odontología y primeros auxilios a los afiliados al Seguro Social Campesino que residen en las zonas rurales del cantón.

Visión

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encuentra en una etapa de transformación, el plan estratégico que se está aplicando, sustentado en la Ley de Seguridad Social vigente, convertirá a esta institución en una aseguradora moderna, técnica, con personal capacitado que atenderá con eficiencia, oportunidad y amabilidad a toda persona que solicite los servicios y prestaciones que ofrece.

Misión

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad social IESS, tiene la misión de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra la Ley de Seguridad Social.

Logo de la Empresa



SEGURO SOCIAL
CAMPESINO



Organigrama



Descripción de actividades de los colaboradores

Doctora encargada o líder: Es quien brinda consultas de medicina general a los pacientes, además de ser la responsable del buen direccionamiento dentro del Dispensario médico.

Médico General de apoyo: Se encarga de colaborar en la atención médica, tomando parte de las consultas diarias, para atender a los pacientes.

Médico Odontólogo: Es el que presta servicio de odontología a los afiliados.

Lcda. Enfermería: Es la encargada de preparar a los pacientes previo a la consulta con el médico general, además de realizar los cronogramas mensuales, de reuniones, visitas domiciliarias, se encuentra a cargo de farmacia y despacho de los medicamentos que el Médico le receta a cada paciente. Entre otras labores de tipo administrativas.

Auxiliar de agendamiento y estadística: Este colaborador es quien recibe las llamadas para agendar citas médicas de acuerdo al horario establecido cada día, receptando los datos correspondientes, además de mantener el área archivo en orden.

La investigación realizada en este proyecto es de tipo correlacional porque se va a evaluar a fondo la relación que existe entre el resultado de inconformidad por la atención recibida que se genera en los usuarios, y el departamento de enfermería quien se encarga de atenderlos. Según (Sampieri, 2010) este tipo de estudios tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. La investigación también es de tipo explicativa porque voy a establecer las causas y la magnitud de impacto que tienen sobre el mal desempeño en lo que respecta atención al usuario.

3.4 Población y Muestra

Población

Según (Malhotra 2004) se define como "El conjunto de todos los elementos que comparten características similares que representa el universo para el propósito del problema de investigación". (Pág 39)

Según (Torre, 2010) señala que población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno (pág.32)

Delimitación de la población

La población objetivo debe estar delimitada con claridad y precisión en el problema de investigación, interrogante y en el objetivo general del estudio. Deben estudiarse poblaciones finitas y accesibles. Esto facilitará la determinación de un tamaño muestral adecuado, ajustado a la disponibilidad y tiempo. Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario tomar muestra en este caso.

Población finita: Según (Arias, 2012) la define como la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además existe un registro documental de dichas unidades. (Pág 82)

Población infinita: Según (Arias, 2012) es en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible. (Pág 82)

Tabla 3 **Universo**

| Elementos | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Usuarios | 100 |
| Total | 100 |

Elaborado por: Benites (2019)

El total de las personas son cien, por lo tanto la población de este proyecto es finita.

Muestra: Como dice (Arias, 2012) "la muestra es el conjunto de elementos con características comunes para los cuáles serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio". (Pág 81)

3.5 Tipos de muestra:

Probabilístico

- Muestreo aleatorio simple
- Muestreo estratificado
- Muestreo sistemático
- Muestreo por conglomerados

Muestreo aleatorio simple: Cuando se selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido.

Muestreo aleatorio estratificado: Cuando se subdivide en estratos o subgrupos según las variables o características que se pretenden

investigar. Cada estrato debe corresponder proporcionalmente a la población.

Muestreo aleatorio sistemático: Cuando se establece un patrón o criterio al seleccionar la muestra. Ejemplo: se entrevistará una familia por cada diez que se detecten.

3.6 Métodos de investigación

En este proyecto se va a utilizar el método de campo porque se realizarán varios estudios de comprobación en el lugar donde se plantea la problemática.

En este proyecto se va a utilizar el método experimental porque se pondrá en funcionamiento un plan estratégico para contrarrestar la problemática, realizando a la par análisis continuos para comprobar la efectividad que produce la aplicación de la propuesta de reducción.

3.7 Técnicas de investigación

Tabla 4 Procedimientos

| Técnicas | Instrumentos |
|-----------|---------------|
| Encuestas | Cuestionarios |

Elaborado por Benites (2019)

3.8 Procedimientos de la investigación

Para el presente proyecto se utilizará la técnica de la encuesta. Según (Ferrando, 2015) como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, predecir, describir y/o explicar una serie de características.

Aplicaremos las encuestas a los usuarios que acuden al Dispensario por atención médica, se formulará diez preguntas tipo escala LIKERT.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas e instrumentos

Encuesta

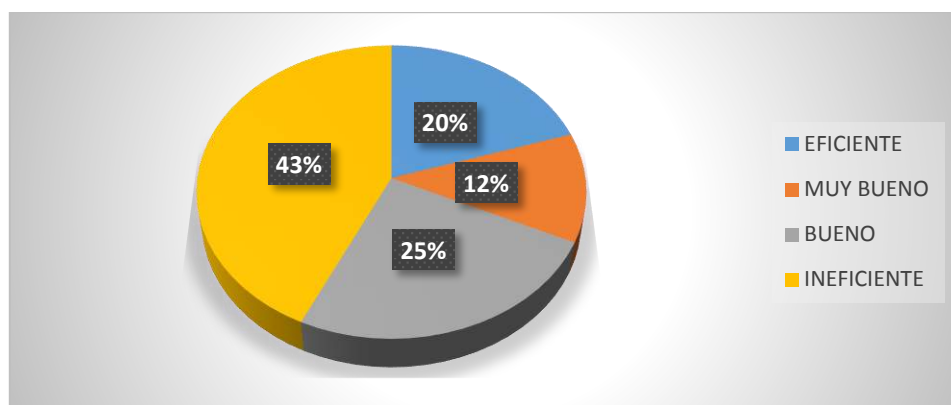
1. ¿Qué opina del servicio el que presta el personal del dispensario?

