UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

"LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN EL "DISPENSARIO LA TERESA", DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO, RECINTO LA TERESA, PARROQUIA FEBRES CORDERO, CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2024"

AUTORA:

Alexandra Magaly Chimborazo Estrella

DIRECTOR:

ING. JARAMILLO VILLAFUERTE RAMIRO

PARES ACADÉMICOS:

DR. VILLACIS MONAR RICARDO

ING. ESCOBAR GORTAIRE MARIO

GUARANDA – ECUADOR
2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN EL "DISPENSARIO LA TERESA", DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO. RECINTO LA TERESA, PARROQUIA FEBRES CORDERO, CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2024"

AGRADECIMIENTO

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres por ser las personas que me han acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida, con sus consejos han sabido guiarme, quienes han velado por mi durante este arduo camino para convertirme en una profesional.

De igual forma, dedico esta tesis a mis hermanos ya que han sabido aconsejarme y para una persona de buenos sentimientos, con buenos hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

Chimborazo Estrella Alexandra Magaly

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo investigativo a mi familia por el apoyo brindado en este trascurso de mi formación académica, de igual manera para el director y Pares Académicos quienes me apoyaron de manera incondicional durante la elaboración del mismo, gracias por la paciencia y conocimientos brindados.

Chimborazo Estrella Alexandra Magaly

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UEB
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. "Jaramillo Villafuerte Ramiro Fernando Dr. Luis Ricardo Villacis Monar E Ing. Mario Escobar Gortaire", en su orden director y Pares Académico del Trabajo de Titulación **"LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN EL "DISPENSARIO LA TERESA", DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO RECINTO LA TERESA, PARROQUIA FEBRES CORDERO, CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2024** desarrollado por la señorita **Chimborazo Estrella Alexandra Magaly.**

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**.

Guaranda, Junio del 2024

Ing. Jaramillo Villafuerte Ramiro Fernando
Director

Dr. Luis Ricardo Villacis Monar
Par Académico

Ing. Mario Escobar Gortaire
Par Académico

CERTIFICADO DE DERECHO DE AUTOR

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo ALEXANDRA MAGALY CHIMBORAZO ESTRELLA portadora de la Cédula de Identidad No 1206715276 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **"LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN EL "DISPENSARIO LA TERESA", DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO, RECINTO LA TERESA, PARROQUIA FEBRES CORDERO, CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2024"** , modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Alexandra Magaly Chimborazo Estrella

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ii

AGRADECIMIENTO iii

DEDICATORIA iv

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO v

CERTIFICADO DE DERECHO DE AUTOR vi

ÍNDICE DE CONTENIDO vii

INDICE DE TABLAS x

INDICE DE FIGURAS xii

INDICE DE ANEXOS xiii

INTRODUCCIÓN 1

RESUMEN 3

ABSTRACT 4

CAPÍTULO I. 5

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 5

1.1. Descripción del Problema 5

1.2. Formulación del Problema 6

1.3. Preguntas de Investigación 6

1.4. Justificación 7

1.5. Objetivos 8

1.5.1 Objetivo General 8

1.5.2 Objetivos Específicos 8

1.6 Hipótesis 8

1.6 1 Hipótesis nula 8

1.6 1 Hipótesis alternativa 8

1.6. Variables (Operacionalización) 9

1.6.1 Variable Dependiente 9

Atención al Cliente. 9

1.6.2 Variable Independiente 9

CAPÍTULO II. 11

MARCO TEÓRICO 11

2.1. Antecedentes 11

2.2. Marco Científico 12

2.3. Marco Conceptual 19

2.4. Marco Legal 21

2.5. Georreferencial 29

2.5.1 Micro Georreferencial localización 29

CAPITULO III. 31

METODOLOGÍA 31

3.1. Tipo de Investigación 31

3.1.1 Investigación bibliográfica. 31

3.1.2 Investigación de campo. 31

3.2. Enfoque de la investigación 31

3.3. Métodos de Investigación 32

3.3.1 Enfoque cualitativo. 32

3.3.2 Enfoque cuantitativo. 32

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 32

3.4.1 Encuesta 32

3.4.2 Entrevista 32

3.5. Universo, Población y Muestra 33

3.5.1 Muestra 33

3.6. Procesamiento de la Información 34

CAPITULO IV. 36

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 36

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados. 36

ENTREVISTA 57

CAPITULO V 65

PROPUESTA DE ATENCION AL CLIENTE 65

5.1 TEMA 65

Matriz PESTEL 67

MATRIZ FODA 70

Análisis de la matriz FODA 72

CONCLUSIONES 106

RECOMENDACIONES 107

WEBGRAFIA 108

ANEXOS 110

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.Operacionalización de las variables. 9
Tabla 2. Recinto que acude al Dispensario para su atención médico. 36
Tabla 3,Organizaciones pertenecientes al Dispensario. 37
Tabla 4. Organizaciones ligadas al Dispensario. 39
Tabla 5. Motivo de visitas al Dispensario. 40
Tabla 6. Frecuencia de visita al Dispensario. 41
Tabla 7. Servicio ofrecido por el Dispensario. 42
Tabla 8. Nivel de atención al cliente. 43
Tabla 9. Sugerencias de atención por parte de los clientes. 44
Tabla 10. Nivel de atención del personal hacia los clientes. 45
Tabla 11. Materiales de salud 46
Tabla 12. Medicamentos brindados por el Dispensario. 47
Tabla 13. Información recibida por el personal del Dispensario. 48
Tabla 14. Charlas de cuidado preventiva. 49
Tabla 15. Implementación de un plan de mejora. 50
Tabla 16. Estrategias para mejorar y fortalecer en el Dispensario. 51
Tabla 17. La organización y organigrama cuentan con características propias en el Dispensario 52
Tabla 18. Fortalezas del Dispensario la Teresa. 53
Tabla 19. Debilidades del Dispensario la Teresa. 54
Tabla 20. Oportunidades del Dispensario la Teresa 55
Tabla 21. Amenazas del Dispensario la Teresa. 56
Tabla 22. Resultados de la entrevista. 57
Tabla 23. Matriz PESTEL. 67
Tabla 24. Análisis ponderado PESTEL. 70
Tabla 25. Matriz FODA. 71
Tabla 26. Matriz EFI. 73
Tabla 27. Matriz EFE. 74

Tabla 28. DAFO Cruzada. 76
Tabla 29. Matriz general de seguimiento médico y atención a los usuarios. 101

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.Teoría de Maslow 15
Figura 2. logotipo 29
Figura 3. Localización nacional 29
Figura 4.Localización provincial 30
Figura 5. Localización cantonal 30
Figura 6. Recintos 36
Figura 7. Organizaciones. 38
Figura 8. Organizaciones ligadas al Dispensario. 39
Figura 9. Motivo de visitas al Dispensario 40
Figura 10. Frecuencia de visita al Dispensario. 41
Figura 11. Servicio ofrecido por el Dispensario. 42
Figura 12. Nivel de atención al cliente 43
Figura 13. Sugerencias de atención por parte de los clientes. 44
Figura 14. Nivel de atención del personal hacia los clientes. 45
Figura 15. Materiales de salud. 46
Figura 16. Medicamentos brindados por el Dispensario. 47
Figura 17. información recibida por el personal del Dispensario. 48
Figura 18. Charlas de cuidado preventiva. 49
Figura 19. Implementación de un plan de mejora. 50
Figura 20. Estrategias para mejorar y fortalecer en el Dispensario. 51
Figura 21. La organización y organigrama cuentan con características propias en el Dispensario 52
Figura 22. Fortalezas del Dispensario la Teresa. 53
Figura 23. Debilidades del Dispensario la Teresa. 54
Figura 24. Oportunidades del Dispensario la Teresa. 55
Figura 25. Amenazas del Dispensario la Teresa. 56
Figura 26. Organigrama estructural del Dispensario. 81

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. CRONOGRAMA TENTATIVO DE (GANTT)..... 111
ANEXO 2. PRESUPUESTO EJECUTADO..... 113
ANEXO 3. FORMATO DE ENCUESTA..... 114
ANEXO 4. FORMATO DE LA ENTREVISTA..... 121
ANEXO 5. VISITA AL DISPENSARIO LA TERESA..... 124
ANEXO 6. CARTA DE ACEPTACIÓN..... 126
ANEXO 7..CERTIFICADO DE TURNITIN..... 127
ANEXO 8. CAPTURA TURNITÍN..... 128

INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda el tema de la Atención al Cliente y su incidencia en la Gestión Organizacional del Dispensario Médico “La Teresa” de la parroquia Febres Cordero del cantón Babahoyo; considerando que la calidad y eficiencia son estrategias que van a permitir un crecimiento acelerado en las organizaciones y son fuente mediadora de procesos más dinámicos y ajustados al entorno en el cual están dirigidos.

Por lo expuesto, el interés de llevar a cabo la investigación parte de la necesidad de que la institución de salud mejore su calidad y atención al cliente, con una condición necesaria para satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios que asisten por sus tratamientos médicos. Cabe destacar que la atención al cliente es uno de los aspectos más importantes en la sociedad para los requerimientos de los clientes y garantizar que todas las actividades sean encaminadas a satisfacer su necesidad.

En este orden de ideas, es necesario puntualizar que la investigación es de gran importancia ya que el problema radica en el servicio del Dispensario “La Teresa” que brinda a sus socios y trae consigo efectos desleales como la reducción de socios, inconformidad de los clientes, quejas de los usuarios. Por ende, el objetivo central de la investigación estuvo enfocado en establecer mecanismos para mejorar la atención al cliente y su incidencia en la Gestión Organizacional del Dispensario “La Teresa” ya que la misma presentan grandes deficiencias.

La investigación a lo largo de los capítulos permite explicar la pertinencia del tema y dar solución a los requerimientos que surjan del mismo, por ende, se distribuye de la siguiente forma: en el **capítulo I** se desarrolla la descripción del problema, la formulación del problema, las preguntas de investigación y, se justifica el trabajo de investigación, se presentan los objetivos y se identifican las variables dependientes e independientes.

El **capítulo II** detalla los antecedentes investigativos que es contextualizado con investigaciones previas, dando una explicación generalizada sobre la incidencia del servicio al cliente en la gestión organizacional; además, se escribió el marco científico que facilita el sustento de la investigación, el marco conceptual que redacta la conceptualización de los términos pertinentes para la comprensión del tema, colocando algunos términos como atención al cliente, control, cliente, estrategia organizacional y finalmente, se plantea el marco legal que acoge las normativas que sustentan el trabajo.

El **capítulo III** determina la metodología de la investigación en el que se establece el enfoque que fue cualitativo y cuantitativo, utilizando a la encuesta y entrevista como instrumento principal de recolección de datos; asimismo, presenta la población y muestra. Consecuentemente.

El **capítulo IV** detalla el análisis e interpretación de los resultados en donde se termina por diagnosticar la magnitud del problema.

Finalmente, el **capítulo V** se da a conocer la implementación de la propuesta que consisten en estrategias orientadas a mejorar la atención al cliente en el dispensario y en un manual de funciones que pretende orientar a las funciones del personal que labora en la institución, adicionalmente, en un apartado en conjunto se encuentran plasmadas las conclusiones y recomendaciones que tomaron lugar gracias al análisis e interpretación de los resultados y que direccionaron en desarrollo de la propuesta.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el dispensario médico "La Teresa" ubicado en la parroquia Febres Cordero del cantón Babahoyo, mismo que se dedica a prestar servicios de medicina general, odontología, farmacia, entre otros a los usuarios en donde se identificó que existe un problema relacionado con la atención al cliente, lo que no permite suplir con las exigencias y requerimientos de los usuarios. En virtud de aquello, el objetivo de la investigación consistió en establecer mecanismos para mejorar la atención al cliente y su incidencia en la gestión organizacional en el dispensario. Así, la metodología empleada se acogió al enfoque cualitativo y cuantitativo, aplicando como instrumentos de recolección de datos la encuesta y la entrevista, mismas que fueron aplicadas a una población de 240 socios y al titular del dispensario el Dr. Luis Chirú, los resultados que se obtuvieron indicaron en una escala del 83% que en el dispensario no se cuenta con todos los insumos necesarios para brindar un servicio de salud de calidad y en un 67% que la atención a los usuarios es mala, esto debido a que el personal que labora dentro de la institución no cuenta con una buena comunicación asertiva, además, se identificó que no cuentan con un manual de funciones eficiente que oriente la gestión organizacional en el dispensario esto se concluye que la atención al cliente y la gestión organizacional son variables que están directamente relacionadas; es decir, que al no existir una correcta gestión a nivel organizacional no va a existir buena atención al cliente, estos aspectos permitieron recomendar en establecimiento de estrategias y un manual de funciones orientado a dar solución a las problemáticas encontradas.

Palabras clave. Gestión Organizacional, Atención al Cliente, Dispensario Médico, Manual de Funciones.

ABSTRACT

The present research work was developed in the "La Teresa" medical dispensary located in the Febres Cordero parish of the Babahoyo canton, which is dedicated to providing general medicine, dentistry, pharmacy services, among others, to users where it was identified that There is a problem related to customer service, which does not allow us to meet the demands and requirements of users. Therefore, the objective of the research was to establish mechanisms to improve customer service and its impact on organizational management in the dispensary. Thus, the methodology used adopted a qualitative and quantitative approach, applying the survey and interview as data collection instruments, which were applied to a population of 240 members and to the owner of the dispensary, Dr. Luis Chirú. The results obtained indicated on a scale of 83% that the dispensary does not have all the necessary supplies to provide a quality health service and on a 67% scale that the attention to users is poor, this is because the personnel who work within the institution do not have good assertive communication, in addition, it was identified that they do not have an efficient functions manual that guides organizational management in the dispensary. From all this, it is concluded that customer service and organizational management are variables that are directly related; That is to say, if there is no correct management at the organizational level, there will not be good customer service. These aspects allowed us to recommend the establishment of strategies and a manual of functions aimed at providing solutions to the problems encountered.

Keywords. Organizational Management, Customer Service, Medical Dispensary, Functions Manual.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

El Dispensario “La Teresa” opera de acuerdo a las políticas de la Dirección del Seguro Social Campesino y la Subdirección Aseguramiento y Control de Prestación de Servicios que corresponden a su ámbito de actuación, estas políticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que están diseñadas para garantizar que las entidades operativas alcancen niveles óptimos de rendimiento, con el fin de satisfacer las necesidades de sus afiliados.

En tal sentido, la atención al cliente juega un papel fundamental en la gestión organizacional del Dispensario “La Teresa” del Seguro Social Campesino del Recinto La Teresa, parroquia Febres Cordero, Cantón Babahoyo, Provincia Los Ríos, durante el año 2024, destacando que la eficacia en la atención del Servicio de Salud esta estrechamiento relacionada con la satisfacción y la experiencia del paciente, lo cual incluye directamente en la reputación y desempeño general del Dispensario, no obstante, existe una necesidad de evaluar y mejorar la calidad de atención al cliente en este contexto especifico ya que se han identificado grandes falencias.

El Dispensario “ La Teresa acoge a 18 organizaciones como son, LA VICTORIA, LAS MERCEDES, LA REVESA, LA MACARENA, NARANJILLO, FEBRES CORDERO, LAS CAÑITAS, COLOMBIA BAJA, MATA DE CACAO, SIMÓN BOLÍVAR, TINOCO, 14 DE OCTUBRE, 29 DE SEPTIEMBRE, CAROLINA 2, FLOR DE LOS RÍOS, CHORRERA, CAÑITAS TRES, PUEBLO NUEVO, LA CARMELITA, por tanto, estas organizaciones son de gran importancia para la investigación de campo propuesto y conseguir un buen servicio de salud debido a que se comprobó falencias dentro de esta institución, comenzando porque no hay

material de trabajo y no están trabajando a tiempo completo, afectando así la existencia de una gestión administrativa eficiente y adecuada.

Tales aspectos son los que han motivado la investigación ya que se prevé establecer mecanismos para mejorar la atención a los clientes o usuarios, ya que los problemas potenciales que enfrenta el Dispensario "La Teresa" en su mayoría datan por la falta de protocolos claros para la atención al cliente, la falta de seguimiento, poca satisfacción de los pacientes y la falta de recursos adecuados para garantizar una óptima atención, problemas que afectan negativamente la reputación del dispensario y la confianza de las organizaciones que se encuentran afiliadas a esta institución.

Para finalizar resulta conveniente acotar que pese a que el Dispensario "La Teresa" ha estado operando durante más de dos décadas enfrenta desafíos significativos que sumados a lo antes mencionados se derivan en una falta de disponibilidad de medicamentos y falta de profesionalismo en la atención al cliente, problemas destacados que requieren de acción inmediata y sobre todo eficiente y eficaz.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera incide la atención al cliente en la Gestión Organizacional del Dispensario "La Teresa" del Seguro Social Campesino ubicado en el Recinto La Teresa, parroquia Febres Cordero, Cantón Babahoyo Provincia de los Ríos año 2024?

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cómo llego a actuar el proceso?
- ¿Cuáles son las estrategias que se va a aplicar?
- ¿Lo aplicado de la propuesta dará solución a su presente?
- ¿Cuál es la situación actual del Dispensario La Teresa?
- ¿La persona recomienda como la va a apicara?

- ¿Cuáles son las teorías que respaldan el proyecto de investigación en su parte conceptual?
- ¿Matriz de maslow?

1.4. Justificación

En la presente investigación se pretende analizar la atención al cliente y su incidencia Organizacional del Dispensario la “La teresa” cuya importancia se orienta en el aporte de una adecuada toma de decisiones enfocándose en el alcance de los objetivos.

La aplicación de una adecuada atención al cliente que este basado en la comunicación liderazgo y supervisión generara un impacto positivo en su incidencia en la gestión organizacional, así como en la toma de decisiones que beneficien a los usuarios. Al entender esta problemática es crucial garantizar la estabilidad y el éxito al largo plazo en el Dispensario “La Teresa” promoviendo un entorno laboral más saludable y mejorando su capacidad de prestación del servicio médico a los usuarios.

La atención al cliente y su incidencia organizacional en el Dispensario “La teresa” es importante ya que son temáticas que permiten al centro de salud mejorar su organización y lograr tener una comunicación efectiva entre el personal médico de salud y los usuarios que acuden a la institución, por qué influye de manera directa a la eficiencia operativa en la calidad del servicio ofrecido, también permite que se ajusten a los cambios del entorno para así contribuir una adecuada atención al cliente lo que es esencial para lograr alcanzar el éxito a largo plazo.

Para finalizar se debe proporcionar una estructura organizacional, un manual de funciones, y estrategias que ayude a mejorar las habilidades, destrezas, conocimiento y actitudes de quienes formen parte del personal que labora en la institución.

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Establecer mecanismos para una mejor atención al cliente y su incidencia en la gestión organizacional en el Dispensario “La Teresa”, del Seguro Social Campesino Recinto la Teresa, Parroquia Febres Cordero, Cantón Babahoyo, Provincia de Los Ríos, año 2024.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual sobre la atención al cliente en el Dispensario la Teresa de la ciudad de Babahoyo, provincia de los Ríos, año 2024.
- Identificar alternativas que permita una mejor atención al cliente en el Dispensario la Teresa del Seguro Social Campesino, año 2024.
- Determinar un plan de mejoramiento de atención al cliente para el Seguro Social Campesino y a los funcionarios que trabajan en el Dispensario la Teresa, año 2024.

1.6 Hipótesis

1.6 1 Hipótesis nula

La implementación de la atención al cliente no incide en la gestión organizacional del Dispensario “La Teresa” del Seguro Social Campesino ubicado en el Recinto La Teresa, parroquia Febres Cordero, cantón Babahoyo Provincia de los Ríos año 2024.

1.6 1 Hipótesis alternativa

La implementación de la atención al cliente incide en la gestión organizacional del Dispensario “La Teresa” del Seguro Social Campesino ubicado en el Recinto La Teresa, parroquia Febres Cordero, ¿cantón Babahoyo Provincia de los Ríos año 2024.

1.6. Variables (Operacionalización)

1.6.1 Variable Dependiente

Atención al Cliente.

1.6.2 Variable Independiente

Gestión organizacional.

Tabla 1:
Operacionalización de las variables.

Variables	Tipos de Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Gestión organizacional	Independiente	"La gestión organizacional requiere la creación de estrategias y tácticas que cumplan con los objetivos planteados, tomando en cuenta las propias condiciones de oportunidad (Gullo & Nardulli, 2015).	Planificación	Misión, Visión, Valores, Objetivos	Entrevistas Encuesta
			Organización	Estructura Organizativa, división de trabajo	
Atención al cliente	Dependiente	"Uno de los aspectos más importantes del servicio al	Atención al cliente	Empleados,	Entrevistas Encuesta

		cliente es la COMUNICACIÓN, ya que es la base para construir buenas relaciones con los clientes/ esto influye difusión del mensaje,		ambiente laboral	
			Procesos Administrativos	Dirección, Control	

Elaborado por: Magaly Chimborazo

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Según (Palma, 2018), en su trabajo titulado, "Estudio de la calidad de atención al cliente por parte de los funcionarios que laboran en el seguro social campesino de Ibarra en el año 2012" manifiesta que:

> El seguro Social Campesino es una entidad, que se organiza y opera según los principios de solidaridad, universalidad, justicia equidad, eficiencia, eficacia y relevancia siendo responsable de la aplicación de este sistema de Seguridad Social, para brindar protección al campesino, como al pescador artesanal de nuestro país.
>
> La calidad del servicio al cliente es un proceso que satisface plenamente sus requerimientos sus requerimientos y necesidades. Son una parte importante de cualquier organización, el servicio es "valor añadido para el usuario" y los requisitos en este ámbito son cada vez más mayores. La comunicación es de gran importancia en la implementación exitosa de la estrategia de servicio, fidelizar, motivar a los empleados y conocer los estándares de calidad que se pueden implementar en la práctica, es la única forma de prestar atención a las ventajas de la empresa frente a la competencia. Está diseñado para ocupar un lugar en la mente de los consumidores (posicionamiento) (pág. 9),

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) el estilo de vida, es decir los hábitos y las costumbres de una persona, pueden ser beneficiosos para la salud, pero también pueden ser perjudiciales para la salud o tener consecuencias negativas. Lo más probable es que sea al revés las personas que comen demasiado no descansan lo suficiente y fuman corren un grave riesgo. (Organización Mundial de la Salud, 2012)

Según (Carmen, 1013) en su trabajo titulado "Estudio de la calidad de atención al cliente por parte de los funcionarios que laboran en el seguro social campesino de Ibarra en el año 2012", menciona que:

La importancia de la satisfacción laboral en las instituciones que ofrecen servicios de atención al cliente y las consecuencias derivadas de esta, se convierten en indicadores del bienestar y de la calidad de vida de los trabajadores, su estudio es de gran valor dentro del ámbito de los servicios, debido a que es una clara influencia para el trato que reciben comúnmente los usuarios, siendo también un elemento que permite evaluar la calidad en el servicio que presta la institución; el personal de cualquier institución es muy importante para el logro y la consecución de los objetivos, debido al hecho que de disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la institución aumenta su rendimiento y la calidad de su trabajo. (pp. 23-24).

