



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

ECONÓMICAS

ESCUELA DE MERCADOTECNIA

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO:

**“PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
EN LA DIVISION DE HISTORIA LABORAL DEL IESS DIRECCION
PROVINCIAL DE IMBABURA.”**

Previo a la obtención del título de Ingeniera en Mercadotecnia.

AUTORA: Jenifer Andrea Álvarez Moreno.

DIRECTOR: PHD. Walter Jácome.

IBARRA, JULIO DE 2011

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto se ha elaborado para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Dirección Provincial de Imbabura, en la división de Historia Laboral cuya actividad laboral es informar, ayudar a afiliados y jubilados en servicios como: fondos de reserva, préstamos quirografarios, afiliaciones, impresión de comprobantes de pago de aportes, glosas, títulos de crédito, préstamos hipotecarios, motivo por el cual se ha visto en la necesidad de realizar un Plan de Mejoramiento para la atención y servicio al cliente, para lo cual hemos utilizado técnicas de marketing que permiten la calidad y satisfacción de los usuarios de este servicio, además de la prestación de una nueva infraestructura del departamento para poder brindar un servicio de excelente calidad, ofreciendo nuevas técnicas de organización para la atención a los usuarios, para de esta manera lograr brindar comodidad, bienestar a los afiliados como a los jubilados y por ende mejorar la imagen de la Institución ya que actualmente por las disposiciones de gobierno este departamento tiene una afluencia de usuarios que ocasiona aglomeraciones y se desata un malestar constante debido a un mal manejo de atención a los usuarios en este departamento, por lo cual el Plan de Mejoramiento permitirá aumentar el nivel de calidad de atención, mejorar los servicios del departamento, mejorar la infraestructura y presentación del espacio de servicio e implantar técnicas de procedimientos de atención y servicio al cliente. Para esto hemos realizado un diagnóstico para determinar las fortalezas, como la capacidad logística y de infraestructura; como debilidades: el nivel de satisfacción de los usuarios, la actitud de los funcionarios, la eficiencia del departamento y los cambios que se desearía que se lo realice. Por esta razón la consecución y puesta en marcha de este proyecto significa una gran oportunidad y a la vez un gran reto tanto para el IESS como para mí como autora de la presente investigación ya que se alcanzará beneficios en común, pero dando resultados eficientes que ayudarán para que los afiliados tengan una mejor percepción del departamento de Historia Laboral como de la Institución, a la vez se logrará crear un mejor ambiente laboral donde se procedan los trámites correspondientes de cualquier servicio para lo cual se crea este plan de mejoramiento donde se obtendrá estrategias, estudios de mercado e impactos donde la institución sea beneficiada, pero sobre todo beneficiará a los afiliados que es lo que interesa a este proyecto como a la Institución; esto se lo aplicará en la ciudad de Ibarra de la provincia de Imbabura, ya que de la provincia solo esta ciudad cuenta el IESS con departamento de Historia laboral actualizado y activo.

SUMMARY

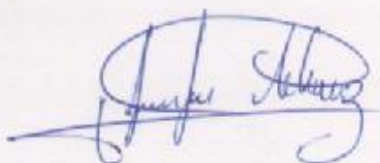
This project has been prepared for the Social Security Institute of the Provincial Department of Imbabura, in the Division of Labour History whose work is to inform, assist members and retirees in service as reserve funds, unsecured loans, affiliations, print proof of payment of contributions, glosses, credit, mortgage loans, which is why we have seen in the need for an improvement plan for the care and customer service, for which we have used marketing techniques allow the quality and satisfaction of users of this service, besides providing a new infrastructure department to provide excellent service, offering new organizing techniques to the attention of the users, thus realizing to provide comfort , welfare of members to retired and thus improve the image of the institution and currently by the provisions of this government department has a user flow which causes crowding and constant unrest breaks out due to improper handling care users in this department, which the Improvement Plan will enhance the quality of care, improve department services, improve infrastructure and service space presentation techniques and implement procedures and customer care. For this we made a diagnosis to determine the strengths, as the logistics and infrastructure, as weaknesses: the level of user satisfaction, attitude of staff, efficiency of the department and the changes it would like to make. For this reason the achievement and implementation of this project means a great opportunity and also a great challenge for the IESS to me as author of this research and benefits to be achieved together, but giving efficient results that help to that members have a better perception of the Department of Labor history and the institution, while it will help create a better working environment where they come from the relevant procedures of any service for which you create this plan which will improve strategies market research and impact where the institution is benefited, but all will benefit to members is what matters for this project as the institution, that it apply in the city of Ibarra Imbabura province, since the province alone this city has the history department IESS work to date and active.

AUTORÍA

Yo, Jenifer Andrea Álvarez Moreno, portadora de la cedula N.- 100298909-1 declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría: **“PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA DIVISION DE HISTORIA LABORAL DEL IESS DIRECCION PROVINCIAL DE IMBABURA.”** que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Firma,

En la ciudad de Ibarra a los 17 días del mes de Junio del 2011.



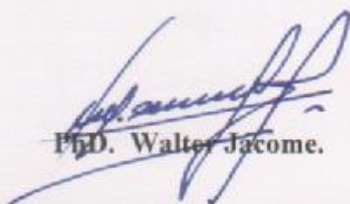
Jenifer Andrea Álvarez Moreno.

CI: 100298909-1

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la egresada Jenifer Andrea Álvarez Moreno para optar por el Título de **Ingeniero en Mercadotecnia** cuyo tema es "PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA DIVISION DE HISTORIA LABORAL DEL IESS DIRECCION PROVINCIAL DE IMBABURA" Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y Méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 17 días del mes de Junio del 2011, para optar por el título de **INGENIERA EN MERCADOTÉCNIA** en la Universidad Técnica del Norte, quedando en libertad para ejercer plenamente los derechos pedidos anteriormente. En mi condición de Director del Trabajo de Grado, reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.


PhD. Walter Jacome.

ASESOR DEL TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

Yo, JENIFER ANDREA ALVAREZ MORENO, con cédula de identidad Nro. 100298909-1, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor del trabajo de grado denominado: "PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA DIVISION DE HISTORIA LABORAL DEL IESS DIRECCION PROVINCIAL DE IMBABURA", que ha sido desarrollado para optar por el título de: INGENIERÁ EN MERCADOTÉCNIA en la Universidad Técnica del Norte, quedando facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

NOMBRES Y APELLIDOS:		Jenifer Andrea Alvarez Moreno	
DIRECCIÓN:		Ibarra - Calle: Bolivia 2-46 y Colombia	
CORREO ELECTRÓNICO:		jeniferalvarez83@hotmail.com	
CÉDULA:	06298909	TELÉFONO:	099531818
MÓVIL:			

.....

Nombre: JENIFER ANDREA ALVAREZ MORENO

Cédula: 100298909-1

Ibarra, a los 19 días del mes de julio del 2011



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100298909-1		
NOMBRES Y APELLIDOS:	Jenifer Andrea Álvarez Moreno		
DIRECCIÓN:	Ibarra Calle: Bolivia 2-46 y Colombia		
EMAIL:	Jeniferalvarez85@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062956587	TELÉFONO MÓVIL:	099531818
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	“PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA DIVISION DE HISTORIA LABORAL DEL IESS DIRECCION PROVINCIAL DE IMBABURA.”		

AUTOR:	Jenifer Álvarez
FECHA:	22 de Junio del 2011
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Mercadotecnia
ASESOR/DIRECTOR:	PHD Walter Jácome

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD


Yo, Jenifer Andrea Álvarez Moreno, con cédula de identidad Nro. 100298909-1, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 10 días del mes de Julio de 2011

LA AUTORA:



Jenifer Álvarez
100298909-1

Facultado por resolución de Consejo Universitario

La autora.

AGRADECIMIENTO

El eterno sentimiento de gratitud hacia la Universidad Técnica del Norte y a la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas en especial a los profesores de la escuela de Mercadotecnia quienes con sus conocimientos me han brindado la oportunidad de superarme personal, académica e intelectualmente.

En particular hago un extensivo reconocimiento de gratitud al PHD. Walter Jácome, en calidad de director de tesis, ya que con sus conocimientos y experiencia ha sido una acertada guía para el desarrollo del presente trabajo de grado.

A las personas y organizaciones que brindaron información y sugerencias para el desarrollo del presente proyecto.

Un eterno agradecimiento a la vida por las oportunidades que nos brinda.

La autora.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedicado para mis padres quienes con su ejemplo de esfuerzo y sacrificio han sabido guiar mi camino, brindándome la oportunidad de crecer como persona y poder desarrollarme profesional e intelectualmente a mi hermana que me ha brindado su apoyo en todo momento.

Al IESS, en especial a los funcionarios del departamento de Historia Laboral por su invaluable e incondicional apoyo, ya que me brindaron todas las facilidades para la elaboración del presente trabajo de investigación.

Jenifer.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	vii
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	viii
AGRADECIMIENTO	ix
DEDICATORIA	x
ÍNDICE GENERAL	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xviii
PRESENTACIÓN.....	xx
INTRODUCCIÓN	xxii
OBJETIVO GENERAL.....	xxiii
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	xxiii
CAPÍTULO I	24
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.	24
Antecedentes	24
Objetivos	25
Objetivo general.....	25
Objetivo específico.	25
Variables diagnósticas.	26
Estructura Organizacional.....	26
Recurso Humano.....	26
Procesos de prestación de servicios.	26
Atención y servicio al cliente.....	26

Infraestructura.....	26
Indicadores de las variables diagnósticas.	26
Estructura organizacional.....	26
Talento humano	26
Proceso de prestación de servicios.....	27
Atención y servicio al cliente.....	27
Infraestructura.....	27
Desarrollo operativo del diagnóstico	28
Identificación de la población.....	28
Identificación de la muestra	29
Cálculo de la muestra.....	29
Instrumentos de recolección de información	31
Información primaria	31
Información secundaria.....	32
Matriz de relación	33
Tabulación y presentación de resultados.	35
Datos técnicos:.....	47
Entrevista	50
Matriz FODA	51
Construcción de la matriz FODA	52
Fortalezas	52
Oportunidades.....	53
Debilidades	53
Amenazas.....	54
Cruces estratégicos.....	55
Fortalezas vs. Oportunidades	55
Fortalezas vs. Amenazas	55
Debilidades vs. Oportunidades	55
Debilidades vs. Amenazas	56
Identificación del problema	56
CAPÍTULO II.....	58
MARCO TEÓRICO Y CIENTÍFICO.	58

Definición de Plan.....	58
Dimensiones del plan.....	58
Repetitividad.....	59
Tiempo.....	59
Alcance.....	59
Nivel:.....	59
Clasificación del plan.....	59
A corto plazo. Su tiempo no es mayor a un año.....	60
Inmediatos. Se establecen a seis meses.....	60
Mediatos. Se fijan en un período de seis meses a un año.....	60
A mediano plazo. Son por un período de uno a tres años.....	60
A largo plazo. Se proyecta a más de tres años.....	60
Tipos de planes.....	60
Propósitos:.....	60
Objetivos:.....	60
Estrategias:.....	61
Políticas:.....	61
Procedimientos:.....	61
Reglas:.....	61
Programas:.....	62
Presupuestos:.....	62
Características de un Plan.....	62
Etapas de un Plan.....	63
Estudio, investigación o diagnóstico.....	63
Programación.....	63
Ejecución.....	63
Evaluación.....	63
Definición de plan de mejoramiento.....	63
Etapas del Plan de Mejoramiento.....	64
Organización inicial de un plan de mejoramiento:.....	64
Diagnóstico:.....	65
Elaboración del Plan:.....	65

Presentación:	66
Control y evaluación de un plan de mejoramiento.	67
Metodología de evaluación de cumplimiento de los planes de mejoramiento	68
Definición de atención al cliente.....	71
Principios básicos de la atención al cliente.....	72
Características de la atención al cliente:	73
Los Diez Mandamientos De La Atención Al Cliente	74
Beneficios de una buena atención al cliente.	76
El control de los procesos de atención al cliente	78
Elementos.....	78
Definición del servicio al cliente	78
Estrategias para el éxito en el servicio al cliente.	79
Síntomas del servicio deficiente	80
Definición de Calidad en el servicio al cliente	80
Importancia de la calidad en el servicio al cliente.	81
Componentes de la calidad en el servicio al cliente	81
Razones para mejorar el servicio	82
La calidad de servicio como ventaja competitiva.	84
Marco jurídico.....	85
Constitución política del Ecuador.....	85
Ley Orgánica de seguridad social.	86
Ley Orgánica de defensa del consumidor.....	86
CAPÍTULO III.....	89
PROPUESTA.....	89
Presentación.....	89
Propósitos de la propuesta.	90
Propósito Uno: Momento Explicativo	90
Propósito Dos: Momento Normativo.....	90
Propósito Tres: Momento Estratégico	90
Propósito Cuatro: Momento Operativo (evaluación).....	90
Propósito uno: momento explicativo.	90
Adecuación de la Infraestructura:	91

Equipamiento:.....	91
Incremento del Personal:.....	92
Estrategia de Motivación al Personal:.....	94
Programas de Capacitación:.....	94
Diagrama de flujo (propósito explicativo).	95
Resumen del diagrama de flujo.....	97
Propósito dos: momento normativo.	97
Constitución política del Ecuador:.....	98
Ley orgánica de seguridad social:.....	98
Ley Orgánica de defensa del consumidor:.....	98
Diagrama de bloques (momento normativo).	99
Propósito tres: momento estratégico.	100
Objetivo general estratégico.	100
Objetivos específicos estratégicos.	101
Marketing mix.....	101
Producto.	102
Publicidad y promoción.	116
Plaza.	121
Precio.	122
Matriz de relación beneficio costo.....	126
Diagrama de flujo (proceso de atención al afiliado).	128
Resumen del diagrama de flujo.....	130
Cronograma anual de ejecución del plan de mejoramiento:	131
Propósito cuatro: momento operativo	133
Matriz estratégica operativa.....	133
Evaluación.....	135
Diagrama de flujo (proceso de evaluación).	136
Resumen del diagrama de flujo.....	138
CAPÍTULO IV.....	139
IMPACTOS	139
Análisis de impactos	139
Matriz de interrelación de impactos.....	140

Impacto socio-económico	140
Impacto empresarial.....	141
Impacto mercadológico.....	142
Impacto ético.....	143
Impacto ambiental.....	144
Impacto general del proyecto.....	145
CONCLUSIONES	146
RECOMENDACIONES.....	147
BIBLIOGRAFÍA	148
LINKOGRAFÍA	150
ANEXOS	151
ANEXO N. 1 FORMATO DE ENTREVISTA.....	152
ANEXO N. 2 FORMATO DE ENCUESTA.....	154
ANEXO N. 3 VIDEO INFORMATIVO.....	156
ANEXO N. 4 PROFORMAS	156
ANEXO N. 5 INFORMACION INSTITUCIONAL.....	163

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Calidad de la atención y servicio	35
2. Atención de los funcionarios.	36
3. Nivel de Atención del departamento.....	37
4. Comodidad del espacio físico.	38
5. Presentación del Espacio Físico.....	39
6. Capacidad de la Infraestructura Física.	40
7. Distribución de la Infraestructura Física y de Equipos.....	41
8. Calidad de la Información.....	42
9. Problemas por la Aglomeración de Personas.....	43
10. Mejoras en el Dpto. de Historia Laboral.....	44
11. Nuevo Sistema Informático del IESS.	45
12. Grado de Satisfacción del Sistema Informático.....	46
13. Sexo.....	47
14. Edad.	48
15. Tipo de Usuario.....	49
16. Diagrama de bloques (momento normativo).	99
17. Estrategia de envío de mensajes de texto a teléfonos móviles y correo electrónico.....	120

ÍNDICE DE CUADROS

1. Población interna a investigarse.....	28
2. Población externa a investigarse.....	29
3. Matriz de relación	33
4. Calidad de la atención y servicio	35
5. Atención de los funcionarios.	36
6. Nivel de Atención del departamento.....	37
7. Comodidad del espacio físico.....	38
8. Presentación del Espacio Físico.....	39
9. Capacidad de la Infraestructura Física.....	40
10. Distribución de la Infraestructura Física y de Equipos.....	41
11. Calidad de la Información.....	42
12. Problemas por la Aglomeración de Personas.....	43
13. Mejoras en el Dpto. de Historia Laboral.....	44
14. Nuevo Sistema Informático del IESS.	45
15. Grado de Satisfacción del Sistema Informático.....	46
16. Sexo.....	47
17. Edad:	48
18. Tipo de Usuario.....	49
19. Escala de calificación matriz FODA.....	51
20. Calificación Matriz FODA	52
21. Perfil Profesional.	93
22. Diagrama de flujo (propósito explicativo).....	96
23. Resumen del diagrama de flujo.....	97
24. Propuesta de Reubicación	103
25. Propuesta de Adecuación.....	104
26. Propuesta de Equipamiento.....	105
27. Estrategia de incremento de personal.	109
28. Capacitación en Marketing.	112
29. Capacitación en Atención al Usuarios	113
30. Perfil de capacitador	114

31. Capacitación a los afiliados.	117
32. Redes Sociales.	118
33. Ventanillas de atención al afiliado.	122
34. Adecuación y equipamiento de la infraestructura.	124
35. Incremento de personal.	124
36. Motivación a los funcionarios.	124
37. Capacitación a los funcionarios.	125
38. Marketing Directo.	125
39. Presupuesto.	125
40. Matriz de relación beneficio costo.	126
41. Diagrama de flujo (proceso de atención al afiliado).	129
42. Resumen del diagrama de flujo.	130
43. Cronograma anual de ejecución del plan de mejoramiento:	131
44. Matriz estratégica operativa.	133
45. Propuesta de Responsabilidades.	135
46. Diagrama de flujo (proceso de evaluación).	137
47. Resumen del diagrama de flujo.	138
48. Impacto socio-económico.	140
49. Impacto empresarial.	141
50. Impacto mercadológico.	142
51. Impacto ético.	143
52. Impacto ambiental.	144
53. Impacto general del proyecto.	145

PRESENTACIÓN

El presente proyecto se ha elaborado para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Dirección Provincial de Imbabura (IESS) en la división de Historia Laboral cuya actividad es informar y ayudar a los afiliados y jubilados en los servicios de fondos de reserva, préstamos quirografarios, afiliaciones, impresión de comprobantes de pago de aportes, glosas, títulos de crédito, préstamos hipotecarios, motivo por el cual se ha visto en la necesidad de realizar un Plan de Mejoramiento para la atención y servicio al cliente, para lo cual hemos utilizado técnicas de marketing que permiten la calidad y satisfacción de los usuarios de este servicio, además de la prestación de una nueva infraestructura del departamento para poder brindar un servicio de excelente calidad, ofreciendo nuevas técnicas de organización para la atención a los usuarios, para de esta manera lograr la satisfacción de los afiliados y jubilados y por ende mejore la imagen de la Institución.

El presente trabajo de investigación está estructurado en cinco capítulos de la siguiente manera:

En el primer capítulo se elabora un diagnóstico situacional, mediante el cual se pudo determinar fortalezas, oportunidades y el escenario actual en que se encuentra el departamento de Historia Laboral (IESS).

El segundo capítulo contiene las bases teóricas científicas sobre el tema, explica conceptos básicos sobre plan, plan de mejoramiento, calidad en la atención al cliente, tipos de clientes, calidad en el servicio al cliente; esta información documental luego de ser clasificada y analizada permitió establecer el marco teórico sustento y base de la investigación del proyecto.

En el capítulo tercero se estructura la propuesta parte medular del proyecto; contiene tres propósitos establecidos sobre los resultados del diagnóstico, la calidad de atención al cliente,

cambio de la presentación- infraestructura del departamento y los turnos electrónicos para mayor organización dirigidos a: fortalecer la imagen y satisfacción de los usuarios que en este caso son los afiliados y jubilados, por medio de la prestación de servicios con excelente calidad de atención por parte de los funcionarios. También contiene una evaluación económica de la inversión que demanda la aplicación del proyecto.

En el capítulo cuarto se analiza los impactos que se generará por medio de implementación del proyecto, en los ámbitos sociales, económicos y mercadológicos.

Finalmente se concluye formulando una serie de conclusiones y recomendaciones, a la vez se anexa documentaciones complementarias.

INTRODUCCIÓN

Este Proyecto, surge como una respuesta necesaria a la realidad que se vive y el cual se realiza mediante el apoyo de los directivos que integran el IESS los que abalizan, brindan las condiciones necesarias y otorgan las facilidades del caso para la ejecución e implantación de la actual investigación, este proyecto surgió la idea a través de realizar las practicas pre-profesionales donde he visto la necesidad de cambiar el método de atención y servicio del departamento de Historia Laboral para que por ende se pueda mejorar la imagen institucional y que de esta forma permita mejorar el concepto de percepción de la atención y servicio por parte de los afiliados al IESS y demás personas interesadas.

Es de conocimiento general de la insatisfacción y de las molestias que siempre han existido en esta institución a nivel local como nacional, primordialmente en el departamento de Historia Laboral donde se otorga préstamos quirografarios, devoluciones de fondos de reserva, pagos de glosas, moras, mensualidades, afiliaciones donde se crea aglomeración de personas y por ende se crea un ambiente de tensión por parte de las personas y servidores públicos que repercute en la imagen institucional para los ojos de las demás instituciones, para la sociedad y en especial para los afiliados donde se origina las desafiliaciones para el IESS y especialmente la perdida de nuevos afiliados.

Por esta razón la consecución y puesta en marcha de este proyecto significa una gran oportunidad y a la vez un gran reto tanto para el IESS como para mí como autora de la presente investigación ya que se logrará beneficios en común, pero dando resultados eficientes que ayudarán para que los afiliados tengan una mejor percepción del departamento de Historia Laboral como de la Institución, a la vez se logrará crear un mejor ambiente laboral donde se procedan los trámites correspondientes de cualquier servicio para lo cual se crea este plan de

mejoramiento donde se obtendrá estrategias, estudios de mercado e impactos donde la institución sea beneficiada, pero sobre todo los afiliados que es lo que interesa; esto se lo aplicará en las ciudades de Ibarra y Otavalo de la provincia de Imbabura, ya que de la provincia solo estas ciudades cuenta el IESS con departamentos de Historia laboral.

Para lo cual se estableció los siguientes objetivos generales y específicos

OBJETIVO GENERAL

Diseñar una plan de mejoramiento para la atención y servicio al cliente en la división de Historia Laboral del IESS Dirección Provincial de Imbabura.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Realizar un diagnóstico de la situación actual del departamento de Historia Laboral del IESS, para determinar las debilidades, Fortalezas y el nivel de insatisfacción del afiliado.
2. Establecer las bases teóricas y científicas que sustenten la presente investigación.
3. Diseñar un plan de mejoramiento de la imagen Corporativa para el departamento de Historia Laboral del IESS Imbabura, a través de la aplicación de herramientas mercadológicas, que permita brindar atención y servicio de calidad al afiliado.
4. Determinar los impactos que genera la implementación del presente proyecto de investigación, en los ámbitos Social- Económico, Empresarial, Mercadológico, Ético; Ambiental.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.

1.1. Antecedentes

La Seguridad Social fue creada en el Ecuador desde 1905, pero el IEES se origina en 1970 y en el 2001 se publica la ley de Seguridad Social que es el marco jurídico actual del IEES, el cual fue creado para proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, también reconocido por su gigante infraestructura física y económica, pero que de igual forma se ha caracterizado por no ofrecer un buen servicio al cliente a nivel nacional como provincial, especialmente en el departamento de Historia Laboral donde se entrega información de Fondos de reserva, Pagos mensuales, Moras, Glosas, Afiliaciones que hacen que este departamento sea bastante concurrente y exista una aglomeración de afiliados que incita a que por parte de los usuarios siempre exista reclamos de la mala atención que perciben, lo cual a la vez también ha creado una mala imagen institucional, insatisfacciones de sus afiliados lo cual conlleva a una disminución de nuevos y actuales afiliados. Por esta razón se desea diseñar un Plan de mejoramiento para la atención y servicio al cliente en este departamento para modernizar su base de datos, mejorar su atención para satisfacer las expectativas que esperan de la Institución y a la vez recuperar la imagen del IEES.

El Ecuador en las últimas décadas ha experimentado un desarrollo sustancial de sus organizaciones, actividades económicas donde se incrementan y crecen, por efectos de la

globalización, condiciones políticas, la deuda externa y otros factores que afectan al desarrollo económico y social de nuestro país y no le permite que obtenga una estabilidad emocional y financiera, dando paso a generar imperfecciones en los cumplimientos eficientes en todo lo que son servicios públicos lo cual ha creado un desmejoramiento en los usuarios de estos servicios, que cada vez son más existentes en nuestro país, todo esto obliga a la reflexión sobre el comportamiento del manejo y funcionamiento de los servicios públicos.

La situación que se enfrenta en la actualidad obliga a la reflexión sobre las transformaciones que demandan nuevas formas de abordar las problemáticas en los servicios públicos, teniendo en cuenta que cada vez la población crece, la demanda de servicios se amplía de acorde a las necesidades del entorno y uno de estos servicios públicos se encuentra el IESS.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general.

Realizar un diagnóstico de la situación actual del departamento de Historia Laboral del IESS, por medio de la determinación de fortalezas y debilidades.

1.2.2. Objetivo específico.

1. Determinar el manejo de la estructura organizacional del departamento de Historia Laboral del IESS.
2. Determinar la calidad del recurso humano que labora en el departamento de Historia Laboral.
3. Analizar los sistemas de prestación del servicio en el departamento de Historia Laboral.

4. Conocer las estrategias utilizadas en la atención y servicio al cliente.
5. Analizar la calidad de la Infraestructura con la que cuenta este departamento.

1.3. Variables diagnósticas.

Una vez establecidos los objetivos del diagnóstico situacional para el departamento de Historia Laboral del IESS, se han identificado las siguientes variables:

1.3.1. Estructura Organizacional.

1.3.2. Recurso Humano.

1.3.3. Procesos de prestación de servicios.

1.3.4 Atención y servicio al cliente.

1.3.5. Infraestructura

1.4. Indicadores de las variables diagnósticas.

1.4.1. Estructura organizacional

- Organización
- Formas de Administración
- Políticas y normas.

1.4.2. Talento humano

- Nivel educativo

- Experiencia de trabajo
- Capacitación
- Estabilidad.
- Motivación

1.4.3. Proceso de prestación de servicios

- Tipos de servicio
- Formas de prestación del servicio
- Tecnología
- Insumos
- Capital Humano

1.4.4. Atención y servicio al cliente

- Grado de satisfacción
- Servicios adicionales
- Trato al cliente
- Manejo de Objeciones

1.4.5. Infraestructura

- Espacio físico

- Ubicación
- Logística
- Equipos.

1.5. Desarrollo operativo del diagnóstico

Para la elaboración del presente diagnóstico situacional del departamento de Historia Laboral del IESS, se aplicaron los siguientes procedimientos y técnicas de investigación que se detalla a continuación:

1.5.1. Identificación de la población

Para la identificación de la población del presente diagnóstico situacional se utilizó la información proporcionada por parte del Departamento de Historia Laboral del IESS, identificando a cuatro funcionarios como la población interna total a investigarse, a la que se le aplicará la técnica de entrevista, mismos que se hallan distribuidos en las siguientes áreas:

Cuadro N° 1

Población interna a investigarse.

DESCRIPCIÓN	ADMINISTRACIÓN	HISTORIA LABORAL	TOTAL
Director Regional	1		1
Sub-Directo	1		1
Funcionarios		2	2
TOTAL	2	2	4

Elaborado por: El Autor.

Para la identificación de la población externa, se utilizó la información del número de afiliados y jubilados registrados en la base de datos con que cuenta la dirección provincial de

Imbabura del IEES, a los cuales se les aplicará la técnica de la encuesta, los mismos que se detalla en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 2

Población externa a investigarse.

DESCRIPCIÓN	APORTANTES	PENSIONISTAS	TOTAL
Afiliados	34800		34800
Jubilados		8979	8979
TOTAL	34800	8979	43779

Elaborado por: El Autor

1.5.2. Identificación de la muestra

La población para el presente estudio son todo los afiliados y jubilados al IEES en la provincia de Imbabura cuyo número es de 43779 personas que se encuentran registrados, en la Dirección Provincial del IEES, lo que brindará mayor confiabilidad en la información que deseamos obtener.

1.5.2.1 Cálculo de la muestra

Para la realización del presente diagnóstico se consideró un total de 43783 clientes quienes se encuentran detallados en el Cuadro No.1

Fórmula de cálculo:

$$n = \frac{NZ^2 \cdot d^2}{E^2(N - 1) + Z^2 d^2}$$

n= Tamaño de la muestra, número de unidades a determinarse.

N= Universo o población a estudiar.

d²= Varianza de la población respecto a las principales características que se van a representar, es un valor constante que equivale al 0.25.

Z= Valor obtenido mediante niveles de confianza o nivel de significancia con el que se va a realizar el tratamiento de estimaciones.

Es un valor constante que si se lo toma en relación al 95% equivale a 1,96.

N - 1= Es una corrección que se usa para muestras mayores que 50.

E= Límite aceptable de error generalmente varía de 0.01 a 0.09 para nuestro caso tomaremos el valor de 0.05 que equivale al 5%.

n	?
N	43783
Z²	1,96
d²	0,25
e²	0,05

Nivel de confiabilidad del estudio: 95%.