Tabla 5 Opinión sobre el servicio

| RESPUESTA | VOTOS | PORCENTAJE |
|-------------|-------|------------|
| Eficiente | 20 | 20% |
| Muy bueno | 12 | 12% |
| Bueno | 25 | 25% |
| Ineficiente | 43 | 43% |
| Total | 100 | 100% |

Elaborado por: Benites Vera Alma

Figura 1: Opinión sobre el servicio



Elaborado por Benites Vera Alma

Análisis e interpretación de resultados

En este gráfico, se concluye que el mayor porcentaje de encuestados considera que la calidad de la atención dentro del dispensario, es ineficiente. Quiere decir que a nivel general existen falencias que generan inconformidad en los afiliados y usuarios de este dispensario. Por lo que

nuestra propuesta de reducción de carga administrativa sería muy conveniente de aplicar, ya que tendría excelentes resultados.

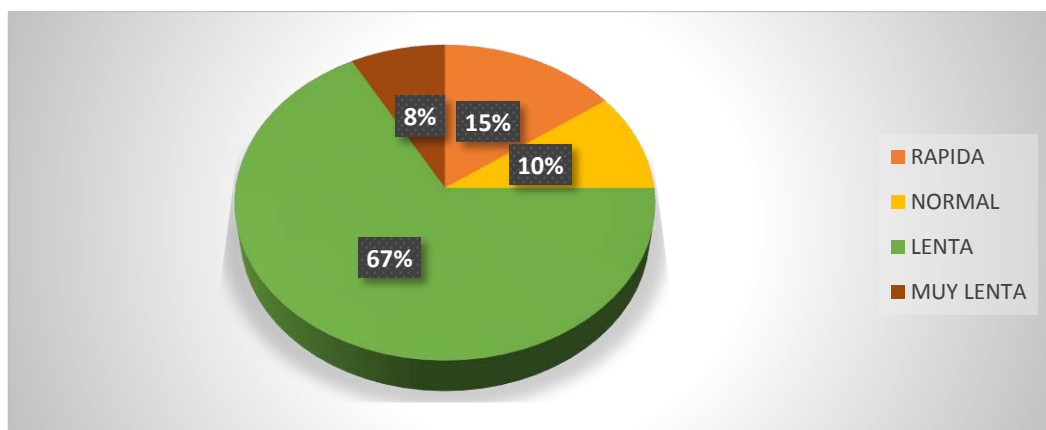
2. ¿Refiriéndose a tiempo, como considera la atención que recibe dentro del dispensario?

Tabla 6 Tiempo de atención

| RESPUESTA | VOTOS | PORCENTAJE |
|-----------|-------|------------|
| Rápida | 15 | 15% |
| Normal | 10 | 10% |
| Lenta | 67 | 67% |
| Muy lenta | 8 | 8% |
| Total: | 100 | 100% |

Elaborado por: Benites Vera Alma

Figura 2 Tiempo de atención



Elaborado por Benites Vera Alma

Análisis e interpretación de resultados

En este gráfico podemos observar, que más del 60% de los encuestados consideran que el tiempo que deben esperar para poder recibir la atención médica es muy extenso. Que constantemente existe un retraso en el horario de atención, sobre todo en el departamento de enfermería, el cuál es el primer filtro por el que deben pasar para recibir su atención médica.

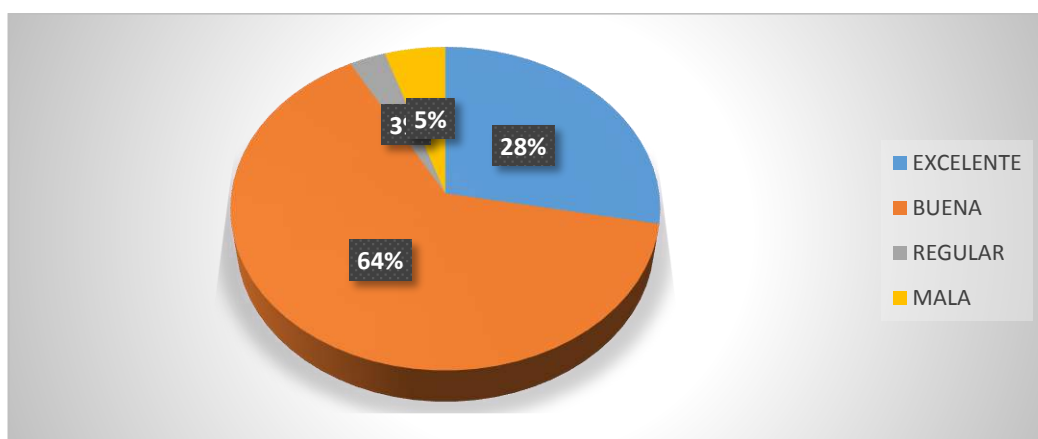
3. ¿Cómo califica la atención que brinda la enfermera y encargada del departamento de enfermería?

