

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### DIRECCIÓN DE POSGRADO

## MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD

### TEMA:

---

“EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL AFILIADO  
EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE ATENCIÓN  
AMBULATORIA EL BATÁN EN LA CIUDAD DE QUITO.”

---

Trabajo de Titulación

Previo a la obtención del Grado Académico de  
Magister en Gerencia de Instituciones de Salud

**Autor:** Ing. Christian Santiago Lucero Paredes

**Director:** Ing. Víctor Hugo Córdova Aldas, Dr.

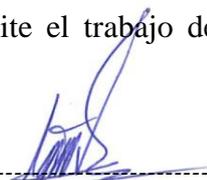
Ambato - Ecuador

Agosto, 2015

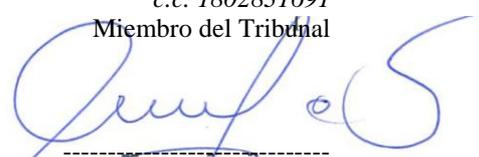
**Al Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato.**

El Tribunal de Defensa del trabajo de titulación presidido por Economista Jorge Roberto Grijalva Salazar MBA, Presidente del Tribunal e integrado por los señores Ingeniera María Dolores Guamán Guevara Magister, Ingeniero Carlos Vinicio Mejía Vayas Magister, Ingeniero Rolando Xavier Salazar Velasco Magister, Miembros del Tribunal de Defensa, designados por el Consejo Académico de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptar la defensa oral del trabajo de titulación con el tema: “EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL AFILIADO EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIA EL BATÁN EN LA CIUDAD DE QUITO.”, elaborado y presentado por el señor Ingeniero Christian Santiago Lucero Paredes, para optar por el Grado Académico de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud.

Una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

  
-----  
Econ. Jorge Roberto Grijalva Salazar, MBA.  
c.c. 1801096866  
Presidente del Tribunal de Defensa

  
-----  
Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.  
c.c. 1802831691  
Miembro del Tribunal

  
-----  
Ing. Carlos Vinicio Mejía Vayas Mg.  
c.c. 0400730693  
Miembro del Tribunal

  
-----  
Ing. Rolando Xavier Salazar Velasco, Mg.  
c.c. 1802934735  
Miembro del Tribunal

## AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

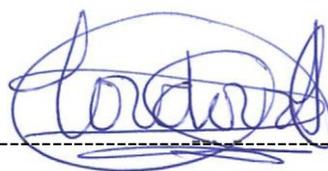
La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación con el tema: “EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL AFILIADO EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIA EL BATÁN EN LA CIUDAD DE QUITO”, le corresponde exclusivamente al Ingeniero Christian Santiago Lucero Paredes, Autor bajo la Dirección del Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldas Doctor, Director del trabajo de titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Christian Santiago Lucero Paredes

*c.c. 180361867-5*

AUTOR



Ing. Víctor Hugo Córdova Aldas, Dr.

*c.c. 1802301562*

DIRECTOR

## DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los Derechos de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción dentro de las regulaciones de la Universidad.



-----  
*Ing. Christian Santiago Lucero Paredes*  
*c.c. 180361867-5*

## **DEDICATORIA**

A DIOS.

PADRE CELESTIAL CREADOR, GUÍA Y PROTECTOR DE MI VIDA,

A MIS PADRES.

QUIENES PESE A LAS BARRERAS Y ADVERSIDADES EN SUS VIDAS,  
ME HAN BRINDADO UN VERDADERO EJEMPLO DE SUPERACIÓN,  
HUMILDAD, SACRIFICIO LO CUAL ME HA ENSEÑADO A VALORAR  
TODO GRACIAS A SU AUTÉNTICO AMOR Y APOYO TOTAL.

A MIS HERMANOS Y SOBRINOS.

POR SER MI COMPAÑÍA DESDE MI NACIMIENTO Y ENSEÑARME EL  
VERDADERO SIGNIFICADO DE UNA AMISTAD, A MIS SOBRINOS POR  
SER LA ALEGRÍA Y TERNURA DE MI FAMILIA.

## **AGRADECIMIENTO**

A LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO  
ALMA MATER DE AMBATO, TUNGURAHUA Y DEL CENTRO DEL PAIS  
FORJANDO CONOCIMIENTOS A SUS ESTUDIANTES DESDE 1969

A LOS DOCENTES.

MAESTROS Y AMIGOS QUE GRACIAS A SU CONOCIMIENTO  
IMPARTIDO EN EL AULA DE ESTA MAESTRIA NOS SUPIERON CREAR,  
FORMAR, FORTALECER Y CONSOLIDAR NUEVOS CONOCIMIENTOS Y  
DE MANERA ESPECIAL A MI TUTOR DE TESIS DR. VICTOR CORDOVA  
POR SU MANERA DE TRABAJAR, PERSISTENCIA, SU PACIENCIA Y SU  
MOTIVACION.

A MIS COMPAÑEROS.

POR SU VERDADERA Y SINCERA AMISTAD DENTRO Y FUERA DEL  
AULA

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

### A. PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA .....	i
AL CONSEJO DE POSGRADO. ....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	ii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvi

### B. TEXTO: INTRODUCCIÓN

#### CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN .....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.2.1. Contextualización.....	2
1.2.2. Análisis crítico .....	6
1.2.3. Prognosis .....	7
1.2.4. Formulación del problema .....	8
1.2.5. Preguntas directrices o Interrogantes .....	8
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación.....	8
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	9
1.4. OBJETIVOS .....	9
1.4.1. General .....	9
1.4.2. Específicos .....	9

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	10
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	13
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	13
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES .....	18
2.4.1. Superordinación de variables .....	18
2.4.2. Conceptualización .....	21
2.5. HIPÓTESIS.....	36
2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	36

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.2. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	38
3.2.1 Investigación Descriptiva.....	38
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
3.3.2. POBLACIÓN CLIENTE INTERNO.....	39
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	41
3.4.1. Variable Independiente: Proceso Administrativo .....	41
3.4.2. Variable Dependiente: Satisfacción al cliente.....	42
3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	43
3.5.1 Plan de recolección de información .....	43
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	44

## CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CLIENTES EXTERNOS.....	45
4.1.1. Estructura de la población investigada.....	45
4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	46

4.2.1. ¿Considera usted que el proceso para atención al cliente toma demasiado tiempo?.....	46
4.2.2. ¿El Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, posee la señalética comprensible y adecuada?.....	47
4.2.3. ¿Está de acuerdo que es necesario una reestructuración en la parte de atención de al cliente, en el área de farmacia?.....	48
4.2.4. ¿Está de acuerdo que el centro Ambulatorio cumple a satisfacción con los usuarios?.....	49
4.2.5. ¿Califique el servicio y atención al afiliado en el área de farmacia según su criterio? .....	50
4.2.6. ¿Considera usted que el centro Ambulatorio el Batán de la Ciudad de Quito satisface la necesidades como usuario?.....	51
4.2.7. ¿El trato que recibe por parte de la farmacia es? .....	52
4.2.8. ¿Cree usted que los profesionales de la Institución están aptos para brindar el apoyo en cualquier situación? .....	53
4.2.9. ¿Está de acuerdo con el horario de atención de la farmacia?.....	54
4.2.10. ¿El recurso humano del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, es aprovechado al máximo?.....	55
4.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CLIENTES INTERNOS .....	56
4.3.1. ¿Considera usted que el proceso de atención al cliente toma demasiado tiempo?.....	56
4.3.2. ¿La farmacia del Centro de Atención Ambulatoria El Batán, posee una señalética comprensible y adecuada?.....	57
4.3.3. ¿Según usted, cree que la reestructuración en la parte de atención al cliente está muy bien estructurada? .....	58
4.3.4. ¿La farmacia del Centro de Atención Ambulatoria El Batán cumple a satisfacción con los usuarios? .....	59
4.3.5. ¿Para usted el proceso administrativo y la satisfacción del afiliado son importantes dentro de centro de atención Ambulatorio el Batán de la ciudad de Quito?.....	60

4.3.6. ¿Considera usted que es necesario que la farmacia del centro de atención Ambulatorio el Batán necesite una reestructuración de los procesos Administrativo?.....	61
4.3.7. ¿El trato que usted recibe por parte de la unidad de farmacia del centro de atención Ambulatorio el Batán es? .....	62
4.3.8. ¿Los colaboradores de la Farmacia Ambulatoria aprovechan los recursos existentes en la unidad de farmacia? .....	63
4.3.9. ¿El sistema de atención al cliente con controles, permiten identificar variaciones en el desempeño? .....	64
4.3.10. ¿El proceso de atención al cliente tiene una clara relación con la misión, visión, objetivos estratégicos y políticas de la institución?.....	65
4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS .....	65
4.3.1. Formulación de la Hipótesis .....	66
4.3.2. Nivel de Significación.....	66
4.3.3. Elección de la prueba estadística.....	66
4.3.4. Gráfico de la verificación de la hipótesis.....	69
4.3.5. Conclusión .....	69

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES .....	70
5.2. RECOMENDACIONES .....	71

## CAPÍTULO VI. PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS .....	72
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA .....	73
6.3. JUSTIFICACIÓN .....	73
6.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	74
6.4.1. Objetivo General .....	74
6.4.2. Objetivos Específicos.....	74
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD PESTLE .....	74

6.6. FUNDAMENTACIÓN .....	75
6.6.1. SCAMPER .....	75
6.6.2. Pareto .....	76
6.6.3. Espina de pescado .....	76
6.7. METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO .....	76
6.7.1. Fase 1. ....	78
6.7.2. Fase 2 .....	80
6.7.3. Fase 3 .....	81
6.7.4. Fase 4 .....	82
6.7.5. Fase 5 .....	83
6.7.6. Fase 6 y 7 .....	84
6.7.7. Fase 8 .....	84
6.7.8. Fase 9 .....	87
6.8. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN .....	88

## MATERIALES DE REFERENCIA

BIBLIOGRAFÍA .....	89
ANEXOS .....	96
Anexo 1. Encuesta a clientes internos.....	96
Anexo 2. Encuesta clientes externos.....	98

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Árbol de problemas .....	7
Gráfico 2. Categorías fundamentales .....	18
Gráfico 3. Subordinación de variables independiente – Proceso administrativo..	19
Gráfico 4. Subordinación de variables dependiente – Satisfacción al cliente.....	20
Gráfico 5. Atención al cliente .....	46
Gráfico 6. Posee señalética .....	47
Gráfico 7. Restructuración al cliente.....	48
Gráfico 8. Satisfacción con los usuarios .....	49
Gráfico 9 . Califique según si criterio .....	50
Gráfico 10. Satisfacción de necesidades .....	51
Gráfico 11. Trato por parte de la farmacia .....	52
Gráfico 12. Apoyo en cualquier situación.....	53
Gráfico 13. Horario de atención de farmacia .....	54
Gráfico 14. Recursos aprovechados .....	55
Gráfico 15. Proceso de atención al cliente .....	56
Gráfico 16. Posee señalética .....	57
Gráfico 17. Restructuración atención al cliente .....	58
Gráfico 18. Satisfacción con los usuarios .....	59
Gráfico 19. Proceso administrativo y la satisfacción .....	60
Gráfico 20. Restructuración de los procesos administrativos .....	61
Gráfico 21. El trato que recibe por parte de la farmacia .....	62
Gráfico 22. Aprovechan los recursos .....	63
Gráfico 23. Atención al cliente con controles .....	64
Gráfico 24. Atención al cliente se relaciona con la misión y visión .....	65
Gráfico 25. Fases de la propuesta .....	77
Gráfico 26. Espina de pescado .....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cobertura de la seguridad social, Ecuador 2010.....	4
Tabla 2. Población cliente interno.....	39
Tabla 3. Variable Independiente: Proceso Administrativo .....	41
Tabla 4. Variable Dependiente: Satisfacción al cliente .....	42
Tabla 5. Plan de recolección de información.....	43
Tabla 6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	44
Tabla 7. Atención al cliente .....	46
Tabla 8. Posee señalética.....	47
Tabla 9. Reestructuración al cliente.....	48
Tabla 10. Satisfacción con los usuarios .....	49
Tabla 11. Califique según si criterio .....	50
Tabla 12. Satisfacción de necesidades .....	51
Tabla 13. Trato por parte de la farmacia.....	52
Tabla 14. Apoyo en cualquier situación.....	53
Tabla 15. Horario de atención de farmacia .....	54
Tabla 16. Recursos aprovechados .....	55
Tabla 17. Proceso de atención al cliente .....	56
Tabla 18. Posee señalética.....	57
Tabla 19. Reestructuración atención al cliente .....	58
Tabla 20. Satisfacción con los usuarios .....	59
Tabla 21. Proceso administrativo y la satisfacción .....	60
Tabla 22. Reestructuración de los procesos administrativos .....	61
Tabla 23. El trato que recibe por parte de la farmacia .....	62
Tabla 24. Aprovechan los recursos .....	63
Tabla 25. Atención al cliente con controles .....	64
Tabla 26. Atención al cliente se relaciona con la misión y visión .....	65
Tabla 27. Hoja de trabajo .....	79
Tabla 28. 5w´s + H.....	80
Tabla 29. Cálculo de eficiencia.....	82
Tabla 30. SCAMPER.....	84
Tabla 31. Proceso debe de ser .....	85

Tabla 32. Cálculo de la eficiencia del proceso debe de ser.....	87
Tabla 33. Presupuesto de la implementación.....	87
Tabla 34. Previsión de la evaluación.....	88

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD**

**Tema:**

**“EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL AFILIADO EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIA EL BATÁN EN LA CIUDAD DE QUITO.”**

**Autor:** Ing. Christian Santiago Lucero Paredes

**Director:** Ing. Víctor Hugo Córdova Aldas, Dr.

**Fecha:** 13 de Julio del 2015

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación se desarrolla con el objetivo de mejorar el servicio de atención al usuario en el Centro de Atención Ambulatoria el Batán, debido a que la institución representa el eje estratégico que beneficia a la colectividad del cantón Quito, en el lado Norte de la ciudad es necesario resaltar que dicho centro atiende a más de 1 millón de personas, entre consultas médicas externa, emergencias, cirugías del día, farmacia, exámenes y rayos X.