Según (Bustos, 2020) en su libro titulado "La calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios del centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas" el autor afirma que:

Tiene varias ventajas las cuales se pueden resumir en tres ventajas principales: como resultado tenemos clientes satisfechos que regresan al lugar donde compraron el producto o solicitaron el servicio. Un beneficio secundario en que los clientes o usuarios satisfechos comparten su experiencia positiva con otros lo que atrae a la empresa nuevos clientes que habían llegado sin los amplios esfuerzos de comunicación de la organización. En tercer lugar, los clientes satisfechos se olvidan de la competencia que permite de la empresa alcanzar una determinada en el mercado. (pág. 45)

2.2. Marco Científico

Servicio de atención al cliente

La atención al cliente es una faceta esencial, del marketing se encarga de establecer conexiones con los clientes a lo largo de diferentes canales y se encarga de cultivar relaciones con ellos en todas las etapas del proceso de compra o venta. (Douglas da Silva, Web Content & SEO Associate, LATAM, 2020).

Sus principales objetivos, son garantizar que el producto o servicio llegue al público objetivo, se utilice correctamente y genere satisfacción en el cliente. Para lograr estos objetivos, es importante brindar apoyo de, asesoramiento, orientación, dirección, cualquier cosa que facilite este proceso.

Características del Servicio

El servicio como resultado de proceso, tiene las siguientes características:

- No se crea la propiedad.
- Es indivisible.
- No se puede guardar.

Usuario

Según (Balarezo, 2013) establece que "toda persona que tenga una necesidad o deseo de ser satisfecho y que pretenda solicitar los servicios brindados por una empresa o persona que preste dichos servicios". Deben ser atendidos de la siguiente manera.

a) Presentación personal.
b) Sonrisa,
c) Amabilidad,
d) Educación.

Importancia del servicio al cliente

Los clientes son la fuerza vital y el motor de la empresa, porque el producto final o el servicio final es para el cliente por lo que es importante brindar una atención eficaz ya que el cliente ha sido y sigue siendo una de las principales herramientas para atraer y retener clientes de las pequeñas y medianas empresas. Así, las empresas que están orientadas al servicio al cliente son las que más probabilidad de éxito tienen en el futuro. (ACADEMIA DE FORMACIÓN FÓRMATE SL., 2022, pág. 19)

El mundo de los negocios no se limita porque existen pasos que son comunes para una atención adecuada hacia sus clientes:

a) El cliente es el rey
b) El cliente siempre tiene la razón
c) Lo primero son los clientes
d) Cuida tus clientes que ellos te cuidarán a ti.

Consecuencias:

a) El servicio prestado no es profesional
b) Me perciben como un objeto, no como una persona.
c) El servicio no se efectuó de la manera correcta por primera vez
d) El servicio se prestó en forma incompetente con pésimos resultados
e) La condición posterior al servicio empeora.
f) Me trataron muy groseramente.
g) El servicio no se presta en el tiempo esperado.
h) Pagar un precio más alto que el acordado originalmente.
i) Otras causas secundarias.

En cambio, una atención rápida y sin errores, puede causar una grata impresión y ocasionar que el cliente se vuelva fiel al servicio.

Factores que influyen en las Expectativas del Cliente o Público Usuario

Según (Vera, 2018) "manifiesta los siguientes factores que influyen en las expectativas del cliente:"

a) ***Eficiencia:*** ¿Ofrezca a los solicitantes la información a las acciones exactas que están buscando?

b) ***Confianza:*** ¿La gente que hace una consulta o una solicitud, confiere autoridad a la persona con quien habla?

c) ***Servicialidad:*** La servicialidad se da cuando al solicitante se le brinda asistencia en su consulta, con sugerencias, información y acciones posiblemente relevantes que son mayores o más detalladas que la respuesta o la acción particularmente buscada.

d) ***Interés personal:*** Cuando se demuestra interés personal al responder a una consulta del cliente o público usuario, la relación cambia. Inicialmente esta es una relación de ellos y nosotros; con el interés personal, se convierte en una relación de aprecio.

e) ***Confiabilidad:*** Significa que el cliente o público usuario puede estar seguro del desempeño de la organización. (pág. 14).

Expectativas del Cliente con respecto al Servicio

"Las expectativas del cliente/usuario hacia la organización, permite cumplir con estas expectativas, es necesario brindar un adecuado servicio al cliente, en el que se destacan las siguientes herramientas como de la Motivación, Comunicación Efectiva y las relaciones interpersonales." (Vera, 2018, pág. 15).

La Motivación

La motivación es como un motor que impulsa la actividad física. El estado interno de un individuo lo impulsa a comportarse de tal manera que asegure el logro de un objetivo específico en otras palabras, la motivación explica por qué las personas hacen lo que hacen.

Figura 1.*Teoría de Maslow*

Fuente: Obtenido de (Vera, 2018, pág. 15)

Teoría de la gestión

Según (LHH, 2022) menciona que:

La gestión de una permite dirigirse a través del proceso que dirige y guía las operaciones de una organización para hacer realidad los objetivos establecidos, por tanto, dentro de los tipos de gestión, en el presente proyecto se enfocara en la gestión administrativa donde realmente existe la problemática, de esta manera establecer estrategias para su fortalecimiento.

Principios de la teoría de la gestión administrativa

Para Henri Fayol, considera que los líderes tenían seis funciones principales: las cuales muchas empresas mantienen en la práctica hasta la actualidad las cuales son pronosticar, planificar, coordinar, mandar y controlar y desarrolló principios que delineaban cómo los líderes deberían organizar e interactuar con sus equipos. Sugirió que los principios no deberían ser rígidos, sino que debería dejarse en manos del director determinar cómo utilizarlos para gestionar de forma eficiente y eficaz. Los principios que se describió son: la Iniciativa, la Equidad, la Cadena escalar, la Remuneración del personal, la Unidad de dirección, la Disciplina, la División del trabajo, Autoridad y responsabilidad, Unidad de mando, Subordinación del interés individual a los intereses generales, Centralización, Orden, Estabilidad de la tenencia y Espirit de corps. (LHH, 2022)

Teoría de las Relaciones Humanas

Esto fue creado por Elton Mayo, menciona que debe concentrarse en las laborales cambiantes, como la iluminación, los tiempos de descanso y la duración de la jornada laboral. Cada cambio intentó mejoró el rendimiento. En última instancia, concluyo que las mejores no se debían al cambio, sino más bien el resultado de que los investigadores prestaron atención a los empleados y los hicieron sentir valorados. Estos experimentos llevaron a la teoría de que los empleados están más motivados por la atención personal y la participación en el equipo que por el dinero o incluso las condiciones laborales. (Medina & Avila, 2014, pág. 267).

Modelos de Gestión

Los modelos de atención al cliente permiten integrar las políticas y estrategias establecidas por la empresa en diversas áreas de atención al cliente. Su principal objetivo es establecer prácticas que permitan garantizar una experiencia positiva y satisfactoria de los usuarios.

Según (MUSSÓ, 2020) menciona que:

Los modelos de gestión proporcionan la capacidad de analizar problemas, identificar necesidades, y tomar decisiones basadas en los recursos disponibles, y generar nuevas ideas y oportunidades basadas en esta información porque sus estrategias orientadas hacia metas u objetivos estratégicos e incluir:

a) **Gestión por resultados:** Este proceso se basa en metas y objetivos marcados por la organización, los cuales deben ser consistentes con el plan estratégico al ejecutar este modelo, el objetivo es que la dirección y los socios trabajen juntos

para lograr los resultados deseados.

b) **Gestión democrática:** En este tipo de Gestión, todos los empleados de la empresa participan en la determinación de cada método de toma de decisiones, y estrategias a implementarán. Para ello, es importante considerar el capital intelectual de la empresa, y la relación que ha desarrollado con su equipo de trabajo.
c) **Gestión basada en procesos:** Su dirección influye la mejora focalizada del proceso organizacional de cada empresa, la cual debe ser monitoreada evaluar la ejecución de cada proceso identificado y estandarizarlo o adaptarlo teniendo en cuenta las dificultades identificadas.
d) **Gestión centralizada:** En este modelo de liderazgo organizacional la toma de decisiones se centra en el líder, quien está en el centro de todo, porque es quien define metas, asigna responsabilidades, monitorea el desempeño, fija pautas y toma las decisiones. (pág. 5)

   La importancia de estos modelos es recordar que el activo más importante de la empresa lo constituyen cada empleado de la empresa, porque, son técnicas de gestión bien desarrolladas, directivos que realizan bien las tareas y que tienen un proceso claramente definido. (pág. 6).

Ejemplos de modelos de atención al cliente

Modelo de servicio al cliente reactivo

Tal como lo indica su nombre, este modelo de soporte al cliente actúa de forma en la capacidad de respuesta cuando un usuario contacta a la empresa con una pregunta o problema y se utiliza cuando no existe una interacción continua en los clientes, como una compra única o un servicio único.

Modelo de servicio al cliente proactivo

Este modelo busca anticiparse a las necesidades y problemas de los clientes. En estos casos, los agentes de servicio toman la iniciativa de contactar a los usuarios para ofrecer asistencia, proporcionar información relevante o sugerir algún tipo de mantenimiento sobre producto o servicio para evitar futuros inconvenientes, Incluye el seguimiento posterior a una compra, recordatorios de renovación de servicios y recomendaciones personalizadas.

Modelo de servicio al cliente autónomo

Proporciona a los clientes la posibilidad de acceder a base de conocimientos a través de una página web- para que puedan obtener información y respuestas a los problemas, sin la necesidad de contactarse con un representante de servicio al cliente, esto es posible con la creación de herramientas como preguntas frecuentes (FAQ), tutoriales en línea, chatbots, entre otros.

Modelo de servicio al cliente colaborativo

Con este modelo, la empresa fomenta la colaboración entre los clientes y representantes para resolver problemas y encontrar soluciones. Los agentes trabajan en conjunto con los usuarios, ofreciendo asesoramiento, guía y soporte. Además, promueve la interacción entre los propios clientes ya que pueden compartir experiencias y conocimientos para ayudarse mutuamente.

Modelo de servicio al cliente Comunicacional

Las empresas que implementan este modelo realizan servicios unificadas. De esta forma, los usuarios podrán interactuar vía: teléfono, correo electrónico, chat en vivo y redes sociales, con este modelo, las empresas pueden integran y coordinar estos canales de comunicación para brindar una experiencia fluida y conveniente para los clientes.

2.3. Marco Conceptual

Atención al cliente

Según (Oracle , 2023) manifiesta que “la atención al usuario se refiere a la apoyo que una organización ofrece a los clientes o usuarios antes, durante y después de que compren o utilicen productos o servicios que la empresa brinda.”

Control.

Están relacionados con la coordinación y seguimiento del trabajo de los participantes, con la finalidad de conocer los puntos altos y bajos de la organización. Todo ello para así proponer acciones ante posibles problemas que puedan ocurrir en el futuro y que afecten a la asociación. (Lopez, 2019).

Cliente

Según (Alcázar, 2018) menciona la siguiente conceptualización “Cliente es toda persona física o jurídica que adquiere un producto o recibe un servicio manteniendo una relación directa comercial con la empresa”’.

Dirección.

Este punto es para quienes saben gestionar y liderar grupos de trabajo. Además, debe centrarse en el comportamiento de sus socios comerciales y motivarlos para que alcancen sus objetivos. De ello dependerá el éxito de la empresa por que los empleados se sienten incomodos, no serán tan efectivos. (Lopez, 2019).

Estrategia.

Es un plan para dirigir un asunto, se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles, ya que está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación. Son medidas más concretas para conseguir uno o varios objetivos. (Significados.com, 2021)

Estrategia empresarial.

Según (Ortega, 2023) menciona lo siguiente:

Es la combinación de todas las decisiones tomadas y las acciones llevadas a cabo por la empresa para alcanzar los objetivos empresariales y asegurar una posición competitiva en el mercado. Es la columna vertebral de la empresa, ya que es la hoja de ruta que conduce a los objetivos deseados.

Ejecución:

Es la puesta en marcha de lo planificado, teniendo en ocasiones que existir un gestor que lidere a un grupo de personas para que todos trabajen en la consecución de los mismos objetivos. El gestor tratará que todos los elementos que participan en el proyecto, desempeñen su función" (Westreicher, 2020).

Gestión.

"Es una serie de procedimientos y acciones que se realizan para lograr un objetivo específico. Es decir, en términos generales, la gestión es una serie de tareas que se realizan para acometer un fin planteado con antelación" (Westreicher, 2020)

Gestión empresarial.

"Es el conjunto de actividades empresarial que realiza una persona especializada. Además, debe tener la capacidad de poder organizar, controlar y dirigir un grupo de personas. A fin de conseguir los objetivos que se ha planteado la organización a principios de año" (Lopez, 2019, pág. 12)

Objetivos.

Son el conjunto de pasos accionables que se ponen en marcha para que el negocio logre desarrollarse en un determinado periodo, están relacionados con la misión y visión de la empresa. Son el principio para desarrollar un plan de acción que permitirá a la empresa llevarla al nivel que aspira, ya sea a corto, mediano o largo plazo. (Palacios, 2022)

Servicio

Según (Alfonso, 2019) infiere que "un servicio es una actividad que son llevadas por un proveedor con el propósito de satisfacer una necesidad del cliente, sus características básicas son la intangibilidad, la heterogeneidad, la inseparabilidad y la perfectibilidad."

2.4. Marco Legal

SEGÚN EL (REGISTRO OFICIAL ORGANO SUPREMO DEL ECUADOR , 2001) EN EL CAPITULO IV DE ORGANOS DE EJECUTIVOS.

Art 30.- Representación legal – el director general ejerce la representación legal, judicial jurisdicción coactiva de IESS en todo el territorio nacional directamente o por delegación al director general competente

SEGÚN (REGISTRO OFICIAL ORGANO SUPREMO DEL ECUADOR , 2001) EN EL CAPITULO II DEL ORGANISMO DE APLICACIÓN.

Art 23.- órgano de técnicos auxiliares – son órganos de técnicos auxiliares. La dirección actuarial y A La comisión técnica de comisiones.

Art 24.- órgano de control interno – la auditoría interna es el órgano de control independiente, de evaluación y asesoría que por misión de examen, posterior, , objetivo profesional, sistemático, y periódico de lo procedimiento administrativos, presupuestarios y financiero del instituto, no intervienen en la intervención de los procesos, en la toma de decisiones, ni diligencia de entrega y recepción de bienes, avalúos remates y bajas, depende jurídicamente del consejo directivo y sus prácticas de evaluación y control, interno.

SEGÚN (EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, 2018) EN EL CAPITULO I DEL AMBITO DE APLICACIÓN.

Art. 1.- OBJETO. – El presente reglamento tiene por objeto norma los procesos administrativos de aplicación del Seguro Social Campesino, y las prestaciones que se conceden a través de dicho seguro a las familias campesinas y a los pescadores artesanales a nivel nacional.

SEGÚN (EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, 2018) EN EL DERECHO A LOS SUJETOS DE PROTECCIÓN

Art. 23.- Niveles de atención en los servicios de salud. - La prestación de los servicios de salud se organiza en tres niveles de atención:

A. Primer Nivel: Corresponde a la modalidad de atención cuya capacidad para resolver problemas de salud se enmarca en el auto cuidado, consulta ambulatoria e internación de tránsito por urgencias. En este nivel se encuentran los Dispensarios rurales del Seguro Social Campesino;
B. Segundo Nivel: Incluye las modalidades de atención que requieren consulta ambulatoria de mayor complejidad y la internación hospitalaria en las cuatro especialidades básicas: Gineco Obstetricia, Medicina Interna, Cirugía General y Medicina Familiar, prestaciones que se otorgarán en las unidades médicas del Seguro Individual y Familiar del IESS, y otras prestadoras públicas o privadas, contratadas y con cargo al financiamiento del Seguro Social Campesino; y,
C. Tercer Nivel: Incorpora las modalidades de atención que corresponden a una capacidad de resolución mayor e incluye la consulta ambulatoria de mayor complejidad y la hospitalización de especialidades y subespecialidades, prestaciones que se otorgarán en las Unidades Médicas del IESS y otras prestadoras públicas o privadas, contratadas y con cargo al financiamiento del Seguro Social Campesino.

Las prestaciones de los servicios médico - asistenciales, de segundo y tercer nivel de complejidad médica, se entregarán dentro de los requisitos y condiciones que establezcan entre la Administradora del Seguro General de Salud Individual y Familiar y la Administradora del Seguro Social Campesino, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 130 y 140 de la Ley de Seguridad Social.

SEGÚN (EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, 2018) EN EL CAPITULO III DE PRESTACIÓN DE SALUD.

Art. 36.- DISPENSARIOS RURALES Y UNIDADES DE MAYOR COMPLEJIDAD. – El jefe asegurado o jubilado y los miembros de su familia protegidos, tendrán derecho a las prestaciones de promoción de salud, prevención de la enfermedad, y fomento de prácticas saludables, desde el primer mes de afiliación. Tendrán derecho a las prestaciones de salud por contingencia de enfermedades no profesional y maternidad, el jefe de familias y sus familiares cuando el afiliado haya acreditado.

SEGÚN (EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, 2018) EN EL CAPITULO III DE LA PRESTACIÓN DE SALUD

Art. 37.- DE LOS SERVICIOS MEDICOS ASISTENCIALES A LOS BENEFICIARIOS DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO. - Se podrán otorgar servicios médicos-asistenciales de primer nivel, de atención, de conformidad en el artículo 140 de la ley de seguridad con el artículo 140 de la ley de seguridad social Campesino dará prestaciones de salud de primer nivel de complejidad al jefe de familia asegurado o jubiladas de este régimen y a los miembros de sus familias protegidos, a través de los Dispensarios rurales del seguro social campesino bajo la siguiente cobertura:

Atención médica y de enfermería con actividades de promoción de la salud; prevención de la enfermedad; fomento de prácticas saludables, diagnóstico y tratamiento de enfermedades no profesionales, recuperación y rehabilitación de la salud del individuo:

- Atención odontológica con actividades de fomento, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud bucal: consulta odontológica, profilaxis, control prenatal odontológico en embarazada, tratamientos de caries dentales, tratamiento de enfermedades pulpares incluyendo endodoncia, colocación de cellares, colocación de fluorización, lesiones traumáticas en tejido de soporte y estructuras dentarias en los niños,
- otras enfermedades de tejido duro de los dientes, enfermedades no especificadas de los tejidos dentales duros, anomalías de forma restauraciones, colocaciones de anestésicos en la boca, Ciruja menor, prevención de patologías buco-dentales, exodoncias, operatoria dental y todos aquellos procedimientos que en evaluación positiva correspondan al primer nivel según la entidad reguladora en el país o del IESS;
- Atención del embarazo, parto y puerperio; y, atención medica al niño de conformidad en el establecimiento para el régimen especial del Seguro Social Campesino en la ley de Seguridad Social; d) atención farmacéutica a través de las redes prescritas por los profesionales médicos, LEXIS FINDER-www.lenix.ec odontólogo y obstétricas que pertenecen al Seguro Social Campesino de conformidad con el articulo 168; de la ley orgánica de salud. La prescripción se sojera el cuadro básico de medicamentos. El personal de enfermería por ningún motivo prescribirá medicamentos, pero podrán entregar o administrarlos de acuerdo a las prescripciones dadas por los profesionales de la salud autorizados, de conformidad con la ley.
- Programas de promoción de salud, saneamiento ambiental y desarrollo comunitario; y,
- Exámenes complementarios por pedido de los médicos y odontólogos tratantes del Seguro Social Campesino, para el pase al segundo y tercer nivel de

complejidad, de acuerdo al siguiente detalle:

- Laboratorio clínico. Bacteriológico y patología: hematológico: biometría, y tipificación del grupo sanguíneo RH; química sanguínea básica serología: VDRI, coprológico y coroparasitorio: elemental y microscópico de plasmodium; test de embarazo en rina; colocación de Gram y Ziehl; cultivos y antibiogramas y antibiogramas; papanicolaou, bacteriología y gota fresca.
- Diagnostico por imágenes:
  a) Cráneo: dos posiciones.
  b) Estándar de tórax. - simple de abdomen.
  c) Columna cervical AP y L.
  d) Hombro – Brazo AP YL.
  e) Codo AP y L.
  f) Antebrazo AP y L.
  g) Muñeca AP y L.
  h) Pelvis: una posición.
  i) Columna Lumbo sacra AP y L.
  j) Muslo AP y L.
  k) Rodilla AP y L.
  l) Pierna AP y L.
  m) Tobillo AP y L.
  n) Pie AP y L.
  o) Ecografía de abdomen.
  p) Ecografía gineco obstétrico control de embarazo.
  q) Ecografía protática según disponibilidad.
  r) Rayos X panorámica de maxilares; y, Rayos X periapical.

SEGÚN (EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, 2018) EN EL CAPITULO V DE LA INCORPORACION Y CONTROL CONTRIBUTIVO DE ORGANIZACIONES AL SEGURO SOCIAL CAMPESINO.

Art. 60.-REQUISITOS. – Se incorporarán organizaciones campesinas en el área rural y de los pescadores artesanales, de acuerdo de los siguientes requisitos:

A. Que estén ubicadas en el áreas rurales y activas;
B. Que tengan el carácter de general, permanente y abierto; y que su objetivo sea el desarrollo integral de la comunidad.
C. Que la mayoría de sus miembros expresen la voluntad de asegurarse;
D. Que por lo menos el 50% de las familias susceptibles de ser aseguradas se inscriban y, que el número de familias no sea inferior a veinticinco (25);
E. Que su diagnóstico comunitario sea aprobado por el área de aseguramiento y control de prestaciones del Seguro Social Campesino;
F. Que su incorporación sea autorizada por la dirección del Seguro Social Campesino.