Tabla 7 Calidad

| RESPUESTA | VOTOS | PORCENTAJE |
|-----------|-------|------------|
| Excelente | 28 | 28% |
| Buena | 64 | 64% |
| Regular | 3 | 3% |
| Mala | 5 | 5% |
| Total: | 100 | 100% |

Elaborado por: Benites Vera Alma

Figura 3 Calidad



Elaborado por Benites Vera Alma

Análisis e interpretación de resultados

En la tercera pregunta, los encuestados votaron en un 65% que la atención recibida por parte de la enfermera del dispensario, es buena. Y alegan que como profesional ella se esfuerza por darles una excelente atención, mientras que una minoría que no deja de ser importante ya que todas las opiniones son de igual valor, considera que su atención no es la adecuada, entre las diversas opiniones, la más latente es que su atención es escasa o muy rápida.

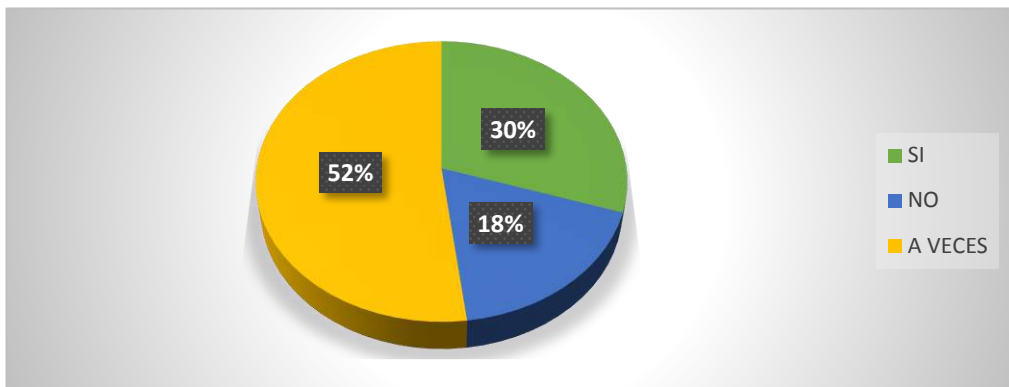
4. ¿Cree usted que la enfermera se toma el tiempo necesario para preparar a cada paciente previo a su consulta?

Tabla 8 **Tiempo de atención**

| RESPUESTA | VOTOS | PORCENTAJE |
|-----------|-------|------------|
| Si | 30 | 30% |
| No | 18 | 18% |
| A veces | 52 | 52% |
| Total: | 100 | 100% |

Elaborado por: Benites Vera Alma

Figura 4: **Tiempo de atención**



Elaborado por Benites Vera Alma

Análisis e interpretación de resultados

En este gráfico se representa que el 52% de los encuestados considera que no siempre, la enfermera se toma el tiempo necesario para atenderlos a cada uno de ellos, muchas veces porque ven exceso de pacientes, manifiestan también, que al tener que alternar entre las entregas en farmacia y la toma de sus signos vitales, se toma un tiempo y eso les genera retraso a ellos. Piden que la atención brindada en este departamento sea un poco más detallada, ya que muchas veces necesitan ciertos servicios como toma de signos vitales, que no pueden ser atendidos de una manera más profunda por el flujo de pacientes que deben ir siendo atendidos.

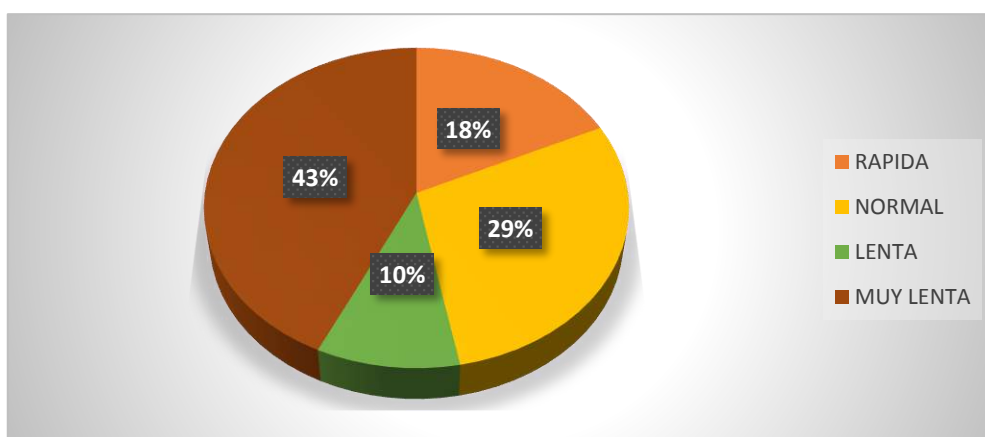
5. ¿Al momento de acudir al dispensario para realizar algún trámite de requerimiento administrativo, como considera que es la atención?

Tabla 9 **Calidad del servicio administrativo**

| RESPUESTA | VOTOS | PORCENTAJE |
|-----------|-------|------------|
| Rápida | 18 | 18% |
| Normal | 29 | 29% |
| Lenta | 10 | 10% |
| Muy lenta | 43 | 43% |
| Total: | 100 | 100% |

Elaborado por: Benites Vera Alma

Figura 5: **Calidad del servicio administrativo**



Elaborado por Benites Vera Alma

Análisis e interpretación de resultados

En este gráfico se observa que un gran porcentaje de encuestados considera que cuando acuden al dispensario por algún trámite administrativo, o referente a la entrega de alguna documentación, deben esperar mucho tiempo ya que la enfermera es quien recepta y realiza también este tipo de diligencias. Esto genera inconformidad en los usuarios porque aseguran que pierden mucho tiempo hasta que la enfermera haga una pausa en su atención de pacientes, para ayudarles.