DESARROLLO DE LA FÓRMULA

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

$$n = \frac{43779 * (0.25) * (1.96)^2}{0,05^2 (43779 - 1) + (1.96)^2 (0,25)}$$

$$n = \frac{42045,3516}{110,4079}$$

$$n = 380,8183$$

n =	381
-----	------------

1.5.3. Instrumentos de recolección de información

Para la obtención de información tanto primaria como secundaria, en el presente diagnóstico se utilizarán las siguientes herramientas y técnicas de investigación como son: encuestas, entrevista, revistas, textos especializados, etc.

1.5.3.1. Información primaria

Para la obtención de la información primaria se utiliza herramientas de recopilación de datos que fueron diseñadas en forma tal que nos permitirán obtener, información y opiniones valiosas de parte de los directivos del IEISS, las cuales se aportarán para el desarrollo del presente diagnóstico situacional las cuales se detallan a continuación:

- Entrevistas

- Observación.
- Encuestas.

1.5.3.2. Información secundaria

La información secundaria a utilizarse para la elaboración del siguiente diagnóstico situacional es la siguiente:

- Textos especializados
- Publicaciones
- Periódicos
- Revistas
- Internet

1.6. Matriz de relación

Cuadro N° 3

Matriz de relación

OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADOR	FUENTE	TÉCNICA	PÚBLICO META
Determinar el manejo de la estructura organizacional del departamento de Historia Laboral del IESS.	Estructura Organizacional.	Organización.	Primaria	Observación	Directivos
		Formas de organización. Políticas y normas	Secundaria	Entrevista directivos Investigación documentada	
Determinar la calidad del recurso humano que labora en el departamento de Historia Laboral del IESS.	Recurso Humano.	Experiencia	Primaria	Entrevista Encuestas	Directivos Funcionarios Pasantes
		Nivel Educativo			
		Capacitación			
		Estabilidad			
		Motivación			
		Política salarial			

<p>Analizar los sistemas de producción utilizados para la elaboración de los servicios que presta el departamento de Historia Laboral del IESS.</p>		<p>Tipos de servicios Formas de producción. Tecnología. Insumos. Mano de Obra</p>	<p>Primaria</p>	<p>Encuesta Observación directa</p>	<p>Directivos Funcionarios</p>
<p>Conocer las estrategias utilizadas en la atención y servicio al cliente</p>	<p>Atención y servicio al cliente.</p>	<p>Grado de satisfacción. Servicios adicionales. Trato al Cliente.</p>	<p>Primaria</p>	<p>Encuesta Observación directa</p>	<p>Funcionarios Pasantes</p>
<p>Analizar la calidad de la infraestructura del departamento de Historia Laboral del IESS.</p>	<p>Infraestructura</p>	<p>Espacio Físico. Ubicación Logística.</p>	<p>Primaria</p>	<p>Encuesta Observación directa</p>	<p>Directivos Funcionarios Usuarios</p>

1.7. Tabulación y presentación de resultados.

1. ¿Cómo califica la atención y servicios del departamento de historia laboral?

Cuadro N° 4

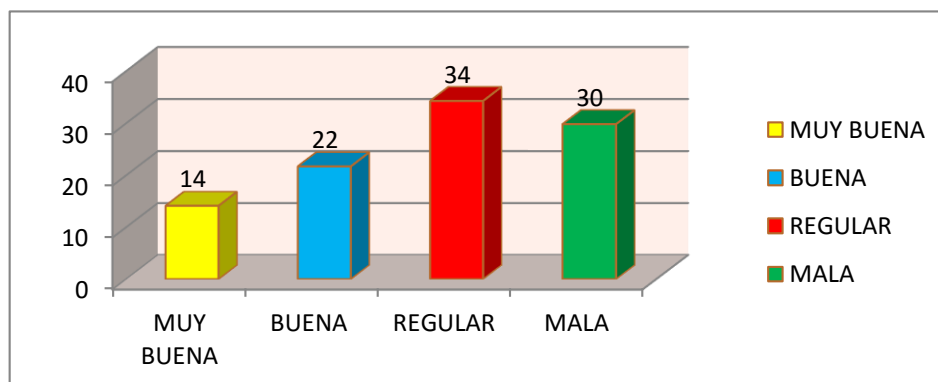
Calidad de la atención y servicio

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	54	14
BUENA	83	22
REGULAR	131	34
MALA	114	30
TOTAL	382	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: El Autor

Gráfico Nro. 1.

Calidad de la atención y servicio



ANALISIS:

De la población investigada de 43779 personas; 14885 individuos que equivalen al 34%, aprecian a la atención y servicio de este departamento como regular; mientras tanto 13134 personas que equivalen al 30% consideran como mala; a la vez 9631 personas equivalentes al 22% estiman como buena; y un remanente de 6129 personas equivalentes al 14% califican como muy buena. Lo cual nos indica que los afiliados están inconformes con la atención y los servicios por parte del departamento de historia laboral.

2. Las personas que le atienden en el departamento son:

Cuadro N° 5

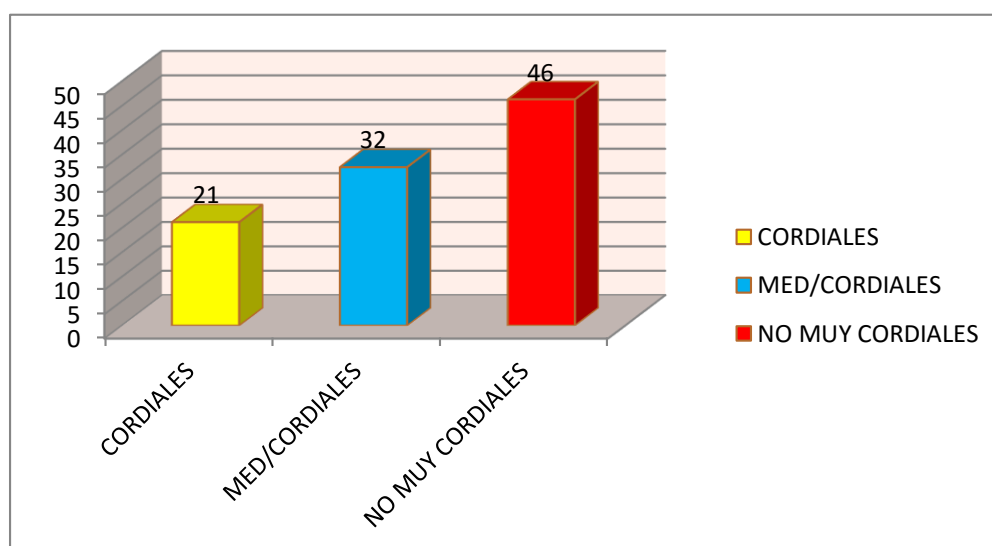
Atención de los funcionarios.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CORDIALES	81	21
MED/CORDIALES	124	32
NO MUY CORDIALES	177	46
TOTAL	382	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: El Autor

Gráfico Nro. 2.

Atención de los funcionarios.



ANÁLISIS:

De la población investigada de 43779 personas; 20138 individuos que equivalen al 46%, afirman que el personal que labora en el departamento brindan una atención no muy cordial; a la vez 14009 personas, que representan el 32%, aseveran que los funcionarios son medianamente cordiales; y el remanente de la población de 9194 personas equivalentes 21% aducen que cordiales. Lo cual nos indica que los funcionarios del departamento de historia laboral, brindan una atención inadecuada, lo cual crea malestar en los afiliados.

3. La atención en el departamento es:

Cuadro N° 6

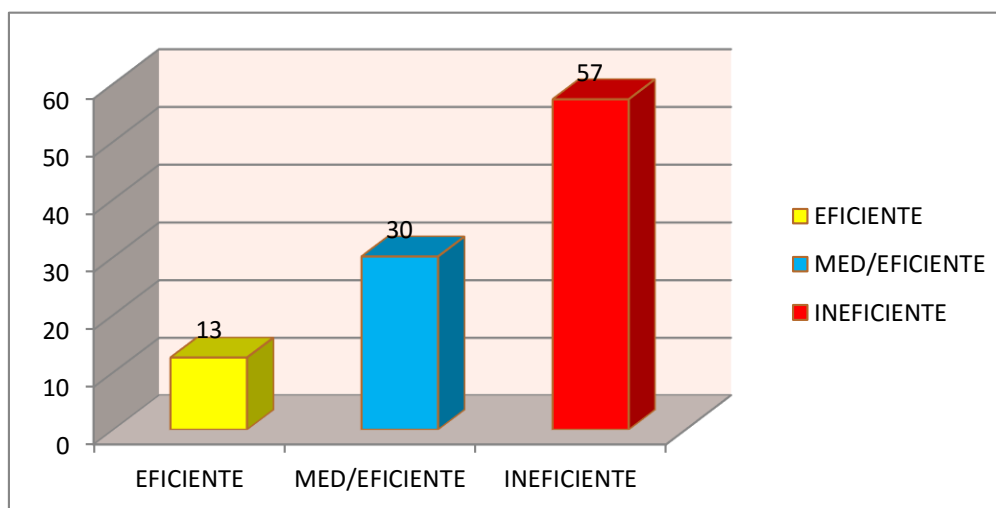
Nivel de Atención del departamento.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EFICIENTE	48	13
MED/EFICIENTE	115	30
INEFICIENTE	219	57
TOTAL	382	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: El Autor

Gráfico Nro. 3

Nivel de Atención del departamento.



ANÁLISIS

En esta pregunta podemos observar que de la población investigada 43779 personas, de las cuales 24954 individuos que representan el 57%, afirman que la atención del departamento es ineficiente, mientras 13134 personas que representan el 30%, indican que es medianamente eficiente; a la vez 5691 personas que equivalen al 13%; aseveran que es eficiente. Lo cual nos indica que para los afiliados, la atención en el departamento de historia laboral es por parte de los funcionarios es ineficiente.

4. En la siguiente escala defina si la infraestructura del departamento para brindar los servicios actuales es:

Cuadro N° 7

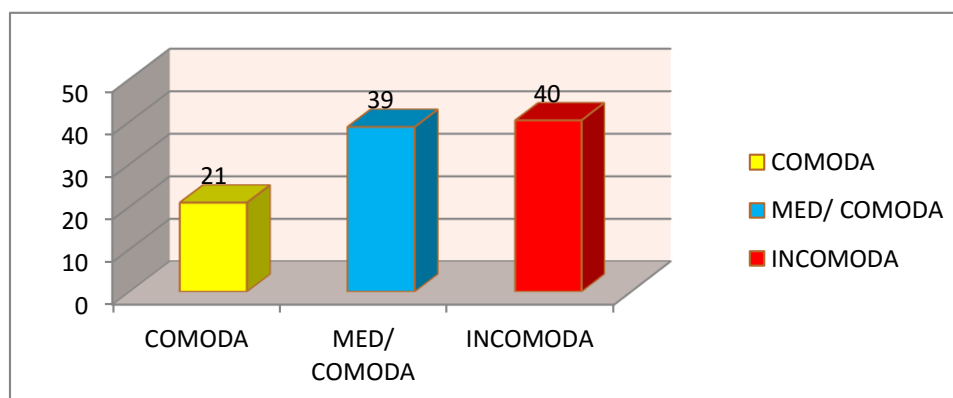
Comodidad del espacio físico.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CÓMODA	80	21
MED/ COMODA	148	39
INCÓMODA	154	40
TOTAL	382	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: El Autor

Gráfico Nro. 4

Comodidad del espacio físico.



ANÁLISIS:

En esta pregunta podemos observar que de la población investigada de 43779 personas, el 40% que representan a 17512 personas, afirman que la infraestructura es incómoda; mientras 17074 personas que representan el 39% indican que es medianamente cómoda; a la vez 9194 personas que equivalen al 21%; aseveran que es cómoda. Lo cual permite determinar que la infraestructura del departamento de historia laboral no es la adecuada para la prestación de servicios a los afiliados.

5. Cómo considera la presentación del departamento de Historia Laboral para brindar sus servicios?

Cuadro N° 8

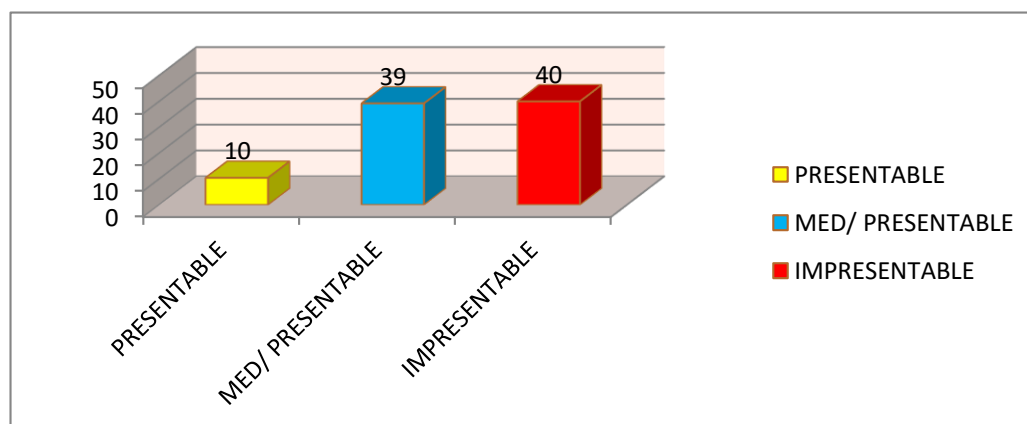
Presentación del Espacio Físico.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRESENTABLE	40	10
MED/ PRESENTABLE	150	39
IMPONENTABLE	153	40
TOTAL	382	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: El Autor.

Gráfico Nro. 5

Presentación del Espacio Físico.



ANÁLISIS:

De la población investigada de 43779 personas; el 40% que equivale a 17512 personas, considera que el departamento de Historia Laboral es impresentable para brindar sus servicios; a la vez 17074 personas, que representan el 39%, afirman que es medianamente presentable; y el remanente de la población de 9194 personas equivalentes 21% aseveran que es presentable. Lo cual permite determinar que la distribución y presentación de la infraestructura y no es la adecuada para la prestación de servicios al afiliado.

6. Considera usted que la infraestructura del departamento es:

Cuadro N° 9

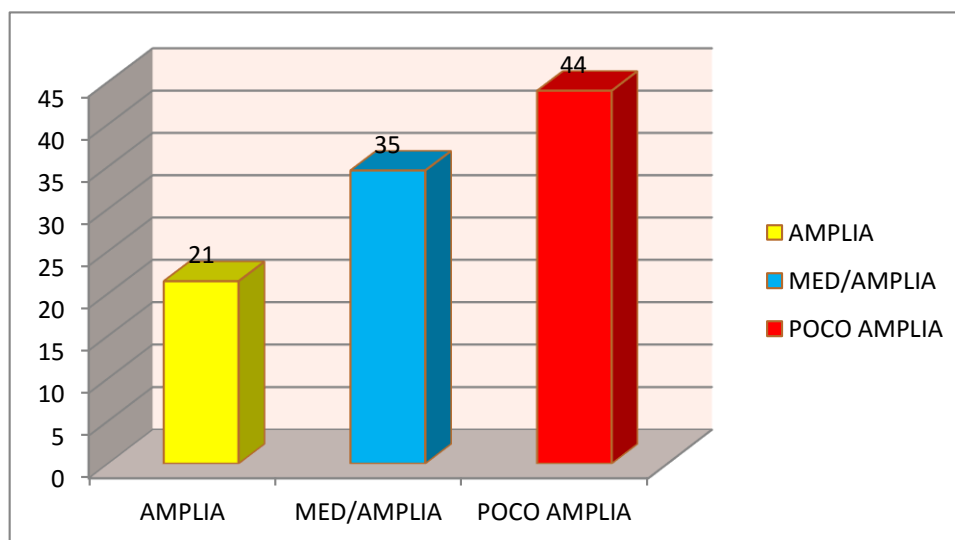
Capacidad de la Infraestructura Física.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AMPLIA	82	21
MED/AMPLIA	132	35
POCO AMPLIA	168	44
TOTAL	382	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: El Autor

Gráfico Nro. 6

Capacidad de la Infraestructura Física.



ANÁLISIS:

De la población investigada de 43779 personas; el 44% que equivale a 19263 personas, considera que la infraestructura es poco amplia para brindar sus servicios; a la vez 15323 personas, que representan el 35%, afirman que es medianamente amplia; y el remanente de la población de 9194 personas equivalentes 21% aseveran que es amplia. Lo cual permite determinar que es necesaria una ampliación de la infraestructura que evite aglomeraciones ya que un gran número de usuarios asisten diariamente hacer uso de las instalaciones.

7. La distribución del departamento es:

Cuadro N° 10

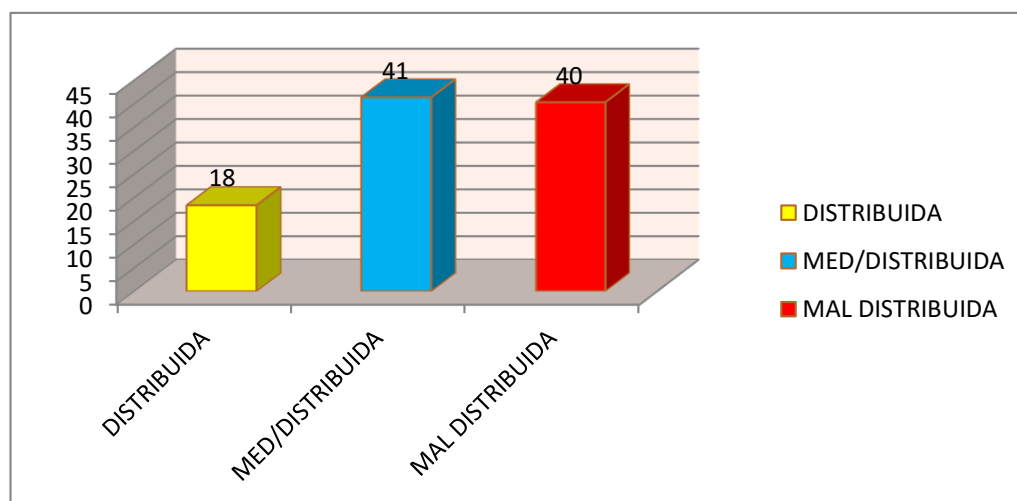
Distribución de la Infraestructura Física y de Equipos.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BIEN DISTRIBUIDA	70	18
MEDIANAMENTE DISTRIBUIDA	158	41
MAL DISTRIBUIDA	154	40
TOTAL	382	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: El Autor

Gráfico Nro. 7

Distribución de la Infraestructura Física y de Equipos.



ANÁLISIS:

De la población investigada de 43779 personas; el 41% que equivale a 17949 personas, considera que la distribución de la infraestructura es medianamente amplia; a la vez 17512 personas, que representan el 40%, afirman que es mal distribuida; y el remanente de la población de 7880 personas equivalentes 18% aseveran que es bien distribuida. Lo que permite determinar que es necesaria una redistribución de la infraestructura física y de equipos, para brindar comodidad a los usuarios y facilite la organización en el departamento.

8. La información que Ud. necesita y le brindan al acudir al departamento es:

Cuadro N° 11

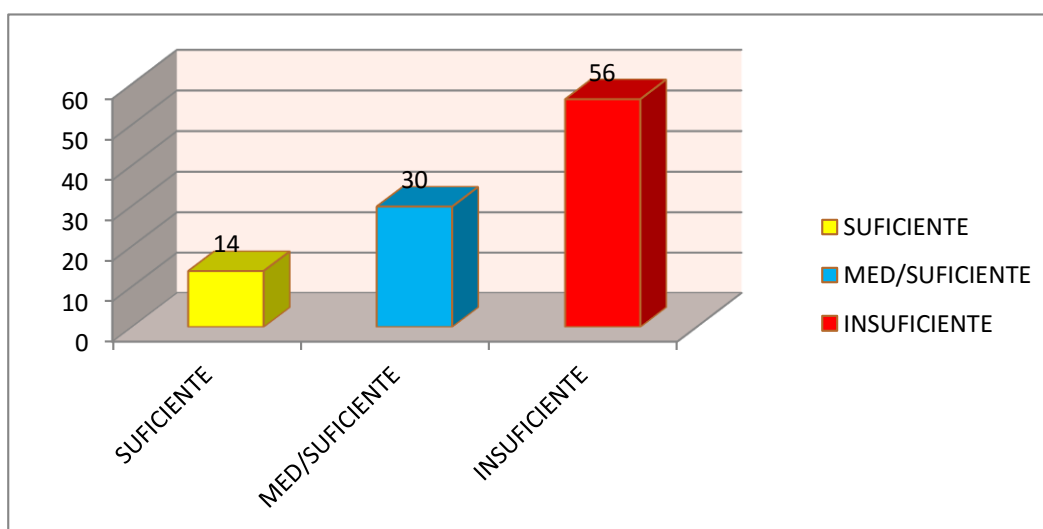
Calidad de la Información.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUFICIENTE	53	14
MED/SUFICIENTE	114	30
INSUFICIENTE	215	56
TOTAL	382	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: El Autor

Gráfico Nro. 8

Calidad de la Información.



ANÁLISIS:

De la población investigada de 43779 personas; el 56% que equivale a 24516 personas, considera que la información que reciben en el departamento de Historia Laboral es insuficiente; a la vez 13134 personas que representan el 30%, afirman que es medianamente suficiente; y el remanente de la población de 6129 personas equivalentes 14% aseveran que es suficiente. Lo que permite determinar que se deben realizar mejoras en el proceso de transmisión de información por parte de los funcionarios del departamento, hacia los afiliados.

9. La aglomeración de gente en este departamento en ciertos días ocasiona para Ud.?

Cuadro N° 12

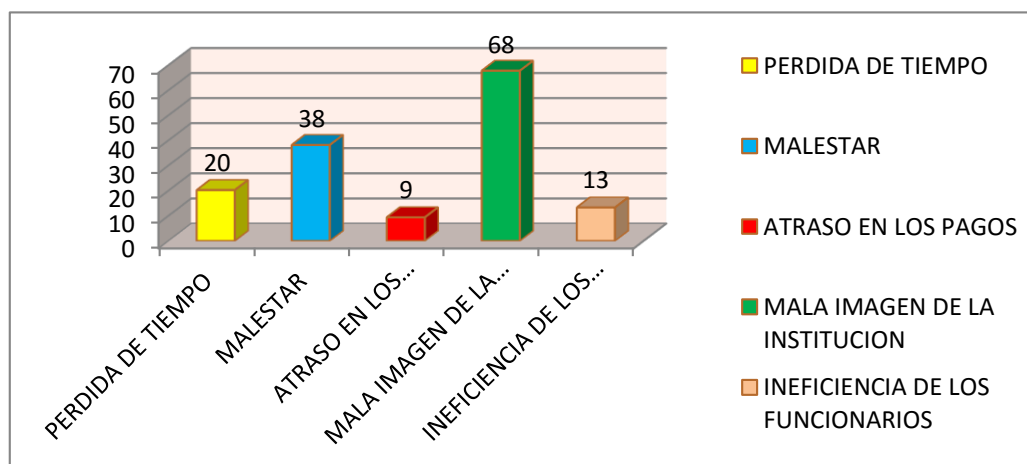
Problemas por la Aglomeración de Personas.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PERDIDA DE TIEMPO	114	20
MALESTAR	215	38
ATRASO EN LOS PAGOS	53	9
MALA IMAGEN DE LA INSTITUCION	382	68
INEFICIENCIA DE LOS FUNCIONARIOS	75	13
TOTAL	563	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: El Autor

Gráfico Nro. 9

Problemas por la Aglomeración de Personas.



ANÁLISIS:

De la población investigada de 43779 personas; el 68%, equivalente a 29770 personas, considera que la aglomeración de gente en este departamento genera una mala imagen; a la vez 16636 personas que representan el 38%, aseveran que les causa malestar; mientras a que 8756 personas que representan el 29% afirman que les ocasiona pérdida de tiempo. Lo que permite determinar que los procesos de atención al afiliado no son eficientes, ocasionando deterioro a la imagen institucional.

10. Indique que cambios le gustaría que se realice en el departamento?

Cuadro N° 13

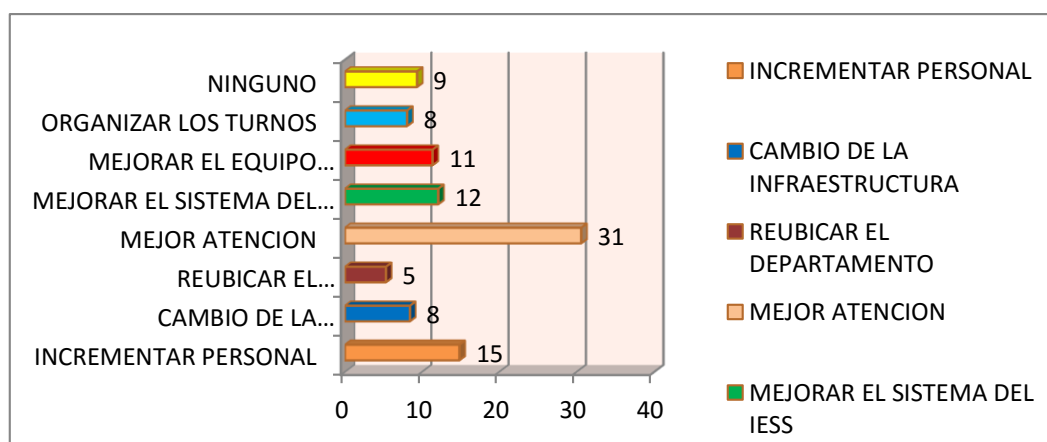
Mejoras en el Dpto. de Historia Laboral.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INCREMENTAR PERSONAL	81	15
CAMBIO DE LA INFRAESTRUCTURA	46	8
REUBICAR EL DEPARTAMENTO	29	5
MEJOR ATENCION	167	31
MEJORAR EL SISTEMA DEL IESS	66	12
MEJORAR EL EQUIPO INFORMÁTICO	62	11
ORGANIZAR LOS TURNOS	44	8
NINGUNO	51	9
TOTAL	546	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: El Autor

Gráfico Nro. 10

Mejoras en el Dpto. de Historia Laboral.



ANÁLISIS:

De la población investigada de 43779 personas; el 31%, equivalente a 13571 personas, considera que se debería mejorar la atención, a la vez 6567 personas que representan el 15%, aseveran que se debe incrementar personal; mientras que 5253 personas que representan el 12% afirman que se debe mejorar el sistema informático. Lo cual permite determinar que es necesaria la implementación de mejoras urgentes en el departamento ya que el que el afiliado no está satisfecho actualmente con este servicio.

11. ¿Qué apreciación tiene Ud. del nuevo Sistema Informático del IEES.?

Cuadro N° 14

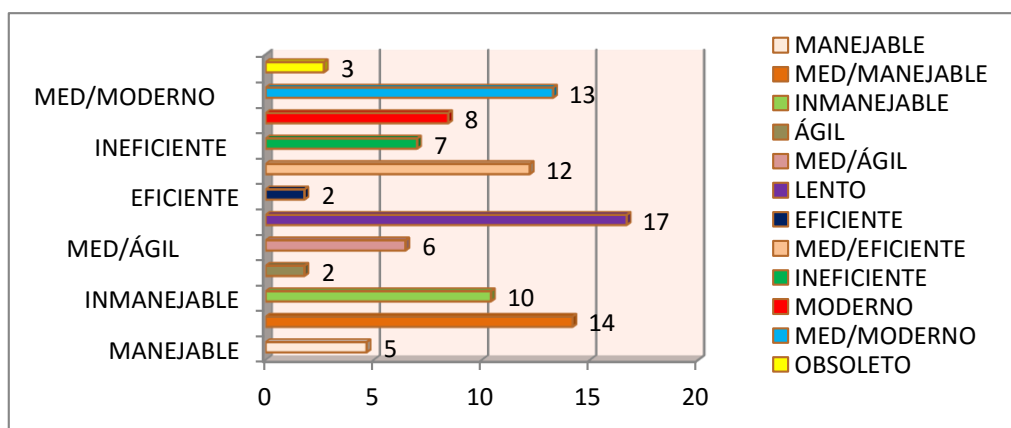
Nuevo Sistema Informático del IEES.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MANEJABLE	26	5
MEDIANAMENTE MANEJABLE	79	14
INMANEJABLE	58	10
ÁGIL	10	2
MEDIANAMENTE ÁGIL	36	6
LENTO	93	17
EFICIENTE	10	2
MEDIANAMENTE EFICIENTE	68	12
INEFICIENTE	39	7
MODERNO	47	8
MEDIANAMENTE MODERNO	74	13
OBSOLETO	15	3
TOTAL	555	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: El Autor

Gráfico Nro. 11

Nuevo Sistema Informático del IEES.



ANÁLISIS:

De la población investigada de 43779 personas; el 17%, equivalente a 7442 personas, considera que el nuevo sistema informático es lento; a la vez 6129 personas que representan el 14%, aseveran que es medianamente manejable; mientras que 5691 personas que representan el 13% afirman que es medianamente moderno. Lo cual permite determinar que las mejoras en sistema informático no facilitan el acceso a los servicios que el afiliado desea realizar.