SEGÚN (EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, 2018)EN EL CAPITULO V DE INCORPORACION Y CONTROL CONTRIBUTIVO DEL ARGANIZACIONES AL SEGURO SOCIAL CAMPESINO.

Art. 61.-RESPONSABLES – son responsables de la aplicación del procedimiento, las siguientes áreas: De la ejecución: Los investigadores sociales de la jurisdicción a la que pertenece en el proyecto, quienes propenderán a la participación comunitaria de conformidad a sus características locales con enfoque etnográfico de la población. De la supervisión: El jefe Provincial de la jurisdicción a la que pertenece el proyecto. Del control y evaluación: El área de Control de Aseguramiento y Control de Prestación del Seguro.

SEGÚN EL (REGLAMENTO PARA ATENCION DE SALUD INTEGRAL Y EN RED DE LOS ASEGURADO , 2011) DEL CAPITULO II DE LAS RESPONSABILIDADES Y ATRIBUSIONES.

Art. 5.- Cobertura de prestaciones de salud: Las prestaciones de salud se concederán en los siguientes casos:

A. Contingencias de enfermedad y maternidad de los afiliados con y sin relación de dependencia laboral, incluidos el régimen voluntario, con cargo al Seguro General de Salud Individual y Familiar;
B. Contingencia de enfermedad de los pensionistas de validez y de los hijos de afiliados hacia los dieciocho (18) años de edad, con cargo al Seguro General de Salud Individual y Familiar;
C. Contingencia de enfermedad no profesional de los jubilados por invalidez y vejez, con cargo al presupuesto fiscal del estado; Contingencias de enfermedad no profesional de los jubilados por invalidez y vejez;
D. Contingencias originadas en accidentes de trabajo o enfermedades profesionales del afiliado, con servicios médicos asistenciales incluidos con los de prótesis, ortesis y exoprotesis; y, de los pensionistas por riesgos del trabajo, con incapacidad permanentemente parcial, total o absoluta, con cargo al Seguro General de Riesgos del trabajo; y;
E. Contingencias protegidas por el Seguro Social Campesino.

SEGÚN (REGLAMENTO PARA ATENCION DE SALUD INTEGRAL Y EN RED DE LOS ASEGURADO , 2011) DEL CAPITULO VI DEL CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

Art.- 28**.-** Guía de recomendaciones y fortalecimiento de los servicios de salud de IESS se aplicará mediante la red plural, conforme el manual técnico que es parte integrante de este reglamento, aplicada con la implementación de los procesos administrativos e informático establecidos por el IESS.

SEGÚN (INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL CONSEJO DIRECTIVO) EN EL ARTICULO 7.

Art. 23.- Niveles de atención en los servicios de salud - La prestación de servicios de salud se organiza en tres niveles de atención.

Primer Nivel: Corresponde a la modalidad de atención cuya capacidad para resolver problemas de salud se enmarca en el auto cuidado, consulta ambulatoria e internación de tránsito por urgencias: en este nivel se encuentran los Dispensarios rurales de Seguro Social Campesino;

Segundo Nivel: Influye las modalidades de atención que requieren consulta ambulatoria de mayor complejidad y la interacción hospitalaria en las cuatro especialidades básicas: Gineco Obstetricia, Medicina, Medicina Interna, Cirugía General y Medicina Del Seguro Individual Y Familiar del IESS, y otras prestadoras Públicas o privadas, concentradas y con cargos al financiamiento del seguro social campesino y,

a) Tercer nivel: incorpora las modalidades de atención que corresponden a una capacidad de resolución mayor e incluye la consulta ambulatoria de mayor complejidad y la hospitalización de especialidades y subespecialidades, prestaciones que otorgan en las Unidades Médicas del IESS y otras prestadoras públicas o privadas, contratadas y con cargo al financiamiento del Seguro Social Campesino.
b) Las prestaciones de los servicios médicos – asistenciales, de segundo y tercer nivel de complejidad médica se entregarán dentro de los requisitos y condiciones que establezcan entre la administradora del seguro general social Campesino, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 130 y 140 de la ley de seguridad social".

Figura 2. *logotipo*

Nota. Obtenido de Google

2.5. Georreferencial

El "Dispensario La Teresa" del seguro social campesino está ubicado en la provincia los Ríos Ciudad de Babahoyo en la vía mata de cacao Febres cordero, se encuentra rodeada del rio guayas y el rio chico. cuenta con un clima entre 22 a 32 grados centígrados y su época más calurosa es de junio a octubre, siendo una actividad apacible.

2.5.1 Micro Georreferencial localización

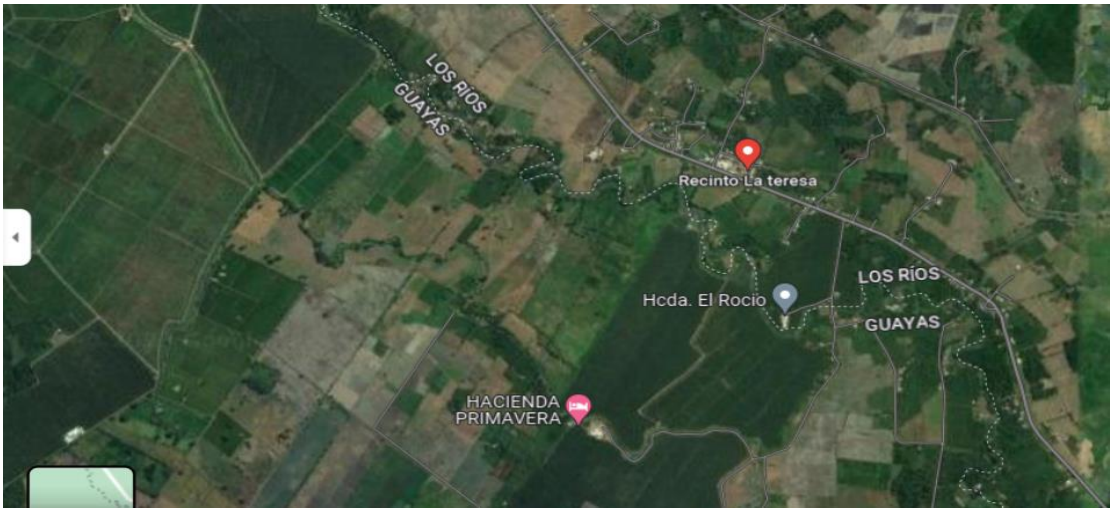
Figura 3.

Localización nacional

Nota: Obtenido de Google Maps

Figura 4.

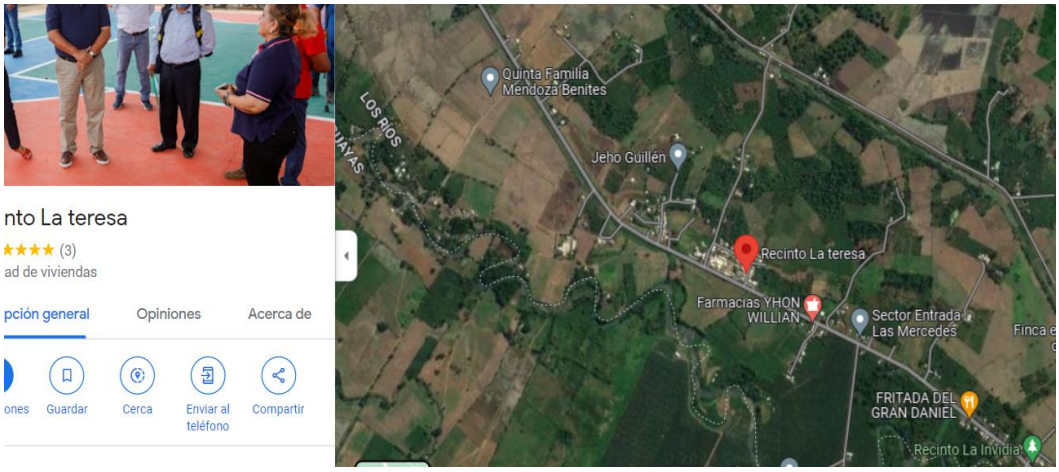
Localización provincial



Nota: Obtenido de Google Maps

Figura 5.

Localización cantonal



Fuente: Obtenido de Google Maps

CAPITULO III.

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1 Investigación bibliográfica.

Esta investigación permitirá garantizar como guía de la realización y ejecución del trabajo investigativo, mediante el uso de medios tecnológicos y la utilización correcta del internet a través de libros, tesis de grado, artículos científicos y paginas oficiales, seleccionando de mejor manera las ideas de autores de las fuentes encontradas con el fin de comparar analizar y detallar de mejor manera el proyecto.

3.1.2 Investigación de campo.

La investigación de campo se realiza de forma directa ya que esto nos permitirá evidenciar que la información recabada sea real y actual sobre los problemas de atención al cliente que tiene el Dispensario y con esto verificar el comportamiento de quienes laboran en dicha institución.

3.2. Enfoque de la investigación

En la presente exploración se utilizará la técnica, cualitativo debido a que permitirá comprender los elementos que implica la atención al cliente y su incidencia en la gestión organizacional, para luego proponer herramientas que permitieron dar solución al problema de la inexistencia de un organigrama funcional, un manual de función y estrategias que servirá para brindar una mejor atención al cliente. De acuerdo con la investigación se pondrá énfasis en la atención al cliente y la correlación con la gestión organizacional.

3.3. Métodos de Investigación

3.3.1 Enfoque cualitativo.

Con este método se pudo identificar información valiosa sobre el comportamiento cambiante de los empleados y actividades insatisfechas ya que permite investigar, comprender, detalladamente las necesidades, deseos, comportamiento de la problemática para el mejoramiento de la Gestión dentro del Dispensario.

3.3.2 Enfoque cuantitativo.

Mediante este método facilita obtener la información a través de encuestas, cuestionarios, análisis estadísticos del Dispensario "La Teresa" obteniendo de esta manera resultados numéricos, mediante la utilización de las herramientas y técnicas mencionadas, para así garantizar mejores resultados de la situación actual.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

3.4.1 Encuesta

La encuesta es un procedimiento fundamental en esta investigación debido a que es muy utilizada para la recopilación de información mediante una serie de preguntas estructuradas y no estructuradas, las mismas que están destinadas a la población de estudio, un estudio interdisciplinario de excelencia por su amplitud, los requisitos que todos estudios de campo deben cumplir y el análisis estadístico de los datos, es decir, una vez obtenido toda la información se debe de analizar y sintetizar.

3.4.2 Entrevista

Este método permitirá recopilar información, a través de un cuestionario estructurado, es una técnica esencial por el desarrollo de este estudio, la aplicación de esta permitirá obtener información de manera concreta que verdaderamente sea óptimo al momento de brindar el servicio y conocer la opinión del entrevistado, la misma contiene preguntas estructuradas enfocadas en la atención al cliente del Dispensario "La Teresa".

3.5. Universo, Población y Muestra

Es de suma importancia conocer el universo en el cual se aplicará en la investigación de campo permitiendo realizar la segmentación.

Para la elaboración de la presente investigación "La atención al cliente y su incidencia en la gestión organizacional en el "Dispensario la Teresa", del Seguro Social Campesino recinto la Teresa, parroquia Febres Cordero, cantón Babahoyo, provincia de los Ríos, año 2024" se toma en consideración al Director de la institución y a los directivos que ascienden a un total de 640 personas procedentes de las diferentes organizaciones ya mencionadas. Por lo tanto, la técnica de investigación será aplicado a la totalidad del universo.

3.5.1 Muestra

Para el cálculo de la muestra como la población es finita se aplicará la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En donde:

n = Tamaño de la Muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

z = Parámetro estadístico dependiente 1,96 = 95% nivel de confianza

d = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado

q = (1-q) = probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Fórmula

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{640 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (640-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{614.66}{0.05^2 * (639) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{6.1466}{2.5579}$$

$$N = 240$$

Para realizar la encuesta sobre la atención al cliente y su incidencia en la gestión organizacional en el "Dispensario la Teresa", se ha tomado una población de 640 el cual es el número de personas que pertenecen a las organizaciones ya mencionadas (N), dentro del cual el nivel de confianza es del 95% y se presenta un error muestra del 5%, dentro del cual se considera que el nivel de ocurrencia sea del 50% (p=q= 0,5) con el cual se obtiene una muestra de 240 personas a ser encuestadas.

3.6. Procesamiento de la Información

La información bibliográfica utilizada en este estudio se obtuvo mediante un análisis documental de diversas fuentes de información aprobadas por los autores de diversas teorías mencionadas en el sustento teórico y metodológico del trabajo, de la misma manera con los datos recolectados, de la entrevista realizada al Directo del Dispensario "La Teresa".

Se analizó la respuesta del entrevistado sintetizando lo más importante haciendo uso la técnica de la entrevista y la guía de entrevista como instrumento.

De igual manera se realizará la encuesta, la misma está dirigida a los usuarios que integran los siguientes recintos LA VICTORIA, LAS MERCEDES, LA REVESA, LA MACARENA, NARANJILLO, FEBRES CORDERO, LAS CAÑITAS, COLOMBIA BAJA, MATA DE CACAO, SIMÓN BOLÍVAR, TINOCO, 14 DE OCTUBRE, 29 DE SEPTIEMBRE, CAROLINA 2, FLOR DE LOS RÍOS, CHORRERA, CAÑITAS TRES, PUEBLO NUEVO, LA CARMELITA, las mismas que perteneces al Dispensario “la Teresa” la información recopilada será tabulada utilizando herramientas estadísticas como Excel.

Para el procesamiento de la información obtenida de las encuestas, se utilizaron herramientas informáticas especializadas en estadística, las cuales facilitaron la tabulación y la deducción de los datos recopilados.

CAPITULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.

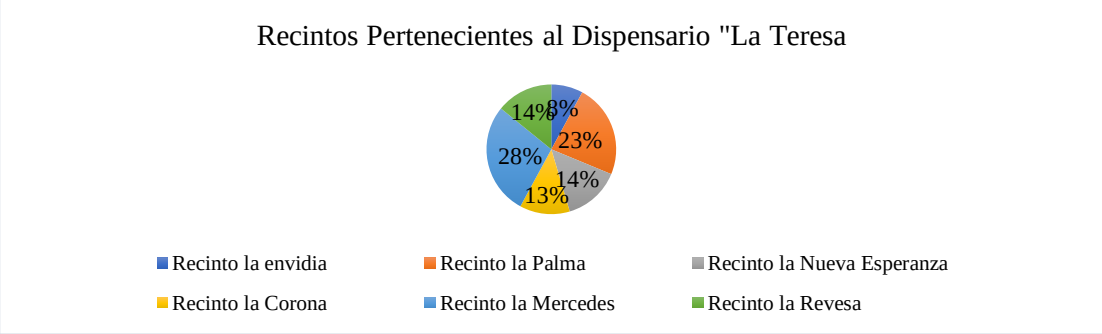
1. ¿Usted de que Recinto acude al Dispensario "La Teresa" a recibir atención médica?

Tabla 2:
Recinto que acude al Dispensario para su atención médico.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
Recinto la Envidia	19	8%
Recinto la Palma	56	23%
Recinto la Nueva Esperanza	34	14%
Recinto la Corona	30	13%
Recinto la Mercedes	67	28%
Recinto la Revesa	34	14%
Total	**240**	**100%**

Nota: Encuesta elaborada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo
Figura 6.

Recintos



Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

En los resultados nos indican que la mayoría de pacientes del Dispensario "La Teresa" son del reciento la mercedes y del reciento la palma.

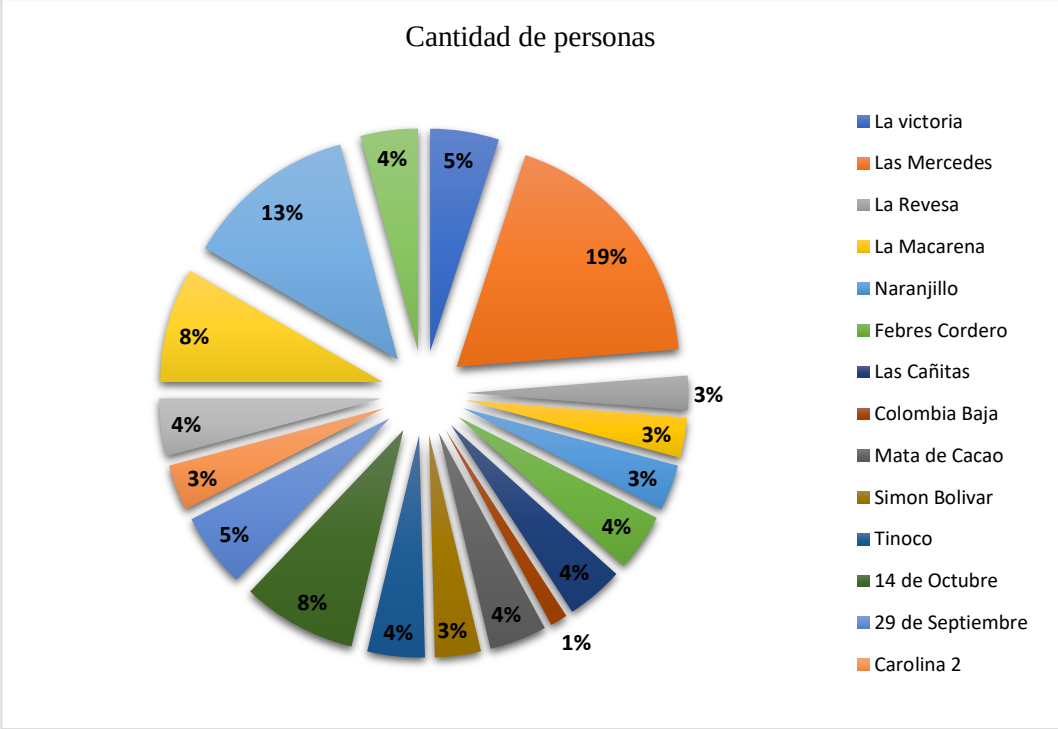
2. ¿Usted de que Organización Comunitaria acude al Dispensario "La Teresa"?

Tabla 3:
Organizaciones pertenecientes al Dispensario.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
La victoria	12	5%
Las Mercedes	45	19%
La Revesa	6	3%
La Macarena	7	3%
Naranjillo	8	3%
Febres Cordero	10	4%
Las Cañitas	10	4%
Colombia Baja	3	1%
Mata de Cacao	10	4%
Simón Bolívar	8	3%
Tinoco	10	4%
14 de octubre	20	8%
29 de septiembre	13	5%
Carolina 2	8	3%
Flor de los Ríos	10	4%
Chorrera	20	8%
Carolina 3	30	13%
Pueblo Nuevo	10	4%
Total	**240**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Figura 7.
Organizaciones.



Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

En los resultados obtenidos de la encuesta podemos notar que hay una diferencia significativa de asistencia entre las organizaciones dando como resultado que asisten con mayor frecuencia la organización las Mercedes y con un menor de Colombia baja.

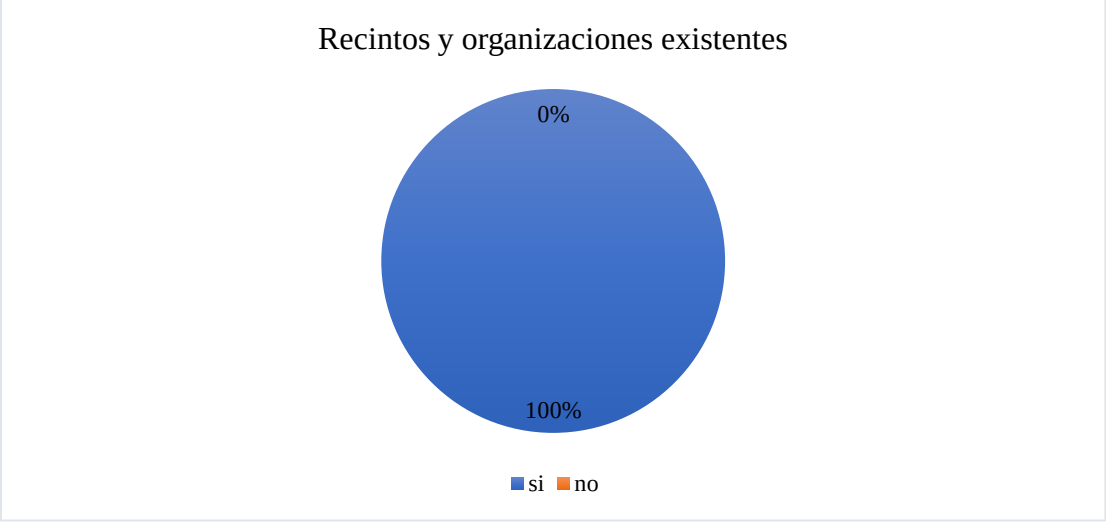
3. ¿Su Recinto y Organización Comunitaria están ligadas al Dispensario "La Teresa"?

Tabla 4:
Organizaciones ligadas al Dispensario.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
Si	240	100%
No	0	0%
Total	**240**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Figura 8.
Organizaciones ligadas al Dispensario.



Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Los hallazgos muestran que estos recintos y organizaciones están estrechamente vinculadas y que dependen completamente de los servicios proporcionados por el Dispensario La Teresa.