Debido a la alta demanda de servicios de salud en dicho centro es necesario y prioritario se mejore la eficiencia en el proceso de servicio y atención al usuario, mediante una metodología que permita realizar continuas revisiones, así como las correcciones necesarias en los cuellos de botella que se puedan encontrar, como punto importante se debe establecer que dicha metodología debe ser fácil de socializar tanto a las autoridades como a los colaboradores.

**Descriptor:** Análisis, autoridades, Batan, colectividad, eficiencia, mejoramiento, metodología, proceso, servicios, usuario.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD**

**Theme:**

**"THE ADMINISTRATIVE PROCESS AND OPERATIONAL AFFILIATE SATISFACTION IN THE AREA OF PHARMACY CARE CENTER AMBULATORY EL BATÁN OF THE CITY OF QUITO".**

**Author:** Ing. Christian Santiago Lucero Paredes

**Directed by:** Ing. Víctor Hugo Córdova Aldas, Dr.

**Date:** 13 July, 2015

**EXECUTIVE SUMMARY**

This research was developed with the aim of improving the service user at the Ambulatory Care Center Batan, because the institution is the strategic focus that benefits the community of Canton Quito, on the north side of the city is necessary to emphasize that this center serves more than 1 million people, including external medical consultations, emergency, day surgery, pharmacy and X-ray examinations

Due to the high demand for health services at the center it is necessary and priority is improved process efficiency and customer service through a methodology that allows to perform continuous review and the necessary corrections bottlenecks they can be found as an important point must be established that the methodology should be easy to socialize both the authorities and the partners.

**Keywords:** Analysis, authorities, Batan, collectivity, efficiency, similar improvements, methodology, process, services, user



## INTRODUCCIÓN

**En el primer Capítulo,** se describe el tema, Planteamiento del Problema sus características se contextualiza el mismo a nivel macro, meso y micro además se determina un análisis crítico en el cual se determina las causas, efectos que afecta a la empresa, seguido se realiza una prognosis que nos previene de lo que sucederá al no dar solución, se formulará el problema en forma global, para luego forjar objetivos, llevándonos a justificar la elaboración de nuestro proyecto.

**En el segundo Capítulo,** se concentra la Fundamentación Teórica Científica donde se describe algunos conceptos de varios autores en función del problema y se plantea la hipótesis.

**El tercer Capítulo,** trata de la Metodología que se empleó para la investigación, los instrumentos utilizados, los métodos que se aplicaron para recopilar la información y la Operacionalización de las variables.

**El cuarto Capítulo,** se realiza el Procesamiento, Análisis e Interpretación de los Datos obtenidos en las encuestas realizadas y la verificación de la Hipótesis para determinar si se acepta o se rechaza la misma.

**El quinto Capítulo,** una vez obtenido y Procesado la Información se llegó a establecer las Conclusiones y Recomendaciones para luego proponer el proceso administrativo y la satisfacción del afiliado en el área de farmacia del Centro de Atención ambulatoria el Batán de la ciudad de Quito.

**El sexto Capítulo,** es en el que se propone la solución al problema existente en la Institución que se ha originado después de la investigación realizada dentro de la misma, además de la Bibliografía utilizada y sus respectivos anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN**

EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL AFILIADO EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIA EL BATÁN EN LA CIUDAD DE QUITO.

#### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Deficiencia del proceso administrativo y la satisfacción del afiliado en el área de farmacia del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito.

##### **1.2.1. Contextualización**

###### **1.2.1.1 Contexto macro**

Para Bennigton (2010), el desempeño de los servidores públicos debe ser evaluado de manera eficiente en cada uno de sus procesos y las políticas, las

instituciones gubernamentales, en todos los niveles de la gestión nacional, deben incrementar los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos y de los procesos, para fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas hacia los ciudadanos y los grupos de interés que rodean la acción.

Ahora es necesario resaltar que en la actualidad el estado ecuatoriano en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, se considera como un tema principal y prioritario el mejoramiento de los procesos en lo referente al sistema de salud pública, debido a que ello está orientado a mejorar la salud de la población.

Es necesario indicar que los razonamientos que realizan Lucio et al. (2011), en su artículo científico al respecto de la salud en el Ecuador:

*Ecuador cuenta con 14.2 millones de habitantes, 50.1% son hombres y 49.9% mujeres. Alrededor de 66% de la población total del país es urbana y 33% reside en las cinco ciudades más importantes del país. Las tendencias de crecimiento de población han cambiado debido a factores como la reducción de la tasa bruta de natalidad de 32.4 a 11.4 nacimientos por 1 000 habitantes entre 1981 y 2010, la migración hacia Europa y Estados Unidos, y la disminución de la tasa de mortalidad de 6.7 muertes por 1000 habitantes en 1981 a 4.3 en 2008. La estructura de la población por grupos de edad aún tiene la forma característica de los países en desarrollo. Sin embargo, durante la década pasada se registró una disminución de la base de niños y jóvenes, con ensanchamiento de la punta de la pirámide poblacional por envejecimiento de la población. Entre 1990 y 2009 aumentó la población de 15 a 64 años (de 56.9 a 63.1% de la población total) y de 65 años y más (de 4.3 a 6.2%), en detrimento de la población de entre 0 y 14 años de edad (de 38.8 a 30.7%) (p. 3).*

Por otro lado es necesario indicar la relevancia que tiene cada institución de seguridad social en el Ecuador, para ello se presenta la siguiente tabla:

**Tabla 1. Cobertura de la seguridad social, Ecuador 2010**

Seguro	Cotizantes	Jubilados	Montepío (viudez y orfandad)	Dependientes	Total	%
IESS	1 826 911	187 911	90 060	545 685	2 650 567	65.7
SSC	227 694	34 729	-	689 723	952 146	23.6
ISSFA	37 719	25 379	11 576	148 384	223 058	5.5
ISSPOL	39 286	10 450	6 616	154 179	210 531	5.2
Total	2 131 610	258 469	108 252	1 537 971	4 036 302	100

Fuente: Lucio et al. (2011)

En la tabla se puede apreciar que la institución pública de salud que brinda mayor cobertura en cuanto a afiliados es el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por lo tanto el que dicha institución mejore los procesos administrativos en sus dependencias es de alto impacto para el desarrollo el mejoramiento de la atención a los afiliados.

### 1.2.1.2 Contexto meso

Ahora es necesario indicar la reflexión que realiza Lucio (2011):

*“Los médicos tienden a concentrarse en las grandes ciudades, lo que genera problemas serios de distribución. En la provincia de Pichincha hay 2 médicos por 1.000 habitantes, mientras que en las provincias de Galápagos y Orellana esta razón es de apenas 0.56 y 0.43, respectivamente” (p. 7).*

En razón a las cifras antes detalladas es necesario que dentro de la institución como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, pueda manejarse de manera adecuada en los procesos administrativos, que aportan a la atención al usuario.

Sánchez y Méndez (2013), en la ciudad de Quito no es la excepción escuchar quejas y más quejas de la atención que brinda el hospital del IESS, sin dejar a un lado el aspecto de la atención de la farmacia, que no son entregados los medicamentos que son recetados por los especialistas de turno. Afiliados al IESS en Quito se quejan por la entrega de medicinas. Esto se da 24 horas después de la denuncia que hizo Ecuavisa sobre la saturación en la farmacia del hospital Carlos Andrade Marín, en Quito.

En la puerta de ingreso, se reforzó la vigilancia y el personal de seguridad tenía la disposición de tomar fotografías al personal de este canal. Este martes las filas de personas desaparecieron, algo que fue bien recibido por los usuarios. Los funcionarios del departamento de comunicación del hospital no explicaron cuáles fueron los correctivos adoptados.

Sin embargo, aseguraron que se mantiene el cambio en el sistema de entrega de fármacos, es decir se realizan entregas mensuales y no trimestrales. Hasta la 11 de la mañana la entrega de medicinas continuó con normalidad en la farmacia del hospital.

Se calcula que diariamente se entregan alrededor de 5 mil recetas. Los afiliados esperan que las mejoras en la atención se mantengan.

### **1.2.1.3 Contexto micro**

El Centro de Atención Ambulatoria IESS el Batán, es una unidad de atención especializada dentro del segundo nivel de atención. Se encuentra ubicado al norte de la ciudad de Quito, en la parroquia Chaupicruz, Barrio el Batán. Funciona desde hace 51 años y desde 1990 en una infraestructura propia.

Presta servicios de prevención primaria, secundaria y terciaria, a través de los servicios de consulta externa en: Cirugía General, Cirugía Vascular, Traumatología, Oftalmología, Urología, Ginecología-obstetricia, Otorrinolaringología, Dermatología, Medicina Interna, Neumología, Reumatología, Cardiología, Gastroenterología, Medicina Familiar Medicina General , Medicina Ocupacional, Odontología General, Pediatría, Nutrición, Psicología, Emergencia 24 horas. Dispone de servicios auxiliares de diagnóstico en laboratorio clínico, imagenología con atención de 24 horas.

Se incluye como producto destacable y fundamental de la unidad ambulatoria el Quirófano del día con 2 quirófanos completamente equipados, en un horario de atención de 12 horas.

Adicional cuenta con centros de apoyo como es la farmacia y los procedimientos clínico-quirúrgicos acorde a la especialidad como: endoscopías digestivas, audiometrías, cistoscopias, colposcopias, exámenes oftalmológicos, cirugías oftalmológica, laser terapia dermatológica, procedimientos vasculares de esclerosamientos, ergometrías, holtter cardiológico, infusiones con biológicos en reumatología, farmacia institucional.

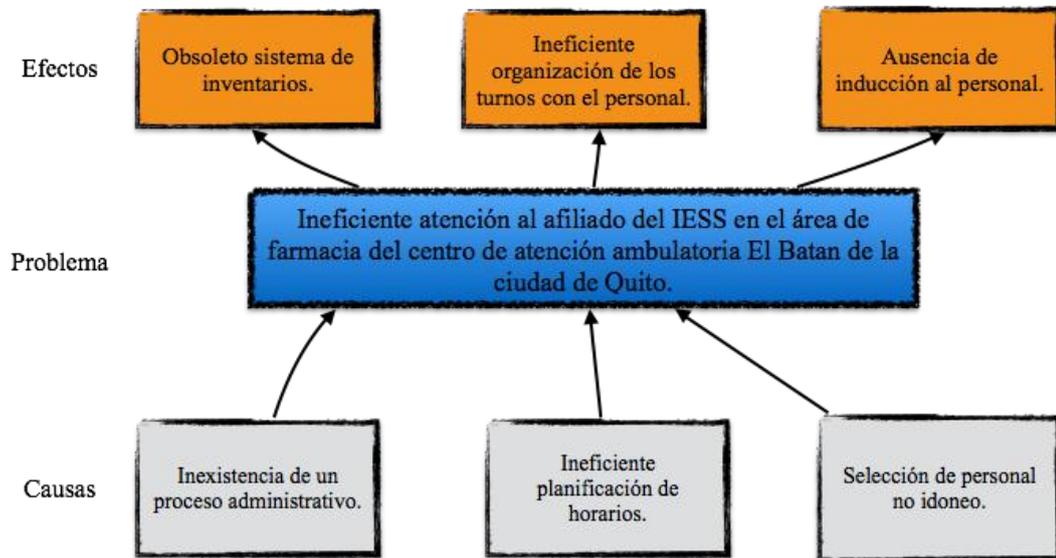
Se realiza un análisis técnico de las necesidades reales de la unidad médica encontrándose varios problemas pero uno de los principales problemas que se destacan es de farmacia tanto con un problema de infraestructura como el de la organización a nivel administrativo.

### **1.2.2. Análisis crítico**

El IESS al ser una institución del gobierno, tiene la obligación de atender a sus pacientes con la mejor disposición, esto en cuestión de tiempo y rapidez.