12. ¿Cuál es el grado de satisfacción que le brinda la implementación del nuevo sistema informático del IEES.?

Cuadro N° 15

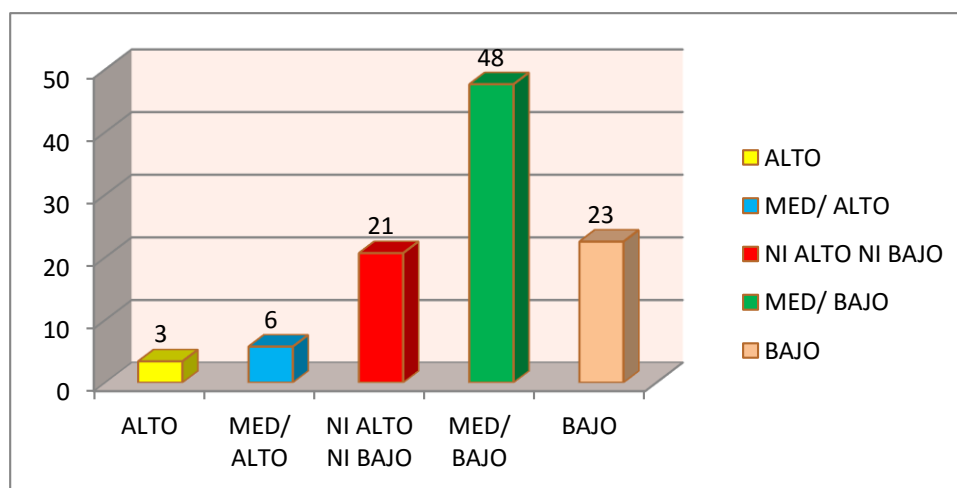
Grado de Satisfacción del Sistema Informático.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	13	3
MEDIANAMENTE ALTO	22	6
NI ALTO NI BAJO	79	21
MEDIANAMENTE BAJO	182	48
BAJO	86	23
TOTAL	382	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: El Autor

Gráfico Nro. 12

Grado de Satisfacción del Sistema Informático.



ANÁLISIS:

De la población investigada de 43779 personas; el 48% equivalente a 21014 personas, considera que el grado de satisfacción del nuevo sistema informático implementado es medianamente bajo; a la vez 10069 personas, que representan el 23%, afirman que es bajo; mientras 9194 que equivalen al 21% a duce que es medio alto. Lo cual permite determinar que el nuevo sistema informático implementado no cumple con las expectativas y necesidades del afiliado.

1.7.1. Datos técnicos:

1. Sexo:

Cuadro N° 16

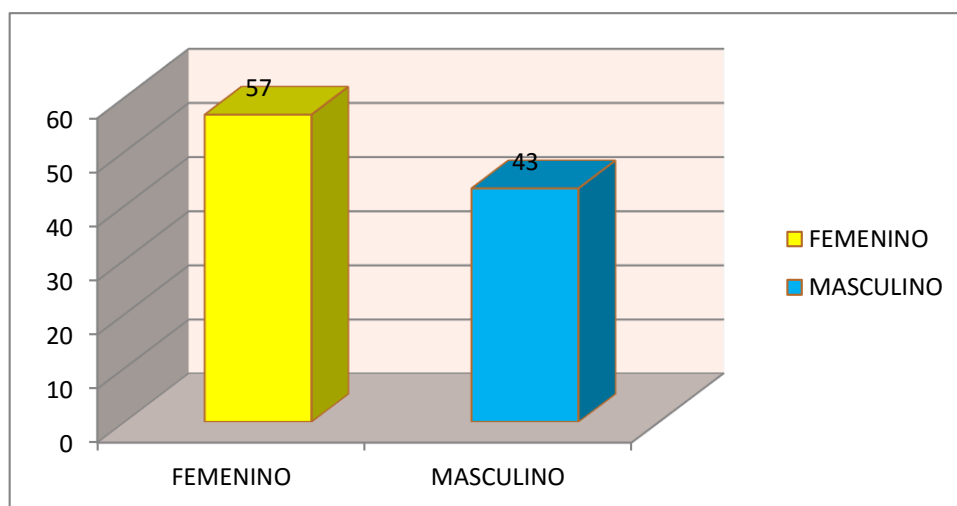
Sexo.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	217	57
MASCULINO	165	43
TOTAL	382	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: El Autor

Gráfico Nro. 13

Sexo.



ANÁLISIS:

Del total de la población investigada que son 43779 personas; el 57% equivalente a 24954 personas, son de sexo femenino; mientras la población restante que es el 43% que representa a 18825 personas. Lo cual permite determinar que al departamento de Historia Laboral acuden en mayor parte personas de sexo femenino, motivo por el cual se hace imperante la necesidad de implementar mejoras en la prestación del servicio.

2. Edad:

Cuadro N° 17

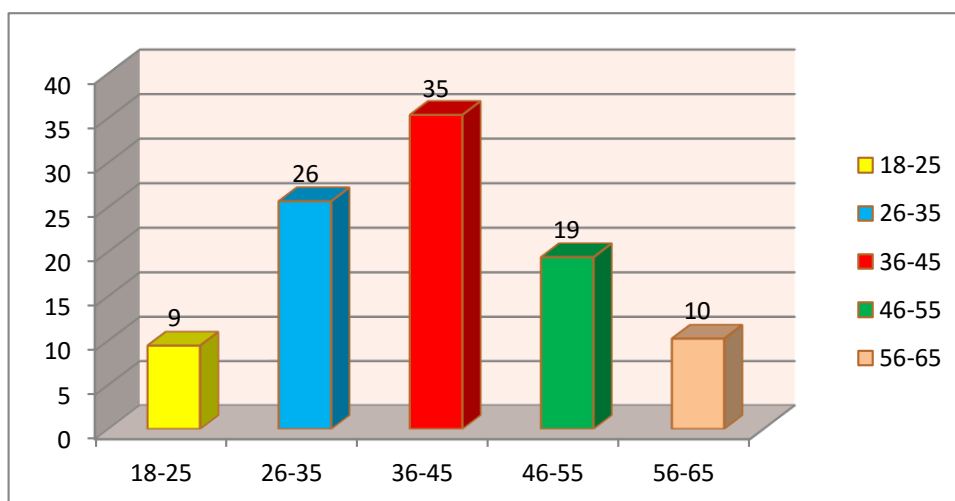
Edad:

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18-25	36	9
26-35	98	26
36-45	135	35
46-55	74	19
56-65	39	10
TOTAL	382	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: El Autor

Gráfico Nro. 14

Edad.



ANÁLISIS:

Del total de la población investigada que son 43779 personas; el 35% equivalente a 15323 personas, se encuentran en el rango de edad de 36-45; a la vez el 26% que representa 11383 personas se ubican en el rango de 26-35; mientras el 19% que representa a 8318 personas. Lo cual permite determinar que quienes acuden a este departamento son personas jóvenes quienes son el futuro y presente de la institución a través de sus aportaciones, con quienes se debe trabajar para cambiar la mala imagen que poseen los servicios que brinda el IESS.

3. Usuario:

Cuadro N° 18

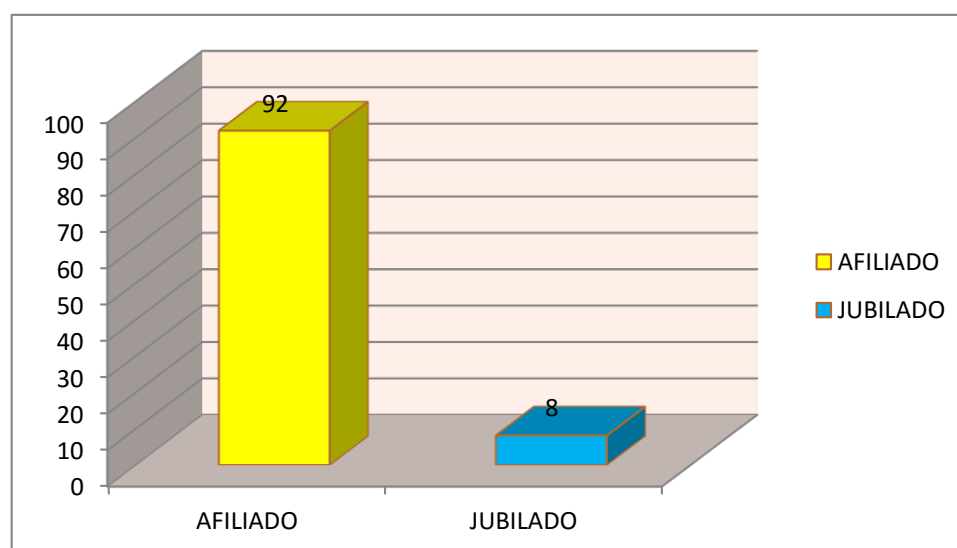
Tipo de Usuario.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AFILIADO	351	92
JUBILADO	31	8
TOTAL	382	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: El Autor

Gráfico Nro. 15

Tipo de Usuario.



ANÁLISIS:

Del total de la población investigada que son 43779 personas; el 92% equivalente a 40277 personas, son afiliados aportantes, mientras la población restante que es el 8% que representan a 3502 personas son afiliados jubilados. Lo cual permite determinar que a este departamento acuden en mayor parte afiliados aportantes que jubilados ya que en el mismo se tramitan la devolución de fondos de reserva y préstamos.

1.8. Entrevista

La entrevista que fue realizada en el IESS fue dirigido al Director, Sub-Director y las dos funcionarias que están asignadas en el departamento de Historia Laboral.

Lo más importante que se pudo extraer es que se podemos aseverar que en este departamento se debe dar prioridad al cliente y su satisfacción, resaltando que hoy en la actualidad, las necesidades del cliente son muy cambiantes y a la vez más exigentes en lo que se refiere a la calidad en el servicio ya que de no cumplir con sus necesidades y expectativas este se sentirá insatisfecho y por lo tanto buscará a la competencia que pueda cumplir con sus expectativas y satisfacer sus necesidades; los funcionarios se manifiestan y a la vez se observa que en el departamento se debe realizar varios cambios para mejorar la atención y servicio, como readecuar el departamento que es el más concurrido por los usuarios por los múltiples servicios que se da y para esto se debe ampliar, distribuir los muebles de oficina acorde a las necesidades de los usuarios y de los funcionarios, también se cree que no existe una buena ventilación en el departamento y cuando hay días de aglomeración es notorio la falta de oxígeno que se respira el cual provoca incomodidad en los afiliados, por otra parte el número de funcionarios en ciertos días no se abastece para la cantidad de afiliados que acuden al departamento creando un círculo de insatisfacción y pésima atención de parte de los funcionarios, asimismo manifiestan que se debe asignar un mayor presupuesto para los equipos de informática que existe en el departamento ya que las que existe, solo algunas sirven y estos equipos son de gran ayuda tanto para los usuarios como para los funcionarios. En el cual pueden utilizar los usuarios y los funcionarios para asesorar y que los afiliados lleguen, utilicen y se informen por si mismos cuando existe la aglomeración de usuarios, igualmente los funcionarios piden mejorar el horario del lunch ya que el tiempo establecido es un poco corto para poder

degustar y regresar con mejor optimismo a trabajar por todo esto y algunas cosas más que sacaremos del diagnóstico se propone realizar diferentes cambios en el departamento, comenzando por el bienestar de los funcionarios para que de esta manera reflejen en la tención y servicio que prestan a los usuarios que son benefactores y los que difunden a los demás la calidad de servicio que ha recibido.

1.9. Matriz FODA

Para ejecutar la evaluación de la matriz FODA que tiene el departamento de Historia Laboral en la prestación de los servicios y la atención al cliente se utilizó los siguientes valores de calificación:

Cuadro N° 19

Escala de calificación matriz FODA

0	Indiferente
1	Muy bajo
2	Bajo
3	Medio
4	Alto
5	Muy alto

Elaborado por: El Autor

Aplicando la matriz FODA a las variables anteriores se obtuvo los siguientes resultados:

Cuadro N° 20**Calificación Matriz FODA**

VARIABLES	F	O	D	A
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				
• Organización	2	4	2	3
• Formas de Administración	2	5	2	2
• Políticas y normas.	3	5	4	2
SUBTOTAL	7	14	8	7
RECURSO HUMANO				
• Nivel educativo	4	5	3	4
• Experiencia de trabajo	4	5	4	4
• Capacitación	3	5	2	2
• Estabilidad.	3	3	4	2
• Motivación	1	4	2	2
SUBTOTAL	15	22	15	14
PRODUCCIÓN				
• Tipos de servicio	3	4	3	5
• Formas de producción del servicio	2	4	3	2
• Tecnología	2	5	4	2
• Insumos	4	5	2	4
• Capital humano	1	4	5	4
SUBTOTAL	12	22	17	17
INFRAESTRUCTURA				
• Espacio físico	2	4	4	4
• Ubicación	2	4	4	4
• Logística	3	3	3	3
SUBTOTAL	7	11	11	11
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE				
• Grado de satisfacción	2	4	5	4
• Servicios adicionales	2	4	1	4
• Trato al cliente	2	5	4	4
• Manejo de objeciones	3	4	4	4
SUBTOTAL	9	17	14	16
TOTAL	<u>50</u>	<u>86</u>	<u>65</u>	<u>65</u>

Elaborado por: El autor

1.9.1. Construcción de la matriz FODA**1.9.1.1. Fortalezas**

- El equipo informático y el sistema a disposición de los usuarios.

- Asesoramiento sobre el funcionamiento del sistema de los servicios a los usuarios.
- El departamento cuenta con el respaldo financiero de la Institución para realizar mejoras.
- Apoyo de pasantes universitarios en atención al afiliado.

1.9.1.2. Oportunidades

- Mejorar los procesos de prestación de servicios a los afiliados para mejorar la atención y la imagen del departamento y por ende de la Institución.
- Capacitar por igual a los funcionarios que laboran en el departamento de Historia Laboral, para que incrementen su desempeño laboral.
- Incrementar el número de funcionarios en el departamento para de esta forma poder satisfacer la demanda que este posee.
- Mejorar la ubicación, infraestructura física y de equipamiento del departamento, para brindar mejor servicio y comodidad al usuarios
- Las actuales políticas de seguridad social.
- Desarrollo tecnológico e informático.

1.9.1.3. Debilidades

- La Falta de personal que labore en el departamento que permita cubrir la demanda de servicios
- Los pasantes que colaboran en este departamento no se encuentran bien capacitados para brindar atención a los afiliados.

- No existe la capacitación por igual de las dos funcionarias que permita mejorar su desempeño laboral.
- Las instalaciones del departamento no son las adecuadas, para brindar una buena atención a los usuarios.
- El sistema informático no satisface las necesidades de los afiliados.
- Demasiada burocracia en los trámites que se deben realizar para prestar los diferentes servicios que brinda el departamento.
- Equipos informáticos desactualizados y en malas condiciones de funcionamiento.

1.9.1.4. Amenazas

- Inestabilidad económica y política del país.
- Incrementación de seguros privados.
- El crecimiento del trabajo informal, ocasiona que no se extienda un mayor número de afiliados.
- La falta de innovación origina que el sistema informático del IESS se encuentre obsoleto referente a sus procesos y disposiciones legales.
- Aglomeración de afiliados, por la falta de difusión sobre el manejo del sistema informático.

1.9.2. Cruces estratégicos

1.9.2.1. Fortalezas vs. Oportunidades

- El equipo informático y el sistema está a disposición de los usuarios lo cual permite mejorar los procesos de prestación de servicios a los afiliados para mejorar la atención y la imagen del departamento y por ende de la Institución.
- El departamento cuenta con el respaldo económico de la Institución para realizar mejoras en la ubicación, infraestructura física y de equipamiento del departamento, para brindar mayor comodidad y satisfacción de los usuarios.

1.9.2.2. Fortalezas vs. Amenazas

- El equipo informático y el sistema a disposición de los usuarios puede motivar a que exista aglomeración de afiliados, por la falta de difusión sobre el manejo del sistema informático.
- El departamento cuenta con el respaldo económico de la Institución para realizar mejoras lo que puede verse afectada por la inestabilidad económica y política del país.

1.9.2.3. Debilidades vs. Oportunidades

- La Falta de personal que labore en el departamento que permita cubrir la demanda de servicios, puede mejorar si se capacita por igual a los funcionarios que laboran en el departamento de Historia Laboral, para que incrementen su desempeño laboral.

- Las instalaciones del departamento no son las adecuadas, para brindar una buena atención a los usuarios para lo cual se debe mejorar la ubicación, infraestructura física y de equipamiento del departamento, para brindar mejor servicio y comodidad al usuario.

1.9.2.4. Debilidades vs. Amenazas

- Las instalaciones del departamento no son las adecuadas, para brindar una buena atención a los usuarios, lo que origina aglomeración de afiliados, por la falta de difusión sobre el manejo del sistema informático.
- El sistema informático no satisface las necesidades de los afiliados, causado por la falta de innovación originando que el sistema informático del IESS se encuentre obsoleto referente a sus procesos y disposiciones legales.

1.10. Identificación del problema

Una vez realizado el análisis de la matriz FODA ejecutado en el departamento de Historia Laboral del la Dirección Provincial del IESS, permite determinar que el actual problema es la no existe una buena atención y servicio a los usuarios (afiliados y los jubilados) lo que ocasiona inconvenientes al momento de acudir al departamento como son burocracia en el proceso de acceso a los servicios, la falta de cordialidad de los funcionarios que prestan los servicios, el poco espacio físico y mal distribución del departamento para la ejecución de las actividades diarias, el cual origina aglomeración y por ende malestar e insatisfacción de los usuarios, la falta de funcionarios para cubrir la demanda que tiene este departamento y entrega de información suficiente a los usuarios para realizar cualquier trámite. Por lo cual se hace necesario la aplicación de un Plan de mejoramiento para la atención y servicio al cliente en el

departamento de Historia Laboral el que permitirá corregir las falencias encontradas en la atención al afiliado.

Para de esta manera poder lograr en este departamento una mejora substancial de los servicios que presta hacia los usuarios, logrando mejorar la imagen corporativa del departamento de Historia Laboral el cual abarca una gran cantidad de servicios que necesitan los afiliados, beneficiando directamente a la imagen de la institución. Al no realizar este Plan de mejoramiento a corto o mediano plazo el departamento y la Institución puede verse afectado por la disminución de afiliaciones y la credibilidad de la Institución.

El formato de la entrevista ver anexo Nro. (1)

El formato de la encuesta anexo Nro. (2)

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO Y CIENTÍFICO.

2.1. Definición de Plan

RIVERA, Jaime (2009) formula que: “Es una guía escrita que orienta las actividades de marketing en un año para una unidad estratégica de negocios o un producto/mercado”

SCHNARCH, Alejandro (2001) afirma que: "El Plan es el proceso el cual los miembros guía de una organización prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlo".

GRANDE, Ildefonso (2005) comenta: “Plan es una propuesta escrita donde se debe especificar los problemas gerenciales, objetivos, costos, para de esta manera lograr con los resultados a ayudar a la gerencia a tomar decisiones considerando todos los aspectos importantes de la investigación”.

SAINZ, José (2009) declara: “Plan es hablar de que se hará en el futuro, como una suma continua de procesos que arranca con la aplicación de un método y a partir de aquí, con un estilo de dirección que permite a la empresa reflejar lo que desea en un entorno”.

Recopilando todas las citas se puede comentar que un plan es un conjunto de actividades que se desarrolla en un tiempo determinado lo que se va a ser, como se lo va a ser, cuando y quien lo va a ser, con la finalidad de alcanzar objetivos y metas planteados por la organización.

2.1.1. Dimensiones del plan.

El plan tiene cuatro dimensiones principales, los cuales son: Repetitividad, Tiempo, Alcance y nivel, cada una de estas características independiente se deben considerar durante el desarrollo de un plan.

2.1.1.1. Repetitividad

Describe la medida en el cual el plan se usa una y otra vez. Algunos planes se diseñan para una situación específica cuyo plazo es corto. La mayoría de planes no son repetitivos, pero existen algunos que son utilizados una y otra vez y se refieren a situaciones que se presentan continuamente a largo plazo.

2.1.1.2. Tiempo.

Es la duración del tiempo que cubre el plan para su realización y aplicación. Por lo general los planes estratégicos son a largo plazo, por lo cual estos cubren periodos relativamente largos, al contrario de los planes tácticos que su duración es relativamente corta.

2.1.1.3. Alcance

Describe la parte del sistema administrativo al cual va dirigido el plan, delimitando que aspectos abarcará.

2.1.1.4. Nivel:

La dimensión del nivel de un plan indica el nivel de la organización al que va dirigido el plan, los planes de alto nivel son aquellos que se diseñan para la alta administración y los planes de nivel bajo son para la mediana y baja administración.

2.1.2. Clasificación del plan.

Los planes se pueden clasificar según el período en que se haya establecido en:

2.1.2.1. A corto plazo. Su tiempo no es mayor a un año.

2.1.2.2. Inmediatos. Se establecen a seis meses.

2.1.2.3. Mediatos. Se fijan en un período de seis meses a un año.

2.1.2.4. A mediano plazo. Son por un período de uno a tres años.

2.1.2.5. A largo plazo. Se proyecta a más de tres años.

2.1.3. Tipos de planes

Los planes se clasifican en: Propósitos, Objetivos, Estrategias, Políticas, Procedimientos, Reglas, Programas y Presupuestos.

2.1.3.1. Propósitos:

En cada sistema social las empresas tienen una función o tarea básica, que les asigna la sociedad." Lo que viene a representar su propósito o misión. Cualquier tipo de operaciones de grupo organizado tiene o cuando menos debería tener, si ha de ser significativa, un propósito o meta.

2.1.3.2. Objetivos:

Los objetivos representan actividades futuras y son vitales para la institución u organización. Los objetivos de la institución constituyen el plan básico de la misma y cada departamento o división de la institución debe tenerlos. En la institución todo el personal debe conocer el objetivo u objetivos de la misma.

2.1.3.3. Estrategias:

Las estrategias denotan casi siempre un programa general de acción y un despliegue de esfuerzos y recursos para alcanzar objetivos amplios. El propósito de las estrategias es, entonces, determinar y comunicar a través de un sistema de objetivos y políticas una imagen de lo que se quiere que sea la organización. Las estrategias muestran una dirección definida e implican un despliegue de los recursos y esfuerzos.

2.1.3.4. Políticas:

Las políticas son planes, ya que permiten guiar o canalizar el pensamiento y la acción en la toma de decisiones. Las políticas delimitan un área dentro de la cual debe decidirse y aseguran que las decisiones sean consistentes y contribuyan al logro de las metas, las políticas tienden a determinar de antemano las aspiraciones, a evitar los análisis repetidos y a dar una estructura unificada a otros tipos de planes.

2.1.3.5. Procedimientos:

Los procedimientos son guías de acción, más que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse; en esencia conforman una secuencia cronológica de acciones requeridas, es decir, los procedimientos habrán de señalar el conjunto de pasos que deben utilizarse; estos procedimientos deben ser minimizados, analizados para cambiar o eliminar alguno, deben ser calculados con base en el tiempo así como controlados.

2.1.3.6. Reglas:

Una regla ordena que se tome o no se tome una acción específica y definida con respecto a una situación. Así una regla requiere que una acción específica y definida respecto a una

situación se lleve o no a cabo. De manera ordinaria las reglas son la forma más simple de un plan.

2.1.3.7. Programas:

Los programas son un complejo de planes, compuestos de políticas, procedimientos, reglas, distribución del trabajo, recursos necesarios, fuentes de esos recursos y todos los demás elementos necesarios para llevar adelante determinada acción.

Los programas varían mucho en cuanto tiempo y formato. Normalmente proporcionan un diagrama de las acciones que se emprenderán, las instalaciones que se incluirán los compromisos y suposiciones implicadas y las áreas hacia las cuales deberán dirigirse los esfuerzos.

2.1.3.8. Presupuestos:

Un presupuesto es la expresión de los resultados esperados en términos numéricos. Puede expresarse en términos financieros o en función de horas-hombre, unidades producidas, horas-máquina o cualquier otro término mensurable."

Sin embargo hacer un presupuesto es, por lógica planear. Es el instrumento fundamental de la planeación. También el presupuesto está dado con base al tiempo ya que representa las expectativas razonables para un periodo dado.

2.1.4. Características de un Plan.

Deben tener una organización en sus fines, objetivos, metas, instrumentos y recursos.

a) Tener objetividad

- b) Tener racionalidad
- c) Definición de objetivos y metas
- d) Metas y objetivos realistas (variables y operativos)
- e) Jerarquización de los objetivos
- f) Compatibilidad y complementariedad de objetivos
- g) Definición de los recursos disponibles
- h) Instrumentos y medios adecuados
- i) Tiempo, ritmo y delimitación de espacio
- j) Flexibilidad, principio de adaptación y situaciones nuevas y diferentes
- k) Estrategia para la acción
- l) Coherencia

2.1.5. Etapas de un Plan

2.1.5.1. Estudio, investigación o diagnóstico

2.1.5.2. Programación

2.1.5.3. Ejecución

2.1.5.4. Evaluación

2.2. Definición de plan de mejoramiento

KOTLER, Philip (2010) comenta: “Es el proceso de crear y mantener una coherencia estratégica entre las metas y capacidades de la organización y sus oportunidades de marketing cambiantes, implica definir una misión clara para la empresa, establecer objetivos de apoyo, diseñar una cartera comercial sólida y coordinar estrategias comerciales”.

SCHNARCH, Alejandro (2001) define que: “Es mirar hacia el futuro buscando oportunidades de mejora y disminuir amenazas, para que luego de identificar los puntos débiles nos permita formular directrices a corto y largo plazo que nos permita atender las necesidades oportunas de la empresa”.

PRIETO, Jorge (2011) indica que: “Es una secuencia organizada de actividades que permiten solucionar problemas o gestionar proyectos en cualquier área de la empresa y que debe producir valor agregado al cliente”.

VARGAS, Martha (2011) manifiesta que: “Es un sistema que sirve para planear el futuro de cada actividad y determina el enlace de trabajo de los grupos y de esta manera la empresa se prepara en forma sistemática para dar soporte y apoyo al mejoramiento de la calidad de servicio”.

Tomando en cuenta estas definiciones puedo definir que el plan de mejoramiento son acciones que ayuda a corregir los problemas encontrados en establecimiento que necesiten cambiar sus objetivos o decisiones gerenciales.

2.2.1. Etapas del Plan de Mejoramiento.

La organización y planificación del proceso que se realice deberá tener en cuenta por lo menos, las siguientes etapas:

2.2.1.1. Organización inicial de un plan de mejoramiento:

La planificación de esta etapa, incluye acciones como:

- a. Acuerdo de procedimientos y actividades entre los directores y equipos directivos.
- b. Identificación y selección del apoyo o asesoría que se requiere para el Diagnóstico y la elaboración del Plan de Mejoramiento.
- c. Definición y selección del equipo que conducirá el proceso de mejoramiento.
- d. Definición de la periodicidad de las reuniones del equipo conductor.

- e. Definición de los plazos para las principales etapas del ciclo de mejoramiento.
- f. Difusión y comunicación del proceso de mejoramiento.

2.2.1.2. Diagnóstico:

Las actividades que aportan al desarrollo de esta etapa son:

- Organización para un buen análisis de los resultados.
- Definición de procedimientos, tiempos, instrumentos y apoyos que se utilizarán para las evaluaciones de destreza y comprensión lectora.
- Verificación de la existencia de un Diagnóstico Institución o empresa realizada en otras instancias, que pudiese ser utilizado.
- Generación de instancias de participación en el desarrollo del proceso de Diagnóstico.
- Desarrollo del Diagnóstico: levantamiento de información y análisis e interpretación de ella.

2.2.1.3. Elaboración del Plan:

Esta etapa incluye acciones como las siguientes:

- a. Generación de instancias de participación de toda la comunidad inmersa, para el levantamiento de propuestas de mejoramiento.
- b. Realización de consultas a las y los directivos y personas que se consideran necesario para abordar y mejorar.

- c. Establecimiento de espacios de trabajo con las y los directivos para el análisis y la definición de las metas y las acciones orientadas a mejorarlas.
- d. Análisis conjunto entre el sostenedor o sostenedora, las y los directivos y de las necesidades de Asistencia Técnica Especializada, en las áreas que se proponen mejorar.
- e. Análisis de los recursos disponibles en la empresa y los apoyos necesarios para llevar adelante las acciones a incorporar en el Plan de Mejoramiento.
- f. Creación de instancias de retroalimentación, por parte de toda la empresa, a medida que avanza la elaboración del Plan de Mejoramiento.
- g. Análisis de las posibilidades de actuar en red y de aprovechar sinergias de recursos entre distintas empresas.
- h. Establecimiento de los modos de monitorear y evaluar el cumplimiento del Plan.
- i. Definición de los plazos para cerrar esta etapa.

2.2.1.4. Presentación:

Para la presentación de los Planes de Mejoramiento deberán considerar las siguientes actividades:

1. Informarse de los criterios de aprobación del Plan de Mejoramiento y revisar la versión final a partir de los mismos.
2. Presentación de versión definitiva del Plan a toda la empresa o institución para últimas observaciones.

3. Acuerdo y validación del Plan de Mejoramiento.
4. Presentación por parte del sostenedor del Plan de Mejoramiento, teniendo en cuenta que deberá ser aprobado si su empresa lo requiere y es emergente.