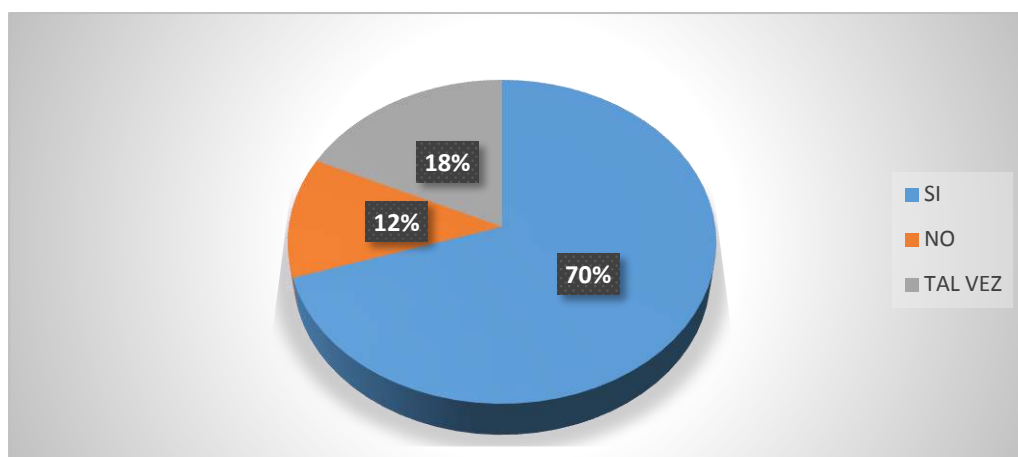
6. ¿Considera usted necesario que exista otra persona dentro del dispensario para que se encargue de atender los trámites y requerimientos de los afiliados durante el horario de atención?

Tabla 10 Contratación de personal extra

| RESPUESTA | VOTOS | PORCENTAJE |
|-----------|-------|------------|
| Si | 70 | 70% |
| No | 12 | 12% |
| Talvez | 18 | 18% |
| Total: | 100 | 100% |

Elaborado por: Benites Vera Alma

Figura 6 Contratación de personal extra



Elaborado por Benites Vera Alma

Análisis e interpretación de resultados

En la sexta pregunta, el 70% de los encuestados considera que sería excelente, que exista una persona que atienda sus trámites y requerimientos cuando ellos acudan hasta el dispensario, ya que esto agilizaría en gran magnitud la atención dentro del dispensario, y generara más satisfacción a los usuarios. En la problemática de esta pregunta se encuentra la clave de nuestra propuesta de mejora, al realizar la nueva distribución de labores administrativas, involucraremos al personal de otra área la cuál cumple con pocas labores, por eso tiene disponibilidad.

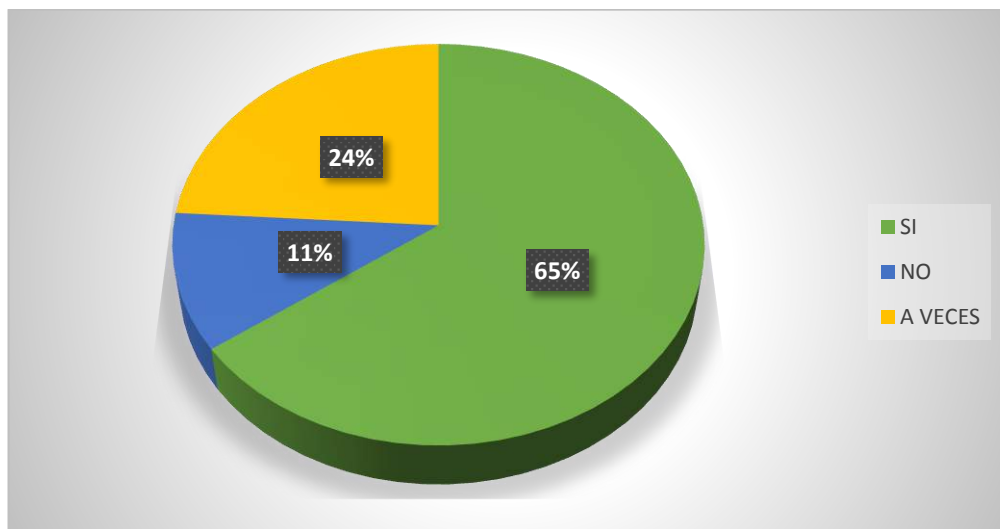
7. ¿Luego de su consulta, al momento de retirar medicamentos, lo atienden de inmediato en el área de farmacia?

Tabla 11 Eficiente atención en farmacia

| RESPUESTA | VOTOS | PORCENTAJE |
|-----------|-------|------------|
| Si | 65 | 65% |
| No | 11 | 11% |
| A veces | 24 | 24% |
| Total: | 100 | 100% |

Elaborado por: Benites Vera Alma

Figura 7: Eficiente atención en farmacia



Elaborado por Benites Vera Alma

Análisis e interpretación de resultados

En este caso, el 65% de los encuestados afirmaron que si reciben de manera inmediata sus medicamentos en la farmacia, cuando se acercan a retirarlos, sin embargo no dejan de mencionar que muchas veces si les ha tocado esperar un lapso de varios minutos ya que deben esperar a que la enfermera termine de atender a uno o varios pacientes para que pueda atenderlos en el área de farmacia.