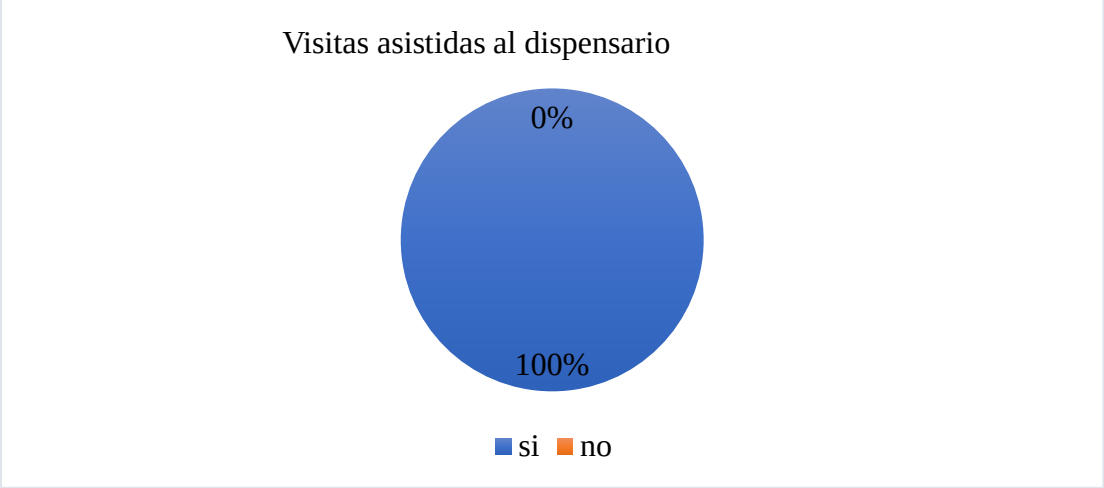
4. ¿En caso de enfermedad acude usted al Dispensario “La Teresa”?

Tabla 5.
Motivo de visitas al Dispensario.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
Si	240	100%
no	0	0%
Total	**240**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Figura 9. *Motivo de visitas al Dispensario..*



Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Los usuarios del Dispensario 'La Teresa' indican que el motivo principal por lo que acuden es por enfermedad y Según sus testimonios, indican que optan por acudir debido a su conveniente ubicación, lo que les permite acceder fácilmente a los servicios de salud que ofrece.

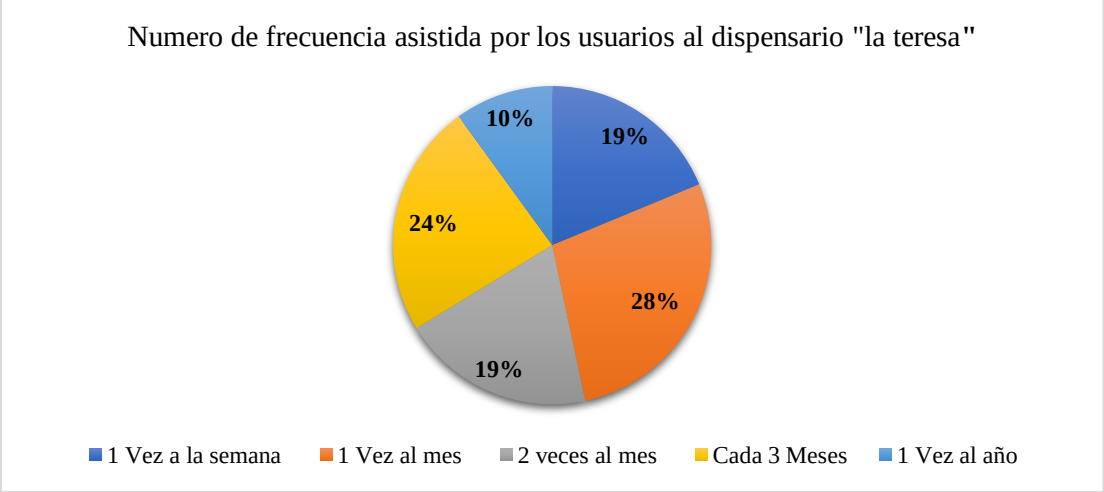
5. ¿Cada cuanto o en forma regular acude al Dispensario "La Teresa" a recibir atención médica preventiva o curativa?

Tabla 6:
Frecuencia de visita al Dispensario.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
1 vez a la semana	45	19%
1 vez al mes	67	28%
2 veces al mes	47	20%
Cada 3 Meses	57	24%
1 vez al año	24	10%
Total	**240**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Figura 10.
Frecuencia de visita al Dispensario.



Elaborado por: Magaly Chimborazo
Nota: Encuesta realizada a los clientes

Según comentarios de los usuarios del Dispensario médico "La Teresa "comentan que acude al lugar una vez al mes, siendo este el valor más elevado de atención.

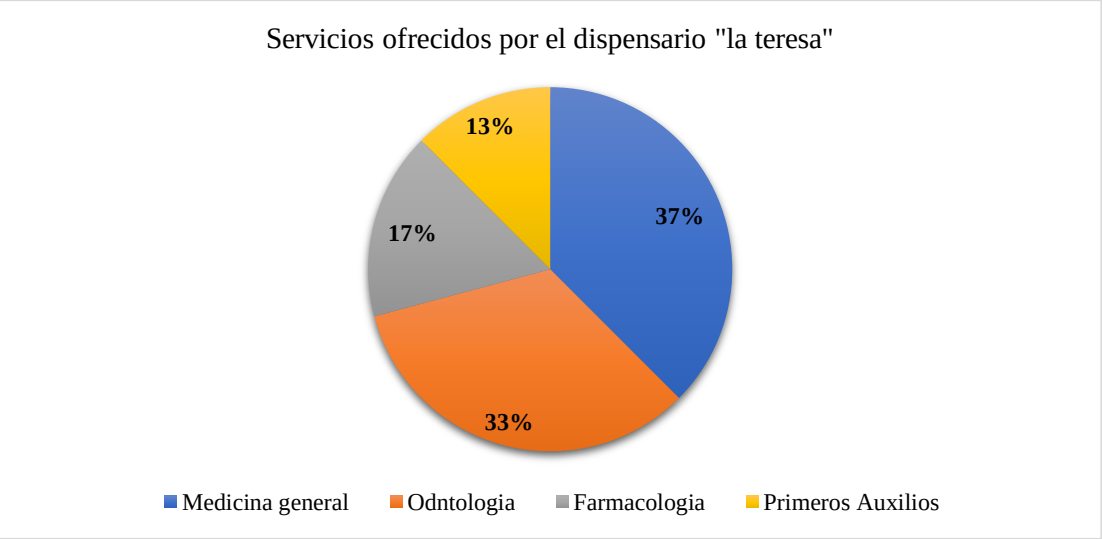
6. ¿Cuándo usted acude al Dispensario "La Teresa" que clase de servicio le ofrecen?

Tabla 7:
Servicio ofrecido por el Dispensario.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
Medicina general	90	37%
Odontología	80	33%
Farmacología	40	17%
Primeros Auxilios	30	13%
Total	**240**	**100%**

Elaborado por: Magaly Chimborazo
Nota: Encuesta realizada a los clientes

Figura 11.
Servicio ofrecido por el Dispensario.



Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Podemos observar que la gran mayoría de paciente acuden al dispensario por el servicio de medicina general y odontología.

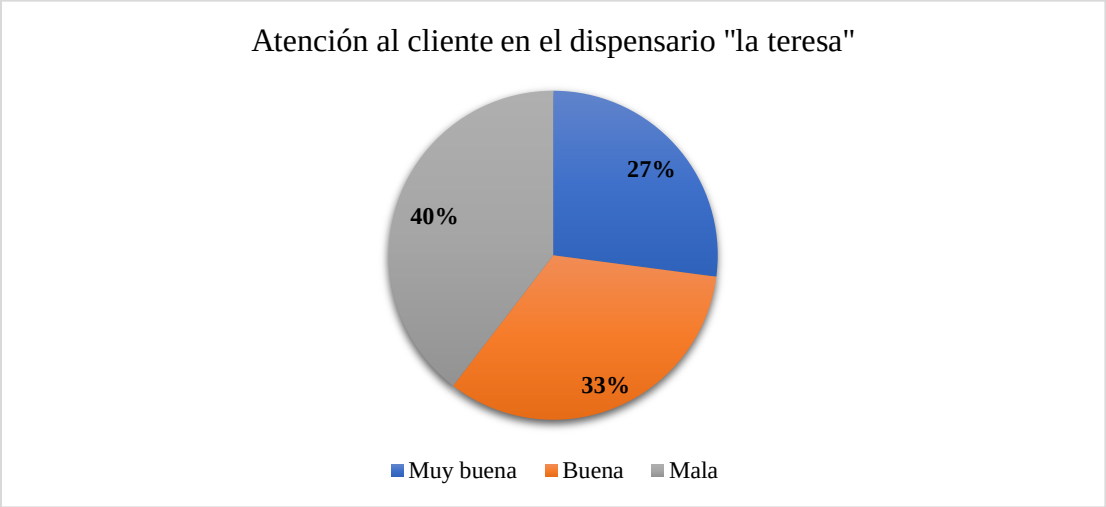
7. ¿Como percibe la atención al cliente en el Dispensario “La Teresa”?

Tabla 8:
Nivel de atención al cliente.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
Muy buena	65	27%
Buena	80	33%
Mala	95	40%
Total	**240**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Figura 12.
Nivel de atención al cliente.



Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

En esta pregunta podemos constatar que la atención al cliente en el dispensario la teresa es mala con un mayor porcentaje eso quiere decir que hay que realizar muchas mejoras en atención al cliente.

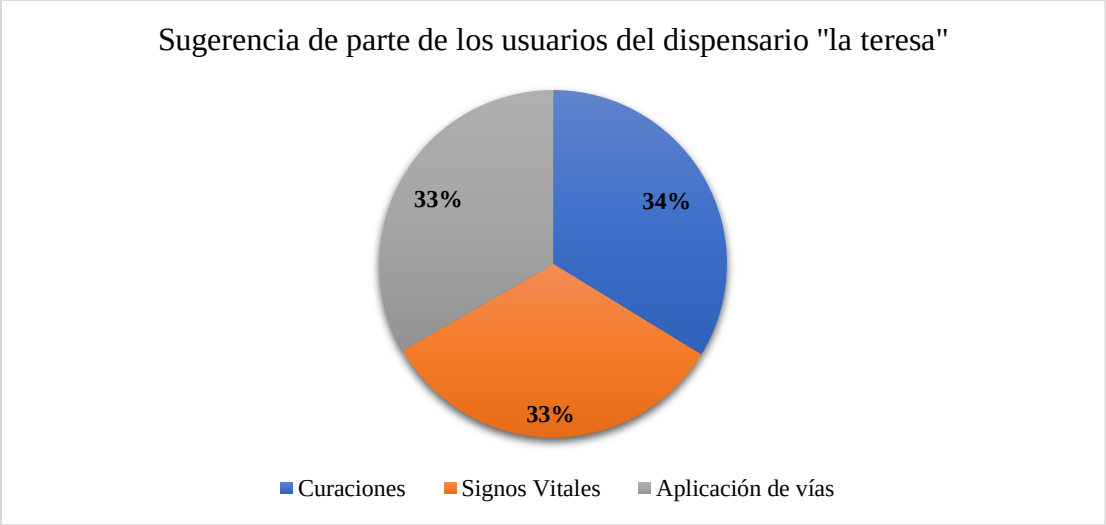
8. ¿Sugiera usted como debería ser la atención al usuario dentro del Dispensario "La Teresa"?

Tabla 9:
Sugerencias de atención por parte de los clientes.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
Curaciones	81	34%
Signos Vitales	79	33%
Aplicación de vías	80	33%
Total	**240**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Figura 13.
Sugerencias de atención por parte de los clientes.



Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

De los resultados obtenidos se puede determinar que la gran mayoría de los clientes encuestados mencionan que en el Dispensario la teresa se debería brindar la atención en curaciones, signos vitales, aplicaciones de vías donde en su mayoría prefieren las curaciones.

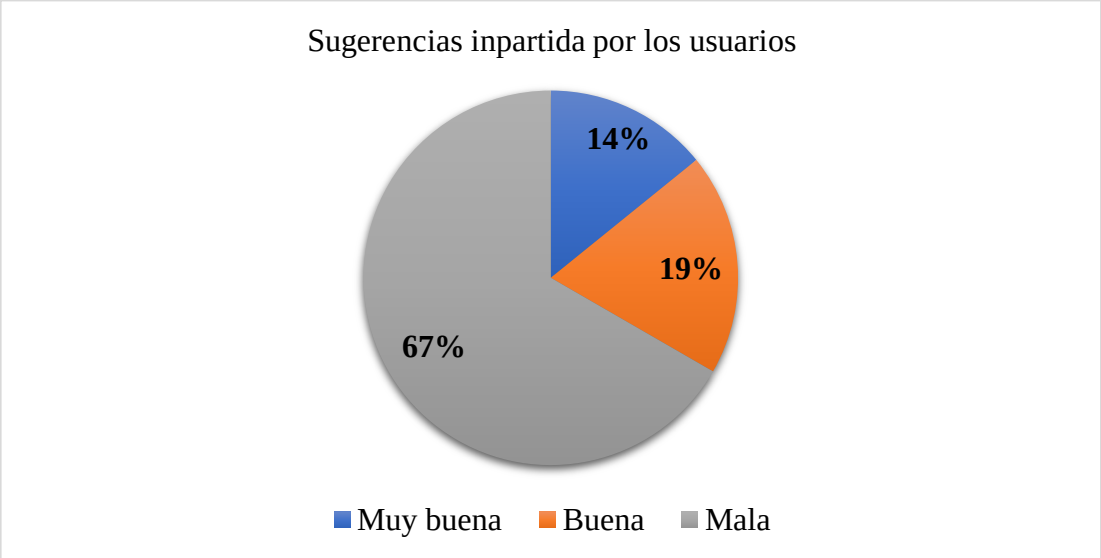
9. ¿Cómo califica usted la atención del personal que labora en el Dispensario "La Teresa" con los usuarios?

Tabla 10:
Nivel de atención del personal hacia los clientes.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
Muy buena	34	14%
Buena	46	19%
Mala	160	67%
Total	**240**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Figura 14.
Nivel de atención del personal hacia los clientes.



Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Nos podemos dar cuenta que la atención de parte de las personas que laboran en el Dispensario la "teresa" es mala, lo recomendable es que opten por capacitaciones relacionada con la atención al usuario ya que es evidente que la atención en la institución necesita mejorarse.

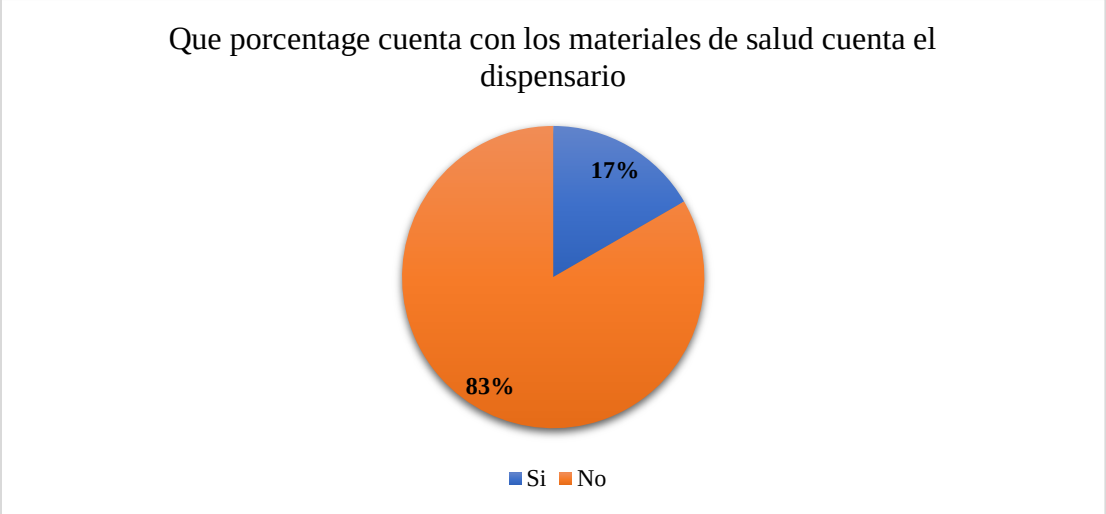
10. ¿Usted cree que en el Dispensario "La Teresa" cuentan con los materiales de salud necesarios?

Tabla 11:
Materiales de salud.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
Si	40	17%
No	200	83%
Total	**240**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Figura 15.
Materiales de salud.



Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

De los resultados de la encuesta se obtuvo a la mayoría de los participantes señalando que el Dispensario "La Teresa" carece de los materiales de salud como medicamentos, gasas bisturí, sueros y demás los cuales necesarios, por lo que se sugiere una necesidad urgente de abordar la disponibilidad de recursos para mejorar la calidad del servicio médico ofrecido.

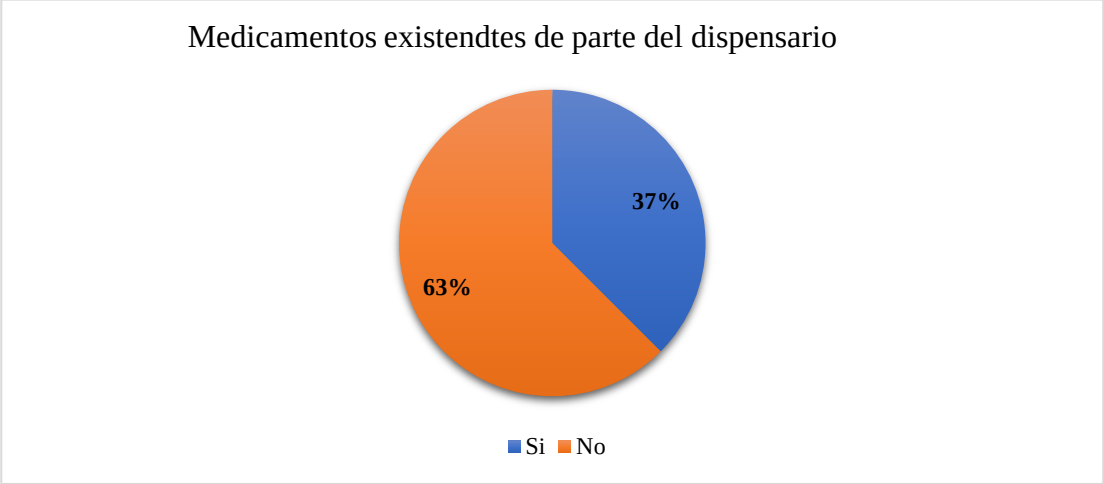
11. ¿En el Dispensario "La Teresa" cuentan con todos los medicamentos que usted necesita para su atención?

Tabla 12:
Medicamentos brindados por el Dispensario.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
Si	90	38%
No	150	63%
Total	**240**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Figura 16.
Medicamentos brindados por el Dispensario.



Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

De acuerdo a los resultados obtenidos según el criterio de los clientes se puede manifestar que no cuentan con los medicamentos necesarios.

12. ¿Ha recibido usted alguna información sobre los servicios que ofrece el Dispensario "La Teresa"?

Tabla 13:
Información recibida por el personal del Dispensario.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
Si	67	28%
No	173	72%
Total	**240**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Figura 17.
información recibida por el personal del Dispensario.

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Aquí podemos darnos cuenta que hay poca o nada de información sobre los servicios que ofrece el dispensario la teresa, la mayoría de pacientes acude solo por necesidad.

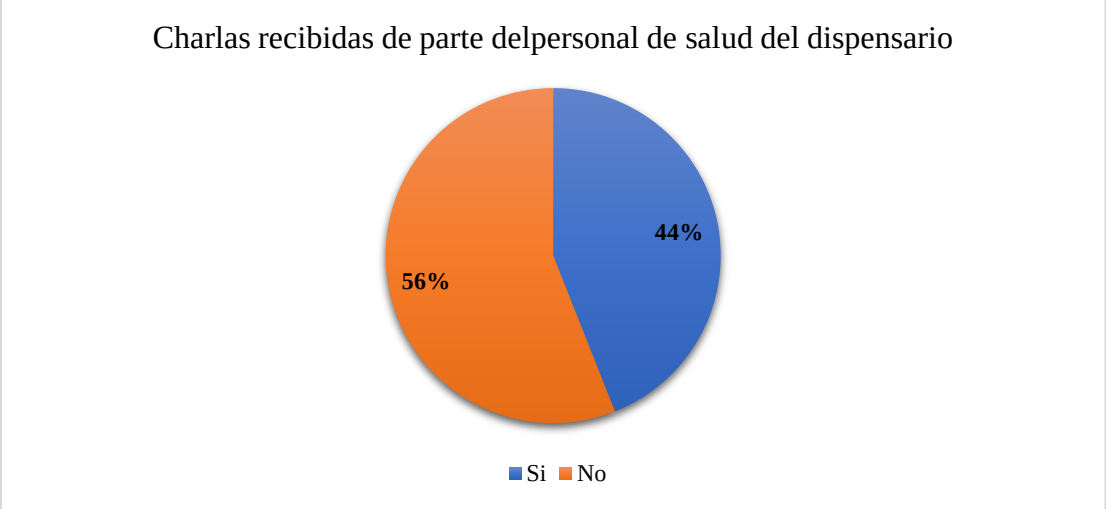
13. ¿Ha recibido charlas de cuidado preventivo en el Dispensario "La Teresa"?

Tabla 14:
Charlas de cuidado preventiva.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
Si	110	44%
No	140	56%
Total	**250**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Figura 18.
Charlas de cuidado preventiva..



Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Al observa los resultados arrojados por la encuesta realizada se puede manifestar que un porcentaje considerable con el 56% mencionan que no reciben charlas preventivas por parte del personal que labora dentro del Dispensario la teresa.

14. ¿Es necesario implementar un plan de mejora en el Dispensario "La Teresa"?

Tabla 15:
Implementación de un plan de mejora.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
Si	200	83%
No	40	17%
Total	**240**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Figura 19.
Implementación de un plan de mejora.

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

La mayoría de los encuestados expresan un fuerte interés en la implementación de un plan integral de mejora, abordando en temas tanto la atención al usuario como la provisión de los recursos necesarios en el Dispensario "La Teresa" Esta permite resalta la importancia de actuar en ambos frentes para satisfacer las necesidades de los usuarios de manera efectiva.