Pero como toda Institución existen cuellos de botellas que hay que saberlo remediar a tiempo; la falta de un control de inventario, provoca la falta de medicamentos e incluso un stock innecesario de medicamentos, por otra lado el sistema de control de medicamentos utiliza el IESS es un sistema antiguo y obsoleto que tiene como consecuencia la demora en la entrega de medicamentos a sus pacientes y usuarios, sin olvidar una parte muy precisa y fundamental como la falta de un proceso administrativo, que es de vital importancia para el funcionamiento interno de la Institución.

Para un mejor entendimiento de lo dicho anteriormente se puede ver en el anexo de Árbol de Problemas en el que se analiza el problema, las causas y los efectos a estudiar.



**Gráfico 1. Árbol de problemas**  
**Elaborado por:** Ing. Christian Lucero

### 1.2.3. Prognosis

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) al no tener implementado un proceso adecuado administrativo, operativo, mostrara indefensa en la de atención al cliente, ya que el IESS mucho depende de los aportantes, porque ellos son los que alimentan dicha organización gubernamental con sus aportes mensuales, y lo que menos esperan por parte de la Institución del Gobierno es un poco de reciprocidad, así como ellos cumplen puntualmente al momento de realizar su aportes, y si no lo hacen puntualmente la misma institución se encarga de cobrar con intereses, y si aun así el afiliado incumple con sus obligaciones, el IESS lo lleva a un proceso llamado coactivas.

Al no apreciarse una satisfacción en el área de farmacia debido a que los medicamentos que requieren los usuarios del IESS, o no son atendidos con la brevedad requerida al momento de la entrega, el usuario se ve en la obligación de

adquirirlos fuera del IESS dichos medicamentos por lo que tienen que pagar por ellos, cantidades que no están al alcance de su bolsillo, y por lo tanto no cumple con la finalidad para lo cual fue creado el IESS.

Si no se adopta este sistema o proceso administrativo y mejora la atención en las farmacias del IESS, el usuario se verá en la obligación de recurrir a un seguro privado que cumpla con las expectativas deseadas y esperadas, y definitivamente el IESS obtendrá una crisis financiera incontrolable que incluso podría llevar al cierre y cese de funciones.

#### **1.2.4. Formulación del problema**

¿Como el ineficiente proceso Administrativo incide en la satisfacción del afiliado en el área de farmacia del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito en el periodo 2015?.

#### **1.2.5. Preguntas directrices o Interrogantes**

¿De qué manera incide un proceso administrativo ayudará al mejor desenvolvimiento en la parte administrativa de la institución (IESS)? .

¿Cómo se puede determinar la satisfacción al cliente en la atención farmacéutica del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)?.

¿Qué se debe considerar un proceso administrativo y la satisfacción en el área de farmacia del centros de atención ambulatoria el Batán de la ciudad de Quito?.

#### **1.2.6. Delimitación del objeto de investigación**

Esta investigación se realizó en el centro de atención ambulatorio el Batán de la ciudad de Quito.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación es de suma importancia, ya que por medio de ella se podrá atender de mejor manera todas las solicitudes de despacho de los afiliados o aportadores del IESS, relacionado con la atención de farmacia. Al implementarse un proceso administrativo el cual permitirá mejorar notoriamente la parte interna de la institución con el objetivo de obtener resultados que se han propuesto alcanzar en un tiempo determinado; los cuales se establecerán mediante controles internos y manuales de procedimientos sobre cómo se tiene que llevar los distintos procesos de la Institución y llegando a ser evaluados cada determinado tiempo.

Así se obtendrán a una administración eficaz y eficiente y a la atención de los usuarios se la de la manera más adecuada optimizando recursos y cumpliendo con las expectativas de las personas que realizan los aportes y que desean a atención eficiente.

### **1.4. OBJETIVOS**

#### **1.4.1. General**

Investigar el actual proceso Administrativo para alcanzar la satisfacción del afiliado en el área de farmacia del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito.

#### **1.4.2. Específicos**

- Diagnosticar el proceso administrativo en el área de farmacia del centro de atención Ambulatorio el Batán de la ciudad de Quito.
- Determinar la satisfacción de atención en el área de Farmacia del centro de atención Ambulatorio de la ciudad de Quito.
- Proponer una alternativa de solución a la problemática estudiada en la farmacia del Centro de Atención Ambulatoria El Batan.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

“El Proceso Administrativo y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa Ambagro S.A. de la ciudad de Ambato”

Autor: MIREYA LEONOR FLORES GUEVARA (2012).  
Universidad: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
Centro de lectura: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Centro de realización: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

La empresa AMBAGRO S. A de la ciudad de Ambato precisa ser reestructurada orgánica y funcionalmente, de acuerdo con las reales necesidades que tiene la empresa como las de dirección, gestión y operación exigida por el nivel de competitividad que debe demostrar la empresa en el mercado actual.

La empresa AMBAGRO S. A de la ciudad de Ambato carece del proceso administrativo, en donde no se encuentren bien definidos, la jerarquización de la organización y la funcionalidad de cada departamento.

El Talento Humano que se desempeña en la empresa AMBAGRO S. A de la ciudad de Ambato se encuentra desmotivado en el momento de realizar las funciones de su trabajo, con lo expuesto se puede determinar que es un factor por el cual el personal tiene un bajo desempeño laboral.

En algunos puestos de trabajo dentro de la empresa AMBAGRO S. A de la ciudad de Ambato no se encuentran bien designados según el perfil del trabajador, esto ocasiona en mal desempeño laboral ya que el empleado no tiene bien definido sus funciones.

“Elaboración de manuales administrativos y de procesos en la Empresa Cerámica Novel 3, para lograr mayor eficiencia en los trabajadores”

Autor: VERÓNICA PARREÑO HERRERA (2002).  
Universidad: ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO  
EXTENSIÓN – LATACUNGA  
Centro de lectura: CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL  
Centro de realización: CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

El proceso productivo con el que actualmente se desarrolla Cerámica Novel 3 requiere de un cambio, ya que con el actual proceso existen muchos desperdicios y por lo tanto pérdida de tiempo y de recursos tanto materiales como humanos.

No existe un adecuado seguimiento en la producción; las unidades producidas no son registradas en documento alguno.

No se ha establecido cantidades máximas y mínimas de producción, por lo que cada área de fabricación elabora la cantidad que estima conveniente.

El manejo de inventarios y el análisis de stock se lo llevan sin ningún tipo de parámetros que respalde el correcto número de productos a ser adquiridos.

No existen manuales administrativos ni de procesos, provocando que el nuevo personal desconozca a un inicio los procesos que debe seguir para la elaboración correcta de la cerámica.

Se carece de un departamento de personal y jefe en cada área.

No existe un adecuado programa de reclutamiento y selección de personal, tendiente a elegir a las personas idóneas a ocupar las vacantes, en especial en los puestos administrativos.

El servicio al cliente que Cerámica Novel 3 brinda carece de un servicio post venta factor determinante en la satisfacción y fidelidad de los clientes. La capacitación y motivación de los empleados tanto administrativos como operativos debe ser considerado como parte primordial para la creación de una cultura operacional a fin de lograr mayor compromiso y resultados.

No se ha dado ninguna capacitación a los empleados por parte del Gerente, haciéndose necesario que se desarrolle al personal con nuevas técnicas a ser empleadas, la misma que se reflejará en mayores ventas.

Inexistencia de una debida cultura de reciclaje.

El área designada para la fabricación de accesorios para baño, no cumple con los requerimientos necesarios para una buena producción, debido a que el espacio es muy pequeño, el color actualmente es plomo y se encuentra ahí los hornos para quemar la cerámica, lo cual encierra el calor, por lo que se hace necesario cambiar de tonalidad para que haya mayor ventilación.

La Gerencia no se encuentra ubicada en un lugar estratégico (tercer piso)

Los manuales administrativos y de procesos propuestos, constituyen un instrumento que permiten cumplir una gestión adecuada, es decir aplicar los pasos necesarios para la elaboración de la cerámica, permitiendo alcanzar los objetivos y metas establecidos por Gerencia.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La investigación está basada en el paradigma Crítico Propositivo pretende determinar el desarrollo del pensamiento lógico de los estudiantes, así como también la creatividad, imaginación, valores, habilidades y destrezas que mejorarán su desempeño del proceso de atención al usuario, que permita establecer la satisfacción y fidelización del mismo, hacia la institución.

Con el modelo crítico propositivo se pretende innovar en la concepción de muchas empresas al implementar un proceso administrativo; ya que en la actualidad los clientes son cada vez más exigentes, para lo cual se quiere determinar cuáles son sus preferencias y gustos exigentes, que permitan elaborar estrategias de atención al cliente y mejorar así la demanda de atención por parte del pensionista.

Es por esto el propósito de esta investigación cumplir con la satisfacción en el área de farmacia del centro de atención Ambulatorio el Batán de la ciudad de Quito.

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Para el Ministerio de Salud Pública (2014):

### Capítulo III

#### INTEGRACIÓN DEL SISTEMA

Art. 7.- Integrantes del Sistema.- Forman parte del Sistema Nacional de Salud las siguientes entidades que actúan en el sector de la salud, o en campos directamente relacionados con ella:

1. Ministerio de Salud Pública y sus entidades adscritas.

2. Ministerios que participan en el campo de la salud.
3. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS; Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, ISSFA; e, Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional, ISSPOL.
4. Organizaciones de salud de la Fuerza Pública: Fuerzas Animadas y Policía Nacional.
5. Las Facultades y Escuelas de Ciencias Médicas y de la Salud de las Universidades y Escuelas Politécnicas.
6. Junta de Beneficencia de Guayaquil.
7. Sociedad de Lucha Contra el Cáncer, SOLCA.
8. Cruz Roja Ecuatoriana.
9. Organismos seccionales: Consejos Provinciales, Concejos Municipales y Juntas Parroquiales.
10. Entidades de salud privadas con fines de lucro: prestadoras de servicios, de medicina prepagada y aseguradoras.
11. Entidades de salud privadas sin fines de lucro: organizaciones no gubernamentales (ONG's), servicios pastorales y fiscomisionales.
12. Servicios comunitarios de salud y agentes de la medicina tradicional y alternativa.
13. Organizaciones que trabajan en salud ambiental.
14. Centros de desarrollo de ciencia y tecnología en salud.
15. Organizaciones comunitarias que actúen en promoción y defensa de la salud.
16. Organizaciones gremiales de profesionales y trabajadores de la salud.
17. Otros organismos de carácter público, del régimen dependiente o autónomo y de carácter privado que actúen en el campo de la salud.

Art. 8.- La participación de las entidades que integran el Sistema, se desarrollará respetando la personería y naturaleza jurídica de cada institución, sus respectivos órganos de gobierno y sus recursos.

Por tanto, las entidades u organismos autónomos y/o de derecho privado que integran el Sistema Nacional de Salud, conservarán su autonomía administrativa,

técnica, funcional y financiera y sus recursos no formarán parte de los fondos de financiamiento del Sistema Nacional de Salud.

#### DE LOS MEDICAMENTOS E INSUMOS

Art. 28.- El Ministerio de Salud Pública, con el apoyo del Consejo Nacional de Salud, dispondrá las medidas que permitan garantizar la disponibilidad de medicamentos esenciales e insumos en el país.

Promoverá la producción nacional y garantizará el uso de productos genéricos y organizará instancias y procesos de provisión común de los mismos, de acuerdo con el Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos que se elaborará según la nomenclatura internacional aprobada por la Organización Mundial de la Salud, el mismo que será de aplicación obligatoria por las entidades del sector, con resguardo de su calidad, seguridad y eficacia y al menor costo posible.

### CAPITULO VI

#### DE LOS MEDICAMENTOS E INSUMOS

Art. 28.-El Ministerio de Salud Pública, con el apoyo del Consejo Nacional de Salud, dispondrá las medidas que permitan garantizar la disponibilidad de medicamentos esenciales e insumos en el país. Promoverá la producción nacional y garantizará el uso de productos genéricos y organizará instancias y procesos de provisión común de los mismos, de acuerdo con el Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos que se elaborará según la nomenclatura internacional aprobada por la Organización Mundial de la Salud, el mismo que será de aplicación obligatoria por las entidades del sector, con resguardo de su calidad, seguridad y eficacia y al menor costo posible.

### CAPITULO V

#### DE LOS MEDICAMENTOS E INSUMOS

**Art. 80.-** Del cuadro nacional de medicamentos básicos.- El Consejo Nacional de Salud, a través de la Comisión de Medicamentos e Insumos, mantendrá actualizado y difundirá oportunamente el cuadro nacional de medicamentos básicos, y su registro terapéutico.

**Art. 81.-** De la concesión de registro sanitario.- El Ministerio de Salud Pública a través de: la Dirección General de Salud, la Dirección Nacional de Control Sanitario y el Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical Leopoldo Izquieta Pérez, dispondrá las medidas para la concesión del registro sanitario bajo parámetros de inocuidad, eficacia, calidad, bio-disponibilidad y bio-equivalencia.