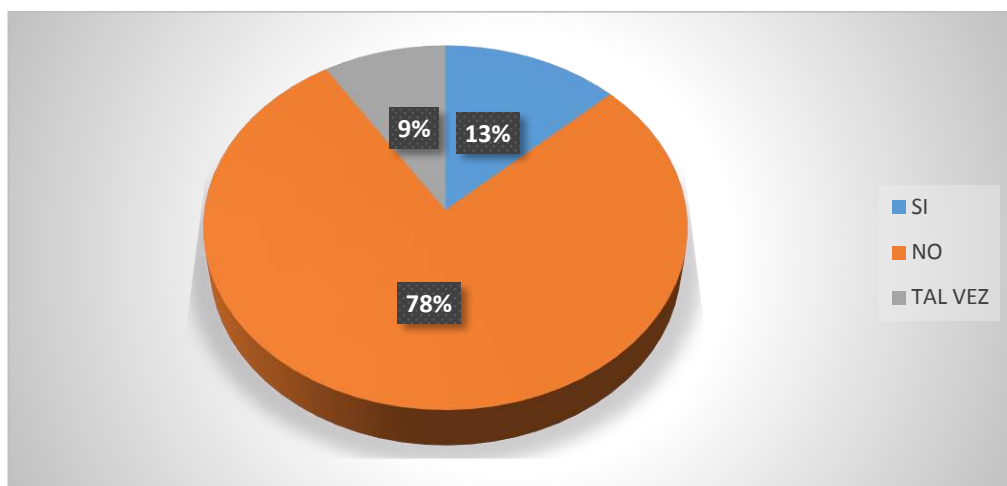
8. ¿Considera usted que el personal existente debería ser removido de su cargo, y que designen nuevo personal al Dispensario Potosí?

Tabla 12 Cambio de personal

| RESPUESTA | VOTO | PORCENTAJE |
|--------------|------|------------|
| Si | 13 | 13% |
| No | 78 | 78% |
| Talvez | 9 | 9% |
| TOTAL | 100 | 100% |

Elaborado por Benites Vera Alma

Figura 8 Cambio de personal



Elaborado por Benites Vera Alma

Análisis e interpretación de resultados

En el gráfico se observa que el mayor porcentaje de afiliados encuestados considera que no es necesario remover al personal existente de sus cargos, ya que son excelentes profesionales, y que los inconvenientes que se suelen dar, no necesariamente porque ellos realicen un mal trabajo. Concretan en que una mejor organización o un plan de trabajo mejorado, les ayudaría a superar las fallas que se están dando dentro del Dispensario.

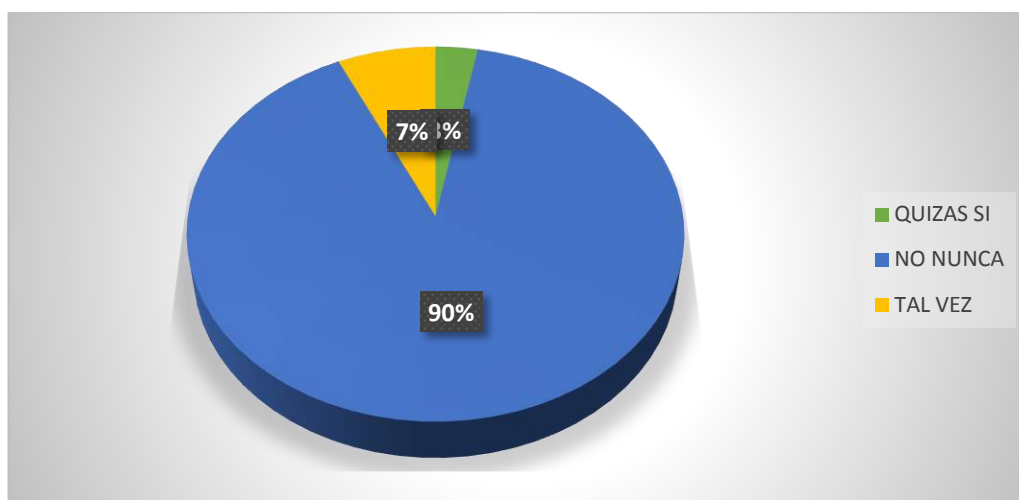
9. ¿En alguna ocasión sufrió alguna clase de maltrato físico o verbal, o se le fue negado algún servicio dentro del Dispensario Médico?

Tabla 13 Maltrato físico o verbal

| RESPUESTA | VOTO | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Quizás si | 3 | 3% |
| No, nunca | 90 | 90% |
| Talvez | 7 | 7% |
| TOTAL | 100 | 100% |

Elaborado por Benites Vera Alma

Figura 9: Maltrato físico o verbal



Elaborado por Benites Vera Alma

Análisis e interpretación de resultados

En este caso el 90% de pacientes afirma no haber recibido en ningún momento alguna clase de trato negativo que atente contra su dignidad física o verbal, alegan que en algún momento han visto que se desarrollen ciertos conflictos, pero la razón es que muchas veces hay afiliados que llegan a realizar reclamos con una actitud muy descortés, pero los profesionales siempre tratan de resolver la situación de una manera pacífica.