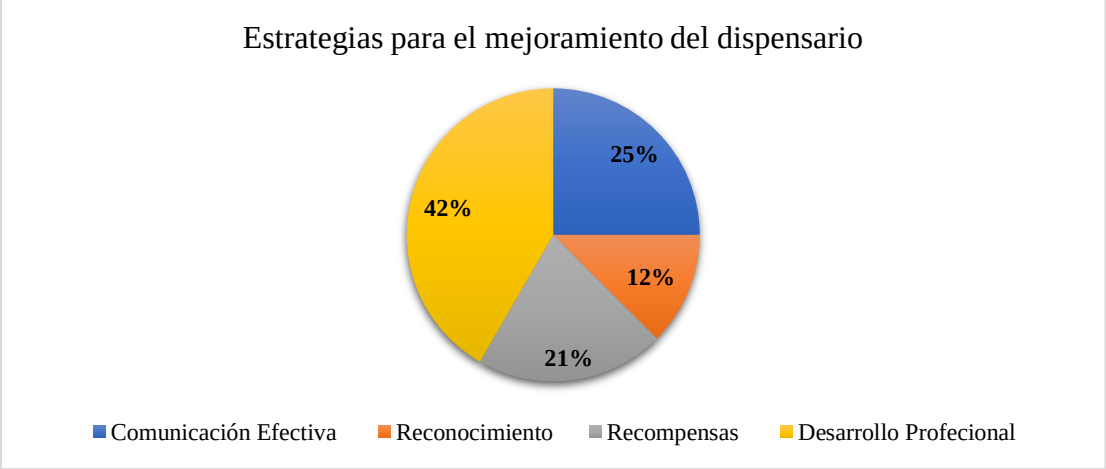
15. ¿Qué Estrategias ha considerado para mejorar y fortalecer el ambiente laboral y la atención a los usuarios en el Dispensario "La Teresa? a fin de cambiar su imagen Institucional

Tabla 16:
Estrategias para mejorar y fortalecer en el Dispensario.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
Comunicación Efectiva	60	25%
Reconocimiento	30	13%
Recompensas	50	21%
Desarrollo Profesional	100	42%
Total	**240**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Figura 20.
Estrategias para mejorar y fortalecer en el Dispensario.



Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Al observa los resultados arrojados por la encuesta realizada se puede manifestar que las estrategias considerables para mejorar y fortalecer el ambiente laboral y la atención a los usuarios son la comunicación efectiva, el reconocimiento, las recompensas, y el desarrollo profesional dando como resultado la mayor aceptación que se debe realizar el desarrollo profesional.

16. ¿La Organización y Organigrama del Dispensario "¿La Teresa" está acorde a las características propias del sector, número de usuarios y personal?

Tabla 17.

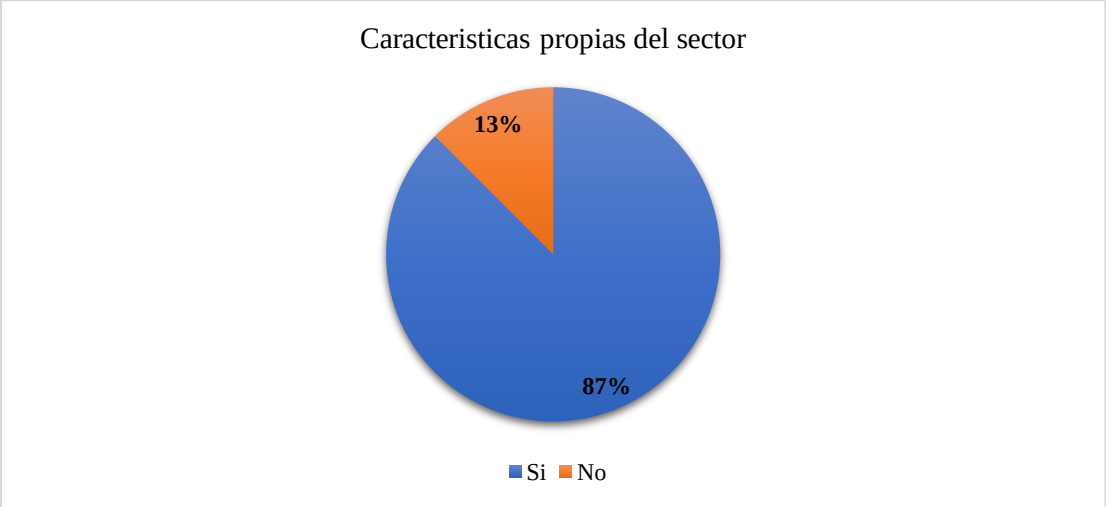
La organización y organigrama cuentan con características propias en el Dispensario.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
Si	210	88%
No	30	13%
Total	**240**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Figura 21.

La organización y organigrama cuentan con características propias en el Dispensario.



Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Una vez realizada el análisis pertinente podemos observar en la siguiente grafica que la mayoría de los encuestados mencionan que la organización y organigrama del Dispensario la teresa está acorde a las características propias del sector, número de usuarios del personal en su mayoría mencionan que sí.

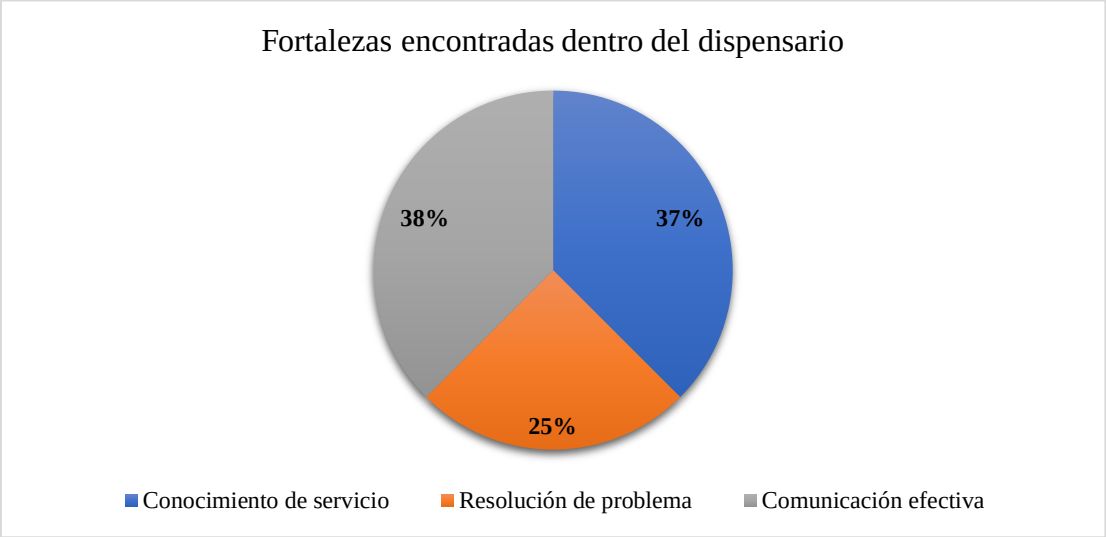
17. ¿Cuáles son las principales Fortalezas que tiene el Dispensario "La Teresa" para brindar una atención de calidad a los Usuarios y Empleados un buen ambiente de trabajo?

Tabla 18:
Fortalezas del Dispensario la Teresa.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
Conocimiento de servicio	90	38%
Resolución de problema	60	25%
Comunicación efectiva	90	38%
Total	**240**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Figura 22.
Fortalezas del Dispensario la Teresa.



Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Una vez realizada el análisis pertinente podemos observar en la siguiente grafica que la mayoría de los encuestados definitivamente piensan que las principales fortalezas que dentro del Dispensario la teresa es el conocimiento de servicio, la resolución de problemas y la Comunicación efectiva dando como resultado que su mayor fortaleza el servicio de la comunicación efectiva.

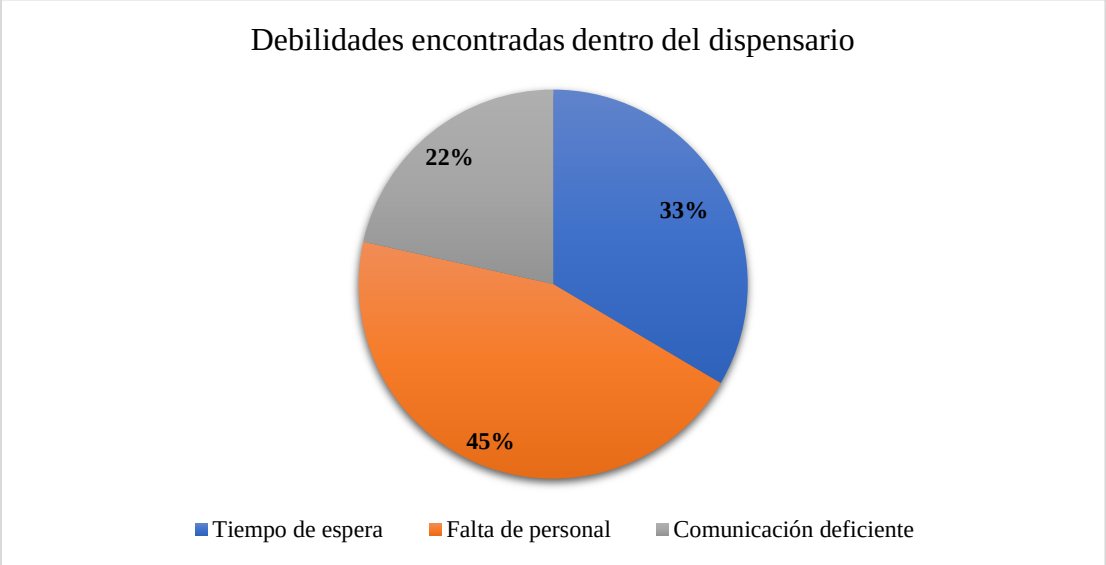
18. ¿Cuáles son las principales Debilidades que tiene el Dispensario "La Teresa" para brindar una buena atención a los Usuarios y Empleados un buen ambiente de trabajo?

Tabla 19:
Debilidades del Dispensario la Teresa.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
Tiempo de espera	67	33%
Falta de personal	80	45%
Comunicación deficiente	43	22%
Total	**240**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Figura 23.
Debilidades del Dispensario la Teresa.



}Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Como nos podemos dar cuenta al dispensario la teresa le falta personal para poder brindar una mejor atención a los usuarios del mismo.

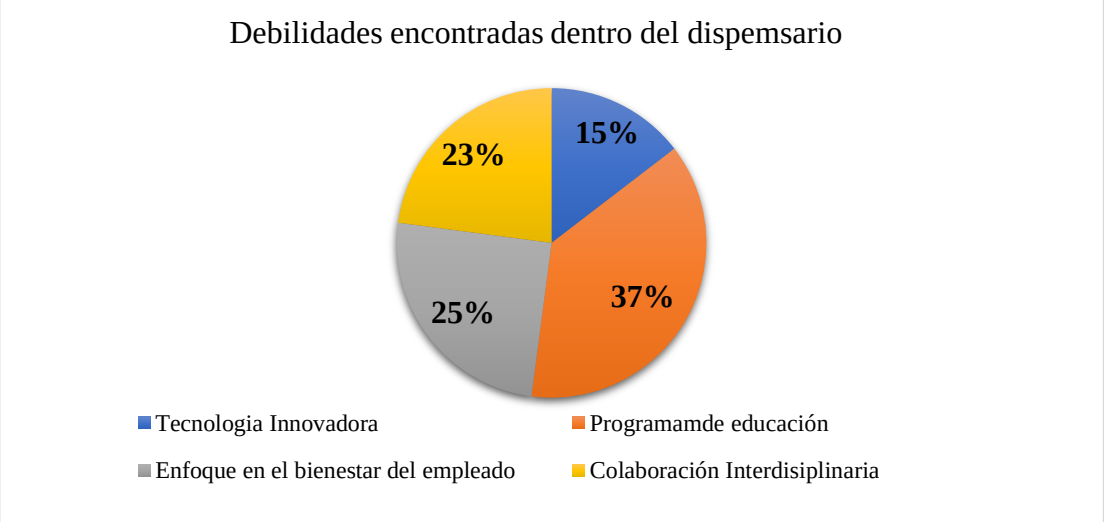
19. ¿Cuáles son las principales Oportunidades que tiene el Dispensario La "Teresa" para aprovechar y brindar una atención de calidad a los Usuarios y Empleados un buen ambiente de trabajo?

Tabla 20:
Oportunidades del Dispensario la Teresa.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
Tecnología Innovadora	35	15%
Programa de educación	90	38%
Enfoque en el bienestar del empleado	60	25%
Colaboración Interdisciplinaria	55	23%
Total	**240**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Figura 24.
Oportunidades del Dispensario la Teresa.



Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Una vez realizada el análisis pertinente podemos observar en la siguiente grafica en donde la mayoría de los encuestados mencionan que las principales oportunidades que tiene el Dispensario la teresa son con un es el programa de educación.

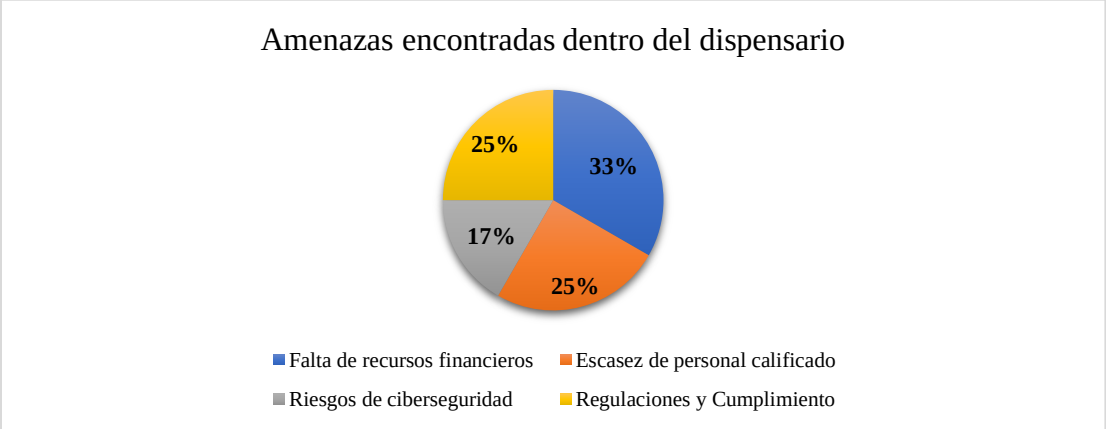
20. ¿Cuáles son las principales Amenazas que tiene el Dispensario "La Teresa" y pueden incidir en una buena atención de calidad a los Usuarios y Empleados un buen ambiente de trabajo?

Tabla 21:
Amenazas del Dispensario la Teresa.

Variable	Cantidad de personas	Porcentaje
Falta de recursos financieros	80	33%
Escasez de personal calificado	60	25%
Riesgos de ciberseguridad	40	17%
Regulaciones y Cumplimiento	60	25%
Total	**240**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Figura 25.
Amenazas del Dispensario la Teresa.



Nota: Encuesta realizada a los clientes
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Una vez realizada el análisis pertinente podemos observar en la siguiente grafica que la mayoría de los encuestados mencionan que las principales Amenazas que tiene el Dispensario la teresa es la falta de recursos financieros y esto conlleva a la falta de personal.

ENTREVISTA

Tabla 22:

Resultados de la entrevista.

ENTREVISTA		
PREGUNTA	**RESPUESTA**	**ÁNALISIS**
¿Cuál es su nombre completo?	Alexander Luis Chirú	El titular del Dispensario la Teresa es el Doctor. Alexander Luis Chirú.
¿Cuántos años labora en el Dispensario "La Teresa"?	15 años	En dicha institución manifestó el entrevistado que labora alrededor de 15 años.
¿Cuál es el personal que está a su cargo y cumplen con el perfil del puesto dentro del Dispensario "La Teresa"?	Dentro del Dispensario a mi cargo se encuentra dos médicos General un especialista en odontólogo, tres enfermeros y un guardia de seguridad.	Los especialistas que se encuentran en el Dispensario desempeñan diferentes funciones dentro de la misma los cuales son especialistas en sus respectivas áreas.
¿Cuántos Departamentos existen en el Dispensario "La Teresa"?	Actualmente cuentan con tres consultorios.	En el Dispensario mencionado disponen e tres consultorios, los cuales se encuentran equipados de manera adecuada para la atención de los usuarios.
¿El Dispensario "La Teresa" de acuerdo a su ámbito de acción con cuántos afiliados cuanta hasta la actualidad?	Se analiza que a un total de aproximadamente a 3000 usuarios.	Los afiliados han crecido de manera considerable en el transcurso de los años.
¿De acuerdo a los registros mensuales o semanales en el Dispensario "La Teresa" a cuántos afiliados atiende por Departamento?	Normalmente se les atiende a 16 afiliados.	De acuerdo a la entrevista realizada mencionaron que atienden un aproximado de 16 personas en los diferentes departamentos de acuerdo a las

		especialidades que disponen.
¿De acuerdo a los registros en el Dispensario "La Teresa" en que Departamentos no brindan una buena atención al cliente o hay varias quejas de los usuarios?	En el departamento que se recibe quejas es de medicina general ya que sus quejas son constantes mencionan que no tienen paciencia, malos tratos, y que el tiempo que demoran al tratar a los pacientes es muy poca.	La atención a los usuarios no es la adecuada por las demoras ocasionadas en la atención y agendamiento de citas con previo aviso.
¿Es suficiente el personal que labora en el Dispensario "La Teresa" para la brindar una atención de calidad a los usuarios?	No ya que la carga laboral es demandada	El personal es insuficiente para brindar una atención adecuada a los usuarios por la carga laboral.
¿La comunicación que mantiene con el personal del Dispensario "La Teresa" es ágil, oportuna, eficiente, formal o informal?	La comunicación que se mantiene con el personal de salud considero que es ágil formal e informal.	la comunicación laboral es adecuada y oportuna acorde con las expectativas de los usuarios, su principal déficit es la atención al usuario.
¿**Mediante que canales de comunicación dan a conocer y ofertan los servicios del Dispensario "La Teresa"?**	La comunicación que se mantiene con los afiliados es de medios físicos y comunicación verbal.	La comunicación interna se realiza mediante documentación, es decir, de manera formal.
¿**Cada cuánto y con frecuencia realiza reuniones con sus colaboradores y dirigentes de las Asociaciones de**	Las reuniones que mantenemos se realizan la segunda semana de cada mes con los dirigentes de	Las reuniones o capacitaciones lo realizan una vez con la finalidad de mejorar los diferentes aspectos a mejorar con a la

afiliados en el Dispensario "La Teresa"?	las organizaciones pertenecientes del Dispensario.	finalidad de tratar de mejorar la atención a los usuarios.
¿Incluye en estas reuniones temas de mejora o quejas sobre Atención al Cliente o usuarios en el Dispensario "La Teresa"?	Pues si existen quejas de parte de los usuarios por la atención que prestamos dicen que es ineficientes es por eso que cada vez tratamos de mejorar y mantenerlos actualizados	En las reuniones que se realizan se habla sobre temas de los cambios políticos que afectan a las organizaciones ya que engloba a todo el Dispensario.
¿En su Planificación y POA, realiza actividades sociales, culturales o deportivas en beneficio de los afiliados y trabajadores en el Dispensario "La Teresa"?	Si realizamos, pero una vez al año.	El POA si lo realizan porque es una planificación a largo plazo mayor a un año.
¿Realiza rendición de cuentas a sus afiliados en el Dispensario "La Teresa" en que fechas y a quienes invita?	Claro que si eso se realiza los miércoles de la segunda semana del mes junto con comité central.	La rendición de cuenta es fundamental en cualquier institución, de tal manera que sobran cual es la rentabilidad de la misma.
¿En el Dispensario "La Teresa" cuenta con un Reglamento Interno del Personal y si se aplica lo establecido"?	Dentro del Dispensario si cuenta con un reglamento interno y si se aplica.	El reglamento mencionado no lo conocen todo el personal operativo mismo que se deberá capacitar y dar a conocer este reglamento.
¿Existe un departamento que evalué el desempeño de sus funcionarios dentro del Dispensario "La Teresa" sea del Dispensario o del Ministerios de Salud"?	Dentro del Dispensario no existe un departamento de evaluación por que el personal que labora viene contratado y evaluado desde	Se puede observar que es necesario que exista un departamento de evaluación de desempeño dentro del Dispensario.

	Babahoyo por la caja del seguro.	
¿Existe un buzón de sugerencias para los usuarios en POS de mejora en el Dispensario "La Teresa"?	No existe	Dentro del Dispensario se puede observar que no existe un buzón de sugerencias por desconocimiento y falta de recursos.
¿Dentro del Dispensario "La Teresa" existen políticas para asegurar la calidad y mejora de atención al cliente?	No ya que este Dispensario pertenece al Seguro Social Campesino es de ahí donde nos guiamos y aplicamos las políticas existentes.	Se observo que deberían existir políticas dentro del Dispensario "La Teresa" para la mejora en la atención del cliente o usuario.
¿Qué Estrategias ha considerado para mejorar y fortalecer el ambiente laboral y la atención a los usuarios en el Dispensario "La Teresa" a fin de cambiar su imagen Institucional?	Las estrategias que estoy considerando será la comunicación efectiva, dar capacitación, programa de bienestar, mejorar la atención al cliente.	En base a las estrategias establecidas se considera que al aplicar dará buenos resultados.
¿La Organización y Organigrama del Dispensario "¿La Teresa" está acorde a las características propias del sector, número de usuarios y personal?	Dentro del Dispensario no contamos con un organigrama.	En el Dispensario se pudo verificar que se encuentra con características acogerles en para la atendencia que requiera el usuario.
¿Cuáles son las principales Fortalezas que tiene el Dispensario "La Teresa" para brindar una atención de calidad a los Usuarios y	Las fortalezas que considero que se mantiene en el Dispensarios son el conocimiento de	Se considera que dentro de la matriz FODA las oportunidades mencionadas se deben de aprovechar e implementar

Empleados un buen ambiente de trabajo?	servicio, resolución de problemas y comunicación efectiva.	para un direccionamiento eficaz y eficiente en la atención al cliente u usuario.
¿Cuáles son las principales Debilidades que tiene el Dispensario "La Teresa" para brindar una buena atención a los Usuarios y Empleados un buen ambiente de trabajo?	Las debilidades que actualmente considero es el tiempo de espera., la Falta de personal, la Comunicación deficiente, e Infraestructura.	Dentro del FODA se estudia estas debilidades mencionadas para así poder mejorar y ser eficientes para la atención de nuestros clientes u usuarios.
¿Cuáles son las principales Oportunidades que tiene el Dispensario "La Teresa" para aprovechar y brindar una atención de calidad a los Usuarios y Empleados un buen ambiente de trabajo?	Para poder contribuir aprovechando las oportunidades que tiene el Dispensario podríamos Extender con Tecnología innovadora, Programa de educación, Enfoque en el bienestar del empleado, Colaboración interdisciplinaria.	Al aprovechar estas oportunidades mencionadas se puede evitar el cierre de DISPENSARIO "LA TERESA" para que así pueda seguir brindado su servicio a los clientes u usuarios.
¿Cuáles son las principales Amenazas que tiene el Dispensario "La Teresa" y pueden incidir en una buena atención de calidad a los Usuarios y Empleados un buen ambiente de trabajo?	Falta de recursos financieros, Escasez de personal calificado, Riesgos de ciberseguridad, Regulaciones y Cumplimiento.	Al considerar las amenazas mencionadas se puede detectar que al continuar con esto puede causar el cierre total del "DISPENSARIO LA TERESA".