**Art. 82.-** Del control de calidad post-registro.- El Ministerio de Salud Pública a través del Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical Leopoldo Izquieta Pérez, y de los laboratorios legalmente acreditados, efectuará el control de calidad post-registro de todos los medicamentos que se comercializan en el país como una medida para garantizar la calidad de los mismos y precautelar la salud de la población.

**Art. 83.-** De la fijación y difusión de precios de medicamentos de uso humano.- El Ministerio de Salud Pública a través de la Dirección General de Salud mantendrá y difundirá el registro de los medicamentos de uso humano disponibles en el país y sus precios actualizados, aprobados por la Comisión Bi-Ministerial de Fijación de Precios.

**DEROGATORIAS.-** Derogase el Decreto Supremo No. 200, publicado en el Registro Oficial No. 42 del 17 de abril de 1972.

Sección octava

Trabajo y seguridad social

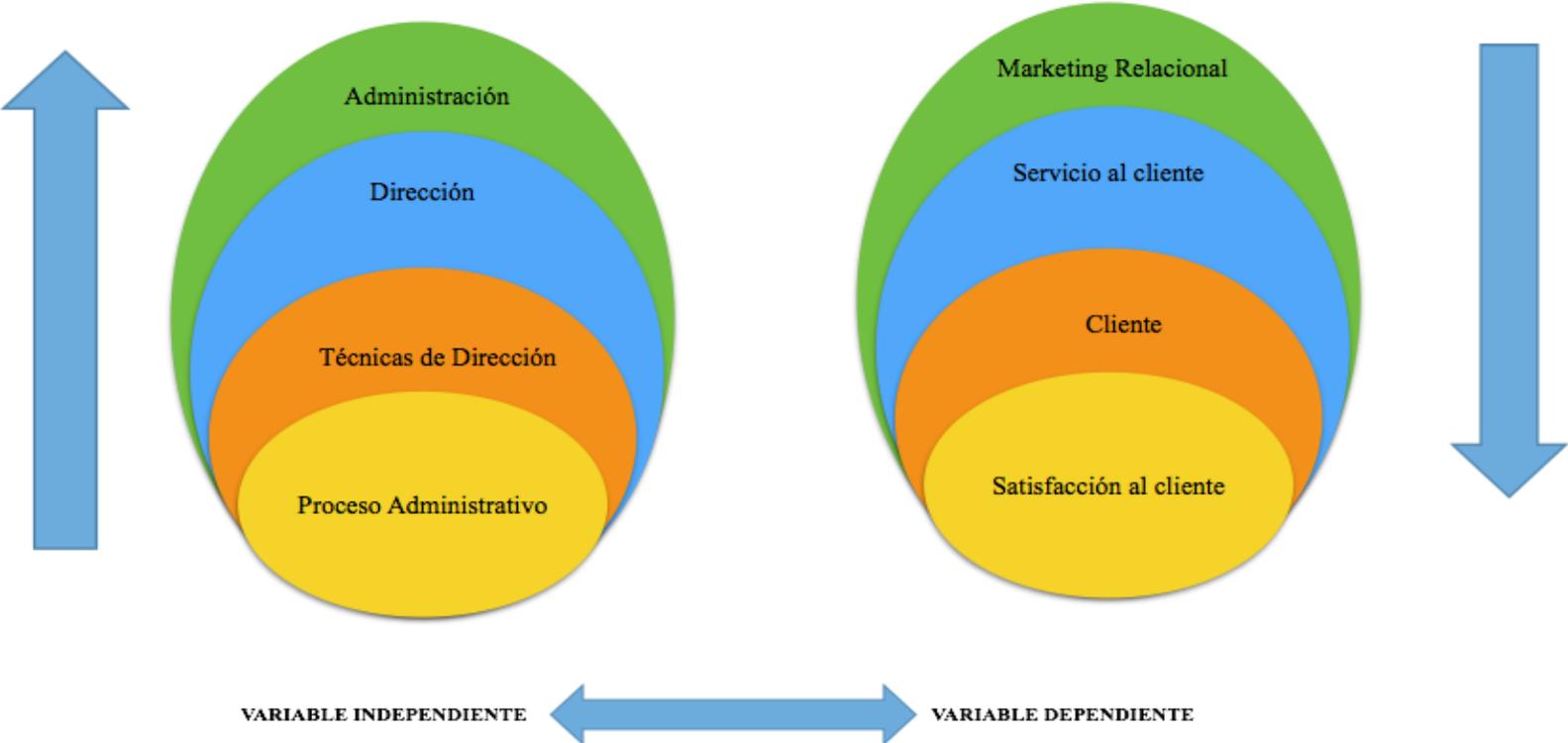
Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable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

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

**2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

**2.4.1. Superordinación de variables**



**Gráfico 2. Categorías fundamentales**  
**Elaborado por:** Ing. Christian Lucero

2.4.1.1. Subordinación de variables independiente – Proceso administrativo

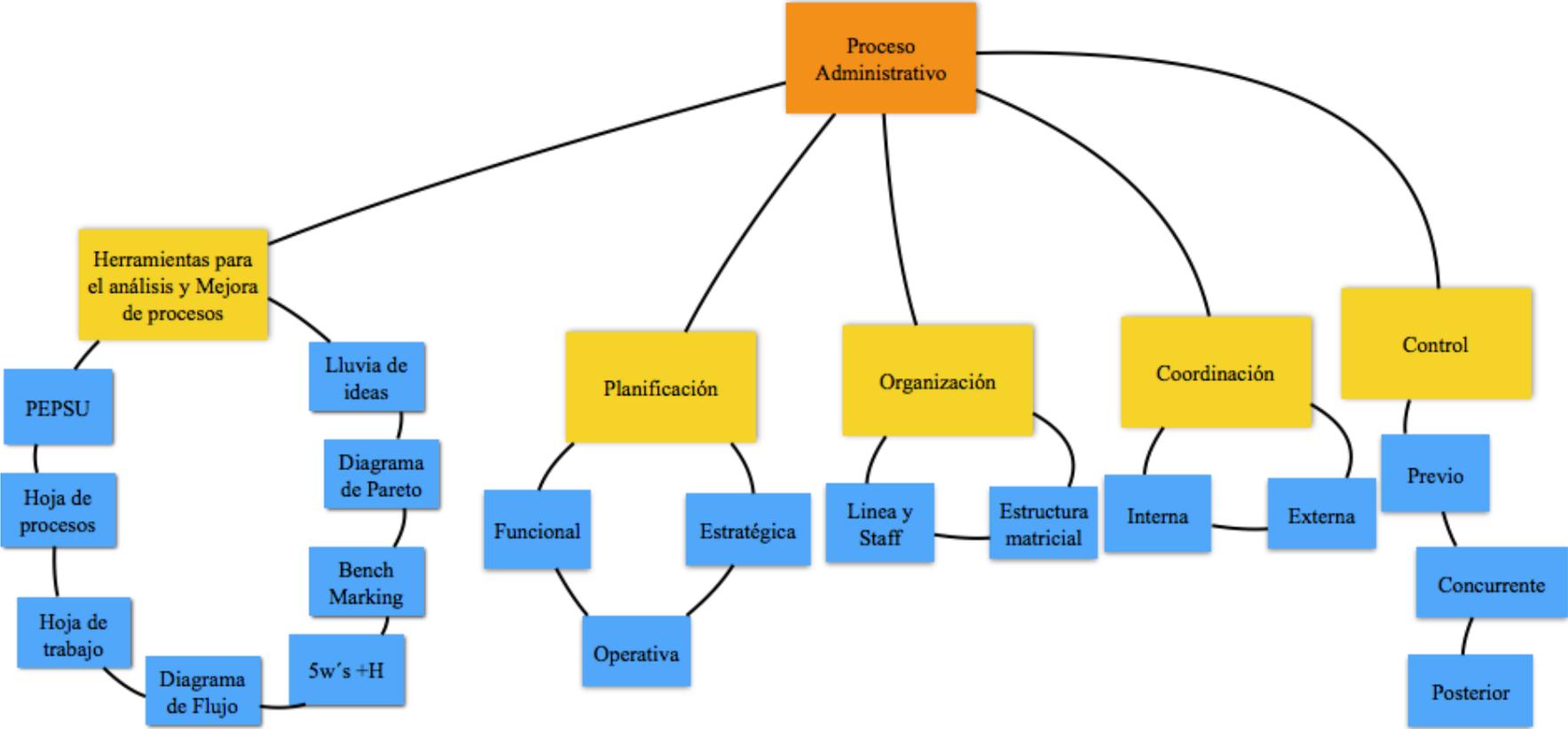


Gráfico 3. Subordinación de variables independiente – Proceso administrativo  
Elaborado por: Ing. Christian Lucero

#### 2.4.1.2. Subordinación de variables dependiente – Satisfacción al cliente

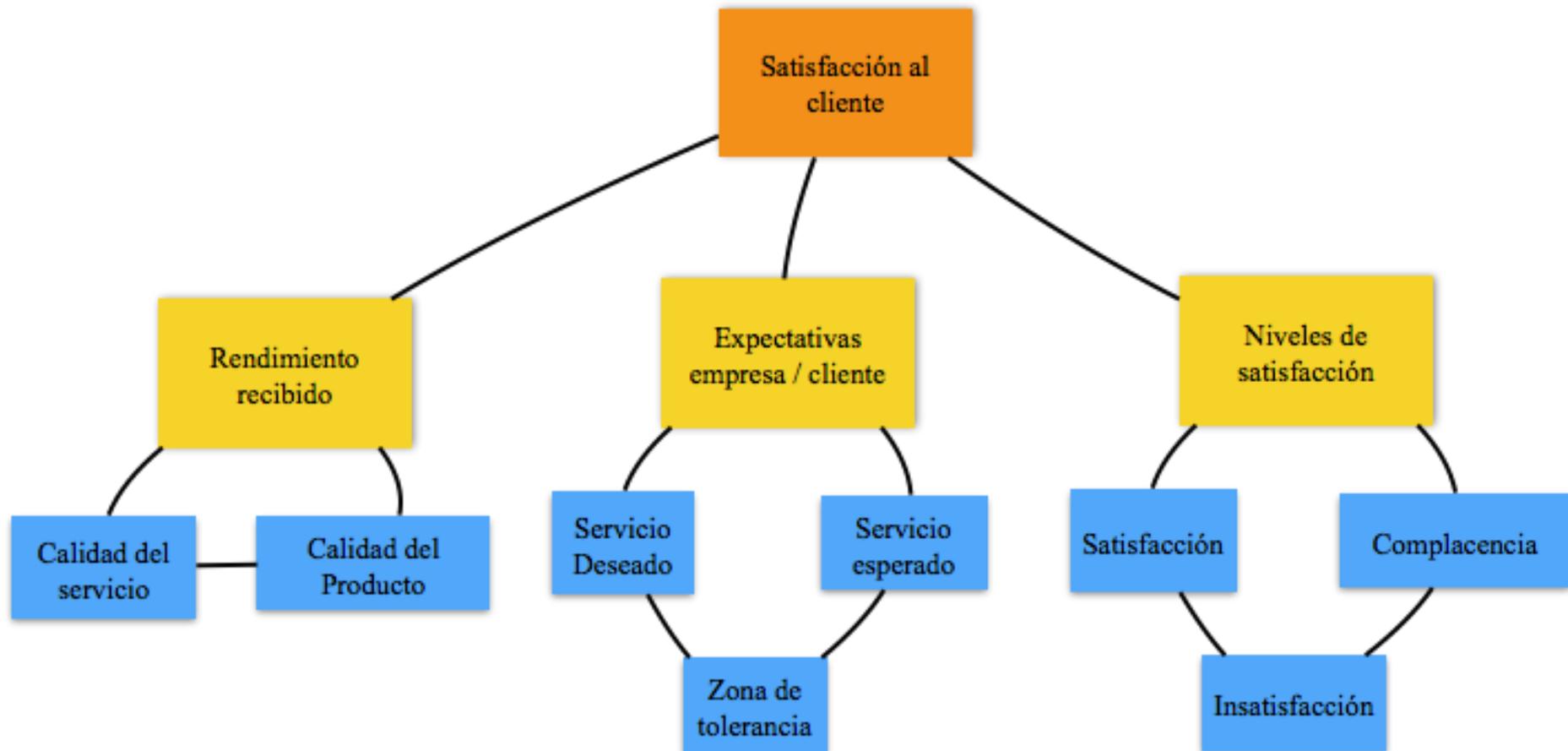


Gráfico 4. Subordinación de variables dependiente – Satisfacción al cliente  
Elaborado por: Ing. Christian Lucero

## **2.4.2. Conceptualización**

### **2.4.2.1. Conceptos Variable Independiente**

#### **2.4.2.1.1. Administración**

Para Reyes (2010a), define a la administración como la forma directa de obtener resultados en una empresa ya sea esta pública o privada, para ello se debe poner especial énfasis en el aprovechamiento de recursos, dicho en otras palabras mejorar la eficiencia en el uso de cada uno de los recursos con los que cuenta una organización.