2.2.1.5. Control y evaluación de un plan de mejoramiento.

El control de un plan estratégico de mejoramiento implica un proceso de medir y evaluar los resultados de las estrategias implementados, tomando medidas correctivas para asegurar así que se alcancen los objetivos de marketing propuestos para la empresa.

Sin embargo este tipo de control, como deberá realizarse regularmente ya que debemos ser proactivos a nivel de prevención; cuando una empresa se encuentra en su grado máximo de «capacidad» está en perfectas condiciones de responder al reto permanente del mercado.

Basados en varias definiciones podemos decir que el control de un plan de mejoramiento tiene como objetivo el análisis y valoración que de forma sistemática, objetiva e independiente se realiza a los objetivos, estrategias, acciones y organización de la empresa con el fin de controlar el grado de cumplimiento de un plan de mejoramiento. Por tanto, la justificación del control y evaluación de un plan de mejoramiento viene dada a lo que la alta dirección desea revisar, tanto las acciones para evaluar la calidad y eficacia de los productos o servicios ofertados. A este tipo de análisis es al que se denomina control, y tiene que poseer las siguientes características:

- Ser sistemático: ya que debe seguir una secuencia ordenada en las fases que necesariamente se deben dar para realizar el diagnóstico.

- Ser completo: ya que deben ser analizados cada uno de los factores que influyen en todas y cada una de las variables del marketing y en su efectividad.
- Ser independiente: esto es, que nos garantice un análisis objetivo sin que tengamos dudas de que entran en juego intereses personales por parte de ciertos sectores de la empresa. Para ello es aconsejable que la auditoria se realice por auditores especializados externos a la empresa.
- Ser periódico: ya que debe programarse regularmente, aunque la periodicidad está supeditada al tamaño de la empresa.

Los cambios que se producen en el entorno, es debido al cambio de hábitos de los consumidores, a las tendencias, a la aparición de nuevas tecnologías, a cambios de legislación, a una determinada situación económica, a la aparición de preocupaciones medioambientales y muchas veces se escapan a las personas que están inmersas en el día a día dentro de su propia empresa. El mantenimiento de un conocimiento profundo y detallado de estos cambios es un factor fundamental para la detección de oportunidades y de amenazas y por ende, para garantizar el éxito de la gestión.

2.2.1.6. Metodología de evaluación de cumplimiento de los planes de mejoramiento

En la evaluación se determina el porcentaje de cumplimiento de las metas propuestas, cuyo plazo de ejecución se encuentre cumplido a la fecha de evaluación. La duración en semanas de cada meta, se utilizará como factor ponderador de la importancia específica de cada meta, dentro del plan de mejoramiento, atribuyendo un punto a cada una de las metas propuestas por cada semana de duración de las mismas.

VARIABLES DE EVALUACIÓN, A CONTINUACIÓN SE DEFINEN LAS SIGUIENTES VARIABLES:

AP = Actividad i propuesta en el plan de mejoramiento en unidades físicas

ALi = Actividad i lograda en unidades físicas al momento de la evaluación.

CAi = Cumplimiento de la actividad i

PAMi = Puntaje atribuido a la actividad i, igual a las semanas de duración propuestas para la meta i

PAMVi = Puntaje atribuido a la actividad i, cuyo plazo de ejecución se encuentra vencido (cumplido), igual a las semanas de duración propuestas para la meta

PBEA = Puntaje base de evaluación del avance global del plan, igual a la sumatoria de los puntajes atribuidos a cada una de las actividades del plan

PBEC = Puntaje base de evaluación del cumplimiento del plan, igual a la sumatoria de los puntajes atribuidos a cada una de las actividades cuyo plazo de ejecución se encuentra vencido al momento de la evaluación

POAi = Puntaje obtenido por la actividad i

PLAVi = Puntaje logrado por la actividad i cuyo plazo de ejecución se encuentra vencido (cumplido)

CPM = Cumplimiento del plan de mejoramiento

AP = Avance del plan de mejoramiento

Puntajes base de evaluación del plan de mejoramiento:

El puntaje base para la evaluación del cumplimiento del plan de mejoramiento a la fecha de evaluación, es la sumatoria de los puntajes atribuidos a cada una de las actividades cuyo plazo de ejecución se encuentra vencido al momento de la evaluación, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$i = n$

$$PBEC = \sum_{i=1} PAMVi$$

$$i = 1$$

El puntaje base para la evaluación del avance del plan de mejoramiento es la sumatoria de los puntajes atribuidos a las actividades que comprenden dicho plan, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$i = n$$

$$PBEA = \sum PAMi$$

$$i = 1$$

Cumplimiento individual de actividades:

Es el resultado de dividir cada actividad lograda por la respectiva propuesta en unidades físicas (unidad de la meta), multiplicado por 100, de acuerdo con la siguiente fórmula. En ningún caso, el cumplimiento de la meta podrá superar el ciento por ciento de la misma:

$$CAi = \frac{ALi}{APi} \times 100$$

$$APi$$

Cumplimiento del plan de mejoramiento:

Se calcula como el cociente resultante de la sumatoria de los puntos obtenidos por las actividades cuyo plazo de ejecución se encuentra vencido, dividido por el puntaje base para la evaluación del cumplimiento del plan de mejoramiento, multiplicado por 100, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$i = n$$

$$\sum PLAVi$$

$$i = 1$$

$$\text{CPM} = \frac{\quad}{\quad} \times 100$$

PBEC

En ningún caso, el cumplimiento de la actividad podrá superar el ciento por ciento de la misma.

Grado de avance del plan a la fecha de evaluación:

Se calcula como el cociente de la sumatoria de los puntos obtenidos por las metas del plan, dividido por el puntaje base para la evaluación del avance, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$i = n$$

$$\sum \text{POAi}$$

$$i = 1$$

$$\text{AP} = \frac{\quad}{\quad} \times 100$$

PBEA

2.3. Definición de atención al cliente

RIVERA, Jaime (2009) manifiesta: “El cliente es el componente más importante del entorno, ya que es el objetivo final de las acciones de las empresa”.

SCHNARCH, Alejandro (2001) comenta: “Es captar el prospecto, aunque para ello haya que utilizar los recursos más variados y aún originales, si la atención está concentrada en otra cosa atraerla; pero también es importante evitar perderla una vez conseguida, si esto sucede, el vendedor tendrá que acudir a sus mejores recursos para recuperarla”.

PRIETO, Jorge (2008) define que: “Es aplicar toda la energía, conocimiento, recursos y ganas, para ofrecer al cliente la máxima satisfacción total de sus necesidades y poder fidelizar a largo plazo”.

VARGAS, Martha (2011) indica que: “Es buscar satisfacer necesidades y expectativas, mediante el uso, consumo, utilización o disfrute del servicio o producto, sabiendo que todos los clientes presentan diferentes características según su personalidad o actitud al cual hay que saber manejarlo”.

Debemos siempre mantener toda la atención cuando estamos hablando ya que de no ser así el mensaje que intentamos transmitir será confuso y no tendrá el mismo impacto, por eso necesitamos hacer algo para atraer su atención y evitar las distracciones que puedan tentar al mensaje o la idea, debemos transmitirla en forma clara y concisa, evitando rodear el tema principal, entre menos tiempo ocupemos para transmitir nuestro mensaje más efectiva será la atención que reciba nuestros clientes.

2.3.1. Principios básicos de la atención al cliente.

Desde el punto de vista psicológico la atención se considera como el acto de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objeto o cuestión, concentrando la actividad mental sobre él con lo que penetra al campo de la conciencia. Hasta donde sea posible habrá que evitar que en el momento de la entrevista haya algo más que pueda atraer la atención del prospecto.

Entendiendo de esta definición que la atención no se trata de aumentar la actividad mental, sino concentrar ésta a un tema, producto, servicio, idea específica que nos interese que el prospecto le tome mayor importancia.

Podemos definir la gestión de la atención al cliente como el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

2.3.2. Características de la atención al cliente:

La atención al cliente debe reunir las siguientes características:

- a) Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente. Antes de diseñar cualquier política de atención al cliente es necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas.
- b) Flexibilidad y mejora continua. Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el personal que está en contacto directo con el cliente ha de tener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más inverosímiles.
- c) Orientación al trabajo y al cliente. Los trabajos que implican atención directa al cliente integran dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas.
- d) Plantearse como meta de la atención al cliente la idealización. Considerando que la satisfacción del consumidor es el objetivo final de cualquier empresa, es necesario conocer las características que ésta presenta:
- e) Es subjetiva. Al cliente le mueven las razones y las emociones al mismo tiempo, por lo que la atención al cliente ha de ser cerebral y emocional.
- f) Es una variable compleja difícilmente medible dada su subjetividad.
- g) No es fácilmente modificable. Para conseguir un cambio de actitud en un cliente son necesarias sucesivas experiencias que el cliente perciba como exitosas.

- h) El cliente no necesariamente se siente satisfecho por una buena relación calidad/precio.
- i) La dirección debe segmentar a los clientes para poder lograr la satisfacción de los mismos. No todos los clientes son iguales, ya que cada uno llega al mercado motivado por unas necesidades diferentes, por lo que hemos de ofertar a cada grupo homogéneo de clientes lo que desea y necesita.
- j) La satisfacción de un cliente no está exclusivamente determinada por factores humanos. Es un error pensar que la gestión de la atención al cliente debe centrarse de forma exclusiva en el componente humano de la venta, ya que toda venta personal está integrada en un contexto comercial cuyos componentes físicos deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio al cliente.

2.3.3. Los Diez Mandamientos De La Atención Al Cliente

Las empresas, dentro de su plan estratégico, posicionan a sus clientes por encima de todo, muchas veces esta sentencia no se cumple.

1. El cliente por encima de todo, es el cliente a quien debemos tener presente antes de nada.
2. No hay nada imposible cuando se quiere. A veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas, se puede conseguirlo lo que él desea.
3. Cumple todo lo que prometas, son muchas las empresas que tratan a partir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta.
4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera. Cuando el cliente se siente satisfecho al recibir más de lo esperado ¿Cómo lograrlo? Conociendo muy bien a nuestros clientes enfocándonos en sus necesidades y deseos.

5. Para el cliente tu marcas la diferencia las personas que tiene contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver, eso hace la diferencia.
6. Fallar en un punto significa fallar en todo.
7. Puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero que pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la mercancía llega accidentada o si en el momento de empacar el par de zapatos nos equivocamos y le damos un número diferente, todo se va al piso.
8. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos, los empleados propios son " el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos como pretendemos satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.
9. El juicio sobre la calidad del servicio lo hace el cliente, la única verdad es que son los clientes quienes, en su mente y su sentir lo califican, si es bueno vuelven y de lo contrario no regresan.
10. Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar si se logró alcanzar las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, " la competencia no da tregua".

Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

2.3.4. 15 Beneficios de una buena atención al cliente.

La preocupación por la calidad de la atención al cliente (AC) no constituyen una actitud "romántica", sino que la misma está estrechamente vinculada a la mayor o menor capacidad de las empresas para generar rentabilidad.

- a) Esta afirmación se ve confirmada por los múltiples y variados "beneficios y ventajas" que le genera a una empresa la preocupación por la calidad de la AC. El mantenimiento de altos niveles de calidad en la AC genera a las empresas los siguientes beneficios:
- b) Mayor lealtad de los consumidores, clientes y usuarios.
- c) Incremento de las ventas y la rentabilidad (la alta calidad permite, entre otras cosas, fijar precios más altos que la competencia).
- d) Ventas más frecuentes, mayor repetición de negocios con los mismos clientes, usuarios o consumidores.
- e) Un más alto nivel de ventas individuales a cada cliente, consumidor o usuario (los clientes satisfechos compran más de los mismos servicios y productos).
- f) Más ventas, ya que los clientes satisfechos se muestran más dispuestos a comprar los otros servicios o productos de la empresa.
- g) Más clientes nuevos captados a través de la comunicación boca-a-boca, las referencias de los clientes satisfechos, etcétera.

- h) Menores gastos en actividades de marketing (publicidad, promoción de ventas y similares): las empresas que ofrecen baja calidad se ven obligadas a hacer mayores inversiones en marketing para "reponer" los clientes que pierden continuamente.
- i) Menos quejas y reclamaciones y, en consecuencia, menores gastos ocasionados por su gestión).
- j) Mejor imagen y reputación de la empresa.
- k) Una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores (aunque sean productos y servicios similares a los de los competidores, los clientes los perciben como diferentes e incluso, como únicos).
- l) Un mejor clima de trabajo interno, ya que los empleados no están presionados por las continuas quejas de los consumidores, usuarios y clientes.
- m) Mejores relaciones internas entre el personal ya que todos trabajan, unificados, hacia un mismo fin.
- n) Menos quejas y ausentismo por parte del personal (más alta productividad).
- o) Menor rotación del personal.
- p) Una mayor participación de mercado.

Obsérvese que todos los beneficios y ventajas anteriores han sido debidamente comprobados y demostrados mediante estudios e investigaciones formales, en algunos casos a nivel mundial. Mejorar continuamente la atención al cliente como medio para lograr su fidelización no es un asunto de querer o no querer, de hacer algo esporádicamente para

"agradar" a los clientes... se trata, en realidad de un imperativo ineludible para toda empresa, grande o pequeña, que pretenda seguir progresando y avanzando en los mercados altamente competitivos de hoy en día.

2.3.5. El control de los procesos de atención al cliente

Cualquier empresa debe mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente. Está comprobado que más del 20% de las personas que dejan de comprar un producto o servicio, renuncian su decisión de compra debido a fallas de información de atención cuando se interrelaciona con las personas encargadas de atender y motivar a los compradores. Ante esta realidad, se hace necesario que la atención al cliente sea de la más alta calidad, con información, no solo tenga una idea de un producto, sino además de la calidad del capital, humano y técnico con el que va a establecer una relación comercial.

2.3.5.1. Elementos

- a) Determinación de las necesidades del cliente
- b) Tiempos de servicio
- c) Encuestas
- d) Evaluación de servicio de calidad
- e) Análisis de recompensas y motivación

2.4. Definición del servicio al cliente

HOFFMAN D; BATESON J (2011) afirma: "Servicio es un hecho, actividad o desempeño que es intangible y se puede usar en forma eficaz como una ventaja diferencial en el caso de los productos tangibles".

TOSO, Kelo (2003) dice: “Es saber las necesidades y preocupaciones del cliente para de esta forma crear estrategias para satisfacer las expectativas que desean de nuestro servicio”.

GRANDE, Idefonso (2005) comenta: “Un servicio es una presentación, un esfuerzo o una acción que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer”.

KOTLER, Philip (2010) indica que: “Es una actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible pero se lo debe hacer de la mejor manera”.

VARGAS, Martha (2011) manifiesta: “Es focalizar e instruir en el manejo de los instrumentos propios del proceso de calidad en el servicio, los cuales permitirán analizar y seguir los procesos y proyectos que se desarrollan alrededor dl cliente de manera que se garantice la calidad del servicio”.

Definir el servicio al cliente tomando en cuenta todas estas citas puedo comentar que para dar un buen servicio al cliente es necesario ofrecer una actividad esencialmente intangible de una forma correcta, satisfaciendo totalmente al cliente.

2.4.1. Estrategias para el éxito en el servicio al cliente.

Es importante delinear un modelo de cuatro pasos que se aplique en las actividades de servicio a los clientes que funciona como un enfoque sistemático para proporcionar en toda ocasión un servicio de calidad los cuales son los siguientes:

1. Establecer una relación profesional con el cliente.
2. Identificar las necesidades o problemas del cliente.
3. Proporcionar el servicio acordado.
4. Concluir la transacción.

Un empleado consciente de su propio comportamiento puede contribuir a una imagen positiva de la compañía, a un ambiente de negocios eficiente y productivo, y al mantenimiento de relaciones perdurables con los clientes.

2.4.2. Síntomas del servicio deficiente

- a) Apatía, o el síndrome de “Yo solo trabajo aquí”
- b) Esa no es mi responsabilidad, u “ojala vengan pocos clientes o ningún cliente”
- c) Frialdad, “empleados hostiles y depresivos”
- d) Condescendencia, “hable con el gerente”
- e) Robot ismo, “gracias el que sigue”
- f) El libro de las reglas, “nadie está autorizado para hacer”
- g) Tramitología, “primero esto, segundo este otro, etc.”
- h) Aire de superioridad, “saber más que todos más aun del cliente”
- i) Falta de seriedad, “se cumple se puede y no cuando se debe”.

2.5. Definición de Calidad en el servicio al cliente

TOSO, Kelo (2003) afirma: " Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, del servicio."

HERNANDEZ Claudia: (2009) afirma: " Son los requerimientos que satisfacen las necesidades y deseos del cliente en la contratación y en el uso".

GRANDE, Ildefonso (2005) testifica: “Calidad se analiza desde varias perspectivas; objetivas y subjetivas que están condicionadas por las necesidades de los consumidores, sus experiencias y la información que hayan recogido”.

KOTLER, Philip (2010) expresa: “es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa, su producción puede estar vinculada o no con otro producto físico”.

PRIETO, Jorge (2011) indica: “La razón de ser de nuestra entidad es el usuario y para el aunaremos esfuerzos en la prestación de un servicio óptimo mediante una relación interpersonal exitosa, por eso todo el personal de la institución es representante y proyector al usuario de su trabajo y en el refleja su personalidad, carácter y estilo de vida que nos hace sentir únicos en el sector”.

De acuerdo a los diferentes autores se concluye que la calidad en el servicio al cliente es cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.

2.5.1. Importancia de la calidad en el servicio al cliente.

Los servicios siempre variarán dependiendo de las circunstancias del problema, y sobre todo que la interacción del empleado y el cliente sea buena, sin embargo los errores no se pueden evitar, porque estamos trabajando con personas, que piensan, hablan y actúan diferente; por lo tanto el prestador de servicios debe asegurarse que los clientes reciban en forma constante servicios de gran calidad pero para esto el empleado debe definir bien las necesidades y el trato que se debe manejar con los diferentes tipos de clientes.

2.5.2. Componentes de la calidad en el servicio al cliente

Según los grandes autores, los clientes califican la calidad de servicio por medio de los siguientes componentes:

- a) **Confiabledad:** Es la capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta, consistente y hacerlo des la primera vez ya que los consumidores cada vez son más exigentes en este sentido.
- b) **Accesibilidad:** La empresa de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.

- c) **Respuesta:** Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido, los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido, queremos que nos atiendan sin tener que esperar, mientras menos espere más eficiente es el servicio.
- d) **Empatía:** Ponerse en la situación del cliente para saber cómo se siente, para conocer el lugar, su tiempo, en si conocer a fondo las necesidades del cliente.
- e) **Tangibilidad:** Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y limpio, así como los empleados estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

2.5.3. Razones para mejorar el servicio

Todas las empresas necesitan pensar diferente, desarrollar paradigmas claros con objetivos honestos y vivir más de la imaginación que de la memoria. No es lo que sucede lo que afecta nuestra vida, sino la forma como interpretamos lo que no sucede, lo que realmente nos afecta.

Veamos algunas razones que tienen las empresas para cambiar y mejorar el servicio:

- a) Competencia en el mercado
- b) Clientes exigentes
- c) Conservar vale menos que conseguir
- d) Un cliente insatisfecho aleja a treinta consumidores
- e) Los errores cuestan mucho

- f) Prestigio, premios, reconocimiento, autoestima
- g) Vida de la empresa
- h) Vida de los empleados
- i) Crecimiento personal
- j) Mejoramiento empresarial
- k) Conocimiento óptimo del cliente
- l) Mayores ganancias
- m) Supervivencia de la industria

Algunas empresas ya comprendieron el proceso de mejora del servicio y pusieron en práctica los paradigmas que se debe aplicar para la mejora los cuales se basan en:

- a) Lo que no se mide no se puede controlar
- b) Use las mediciones como factor de cambio
- c) Establezca el equilibrio entre compensación por resultados y progresos.
- d) Los objetivos de calidad en el servicio son compatibles con la evaluación global de resultados.
- e) Haga un seguimiento de los clientes actuales y luego consiga nuevos.
- f) Ponga la información al servicio de los clientes
- g) La capacitación es la mejor inversión

- h) Los clientes son los que los consienten
- i) La gente no le gusta hablar con máquinas
- j) Estrategia del Servicio al Cliente
- k) El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- l) La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- m) La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- n) La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- o) La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- p) El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- q) La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- r) La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

2.5.4. La calidad de servicio como ventaja competitiva.

Cada competidor busca disponer de armas que impliquen una posición de ventaja frente a los demás, así como neutralizar sus ventajas trata en consecuencia de:

- a) Encontrar un elemento singular o único, con respecto a la competencia.
- b) Suficientemente sustancial como para ser percibido como diferencial.
- c) Capaz, por ello, de satisfacer las necesidades de los clientes mejor que los competidores.

d) De una manera duradera a pesar de los cambios del entorno y de la acción de la competencia.

e) Con un beneficio razonable.

La base de una ventaja competitiva es la existencia o bien de una competencia distintiva o bien de un activo distintivo. Las ventajas competitivas se obtienen explotando las competencias y activos distintivos propios, para esto se recomienda identificar las ventajas competitivas existentes de la empresa en tres pasos como son:

1. Identificar cuáles son los factores clave de éxito en el mercado.
2. Identificar cuáles son los puntos fuertes y débiles con respecto a dichos factores.
3. Identificar cuáles son los puntos fuertes y débiles de los competidores con respecto, también a dichos factores.

2.5.5. Marco jurídico.

2.5.5.1. Constitución política del Ecuador.

Artículo 92 numeral (52) Dispone que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos.

Artículo 244, numeral 8 (54): Señala que al Estado le corresponderá proteger los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa,

la adulteración de los productos, la alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad.

2.5.5.2. Ley Orgánica de seguridad social.

Art. 1.- PRINCIPIOS RECTORES.- El Seguro General Obligatorio forma parte del sistema Nacional de Seguridad Social y, como tal, su organización y funcionamiento se fundamentan en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia.

Eficiencia es la mejor utilización económica de las contribuciones y demás

Recursos del Seguro General Obligatorio, para garantizar la entrega oportuna de prestaciones suficientes a sus beneficiarios.

Suficiencia es la entrega oportuna de los servicios, las rentas y los demás beneficios del Seguro General Obligatorio, según el grado de deterioro de la capacidad para trabajar y la pérdida de ingreso del asegurado.

2.5.5.3. Ley Orgánica de defensa del consumidor.

CAPITULO II DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR

Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades

2. fundamentales y el acceso a los servicios básicos.
3. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.
4. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
5. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;
6. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida.
7. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales.
8. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos.
9. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.
10. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;

11. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos;
12. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan.
13. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Art. 17.- Obligaciones del Proveedor.- Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art. 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio.- Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA.

3.1. Presentación.

La propuesta del presente plan de mejoramiento de la Imagen corporativa del departamento de Historia Labora del IEES de la provincia de Imbabura, es un conjunto de acciones que se implementarán, alineadas con la misión y visión del IEES, tendientes a subsanar o corregir hallazgos negativos de orden administrativo y atención al cliente que han sido identificados en el diagnóstico situacional al cual se dio un enfoque integral, con el fin de adecuar la gestión a los requerimientos y necesidades de los afiliados, permitiéndonos formular objetivos y estrategias planteadas, pudiendo ser estos a corto, mediano y largo plazo según la amplitud temporal que se requiera. A la vez es importante precisar con exactitud y cuidado de la misión que va a presidir, porque esta representará las funciones operativas que se van a ejecutar y se deben suministrar a los afiliados.

La planeación estratégica consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y amenazas que pueden surgir, los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que el departamento de Historia Laboral del IEES Imbabura tome mejores acciones en el presente, para mejorar la atención al afiliado y evitar que se siga deteriorando la imagen institucional.

La propuesta será elaborada en base al conocimiento de la realidad actual y lo que pretende lograr el Departamento de Historia Laboral, por lo tanto, el punto de partida es el "qué lograr" (objetivos), al "qué hacer" (estrategias), estando en contacto con las oportunidades

y amenazas que ofrece el entorno, en un determinado tiempo, siendo un proceso de comunicación y de decisiones en el cual intervienen todos los niveles estratégicos perfectamente unidos del departamento, para la consecución de lo antes planteado se ha realizado un seguimiento por medio de evaluación antes durante y después de la implementación del plan.

3.2. Propósitos de la propuesta.

La propuesta del Plan de Mejoramiento de atención y servicio al cliente en el Departamento de Historia Laboral del IESS Imbabura, basa su estructura en cuatro momentos que corresponde a cuatro propósitos identificados de la siguiente manera:

3.2.1. Propósito Uno: Momento Explicativo

3.2.2. Propósito Dos: Momento Normativo

3.2.3. Propósito Tres: Momento Estratégico

3.2.4. Propósito Cuatro: Momento Operativo (evaluación)

3.2.1. Propósito uno: momento explicativo.

Para la delimitación de la propuesta se ha tomado en cuenta, la misión y visión del IESS, para el alineamiento e implementación de estrategias encaminadas a la consecución de los objetivos planteados, con la finalidad de mejorar la atención y servicio al afiliado, para lo cual se plantea que en el propósito normativo, se detalle las leyes y reglamentos que sirvan de marco legal en el que se sustente y a la vez justifique la implementación del plan de mejoramiento valiéndose de leyes estipuladas en la Constitución Política del Ecuador; la Ley Orgánica de Seguridad Social y La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; en el Momento

Estratégico se procederá a plantear los objetivos tanto generales como específicos, que se desea alcanzar con la implementación de este plan; La Propuesta Estratégica cabe resaltar que es parte del propósito estratégico, es el punto neurálgico del proyecto de investigación, en esta fase se procederá a delinear las siguientes estrategias a implementarse:

3.2.2. Adecuación de la Infraestructura:

En esta estrategia se procederá a proponer la reubicación del Departamento de Historia Laboral hacia la planta baja del edificio de la Dirección Provincial de Imbabura del IESS en el que se realizará la redistribución con la creación de cuatro módulos para la atención al cliente, además se ubicará al contorno del departamento los equipos de cómputo, con la finalidad optimizar al máximo el área de la infraestructura, creando un espacio idóneo para la implementación de una sala de espera en el centro del departamento, en donde los afiliados puedan descansar mientras esperan ser atendidos, por los funcionarios del departamento.

3.2.3. Equipamiento:

Se implementará una sala de espera; equipada con treinta cómodas sillas acolchonadas provistas de espaldar y apoya brazos, a la vez para evitar la elevación de la temperatura ocasionada por la aglomeración de personas, se ubicará un sistema de aire acondicionado, también se implementará un sistema de turnos electrónicos, compuesto por una estación de pantalla táctil la misma que está provista de un monitor de 15 pulgadas, una impresora térmica para la impresión de los tiquetes y software informático el mismo que estará ubicada en el ingreso principal de las instalaciones, este sistema estará apoyado por un monitor LED de 40" pulgadas, que se encargará de informar al afiliado en qué momento y en qué módulo será atendido, también este monitor podrá ser utilizado para proyectar información institucional,

todo este sistema será complementado con un método que permita calificar la atención recibida por parte de los funcionarios hacia los afiliados; el cual estará en la escala de Excelente; Buena; Mala; También se propone la actualización de los 15 computadores que conforman el equipo informático del departamento que está a disposición de los usuarios con monitores LCD que consumen menor cantidad de energía; los CPU contarán con procesadores Dual-Core, para mayor rapidez en el procesamiento de datos estos equipos informáticos deben contar con sus respectivas licencias del sistema operativo Windows 7 Home Premium, todos estos equipos informáticos contarán con su respectiva estación de trabajo y una silla para el usuario, a la vez se plantea la adquisición de una impresora de sistema de tinta continuo, el cual abarata costos en la impresión de documentos como planillas de pago, mecanizados, avisos de ingreso, salida etc., que se realizan en este departamento.

3.2.4. Incremento del Personal:

Con la finalidad de brindar un mejor servicio, se plantea el incremento de la plantilla de personal por medio de la contratación de dos personas las cuales brinden atención y servicio al cliente a todos los afiliados que necesiten su servicio, con la finalidad de satisfacer la gran demanda que poseen los servicios que brinda el departamento, estas personas deben ajustarse al siguiente perfil, acreditar competencias y cumplir varios requisitos que se detallan en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 21
Perfil Profesional.

ÁREA DE PREPARACIÓN	SEXO	COMPETENCIAS	REQUISITOS
Ing. Mercadotecnia O Ing. Comercial.	Indistinto	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación hacia al cliente. • Trabajo bajo presión. • Manejo del Sistema informático de IESS. • Conocimiento de la Orgánica de Seguridad Social. • Excelente manejo de Internet. • Pedagogía para la enseñanza. • Proactivo. • Dinámico. • Facilidad para inter relacionarse con las personas. • Manejo de Conflictos. • Conocimiento de la legislación laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 Años de experiencia mínimo en cargos similares. • Acreditar 80 horas de capacitación en manejo del paquete informático Office. • Acreditar 40 Horas de capacitación en navegadores de Internet. • No estar impedido de ejercer cargos públicos. • Acreditar 40 horas de capacitación en Relaciones Humanas.