Nota: Entrevista al director del dispensario
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Análisis de la encuesta

En conclusión, por medio de las encuestas se pudo evidenciar que en el Dispensario "La Teresa" mantienen conflictos entre compañeros de trabajo, permitiendo que la institución no tenga un rendimiento laboral adecuado para con los usuarios.

El Dispensario "La Teresa" se encuentra ubicado en la provincia de los Ríos Ciudad de Babahoyo**,** este Dispensario cuenta con una correcta infraestructura, por lo cual no cuentan con suficientes medicamentos, falta de personal, y mejorar la atención a los afiliados,

Los trabajadores del Dispensario "La Teresa" carecen de incentivos por su trabajo, lo cual provoca que los trabajadores bajen su rendimiento laboral para sus afiliados, y resulten quejas negativas, por la mala atención que reciben de las áreas otorgadas, además también cuando llegan nuevo personal no se respetan las respetan las tendencias de las personas recién ingresadas en la institución.

Para finalizar podemos describir que el objetivo que nos hemos centrado es en los usuarios para mejorar la calidad en la atención, aumentar el número de afiliados y los poder ayudar a quienes necesiten de este servicio del mismo modo aumentar más profesionales en el Dispensario mencionado.

Análisis general – discusión de resultados

Una vez analizados los datos obtenidos por parte de la aplicación de la encuesta a los usuarios del dispensario médico "La Teresa", se pudo evidenciar que dicho dispensario acoge a un aproximado de 18 comunidades, abarcando de este modo un gran número de usuarios que asisten al menos una vez al mes y esto lo refleja el porcentaje concerniente al 28% obtenido en la pregunta 5.

Por otro lado, se aprecia que existen deficiencias en el servicio que se recibe, ya que el 40% de la población indican que la atención es mala, situación que se relaciona con el 67% que manifiesta que la atención del personal que labora en el dispensario es mala, situaciones que permiten comprender que los usuarios no están conformes con el servicio que están ofreciendo., ante estos resultados se puede argumentar que cualquier organización, sin importar su índole tiende a fracasar por razones de deficiencia en la atención al cliente ya que esto afecta la correcta gestión organizacional, como está sucediendo en el dispensario "La Teresa" que presenta grandes falencias en torno a la atención al cliente y provoca malestar en los socios que buscan un servicio de salud de calidad, aspectos que acrecientan la necesidad de que se tomen medidas correctivas necesarias.

Por otro lado, en lo que se refiere a la calidad de los materiales e implementos quirúrgicos con los que cuenta el Dispensario se obtuvo que el 83% de los socios los cataloga como malos, seguido del 63% que evidencia que él no cuenta con todos los medicamentos necesarios de esta manera se evidencia que se debe mejorar la gestión administrativa, en este sentido, si hay necesidad de mejorar esta realidad y otras que se anexan a la adecuación de mejores alternativas para mejorar y fortalecer el ambiente laboral y la atención a los usuarios del dispensario ya que si bien, aunque la institución de salud cuente con fortalezas propias del conocimiento sobre el servicio brindado y la comunicación efectiva, en torno a la resolución de problemas tiene falencias ya que los malos entendidos que se generan no pueden ser resueltos y se genera un ambiente hostil que involucra no solo al personal que labora en el Dispensario sino también a la atención que deben recibir los usuarios.

Así mismo, en el contexto de presentación de resultados se puntualiza, luego de la entrevista efectuada al Dr. Luis Chirú, titular del Dispensario "La Teresita" que los departamentos que más reciben quejas por concepto de atención al cliente y por ausencia de medicamentos es el de medicina general, contribuyendo negativamente a la eficiencia en la Gestión Organizacional.

En conclusión, los resultados de la encuesta y la entrevista revelaron que la atención al cliente es una de las mayores deficiencias del dispensario, situación está incidiendo de forma negativa en la Gestión Organizacional de la institución. Por ende, surge la necesidad de establecer alternativas orientadas a la mejora de la atención al cliente.

CAPITULO V

PROPUESTA DE ATENCION AL CLIENTE

5.1 TEMA

DETERMINAR UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA EL SEGURO SOCIAL CAMPESINO Y A LOS FUNCIONARIOS QUE TRABAJAN EN EL DISPENSARIO LA TERESA, AÑO 2024.

5.2 introducción

La atención al cliente está enfocada en cómo actúa el equipo médico que forma parte del personal que labora en el Dispensario, porque se ha, observando que han venido existiendo deficiencias relativas en torno al servicio es por eso se ha planteado la necesidad de dar solución a este problema que afecta también a la Gestión Organizacional.

Para tal efecto, es conveniente puntualizar que el Dispensario “La Teresa” desde sus inicios buscó combinar la existencia en la atención al cliente o usuario, con la atención personalizada buscando superar las expectativas de los clientes, tal objetivo no ha podido ser cumplido por diversos factores, situación que ha llevado a que la percepción que los clientes tienen en torno al servicio sea negativa.

Por lo expuesto, se llevará a cabo la propuesta enfocada en la formulación de un plan de mejoramiento para la atención al cliente del Seguro Social Campesino y para los funcionarios que trabajan en el Dispensario “La Teresa”.

Objetivo General

- Estructurar un plan de mejoramiento para la atención al cliente del Seguro Social Campesino y para los funcionarios que trabajan en el Dispensario La Teresa, año 2024.

Objetivos específicos

- Estructurar una matriz PESTEL para identificar el entorno externo del dispensario.
- Elaborar una matriz FODA para determinar las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas, ofreciendo un direccionamiento al plan de mejoramiento enfocado en la atención al cliente en el "Dispensario La Teresa".
- Proponer un organigrama estructural, manual de funciones, estrategias para una mejor atención al cliente.
- Realizar una matriz general de seguimiento.

Antecedentes del Dispensario de "LA TERESA"

Al inicio de la creación de este Dispensario no contaban con infraestructura adecuada ni con terreno propio, es decir, la atención que se brindaba era en terreno prestado y su infraestructura era a bases de madera y caña, para el techo usaban hojas de bijao y no contaban con suficientes profesionales médicos de la salud ya que únicamente un doctor y una enfermera eran los encargados de brindar el servicio.

A sus inicios vez el Dispensario contaba con 6 organizaciones y cada organización mantenía más de 20 afiliados con su debida carga familiar, en aquel entonces solo se realizaba consultas médicas y atención básica de primeros auxilios. Pero a medida que pasaron los años, el Dispensario llegó a contar con infraestructura y terreno propio hoy en día, cuenta con 18 organizaciones con más de 100 afiliados.

No obstante, pese a todos esos cambios el director a cargo del Dispensario no cuenta con conocimiento organizacional, razón por la cual se han evidenciado conflictos internos con los colaboradores han dejado de lado la ética profesional y han optado por trabajar por un sueldo y no por asegurar una atención de calidad.

Beneficios que se esperan obtener con el desarrollo de la presente propuesta

- Mejora de atención al usuario.
- Fomenta la fidelización de pacientes.
- Incrementa la reputación y credibilidad.
- Reduce quejas y reclamaciones.
- Optimiza la eficiencia y productividad.

Matriz PESTEL

Tabla 23:
Matriz PESTEL.

Variables		Nivel De Impacto	Probabilidad De Que Ocurra	Amenaza O Oportunidad
Político	Abolición del impuesto a los equipos tecnológicos.	Alto	Alto	Oportunidad
	crisis económica	Alto	Alto	Amenaza
	Reformas laborales	Alto	Medio	Oportunidad
	Cambio de moneda	Alto	Bajo	Amenaza
Económico	Crisis económica generalizada	Alto	Alto	Amenaza
	Incremento de salarios	Alto	Medio	Amenaza

	incremento de precios de los medicamentos	Alto	Alto	Amenaza
	Resistencia al cambio y diseño organizacional por el Personal y Directivos de las Organizaciones Campesinas	Alto	Medio	Amenaza
Social	Migración	Medio	Medio	Oportunidad
	Incremento de la Demanda y usuarios en el Dispensario.	Alto	Alto	Oportunidad
	Incremento de la Delincuencia	Medio	Medio	Amenaza
Tecnológica	Tecnología obsoleta	Alto	Medio	Oportunidad
	Comercio electrónico	Alto	Alto	Oportunidad
	Automatización de los procesos administrativos	Medio	Medio	Oportunidad
Ecológico O Ambiental	Conciencia social ecológica	Medio	Medio	Oportunidad
	Daños en sistemas electrónicos medios	Medio	Medio	Amenaza
	Perdida de cobertura por el mal clima.	Alta	Alta	Amenaza

Legal	Cambio de Gobierno	Medio	Alto	Amenaza
	Ambiente de trabajo y seguridad.	Alto	Alto	Oportunidad
	Ley de Organización reguladora de medicamentos.	Alto	Alto	Oportunidad
	Trámites legales	Alto	Alto	Amenaza

Elaborado por: Magaly Chimborazo

A continuación, se detalla cada uno de los elementos de la matriz PESTEL

Político: Se fundamenta en políticas establecidas por el gobierno que afectan de manera directamente o indirecta a la Dispensario.

Económico: El centro de atención medica del Dispensario "La Teresa" debe de tener en consideración las aportaciones que realizan los usuarios por el servicio de salud que se ajusten a la económica de sus usuarios para brindar una atención adecuada y personalizada.

Social: La normativa que rige a este sector es el registro oficial de órgano supremo del Ecuador, el consejo directivo del instituto ecuatoriano de seguridad social, los servicios médicos asistenciales a los beneficiarios del seguro social campesino, el reglamento para atención de salud integral y en red de los asegurados.

Tecnológica: Se establece por el continuo cambio y actualización de la tecnología.

Legal: Se fundamenta en las normativas y regulaciones de los Organismos de Control del Seguro Social Campesino y IESS.

Análisis de la Matriz PESTEL

La matriz PESTEL, es una herramienta ampliamente utilizada para identificar las fuerzas externas que afectan al Dispensario "La Teresa", en lo político, económico, social, tecnológico, ecológico, ambiental y legal.

Una vez completada la matriz PESTEL, pudimos identificar las fortalezas y oportunidades que beneficiaran al centro de atención en el Dispensario "La Teresa" las debilidades y amenazas detectadas, es de gran utilidad para realizar la matriz FODA cruzada, con la finalidad de obtener estrategias que permitan mejorar los aspectos deficientes de la empresa mediante un diseño organizacional y un plan de capacitación con la finalidad de mejorar la atención de los usuarios que asisten a esta casa de salud.

Tabla 24:
Análisis ponderado PESTEL.

Dimensión	Oportunidad	Amenaza	Total	Porcentaje
Político	1	0	1	8%
Económico	0	3	3	25%
Social	1	1	2	17%
Tecnológico	2	0	2	17%
Ecológico	2	0	2	17%
Legal	0	2	2	17%
TOTAL	6	6	12	100%

Elaborado por: Magaly Chimborazo

MATRIZ FODA

A partir de la matriz FODA, se estructurará un plan de mejoramiento para la atención al cliente del seguro social campesino y para los funcionarios que trabajan en el Dispensario "La Teresa". Por lo expuesto, la matriz FODA va diagnosticar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas presentes en el, realizando un

análisis interno y externo que permitirá obtener una mejor perspectiva y tomar medidas correctivas en función de las deficiencias que se encuentren luego del análisis.

Tabla 25:
Matriz FODA.

Fortalezas	**Oportunidades**
● Apoyo Administrativo y Logístico desde matriz del IESS. ● Buen manejo de registros clínicos e historial médico de los usuarios. ● Normas de conducta y ética para el personal de acuerdo al Reglamento existente. ● Soporte técnico en línea y conexión comunitaria con los usuarios. ● Número de usuarios que les atienden diariamente en el Dispensario.	● Aporte económico para el servicio de salud por parte de los usuarios. ● Correcto funcionamiento del Dispensario La Teresa. ● Participación activa y aporte de los usuarios en los servicios de salud del dispensario. ● Vínculo directo de los Dirigentes y afiliados del Seguro Social Campesino a los programas de prevención que organiza el personal médico del Dispensario.
Debilidades	**Amenazas**
● Carencia de humanismo en el personal médico del Dispensario. ● Difidencia de personal para dar el seguimiento médico a los usuarios. ● Escaza Capacitación al Equipo del Dispensario y Lideres de las	● Suspensión de la atención en el Dispensario “La Teresa” por falta de recursos. ● Crisis económica, social, política y de seguridad que existe en el país

Organizaciones en temas de salud y prevención. ● No pago de incentivos al personal médico del Dispensario. ● Inestabilidad del personal del Dispensario. ● Deficiencia de transporte de emergencia (ambulancia). ● Escasa disponibilidad de medicamentos. ● No poseen un organigrama estructural y funcional. ● Tecnología obsoleta de equipos e instrumentos médicos.	● Desastres naturales que originan un mayor número de enfermedades en los habitantes del sector rural y Comunidades.

Elaborado por: Magaly Chimborazo

Análisis de la matriz FODA

La Matriz FODA, permite determinar que el centro de el Dispensario "La Teresa" no cuenta con un plan de capacitación para el personal que atención al cliente al igual que un sistema de diseño organizacional que permita llevar a cabo de manera planificada y organizada las actividades a realizarse de manera cotidiana para obtener los resultados que desean lograr a corto, mediano y largo plazo.

Los médicos y enfermeros que realizan actividades de atención al cliente deben de saber desenvolverse de mejor manera ante los clientes con la finalidad de obtener mejores resultados buscando la satisfacción de los usuarios en el Dispensario "La Teresa".

Análisis Interno

Aplicación de la matriz de evaluación de factores internos (EFI)

Tabla 26:

Matriz EFI.

	Factores internos clave	Importancia Ponderación	Clasificación Evaluación	Valor
Fortalezas				
1.	Apoyo Administrativo y Logístico desde matriz del IESS.	0,1	4	0,4
2.	Buen manejo de registros clínicos e historial médico de los usuarios.	0,09	3	0,27
3.	Soporte técnico en línea y conexión comunitaria con los usuarios.	0,1	4	0,4
4.	Número de usuarios que les atienden diariamente en el Dispensario.	0,08	3	0,24
5.	Normas de conducta y ética para el personal de acuerdo al Reglamento existente.	0,1	3	0,3
Debilidades				
1.	Carencia de humanismo en el personal médico del Dispensario.	0,09	2	0,18
2.	Difidencia de personal para dar el seguimiento médico a los usuarios.	0,1	1	0,1
3.	Escaza Capacitación al Equipo del Dispensario y Lideres de las Organizaciones en temas de salud y prevención.	0,06	1	0,06
4.	No pago de incentivos al personal médico del Dispensario.	0,08	1	0,08
5.	Inestabilidad del personal del Dispensario.	0,09	1	0,09
Total		**1**		**2,12**

Elaborado por: Magaly Chimborazo

La matriz de evaluación de factores internos (EFI) proporciona una evaluación de las fortalezas y debilidades del Dispensario en relación con su éxito. Los factores críticos de éxito se evalúan según la importancia en el centro médico “La Teresa” y luego se clasifican según el desempeño actual.

En este caso, los puntos fuertes son el Apoyo Administrativo y Logístico desde matriz del IESS, Buen manejo de registros clínicos e historial médico de los usuarios, Soporte técnico en línea y conexión comunitaria con los usuarios, Número de usuarios que les atienden diariamente en el Dispensario, Normas de conducta y ética para el personal de acuerdo al Reglamento existente, el peso total de estos factores fue de 0,57 puntos recibió una calificación promedio de 3,6 puntos en estos aspectos, el peso total de fortalezas es 2,11 puntos.

Análisis Externo

Aplicación de la matriz de evaluación de factores externos (EFE)

Tabla 27:
Matriz EFE.

Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)		Peso	Clasificación Evaluación	Valor
Oportunidades				
1.	Aporte económico para el servicio de salud por parte de los usuarios.	0,09	3	0,27
2.	Correcto funcionamiento del Dispensario La Teresa	0,09	3	0,27
3.	Participación activa y aporte de los usuarios en los servicios de salud del dispensario.	0,2	4	0,8
4.	Vínculo directo de los Dirigentes y afiliados del Seguro Social Campesino a los programas de prevención que organiza el personal médico del Dispensario.	0,1	4	0,4
Amenazas				
1.	Suspensión de la atención en el Dispensario "La Teresa" por falta de recursos.	0,1	3	0,3
2.	Crisis económica, social, política y de seguridad que existe en el país	0,09	3	0,27
3.	Desastres naturales que originan un mayor número de enfermedades en los habitantes del sector rural y Comunidades.	0,1	3	0,3
Total		**1**		**2,61**

Elaborado por: Magaly Chimborazo

En este caso, las Oportunidades del Dispensario La Teresa **s**on**,** Aporte económico para el servicio de salud por parte de los usuarios, Correcto funcionamiento del Dispensario La Teresa, Participación activa y aporte de los usuarios en los servicios de salud del Dispensario, Vínculo directo de los Dirigentes y afiliados del Seguro Social Campesino a los programas de prevención que organiza el personal médico del Dispensario. el peso total de estos factores fue de 0,57puntos y el Dispensario La Teresa recibió una calificación promedio de 3,4 puntos en estos aspectos, el peso total de oportunidades es 2,01 puntos.

Por otro lado, las amenazas del centro médico son Suspensión de la atención en el Dispensario "La Teresa" por falta de recursos, Crisis económica, social, política y de seguridad que existe en el país, Desastres naturales que originan un mayor número de enfermedades en los habitantes del sector rural y Comunidades. Con un peso total de 0,26 puntos y el Dispensario La Teresa ha obtenido una calificación promedio de 1,30 puntos en estos aspectos, el total ponderado para las amenazas es de 0,87 puntos, la suma de los totales ponderados de las oportunidades y amenazas es de 2,88 puntos, esto indica que el centro médico tiene una calificación promedio de 2,88 puntos sobre un promedio total de 5 puntos, lo que sugiere que tiene un buen nivel de oportunidades en comparación con las amenazas.

DAFO Cruzada

Este presente DAFO O FODA cruzada es una herramienta de estratégica que combina factores internos (fortalezas y debilidades) y los factores externos (oportunidades y amenazas) para identificar estrategias específicas, Se utiliza para aprovechar las fortalezas internas y las oportunidades externas, superar las debilidades internas aprovechando oportunidades, utilizar fortalezas para mitigar amenazas y abordar debilidades internas mientras se mitigan amenazas externas. Esto guiará a al el Dispensario "La Teresa", en la toma de decisiones estratégicas que impulsarán su crecimiento y desarrollo a largo plazo.

DAFO Cruzada

Tabla 28:

DAFO Cruzada.

	Fortalezas	**Debilidades**
	F1. Apoyo Administrativo y Logística desde el IESS. **F2.** Buen manejo de registros clínicos e historial médico de los usuarios. **F3.** Normas de conducta y ética para el personal de acuerdo al Reglamento existente. **F4.** Soporte técnico en línea y conexión comunitaria con los usuarios. **F5.** Número de usuarios que les atienden diariamente en el Dispensario.	**D1.** Carencia de humanismo en el personal médico del Dispensario. **D2.** Difidencia de personal para dar el seguimiento médico a los usuarios. **D3.** Escaza Capacitación al Equipo del Dispensario y Lideres de las Organizaciones en temas de salud y prevención. **D4.** Inestabilidad del personal del Dispensario. **D5.** Deficiencia de transporte de emergencia para los usuarios. **D6.** Escasa disponibilidad de medicamentos **D7.** No poseen un organigrama estructural y funcional en el Dispensario. **D8.** Tecnología obsoleta de equipos e instrumentos médicos.