Sánchez (2010), entiende a la administración como acción humana, como el conjunto de hechos que realiza un grupo de personas seriamente organizado para alcanzar para alcanzar con alta eficiencia un objetivo común para el beneficio de todos, el cual no se podría lograr si se lo realizara de forma individual.

#### **2.4.2.1.2. Dirección**

Para Reyes (2010), Establece que la dirección es una parte esencial de la administración con el cual alcanza un objetivo planteado en un principio, y este será demandado por una alta autoridad, la misma que nombra distintas directrices por su parte para el cumplimiento del objetivo en un principio.

Para Vázquez (2010) Determina que la dirección va a estar presente en cualquiera parte de un sistema, pero para desarrollar esta función directiva es necesario adquirir una gran capacidad de comunicar, motivar y liderar grupos.

#### **2.4.2.1.3. Técnicas de dirección**

Para Bennigton (2010), técnicas de dirección, técnicas de escucha, empatía: - sintonizar con el otro, tratar de vivir lo que dice el otro, participar de sus experiencias, comprensión entender a quién habla, expresarlo externamente con gestos, tolerancia, reglas dominar los sentimientos, centrarse en el que habla,

indicar de alguna forma que se está escuchando, no tener miedo al silencio, atender y responder a los sentimientos del que habla.

#### **2.4.2.1.4. Proceso administrativo**

Según Castro (2010), sustenta que el proceso administrativo es un conjunto de lineamientos que van entrelazados, para alcanzar los objetivos planteados por la organización de manera eficiente, tomando como esencia al cliente.

Según Reyes (2010), resalta que el Proceso Administrativo es la consecución de varias etapas o pasos las mismas que se rigen a un parámetro de reglas o condiciones con el firme objetivo de cumplir una meta establecida por un sistema.

#### **2.4.2.1.5. Herramientas para el análisis y mejora de procesos**

Jumbolt (2015), Establece que las herramientas para el análisis y mejora de procesos es un acumulado de pasos o sucesos acordes entre sí, los cuales están íntimamente relacionados en subprocesos, el objetivo de estos es dar forma una opción de propuesta con un fin explícito para lograr resultados planteados en un principio.

González (2012), El control y mejora de procesos es un método de mejora continua de calidad que se basa en la reducción sistemática de la variación de aquellas características que más influyen en la calidad de los productos o servicios, las herramientas utilizadas en la reducción de la variación son, fundamentalmente el seguimiento control y mejora de los procesos.

#### **2.4.2.1.6. Pepsu**

Peñañiel (2011), es una herramienta que resulta ser de gran provecho para precisar el inicio y el fin de un proceso y facilitar la identificación de sus proveedores, entradas, subprocesos, salidas y usuarios.

Según Vargas (2010) Plasma al sistema PEPSU en un mecanismo gráfico que resume un proceso y establece los elementos indispensables para su desarrollo. Se llama proceso a cualquier actividad o conjunto de actividades donde se emplea un insumo, le agregan valor para suministrarle un producto a un cliente interno o externo de la siguiente manera PROVEEDOR, ENTRADA, PROCESO, SALIDA, USUARIOS.

#### **2.4.2.1.7. Hoja de procesos**

Domenech (2007), se debe sintetizar una hoja de proceso ya que con esta tendremos una idea de lo que debemos plasmar en cada una de las funciones del sistema en las que deberán ir cada una de las piezas que tenemos que construir para realizar la maqueta, las herramientas necesarias, el material obligatorio, el tiempo de necesario ejecución de cada una de las piezas, así también se debe establecer los responsables de realizar cada pieza.

Esta hoja de proceso se puede incluir en los anexos del proyecto, pero no es una parte del proyecto, sino que sirve para realizar, posteriormente, el proyecto.

Según Vargas (2010), para perfeccionar el sistema se deberá poner en énfasis y saber cuál va a ser el proceso exacto para poder saber cada uno de los pasos a seguir en dicho proceso para lo que se procede a tomar en cuenta las siguientes características:

1. Secuencia de tareas: ¿qué pieza vamos a fabricar primero?
2. Secuencia de operaciones: para conseguir esa pieza, ¿qué operaciones debemos realizar y en qué orden (mirar apartado herramientas)?
3. Recursos materiales: ¿La pieza es de madera?, ¿es metálica?
4. Máquinas y herramientas: Poner en orden de utilización las herramientas necesarias para obtener la pieza.
5. Tiempo aproximado: ¿Cuánto tiempo crees que tardarás en lograr la pieza?
6. Encargado: ¿qué componente del grupo hará esa pieza? .

#### **2.4.2.1.8. Hoja de trabajo para el análisis de procesos**

Ministerio de Educación (2011), herramienta gráfica nos permite identificar aquellas actividades del proceso que no agregan valor y las áreas de oportunidad para implementar acciones de perfeccionamiento. En la hoja de trabajo para análisis de procesos (SER y DEBER SER) se registra a todas las actividades el proceso y se aplica el criterio del valor agregado, a fin de detectar desperdicios del proceso, eliminar las actividades que no agreguen valor, optimizar las que agreguen valor e identificar actividades donde se presentan problemas.

#### **2.4.2.1.9. Diagrama de flujo**

Krajewski (2010), los diagramas de flujos u organigramas, o también llamados flujo gramas o constituyen un materiales importante en el trabajo en las ciencias de computación ya que señalan los pasos necesarios que deben efectuarse para llegar a la solución de un problema.

Según Fernández (2010), un diagrama de flujo de datos es una herramienta de procesos que representan el flujo de gestión a través de un sistema y los trabajos llevados a cabo por dicho.

#### **2.4.2.1.10. 5 ws + H**

Allen (2008), las llamadas cinco W y una H o como las seis W, la cual es una técnica para conseguir la leyenda completa sobre algo o alguien. La proposición básica de las cinco W y una H es que para que un informe sea estimado como completo, debe responder a la lista de verificación las cuales son:

- Who? (¿Quién?)
- What? (¿Qué?)
- Where? (¿Dónde?)
- When? (¿Cuándo?)
- Why? (¿Por qué?)
- How? (¿Cómo?)

Cortez (2011), puede considerarse como una lista de verificación mediante la cual es posible generar estrategias para implementar una mejora.

#### **2.4.2.1.11. Benchmarking**

Pérez (2010), es una herramienta que nos permite observar algo ya creado en otras empresas y por ende nos ayuda a realizar un mejoramiento continuo para de esta manera poder sobresalir sobre la competencia.

Pérez (2012), es un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son examinadas como representantes de las mejores prácticas, con el firme propósito de realizar mejoras.

#### **2.4.2.1.12. Diagrama de Pareto**

Galgano (2011a), Ley creada por Vilfredo Pareto la cual define que el 80% de los problemas son provenientes de un 20% de causa.

Diez (2010), el análisis de Pareto es un método gráfico para definir los problemas más importantes de una determinada situación, y por lo consiguiente, las prioridades de intervención. El objetivo consiste en desarrollar una mentalidad adecuada para comprender cuales son las cosas más importantes y centrarse exclusivamente en ellas. Efectivamente, se ha demostrado que el secreto del éxito en toda disciplina depende de contar con unas pocas prioridades claras en las que concentrarse.

#### **2.4.2.1.13. Diagrama causa efecto**

Galgano (2011b), simboliza una forma ordenada y completa todas y cada una de las causas que pueden ocasionar una dificultad, esto se representa mediante una gráfica de todas las posibles causas a un problema, la mencionada grafica asume la forma de un pez de donde toma el nombre de diagrama de espina de pescado.

Galgano (2011b), el diagrama causa – efecto es así la representación gráfica de todas las posibles causas de un fenómeno. Todo tipo de problema, como el funcionamiento de un motor o una bombilla que no enciende, puede afrontarse con este tipo de análisis.

#### **2.4.2.1.14. Lluvia de ideas**

Según Giesecke (2012), se refiere a generar ideas para dar una solución o alternativas de solución pero al mismo tiempo evita las críticas contra ello.

Winter (2012), la lluvia de ideas es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. La lluvia de ideas es una técnica de conjunto para generar ideas nuevas y frescas en un ambiente relajado.

#### **2.4.2.1.15. Planificación**

Sancho (2013), la planificación supone la elección de determinadas acciones que es necesario tomar en el presente, con la intención explícita de orientar el futuro en la dirección deseada.

Sánchez (2011), la planificación por lo tanto trata de estudiar y analizar, de prever y ordenar todos los medios disponibles al sistema de una causa, evaluando conjuntamente y finalmente los resultados, logrados o no, y la eficacia del proceso.

#### **2.4.2.1.16. Funcional**

Ron (2010), manifiesta en un sentido amplio que, una ecuación funcional puede ser considerada como una ecuación en  $I$  que interviene variables independientes,

funciones escogidas, funciones desconocidas y constantes, se excluyen expresamente las ecuaciones diferenciales, las ecuaciones integrales y otros tipos de ecuaciones que contengan operadores infinitesimales.

Dobbelaere (2010), un argumento adicional para una definición sustantivas es que los estudiosos, al trabajar con una definición funcional, implica o explícitamente introducen elementos sustantivos en su definición para prevenir “circularidad de razonamientos” o para ser capaces de realizar su investigación “sociológica.

#### **2.4.2.1.17. Operativa**

Según Soria (2010), indica que dado que no ha existido una definición generalmente aceptada a lo largo de los años recogemos varias propuestas en el apartado segundo tratando de reflejar tanto la visión clásica como otras más actuales de la disciplina.

Según Pascual (2011), una definición operativa responde a la cuestión: ¿cómo sabes que estás viendo lo que buscas? Las definiciones operativas son las definiciones más precisas posibles puesto que informan de cómo se ha medido el informe.

#### **2.4.2.1.18. Estratégica**

Según Carrasco (2010), define a la estrategia etimológicamente hablando, el arte de dirigir las operaciones militares, se entiende como habilidad o destreza para dirigir un asunto. Referida al campo didáctico, las estrategias son todos aquellos enfoques y modos de actuar que hacen que el profesor dirija con pericia el aprendizaje de los alumnos.

Según Tobón (2011), manifiesta en termino Estrategia – estrategia – es una palabra griega firmemente ligada al campo militar, pero no de cualquier manera, pues en su significado básico se trata de lo concerniente al mando de un ejército o de una armada se relaciona con el cargo o la dignidad del jefe o estratega.

#### **2.4.2.1.19. Organización**

Según Ballart (2010), conceptualiza que una primera definición de organización sería la de considerar a esta como una unidad social con unos objetivos específicos.

Según Muñoz (2010a), define de la siguiente manera, una organización es una asociación deliberada de personas para cumplir determinada finalidad su universidad es una asociación.

#### **2.4.2.1.20. Línea y Staff**

Boland (2011), la formación línea es la forma ordenado más sencilla. Consiste en establecer líneas de mando directo desde el más alto mando hacia las jerarquías inferiores.

Varo (2012a), el concepto de staff está ligado al concepto de línea, cuya definición es convertida. La línea es el conjunto de unidades y acciones, jerárquicas ordenadas, actúan para alcanzar los objetivos de la empresa o de la unidad operativa.

#### **2.4.2.1.21. Estructura matricial**

Varo (2010), la estructura matricial sacrifica el principio de la unidad de mando y lo sustituye por el principio de la unidad de mando y lo sustituye por el de doble de autoridad, hace que un trabajador dependa de los jefes al mismo tiempo, de uno orgánicamente y de otro funcionalmente.

Muñoz (2010) Una estructura matricial es la superposición de dos estructuras de organización, en esta disposición las relaciones de reporte se duplican, lo cual significa básicamente que una persona tiene que reportar sus actividades a dos

jefes. A la vez las dos estructuras que se superponen podrían ser una combinación de las formas generales.

#### **2.4.2.1.22. Coordinación**

Borzi (2011), la coordinación puede ser general o especial. La coordinación general está orientada a la capacidad de maniobrar eficazmente con el cuerpo en las variadas acciones motoras que exigen. En cambio la coordinación especial se refiere a la capacidad de dominar las destrezas técnico – tácticas.

Editorial Vértice (2012), derivado del término de origen latín coordinativo, el concepto de coordinación describe las consecuencias de coordinar algo. Este verbo, asimismo, se utiliza para presentar la disposición metódica de una determinada cosa o el esfuerzo realizado para llevar a cabo una acción común.

#### **Interna**

Editorial Vértice (2011), Interna es un término que procede del latín internus y que puede usarse como sinónimo de interno o interior. Las partes internas de algo son aquellas que se hallan adentro o que no tienen vistas al exterior. Por ejemplo: “La habitación interna es la más grande de la casa”, “El exterior de la mansión está destruido, pero la parte interna se conserva muy bien”, “El automóvil parece impecable, pero sus fallas son internas”.