Elaborado por: El Autor

3.2.5. Estrategia de Motivación al Personal:

Se propone que con la información emitida a través del sistema informático de calificación de atención a los afiliados por parte de los funcionarios, se plantea que a los mejores puntuados sean inmersos en un sistema de incentivos que permitirá a los funcionarios acceder a programas de asensos al interior de la institución y a capacitaciones al interior del país pagados por la institución.

3.2.6. Programas de Capacitación:

En este punto realizarán cuatro capacitaciones al año para los funcionarios en temas de atención al cliente, marketing de servicios, psicología del consumidor y en el manejo del sistema informático de la institución; A la vez se plantea realizar capacitaciones a un representante de todas las empresas y negocios de la provincia de Imbabura, sobre el manejo del sistema informático, con la finalidad de disminuir la afluencia de personas a las instalaciones del Departamento de Historia Laboral.

En el propósito operativo se determinará la metodología de evaluación que se utilizará para el plan a ejecutarse antes durante y después de la implementación del plan de mejoramiento, por medio del levantamiento de información a través de la técnica de encuestas dirigidas a los afiliados.

3.2.7. Diagrama de flujo (propósito explicativo).

El diagrama de flujo se lo realizó tomando en cuenta todas las actividades que se llevan a cabo en el siguiente proceso:

PROPÓSITO EXPLICATIVO

PROCESOS	TIEMPO/OPERACIÓN
1. Determinación del Marco Legal	2 días
2. Aplicación del marco legal	2 días
3. Adecuación de la Infraestructura	3 días
4. Equipamiento	3 días
5. Incremento de personal	4 días
6. Motivación al personal	1 día
7. Programas de capacitación	1 día
8. Evaluación	2 días
TOTAL DEL PROCESO	18 días.

Cuadro N° 22

Diagrama de flujo (propósito explicativo).


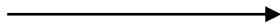







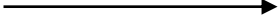
ITEM	PROCESO	○	➔	▭	D	▽	TIEMPO (minutos)
A	Determinación del Marco Legal.	○	➔	▭	D	▽	2
B	Aplicación del marco legal.	○	➔	▭	D	▽	2
C	Adecuación de la Infraestructura.	○	➔	▭	D	▽	2
D	Equipamiento	○	➔	▭	D	▽	3
E	Incremento de personal	○	➔	▭	D	▽	3
F	Motivación al personal	○	➔	▭	D	▽	3
G	Programas de capacitación.	○	➔	▭	D	▽	4
H	Evaluación.	○	➔	▭	D	▽	1
		○	➔	▭	D	▽	1
		○	➔	▭	D	▽	2

Elaborado por: El Autor

3.2.8. Resumen del diagrama de flujo

Cuadro N° 23

Resumen del diagrama de flujo

		8
		2
		7
		3
		4

Elaborado por: El Autor

OPERACIONES COMBINADAS: 8

OPERCIÓN SIMPLE: 0

TOTAL DE TIEMPO: 18 días.

3.3. Propósito dos: momento normativo.

En el momento normativo se procederá a determinar leyes y reglamentos que servirán de marco legal para la ejecución de la presente propuesta, para lo cual se utilizará la Constitución Política de la República, ley Orgánica de Seguridad Social y Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, lo que normará la formulación del operativo de la misma y será el eje fundamental para definir y delinear los Objetivos, estrategias y funciones tendientes a

alcanzar el beneficio del afiliado y mejorar los procesos de atención y servicio a los usuarios, de la División de Historia Laboral de la Dirección Provincial de Imbabura del IESS.

3.3.1. Constitución política del Ecuador:

Según el Artículo 92 numeral (52) y el Artículo 244 numeral 8 (54), establece como inalienable el derecho a exigir un servicio de calidad y eficiencia en la prestación del mismo, a la vez el estado tiene la obligación y el deber de proteger los derechos de los consumidores, por lo tanto lo que se trata de lograr con el desarrollo de la presente propuesta es dar cumplimiento a lo expuesto en el art 52.

3.3.2. Ley orgánica de seguridad social:

El Art. 1. Ampara que la atención y servicio que brinda el Seguro Social a los usuarios deben ser de manera equitativa, eficiente y eficaz los mismos que deben ser entregados de una manera oportuna que ayude a optimizar procesos de prestación de servicios, en todo lo que requieran los afiliados, todo lo anterior se ha tomado en cuenta al momento de las reducciones de los objetivos y diseños de estrategias.

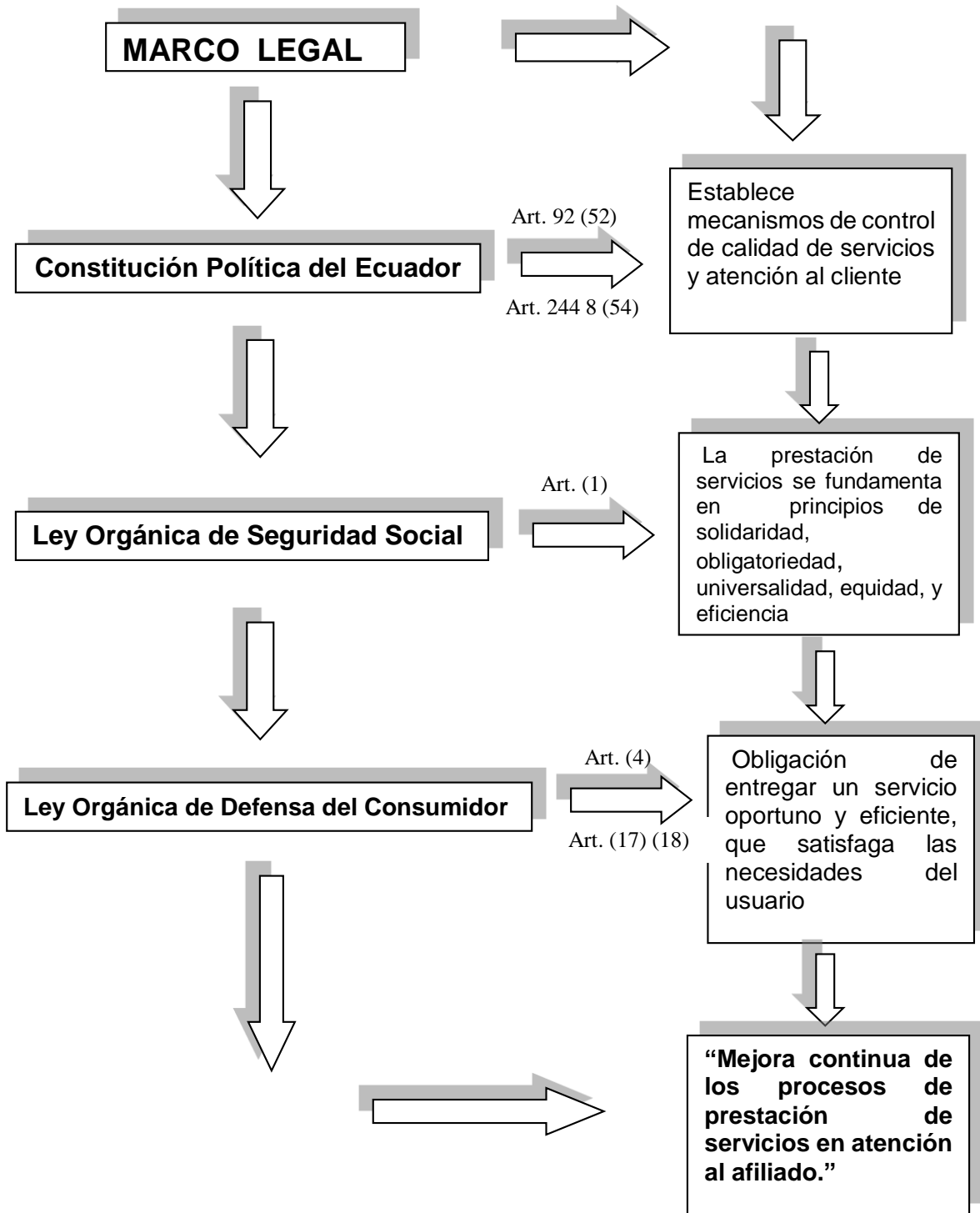
3.3.3. Ley Orgánica de defensa del consumidor:

En el Capítulo II Art. 4, Art. 17 y Art 18, Se relaciona con las obligaciones que tienen los funcionarios públicos o privados al proveer servicios o información, que se debe otorgar de forma veraz, suficiente, completa, clara y oportuna, de acuerdo al requerimiento del afiliado, con la finalidad de establecer un alto grado de satisfacción en los usuarios, lo que consta en este articulado es el complemento de los anteriores, por lo tanto está plasmado a lo largo de las estrategias y acciones.

3.3.4. Diagrama de bloques (momento normativo).

Gráfico Nro. 16

Diagrama de bloques (momento normativo).



3.4. Propósito tres: momento estratégico.

Para este propósito se procede a citar la misión y visión del IESS, en base a las cuales se alinearán, tanto el objetivo general como específicos y estrategias a implementarse, para la consecución e implementación del presente plan de mejoramiento.

❖ MISIÓN DEL IESS

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

❖ VISIÓN DEL IESS

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

3.4.1. Objetivo general estratégico.

Brindar atención y servicio eficaz al afiliado en la división de Historia Laboral del IESS Imbabura, a través de la implementación de un plan de mejoramiento con la finalidad de recuperar la imagen corporativa de la institución.

3.4.2. Objetivos específicos estratégicos.

1. Mejorar el ambiente del Departamento de Historia Laboral, por medio de la adecuación de la infraestructura física y equipamiento, con el propósito de entregar una atención de calidad al afiliado.
2. Brindar agilidad en la prestación de servicios del Dpto. de Historia Laboral a través del incremento de personal con la finalidad de satisfacer la demanda de los afiliados.
3. Incentivar a los funcionarios del departamento de Historia Laboral mediante programas de asenso y cursos de capacitación que permitan mejorar su desempeño laboral.
4. Difundir los servicios que brinda el Dpto. de Historia Laboral a través de la utilización de medios de comunicación informáticos con la finalidad brindar un servicio más personalizado.
5. Disminuir la aglomeración de afiliados en las oficinas de la Dirección provincial de Imbabura del IESS por medio de la capacitación al afiliado en el manejo del sistema informático y creación de ventanillas del Dto. de Historia Laboral para la atención al afiliado en los cantones, Otavalo Cotacachi y Antonio Ante.

3.4.3. Marketing mix.

Para la creación del marketing mix en este proyecto se utilizarán las cuatro variables básicas que son: producto; promoción; plaza y precio.

3.4.3.1. Producto.

En esta variable se propone la reubicación y adecuación de la infraestructura del departamento, así como su equipamiento, a la vez se plantea planes de incentivos para los funcionarios departamentales, así como programas de capacitaciones en las áreas de manejo del sistema informático del IESS, marketing y atención al cliente.

1. Estrategia de reubicación, adecuación y equipamiento de la infraestructura.

Cuadro N° 24

Propuesta de Reubicación

DESCRIPCIÓN	Dpto. HISTORIA LABORAL EN LA ACTUALIDAD
<p>Debido a la gran demanda que poseen los servicios que brinda el Dpto. Historia Laboral, el tamaño de la infraestructura en donde funciona actualmente no presta las condiciones adecuadas, lo cual causa problemas de aglomeración, demora en los trámites, lo que ha originado que no se pueda brindar una atención de calidad al afiliado.</p> <p>Por lo cual se plantea que el Departamento de Historia Laboral que se encuentra ubicado actualmente en el primer piso del edificio de la Dirección Provincial de Imbabura del IESS, será reubicado hacia la planta baja del mismo edificio, debido a que posee un área de 220 metros cuadrados, la cual es superior al área actual en donde funciona actualmente que es de 137 metros cuadrados, la misma que es idónea para brindar una mejor atención a los afiliados.</p>	 

Elaborado por: El Autor

Cuadro N° 25

Propuesta de Adecuación.

DESCRIPCIÓN	IMAGEN (PROPUESTA)
<p>En la nueva infraestructura se adecuarán cuatro módulos totalmente equipados con un computador respectivamente, el cual estará conectado en red con el sistema informático del IESS, pulsadores para que los usuarios puedan calificar el nivel de calidad de atención que brindan los funcionarios, también se implementará un sistema de turnos electrónicos, compuesto por una estación de pantalla táctil la misma que está provista de un monitor de 15 pulgadas, una impresora térmica para la impresión de los tiquetes, un monitor LED de 40 pulgadas, que se encargará de informar al afiliado en qué momento y en qué módulo será atendido a la vez servirá para proyectar videos informativos institucionales; 10 equipos de cómputo que estarán a disposición del afiliado serán ubicados en el contorno del de Dto.; una sala de espera que estará ubicada en el centro de las instalaciones, equipada con treinta cómodas sillas acolchonadas provistas de espaldar y apoya brazos, también se instalará un sistema de aire acondicionado, con la finalidad de mejorar el ambiente del Dpto. y brindar una mejor atención.</p>	

Elaborado por: El Autor

Cuadro N° 26**Propuesta de Equipamiento.**

Descripción	Equipos
<p>Módulos para atención al cliente:</p> <p>Estación de trabajo en “L” elaborada en melamínico con estructura metálica de dos caras, en dimensiones de 1,40 m x 1.60 m, con una cajonera tripe en melamínico, con seguridades, un porta teclado elaborado en fibra de vidrio, a la vez posee 2 sillas de visita modelo “Ergo” metálicas, con espaldar, asiento y apoya manos acolchonados ergonómicos, tapizadas en tela negra.</p>	
<p>Sillones para funcionarios.</p> <p>Sillones ergonómicos neumático doble palanca, para regular espaldar y asiento, tapis de cuerina negra, con cinco ruedas para facilitar el desplazamiento de la movilidad</p>	
<p>Sistema de turnos y control de tráfico de usuarios.</p> <p>La estación de turnos de pantalla táctil, está provista de un monitor de 15, 17 o 19 ‘’, una impresora térmica que permite emitir tickets, mostrar información multimedia, la cantidad de botones del monitor es configurable, touch screen, además posee un pc interno incluido y un software informático</p>	

Monitor.

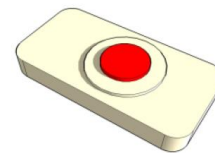
Televisor LED de 40 pulgadas – de Alta Definición con sonido envolvente Sound Round , 2 entadas HDMI, entrada USB, entrada de video, componentes y de audio PC, control remoto universal compatible con cable, programación de canales y apagado automático

**Sistema de Calificación de atención.**

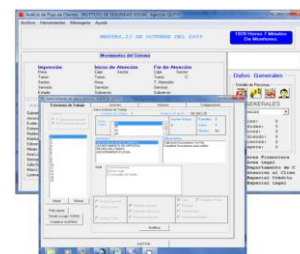
Las dimensiones son de 10 cm x 17 cm , cuenta con 4 botones, Excelente, Muy bueno, bueno, regular, con conexión a la computadora serial o USB, los cuales permiten calificar el nivel de atención recibida

**Pulsadores.**

Botón alámbrico o inalámbrico que al ser presionado pone el turno y/o el módulo donde será atendido en la pantalla.

**Software del Sistema de turnos y control de tráfico de usuarios.**

Denominado SG_R1 es el encargado de el llamado a los clientes, medición de tiempo de atención y espera y registro de clientes atendidos, servicios utilizados además de tomar datos del cajero como hora de atención, tiempos muertos, permisos, etc. Luego de un registro con clave se ingresa al software de llamado que informa cuantos turnos hay disponibles y mediante un botón se procede a llamar al turno del sector o servicio



<p>elegido luego si este no se encuentra presente se marca como ausente y si este acude al llamado se especifica los servicios solicitados.</p>	
<p>Sillón de espera.</p> <p>Asiento triple modelo “grafiti”, ergonómico estructura metálica, asiento acolchonado y espaldar, tapizado en tela negra o azul, con apoya brazos.</p>	
<p>Impresora</p> <p>Impresora multifunción, (escanea, copia e imprime), con sistema de tinta continuo, entradas USB, y lector de tarjetas de memoria</p>	
<p>Computador.</p> <p>Deben poseer las siguientes características Mainboard DH61WW i3/i5/i7; procesador Intel Corei/ 3.4, Disco duro 500 S ATA; Memoria RAM 4 Gb DDR3 kingston; DVD Writer/ Tarjeta de vid. PCI-Express 1giga; Monitor LCD 19”; Teclado Genius KB 220 USB; Mouse Optico Genius Net Scroll USB.</p>	
<p>Sistema de aire acondicionado.</p> <p>Cada equipo del sistema de aire acondicionado debe tener una capacidad en un solo equipo (desde 36000 hasta 60000 BTU).</p>	

2. Estrategia de incremento de personal.

La descripción de funciones, cargos y las plazas de trabajo se han determinado para esta área, tomando en cuenta el tamaño del Departamento de Historia Laboral con la finalidad de cubrir la demanda de servicios que el mismo posee, para lo cual se procederá a la contratación de 5 personas dos para la ciudad de Ibarra y para Otavalo Atuntáqui, Cotacachi, las cuales deben cumplir las siguientes características:

Cuadro N° 27

Estrategia de incremento de personal.

IESS - IMBABURA	1
FICHA DE CLASIFICACIÓN DE CARGOS	
<p>CARGO: Asistente Administrativo.</p> <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dpto. Historia Laboral - Atención al Cliente</p> <p>REPORTA A: Jefe Departamental</p> <p>DIRIGE A: Pasantes.</p>	
<p>MISIÓN:</p> <p>Realizar, organizar, coordinar, la ejecución de actividades, trámites internos, externos y gestiones inherentes, a los servicios que brinda el Dpto. de Historia Laboral, con el fin de proporcionar atención de calidad a los afiliados que demanden el servicio, para cumplir con las metas y objetivos organizacionales.</p>	
<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</p> <p>Se encarga de atender y proporcionar información a las personas que acuden a esta área departamental. Recibir atenta y cordialmente a los afiliados, proporcionar la información que es requerida.</p> <p>Atiende, realiza y agiliza trámites relacionados con su unidad de gestión, mantiene actualizados y ordenados los archivos y documentos de la dependencia y se responsabiliza del uso y manejo de los materiales de oficina y reporta las novedades del al Jefe departamental.</p>	
<p>FUNCIONES Y REPOSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención ágil y oportuna en los trámites que los afiliados demanden inherentes al los servicios que ofrece el Historia Laboral. • Analizar la información recibida y en base a ellas tomar las decisiones. • Capacitar a los pasantes sobre el manejo del sistema y atención al cliente. • Supervisar la calidad del servicio que brindan los pasantes a los afiliados. • Ingreso y procesamiento de datos en el sistema Computarizado. • Organizar documentos y archivarlos. • Entregar oportunamente la información a los afiliados que sea necesaria. • Cumplimiento de políticas y procedimientos que daban cumplirse en el Dpto. para el alcance de los objetivos. • Brindar capacitaciones continuas a los representantes de las empresas y afiliados, sobre el manejo del sistema informático. • Cumplir y hacer cumplir reglamento y políticas internas, para el desarrollo integral de sus actividades. 	

PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE:	
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción, servicio y atención al afiliado. • Elaboración de trámites que demande el afiliado inherente al Dpto. • Coordinación con las diferentes áreas del Dpto. de Historia Laboral, las capacitaciones a los afiliados. • Capacitar a los pasantes y afiliados sobre el manejo del sistema informático. 	
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación hacia al cliente. • Trabajo bajo presión. • Manejo del Sistema informático de IESS. • Conocimiento de la Ley Orgánica de Seguridad Social. • Excelente manejo de Internet. • Pedagogía para la enseñanza. • Proactivo. • Dinámico. • Facilidad para interrelacionarse con las personas. • Manejo de Conflictos. • Conocimiento de la legislación laboral.
REQUISITOS MÍNIMOS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Grandes conocimientos en atención y servicio al cliente. • Conocimiento en el manejo de paquetes informáticos • Edad comprendida entre 28 a 38 años. • Capacidad de trabajar bajo presión. • Buenas relaciones interpersonales. • Acreditar 40 horas de capacitación en Relaciones Humanas. • Respetar las normas internas para acatar y hacer cumplir las normas. • No estar impedido de ejercer cargos públicos. 	
EDUCACIÓN	Ingeniero en Mercadotecnia. o Ingeniero Comercial
AÑOS DE EXPERIENCIA	3 años.
SEXO	Indistinto.

3. Estrategia de incentivos al personal

En esta estrategia se plantea, que en base a los resultados obtenidos por la implementación del sistema de calificación de la atención que brindan los funcionarios a los usuarios, se incentive a que haya recibido la mejor calificación promedio una vez por año, brindándole capacitaciones dentro y fuera del país con todos los gastos pagados por la institución en el área que ellos prefieran referente con su puesto de trabajo, con la finalidad de mejorar su desempeño laboral, a la vez se propone que a estos funcionarios se les incluya y se les dé prioridad en el sistema de ascensos que la institución posee como política interna, también este puntaje será tomado en cuenta por parte del Director de Recurso Humano para dar prioridad a estos funcionarios para la reclasificación de funcionarios que realiza la SENDRES periódicamente, para que puedan ser reubicados en puestos de acuerdo a su preparación académica y experiencia.

4. Estrategia de programas de capacitación a los funcionarios.

Las capacitaciones a los funcionarios se llevarán a cabo la primera semana de cada mes al interior de las instalaciones de la institución.

- **Capacitación en Marketing.**

Objetivo

Lograr que en los Funcionarios del Departamento de Historia Laboral del IESS Imbabura se desarrolle una visión más amplia de lo que es un servicio desde el enfoque de la mercadotecnia para que toda actividad que se desarrolle sea con la finalidad de satisfacer al usuario.

Cuadro N° 28**Capacitación en Marketing.**

CONTENIDO	TIEMPO DE DURACIÓN	METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA
<ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos básicos del marketing • Características de los servicios • Funciones del Marketing de servicios. • Variables del Marketing Mix • El trabajo en equipo para brindar un servicio • El Mercadeo y la calidad de vida. • Comportamiento del consumidor de servicios 	<p>2horas Diarias.</p> <p>Total 40 horas académicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Charlas. • Talleres. • Videos.

Elaborado por: El Autor

- **Capacitación en Atención al usuario**

Objetivo

Desarrollar en los funcionarios del departamento de Historia Laboral una cultura de servicio y atención al usuario de calidad y calidez a través del desarrollo de temas que se enfoquen en mejorar el trato al usuario y su satisfacción.

Cuadro N° 29**Capacitación en Atención al Usuario**

CONTENIDO	TIEMPO DE DURACIÓN	METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA
<ul style="list-style-type: none"> • Ideas básicas para la comunicación con los usuarios 		
<ul style="list-style-type: none"> • Elementos que dificultan y facilitan la comunicación con los usuarios 		
<ul style="list-style-type: none"> • Cómo acoger al usuario de entrada. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Protocolos para lograr una comunicación eficaz con los usuarios en situaciones difíciles y habituales. 	2horas Diarias.	<ul style="list-style-type: none"> • Charlas. • Talleres.
<ul style="list-style-type: none"> • Calidad y satisfacción de los usuarios. 		<ul style="list-style-type: none"> • Videos
<ul style="list-style-type: none"> • Los diez mandamientos de la atención al usuario. 	Total 40 horas	
<ul style="list-style-type: none"> • Los diez componentes básicos del buen servicio. 	académicas	
<ul style="list-style-type: none"> • El cierre de la atención al usuario. 		

Elaborado por: El Autor

Para brindar este ciclo de capacitaciones al personal se hace imperiosa la necesidad de contratar un profesional que cumpla el siguiente perfil.

Cuadro N° 30**Perfil de capacitador**

Perfil del Capacitador	2
FICHA DE CLASIFICACIÓN DE CARGOS	
CARGO: Capacitador y Motivador del Personal	
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dpto. Historia Laboral	
REPORTA A: Director Departamental	
MISIÓN: Lograr que el personal del Departamento de Historia Laboral del IESS Imbabura desarrolle una cultura de servicio hacia el usuario cálida y cordial a través de una capacitación en Técnicas en marketing y atención y servicio al cliente de forma que se satisfagan las necesidades del usuario.	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Se encargará de motivar, capacitar técnicamente y proporcionar información necesaria para que los funcionarios del Dto. de Historia Laboral, puedan brindar una mejor atención al cliente, reporta los avances logrados y cumplimientos de objetivos periódicamente al Jefe Departamental.	
FUNCIONES Y REPOSABILIDADES: a) Planificar una capacitación que dure dos horas diarias y contenga temas de marketing y mejoramiento del servicio al usuario. b) Lograr la atención y comprensión del personal del Dto. c) Coordinar con el Jefe Departamental los temas a tratarse en la capacitación. d) Crear un ambiente de interés durante la capacitación de forma que todos los conocimientos expuestos sean aprovechados de la mejor manera por funcionarios y sean aplicados al servicio ofertado.	

PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE:	
<ul style="list-style-type: none"> • Motivación al personal. • Elaboración de informes sobre el avance de las capacitaciones. • Coordinación con el Jefe Departamental de los talleres • Capacitar técnicamente a los a los funcionarios y pasantes en marketing y Atención al Usuario. 	
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Pedagogía para la enseñanza. • Proactivo. • Dinámico. • Facilidad para interrelacionarse con las personas. • Manejo de Conflictos. • Conocimiento del Manejo de técnicas de atención al cliente y marketing.
REQUISITOS MÍNIMOS:	
<ul style="list-style-type: none"> a) Experiencia en capacitación y dirección del recurso humano b) Edad comprendida entre 35 a 45 años. c) Capacidad de trabajar bajo presión. d) Buenas relaciones interpersonales. e) Actitud para dirigirse hacia diferentes públicos. f) Grandes conocimientos en atención y servicio al cliente. g) Acreditar 40 horas de capacitación en Relaciones Humanas. h) Respetar las normas internas para acatar y hacer cumplir las normas. i) No estar impedido de ejercer cargos públicos. 	
EDUCACIÓN	Ingeniero en Mercadotecnia. o Ingeniero Comercial
AÑOS DE EXPERIENCIA	10 años.
SEXO	Indistinto.

Elaborado por: El autor.

3.4.3.2. Publicidad y promoción.

Para la variable promoción se utilizarán las siguientes estrategias.

1. Estrategia de capacitación a los afiliados.

Se brindará capacitación periódica a los afiliados y a los responsables del Talento Humano de las empresas y a los afiliados en general, sobre el manejo del sistema informático del IESS, con la finalidad de que puedan realizar sus trámites desde sus propios sitios de trabajo, la cual será ejecutada por los funcionarios del Dpto. en el horario de 16:30 hasta las 18:00 y se llevarán a cabo la segunda y cuarta semana del mes en las instalaciones de la Dirección Provincial de Imbabura del IESS y en las ventanillas de atención al afiliado creadas en los cantones de Otavalo, Cotacachi y Atuntaqui.

- **Capacitación a los afiliados en el manejo del sistema informático.**

Objetivo

Desarrollar habilidades y destrezas en los afiliados a través de la capacitación en el manejo del sistema informático del IESS, lo cual permita realizar trámites y consultas en su propio sitio de trabajo, reduciendo así la aglomeración en las oficinas del Dpto. de Historia Laboral.

Cuadro N° 31**Capacitación a los afiliados.**










CONTENIDO	TIEMPO DE DURACIÓN	METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de navegadores de Internet. • Manejo de páginas web • Funciones de la página web del IESS. • Pasos para realizar avisos de entrada y salida de empleados. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Pasos para obtener planillas de pagos. 	1,50 horas Diarias.	
<ul style="list-style-type: none"> • Consultas de obligaciones pendientes, fondos de reserva, 		<ul style="list-style-type: none"> • Talleres.
<ul style="list-style-type: none"> • Proceso para obtener mecanizados. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de claves, patronales y de empleados. 	Total 40 horas académicas	
<ul style="list-style-type: none"> • Procesos para acceder a préstamos hipotecarios, quirografarios a través del sistema. 		

Elaborado por: El Autor

2. Estrategia de creación de portales web en redes sociales.

Debido a las nuevas tendencias globales en telecomunicaciones, a su fácil manejo, bajos costos se aplicará esta estrategia como herramienta de marketing directo con la finalidad de tener un contacto más personalizado y llegar de manera directa a los afiliados y debido a las características de los mismos obtenidos en el estudio de mercado se procederá a crear portales web en redes sociales, como Twitter, Facebook, MySpace ya que estas redes sociales agrupan y mantienen en contacto e informados a millones de personas alrededor del mundo.

Cuadro N° 32
Redes Sociales.

NOMBRE	LOGOS	PORTAL WEB
		
		
		

Elaborado por: El Autor

Los Portales Web en estas páginas sociales servirán como medios de difusión y comunicación ya que a través de estas redes sociales se mantendrá informados a los afiliados sobre los últimos acontecimientos y todos los servicios que brinda el departamento de Historia Laboral, por medio de publicaciones periódicas las cuales deben cambiar el mensaje acorde a lo que se necesite informar, a la vez se recibiría sugerencias y comentarios de forma directa por parte de los afiliados los cuales permitirán tomar correctivos en caso de ser necesarios para mejorar la prestación de los servicios, transformándose en un instrumento que nos ayudará a realizar un seguimiento, monitoreo y evaluación del plan de mejoramiento, esta estrategia se aplicará a mediados de cada mes durante la implementación del plan de mejoramiento.