Oportunidades	Estrategias de Crecimiento	Estrategias de Adaptación
O1. Aporte mínimo económico para el servicio de salud. **O2.** Correcto funcionamiento del Dispensario La Teresa. **O3.** Participación activa y aporte de los usuarios en los servicios de salud del dispensario. **O4.** Vínculo directo de los Dirigentes y afiliados del Seguro Social Campesino a los programas de prevención que organiza el personal médico del Dispensario.	**(F1) (O2):** Implementar programas de prevención y promoción de la salud dirigidos por el equipo médico de trabo del Dispensario que ayuden a prevenir enfermedades promoviendo estilos de vida saludable esto se puede incluir campañas de concientización, chequeos médicos regulares y programa de educación para pacientes. **(F2) (O3):** Aprovechando la existencia de registros médicos electrónicos el Dispensario puede implementar tecnología de salud innovadora como la telemedicina y monitorización remota de pacientes. **(F4) (O4):** Aprovechar las normas de conducta y ética para promover la cultura organizacional de	**(D1) (O1):** Establecer alianzas y colaboraciones con otras instituciones de salud como también con organizaciones sin fines de lucro o entidades gubernamentales para ampliar sus servicios y cobertura a las organizaciones. **(D2) (O2):** Establecer sistemas de supervisión y dar seguimiento para asegurar el cumplimiento de los estándares de profesionales por parte del personal médico del Dispensario. **(D3) (O3):** Capacitar al personal en habilidades, atención al cliente o seguimiento de pacientes para garantizar sus satisfacción y éxito en sus tratamientos. **(D4) (O4):** Ajustar y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos para garantizar un manejo seguro y efectivo de los medicamentos por parte del personal.

	excelencia en el Dispensario esto implica trabajar en conjunto en proyectos y programas de capacitación o actividades de responsabilidad social lo que contribuirá al crecimiento y su impacto positivo en las organizaciones. **(F4) (O4):** Aprovechar al personal médico para ampliar los servicios de salud como cardiología, oncología, neurología entre otros para atender condiciones médicas más complejas en el Dispensario.	
Amenazas	**Estrategias de Defensiva**	**Estrategias de Supervivencia**
A1. Suspensión de la atención en el Dispensario "La Teresa" por falta de recursos. **A2.** No pago de incentivos al personal	**(A1) (F1):** Promover una cultura organizacional que valore y promueva el profesionalismo, la integridad y el compromiso con la excelencia con la	**(D1) (A1):** Implementar una estructura simple y flexibles en el Dispensario que defina responsabilidades y líneas de autoridad lo que ayudara a clarificar las expectativas y

médico del Dispensario. **A3.** Incremento del precio de los Medicamentos cuando les toca comprar a los usuarios **A4.** Crisis económica, social, política y de seguridad que existe en el país. **A5.** Desastres naturales que originan un mayor número de enfermedades en los habitantes del sector rural y Comunidades.	atención medica en el Dispensario **(A2) (F2):** Utilizar los registros clínicos y el historial médico para evaluar el desempeño del personal y proporcionar retroalimentación constructiva y especifica que motive y reconozca los logros individuales del equipo de atención médico del Dispensario **(A3) (F3):** Establecer un comité de trabajo que incluya al equipo médico de y lideres de las Organizaciones para garantizar un buen servicio y optimizar los recursos **(A4) (F4):** Implementar políticas de inversión en tecnología que permita la adquisición y actualización de equipos y sistemas tecnológicos para mantener la eficiencia del Dispensario “La teresa” y a	mejorar la coordinación entre el personal médico. **(D2) (A2):** Desarrollar y comunicar los estándares de conducta y ética que se esperan del personal médico incluyendo normas de integridad, respeto y empatía hacia los pacientes **(D3) (A3):** Desarrollar e implementar un sistema CRM que permita realizar un seguimiento detallado de las interacciones con los cliente y usuarios incluyendo información sobre citas médicas, tratamientos realizados, seguimiento post tratamiento y retroalimentación de los clientes en el Dispensario **(D4) (A4):** Fomentar una cultura organizacional que valore el aprendizaje continuo y la mejora constante con la asignación de tiempo y recursos dedicados a actividades de desarrollo

	su vez respetar las políticas y valores institucionales. **(A5) (F5):** Establecer procesos y herramientas de seguimiento y evaluación del personal utilizando los registros clínicos y el historial médico que mida el cumplimiento de estándares de conducta y ética establecidos en el Dispensario "La Teresa".	profesional del personal del Dispensario. **(D5) (A5):** Aplicar encuestas de clima laboral y reuniones de retroalimentación para discutir el programa, los desafíos y las oportunidades de mejora que beneficien al Dispensario "La teresa".

Elaborado por: Magaly Chimborazo

Análisis e interpretación

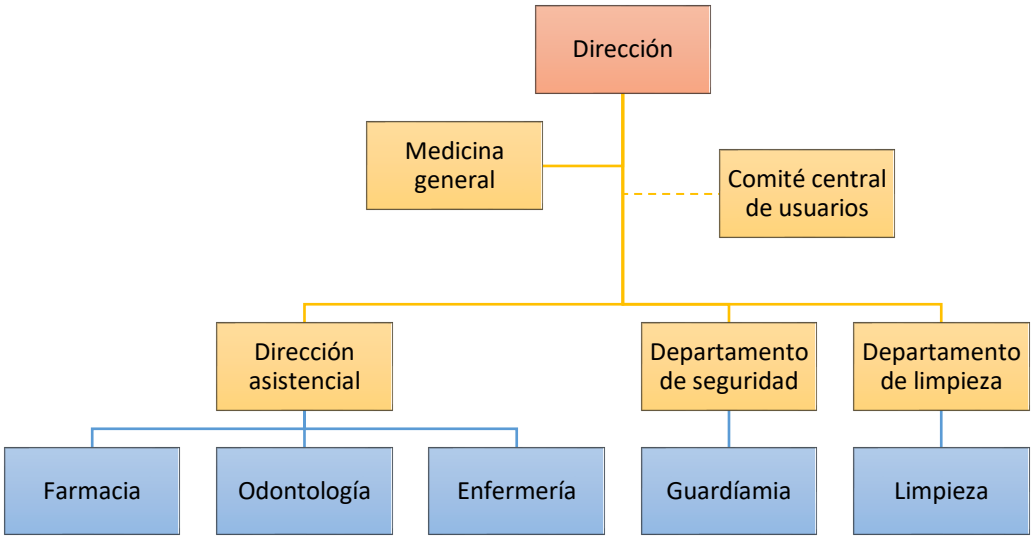
Es una herramienta de análisis que nos permite evaluar la interacción entre F fortalezas, O oportunidades, D debilidades y A amenazas su principal objetivo es identificar como las fortalezas pueden aprovechar de las oportunidades y defenderse de las amenazas, así como las debilidades pueden adaptarse a las oportunidades y mitigar las amenazas, la matriz presenta una visión integral de las estrategias y organización al alinear su recurso interno con el externo, con esta matriz permitirá desarrollar estrategias para aprovechar el conocimiento del equipo médico y mejorar la atención con los usuarios.

Organigrama Estructural

Este organigrama que se muestra permite indicar gráficamente la estructura organizativa que se ha planteado en el dispensario "La Teresa". Es decir, como funciona.

Mediante la implementación del organigrama permitirá agrupar en divisiones o departamentos, asignar las autoridades para la coordinación, planificación, organizar, controlar las actividades y recursos del centro del Dispensario “La Teresa”.

Figura 26.
Organigrama estructural del dispensario.



Elaborado por: Magaly Chimborazo

Manual de funciones

Tomando en consideración se ha previsto dar solución a las falencias encontradas en el Dispensario “La Teresa” con la elaboración de un manual de funciones que guíe los procedimientos y tareas del personal que labora en la institución; de este modo se garantizará una mejor toma de decisiones de forma paralela se logrará una mejor atención al cliente y una buena gestión organizacional.

	DISPENSARIO "LA TERESA"	
	LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL	

Funciones del Médico General				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
	X			
Nombre del puesto	Director			
Inmediato superior	Ninguno			
Principales funciones	• Estar al tanto de la gestión administrativa y financiera del dispensario. • Supervisar al personal médico • Asegurar el cumplimiento de las disposiciones y normativas emitidas. • Establecer políticas y cumplimientos para los colaboradores. • Garantizar que se cumplan los estándares de calidad en torno a la atención médica proporcionada por los distintos departamentos.			

Elaborado por: Magaly Chimborazo

	DISPENSARIO "LA TERESA"	
	LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL	

Funciones del Médico General				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
		X		
Nombre del puesto	Funciones del Médico General			
Inmediato superior	Director			
Principales funciones	• Proporcionar atención médica primaria a los pacientes. • Diagnosticar y tratar enfermedades comunes. • Prescribir medicamentos y si es necesario derivar a especialistas. • Mantiene registros precisos de los pacientes y sus tratamientos.			

Elaborado por: Magaly Chimborazo

	DISPENSARIO "LA TERESA" LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL	

Funciones de comité central				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
		X		
Nombre del puesto	Funciones de comité central			
Inmediato superior	Director			
Principales funciones	• El comité central se enfoca en la gestión de los recursos financieros y la coordinación de actividades diarias para el Dispensario "La Teresa". • Crean actas de cumplimiento a largo plazo para que el Dispensario "La Teresa". mejore de la calidad del servicio. • Garantiza que el Dispensario "La Teresa" proporcione servicios de salud de calidad y que sea accesible a los afiliados o clientes. • Supervisa la atención médica, la disponibilidad de medicamentos y los subministro en el Dispensario "La Teresa" para que sean atendidos los afiliados adecuadamente.			

Elaborado por: Magaly Chimborazo

	DISPENSARIO "LA TERESA" LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL	

Funciones de la dirección asistencial				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
			X	
Nombre del puesto	Funciones de la dirección asistencial			
Inmediato superior	Director			
Principales funciones	• Supervisar y coordinar las actividades clínicas y asistenciales del dispensario. • Garantizar la calidad en la atención médica y el cumplimiento de los estándares de seguridad e higiene. • Coordinar la planificación y ejecución de servicios médicos de enfermería, farmacia y odontología respectivamente. • Mantenerse al tanto de las regulaciones y normativas sanitarias.			

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Magaly Chimborazo

	DISPENSARIO "LA TERESA" LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL	

Funciones de Farmacología				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
				X
Nombre del puesto	Funciones de Farmacología			
Inmediato superior	Dirección asistencial			
Principales funciones	• Administrar el inventario de medicamentos del Dispensario. • Dispensar medicamentos según las recetas médicas. • Proporcionar información sobre los medicamentos a los pacientes. • Verificar la seguridad y la precisión de las recetas.			

Elaborado por: Magaly Chimborazo

	DISPENSARIO "LA TERESA"	
	LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL	

Funciones de odontología				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
				X
Nombre del puesto	Funciones de odontología			
Inmediato superior	Dirección asistencial			
Principales funciones	• Realizar exámenes dentales completos en pacientes. • Diagnosticar y tratar enfermedades dentales y condiciones bucales. • Realizar procedimientos dentales preventivos y correctivos, como limpiezas, empastes, extracciones y tratamientos de conducto. • Proporcionar educación sobre cuidado bucal y hábitos saludables a los pacientes.			

Elaborado por: Magaly Chimborazo

	DISPENSARIO "LA TERESA" LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL	

Funciones de Enfermería				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
				X
Nombre del puesto	Funciones de Enfermería			
Inmediato superior	Dirección asistencial			
Principales funciones	• Asistir al médico en la atención de los pacientes. • Administrar medicamentos y vacunas según las indicaciones. • Realizar procedimientos médicos simples como la toma de muestras de sangre o la colocación de vendajes. • Educación y asesoramiento a los pacientes sobre la prevención de enfermedades perjudiciales para la salud.			

Elaborado por: Magaly Chimborazo

	DISPENSARIO "LA TERESA" LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL	

Funciones del departamento de seguridad				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
			X	
Nombre del puesto	Departamento de seguridad			
Inmediato superior	Director			
Principales funciones	• Implementar medidas para proteger la seguridad física y emocional del personal y de los pacientes que asisten al dispensario. • Gestionar el control de acceso al dispensario, asegurando que solo el personal autorizado y los pacientes tengan acceso a áreas específicas. • Proporcionar capacitación regular al personal sobre procedimientos de seguridad, manejo de emergencias y prevención de riesgos. • Identifica áreas de mejora y toma medidas para mejorar la seguridad del dispensario.			

Elaborado por: Magaly Chimborazo

	DISPENSARIO "LA TERESA" LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL	

Funciones de Guardia de Seguridad				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
	X			
Nombre del puesto	Funciones de Guardia de Seguridad.			
Inmediato superior	Departamento de seguridad.			
Principales funciones	• Realizar rondas regulares por las instalaciones del Dispensario para detectar cualquier actividad sospechosa o situación de riesgo. • Mantener una presencia visible y disuasoria para posibles intrusos o delincuentes. • Inspeccionar áreas vulnerables como entradas, salidas, estacionamiento y áreas de almacenamiento. • Verificar la identificación de todas las personas que ingresan al Dispensario, incluyendo empleados, pacientes y visitantes. • Registrar la entrada y salida de personal autorizado. – Restringir el acceso según las políticas del Dispensario.			

Elaborado por: Magaly Chimborazo

	DISPENSARIO "LA TERESA" LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL	

Funciones de los auxiliares de limpieza				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
	X			
Nombre del puesto	Funciones de los auxiliares de limpieza			
Inmediato superior	Departamento de limpieza			
Principales funciones	• Mantener limpias y ordenadas las instalaciones del Dispensario. • Limpiar y desinfectar las áreas de tratamiento y espera regularmente. • Gestionar los suministros de limpieza y reportar cualquier necesidad de mantenimiento.			

Elaborado por: Magaly Chimborazo

Estrategias de cumplimiento a la atención del cliente

NOMBRE DE LA ESTRATEGIA	**Implementación de capacitación**
OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	Realizar capacitaciones hacia el personal para incrementar el rendimiento en Dispensario “La Teresa”.
IMPLEMENTACIÓN	
Definir objetivos sobre la capacitación que se va a implementar	**Actividades** **Objetivo:** Apoyar a los empleados para que ejecuten de manera eficiente las actividades en el Dispensario “La Teresa” a través de capacitación y reconocimientos. **Pasos:** **1.** Definir cuáles serán los principales problemas que se desea solucionar. **2.** Desarrollar un esquema que lleve los registros del personal y de los distintos temas que se implementaran.
Gestionar personal adecuado que otorgue capacitaciones.	Actividades. Objetivo: Adquirir capacitadores que brinden temas fundamentales en la manipulación de equipos y en la realización de servicios. Pasos: 1. Consultar e identificar los posibles candidatos para que brinden capacitaciones extras al personal. 2. Evaluar el nivel de conocimiento de la persona elegida.

	3. Establecer reuniones para gestionar contratos y horarios. 4. Asignar los temas de capacitación. **Presupuesto:** Documentación, Transporte, Contrato. **Total:** 150 dólares.
Ejecución de la Capacitación	**Actividades** **Objetivo:** Desarrollar la capacitación dentro de un área adecuado y con los materiales de apoyo necesarios **Pasos:** 1. Definir el tema de la capacitación 2. Identificar el área específica de capacitación. 3. Desarrollar un plan detallado con la estructura de la capacitación 4. Reunir o crear los materiales necesarios, como presentaciones, manuales, videos, para la capacitación. 5. Llevar a cabo las sesiones de capacitación siguiendo el plan diseñado. **Presupuesto:** Materiales de capacitación, Tecnología y equipo, Diseño y desarrollo de materiales **Total** 200 dólares.

Elaborado por: Magaly Chimborazo

NOMBRE DE LA ESTRATEGIA	Tiempo de espera
OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	Reducir el tiempo mínimo de espera en el Dispensario “La Teresa”.
IMPLEMENTACIÓN	
Implementar medidas para reducir los tiempos de espera en el el Dispensario “La Teresa”. tanto en el área de recepción como en las consultas medicas	**Actividades** 1. Optimización del flujo de pacientes. 2. Gestión de citas eficiente. 3. Asignación adecuada de recursos. **4.** Mejora en la comunicación Interna **Objetivo:** Aumentar la satisfacción del paciente al proporcionar una experiencia de atención rápida y eficiente. **Pasos:** 1. Análisis del flujo de pacientes- 2. Implementación un sistema de citas. 3. Optimizar proceso de registro. 4. Asignaciones dinámicas de recursos. 5. Capacitar al personal. **Presupuesto utilizarse** Tecnología y equipo más materiales **Total**. 120 $

Elaborado por: Magaly Chimborazo

NOMBRE DE LA ESTRATEGIA	**F**eedeback del paciente
OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	Realizar un feedback de los pacientes que acuden al Dispensario “La Teresa”,
IMPLEMENTACIÓN	
Establecer mecanismos para recopilar comentarios de los pacientes sobre su experiencia en el Dispensario “La Teresa”	**Actividades** 1. Implementación de encuestas de satisfacción. 2. Sistema de comentarios en línea. 3. Entrevistas a pacientes. 4. Buzón de sugerencias. **Objetivo:** Demostrar a los pacientes que sus opiniones son valoradas y que el Dispensario “LA TERESA” está comprometido con la mejora continua y la excelencia en la atención médica. **Pasos:** 1. Diseño de encuestas y cuestionarios. 2. Implementación de sistemas de retroalimentación en línea. 3. Entrenamiento del personal. 4. Análisis de datos y acciones de seguimiento. 5. Comunicación de resultados y acciones tomadas. **Presupuesto a utilizarse** Tecnología, medios tecnológicos. **Total** 200 $.

Elaborado por: Magaly Chimborazo

NOMBRE DE LA ESTRATEGIA	Seguimiento post consulta
OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	En el Dispensario “La Teresa” realizar el seguimiento post consulta.
IMPLEMENTACIÓN	
Desarrollar un sistema para realizar un seguimiento a los pacientes después de la consulta “en el Dispensario La Teresa” para verificar su estado de salud y resolver posibles inquietudes.	**Actividades** 1. Recopilación de información de contacto. 2. Programa de seguimiento. 3. Realización de llamadas de seguimiento. 4. Registro de seguridad. 5. Acción sobre inquietudes de identificación- **Objetivo:** Demostrar a los pacientes que el Dispensario “La Teresa” se preocupa por su bienestar al proporcionar un seguimiento personalizado resolver sus inquietudes de manera proactiva. **Pasos:** 1. Establecer un protocolo. 2. Capacitar al personal. 3. Configurar sistemas de recordatorio. 4. Preparar material de referencia. **presupuesto a utilizarse** Documentos físicos, documentos electrónicos. Folletos, hojas informativas. **Total** 100 $

Elaborado por: Magaly Chimborazo

NOMBRE DE LA ESTRATEGIA	Manejo de quejas y reclamo
OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	Capacitar al equipo de trabajo del Dispensario "La Teresa para el adecuado manejo de quejas y reclamos. .
IMPLEMENTACIÓN	
Establecer un procedimiento claro y efectivo para manejar quejas y reclamos en el Dispensario "La Teresa" de los pacientes para así asegurar resolver de manera oportuna y satisfactoria.	**Actividades** 1. Creación de un formulario de quejas y reclamos. 2. Asignación de personal responsable. 3. Desarrollar un protocolo sobre cómo se manejan las quejas y reclamos. **Objetivo:** Utilizar la retroalimentación recibida a través de quejas y reclamos para realizar mejoras continuas en el servicios y procesos del Dispensario" La Teresa" lo que conducirá a una mayor satisfacción del paciente. **Pasos:** 1. Establecer un proceso claro para recibir y registrar las quejas y reclamos de los pacientes. 2. Investigación y análisis de la queja y reclamo. 3. Tomar la medida concreta para abordad el problema y resolver las quejas y reclamos de los pacientes. 4. Mantener al paciente informado. **Presupuesto a utilizar**

	Costo de capacitación. Diseño e impresión. Tiempo. Sistemas de registros **Total:**250 $

Elaborado por: Magaly Chimborazo

Presupuesto de las estrategias

Objetivo de la estrategia	Implementación	Presupuesto
Realizar capacitaciones hacia el personal para incrementar el rendimiento en el Dispensario "La Teresa".	Definición de objetivos sobre la capacitación que se va a implementar	80$
	Gestionar el personal adecuado para que otorgue capacitación	150 $
	Ejecución de la capacitación.	200 $
Reducir el tiempo mínimo de espera en el Dispensario "La Teresa".	Implementar medidas para reducir los tiempos de espera en el "Dispensario La Teresa". tanto en el área de recepción como en las consultas médicas.	120 $
Realizar un Freedback de los pacientes que acude al Dispensario "La Teresa",	Establecer mecanismos para recopilar comentarios de los pacientes sobre su experiencia en el "Dispensario La Teresa".	200 $
En el Dispensario "La Teresa" realizar el seguimiento post consulta.	Desarrollar un sistema para realizar un seguimiento a los pacientes después de la consulta "en el Dispensario "La Teresa" para verificar su estado de salud y resolver posibles inquietudes.	100 $
Capacitar al equipo de trabajo del Dispensario "La Teresa para el adecuado manejo de quejas y reclamos.	Establecer un procedimiento claro y efectivo para manejar quejas y reclamos en el Dispensario "La Teresa" de los pacientes para así asegurar resolver de manera oportuna y satisfactoria.	250 $
TOTAL		**1020**

Elaborado por: Magaly Chimborazo

Estrategias del Programa Equipamiento y Actualización

Evaluación de necesidades	• Análisis de la infraestructura • Revisión de equipamiento médico. • Encuesta de personal**.**
Establecer objetivos	• Definir metas claras. • Priorización de necesidades.
Selección de equipamiento	• Investigar opciones. • Consultar a expertos.

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Magaly Chimborazo

Tabla 29:

Matriz general de seguimiento médico y atención a los usuarios.

Dispensario "La Teresa"				Tiempo Estimado			Cumplimiento
Objetivo	**Estrategia**	**Actividades**	**Responsable**	**Desde**	**Hasta**	**Número de horas**	**Indicador de logro**
Realizar capacitaciones hacia el personal para incrementar el rendimiento en el dispensario "La Teresa"	Implementación de capacitación	1) Definir cuáles serán los principales problemas que se desea solucionar. 2) Desarrollar un esquema que lleve los registros del personal y de los distintos temas que se implementan. 3) Establecer reuniones para gestionar contratos y horarios. 4) Asignar los temas de capacitación	Personal capacitado en temas de rendimiento del personal	Marzo	Abril	150	El rendimiento del personal que labora en el dispensario mejoró de forma considerable. **Medidas de Acción:** • Las capacitaciones impartidas se darán los días martes y jueves tiempo estimado dos horas de 2 a 4 pm.

Reducir el tiempo mínimo de espera en el dispensario "La Teresa"	Implementar medidas para reducir los tiempos de espera en el dispensario "La Teresa" tanto en el área de recepción como en las consultas medicas	1) Optimización del flujo del paciente. 2) Gestión de citas eficiente. 3) Asignación adecuada de recursos. 4) Mejora en la comunicación Interna	Director del dispensario	Marzo	Abril	150	Se logró una mejora en la comunicación interna del dispensario. Existe una gestión de citas eficiente y una excelente satisfacción a los usuarios. **Medidas de Acción:** Para lograrlo se identificará • Las necesidades de comunicación, • Se definirá roles de responsabilidades, del equipo médico de trabajo. • Se promoverá una cultura de comunicación abierta.
Realizar un Freedback de los pacientes que acude al dispensario "La Teresa"	Feedback del paciente	1) Implementación de encuestas de satisfacción. 2) Sistema de comentario en línea.	Comité central	Marzo	Abril	150	Se mejoró la atención en el dispensario a partir de las sugerencias de los pacientes. Mejora en la comunicación y mayor

		3) Entrevistas a pacientes. 4) Buzón de sugerencias.					capacidad de resolución de problemas. **Medidas de acción:** Se realizará de la siguiente manera. • Entendiendo las necesidades del cliente. • Ser amable y cortes. • Utilizar tecnología adecuada.
Desarrollar un sistema para realizar un seguimiento a los pacientes después de la consulta en el dispensario "La Teresa" para verificar su estado de salud y resolver posibles inquietudes.	Seguimiento post consulta	1) Recopilación de información de contacto 2) Programa de seguimiento. 3) Realización de llamadas de seguimiento. 4) Registro de seguridad. 5) Acción sobre inquietudes de identificación-	Dirección asistencial	Abril	Mayo	120	Mejor control en el estado de salud de los pacientes. Mayor compromiso de parte del personal médico-asistencial. **Medidas de Acción:** • Recordarlos de la medicación- • Consultas personales. • Llamadas telefónicas. • Apoyo emocional.