#### **Interno**

Según García (2011), dicho de un alumno que vive dentro de un establecimiento de enseñanza, usuario interno de un sistema dicho de un alumno de una facultad de medicina que presta servicios auxiliares en alguna cátedra o clínica.

#### **Externa**

Cruz (2010), Dicho de una cosa: Que obra o se manifiesta al exterior, en comparación o contraposición con lo interno.

Dicho de un alumno: Que solo permanece en el colegio o escuela durante las horas de clase.

#### **2.4.2.1.23. Control**

Varo (2012b), El control, en términos generales, es un proceso de carácter permanente dirigido a medir y valorar cualquier actividad o prestación, sobre la base de criterios y puntos de referencia fijados, y a corregir las posibles desviaciones que se produzcan respecto a aquellos.

Según Hansen y Ghare (2013), es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización i no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.

#### **2.4.2.1.24. Previo**

Según Prado (2010), señala que acontece o se realiza antes que otra cosa como preparación para ella acuerdo previo grabación del sonido realizada antes de impresionar la imagen.

#### **2.4.2.1.25. Concurrente**

Para Reyes (2010), para designar este nuevo concepto, además del término de ingeniería concurrente, en la literatura especializada aparecen otras denominaciones como ingeniería simultánea, diseño total o diseño integrado. Sin embargo nos inclinamos por la primera denominación ya que, además una buena aceptación, incide el hecho de la concurrencia de puntos de vista, de metodologías, de actores humanos y de herramientas de apoyo.

#### **2.4.2.1.26. Posterior**

Según Marcos (2011), que sucede o va después de otra cosa que está detrás o en la parte de atrás.

### **2.4.2.2. Conceptos Variable Dependiente**

#### **2.4.2.2.1. Marketing relacional**

Para Burgos, “Marketing relacional es una forma de marketing que identifica las necesidades de cliente y prospectos individuales y la satisface a través de la construcción de relaciones personales duraderas en el tiempo, en beneficio mutuo y de manera rentable” (2010, p. 198).

#### **2.4.2.2.2. Servicio al cliente**

Luzángela y Vargas (2011), se refiere a la preocupación y consideración que tiene una organización por los demás, ello implica a la cortesía integridad, así como la confiabilidad, disposición para ayudar, al cliente a encontrar la satisfacción a sus necesidades o deseos.

Carrasco (2012), comprende dos dimensiones propias que se refiere a la presentación que buscaba el cliente y la experiencia que vive en el momento que hace uso de servicio.

#### **2.4.2.2.3. Cliente**

Domínguez (2012), es aquel individuo grupo de individuos al cual una empresa se dirige para vender sus productos, el cliente es la razón de ser de una organización debido a que los ingresos de la empresa dependen del de satisfacción que tenga el cliente.

Londoño y Mateus (2010), el negocio que atiende y cuida a sus clientes, debido a depender de este que la empresa pueda prosperar comercialmente en un mercado globalizado y competitivo.

#### **2.4.2.2.4. Satisfacción al cliente**

Viciano (2014), se basa en una cuestión de percepción del cliente hacia el producto, es decir si el desempeño coincide con las expectativas el cliente queda satisfecho en sus necesidades.

Kotler y Armstrong (2011), la satisfacción del cliente depende del desempeño que se percibe en un producto en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador.

#### **2.4.2.2.5. Rendimiento recibido**

Algarabel et al. (2011), tiene que ver principalmente con la satisfacción del cliente debido a que este valora los resultados que básicamente el producto le esta brindado a su bienestar.

#### **2.4.2.2.6. Calidad de servicio**

Ribeiro (2010), el concepto sobre la calidad debe tener última relación con el aspecto de percepción del usuario así cliente, dicho en otras palabras la empresa debe establecer un nivel adecuado tomando como eje fundamental al consumidor.

Pérez (2010), se refiere aquellos elementos están implícitos dentro del sistema de empresa que cliente percibe de manera indirecta, el servicio en si es un factor determinante al momento tome el usuario tome la decisión de compra.

#### **2.4.2.2.7. Calidad del producto**

Kotler y Armstrong (2012), manifiesta que es una de las principales herramientas con los que cuenta la empresa para brindar una satisfacción cliente, se debe resaltar que la calidad del producto debe estar acorde al mercado meta al que la empresa se está dirigiendo, dicho en otras palabras la calidad del producto debe desempeñar sus funciones de manera eficiente al cliente.

Kalpakjian et al. (2002), se deben tomar en cuenta dos términos fundamentales la mala calidad O la alta calidad del producto para describir al bien o servicio quien empresa comerciales, la percepción que tiene un público objetivo es la calidad.

#### **2.4.2.2.8. Expectativa empresa / cliente**

Setó (2010), son las actitudes que el consumidor asume hacia una empresa que depende en gran medida de que si el producto ha cumplido las expectativas del cliente.

Castro y Martín (2011), es un requisito que la empresa debe cumplir con el cliente de manera eficiente debido a que ello es decisivo para la producción, finanzas recursos humanos e infraestructura de la empresa.

#### **2.4.2.2.9. Servicio deseado**

Maqueda y Llaguno (2011), se refieren me manden importante aquí es la combinación entre lo que considera el cliente y lo que puede ser al momento de adquirir un producto, de tal manera que si la empresa llega a satisfacer las necesidades de un individuo puede posicionarse la empresa en un lugar preferencial en la mente del consumidor.

#### **2.4.2.2.10. Zona de tolerancia**

Giesecke (2012), la zona de tolerancia que el cliente o usuario tiene es mínimo cuando en bien o servicio no cumple con las expectativas mínimas de uso, ella

influye de manera directa al momento el usuario piense en realizar una nueva compra de un determinado producto.

Gerling (2011), en lo referente mercadeo la zona de tolerancia se refiere esencialmente a verificar que los clientes estén satisfechos con los bienes y servicios que la empresa les ha proporcionado

#### **2.4.2.2.11. Servicio esperado**

Ferrando (2010), el cliente antes de adquirir un producto tiene expectativas referente al servicio que tiene en mente para satisfacer su necesidad, dicho en otras palabras en el momento de la verdad donde la empresa ofrece información del servicio que proporciona el mercado es importante que la empresa cumpla con todos los parámetros que ofrece en su publicidad para que el cliente cuando uso de ese servicio puede tener una experiencia de compra única.

#### **2.4.2.2.12. Niveles de satisfacción**

Díez (2010), se produce cuando las expectativas de los clientes se pueden medir de manera eficiente por varios mecanismos mediante un cuestionario en línea, un cuestionario presencial, una entrevista o un focus group, herramientas que mediante su aplicación se puede determinar de manera adecuada el nivel de satisfacción.

Kotler y Lane (2012), es del resultado de la experiencia que tiene el cliente del uso del producto, las expectativas de los clientes en la actualidad son altas debido a la variedad de productos que ofrecen las empresas que internacionales con llevan a las empresas hacer más competitivas dentro de su sector

#### **2.4.2.2.13. Satisfacción**

Centro de Estudios Judiciales (2012), indica que es una sentimiento que nace a partir del uso de un bien o servicio que una empresa comercializa en el mercado, dicho bien o servicio hace y tiene los beneficios que indica una organización.

Kotler y Armstrong (2012a), indican que depende en gran medida del desempeño que percibe el cliente de un producto cuanto ha realizado la adquisición, el cliente o usuario valora en gran medida el valor o desempeño que presenta el producto para establecer su nivel de satisfacción en cuanto al valor económico o sentimental.

#### **2.4.2.2.14. Insatisfacción**

Cortés y Díaz (2011), es un sentimiento o malestar que nace cuando el usuario o cliente no encuentra satisfacción del bien o servicio que adquirió con un valor económico el mismo que puede ser decisivo al momento de realizar una recomendación de compra a otra persona de su círculo.

Messing (2011), es un sentimiento que proviene de la desilusión del primer momento de la verdad, decir que viene de cuando el cliente o usuario hace uso del bien o servicio por primera vez después de su adquisición.

#### **2.4.2.2.14. Complacencia**

Díaz (2010), la misma presenta una definición clara sobre las implicaciones importantes debido a que es determinante en el proceso de administración, que aporta a la consecución de objetivos dentro y fuera de una institución, ya sea esta pública o privada.

Hogg (2010), es referente al cambio superficial de los usuarios dentro de una organización, debido a que se mide las peticiones y los reclamos de los mismos con el objetivo de mejorar la satisfacción del usuario.

## **2.5. HIPÓTESIS**

El diseño de un proceso administrativo permitirá mejorar la satisfacción del afiliado en el área de farmacia del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito.

## **2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

- **Unidad de observación:** Cliente Internos y Externos
- **Variable dependiente:** Satisfacción al cliente
- **Variable independiente:** Proceso Administrativo

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

Para la ejecución de la siguiente investigación se utilizó las siguientes modalidades:

- Investigación de campo.

Se utilizó la Investigación de Campo, la cual nos permitió recolectar información en el mismo lugar de los hechos, por lo que se visitó el Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito. Para realizar entrevistas a los usuarios, para obtener información que nos permita obtener elementos de juicio y poder evaluar la situación real y proponer soluciones que puedan ayudar a cambiar la realidad actual.

- Investigación Bibliográfica – Documental.

En la presente investigación se utilizó la Investigación Bibliográfica-Documental, ya que por medio de esta se puede desarrollar, sustentar y conocer las

contribuciones científicas del pasado, para analizar de una manera eficaz la información escrita al utilizar libros, revistas, informes, Internet, etc., con lo cual se podrá respaldar los resultados que se obtendrán en la investigación del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito.

## **3.2. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1 Investigación Descriptiva**

Se aplicó una Investigación Descriptiva la cual permitió describir de una manera clara de cómo se manifiesta el fenómeno en estudio y la incidencia que tiene para mejorar el proceso administrativo en el Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito.

La investigación descriptiva no solamente se limitara a la recolección de datos, sino que a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre las variables que se están investigando, debido a que ello permitirá verificar la satisfacción del afiliado en la área de farmacia del centro de atención Ambulatoria el Batán de la ciudad de quito, permitiendo establecer criterios que permitan fundamentar el aporte significativo de dicha investigación.

Adicional a ello el investigador fue un ente que aportó con la verificación de una hipótesis que permitió establecer si dicha investigación tiene la importancia y aporte que la sociedad necesita para un desarrollo sostenible en el conocimiento.

## **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Para la presente investigación se determina como población a los usuarios del CCA EL Batan que constituye según las cifras de la institución como 96.500 usuarios, a la cuál se aplicara la fórmula de poblaciones finitas con el propósito de obtener el número de la muestra.

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$

Población Total	Casos
Usuarios del CAAB.	96500
<b>Total</b>	<b>96500</b>

Nivel de confiabilidad	95%
Probabilidad de ocurrencia	50%
Probabilidad de no ocurrencia	50%
Población	96500
Error de muestreo	5%
<b>muestra</b>	<b>384</b>

Elaborado por: Ing. Christian Lucero  
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censo

La muestra para la presente investigación es de 384 datos muestrales, la cuál se obtuvo después de aplicar la fórmula de muestreo.

### 3.3.2. Población cliente interno

La población de cliente interno quiere decir o se refiere a todos los trabajadores y colaboradores que laboran en el Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, y es te número asciende a:

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$

Tabla 2. Población cliente interno

Población Total	Casos
Colaboradores del CAAB	150
<b>Total</b>	<b>150</b>

	Nivel de confiabilidad	95%
	Probabilidad de ocurrencia	50%
	Probabilidad de no ocurrencia	50%
	Población	150
	Error de muestreo	5%
	<b>muestra</b>	108

**Elaborado por:** Ing. Christian Lucero

**Fuente:** Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito

Después de haber realizado el cálculo correspondiente tenemos que la media es de 108, que corresponde la número total de encuestados.