3. Estrategia de envío de mensajes de texto a teléfonos móviles y correo electrónico.

Debido a las características del target, obtenido por el estudio de mercado y a las nuevas tendencias de marketing directo, el sistema de mensajes de texto hacia teléfonos celulares, aparece como una alternativa de gran impacto, para difundir el servicio.

Esta estrategia se aplicará la primera semana de cada mes en los días de lunes a domingo en horario de oficina, durante todo el tiempo de ejecución del plan estratégico de marketing, el texto del mensaje debe cambiar y estar acorde con la ejecución de las diferentes etapas del plan y los servicios que se necesite difundir.

Existen varias alternativas para aplicar el sistema de mensajes, debido a que por decreto ejecutivo todas las instituciones públicas deben hacer uso de software libre, para este proyecto se recomienda la utilización del software libre denominado Joomla, que es una palabra de origen africano que significa “todos juntos”, el cual es un CMS por sus siglas en inglés que significa Sistema de Gestión de Contenido, es un software, personalizable, que permite agilidad en la inclusión de contenido, estímulo de la comunicación colectiva y reconocimiento al usuario como generador de información útil y escalable, este software, permite determinar cuántas personas revieron el mensaje, cuantos fueron leídos completamente; cuantos fueron leídos parcialmente, cuantos no fueron leídos, debido a que genera datos estadísticos de las actividades ejecutadas.

Por medio de una de sus aplicaciones este software permite enviar hasta cien mensajes a la vez a diferentes números telefónicos, lo cual nos permitirá llegar en reiteradas ocasiones a todos los afiliados de manera ágil y directa.

Gráfico Nro. 17***Estrategia de envío de mensajes de texto a teléfonos móviles y correo electrónico.***

Para la aplicación de esta estrategia por motivos de costos no se recomienda la compra de las licencias para el uso de las aplicaciones del software, se recomienda contratar una empresa por el lapso de un año que provea el servicio en la ciudad Ibarra.

4. Estrategia de difusión (video informativo).

El video informativo tiene la finalidad de difundir todos los servicios que brinda el Dpto. de Historia Laboral y los nuevos puntos de atención creados para la atención al afiliado en los diferentes cantones como son Otavalo, Cotacachi y Antonio Ante, el mismo que tendrá un tiempo de duración de 60 segundos y se proyectará 19 veces al día con intervalos de 25 minutos, en el horario de atención de 08:00 am a 13:00 pm y de 13:30 pm a 16:30 pm, de lunes a viernes, en la pantalla del monitor que se ubicará al interior del Dpto. de Historia Laboral de la Dirección Provincial de Imbabura, a la vez este video será enviado a los afiliados

por medio de correo electrónico y también será subido a la página web de You Tube, con la finalidad de que por medio de los portales web del Dpto. en las diferentes redes sociales se envíe la dirección de enlace para que puedan observarlo e informarse una mayor cantidad de afiliados.

Ver anexo Nro. (3).

3.4.3.3. Plaza.

1. Creación de nuevos puntos de atención al afiliado.

Con la finalidad de evitar la aglomeración de personas en el Dpto. de Historia Laboral de la Dirección Provincial de Imbabura del IESS y mejorar la calidad de la atención y la prestación de servicios se procedió a mejorar los canales de distribución por medio de la creación de tres ventanillas del Dpto. ubicadas en los Cantones Otavalo, Cotacachi, Atuntaqui, las cuales funcionarán en el horario de 8:00 a.m. a 16:30 p.m. de lunes a viernes mismas que estarán equipadas con el sistema informático del IESS y una estación de trabajo para el funcionario el cual será encargado de brindar ayuda en cualquier trámite que el afiliado necesite relacionado con los servicios que oferta el Dpto. de Historia Laboral, a la vez brindará capacitaciones a los afiliados que lo requieran en el uso del sistema informático .

Cuadro N° 33**Ventanillas de atención al afiliado.**

CIUDAD	UBICACIÓN	SERVICIOS
OTAVALO	Estará ubicada en la calle Vicente Ramón Roca y Abdón Calderón telf.: 920450 al interior de las oficinas del IESS en la ciudad de Otavalo	
COTACACHI	Estará ubicada en la calle Pedro Moncayo 15-29 y Modesto Peña Herrera telf.: 916027 estará ubicado al Interior del Hospital.	Estas ventanillas de atención al afiliado el Dpto. de Historia Laboral, brindará todos los servicios correspondientes al Dpto.
ATUNATQUI	Estará ubicada en las calles General Enriques 16-43 y Atahualpa telf.: 906125 y estará ubicada al interior de la antigua clínica del IESS de esta ciudad	

Elaborado por: El Autor

3.4.3.4. Precio.**1. Presupuesto del plan de mejoramiento de atención y servicio al cliente del departamento de historia laboral del IESS Imbabura.**

El presente proyecto demanda de una inversión para costear, recursos humanos, materiales y económicos para la ejecución del plan de mejoramiento de imagen institucional. La inversión será financiada por medio de recursos propios, ya que es un monto moderado y la institución posee los recursos necesarios.

2. Inversión.

El valor requerido para la ejecución de este proyecto es de \$ 38.610,00 (treinta y ocho mil seis cientos diez) dólares americanos. Esta inversión se efectúa con el fin de financiar la implementación de un plan mejoramiento de la imagen institucional, el cual contempla los siguientes aspectos:

- a) Reubicación, adecuación y equipamiento de la infraestructura.
- b) Sueldos del RR.HH.
- c) Programas de Incentivos a funcionarios.
- d) Programas de capacitación (Funcionarios y Afilados)
- e) Marketing directo (Creación de sitios web en redes sociales; mensajes de texto a celulares; mensajes por medio de correo electrónico; video informativo).
- f) Creación de nuevos puntos de atención al afiliado.

3. Cuadros de inversiones.

Para la ejecución del plan de mejoramiento de la imagen institucional del departamento de Historia Laboral de la Dirección Provincial del IESS Imbabura, se ha determinado que se incurrirá en las siguientes inversiones:

Cuadro N° 34***Adecuación y equipamiento de la infraestructura.***

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD (unidades)	VALOR (USD)
Galones de Pintura	5	85,00
Módulos para atención al cliente	7	1260,00
Sillones para funcionarios	7	350,00
Sistema de control de tráfico de usuarios.	1	2000,00
Monitor.	1	650,00
Sillones de espera	30	875,00
Impresora	2	200,00
Computadores	17	6460,00
Sistema de aire acondicionado	1	1000,00
TOTAL	71	12880,00

Elaborado por: El Autor

Cuadro N° 35***Incremento de personal.***

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD (unidades)	VALOR (USD)
Contratación de nuevos funcionarios	5	20400,00
TOTAL	5	20400,00

Elaborado por: El Autor

Cuadro N° 36***Motivación a los funcionarios***

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD (unidades)	VALOR (USD)
Capacitación dentro o fuera del país	1	1000,00
TOTAL	1	1000,00

Elaborado por: El Autor

Cuadro N° 37**Capacitación a los funcionarios.**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD (unidades)	VALOR (USD)
Contratación del Capacitador	1	900,00
Capacitación en Marketing.	1	100,00
Capacitación en Atención al usuario	1	100,00
TOTAL	3	1100,00

Elaborado por: El Autor

Cuadro N° 38**Marketing Directo.**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD (unidades)	VALOR (USD)
Capacitación a los Afiliados	24	600,00
Creación de portales web en redes sociales	3	50,00
Mensajes de texto a teléfonos móviles	3.000,00	750,00
Mensajes de texto vía correo electrónico	3.000,00	750,00
Video Informativo	1	80,00
Creación de nuevos puntos de atención al afiliado.	3	1000,00
TOTAL	6.031,00	3230,00

Elaborado por: El Autor

4. Resumen de presupuesto.**Cuadro N° 39****Presupuesto.**

MEDIOS	CANTIDAD (unidades)	VALOR (USD)
Adecuación y equipamiento de la infraestructura	71	12880,00
Incremento de personal	5	20400,00
Motivación a los funcionarios	1	1000,00
Capacitación a los funcionarios.	3	1100,00
Marketing Directo	6	3230,00
TOTAL	86	38.610,00

Elaborado por: El Autor

3.5. Matriz de relación beneficio costo

Cuadro N° 40

Matriz de relación beneficio costo

PROCESOS	SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO	NUEVOS PROCESOS	SITUACIÓN DESARROLLADA (%)
Atención en oficina	Deficiente, por falta de personal que cubra la demanda de servicio requerido. (10%)	Incremento de personal que cubra la demanda de usuarios en el Dpto.	Se prevé incrementar el número de afiliados satisfechos en un 30%
Tramitología	Falta de información en los procesos a seguir de los servicios ofertados. (30%)	Capacitación del proceso a seguir de manera personalizada e informativa.	Optimización de tiempo (80%)
Información.	Insuficiente y difusa, debido a la aglomeración de afiliados en el Dpto. (60%)	Implementación de un punto de información para la elaboración de trámites para usuarios	Usuarios que lleguen a realizar su proceso sin ningún problema (10%)
Infraestructura	Inadecuada, por la falta de espacio físico, 137 m ²	Reubicación y adecuación del espacio físico que requiere el Dpto.	Ampliación del espacio físico será a 220 m ² que sean acogedoras y cómodas para los usuarios
Personal.	Insuficiente, para cubrir la demanda de servicios que posee el Dpto. 3 personas	Reclutamiento y selección de personal necesario para cubrir la demanda del servicio.	Personal óptimo que cubra la demanda de servicio y evite aglomeraciones. 2 personas
Equipamiento	Equipos obsoletos, que requieren mantenimiento y sustitución. (80%)	Adquisición de equipos de mayor tecnología con mantenimiento continuo.	Confortamiento en la eficiencia del servicio. Reducción al (0%) obsolescencia y 100% de eficacia.

Capacitación	Baja capacitación, por parte de los funcionarios en atención al cliente por el sistema virtual	Programa de capacitaciones en relaciones inter personales y marketing	Una buena relación de funcionario a usuario creando satisfacción con manejo idóneo de las técnicas virtuales.
	Usuario con bajo conocimiento en los nuevos proceso le sistema virtual.	Capacitación a los usuarios en el manejo del sistema y procesos actuales y futuros.	
Difusión de servicios	Nula en relación a los cambios, sistemáticos normativos y de nuevo puntos de atención al cliente	Programa de difusión de servicios, por medios informáticos.	Mayor información y alianzas estratégicas con empresas.
Puntos de Atención	Servicio Centralizado, ya que solo se brinda atención en las oficinas centrales	Descentralización de la atención por medio de la creación de tres nuevos puntos de atención al afiliado en los cantones Otavalo, Cotacachi y Antonio Ante.	Nuevos puntos de atención al cliente utilizando enlaces virtuales, utilizando la infraestructura disponible en los otros cantones.
Sistema Informático	Deficiente debido a la mala programación	Reingeniería del sistema informático del IESS, en base a las necesidades del afiliado.	Trabajar con nuevas plataformas para agilizar el tránsito de la información y evitar la saturación.

Elaborado por: El Autor

Análisis:

En el presente trabajo de investigación no se espera un beneficio monetario sino un mejoramiento de la satisfacción de atención y servicio al cliente, lo que incide en el fortalecimiento de la imagen de la Institución creando un clima de confianza y credibilidad.

3.6. Diagrama de flujo (proceso de atención al afiliado).

El diagrama de flujo se lo realizó tomando en cuenta todas las actividades que se llevan a cabo en el siguiente proceso:

PROCESO DE ATENCIÓN AL AFILIADO.

PROCESOS	TIEMPO/OPERACIÓN
1. Ingreso a las Instalaciones.	3 min.
2. Ingreso al Dpto. de Historia Laboral	3 min.
3. Obtención del turno	4 min.
4. Ingreso a la sala de espera.	2 min.
5. Espera del turno en la sala	10 min.
6. Llamado del turno por medio del Monitor	2 min.
7. Traslado al módulo de atención al afiliado	2 min.
8. Inicio y final de la atención	15 min.
9. Calificación de la atención recibida	1 min.
10. Salida de las instalaciones.	2 min.
TOTAL DEL PROCESO	44 min.

Cuadro N° 41

Diagrama de flujo (proceso de atención al afiliado).

ITEM	PROCESO	○	→	□	D	▽	TIEMPO (minutos)
A	Ingreso a las Instalaciones.	○	→	□	D	▽	3
B	Ingreso al Dpto. de Historia Laboral	○	→	□	D	▽	3
C	Obtención del turno	○	→	□	D	▽	4
D	Ingreso a la sala de espera	○	→	□	D	▽	2
E	Espera del turno en la sala	○	→	□	D	▽	10
F	Llamado del turno por medio del Monitor	○	→	□	D	▽	2
G	Traslado al módulo de atención al afiliado.	○	→	□	D	▽	2
H	Inicio y final de la atención.	○	→	□	D	▽	15
I	Calificación de la atención recibida	○	→	□	D	▽	1
J	Salida de las instalaciones	○	→	□	D	▽	2

Elaborado por: El Autor

3.6.1. Resumen del diagrama de flujo

Cuadro N° 42

Resumen del diagrama de flujo

○	→	9
➔	→	6
□	→	8
D	→	3
▽	→	3

Elaborado por: El Autor

OPERACIONES COMBINADAS: 9

OPERCIÓN SIMPLE: 1

TOTAL DE TIEMPO: 44 minutos.

3.7.1. Propósito cuatro: momento operativo

3.7.1.1. Matriz estratégica operativa

Cuadro N° 44

Matriz estratégica operativa

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO	EVALUACIÓN
Mejorar el ambiente del Departamento de Historia Laboral, por medio de la adecuación de la infraestructura física y equipamiento, con el propósito de entregar una atención de calidad al afiliado.	Reubicación, adecuación y equipamiento de la infraestructura.	Reubicar el Dpto. de historia laboral hacia la planta baja del edificio de IESS Imbabura.	Director Provincial Director de Planificación. Director de Adquisiciones. Jefe Departamental	1 mes	Comité de Evaluación del plan de Mejoramiento
		Adecuar los espacios y diferentes ambientes de la nueva infraestructura, para que brinde las facilidades para el adecuado funcionamiento del departamento.			
		Adquisición e implementación de mobiliario equipos de oficina e informáticos, sistemas de aire acondicionado y sistemas de control de tráfico de usuarios			
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO	EVALUACIÓN
Brindar agilidad en la prestación de servicios del Dpto. de Historia Laboral a través del incremento de personal con la finalidad satisfacer la demanda de los afiliados	Incremento de personal	Reclutamiento, selección, contratación y descripción del puesto de trabajo, para cinco nuevos funcionarios que laborarán bajo la modalidad de contrato en Dpto. de Historia Laboral.	Director Provincial Director de Recurso Humano. Jefe Departamental	1 mes	Comité de Evaluación del plan de Mejoramiento
Incentivar a los funcionarios del departamento de Historia Laboral mediante programas de asenso y cursos de	Programas de Motivación a los funcionarios	Sistema de promoción y asensos de acuerdo a la calificación del desempeño laboral	Director de Recurso Humano. Asesor Jurídico.	Anual	Comité de Evaluación del plan de Mejoramiento

capacitación que permitan mejorar su desempeño laboral.	Programas de capacitación a los funcionarios.	Cursos de capacitación con exposiciones teóricas, prácticas, acompañada de estímulos.	Jefe Departamental		
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO	EVALUACIÓN
Difundir los servicios que brinda el Dpto. de Historia Laboral a través de la utilización de medios de comunicación informáticos con la finalidad de brindar un servicio más personalizado.	Creación de portales web en redes sociales. Envío de mensajes de texto a teléfonos móviles y correo electrónico Difusión de los servicios por medio de un video (video informativo).	Difundir los servicios que brinda el Dpto. y las actividades que lleva a cabo en los diferentes periodos, en el sitio que se encuentre el afiliado. Recordar e informar sobre fechas de pago y capacitación a los afiliados, los nuevos puntos de atención al y los servicios que en ellos se brinda al usuario. Reforzar la Información a los afiliados sobre todo los servicios que brinda el departamento de Historia Laboral, que acuden a las instalaciones de las oficinas del área de Historia Laboral del IESS Imbabura	Director de Sistemas. Director de Relaciones Públicas y Comunicaciones. Jefe Departamental	Anual	Comité de Evaluación del plan de Mejoramiento
Disminuir la aglomeración de afiliados en las oficinas de la Dirección Provincial de Imbabura del IESS por medio de la capacitación al afiliado en el manejo del sistema informático y creación de ventanillas del Dpto. de Historia Laboral para la atención al afiliado en los cantones, Otavalo Cotacachi y Antonio Ante.	Programas de capacitación a los afiliados. Creación de ventanillas de atención al cliente.	Capacitar al afiliado en el manejo del sistema Informático, con la finalidad de que puedan realizar sus trámites desde su domicilio o lugar de trabajo. Brindar atención en todos los servicios que brinda el Dpto. a los afiliados.	Director Provincial Funcionarios del Dpto. de Historia Laboral. Departamento de sistemas. Jefe Departamental Funcionarios Departamentales.	Anual	Comité de Evaluación del plan de Mejoramiento

3.7.1.2. Evaluación.

La evaluación se la va a realizar antes durante y después de la implementación del plan de mejoramiento de la Imagen Institucional, por medio de la utilización de técnicas de recopilación de datos como encuestas periódicas para medir el nivel positivo o negativo de percepción que poseen los afiliados hacia la institución y además se utilizarán herramientas como los portales web en las redes sociales para hacer un seguimiento y monitoreo del plan del cual estarán encargados los funcionarios departamentales y de la evaluación se encargará el comité de evaluación del plan de Mejoramiento Institucional que estará conformado por (Jefe Departamental, Recursos Humanos y Director de Sistemas), el cual, deberá reportar los resultados al Director de la Institución.

1. Reparto de responsabilidades

Cuadro N° 45

Propuesta de Responsabilidades

ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE
Ejecución del Plan de Reacción.	Analizar, evaluar y reaccionar ante los imprevistos que se presenten.	Director Provincial del IESS
Cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional.	Monitorear, controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos previstos en el plan de Mejoramiento.	Jefe Departamental
Implementación del plan de mejoramiento	La puesta en marcha de las estrategias planteadas en el plan.	Funcionarios Departamentales

Elaborado por: El Autor.

3.7.1.3. Diagrama de flujo (proceso de evaluación).

El diagrama de flujo se lo realizó tomando en cuenta todas las actividades que se llevan a cabo en el siguiente proceso:

PROCESO DE EVALUACIÓN.

PROCESOS	TIEMPO/OPERACIÓN
1. Reunión del Comité de evaluación	5 min
2. Revisión del sistema de calificaciones a funcionarios	10 min
3. Revisión de publicaciones en portales web	10 min
4. Resultados de encuestas aplicadas a afiliados	15 min
5. Evaluación general por el comité	20 min
6. Toma y aplicación de resoluciones	15 min
7. Salida de la reunión	3 min
TOTAL DEL PROCESO	75 min.= 1 hora 15 min.

Cuadro N° 46

Diagrama de flujo (proceso de evaluación).











ITEM	PROCESO	○	➔	□	D	▽	TIEMPO (minutos)
A	Reunión del Comité de evaluación	○	➔	□	D	▽	5
B	Revisión del sistema de calificaciones a funcionarios	○	➔	□	D	▽	10
C	Revisión de publicaciones en portales web por afiliados.	○	➔	□	D	▽	10
D	Resultados de encuestas aplicadas a afiliados.	○	➔	□	D	▽	15
E	Evaluación general por el comité.	○	➔	□	D	▽	20
F	Toma y aplicación de resoluciones.	○	➔	□	D	▽	15
G	Salida de la reunión	○	➔	□	D	▽	3

Elaborado por: El Autor

3.7.1.4. Resumen del diagrama de flujo

Cuadro N° 47

Resumen del diagrama de flujo

		6
		2
		6
		2
		6

Elaborado por: El Autor

OPERACIONES COMBINADAS: 6

OPERACIÓN SIMPLE: 1

TOTAL DE TIEMPO: 75 min.= 1hora 15 min.

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS

4.1. Análisis de impactos

Para determinar el impacto que el Plan de Mejoramiento va a tener en el entorno socio-económico, empresarial, mercadológico ambiental se aplicó la matriz de interrelación que consiste en dos listas y una de ellas se relaciona con las valoraciones del factor ubicado en forma horizontal y otra con los componentes y factores colocados verticalmente analizando las interrelaciones que puedan existir entre estas para posteriormente ser valoradas.

Para determinar los impactos se consideró la valoración de la siguiente manera:

Valor 1 = Bajo impacto

Valor 2 = Mediano Impacto.

Valor 3 = Alto impacto.

Para este estudio se calificó las interrelaciones de acuerdo a la escala 1 a 3 y de -1 a -3 para los impactos positivos y negativos respectivamente.

En las siguientes matrices se presenta la interrelación y evaluación de impactos, así como el análisis de los factores, socio-económicos, empresarial, mercadológico, ético y ambiental que se originan por la implementación del plan de mejoramiento en el departamento de Historia Laboral del IESS de la Dirección Provincial de Imbabura.

4.2. Matriz de interrelación de impactos.

4.2.1. Impacto socio-económico

Cuadro N° 48

Impacto socio-económico

		NIVEL DE IMPACTO						
INDICADOR		-3	-2	-1	0	1	2	3
ENTORNO SOCIO ECONÓMICO	FACTOR SOCIO ECONÓMICO	Empleo						
	Calidad de vida							
	Mayor fuente de Ingresos							
	Aceptación Social.							
	Salud							
	Estabilidad familiar							
	TOTAL						1	8

Elaborado por: El Autor

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\sum \text{Indicador}}{\text{Indicador}} \quad \text{NI} = 14/6 = 2.33$$

Nivel de Impacto Socio Económico = mediano positivo

Análisis

Con la implementación del proyecto, el impacto socio-económico es positivo en un nivel medio; ya que se generarán nuevas plazas de trabajo, con estabilidad laboral, lo cual permite obtener ingresos a varias familias, incrementando su nivel adquisitivo, lo que permitirá mejorar su calidad de vida, el nivel del afiliado o jubilado tendrá la opción de obtener un servicio de calidad lo que reflejará un beneficio para la imagen Institucional.

4.2.2. Impacto empresarial.

Cuadro N° 49

Impacto empresarial.

		NIVEL DE IMPACTO							
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
ENTORNO EMPRESARIAL	FACTOR EMPRESARIALES	Inversión					■		
		Imagen							■
		Gestión						■	
		Creatividad e innovación							■
		Liderazgo-Competencia						■	
		Manejo de Recursos							■
		TOTAL						1	4

Elaborado por: El Autor

Nivel de impacto = Σ NI= 15/6

Indicador = 2.5

Nivel de Impacto Empresarial = mediano positivo.

Análisis

Por medio de la implementación del plan de mejoramiento el impacto empresarial será de un nivel mediano positivo, ya que la organización proyectará una imagen institucional sólida, ganando credibilidad y posicionamiento en el mercado, se promoverá un alto grado de eficiencia en torno a la prestación de servicios, ejecución de actividades, manejo de recursos y se creará una cultura de mejoramiento continuo basados en la creación y prestación de servicios de calidad.

4.2.3. Impacto mercadológico

Cuadro N° 50

Impacto mercadológico

		NIVEL DE IMPACTO						
		-3	-2	-1	0	1	2	3
ENTORNO MERCADOLÓGICO	INDICADOR							
	Calidad en los servicios							3
	Calidad de la atención							3
	Eficiencia						2	
	Satisfacción de los usuarios				0			
	Ambiente laboral idóneo							2
	Organización					1		
	Control					1		
TOTAL				0	2	2	9	

Elaborado por: El Autor

$$\text{Nivel de impacto} = \Sigma \text{ NI} = 13/7$$

$$\text{Indicador} = 1,86$$

Nivel de Impacto Ambiental = Mediano positivo.

Análisis

Con la implantación del proyecto, el impacto mercadológico hace que este tipo de planes de mejoramiento contribuyan en que las teorías de marketing sean puestas en práctica ya que se basa principalmente en la satisfacción de los clientes el cual nos permite tomar las mejores decisiones que sean necesarias para cubrir las expectativas de la entidad como la de los afiliados, logrando que toda su atención y servicio sea eficiente, eficaz a través de un personal bien capacitado para su servicio y con una actitud que cambie la forma de atender el sector público.

4.2.4. Impacto ético

Cuadro N° 51

Impacto ético

INDICADOR		NIVEL DE IMPACTO						
		-3	-2	-1	0	1	2	3
ENTORNO ÉTICO	Equidad en el servicio						■	
	Ética profesional						■	
	Gestión					■		
	Manejo de recursos humanos							■
	Manejo de recursos económicos						■	
	Cumplimiento de horarios							■
	TOTAL					1	6	6

Elaborado por: El Autor

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\sum \text{Indicador}}{\text{Indicador}} \quad \text{NI} = 13/6 = 2,17$$

Nivel de Impacto Ético = mediano positivo.

Análisis

Por medio de la ejecución de este proyecto el impacto ético será de un nivel mediano positivo, ya que la organización proyectará una imagen corporativa sólida y ganará credibilidad en el mercado gracias a la equidad de servicios que brinde a todos los usuarios, sin hacer ningún tipo de discriminación, además la ética se verá reflejada en los profesionales que deben cumplir su trabajo en los horarios establecidos con calidad y eficiencia.

4.2.5. Impacto ambiental

Polución

Cuadro N° 52

Impacto ambiental

		NIVEL DE IMPACTO						
		-3	-2	-1	0	1	2	3
ENTORNO AMBIENTAL	INDICADOR							
	Contaminación Auditiva.						■	
	Consumo de Energía						■	
	Polución ambiental				■			
	Calidad del Aire							■
	Manejo de desechos y reciclaje						■	
TOTAL					0	1	6	3

Elaborado por: El Autor

Nivel de impacto = Σ NI= 10/5

Indicador = 2

Nivel de Impacto Ambiental = Mediano positivo.

Análisis

Con la implantación del proyecto, el impacto ambiental que genera es positivo en un nivel medio; ya que los equipos que utilizarán disminuyen el consumo de energía y por ende la emisión de gases contaminantes, y al evitar la aglomeración excesiva de afiliados se disminuirá la contaminación por ruido al interior de las instalaciones, también la implementación del proyecto disminuye considerablemente la utilización del papel, ya que todas las estrategias están enfocadas en el campo de la informática, también se prevé un buen manejo de desechos siguiendo las normas de protección y cuidado, promover la limpieza o reciclaje en los afiliados y funcionarios, lo que ayudará a conservar el medio ambiente.

4.2.6. Impacto general del proyecto.

Cuadro N° 53

Impacto general del proyecto.

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
SOCIO-ECONOMICO								
EMPRESARIAL								
MERCADOLÓGICO								
ÉTICO								
AMBIENTAL								
TOTAL							8	3

Elaborado por: El Autor

$$\text{Nivel de impacto} = \Sigma \text{ NI} = 11/5$$

$$\text{Indicador} = 2,20$$

Nivel de Impacto del proyecto = mediano positivo.

En forma general el nivel de impacto que genera la implementación del proyecto será en el nivel medio positivo lo cual hace viable su aplicación.

CONCLUSIONES

Una vez realizados los análisis cuantitativos y cualitativos se concluyó este trabajo con aspectos específicos para mejorar la atención y servicio afiliados en la división de Historia Laboral de la Dirección Provincial del IESS Imbabura.

1. La calidad del servicio y atención al afiliado que brindan los funcionarios de la División de Historia Laboral, es inadecuada lo cual crea una marcada insatisfacción en los afiliados.
2. La ubicación y distribución del espacio físico del Departamento de Historia Laboral, no es funcional y no prestan las condiciones adecuadas que requieren los afiliados.
3. El personal que trabaja en Departamento de Historia Laboral, no es suficiente para satisfacer a la demanda de los afiliados, lo que origina la demora en la atención y prestación de los servicios.
4. Falta de programas de capacitación continua para los funcionarios del Departamento de Historia Laboral del IESS, lo que origina demora en la prestación de servicios, deteriorando la imagen institucional.
5. No existe la difusión de los servicios que brinda el Departamento de Historia Laboral a los afiliados, lo que causa desconocimiento y demora en la ejecución de trámites, por parte de los afiliados.

RECOMENDACIONES

1. Es necesario implementar estrategias de mercadotecnia las cuales estén encaminadas a mejorar la atención y prestación de servicios, en la división de Historia Laboral del IESS.
2. Es recomendable la reubicación de la división de Historia Laboral del IESS a un espacio físico más amplio y funcional, con la finalidad de generar un ambiente adecuado que permita una prestación de servicios acorde a las necesidades del afiliado.
3. Es necesario, incrementar el número de funcionarios en el Departamento de Historia Laboral, a si como a la vez crear nuevos puntos de atención y capacitar a los afiliados en el manejo del sistema informático, con la finalidad de agilizar y satisfacer la demanda de los servicios, evitando la aglomeración de los afiliados en las instalaciones.
4. Implementar un sistema de capacitación continua, para los funcionarios de la división de Historia Laboral, en las áreas de manejo del sistema informático del IESS, mercadotecnia y atención al cliente, con la finalidad de mejorar las competencias laborales, cambiar los paradigmas actuales, lo que origine mejorar la calidad de la atención y servicios a los afiliados y por ende mejorar la imagen institucional.
5. Se hace imperiosa la necesidad de la implementación de una campaña de difusión y de los actuales y nuevos productos y servicios que brinda la Institución a los afiliados, así como a los jubilados.