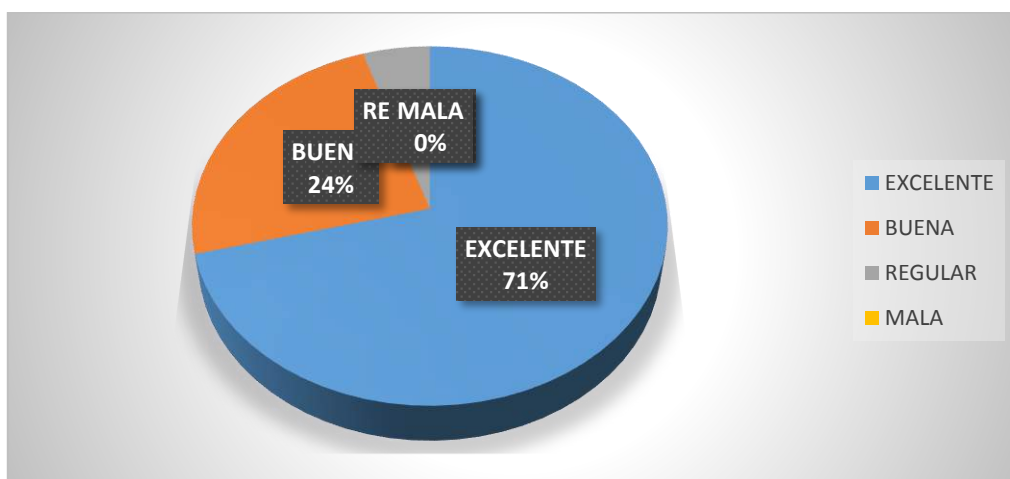
10. ¿Cómo califica la atención que brinda la persona encargada del Departamento de estadística y agendamiento?

Tabla 14 Atención de Estadística

| RESPUESTA | VOTO | PORCENTAJE |
|---------------|------|------------|
| Excelente | 71 | 71% |
| Buena | 24 | 24% |
| Regular | 5 | 5% |
| Mala | 0 | 0% |
| TOTAL: | 100 | 100% |

Elaborado por Benites Vera Alma

Figura 10: Atención de Estadística



Elaborado por Benites Vera Alma

Análisis e interpretación de resultados

El 71% de los encuestados responde a una atención excelente recibida por la secretaria de agendamiento, consideran que es amable y eficiente, sobretodo que la secretaria muchas veces tiene tiempo libre de labores dentro de la oficina, por lo cual ellos pueden recibir cualquier ayuda o direccionamiento necesario, el 5% que considera la atención como irregular, esto se debe a que muchas veces no reciben los turnos que necesitan por el agotamiento inmediato de la cantidad disponible de citas.

Propuesta de Reducción de Carga Administrativa

Para (Harrington, 1993), mejorar un proceso significa: cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y como cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso. Lo que esto quiere decir es que dentro de una organización a pesar de existir un tipo de gestión o una manera de llevar la compañía, es necesario estar abiertos a nuevas formas de direccionar su manera de administrar y sus procesos, esto se puede dar a cabo, no sin antes sabiendo detectar las problemáticas que influyen de manera negativa dentro de la gestión administrativa.

Una propuesta de reducción se debe estructurar de una manera adecuada, se debe fijar con objetivos coherentes que con una correcta implementación puedan cumplirse ya sea a corto, mediano o largo plazo.

En el presente proyecto se estudia una problemática que enfoca al talento humano, pero también influye mucho en la atención al cliente. Por lo tanto es muy importante que este plan de mejora abarque soluciones que repercutan favorablemente en ambas áreas.

Actualmente las empresas, le dan gran importancia a las condiciones de trabajo que rodean a sus colaboradores, el clima organizacional, están constantemente realizando análisis sobre como poder mejorar el entorno laboral, ya que está claramente comprobado, que un clima laboral adecuado y justo, en donde exista equidad de responsabilidades de acuerdo a las jerarquías, se refleja en la eficiencia y alta productividad de sus colaboradores.

Objetivo general de la Propuesta de Reducción de Carga Administrativa

Proponer una reducción de carga administrativa, para la optimización del servicio al usuario, en el Dispensario Médico del Recinto Potosí.

Propuesta de Reducción de Carga Administrativa

Condiciones previas:

1. Tener total disponibilidad y respaldo por parte de la médico líder y encargada del Dispensario médico.
2. Recibir la colaboración del departamento involucrado en la problemática, en este caso el departamento de enfermería.
3. Compromiso de todo el recurso humano existente que vaya a ser parte del plan de reducción y redistribución de carga administrativa.
4. Completa predisposición de quien o quienes vayan a asumir las nuevas responsabilidades administrativas que serán redistribuidas en las nuevas áreas.
5. Alto sentido de liderazgo y capacitación para quien corresponda capacitar a los nuevos responsables de las tareas administrativas.

Sistema de acciones integrales

1. Fomentar una atención más amable y empática hacia los usuarios que acuden al centro médico.
2. Realizar una atención más adecuada, tomando el tiempo necesario para que cada afiliado reciba todos los chequeos necesarios en su pre consulta por parte de la enfermera.
3. Tener total colaboración con el departamento de enfermería, fomentando el trabajo en equipo, para que el Dispensario llegue a destacar por brindar una atención eficiente y de primera.
4. Motivarse mutuamente entre los colaboradores del equipo de trabajo del Dispensario médico, para incentivar la buena actitud y el empeño en mejorar su propia productividad.

Las cargas administrativas, equivalen a la responsabilidad de tareas encomendadas a un colaborador dentro de una empresa, mientras que el servicio a usuarios es el acto de comunicarse, asesorar y atender las necesidades de los clientes, a través de productos o servicios, en el caso del Dispensario Potosí, los fundamentos mencionados anteriormente, se identifican en una problemática de relación causa-efecto, la cual impide que se brinde un servicio de calidad, y además de esto, repercute en la estabilidad del clima laboral dentro de la empresa.

Viabilizar la propuesta de mejora administrativa mediante la correcta interpretación de los fundamentos de carga administrativa y servicio al usuario.