### 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.4.1. Variable Independiente: Proceso Administrativo

**Tabla 3. Variable Independiente: Proceso Administrativo**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El proceso administrativo es un conjunto de lineamientos que van entrelazados, para alcanzar los objetivos planteados por la organización de manera eficiente, tomando como esencia al usuario, para ello se debe establecer las de manera adecuada las herramientas para el análisis y mejora de procesos, el recurso humano Y los recursos de la institución.	Herramienta para el análisis y mejora de procesos  Recurso Humano  Usuarios	Burocracia  Funciones y responsabilidades  Afiliados actuales	¿Considera usted que existe demasiada papeleo para ser atendido?  ¿El personal de la Institución está debidamente Identificado?  ¿Está usted de acuerdo en la estructura administrativa de la Institución?  ¿Qué cree usted que el centro Ambulatorio cumple a satisfacción con los usuarios?  ¿Cree usted que se desperdicia recursos en la institución?	Encuesta

Elaborado por: Ing. Christian Lucero

### 3.4.2. Variable Dependiente: Satisfacción al cliente

**Tabla 4. Variable Dependiente: Satisfacción al cliente**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Se basa en una cuestión de percepción del cliente hacia el producto, es decir si el desempeño coincide con las expectativas del usuario en sus necesidades, con respecto a la atención médica se valora disponibilidad de medicación y proceso de atención.	Expectativas del usuario  Disponibilidad  Proceso de atención	Recurso Humano  Medicamentos  Tiempo	¿Los profesionales están capacitados para actuar en cualquier emergencia? ¿El trato que recibe de parte del personal de farmacia es?  ¿Los medicamentos que necesita los encuentra en la farmacia de la institución? ¿Los trabajadores de la Institución atienden al usuario a tiempo? ¿La atención al cliente es satisfactoria?	Encuesta

Elaborado por: Ing. Christian Lucero

### 3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

#### 3.5.1 Plan de recolección de información

Tabla 5. Plan de recolección de información

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para tener una base del criterio popular sobre el tema en estudio y proponer las posibles soluciones al problema
2. ¿A qué personas?	A todos los usuarios del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito
3. ¿Sobre qué aspectos?	Proceso administrativo y la satisfacción del afiliado
4. ¿Quién?	Investigador: Ing. Christian Lucero
5. ¿Cuándo?	Año 2013
6. ¿Lugar de recolección de la información?	Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito
7. ¿Cuántas veces?	384 Usuarios
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
9. ¿Con Que?	Cuestionario para Usuarios
10. ¿En qué situación?	En la atención del usuario, en el área de farmacia.

Elaborado por: Ing. Christian Lucero

### 3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

La información a investigarse se encuentra representada en el siguiente cuadro:

**Tabla 6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

Técnica de información	Instrumento de recolección de la información	Técnica de Recolección De información
Información Primaria Información Secundaría	Información de Campo Internet, Páginas web, libros de Procesos Administrativos, Operacionales, y Atención al cliente, Tesis de Grado, Libro de ventas, Publicaciones,	Lectura Científica

**Elaborado por:** Ing. Christian Lucero

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CLIENTES EXTERNOS**

##### **4.1.1. Estructura de la población investigada**

Se realizó una encuesta a 384 clientes externos, es decir a las personas, o usuarios que asisten al Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito.

## 4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS

### 4.2.1. ¿Considera usted que el proceso para atención al cliente toma demasiado tiempo?

Tabla 7. Atención al cliente

FRECUENCIA	#Personas	%
Siempre	183	48%
Casi siempre	73	19%
Agunas veces	37	10%
Casi nunca	55	14%
Nunca	36	9%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Elaborado: Ing. Christian Lucero

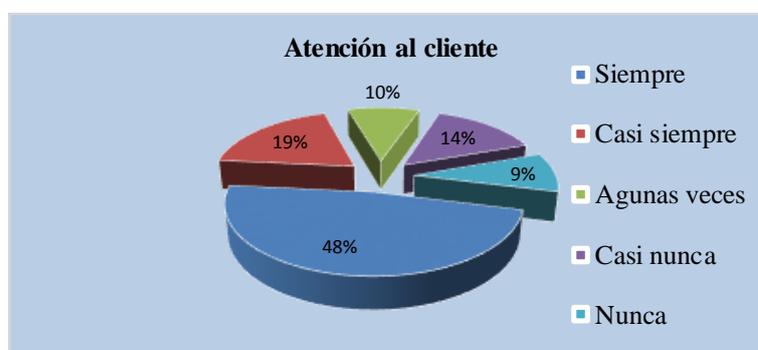


Gráfico 5. Atención al cliente  
Elaborado por: Ing. Christian Lucero

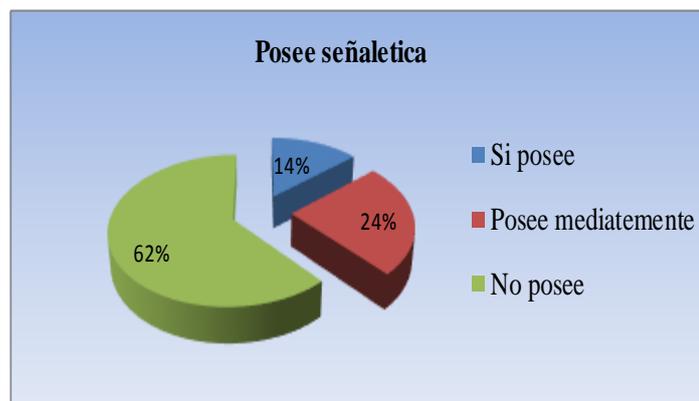
**Análisis:** Del 100% de encuestados acerca de que si considera usted que el proceso para atención al cliente toma demasiado tiempo, el 48% manifestó que siempre, el 19% casi siempre, 10% algunas veces, el 14% casi nunca, y el 9% nunca.

**Interpretación:** La encuesta revela, que la atención en el Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, tarda mucho, es por ellos que los altos ejecutivos deben tomar en cuenta este punto muy importante en la atención del cliente, ya que los usuarios que asisten a dicho centro buscan ser atendidos lo más rápido que sea posible.

**4.2.2. ¿El Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, posee la señalética comprensible y adecuada?**

**Tabla 8. Posee señalética**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>#Personas</b>	<b>%</b>
Si posee	53	14%
Posee mediatamente	94	24%
No posee	237	62%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>
<b>Elaborado: Ing. Christian Lucero</b>		



**Gráfico 6. Posee señalética**  
**Elaborado por: Ing. Christian Lucero**

**Análisis:** Del 100% de encuestados sobre si que el Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito., posee la señalética comprensible y adecuada, el 62% manifestó que no posee, el 24% manifestó que posee medianamente, y 14% manifestó que si posee.

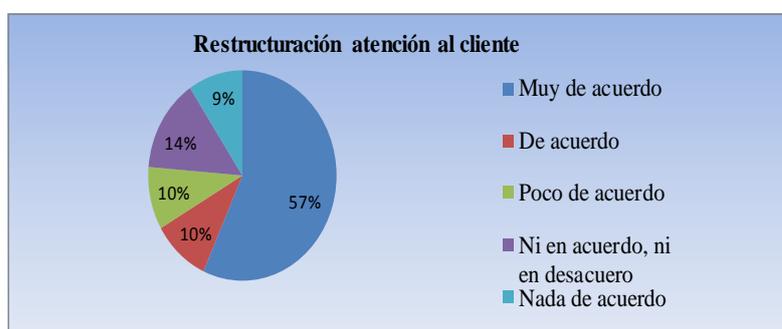
**Interpretación:** El tener una señalética en lugares precisos, estratégicos, en una empresa u organización, sea esta privada o pública, es sinónimo de que la empresa cuenta con una administración efectiva y eficaz, sin olvidar que su equipo de trabajo está comprometido al 100% con la empresa.

**4.2.3. ¿Está de acuerdo que es necesario una reestructuración en la parte de atención de al cliente, en el área de farmacia?**

**Tabla 9. Reestructuración al cliente**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>#Personas</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	218	57%
De acuerdo	38	10%
Poco de acuerdo	37	10%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	55	14%
Nada de acuerdo	36	9%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Elaborado: Ing. Christian Lucero**



**Gráfico 7. Reestructuración al cliente**

**Elaborado por: Ing. Christian Lucero**

**Análisis:** Del 100% de encuestados acerca de que si está de acuerdo que es necesario una reestructuración en la parte de atención de al cliente, el 57% está muy de acuerdo, el 14% ni en acuerdo, ni en desacuerdo, un 10% está de acuerdo y poco de acuerdo, y 9% nada de acuerdo.

**Interpretación:** Los cambio en toda organización siempre son buenos, más aún cuando hay, de por medio la parte humana, es decir el usuario que asiste al del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, ya que la creación de dicho centro fue creado por la demanda de atención, y no es justo saber que, el problema de todas las radican en la atención de dicho centro ambulatorio.

**4.2.4. ¿Está de acuerdo que el centro Ambulatorio cumple a satisfacción con los usuarios?**

**Tabla 10. Satisfacción con los usuarios**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>#Personas</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	37	10%
De acuerdo	38	10%
Poco de acuerdo	91	24%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	91	24%
Nada de acuerdo	127	33%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Elaborado: Ing. Christian Lucero**



**Gráfico 8. Satisfacción con los usuarios**

**Elaborado por: Ing. Christian Lucero**

**Análisis:** Del 100% de encuestados acerca de que si está de acuerdo que el centro Ambulatorio cumple a satisfacción con los usuarios, el 33% nada de acuerdo, el 24% ni en acuerdo, ni en desacuerdo, y un poco de acuerdo, y por último un 10% muy de acuerdo, y de acuerdo.

**Interpretación:** Los encuestados en su mayor parte, sobre la satisfacción con los usuarios, manifiestan que están nada de acuerdo, lo que significa que existe un descontento por parte de los usuario que asistente al Centro de Atención Ambulatorio el Batán de la ciudad de Quito. Por lo tanto se debería buscar la manera de que el usuario pueda calificar la atención de los profesionales que laboran en dicho centro ambulatorio, detectando así en donde es el área o las áreas problemáticas.

**4.2.5. ¿Califique el servicio y atención al afiliado en el área de farmacia según su criterio?**

**Tabla 11. Califique según su criterio**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>#Personas</b>	<b>%</b>
Pésimo	128	33%
Regular	110	29%
Bueno	55	14%
Muy bueno	55	14%
Excelente	36	9%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Elaborado: Ing. Christian Lucero**



**Gráfico 9 . Califique según su criterio**  
Elaborado por: Ing. Christian Lucero

**Análisis:** Del 100% de encuestados acerca de que califique según su criterio, el 33% pésimo, el 29% regular, el 14% bueno y muy bueno, y un 9% Excelente.

**Interpretación:** Las personas que asisten al Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, en su mayoría califican la atención, como pésima por parte de los profesionales que laboran de dicho centro ambulatorio; esta cifra es muy preocupante y por la misma razón se debe tomar cartas en el asunto para corregir estos problemas, que son causantes de malestares para las ambas partes involucradas.

**4.2.6. ¿Considera usted que el centro Ambulatorio el Batán de la Ciudad de Quito satisface la necesidades como usuario?**

**Tabla 12. Satisfacción de necesidades**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>#Personas</b>	<b>%</b>
Siempre	37	10%
Casi siempre	38	10%
Alguna veces	55	14%
Casi nunca	181	47%
Nunca	73	19%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Elaborado: Ing. Christian Lucero**



**Gráfico 10. Satisfacción de necesidades**  
Elaborado por: Ing. Christian Lucero

**Análisis:** Del 100% de encuestados acerca de que si considera usted que el centro Ambulatorio el Batán de la Ciudad de Quito satisface las necesidades como usuario, el 47% considera que casi nunca, el 19% nunca, el 14% algunas veces, y un 10% considera que siempre y casi siempre.

**Interpretación:** La satisfacción del usuario que asiste al del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, se califica según su grado de satisfacción, pero en dicho centro los colaboradores que trabajan ahí no cumplen a cabalidad con la atención, es por ellos que las personas están descontentos con los servicios y la atención que brinda dicho centro Ambulatorio.

#### 4.2.7. ¿El trato que recibe por parte de la farmacia es?

Tabla 13. Trato por parte de la farmacia

FRECUENCIA	#Personas	%
Excelente	37	10%
Muy bueno	38	10%
Bueno	55	14%
Regular	144	38%
Pésimo	110	29%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>
<b>Elaborado: Ing. Christian Lucero</b>		

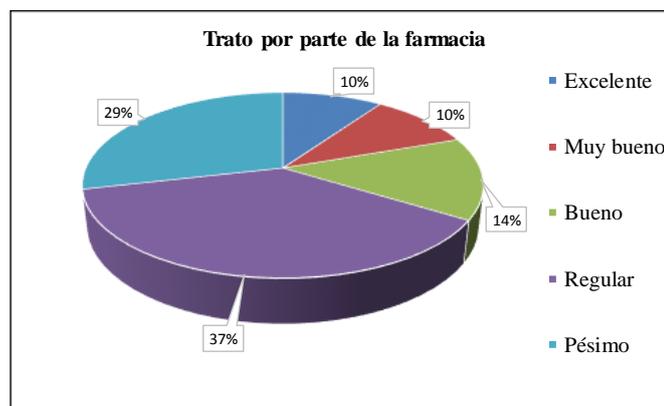


Gráfico 11. Trato por parte de la farmacia  
Elaborado por: Ing. Christian Lucero

**Análisis:** Del 100% de encuestados acerca del trato que recibe por parte de la farmacia es, el 29% Pésimo, el 38% Regular, el 14% bueno, y un 10% excelente y muy bueno.

**Interpretación:** Para que exista una gran satisfacción de atención al usuario por parte de la farmacia, se debería capacitar al personal en materia de atención al cliente, y por otro lado las personas que atienden la farmacia deben ser profesionales a fin con la carrera, que tenga experiencia en el campo farmacéutico.