BIBLIOGRAFÍA

- CERDA, Hugo (2001) *El proyecto de Aula: el aula como sistema de investigación y construcción de conocimientos.*- Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN UTN (2005), *Guía para el diseño del Plan de Trabajo de Grado.* Editorial Universitaria, Ibarra Ecuador.
- **DEBRA, Stevens (2010) *Tips efectivos: Para el servicio al cliente, primera edición, Editorial Pearson Education Limited.***
- GRANDE, Ildefonso (2005) *Marketing de los servicios, cuarta edición, ALFAOMEGA GRUPO EDITOR, S.A. de C.V. Pitágoras 1139, Col del Valle, 03100, México, D.F.*
- GUIZAR, Rafael (2008) *Desarrollo Organizacional: Principios y aplicaciones, tercera edición, , Editorial Mc Graw Hill, México”.*
- HOFFMAN D; BATESON J (2011) *Marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos, tercera edición, Cengage Learning Editores, S.A. de C.V., Corporativo Santa Fe, 05349, México, D.F.*
- JACOME, Walter. (2005) *Bases teóricas y prácticas para el diseño y evaluación de proyectos productivos e inversión.* Editorial Universitaria, Ibarra.
- KOTLER P; ARMSTRONG G (2010) *Marketing, decima tercera,* Editorial Pearson Educación, México S.A. de C.V
- POSSO, Miguel. (2009) *Metodología para el trabajo de Grado, cuarta edición, Ibarra – Ecuador.*

- PRIETO, Jorge (2011) *Gestión Estratégica Organizacional*, tercera edición, Bogotá: Ecoe Ediciones.
- RIVERA, Jaime. (2009) *Dirección de Marketing*, Segunda Edición, ALFAOMEGA GRUPO EDITOR, S.A. de C.V. Pitágoras 1139, Col del Valle, 03100, México, D.F.
- SAINZ, José (2009) *El Plan Estratégico en la práctica*, Segunda edición, ALFAOMEGA GRUPO EDITOR, S.A. de C.V. Pitágoras 1139, Col del Valle, 03100, México, D.F.
- SCHNARCH, Alejandro (2001) *Nuevo Producto: Creatividad, innovación y marketing*.
- VARGAS, Martha (2011) *Calidad y Servicio: Conceptos y Herramientas*, segunda edición, Bogotá: Ecoe Ediciones: Universidad de la Sábana.

LINKOGRAFÍA

- [www.altavista. Com.](http://www.altavista.Com)
- www.geocities.com
- www.gestiopolis.com
- www.aulafacil.com
- www.wikipedia.com

Buscadores:

- [www.Google. Com.](http://www.Google. Com)
- **[www.Altavista. Com.](http://www.Altavista. Com)**
- [www.Monografías.com.](http://www.Monografías.com)
- www.prompex.gob.pe
- www.perumarketplaces.com
- www.elcomercio.com
- www.elprisma.com
- www.iess.com.ec
- www.aulafacil.com
- www.gestiopolis.com

ANEXOS

ANEXO N. 1 FORMATO DE ENTREVISTA.

La siguiente entrevista tiene como finalidad medir la calidad del servicio y la atención en la división de Historia Laboral del IESS, para de esta forma efectuar cambios en beneficio de los usuarios que acuden en este departamento.

1. ¿Cómo define Ud. la calidad de la atención y servicios en el Departamento de Historia Laboral?
2. ¿El número de funcionarios que se encuentra en el departamento de Historia Laboral cree que es el indicado, para dar una excelente atención?
3. ¿Los funcionarios que están al frente del departamento, están capacitados para la función en la que desempeñan?
4. ¿La infraestructura del departamento para brindar los servicios actuales cree que es el adecuado?
5. ¿Cómo considera la cantidad de servicios ofertados en este departamento son:
Muy Saturados () Medianamente Saturados () Normal () Poco Saturado ().
6. ¿Esta Ud. de acuerdo con los horarios que actualmente cuenta este departamento?

SI () NO ()

Porqué

.....

7. ¿Qué aspectos debería considerarse para dar una excelente atención en este departamento?

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

8. ¿Las relaciones laborales en este departamento se las considera?

Muy Buena () Buena () Regular () Mala ()

GRACIAS POR SU COLABORACION

DATOS TECNICOS

EDAD: 18-25 () 26-35 () 36-45 () 46-55 () 56-65 ()

SEXO: M () F ()

AFILIADO () JUBILADO ()

ANEXO N. 2 FORMATO DE ENCUESTA

La siguiente investigación tiene como finalidad medir los servicios y atención al cliente en el departamento de Historia Laboral, para de esta manera desarrollar cambios en beneficio de los usuarios a este departamento y por ende para mejorar la imagen de la Institución.

1. ¿Cómo califica la atención y servicios del departamento de Historia Laboral?

Muy buena () buena () regular () mala ()

2. ¿Las personas que le atienden en el departamento son:

Cordiales () Medianamente cordiales () No muy cordiales ()

3. ¿La atención en el departamento es:

Eficiente () Medianamente eficiente () Ineficiente ()

4. En la siguiente escala defina si la infraestructura del departamento para brindar los servicios actuales es:

Cómoda Mediana mente cómoda Incómoda

Presentable Medianamente presentable.....No presentable

Amplia Medianamente amplia Poco amplia

DistribuidaMedianamente distribuida..... Mal distribuida

5. La información que Ud. necesita y le brindan al acudir al departamento es:

Suficiente () Medianamente suficiente () Insuficiente ()

6. ¿La aglomeración de gente en este departamento en ciertos días ocasiona para Ud.?

Pérdida de tiempo () Malestar ()

Atraso en los pagos () Mala imagen institucional ()

Ineficiencia de los trabajadores () Otros ()

Cuál?.....

7. ¿Indique que cambios le gustaría que se realice en el departamento?

.....

8. Qué apreciación tiene Ud. del nuevo Sistema Informático del IEES.

Manejable () Medianamente manejable () Inmanejable ()

Ágil () Medianamente ágil () Lento ()

Eficiente () Medianamente eficiente () Ineficiente ()

Moderno () Medianamente moderno () Obsoleto ()

Otros () Cual?.....

9.Cuál es el grado de satisfacción le brinda la implementación del nuevo sistema informático del IEES.

Alto () Medianamente Alto () Ni alto ni bajo () Medianamente Bajo () Bajo ()

DATOS TÉCNICOS

EDAD: 18-25 () 26-35 () 36-45 () 46-55 () 56-65 ()

SEXO: M () F ()

AFILIADO () JUBILADO ()

ANEXO N. 3 VIDEO INFORMATIVO.

ANEXO N. 4 PROFORMAS



PROFORMA
Nº 004991

ALMACEN: PEDRO MONCAYO Y OLMEDO (Esquina) / Telf.: 2853400 / Fax: 2811107 / IBARRA ECUADOR
SUCURSAL Y FABRICA: JUAN MONTALVO 6-59 Y PEDRO MONCAYO Telf.: 2809094 / 2812791

E-mail: lineanuevamobiliario@gmail.com

Ibarra, a 29 de AZUL de 2011

Cliente: UCACNOR RUC: _____

Dirección: AV. ATAHUALPA 1-64 Telf.: 2954750

CANT.	DESCRIPCION	V. UNIT.	V. TOTAL
4	ESTRUCTURA DE TUBARATO EN "L" ELABORADA EN MOLANILLO QUIMICO DOBLE CAMA TUBO 1.40x 160cm. CON 1 CATEDRAL TUBO EN MOLANILLO CON FLORES, 1 PORM TECLAS DE 110L, 1 PORM CPU CON RESERVAS, 1 PASADIZO	220	880
8	SILLAS VISITA MODELO "ERGO" 4/5 ESTRUCTURA METALICA TAPIZ MICHAM O TELA. ESPALDAR Y ASIENTO ERGONOMI- MILOS.	37	296
4	SILLAS DEUMATICA DOBLE PUNTA PARA REGULAR ESPALDAR Y ASIENTO RISE 5 PORM CLASICOS. TAPIZ MICHAM O TELA. COC 60L.	89	356
1	SILLON TRIPORTACIONAL MODELO GRANITI 4/5 ESTRUCTURA METALICA TAPIZ MICHAM O TELA. PANELERIA MICHAM CON PERFIL ERGONOMICO NA- CIONAL 31-31 PANEL 1/0 DISEÑO MICHAM DO 65	160	160
7	PRECIOS YA INCLUYE IVA *		

Tiempo de Entrega: 15 Días hábiles

Forma de Pago: 60% al pedido y 40% a la entrega.

Validez Proforma Quince Días

SUBTOTALS	
IVA 0 %	
IVA 12 %	
TOTAL USD	

Imprenta Offset Puntual Tel. 090488488 Impresión 4701 - 5000

LINEA NUEVA
mobiliario
Firma y Sello

[Firma]
Cliente



Taniya Armas
ASESOR COMERCIAL



Dire: Pedro Moncayo 3-53 y Rosafuente. Telf: (06) 2640-444 / 2-640-333
FAX: 2-643-036 Cel: 094-039-492 E-mail: taniya_armas@hotmail.com
Ibarra - Ecuador
www.worldcomputers.com.ec

MUNDO TECNOLÓGICO EN SUS MANOS

COMPUTADOR ORIGINAL PROFESIONAL DE HOY

Computador Case ATX
Mainboard Giga Chip **INTEL**
Proc. **INTEL C 2.66 Ghz**
Disco duro **500 GB**
Memoria **2 GB DDR2** Kingston
DVD writer
Lector de Tarjetas
Monitor LCD 15"
Teclado **Genius**,
Mouse **Genius**,
Impresora HP
Parlantes **Genius**
Regulador de Voltaje 1200W
Pad Mouse / Cobertores
MESA / 2 Cds
Supresor o varilla
Obsequio:
limpiador Pomo
Licencia Original
Windows 7 Starter

P.V.P. \$ 645
Incluido IVA

COMPUTADOR ORIGINAL PROFESIONAL DE HOY

Computador Case ATX
Mainboard Giga Chip **INTEL**
Proc. **INTEL Dual Core 3.0 Ghz**
Disco duro **1 Tera (1000 GB)**
Memoria **2 Gb DDR2** Kingston
DVD writer
Lector de Tarjetas
Monitor LCD 18,5"
Teclado **Genius KB 220**,
Mouse **Genius**,
Multifunción CANON
Parlantes **Genius Normal**
Regulador de Voltaje 1200W
Pad Mouse / Cobertores
MESA / 2 Cds
Supresor o varilla
Obsequio:
limpiador Pomo
Licencia Original
Windows 7 Starter

P.V.P. \$ 749
Incluido IVA

COMPUTADOR ORIGINAL PROFESIONAL DE HOY

Computador Case ATX
Mainboard **INTEL Core i3**
Proc. **INTEL Core i3 3.06 Ghz**
Disco duro **1 Tera (1000 GB)**
Memoria **2 GB DDR3** Kingston
DVD writer
Lector de Tarjetas
Monitor LCD 18,5"
Teclado **Inalámbrico Genius**,
Mouse **Genius Normal**
Multifunción CANON
Parlantes **Genius Normal**
Regulador de Voltaje 1200W
Pad Mouse / Cobertores
MESA DE CRISTAL / 2 Cds
Supresor o varilla
Obsequio:
limpiador Pomo
Licencia Original
Windows 7 Home Basic

P.V.P. \$ 955
Incluido IVA

COMPUTADOR ORIGINAL PROFESIONAL DE HOY

Computador Case ATX
Mainboard **INTEL Core i5**
Proc. **INTEL Core i5 2.8 Ghz**
Disco duro **1 Tera (1000 GB)**
Memoria **2 GB DDR3** Kingston
DVD writer
Lector de Tarjetas
Monitor LCD 18,5"
Teclado **Genius KB 220**,
Mouse **Genius**,
Multifunción HP
Parlantes **Genius 2.1/500 subwoofer**
Regulador de Voltaje 1200W
Pad Mouse/ Cobertores
MESA DE CRISTAL / 2 Cds
Supresor o varilla
Obsequio:
limpiador Pomo
Licencia Original
Windows 7 Home Basic

P.V.P. \$ 1079
Incluido IVA

COMPUTADOR ORIGINAL PROFESIONAL DE HOY

Computador Case ATX
Mainboard **INTEL Core i7**
Proc. **INTEL Core i7 3.4 Ghz**
Disco duro **1 Tera (1000 GB)**
Memoria **4 GB DDR3** Kingston
Tarjeta de Video **1 GB**
DVD writer
Lector de Tarjetas
Monitor LCD 20"
Teclado **Genius KB 220**,
Mouse **Genius**,
Multifunción HP
Parlantes **Genius 2.1/500 subwoofer**
Regulador de Voltaje 1200W
Pad Mouse/Cobertores
MESA DE CRISTAL/2 Cds
Supresor o varilla
Obsequio:
limpiador Pomo
Licencia Original
Windows 7 Home Premium

P.V.P. \$ 1425
Incluido IVA

SERVICIO ADICIONAL	ADEMÁS
50% de Descuento en pólizas de Seguro	Software Original
Instalación (Toma a Tierra (materiales)	Garantía: 3 años en Equipo Principal
Aplicación (Segun necesidad)	Asesoría Técnica
Actualización de Antivirus Ilimitado	Soporte y Servicio Técnico Calificado
Transporte (opcional)	Garantía Local
Asistencia Remota (si tiene Internet)	Experiencia, Innovación y Confianza
Garantía Total	Crédito Directo
	Convenio con Instituciones
	Modelos Exclusivos

Aceptamos:



12 CUOTAS DE \$6,28
13 CUOTAS DE \$9,67

2 pc_2



WORLD COMPUTERS
Su inversión inteligente



Razón Social para Emisión de Retención: NORMA YOLANDA CORDOVA PALADINES

RUC: 0701084121001

CONTRIBUYENTE ESPECIAL Resolución N°466 - NO EFECTUAR RETENCIÓN DEL IVA

Señores : UCACNOR
RUC :
Teléfono : 2954750
Dirección : IBARRA
Fecha de Envío : 29 de Abril del 2011
Forma de Pago : Contado

PROFORMA

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
14	<p>Computadores Intel Original</p> <p>Mainboard Intel DH61WW i3/i5/i7 - 2da.Generación</p> <p>Procesador Intel Core i5 2.8 6M - 2da.Generación</p> <p>Disco duro 500 S ATA</p> <p>Memoria RAM 4 Gb DDR3 Kingston</p> <p>DVD Writer</p> <p>Monitor 19" LCD LG/SAMASUNG</p> <p>Teclado Genius KB 220 USB</p> <p>Mouse Optico Genius Net Scroll USB</p> <p>Parlantes Genius G06 (S)</p> <p>UPS Tripplite 550 VA 3 tomas *</p> <p>Pad Mouse / Cobertores</p> <p>Licencia Original Windows 7 Home Basic</p> <p>Garantía: 3 Años Equipo Principal - 1 Año Accesorios</p> <p>Opcional: Office 2007 \$ 89,00</p>	760.71	10,650.00
		Subtotal	10,650.00
		IVA 12%	1,278.00
		Total	11,928.00

La Garantía y Confianza es lo más importante.

Contacto: Tanya Armas Cel. 094 039 492

Importante: Si necesita mayor información y asesoramiento no dude en llamarnos

ESTAMOS A SU SERVICIO



20 AÑOS DE EXPERIENCIA SERIEDAD Y CONSTANCIA

Pedro Moncayo 3-53 y Rocafuerte

2 pc_2_2



WORLD COMPUTERS
Su inversión inteligente



Razón Social para Emisión de Retención: NORMA YOLANDA CORDOVA PALADINES

RUC: 0701084121001

CONTRIBUYENTE ESPECIAL Resolución N°466 - NO EFECTUAR RETENCIÓN DEL IVA

Señores : UCACNOR
RUC :
Teléfono : 2954750
Dirección : IBARRA
Fecha de Envío : 29 de Abril del 2011
Forma de Pago : Contado

PROFORMA

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
14	Computadores Intel Original Mainboard Intel DH61WW i3/i5/i7 - 2da.Generación Procesador Intel Corei7 3.4 - 2da.Generación Disco duro 500 S ATA Memoria RAM 4 Gb DDR3 Kingston DVD Writer / Tarjeta de vid.PCI-Express 1 giga Monitor 19" LCD LG/SAMASUNG Teclado Genius KB 220 USB Mouse Optico Genius Net Scroll USB Parlantes Genius G06 (S) UPS Tripplite 550 VA 3 tomas * Pad Mouse / Cobertores Licencia Original Windows 7 Home Basic Garantía: 3 Años Equipo Principal - 1 Año Accesorios Opcional: Office 2007 \$ 89,00	943.75	13,212.50
	Subtotal		13,212.50
	IVA 12%		1,585.50
	Total		14,798.00

La Garantía y Confianza es lo más importante...

Contácto: Tanya Armas Cel. 094 039 492

Importante: Si necesita mayor información y asesoramiento no dude en llamarnos

ESTAMOS A SU SERVICIO



Handwritten signature: Tanya Armas



20 AÑOS DE EXPERIENCIA SERIEDAD Y CONSTANCIA

Pedro Moncayo 3-53 y Rocafuerte

2 pc_3



WORLD COMPUTERS
Su inversión inteligente



Razón Social para Emisión de Retención: NORMA YOLANDA CORDOVA PALADINES

RUC: 0701084121001

CONTRIBUYENTE ESPECIAL Resolución N°466 - NO EFECTUAR RETENCIÓN DEL IVA

Señores : UCACNOR
RUC :
Teléfono : 2954750
Dirección : IBARRA
Fecha de Envío : 29 de Abril del 2011
Forma de Pago : Contado

PROFORMA

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
14	Computadores Intel Original Mainboard Intel DH61WW i3/i5/i7 - 2da.Generación Procesador Intel Corei7 3.4 - 2da.Generación Disco duro 500 S ATA Memoria RAM 4 Gb DDR3 Kingston DVD Writer / Tarjeta de vid.PCI-Express 1 giga Monitor 19" LCD LG/SAMASUNG Teclado Genius KB 220 USB Mouse Optico Genius Net Scroll USB Parlantes Genius G06 (S) Regulador de voltaje * Pad Mouse / Cobertores Licencia Original Windows 7 Home Basic Garantía: 3 Años Equipo Principal - 1 Año Accesorios Opcional: Office 2007 \$ 89,00	903.57	12,650.00
		Subtotal	12,650.00
		IVA 12%	1,518.00
		Total	14,168.00

La Garantía y Confianza es lo más importante...

Contacto: Tanya Armas Cel. 094 039 492

Importante: Si necesita mayor información y asesoramiento no dude en llamarnos

ESTAMOS A SU SERVICIO



20 AÑOS DE EXPERIENCIA SERIEDAD Y CONSTANCIA

Pedro Moncayo 3-53 y Rocafuerte

2 pc



WORLD COMPUTERS
Su inversión inteligente



Razón Social para Emisión de Retención: NORMA YOLANDA CORDOVA PALADINES

RUC: 0701084121001

CONTRIBUYENTE ESPECIAL Resolución N°466 - NO EFECTUAR RETENCIÓN DEL IVA

Señores : UCACNOR
RUC :
Teléfono : 2954750
Dirección : IBARRA
Fecha de Envío : 29 de Abril del 2011
Forma de Pago : Contado

PROFORMA

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
14	<p>Computadores Intel Original</p> <p>Mainboard Intel DH61WW i3/i5/i7 - 2da.Generación</p> <p>Procesador Intel Core i5 2.8 6M - 2da.Generación</p> <p>Disco duro 500 S ATA</p> <p>Memoria RAM 4 Gb DDR3 Kingston</p> <p>DVD Writer</p> <p>Monitor 19" LCD LG/SAMASUNG</p> <p>Teclado Genius KB 220 USB</p> <p>Mouse Optico Genius Net Scroll USB</p> <p>Parlantes Genius G06 (S)</p> <p>Regulador de voltaje *</p> <p>Pad Mouse / Cobertores</p> <p>Licencia Original Windows 7 Home Basic</p> <p>Garantía: 3 Años Equipo Principal - 1 Año Accesorios</p> <p>Opcional: Office 2007 \$ 89,00</p>	723.21	10,125.00
		Subtotal	10,125.00
		IVA 12%	1,215.00
		Total	11,340.00

La Garantía y Confianza es lo más importante...

Contacto: Tanya Armas Cel. 094 039 492

Importante: Si necesita mayor información y asesoramiento no dude en llamarnos.

ESTAMOS A SU SERVICIO



20 AÑOS DE EXPERIENCIA SERIEDAD Y CONSTANCIA

Pedro Moncayo 3-53 y Rocafuerte

2 pc_2_2_2



WORLD COMPUTERS
Su inversión inteligente



Razón Social para Emisión de Retención: **NORMA YOLANDA CORDOVA PALADINES**

RUC: 0701084121001

CONTRIBUYENTE ESPECIAL Resolución N°466 - NO EFECTUAR RETENCIÓN DEL IVA

Señores : UCACNOR
RUC :
Teléfono : 2954750
Dirección : IBARRA
Fecha de Envío : 29 de Abril del 2011
Forma de Pago : Contado

PROFORMA

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	Televisor LCD 42" LCD - Full HD L. G. Modelo: 42LCD460 Garantía: 1 Año	936.61	936.61
		Subtotal	936.61
		IVA 12%	112.39
		Total	1,049.00

La Garantía y Confianza es lo más importante...

Contácto: Tanya Armas Cel. 094 039 492

Importante: Si necesita mayor información y asesoramiento no dude en llamarnos

ESTAMOS A SU SERVICIO

20 AÑOS DE EXPERIENCIA SERIEDAD Y CONSTANCIA

Pedro Moncayo 3-53 y Rocafuerte

Teléfonos: 2608-010 / 2 640-333 / 2950-008 / 2 640-444 Telefax 2 643_036

ANEXO N. 5 INFORMACION INSTITUCIONAL

INCIDENCIA DE LOS FONDOS DE RESERVA EN LA ECONOMIA ECUATORIANA



Econ. David Martínez V.
SUB DIRECTOR
SERVICIOS AL ASEGURADO

Las inversiones del Fondo de Reserva (FR) se canalizan a través de las Inversiones No Privativas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) que consiste en las operaciones financieras realizadas en las Bolsas de Valores del país en Títulos de renta fija o variable.

El impacto macroeconómico de la devolución de los FR, tanto fiscal como inflacionario ha sido analizado por el Banco Central del Ecuador y el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) previo a su entrega en concordancia con la Ley reformativa Nro.-2005-6 aprobada por el Congreso Nacional el 27 de julio de 2005, para lo cual el IESS en base a sus estudios estableció el Reglamento de Devolución de Fondos de Reserva Resolución CD. 070.

IMPACTO MACROECONOMICO EN EL SECTOR FISCAL

Según el Banco Central del Ecuador (BCE) el retiro de los FR por parte de los afiliados al IESS produciría los siguientes efectos en el sector fiscal:

La liquidación total de las inversiones del FR en el sector público generaría una presión de caja y consecuentemente el estado necesitaría de financiamiento por un valor de \$ 385 millones, esto conllevaría a un nuevo escenario en la programación fiscal del gobierno establecido por el MEF que previno un déficit fiscal al 2005 de \$146 millones; en el que considero en su estructura de pagos la amortización de la deuda pública por \$ 2.447 millones (deuda interna \$1.499 millones y externa \$948 millones), requiriéndose para la ejecución presupuestaria para el año 2005 un financiamiento por \$ 2.593 millones.

El MEF estableció las fuentes de financiamiento para su presupuesto fiscal de la siguiente forma: por concepto de desembolsos internos \$ 2.079 millones y externos \$ 591 millones dando un sobrefinanciamiento de 77 millones de dólares; fundamentado en

los siguientes supuestos

- CETES y Bonos del Estado relocalización de los vencimientos \$ 255 millones
- Recolocación total de las amortizaciones del IESS y otras entidades del sector público \$ 502 millones
- Inversión adicional IESS títulos del estado \$ 316 millones
- Recompra de \$ 264 millones de deuda interna con recursos del Ex- FEIREP
- Desembolsos totales de libre disponibilidad \$265 de préstamos de los organismos multilaterales por \$ 350 millones.

Cualquier cambio de estos supuestos el MEF se vería obligado a buscar nuevas fuentes de financiamiento; y así mismo de cumplirse éstos supuestos y autorizarse la devolución total de los FR el MEF se vería avocado a conseguir recursos adicionales por el valor de \$ 327 millones resultado de la diferencia entre el sobrefinanciamiento de \$77 millones.

El IESS al realizar la entrega de \$735 millones a sus afiliados reduciría su portafolio de inversiones aproximadamente de \$ 2.751 a \$ 2016 millones

A continuación se detalla el cuadro de cartera de inversiones del FR y el cronograma de recuperación:

CARTERA DE INVERSIONES DEL FONDO DE RESERVA			
USD millones			
	MERCADO	PARTICIPACION	PLAZO
SECTOR PUBLICO	385	52%	1-4 años
SECTOR PRIVADO FINANCIERO	77	10%	134 días
SECTOR PRIVADO NO FINANCIERO	8	1%	470 días
BANCO CENTRAL CAJA	265	36%	liquido
SEMAN	735	100%	

Fuente: IESS 31 marzo 2005

RECUPERACION DE CARTERA SECTOR PUBLICO-SECTOR PRIVADO

USD millones		
AÑO	RECUPERACION	PORCENTAJE
2005	141	30%
2006	177	38%
2007	119	25%
2008	33	7%
TOTAL	470	100%

Fuente: IESS

Partiendo del análisis anterior el MEF en su programación fiscal determina al IESS como la principal fuente de financiamiento del presupuesto del gobierno central y el BCE usufructo de los recursos de libre disponibilidad del IESS en inversiones en el exterior.

Con estos antecedentes el IESS establece un esquema de desembolsos para la devolución

de los FR a fin de no afectar la programación fiscal del estado para el año 2005-2006 mediante resolución CD 070

IMPACTO INFLACIONARIO

El BCE a través de la utilización del Modelo Ecuatoriano de Equilibrio General Aplicado (MEEGA) simulando escenas de una total inyección de liquidez por \$ 735 millones, con una incidencia sobre los precios exclusivamente de los bienes no transables sensibles y asumiendo que la oferta de este tipo de bienes es completamente inelástica y que todos los consumidores gastan el 100% de la liquidez recibida. Ha determinado que la tasa de crecimiento del Índice de Precios al Consumidor (IPC) (inflación) se incrementaría en el 3.6 % sobre lo proyectado (2%) dando como resultado una inflación anual del 5.6%. En la práctica, la Propensión Marginal a Consumir varía de acuerdo al extracto de ingreso en que se encuentra el hogar beneficiado y de sus hábitos de consumo, por lo tanto el análisis del BCE dependiendo de los supuestos del modelo si estima la decisión de ahorrar el 100% la variación será 0% e igualmente si la cantidad a devolver es diferente el resultado tendrá una variación de 0 % a 100 %.

Sin embargo este modelo del BCE no considera un factor importante el que la mayor parte de los afiliados del sector público por no decir su totalidad tiene créditos bancarios; los afiliados al tipo de seguro general perteneciente al sector comercial que consideran sus unidades de negocio como familiares y que es la mayoría del número de aportantes al IESS tiene créditos al margen de la Ley con los agiotistas, por lo que considerando en el primer caso las tasas de interés más los costos bancarios según declaraciones públicas de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador alcanza el 30% y el de los agiotistas va desde el 120% al 300% anual esto implicaría que los hogares en la presente crisis destinaría sus recursos al pago de deudas aliviando sus ingresos mermados por estas obligaciones que restringen la satisfacción de sus necesidades básicas, en tal virtud la incidencia del desembolso de los FR no afectaría en el incremento del IPC; en su defecto son las tasas de interés más comisiones y los agiotistas con sus préstamos a los comerciantes intermediarios así como las empresas de venta de electrodomésticos que venden sus productos a plazos casi duplicando sus valores de pago al contado la causa de la subida desmedida de los precios que incide en el IPC.

EL IESS 78 AÑOS

SIRVIENDO A LA CLASE MAS VULNERABLE Y DESPROTEGIDA DEL PAIS:
JUBILADOS Y TRABAJADORES



Dr. Roberto Andrade Sánchez
Subdirector Servicios Internos

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social durante estas siete décadas y 8 años ha proyectado una larga historia, un largo camino sin brújula, existiendo alegrías y tristezas, es un gigante por su infraestructura física y económica, ha generado desarrollo y progreso a lo largo y ancho del país. El termómetro de una Institución es la excelencia en la Gestión Empresarial, esto ha motivado a los nuevos directivos a nivel nacional y provincial quienes serán

los que vigilen los recursos económicos bajo condiciones de: seguridad, rendimiento y liquidez.

Antes los dineros de los jubilados y trabajadores iban a un solo saco, pero roto, hoy estos dineros que son de propiedad de los jubilados y trabajadores, son dineros sagrados, administrados celosamente en 5 cajas fuertes diferentes de la Dirección General. Seguro General de Pensiones, Individual y Familiar, Sistema de Pensiones, Seguro General de Riesgos de Trabajo y Seguro Social Campesino.

De esta manera el Consejo Directivo del IESS precautela la Seguridad Social, de acuerdo a la Constitución del Estado, en su Art. 56 que gira por los principios de: SOLIDARIDAD, OBLIGATORIEDAD, UNIVERSALIDAD, EQUIDAD, EFICIENCIA, SUBSIDIARIDAD Y SUFICIENCIA. Para la atención de las necesidades individuales y colectivas, en procura del bien común.