Capacitar al equipo de trabajo del dispensario "La Teresa" para el adecuado manejo de quejas y reclamos.	Manejo de quejas y reclamos	1) Creación de un formulario de quejas y reclamos. 2) Asignación de personal responsable. 3) Crear un canal de comunicación directo como un buzón de sugerencias o una dirección de correo electrónico donde los pacientes puedan enviar sus quejas y reclamos. 4) Desarrollar un protocolo sobre cómo se manejan las quejas.	Director del dispensario	Abril	Mayo	200	Mejora en la atención al cliente Preferencia de los usuarios por asistir al Dispensario. **Medidas de Acción:** • Realizar un diagnóstico de los usuarios que acuden al Dispensario. • Identificar a los usuarios insatisfechos. • Cumplir las promesas.

Elaborado por: Magaly Chimborazo

Análisis e interpretación

Mediante esta matriz se pretende identificar los aspectos que se están evaluando en la matriz como la atención médica, satisfacción al cliente, tiempos de espera y demás del mismo modo se analizara los resultados de cada indicador y observar cómo han variado e identificar tendencias positivas o negativas en la atención médica y la satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

- El diagnóstico realizado sobre la situación actual del Dispensario la Teresa de la ciudad de Babahoyo, provincia de los Ríos, proporcionó una visión general de los aspectos que influyeron en la calidad del servicio ofrecido. Los hallazgos obtenidos ofrecieron una base sólida para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que promuevan una experiencia óptima para los usuarios, este análisis fue fundamental para implementar cambios efectivos que satisfagan las necesidades de la comunidad y fortalezcan la reputación y eficiencia del dispensario en el cuidado de la salud.
- La identificación de alternativas para mejorar la atención al cliente en el Dispensario la Teresa del Seguro Social Campesino fue un proceso esencial para abordar las necesidades cambiantes de los usuarios y elevar los estándares de calidad del servicio. A través de este estudio, se exploraron diversas estrategias y enfoques innovadores que tenían el potencial de optimizar la experiencia del cliente, fortalecer la relación médico-paciente y aumentar la eficiencia operativa del dispensario.
- En el Dispensario la Teresa del Seguro Social Campesino se consideró un paso decisivo hacia la optimización de la calidad del servicio ofrecido. Este proceso implicó el diseño de la estructura organizacional, manual de funciones, estrategias; la matriz de seguimiento e implementación de acciones concretas destinadas a fortalecer las habilidades y competencias del personal en el trato con los usuarios. La propuesta elaborada no solo mejorara la satisfacción del usuario, sino también promover una cultura organizacional centrada en la excelencia de atención en salud.

RECOMENDACIONES

- Dado que el diagnóstico proporcionó una visión integral de los aspectos que influyen en la calidad del servicio del Dispensario la Teresa, se sugiere que las estrategias de mejora se implementen de manera proactiva y continua. Se podría monitorear el impacto de las acciones tomadas y realizar ajustes según sea necesario. Además, se podría considerar la creación de un sistema de retroalimentación que involucre tanto a los usuarios como al personal del dispensario, para garantizar que las mejoras sean realmente efectivas y estén alineadas con las necesidades y expectativas de las organizaciones campesinas.
- Se sugiere que las alternativas identificadas sean evaluadas cuidadosamente para determinar su viabilidad e impacto potencial en la mejora de la atención al cliente en el Dispensario la Teresa del Seguro Social Campesino. Para ello, se podría establecer un proceso de priorización basado en criterios como la facilidad de implementación, el costo, el tiempo requerido y el beneficio esperado para los usuarios y el personal del dispensario. Además, se podría considerar la realización de pruebas piloto de las alternativas seleccionadas en pequeña escala antes de su implementación completa, para identificar posibles desafíos y ajustar las estrategias según sea necesario.
- Para garantizar la efectividad y sostenibilidad de las mejoras implementadas en el Dispensario la Teresa del Seguro Social Campesino, se recomienda establecer un sistema de seguimiento y evaluar el desempeño de los responsables, y monitorear su cumplimiento. Además, se podría considerar la realización periódica de revisiones y evaluaciones del progreso, donde se analicen los resultados obtenidos en relación con los objetivos establecidos.

WEBGRAFIA

ACADEMIA DE FORMACIÓN FÓRMATE SL. (2022). *Manual de formacion, Atencion al cliente.* Madrid: Formate - Academia Formacion.

Académico, R. d. (2020). *Reglamento de Régimen Académico.* Quito.

Alcázar, P. (f de s de 2018). Obtenido de https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdf

Alfonso, Y. (05 de Junio de 2019). *Gestiopolis*. Obtenido de https://www.gestiopolis.com/servicio-que-es-caracteristicas-clasificacion-y-tipos/

Balarezo, S. (2013). *Manual de atención al cliente*. Quito: Pontificia Universidad Católica.

Bustos, T. X. (2026). "Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas". Esmeraldas: Universidad del Ecuador.

Carmen, P. P. (1013). "Estudio de la calidad de atención al cliente por parte de los funcionarios que laboran en el seguro social campesino de Ibarra en el año 2012". Ibarra.

Douglas da Silva, Web Content & SEO Associate, LATAM. (01 de Junio de 2020). Obtenido de https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/

Ecuador, C. d. (2008). *Constitución del Ecuador.* Quito.

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL. (2018). *CAPITULO I AMBITO DE APLICACIONES* . RESOLUCIÓN DEL IESS 327 .

Empresas, C. d. (2020). *Plan Estratégico de la Carrera de Administración de Empresas.* Guaranda.

Gullo, J., & Nardulli, J. P. (2015). *Gestión Organizaciónal.* Argentina: Primera Edición.

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL CONSEJO DIRECTIVO. (s.f.). *EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUNO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.* RESOLUCIÓN No. C.D. 353

LHH. (01 de enero de 2022). *Repositorio.* Obtenido de https://www.lhh.com/es/es/insights/7-tipos-de-teorias-de-gestion-del-lugar-de-trabajo/#:~:text=Principios%20de%20la%20teor%C3%ADa%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20administrativa&text=Cre%C3%ADa%20que%20los%20l%C3%ADderes%20ten%C3%ADan,e%20interactuar%20con%20su

Lopez, J. (22 de marzo de 2019). *ntxpro.net*. Obtenido de https://www.ntxpro.net/erp/que-es-la-gestion-empresarial-y-cual-es-su-importancia/

Medina & Avila. (2014). *Repositorio.* Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf

MUSSÓ, L. C. (2020). *MODELO DE GESTIÓN PARA POTENCIAR EL CRECIMIENTO EMPRSARIAL.* GUAYAQUIL: UTEG.

Oracle . (Febrero de 2023). Obtenido de https://www.oracle.com/mx/cx/service/what-is-customer-service/

Ortega, C. (2023). *QuestionPro*. Obtenido de www.questionpro.com: https://www.questionpro.com/blog/es/estrategia-empresarial/#:~:text=Una%20estrategia%20empresarial%20es%20la,conduce%20a%20los%20objetivos%20deseados.

Palacios, D. (05 de Abril de 2022). *Hubspot*. Obtenido de https://blog.hubspot.es/sales/objetivos-empresa

Palma, A. K. (2018). Estudio de la calidad de atención al cliente por parte de los funcionarios que laboran en el seguro social campesino de Ibarra en el año 2012. Guayaquil: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL.

REGISTRO OFICIAL ORGANO SUPREMO DEL ECUADOR . (2001). *LEY DE SEGURIDAD SOCIAL* . ECUADOR .

Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, G. E. (2018). *Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática.* Guaranda.

REGLAMENTO PARA ATENCION DE SALUD INTEGRAL Y EN RED DE LOS ASEGURADO . (2011). *EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.* lRESULUCIÓN DEL IESS 308 .

Significados.com. (2021). Obtenido de https://www.significados.com/estrategia/

Superior, L. O. (2018). *Ley Organica de Educación Superior* . Quito.

Vera, W. E. (2018). *Servicio y atencion al cliente.* Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.

Westreicher, G. (01 de agosto de 2020). *economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/gestion.html

ANEXOS

ANEXO 1. CRONOGRAMA TENTATIVO DE (GANTT)

Actividades	Mes	Sep. - Oct			Nov – Dic			Ene				Feb - Mar			Abr	May-Jul	
	Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Preinscripción con denuncia de tema tentativo																	
Entrega Solicitud de carta de aceptación al Dispensario																	
Actualización de Documentos																	
Revisión de la denuncia del tema por parte de los pares académicos y director																	
Aprobación del Tema en el Consejo Universitario.																	
Corrección de nuevo tema y elaboración de estructura anteproyecto																	
Revisión del Anteproyecto por parte de los pares académicos																	
Corrección de elementos del anteproyecto																	
Presentación del Anteproyecto.																	
Desarrollo de trabajo de integración curricular (proyecto), con asesoramiento de director y pares académicos																	
Revisión de proyecto final y emisión de observaciones																	

Corrección de observaciones de proyecto final																	
Emisión de certificado de cumplimiento de 70% por parte de director y pares académicos																	
Emisión de certificados de validación y certificado de Turnitin para la defensa con firmas de director y pares académicos																	
Entrega de proyecto con las certificaciones para la defensa																	
Culminación del proyecto con el certificado de validación																	
Recepción del proyecto con la certificación para su posterior defensa																	
Aprobación del cronograma de defensa de los trabajos de integración curricular																	
Defensa del trabajo de Integración Curricular																	
Entrega de proyecto de investigación de empastado y en CD																	

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Magaly Chimborazo

ANEXO 2. PRESUPUESTO EJECUTADO

PRESUPUESTO				
Suministro	**Unidad de medida**	**Cantidad**	**Valor unitario**	**Total**
Esferos	Desena	24	0,50	12.00
Lápices	Unidad	5	0,50	2,50
Papel Bond	Resma	5	4,00	20,00
Grapadoras	Unidad	1	2,00	2,00
Grapas	Caja	2	4,00	4,00
Reparación Computadora	Unidad	1	80,00	80,00
Internet	Por persona	1	23,00	23,00
Impresiones	Unidad	900	0,25	225,00
Copias	Unidad	900	0,10	90,00
Anillado	Unidad	5	2,00	10,00
Cd	Unidad	1	0,00	0,00
Carpeta de cartón con vincha	Unidad	8	0,60	4,80
Pasajes	Unidad	1	4	50,00
Alimentación	Por persona	1	25,00	25,00
Total				**548,30**

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Magaly Chimborazo

ANEXO 3. FORMATO DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática

Como estudiante de carrera de Administración de Empresas solicitamos cordialmente contestar la presente encuesta con el fin de obtener información que permitirá desarrollar la presenta investigación titulada: "**LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN EL "DISPENSARIO LA TERESA", DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO RECINTO LA TERESA, PARROQUIA FEBRES CORDERO, CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2024**, desde ya anticipamos nuestros agradecimientos.

La encuesta estará dirigida a los Usuarios o Afiliados en el "**DISPENSARIO LA TERESA**" del Seguro Social Campesino del Recinto la Teresa, Parroquia Febres Cordero, Cantón Babahoyo.

Objetivo: Recabar información, que contribuya para el mejoramiento de la atención al cliente en el dispensario

1. **¿Usted de que Recinto acude al "DISPENSARIO LA TERESA" a recibir atención médica?**

- Recinto la Envidia
- Recinto la Palma
- Recinto Nueva Esperanza
- Recinto la Corona
- Recinto las Aguas

2. **¿Usted de que Organización Comunitaria acude al "DISPENSARIO LA TERESA"**

- La Victoria,
- Las Mercedes.
- La Revesa
- La Macarena
- Naranjillo
- Febres Cordero
- Las Cañitas
- Colombia Baja
- Mata De Cacao
- Simón Bolívar
- Tinoco
- 14 De octubre
- 29 De septiembre
- Carolina 2, Flor De Los Ríos
- Chorrera
- Cañitas Tres
- Pueblo Nuevo.

3. **¿Su Recinto y Organización Comunitaria están ligadas al Dispensario "La Teresa"?**

   - Si
   - No

4. **¿En caso de enfermedad acude usted al Dispensario 2la Teresa"?**

   - Si
   - No

5. **¿Cada cuanto o en forma regular acude al Dispensario "La Teresa" a recibir atención médica preventiva o curativa?**

   - 1 vez a la semana
   - 1 vez al mes
   - 2 veces al mes
   - Cada 3 meses
   - 1 vez al año

6. **¿Cuándo usted acude al Dispensario "La Teresa" que clase de servicio le ofrecen?**

   - Medicina general.
   - Odontontología.
   - Farmaciacología.
   - Primeros auxilios.

7. **¿Como percibe la atención al cliente en el Dispensario "La Teresa"?**

   - Muy buena
   - buena
   - mala

8. **¿Sugiera usted como debería ser la atención al usuario dentro del Dispensario "La Teresa"?**

   - Atención primaria
   - Cortesía
   - Seguridad
   - Accesibilidad

9. **¿Cómo califica usted la atención del personal que labora en el Dispensario "La Teresa" con los usuarios?**

   - Muy buena
   - Buena
   - Regular
   - Mala

10. **¿Usted cree que en el Dispensario "La Teresa" cuentan con los materiales de salud necesarios?**

    - Si
    - No

11. **¿En el Dispensario "La Teresa" constan con todos los medicamentos que usted necesita para su atención?**
    - Si
    - No
12. **¿Ha recibido usted alguna información sobre los servicios que ofrece el Dispensario "La Teresa"?**
    - Si
    - No
13. **¿Ha recibido charlas de cuidado preventivo en el "Dispensario "La Teresa"?**
    - Si
    - No
14. **¿Es necesario implementar un plan de mejora en el Dispensario "La Teresa"?**
    - Si
    - No
15. **¿Qué Estrategias ha considerado para mejorar y fortalecer el ambiente laboral y la atención a los usuarios en el Dispensario "La Teresa"? a fin de cambiar su imagen Institucional?**
    - Comunicación efectiva
    - Reconocimiento
    - Recompensas
    - Desarrollo profesional

16. **¿La Organización y Organigrama del Dispensario "La Teresa" está acorde a las características propias del sector, número de usuarios y personal?**

    - Si
    - No

17. **¿Cuáles son las principales fortalezas que tiene el Dispensario "La Teresa" para brindar una atención de calidad a los Usuarios y Empleados un buen ambiente de trabajo?**

    - Conocimiento de servicio
    - Resolución de problemas
    - Comunicación efectiva

18. **¿Cuáles son las principales debilidades que tiene el Dispensario "La Teresa" para brindar una buena atención a los Usuarios y Empleados un buen ambiente de trabajo?**

    - Tiempo de espera
    - Falta de personal
    - Comunicación deficiente
    - Infraestructura

19 ¿Cuáles son las principales oportunidades que tiene el Dispensario "La Teresa" para aprovechar y brindar una atención de calidad a los Usuarios y Empleados un buen ambiente de trabajo?

- Tecnología innovadora
- Programa de educación
- Enfoque en el bienestar del empleado
- Colaboración interdisciplinaria

20 ¿Cuáles son las principales amenazas que tiene el Dispensario "La Teresa" y pueden incidir en una buena atención de calidad a los Usuarios y Empleados un buen ambiente de trabajo?

- Falta de recursos financieros
- Escasez de personal calificado
- Riesgos de ciberseguridad
- Regulaciones y cumplimiento

ANEXO 4. FORMATO DE LA ENTREVISTA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Como estudiante de la carrera de Administración de Empresas solicito cordialmente contestar la presente entrevista con el fin de obtener información que permitirá desarrollar la investigación titulada: **"LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN EL "DISPENSARIO LA TERESA", DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO RECINTO LA TERESA, PARROQUIA FEBRES CORDERO, CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2024**, desde ya anticipo mis agradecimientos.

Entrevista dirigida al director del **"DISPENSARIO LA TERESA**" del Seguro Social Campesino Recinto la Teresa, Parroquia Febres Cordero, Cantón Babahoyo.

Objetivo: Recabar información, que contribuya para el mejoramiento de la atención al cliente en el dispensario

1. ¿Cuál es su nombre completo?
2. ¿Cuántos años labora en el Dispensario "La Teresa"?
3. ¿Cuál es el personal que está a su cargo y cumplen con el perfil del puesto dentro del Dispensario "La Teresa"?
4. ¿Cuántos departamentos existen en el Dispensario "La Teresa"?

5. ¿El Dispensario “La Teresa” de acuerdo a su ámbito de acción a cuántos afiliados a la fecha atiende
6. ¿De acuerdo a los registros mensuales o semanales en El “Dispensario “La Teresa”? a cuántos afiliados atiende por Departamento
7. ¿De acuerdo a los registros en El Dispensario “La Teresa” en que Departamentos no brindan una buena atención al cliente o hay varias quejas de los usuarios?
8. ¿Es suficiente el personal que labora en el Dispensario “La Teresa” para la brindar una atención de calidad a los usuarios?
9. ¿La comunicación que mantiene con el personal del Dispensario “La Teresa”? es ágil, oportuna, eficiente, formal o informal?
10. ¿Mediante que canales de comunicación dan a conocer y ofertan los servicios del Dispensario “La Teresa”?
11. ¿Cada cuánto y con qué frecuencia realiza reuniones con sus colaboradores y dirigentes de las Asociaciones de afiliados en el Dispensario “La Teresa”?
12. ¿Incluye en estas reuniones temas de mejora o quejas sobre Atención al Cliente o usuarios en el Dispensario “La Teresa”?
13. ¿En su Planificación y POA, realiza actividades sociales, culturales o deportivas en beneficio de los afiliados y trabajadores en el Dispensario “La Teresa”?
14. ¿Realiza rendición de cuentas a sus afiliados en el Dispensario “La Teresa**”** en que fechas y a quienes invita?
15. ¿En el Dispensario “La Teresa” cuenta con un Reglamento Interno del Personal y si se aplica lo establecido”
16. ¿Existe un departamento que evalué el desempeño de sus funcionarios dentro del

Dispensario “La Teresa” sea del Dispensario o del Ministerios de Salud”

17. ¿Existe un buzón de sugerencias para los usuarios en pos de mejora en el Dispensario “La Teresa**”**?
18. ¿Dentro del Dispensario “La Teresa” existen políticas para asegurar la calidad y mejora de atención al cliente?
19. ¿Qué Estrategias ha considerado para mejorar y fortalecer el ambiente laboral y la atención a los usuarios en el Dispensario “La Teresa” a fin de cambiar su imagen Institucional?
20. ¿La Organización y Organigrama del Dispensario “¿La Teresa” está acorde a las características propias del sector, número de usuarios y personal?
21. ¿Cuáles son las principales fortalezas que tiene el Dispensario “La Teresa” para brindar una atención de calidad a los Usuarios y Empleados un buen ambiente de trabajo?
22. ¿Cuáles son las principales debilidades que tiene el Dispensario “La Teresa” para brindar una buena atención a los Usuarios y Empleados un buen ambiente de trabajo?
23. ¿Cuáles son las principales oportunidades que tiene el “Dispensario “La Teresa” para aprovechar y brindar una atención de calidad a los Usuarios y Empleados un buen ambiente de trabajo?
24. ¿Cuáles son las principales amenazas que tiene el Dispensario “La Teresa” y pueden incidir en una buena atención de calidad a los Usuarios y Empleados un buen ambiente de trabajo?

ANEXO 5. VISITA AL DISPENSARIO LA TERESA.

Foto: Investigación de campo

Foto: Investigación de campo

Foto: Entrevista al director del “Dispensario La Teresa”.

Foto: Encuesta a los afiliados del Dispensario La Teresa

ANEXO 6. CARTA DE ACEPTACIÓN

Babahoyo 20 de noviembre del 2023

SÑRTA: Alexandra Magaly Chimborazo Estrella

ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

Cordial saludo

Por este medio yo CELIA GAMBOA presidenta de comité central me complace notificarle la aceptación de proyecto LA ATENCION AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LE GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN EL "DISPENSARIO LA TERESA" DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO RECINTO LA TERESA, PARROQUIA FEBRES CORDERO, CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2024 a llevarse a cabo con la Srta. Alexandra Magaly Chimborazo Estrella a partir del inicio del proyecto, hasta la fecha de culminación.

Como se inicio en la presentación del proyecto la Señorita: Alexandra Magaly Chimborazo Estrella estará a cargo de las particularidades del proyecto a realizar, en el Dispensario la Teresa por su fortalecimiento enfocándose en la atención de los afiliados de las diferentes organizaciones campesinas por estas razones el dispensario acepta.

Estoy segura de que la culminación de este proyecto se llevara a cabo bajo las condiciones y características estipuladas en la convocatoria

Atentamente,

Celia Gamboa

PRESIDENTA DE LA COMITE CENTRAL DISPENSARIO LA TERESA

ANEXO 7..CERTIFICADO DE TURNITIN

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAI
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ING. RAMIRO FERNANDO JARAMILLO VILLAFUERTE EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.

CERTIFICA

Que el trabajo de investigación curricular denominado **LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN EL "DISPENSARIO LA TERESA", DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO RECINTO LA TERESA, PARROQUIA FEBRES CORDERO, CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2024"**, presentado por **ALEXANDRA MAGALY CHIMBORAZO ESTRELLA**, estudiante de la carrera de Administración de Empresas pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta **TURNITIN,** reflejando un porcentaje de similitud de **6%** como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 13 de mayo 2024

Atentamente,

ING. RAMIRO FERNANDO JARAMILLO VILLAFUERTE

Director

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

ANEXO 8. CAPTURA TURNITÍN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
TESIS TERMINADO_ ALEXANDRA MAGALY CHIMBORAZO ESTRELLA (1) (1).docx	Alexandra Magaly Chimborazo Estrella

RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
21333 Words	119311 Characters
RECUENTO DE PÁGINAS	**TAMAÑO DEL ARCHIVO**
132 Pages	4.9MB
FECHA DE ENTREGA	**FECHA DEL INFORME**
May 10, 2024 5:51 PM GMT-5	May 10, 2024 5:53 PM GMT-5

6% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 6% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados

Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

Resumen