**PLAN DE MEJORA PARA REDUCCIÓN DE CARGA
ADMINISTRATIVA**

| PROBLEMA | OBJETIVO | META | ACCIONES | RECURSOS | TIEMPO |
|---|---|--|---|---|---------------|
| Atención deficiente a los usuarios del Dispensario médico | Mejorar la calidad en atención al afiliado | Ser reconocido por brindar atención eficiente y de primer nivel a todos sus usuarios en un 100%. | Capacitaciones al personal médico, sobre cómo mejorar su atención al usuario. | Trabajadores Recursos materiales: Hojas, plumas, pizarra, marcadores | 6 meses |
| Exceso de responsabilidades administrativas sobre la enfermera del dispensario ocasionan una condición laboral hostil. | Redistribuir ciertas cargas laborales en otra área. | Optimizar el desempeño de la enfermera, generando condiciones laborales más dignas en un 80%. | Inclusión al departamento de estadística y agendamiento en la redistribución de cargas administrativas | Recurso humano Materiales de capacitación: Computador Esferos hojas | 2 meses |
| Demora en el proceso de atención a los pacientes, por distintas causas, lo cual genera inconformidad por el constante retraso. | Agilizar el tiempo de atención a los pacientes mediante la ejecución del objetivo anterior. | Brindar atención rápida y oportuna, logrando que la rotación de usuarios sea más constante en un 90%. | Capacitación al personal, fomentando la optimización de sus cronogramas de atención. | Trabajadores Materiales de capacitación: Hojas, esferos. | 3 a 4 meses |
| El departamento de estadística y agendamiento, cuenta con un solo colaborador, pero el trabajo que le corresponde realizar es escaso. | Integrar al departamento de estadística como principal receptor de las cargas administrativas redistribuidas. | Fomentar al departamento de Estadística como nueva fuente de trámites administrativos, manteniendo el alto nivel de desempeño que tiene al 100%. | Asesoramiento y capacitación al colaborador de esta área para que pueda cumplir a cabalidad las nuevas responsabilidades asignadas. | Recurso humano Materiales: Esferos Hojas Computadora | 2 meses |

CONCLUSIONES:

1. La comunicación dentro del equipo de trabajo es escasa, lo cual suele generar muchas veces un mal ambiente laboral.
2. Tienen un recurso humano pequeño, pero que con la correcta guía y distribución de cargas, sobre todo las administrativas, pueden lograr una productividad muy importante.
3. Existe un elevado porcentaje de estrés laboral, sobre todo en la encargada del departamento de enfermería, por el exceso de responsabilidades administrativas a su cargo.
4. El Dispensario Potosí, pertenece al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, una entidad privada, con autonomía financiera, administrativa y legal, la cual designa desde su matriz a los colaboradores que pasan a formar parte de este y todos los centros médicos que pertenecen al IESS
5. Dentro de los afiliados, existe un grupo de representantes que conforman el Comité Central, conformado por presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, y vocales. Los cuales aportan económicamente al dispensario, por cada jefe de familia y gracias a esto, se cubre el gasto de empleo a la persona que labora en el departamento de estadística. Esto quiere decir que es una contratación externa.

RECOMENDACIONES

1. Incentivar la buena relación y cooperación entre colaboradores esto quiere decir también que deben trabajar para consolidarse como un equipo, lo cual va a ser muy importante para que la implementación de esta propuesta de mejora administrativa tenga éxito.
2. Crear un ambiente laboral estable en todas las áreas y departamentos del Dispensario, generando paz y de esta manera se disminuye el estrés laboral que muchas veces afecta la salud emocional de los colaboradores.
3. Enfocar los esfuerzos necesarios en la mejora de la calidad en atención al usuario, para elevar el nivel de satisfacción que ellos tiene sobre el servicio del Dispensario.
4. Supervisar constantemente todos los procesos de mejora que se apliquen dentro del Dispensario, para realizar las correcciones necesarias en caso de que se llegue a detectar un error o falencia.
5. Optimizar el departamento de estadística, designando nuevas funciones administrativas, y realizando la respectiva y adecuada capacitación para el exitoso desempeño de la misma.
6. Mediante la socialización de este proyecto, dar apertura a los nuevos cambios que se buscan aplicar para optimizar el servicio en el Dispensario.

Bibliografía

- ABC. (2019). *Definición de Carga*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/carga.php>
- Alcalaya, A. (23 de Mayo de 2016). *Universidad San Sebastián*. Obtenido de <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- Angulo, C. S. (17 de Marzo de 2017). *Repositorio UCSG*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8051/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-57.pdf>
- Arguello Sánchez, M. A. (2011). *Diseño del plan estratégico para la empresa de transporte de carga "EXPRESTAGEX S.A." ubicada en el norte de Quito*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1503>
- Arias, F. (2012). *Muestra*. Obtenido de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Artel, D. (19 de Mayo de 2019). *Emprendices*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-atencion-al-cliente-necesita-una-cultura-de-servicios-no-de-sirvientes/>
- Betancourt. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4-6.
- Córdova, S. S. (2014). *Repositorio UTA*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7318>
- Corv, A. (s.f.). *Scribd*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/105132764/CARGA-LABORAL>
- España, M. d. (2019). *Portal Función Pública*. Obtenido de <https://www.mptfp.gob.es/eu/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/simplificacion/que-es-carga.html>