Hoy por Hoy, el IESS tiene un marco

jurídico innovador, el sistema estuvo anclado al pasado, eso fue historia, su giro es vertiginoso, la única Institución que ha salido fortalecida por la dolarización es el IESS, porque ha crecido en los aportes, personales, patronales, multas, intereses, fondos de reserva, descuentos, utilidades en inversiones, pero tienen un enorme RETO que es la deuda social a sus jubilados, que se verán cristalizados cuando el estado asuma con enorme responsabilidad la deuda con el IESS, para que los jubilados y trabajadores puedan vivir con DIGNIDAD.

En la actualidad el Consejo Directivo esta empeñado en aplicar y cumplir la Planificación Estratégica para una década, y así tener una Visión a futuro, planificando, pensando y actuando estratégicamente, quiere ser un Instituto líder y competitivo, disponiendo de una estructura moderna, tener unos recursos humanos de calidad, como su principal recurso, con una alta autoestima, ser referentes del desarrollo y progreso de la patria.

EL NUEVO PARADIGMA DEL IESS

Sus directivos, trabajadores como verdaderos visionarios, ven la necesidad de tener una carta de presentación, en nuestro servicio, mediante la excelencia, acorde a las necesidades de nuestros exigentes clientes (afiliados y jubilados) y estar preparados a la competitividad y globalización de los servicios. Hoy en el mercado mundial, institución que no tenga algún sistema de calidad, tendrá un valor agregado menor y no tendrá mucha credibilidad en sus afiliados y jubilados. Esto nos ha motivado, a que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, responda a un fenómeno mundial, como el ALCA, TLC.

Los servicios de Calidad, es imprescindible en este siglo XXI, por la dolarización, apertura de mercados, es esencial desde el punto de vista competitivo, es la base que operan todas las instituciones en el futuro, no será una arma competitiva, sino un requerimiento de la CALIDAD TOTAL, con servicios, cero errores, cero demoras, cero falencias, cero desperdicios, será una credencial para comenzar a jugar en un mercado competitivo.

FILOSOFIA DEL IESS

JUBILADOS: Generar confianza recíproca, recibiendo con honestidad y responsabilidad los variados servicios que entrega el instituto, para vivir con dignidad.

TRABAJADORES: Socios estratégicos, en brindantes una estabilidad e incentivos laborales dentro de un clima y cultura organizacional

agradable.

AFILIADOS: Consiste en demostrar confianza, ofreciéndoles servicios de optima calidad con amabilidad y cortesía.

SOCIEDAD: Es contribuir al desarrollo y progreso, generando fuentes de trabajo, proyectando una imagen institucional líder y respetable.

GOBIERNO: Cumplir con responsabilidad y honestidad las obligaciones e informar los resultados con ética institucional.

CULTURA ORGANIZACIONAL DEL IESS

El IESS brinda una efectiva proyección cultural, hacia sus empleados, dando realce al trabajo como alto grado de compromiso, brindándole una vida digna y agradable.

La cultura de la Institución esta dada por sus 78 años de existencia, fruto de la experiencia, su modo de vida es en familia, trabajo en equipo, buenas relaciones con la alta dirección, agradable ambiente, mediante un equilibrio dinámico y armónico.

CLIMA ORGANIZACIONAL DEL IESS

Esta rodeada de un ambiente laboral agradable, por ser considerado los empleados la fuerza interior del ambiente laboral, tomando en cuenta sus estructuras laborales, reglamentos como atributos de la cordialidad y el apoyo entre compañeros, así definen y opinan los trabajadores motivados y revestidos de un autoestima por pertenecer a una Institución líder, percibiendo así la importancia del trabajo, sus eficiencias, su solidaridad y satisfacción en la labor que desempeña.

VALORES

Institucionales:

Innovación: mediante la capacitación continua.

Liderazgo: mediante la toma de decisiones oportuna y efectiva.

Calidad: asumiendo retos de servicio de calidad y mejoramiento continuo.

Ética: aplicando el código de ética con conciencia moral y salvaguarda de integridad.

Personales:

Honestidad: mediante la actuación correcta e íntegra respetando los intereses de todos los sectores.

Lealtad: cumpliendo las leyes y reglamentos con honor.

Disciplina: observancia y cumplimiento.

Respeto: propender consideración tolerancia y aprecio.

CONCLUSIÓN:

El IESS es la aseguradora más importante del país. Sus operaciones de un año equivalen a la reserva monetaria del país.

Sus activos son 50 veces mas que las del sistema de seguros.

Servimos a una población de 1.2 millones de afiliados y 300 mil jubilados.

Tenemos una población Económica activa de 5 millones de afiliados.

La deuda del estado es de 2500 millones

Imbabura tiene 35000 afiliados

78 años I.E.S.S.

MISIÓN INSTITUCIONAL VISION INSTITUCIONAL



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

ser una aseguradora moderna, técnica y sencilla, orientada a conceder prestaciones suficientes, oportunas y de calidad que satisfagan y superen las expectativas de sus afiliados, considerando:

- Principios de solidaridad, obligatoriedad, equidad, universalidad, subsidiaridad y suficiencia.
- Criterios de descentralización, desconcentración y eficiencia.

**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DEL IESS (2003-2008)
ESTRATEGIAS, INDICADORES Y METAS INSTITUCIONALES**

OBJETIVOS / INDICADORES	ESTRATEGIAS
<p>1. NUMERO DE AFILIADOS</p> <p>1.1 Incrementar la población afiliada en un 50% anual a 5 años</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de afiliados / P.E.A • Número de Afiliados actuales / Número de afiliados al 31 de diciembre 2003 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar un sistema de información donde se indique los probables afiliados de la PEA no cubierta 2. Desarrollar e implementar un plan de imagen y proyección de los servicios que presta el IESS. 3. Implementar el Sistema Integrado del IESS (S. I. IESS) a nivel nacional. 4. Diseñar e implementar en forma mecanizada equipos y procesos de afiliación y control (Fedatarios). 5. Rediseñar y simplificar los procesos de afiliación. 6. Promover y mantener equipos de trabajo de alto desempeño.
<p>2. INGRESOS ANUALES</p> <p>2.1 Incremento de los Ingresos en al menos un 10% anual con respecto al 31 de diciembre del 2003</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresos anuales año actual / Ingresos año base 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer monto de mora patronal. 2. Reducir la mora y responsabilidad patronal a partir de enero del 2004 hasta el 30 de junio del 2004, en un X %. 3. Venta de activos improductivos. 4. Promoción y afiliación de migrantes. 5. Incrementar la venta de servicios de salud. 6. Implementar la gestión de cobro de la deuda con el Estado.
<p>3. RETORNO FINANCIERO DE LAS INVERSIONES Y GESTIÓN DE COSTOS Y RENTABILIDAD</p> <p>3.1 Conseguir una tasa promedio ponderada mínima en función de los fondos invertidos, que sea igual a la inflación promedio anual + un margen.</p> <p>3.2 Ajustar los gastos administrativos a los niveles establecidos por la ley.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tasa promedio ponderada / inflación. • Gastos administrativos / Ingresos totales (< o igual que 4) • Gastos operativos año actual / gastos operativos año base. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inversiones (pendiente con la comisión de inversiones) 2. Rediseño y optimización de bienes y espacios. 3. Optimizar el proceso de adquisición de bienes, ejecución de obras, prestación de servicios y distribución a nivel nacional. 4. Realizar un estudio e implantar estadísticas de consumo de recursos en la Institución. 5. Tercerizar todos los servicios que sean susceptibles. 6. Implementar la comunicación via correo electrónico a nivel nacional. 7. Realizar un estudio de perfiles de puestos por cargas de trabajo, número de personas requeridas para cada función. 8. Rediseñar y optimizar los procesos administrativos y operativos prioritarios de la Institución.
<p>4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS, CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD</p> <p>4.1 Alcanzar un índice de satisfacción del cliente del 60% hasta finales del 2004 y un 80% hasta el 2005.</p> <p>4.2 A diciembre del 2004 reducir los gastos operativos en un 15% anual.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> Índice de satisfacción = 60% el 2004 (dic) Índice de satisfacción = 80% el 2005 (dic) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rediseñar los procesos de prestaciones de servicios contando con una información sistematizada y sin desfases. 2. Implementar mecanismos para establecer satisfacciones de los clientes. 3. Implementar la cuenta individual (fondo de reserva, cesantía, cartera de crédito) 4. Rediseñar y optimizar los procesos de servicios al cliente prioritarios de la organización. 5. Implantar la filosofía de servicio al cliente. 6. Rediseñar y reubicar las áreas físicas de servicio al cliente. 7. Implementar un Sistema de Gestión de Calidad de los servicios al cliente.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DIRECCION PROVINCIAL DE IMBABURA



DEPARTAMENTO FONDOS DE TERCEROS IMBABURA



SEGURO DE CESANTÍAS

¿Qué es el Seguro de Cesantía?
Constituye una prestación que consiste en la entrega de una cantidad de dinero que está en relación directa con los tiempos de servicio y remuneraciones aportadas por el afiliado.

El monto de la Cesantía se obtiene multiplicando el coeficiente que corresponda al tiempo de imposiciones por el monto total de los sueldos o salarios cotizados.

Quiénes están protegidos?

Todos los afiliados excepto los afiliados voluntarios, de continuación voluntaria, trabajadores autónomos independientes y Seguro Social Campesino.

Requisitos:

- Acreditar 60 imposiciones no simultáneas
- Encontrarse cesante 90 días

La Cesantía podrá recibir cuantas veces quede cesante siempre que en cada oportunidad cumpla con los requisitos señalados.

Documentos a presentarse

- Solicitud de cesantía legalizada por el último patrono
- Dos copias de la cédula de ciudadanía y certificado de votación
- Copia carné de afiliación en el que conste legalizados todos los patronales en los que haya prestado servicio el afiliado
- Copia aviso de salida

En el período de enero a diciembre del 2005 el Departamento de Fondos de Terceros de Imbabura atendió el siguiente número de trámites de Cesantía que corresponde a afiliados de las provinciales de Imbabura, Carchi, Sucumbios y Orellana.

Nº Cesantías	Monto concedido
298	256.796,90

A partir del mes de marzo del presente año el Departamento de Fondos de Terceros realizará las Cesantías a través del sistema de Historia Laboral, lo que permitirá agilizar la entrega de esta prestación a los señores afiliados.

PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS

Es un servicio que el IESS otorga a los señores afiliados y jubilados, con los fondos acumulados del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte.

Requisitos:

Podrán solicitar el préstamo quirografario los afiliados que cumplan con:

- Acreditar por lo menos 36 imposiciones, de las cuales las últimas seis(6) deben ser consecutivos
- No registrar préstamos anteriores que se encuentren en mora en el pago de sus dividendos

El jubilado por vejez e invalidez que se halle en goce de su pensión podrá también realizar el préstamo quirografario.

Plazo:

Los préstamos quirografarios se conceden a uno, dos y tres años plazo

Pago anticipado:

El afiliado o jubilado podrá realizar en cualquier momento la cancelación anticipada del préstamo quirografario, lo que le permitirá si lo requiere efectuar un nuevo

Unidad Administrativa	Nº Quirografarios	Monto Concedido
Imbabura	5417	2.952.964,88
Otavalo	1611	1.143.517,34

TAN SOLO CON UN CLICK

Historia Laboral es un sistema Informático, que el IESS puso en marcha para modernizar su base de datos, con el propósito de mejorar las prestaciones y los servicios que entrega a patronos y afiliados. La implantación de este sistema marca el inicio de la nueva Institución que el país requiere. Ud. puede acceder a toda la información requerida sobre el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el moderno y ágil Sistema de Historia Laboral que es la médula de la información al que logra acceder directamente con un click, desde cualquier computador a nivel Nacional e Internacional, que estén enlazados a la página Web, www.iesse.gov.ec, dando inicio de esta manera a la nueva y renovada Institución de Seguridad Social.

La Dirección Provincial de Imbabura este año 2006 entregará por internet en cuestión de minutos las jubilaciones y cesantías, como también les recuerda a patronos, afiliados, jubilados, derecho habientes, que podrán acceder a los beneficios que brinda la Institución, con el único requisito indispensable de obtener la clave en las oficinas de Historia Laboral, y con esto solicitar los fondos de reserva, préstamos quirografarios, débitos automáticos, llenar formulario de supervivencia de los jubilados que se encuentran radicados en el País o en el exterior.

Seguros estamos que Imbabura es comprensible a los problemas comunes que ocasionan estos cambios informáticos y tecnológicos, pero necesarios para ofrecer resultados de cambio y concretos que necesita la sociedad, nos comprometemos todos quienes hacemos la Institución para brindar una atención personalizada y permanente a nuestros afiliados, y que tan solo con un click, podrá acceder a las prestaciones del IESS.



Trig. Vicente Pérez
Sr. Luis Sevillano
Contadora Alba Chamorro
Ing. Lucía Salazar
Sra. María del Carmen Almeida



Sra. Ruth Cabezas, Sra. Cecilia Jaramillo,
Lic. Margarita León, Sra. Esperanza Andrade

78 años I.E.S.S.

CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIA DE OTAVALO



El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se crea el 15 de Noviembre de 1.922, en el Gobierno de José Tamayo, inicialmente se denomina Caja de Pensiones y Caja del Seguro, posteriormente los obreros y trabajadores presentan un pliego de peticiones donde se plantean reivindicaciones que mejoren su calidad de vida y cubra las necesidades básicas de los individuos en el proceso Salud-Enfermedad. En el Gobierno del Dr. Isidro Ayora, nace el Seguro Social Ecuatoriano el 13 de marzo de 1.928, el mismo que se fundamenta en los principios Filosóficos de Interés Social y Solidaridad, frente a la serie de problemas que sufren o pueden sufrir los obreros, trabajadores, campesinos y clase jubilada del país, ante esta problemática el IESS asume el apoyo y respaldo inmediato para amparar y proteger al trabajador ecuatoriano.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, durante siete décadas ha sido no sólo testigo de la historia, sino, parte viva, dinámica, actuante en la evolución y desarrollo del país.

Su objetivo fundamental es el de solventar las necesidades básicas de un mayoritario grupo de población trabajadora-obrera y campesina en lo pertinente al bienestar de salud, y si esta cumpliendo, es así que hasta el año de 1.990, el Instituto cuenta con una población afiliada de 1 737.000 habitantes, los que se encuentran distribuidos dentro del país.

Así como a la Provincia de Imbabura, Cantón Otavalo se siente la necesidad urgente de contar con esta protección para trabajadores textiles y obreros entre otros, una vez identificada esta necesidad en marzo de 1.938 nace el Dispensario Médico de la Caja de Pensiones que luego se denomina Caja del Seguro. El Dispensario funcionó como clínica bajo la dirección del Dr. Ángel María Terán, quien junto con otro médico atendía a los usuarios en las 13 camas disponibles.

Además el Dispensario Central, se mantenía dos unidades pequeñas más, para atenciones emergentes, los mismos que se encontraban ubicados en la fábrica San Pedro y fábrica La Joya.

El Dr. Ángel María Terán, a más de la Dirección del Dispensario, también desempeñaba las funciones de Delegado Administrativo en las prestaciones de jubilaciones, montepíos, aportes mortuarios, etc.

El 1º de Enero de 1.939, se crea la Delegación y la Clínica funciona independiente-

mente bajo la Dirección del Dr. Oscar Coronel.

En 1.943, el IESS en la ciudad de Otavalo, contaba ya con un pabellón de 20 camas de hospitalización –con sala de Cirugía – Fisioterapia, Dental, Botica, entre otros, dos años más tarde por resolución superior se suspende esta prestación, siendo trasladado tanto el menaje e instrumental a la ciudad de Atuntaqui. En este año 1.943, comienza a funcionar como Sala de Consulta Externa y se le denomina Dispensario N° 13 Tipo "B". Luego en 1.965, asume la Dirección el Dr. Alfonso Brazales, quien en su administración, realiza la remodelación del Dispensario, dirección que es llevada hasta julio de 1.992, en esta fecha se encarga la Dirección al Dr. Daniel Suárez B., quien en marzo de 1.993 la asume oficialmente, hasta agosto/1994.

Hoy el Dispensario cuenta con un total de 22 empleados, distribuidos en el Área Administrativa, Técnico de apoyo y Servicios Generales para una población afiliada de 18.500 habitantes no solo de su área de influencia sino de quien lo requiera. El objetivo fundamental del Dispensario es: "el mejoramiento de su calidad de prestaciones a la comunidad, propendiendo a fomentar el compromiso y responsabilidad de sus trabajadores y ante todo incentivando el trabajo multidisciplinario e intersectorial donde Enfermería destacará sus conocimientos humanísticos, científico técnico, tomando al usuario / afiliado como un ser integral, aprovechando los recursos de la población y de la Unidad en la gestión.

Luego del Dr. Daniel H. Suárez, vendrían los encargos de la Dirección de los profesionales Dres. Marcos Vaca, Dr. Luis E. Vásquez, Dr. Mario Aulestia (2 ocasiones), y el Dr. Carlos Auz.

En el año 2000 el Dispensario cambia de denominación a Centro de Atención Ambulatoria de Otavalo.

Este último año, a partir de marzo/2005, y en la dirección del Dr. Mario Aulestia, se logra habilitar la infraestructura para el funcionamiento del área de fisioterapia con servicios de hidroterapia, electroterapia, gimnasio y recreación, con mingas del personal del CAAO y la Asociación de Jubilados.

Se construye un depósito final de desechos sólidos y ropa contaminada.

Se concluyen los procesos de concurso para la adquisición, contratación y compra de: Central telefónica, Reloj digital, mobiliario, Equipos de alta tecnología para los Servicios de: Ginecología, Cardiología, Laboratorio, Enfermería, Odontología,

Rehabilitación.

Esperamos para este año lograr que se nos constituya en Hospital del Día con quirófano, sala de recuperación, sala de emergencia, la sistematización informática en red, y la readecuación de la sala de espera del área de Estadística.

Dr. Mario Aulestia M.
GERENTE CAAO.

Lcda. Lourdes Posso S.
ENFERMERA CAAO.

Sra. Hilda Velasco D.
SECRETARIA CAAO.

PROLIJA LABOR

Los principios rectores del Seguro General Obligatorio, entre los que se encuentran la Solidaridad, Obligatoriedad, Universalidad, Equidad, Eficiencia, Subsidiariedad y Suficiencia, como se expresa... "es la mejor utilización económica de las contribuciones y demás recursos del Seguro General Obligatorio, para garantizar la entrega oportuna de prestaciones suficientes a su beneficiarios"... La agencia local Otavalo permanentemente ha hecho suyo este principio pese a no tener un local propio donde funcionar, el posicionamiento institucional alcanzado desde su creación como Delegación del IESS - Otavalo en la década del cuarenta del siglo pasado, atraída por el gran desarrollo textil de la Provincia como fueron las factorías San Pedro, San Miguel e Imbabura, e inclusive los obrajes de Peguche fueron argumentos más que suficientes para contar con el funcionamiento de esta unidad administrativa, las crónicas y reseñas institucionales, que por un largo período se escribieron en Otavalo, de eso existe un cronista que ha vivido junto a nosotros se trata de el Prof. Edgar Aragón Lozada, treinta y cinco años sirviendo en las iniciativas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Muchas cosas han pasado de Moda, "vivimos otra época hemos evolucionado mucho, pero lo que no ha pasado de moda es la honradez, el trabajo comprometido con los afiliados y patronos, siempre hemos cuidado el buen nombre", son expresiones que lo dicen todo. El trabajo logra brindar una visión del proceso de cambio hacia nuevos logros, y muestra con enorme fuerza que nuestra Institución sea una de las más importantes del país

Iván Andrade Mena
JEFE AGENCIA OTAVALO

La Unidad de Atención Ambulatoria del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS en Cotacachi



Dr. Wilson Albuja
GERENTE UNIDAD DE ATENCIÓN
AMBULATORIA COTACACHI

BODAS DE PLATA

La Unidad de Atención Ambulatoria del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Cotacachi se encuentra celebrando su VIGESIMO QUINTO ANIVERSARIO de fundación en beneficio de toda la sociedad afiliada del Cantón Cotacachi, brindando servicios con calidad, eficiencia y profesionalismo técnico por parte de los profesionales de la misma en las áreas de: Consulta Externa, Odontología, Laboratorio Clínico y Enfermería apoyados en forma técnica del área Administrativa de la misma.

Es por eso que quedarán plasmadas con letras de oro y plata en las páginas de la historia una fecha tan memorable como la es el 06 de Julio de 1980 así como nombres de los representantes de esta fecha Histórica como: el Doctor Enrique Gallegos Arens, Director General del IESS; Doctor Arturo Carrera; Director Nacional Administrativo del IESS y el Doctor Wilson O. Albuja, Médico – Director de la Unidad de Atención Ambulatoria IESS de Cotacachi.

Además debemos resaltar la gestión realizada por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, quien ha cumplido y seguirá cumpliendo con todos los objetivos y metas trazadas, basados en su filosofía como la Universalidad y solidaridad en beneficio de la clase afiliada, de igual manera un agradecimiento a todas las autoridades nacionales, provinciales y locales en sus diferentes periodos administrativos quienes colaboraron con la construcción, equipamiento y su posterior funcionamiento de su sueño hecho realidad para la clase afiliada del Cantón.

UNIDAD DE ATENCIÓN AMBULATORIA IESS DE COTACACHI

La Gerencia de la U.A.A.I.E.S.S en Cotacachi informa que durante el año 2005 se ha cumplido con la programación en beneficio de los señores afiliados de nuestra Unidad Médica.

• Además sabré informar que los departamentos de:

Consulta Externa - Laboratorio - Odontología
Enfermería

Han cumplido con los objetivos y metas propuestas, por lo que aseguramos que las consultas de estos servicios se han incrementados en un 10% a relación del año 2004.

• Las conferencias y charlas ofrecidas se han realizado en nuestro propio local, así como en la sede de los señores y señoras Jubilados de Cotacachi, debiendo indicar que para dichas conferencias se invitó a niños de algunas Escuelas del Cantón y a la población afiliada en general.

Con todos estos antecedentes expuestos agradezco infinitamente a todos los profesionales, personal Administrativo y de apoyo de esta Unidad.

LOGROS ADMINISTRATIVOS ALCANZADOS

- Ampliación de la unidad
- Equipamiento completo del departamento de odontología
- Equipamiento completo del departamento de laboratorio

EN PERSONAL PARA LA UNIDAD IRRELEVANTE:

- Creación de una partida presupuestaria para el área económica – financiera



PERSONAL ADMINISTRATIVO
CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIA IESS - COTACACHI

ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS DEL IESS DE COTACACHI

En mi calidad de Presidente de la Asociación de Jubilados y Pensionistas de la ciudad de Cotacachi, quiero informar que desde hace cuatro años, tengo el compromiso serio y responsable el mismo que le asumí con todo beneplácito y decidido a trabajar y luchar en defensa de nuestros sagrados derechos.

La directiva juntamente con la Federación Provincial, en esta temporada hemos enfrentado y logrado vencer múltiples dificultades mediante la lucha unida y con el más elevado concepto ético propendiendo sobre todo alcanzar un cambio progresivo y gradual de la clase jubilada.

Igualmente, es importante indicar que hemos llevado adelante programas orientados a mejorar la salud de este grupo humano contando con la colaboración de los profesionales del Dispensario Médico, por tal motivo al conmemorar veinte y cinco años de Fundación del Dispensario arriba mencionado, la Voz del Jubilado Asociado se hace presente para rendir un justo homenaje de gratitud y admiración a todo el personal que labora en esta Noble Institución, de manera especial a su Director – Fundador Dr. Wilson Orlando Albuja quienes con responsabilidad y mistica profesional cumplen con sus deberes en bien de la comunidad Cotacacheña.

Prof. Yolanda Gómez de Gómez



PERSONAL TECNICO
CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIA
IESS - COTACACHI

UNIDAD DE ATENCIÓN AMBULATORIA DEL IESS ATUNTAQUI



NUEVO ESPACIO PARA LOS AFILIADOS DE ATUNTAQUI.

Un amplio edificio con arquitectura colonial, sus instalaciones con ventanales de madera y pasillos con olor a medicinas, guardan un sinnúmero de historias, en el Dispensario del IESS "Alfonso Calderón Moreno" en Atuntaqui, que abrió sus puertas al público en 1.950; posteriormente se convirtió en la Clínica del IESS de Atuntaqui, que hasta el año de 1.997, funcionó como uno de los mejores centros Médico, Clínico y Quirúrgico de norte del país con atención médica de Especialidades, Emergencia, y Hospitalización las 24 horas del día, para los afiliados de la Provincia del Carchi, Imbabura, parte de Esmeraldas, y norte de Pichincha.

Actualmente funciona como una Unidad de Atención Médica Ambulatoria, que brinda atención primaria de salud en consulta externa, a los afiliados activos, de las fábricas textiles y de otras instituciones públicas, voluntarios, beneficiarios, y jubilados, que en su mayoría fueron trabajadores de la ex -Fábrica Textil Imbabura una de las más importantes del país en aquella época, que aún recuerdan haber colaborado en la construcción de este edificio.

Prevenir las enfermedades que se van a producir, con educación permanente, sobre todo las enfermedades crónicas degenerativas como hipertensión arterial y diabetes que cada día van en aumento, y tratar las que aquejan a los pacientes, para mantener su salud y así mejorar el estilo de vida de la población afiliada es el objetivo.

La Unidad Médica de IESS en el afán de seguir sirviendo en forma eficiente en un ambiente agradable y cálido, está en proceso de Remodelación y Reeducaciones. Se continuará brindando los servicios de consulta externa que comprende Medicina General, Odontología, Laboratorio, y Farmacia. La afluencia de pacientes es de 20 a 30 diarios y al momento laboran 7 funcionarios.

Las obras de Remodelación se iniciaron el Enero de 2006, con un cronograma de

ejecución de la obra de 120 días calendario, de acuerdo al cronograma establecido por la Dirección del SGDIF, el monto presupuestario referencial es de \$ 48.254.24 (Cuarenta y Ocho mil doscientos cincuenta y cuatro dólares con veinte y cuatro centavos).

EQUIPAMIENTO

En el año 2005, y con el presupuesto asignado para la Unidad se realizó la adquisición de varios Equipos Médicos:

Un Equipo completo de Odontología, para el servicio de Odontología, un Espectrofotómetro, Una Microcentrifuga, para el servicio de Laboratorio, Tres computadoras y una copiadora para los diferentes servicios de la Unidad, así como estanterías metálicas para Farmacia por un monto de \$ 19.769.00 (Diez y nueve mil setecientos sesenta y nueve).

Con estos antecedentes y de acuerdo a la ley de Seguridad Social 2001, a futuro las nuevas instalaciones se utilizarán para brindar atención al afiliado, cónyuge los hijos menores de 6 años, y así brindar una mejor atención y una mayor cobertura de salud para la población de Antonio Ante, retomando el citial de aquel antaño lleno de gloria y tradición.

Dr. Ricardo Játiva.
GERENTE UNIDAD AMBULATORIA
ANTONIO ANTE

DIABETES MELLITUS, LA EPIDEMIA DE NUESTRO SIGLO

Por Inés M. Castillo Q.

La diabetes es una enfermedad cuya frecuencia ha ido en aumento, En mundo entero existen más de ciento veinte millones de diabéticos y posiblemente en nuestro país unos trescientos a cuatrocientos mil pacientes. Su número va incrementándose cada día.

Los factores potenciales de riesgo son: Herencia, raza, edad, sexo, obesidad, sedentarismo, hábitos nutricionales, estilo de vida, estrés y otros elementos no bien definidos.

Existen tres tipos de diabetes:

- Diabetes Mellitas Tipo I
- Diabetes Mellitas Tipo II
- Diabetes del embarazo o gestacional.

La diabetes se produce porque hay una deficiencia de insulina o por falta de acción de esta hormona.

Existen actualmente formas de tratamiento, que de ninguna manera son secuenciales sino que están correlacionados entre sí.

- El plan de alimentación
 - El programa diario de ejercicios físicos
 - La insulino terapia o tratamiento con insulina
 - Tratamiento farmacológico con tabletas o hipoglucemiantes orales.
 - El tratamiento de las complicaciones y otras enfermedades relacionadas con la diabetes.
 - Tratar al paciente diabético no es fácil, se necesita esfuerzo, motivación, responsabilidad, conocimiento, entrenamiento, y experiencia, cualquier médico que tenga estas cualidades, puede tratar al paciente diabético. Según la frase del doctor Bernard, había dicho que "El éxito comienza con la voluntad", esa facultad humana que impulsa a los hombres a vencer los obstáculos y a alcanzar grandes metas.
- En el Hospital del IESS, hemos formado un club de diabéticos, cuya asistencia es el último viernes de cada mes, es un encuentro de amigos que hablamos el mismo idioma y tenemos, conferencias, charlas y el examen de la glucosa, es gratuito, realizado por el especialista endocrinólogo Dr. Wilson Palacios y el Lic. Germán Rosas, educador para la salud, invitamos a los compañeros que asistan para obtener buenos conocimientos y podamos cuidarlos y así disfrutar de una vida útil y feliz.