- Ferrando, G. (2015). *Survenia*. Obtenido de <https://www.survenia.com/articles/articulo1.pdf>
- Flores, E. (2020). *Optimizar*. Obtenido de <https://neoattack.com/neowiki/optimizar/>
- Formacion, C. d. (2019). *Administrativa*. Obtenido de <https://aula10formacion.com/blog/que-es-administrativo/>
- Fredman, J. (2014). *La voz de Houston*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/los-efectos-de-una-pesada-carga-de-trabajo-en-los-empleados-13089.html>
- Gomez, H. S. (2006). *Servicio al cliente*. Obtenido de <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Obtenido de www.academia.edu/11065235/MEJORAMIENTO_DE_LOS_PROCESOS_DE_LA_EMPRESA_H.James_harrington
- Jaramillo, M. F. (2017). *Repositorio UASB*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Mendez, D. (2019). *Servicio*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/servicio>
- Poma Ortíz María Fernanda, G. T. (2012). *Propuesta para mejorar la calidad de los servicios que brinda la administración zonal Calderón a la comunidad*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1607>
- Porporatto, M. (9 de junio de 2015). *quesignificado.com*. Obtenido de <https://quesignificado.com/atencion-al-cliente/>
- Pulido, H. G. (2000). *Calidad*. Obtenido de <https://www.uv.mx/personal/ermeneses/files/2018/05/6-control-estadistico-de-la-calidad-y-seis-sigma-gutierrez-2da.pdf>
- Reascos, J. J. (2018). *Repositorio,puce*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15165/TESIS-%20LA%20INFLUENCIA%20DE%20LA%20CARGA%20LABORAL%20EN%20EL%20>

%C3%89STRES%20DEL%20PERSONAL%20DE%20LA%20DIRECCION%20DE%20PR
OMOCI%3%93N%20Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2003). *Metodología de la Investigación*. México D F :
McGraw-Hill Interamericana .

Rodriguez, M. (2004). *Diseño de la Investigación*. Obtenido de
[http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20L
A%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf](http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20L
A%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf)

Sampieri. (2010). *Metodología de la Investigación Capítulo 5*. Obtenido de
[https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-
sampieri](https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-
sampieri)

Valdiviezo, N. K. (2016). *Repositorio UCSG*. Obtenido de
[http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4807/1/T-UCSG-PRE-MGSS-
79.pdf](http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4807/1/T-UCSG-PRE-MGSS-
79.pdf)

ANEXOS

FOTOS DEL DISPENSARIO MÉDICO POTOSÍ DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL



Vista principal del Dispensario Médico, ubicado en la carretera Vía a Guayacanes del Recinto Potosí, Cantón Urdaneta, Provincia de Los Ríos.





En esta foto, podemos observar a la Lcda. en enfermería Ligia Quinatoa, quien es la encargada del departamento de enfermería y a su vez, realiza las entregas y control de medicina en farmacia, además de las tareas administrativas dentro del Dispensario.

Formato de Encuesta



Encuesta

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Variable dependiente: Servicio a usuarios

Objetivo: Obtener la mayor información que se pueda recaudar mediante esta encuesta, para conocer su opinión sobre la atención que se brinda dentro del dispensario actualmente.

Encuesta sobre la atención médica para promover un plan de mejora administrativa que ayude a mejorar la deficiencia en atención.

La siguiente encuesta se basa en la opinión netamente personal de los encuestados, con relación a las experiencias que han tenido al recibir este servicio, los resultados serán utilizados de manera coherente y con absoluta confidencialidad, y será utilizado para fines académicos y estadísticos, por lo tanto se pide que se responda con total veracidad a cada una de las preguntas realizadas.

Saludos cordiales

Instrucciones: Lea y reflexione detenidamente cada pregunta, y ponga un visto en la alternativa que usted considere como respuesta.

Cuestionario

1. ¿Qué opina del servicio en general que presta el personal del dispensario?

| | | |
|-------------|---|---|
| Eficiente | (|) |
| Muy bueno | (|) |
| Bueno | (|) |
| Ineficiente | (|) |

2. ¿Refiriéndose a tiempo, como considera la atención que recibe dentro del dispensario?

| | | |
|--------|---|---|
| Rápida | (|) |
|--------|---|---|

| | | |
|-----------|---|---|
| Normal | (|) |
| Lenta | (|) |
| Muy lenta | (|) |

3. ¿Cómo califica la atención que brinda la enfermera y encargada del Departamento de enfermería?

| | | |
|-----------|---|---|
| Excelente | (|) |
| Buena | (|) |
| Regular | (|) |
| Mala | (|) |

4. ¿Cree usted que la enfermera se toma el tiempo necesario para preparar a cada paciente previo a su consulta?

| | | |
|---------|---|---|
| Si | (|) |
| No | (|) |
| A veces | (|) |

5. ¿Al momento de ir por la realización de un trámite de requerimiento administrativo, como considera que es la atención?

| | | |
|-----------|---|---|
| Rápida | (|) |
| Normal | (|) |
| Lenta | (|) |
| Muy lenta | (|) |

6. ¿Considera usted necesario que exista otra persona dentro del dispensario para que atienda los trámites y requerimientos de los afiliados durante el horario de atención?

| | | |
|--------|---|---|
| Si | (|) |
| No | (|) |
| Talvez | (|) |

7. ¿Luego de su consulta, cuando debe retirar medicamentos, en farmacia lo atienden de manera inmediata?

| | | |
|---------|---|---|
| Si | (|) |
| No | (|) |
| A veces | (|) |

8. ¿Considera usted que el personal existente debería ser removido de su cargo, y que designen nuevo personal al Dispensario Potosí?

Si ()

No ()

Talvez ()

9. ¿En alguna ocasión sufrió alguna clase de maltrato verbal o psicológico, o se le fue negado algún servicio dentro del Dispensario Médico?

Quizás si ()

No, nunca ()

Talvez ()

10. ¿Cómo califica la atención que brinda la persona encargada del Departamento de estadística y agendamiento?

Excelente ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()