**4.2.8. ¿Cree usted que los profesionales de la Institución están aptos para brindar el apoyo en cualquier situación?**

**Tabla 14. Apoyo en cualquier situación**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>#Personas</b>	<b>%</b>
Siempre	37	10%
Casi siempre	38	10%
Algunas veces	55	14%
Casi nunca	108	28%
Nunca	146	38%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>
<b>Elaborado: Ing. Christian Lucero</b>		



**Gráfico 12. Apoyo en cualquier situación**  
Elaborado por: Ing. Christian Lucero

**Análisis:** Del 100% de encuestados acerca de que si cree usted que los profesionales de la Institución están aptos para brindar el apoyo en cualquier situación, el 38% manifestó que nunca, el 28% casi nunca, el 14% algunas veces, y por último el 10% siempre y casi siempre.

**Interpretación:** En una Institución tan prestigiosa perteneciente al sector público, los colaboradores que trabajan en el del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, deben estar aptos para cualquier emergencia que surja de imprevisto, esto debe de encargarse a los altos ejecutivos de dicho centro, con cursos de capacitación permanente como por ejemplo Reanimación Cardio Pulmonar (RCP), entre otros.

#### 4.2.9. ¿Está de acuerdo con el horario de atención de la farmacia?

Tabla 15. Horario de atención de farmacia

FRECUENCIA	#Personas	%
Muy de acuerdo	37	10%
De acuerdo	38	10%
Poco de acuerdo	55	14%
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	55	14%
Nada de acuerdo	199	52%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>
<b>Elaborado: Ing. Christian Lucero</b>		

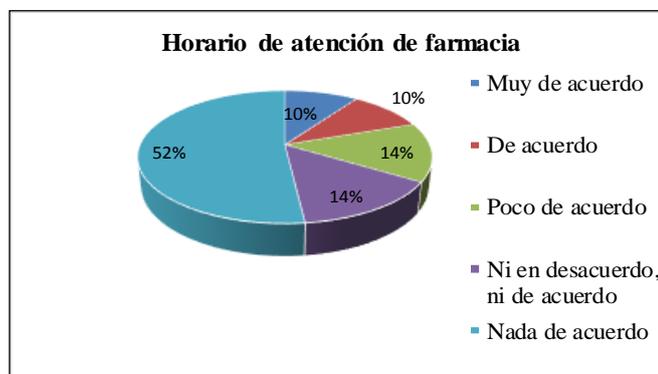


Gráfico 13. Horario de atención de farmacia

Elaborado por: Ing. Christian Lucero

**Análisis:** Del 100% de encuestados acerca de que si está de acuerdo con el horario de atención de la farmacia, el 52% manifestó que está nada de acuerdo, el 14% poco de acuerdo y ni en desacuerdo, ni de acuerdo, y un 10% muy de acuerdo y de acuerdo.

**Interpretación:** El Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, debería buscar la forma, o la manera de que la atención en la farmacia sea puntual y con horarios más flexibles para los usuario y asistentes de dicho centro ambulatorio.

**4.2.10. ¿El recurso humano del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, es aprovechado al máximo?**

**Tabla 16. Recursos aprovechados**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>#Personas</b>	<b>%</b>
Muy aprovechado	37	10%
Aprovechado	38	10%
Regular	55	14%
Poco aprovechado	130	34%
Nada aprovechado	124	32%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Elaborado: Ing. Christian Lucero**



**Análisis:** Del 100% de encuestados acerca de que si el recurso humano del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, es aprovechado al máximo, el 34% manifestó que poco aprovechado, el 32% nada aprovechado, el 14% regular, y un 10% Muy aprovechado y aprovechado.

**Interpretación:** En el Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, el departamento de RRHH, es el idóneo, en instruir como se debe aprovechar al máximo todos los recursos, evitando en su totalidad desperdicios, ya que dichos recursos pueden ser necesarios al omento de que exista escasas.

### 4.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CLIENTES INTERNOS

Se realizó una encuesta a 108 clientes internos, es decir a los profesionales y colaboradores del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito.

#### 4.3.1. ¿Considera usted que el proceso de atención al cliente toma demasiado tiempo?

Tabla 17. Proceso de atención al cliente

FRECUENCIA	#Personas	%
Siempre	30	28%
Casi siempre	31	29%
Algunas veces	19	18%
Nunca	19	18%
Casi nunca	9	8%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Elaborado: Ing. Christian Lucero**

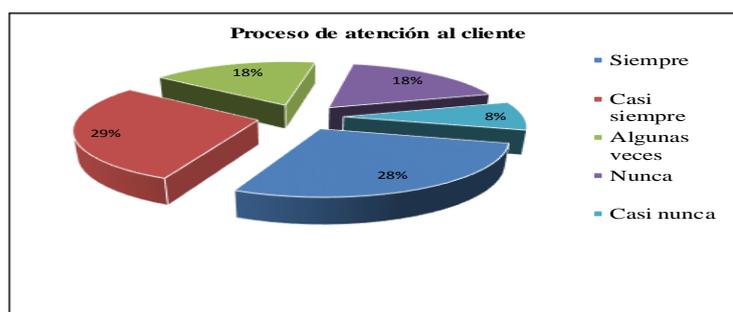


Gráfico 15. Proceso de atención al cliente  
Elaborado por: Ing. Christian Lucero

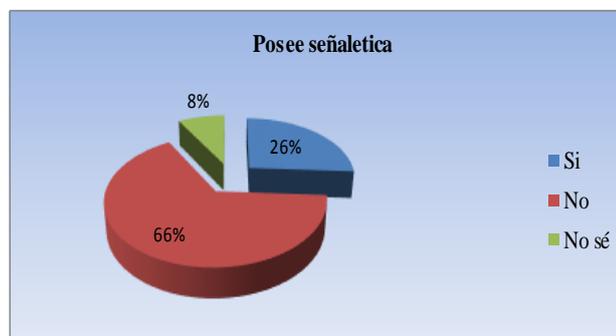
**Análisis:** Del 100% de encuestados acerca de que si considera usted que el proceso de atención al cliente toma demasiado tiempo, el 29% manifestó casi siempre, 28% siempre, el 18% algunas veces y nunca, y por último el 8% casi nunca.

**Interpretación:** Los empleados y colaboradores del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, están sumamente conscientes de que la atención al cliente o usuarios tarde demasiado tiempo, y es por ello que debería adoptar una nueva modalidad o considerar reestructurar dicho servicio.

**4.3.2. ¿La farmacia del Centro de Atención Ambulatoria El Batán, posee una señalética comprensible y adecuada?**

**Tabla 18. Posee señalética**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>#Personas</b>	<b>%</b>
Si	28	26%
No	71	66%
No sé	9	8%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
<b>Elaborado: Ing. Christian Lucero</b>		



**Gráfico 16. Posee señalética**  
**Elaborado por: Ing. Christian Lucero**

**Análisis:** Del 100% de encuestados sobre La farmacia del Centro de Atención Ambulatoria El Batán, posee una señalética comprensible y adecuada, el 66% manifestó que no, el 26% que sí, y el 8% no sé.

**Interpretación:** En la institución del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, internamente no existe una señalética que de información de los departamentos que en ella existe, por eso que existe descontento por parte de los usuarios que acuden a dicho centro ambulatorio, por lo que es importante diseñar nuevas señaléticas en dicho centro.

**4.3.3. ¿Según usted, cree que la reestructuración en la parte de atención al cliente está muy bien estructurada?**

**Tabla 19. Reestructuración atención al cliente**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>#Personas</b>	<b>%</b>
Siempre	6	6%
Casi siempre	7	6%
Algunas veces	5	5%
Casi nunca	31	29%
Nunca	59	55%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ing. Christian Lucero



**Gráfico 17. Reestructuración atención al cliente**

Elaborado por: Ing. Christian Lucero

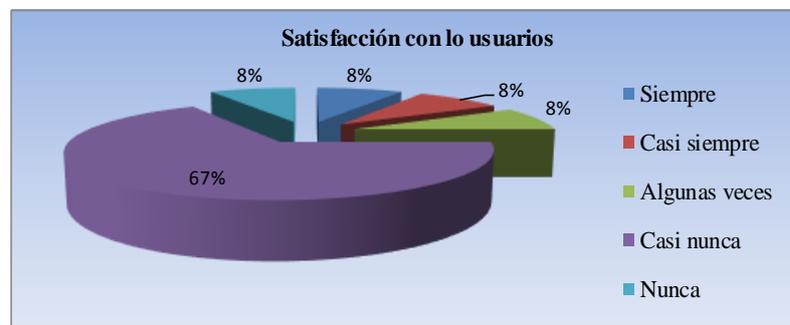
**Análisis:** Del 100% de encuestados de que, según usted cree que es necesario una reestructuración en la parte de atención al cliente, el 55% manifestó que muy necesario, el 29% necesario, el 8% poco y nada necesario.

**Interpretación:** En el Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, la parte de atención al cliente es sinónimo de eficiencia y efectividad es por ello que se debe de mejorar la atención al cliente y llegando así a que la atención al cliente cumpla con las expectativas deseadas por las personas que asisten al centro ambulatorio.

**4.3.4. ¿La farmacia del Centro de Atención Ambulatoria El Batán cumple a satisfacción con los usuarios?**

**Tabla 20. Satisfacción con los usuarios**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>#Personas</b>	<b>%</b>
Siempre	9	8%
Casi siempre	9	8%
Algunas veces	9	8%
Casi nunca	72	67%
Nunca	9	8%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
<b>Elaborado: Ing. Christian Lucero</b>		



**Gráfico 18. Satisfacción con los usuarios**  
Elaborado por: Ing. Christian Lucero

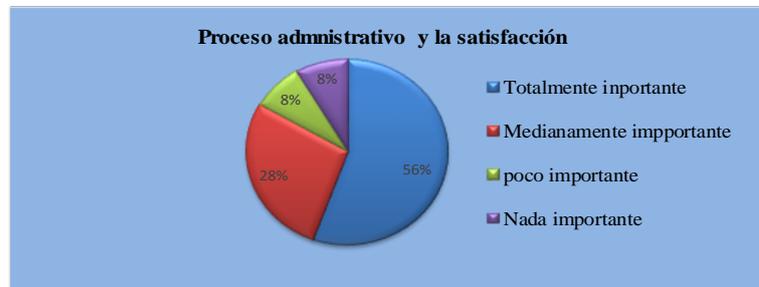
**Análisis:** Del 100% de encuestados acerca de que si la farmacia del Centro de Atención Ambulatoria el Batán, cumple a satisfacción con los usuarios, el 67% manifestó que casi nunca, y 8% manifestó siempre, casi siempre, algunas veces y nunca.

**Interpretación:** En el centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, el personal y colaboradores que actualmente trabajan ahí, manifiestan que se debería implementar algún sistema que mejore la satisfacción de los usuarios, con ellos a la misma vez recibir un buen trato de los usuarios y el centro ambulatorio cumpla a satisfacción dicho servicio.

**4.3.5. ¿Para usted el proceso administrativo y la satisfacción del afiliado son importantes dentro de centro de atención Ambulatorio el Batán de la ciudad de Quito?**

**Tabla 21. Proceso administrativo y la satisfacción**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>#Personas</b>	<b>%</b>
Totalmente inportante	60	56%
Medianamente impportante	30	28%
poco importante	9	8%
Nada importante	9	8%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
<b>Elaborado: Ing. Christian Lucero</b>		



**Gráfico 19. Proceso administrativo y la satisfacción**  
Elaborado por: Ing. Christian Lucero

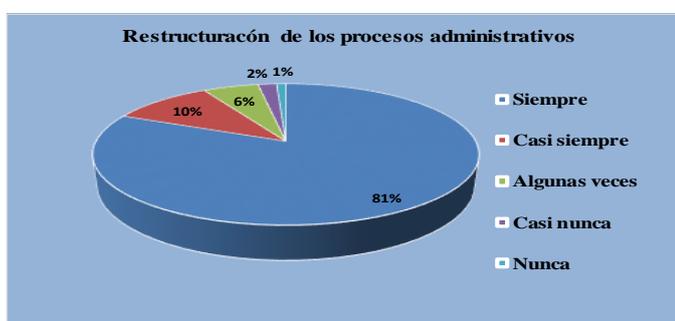
**Análisis:** Del 100% de encuestados; Para usted el proceso administrativo y la satisfacción del afiliado son importantes dentro de centro de atención Ambulatorio el Batán de la ciudad de Quito, el 56% totalmente importante, 28% medianamente importante, y por último el 8% poco importante y nada importante.

**Interpretación:** en el Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, el proceso administrativo es totalmente importante, ya que de ellos dependen las estrategias a formularse para mejorar la atención al usuario y lograr un satisfacción del 100% en atención al usuario.

**4.3.6. ¿Considera usted que es necesario que la farmacia del centro de atención Ambulatorio el Batán necesita una reestructuración de los procesos Administrativo?**

**Tabla 22. Reestructuración de los procesos administrativos**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>#Personas</b>	<b>%</b>
Siempre	88	81%
Casi siempre	11	10%
Algunas veces	6	6%
Casi nunca	2	2%
Nunca	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>



**Gráfico 20. Reestructuración de los procesos administrativos**  
Elaborado por: Ing. Christian Lucero

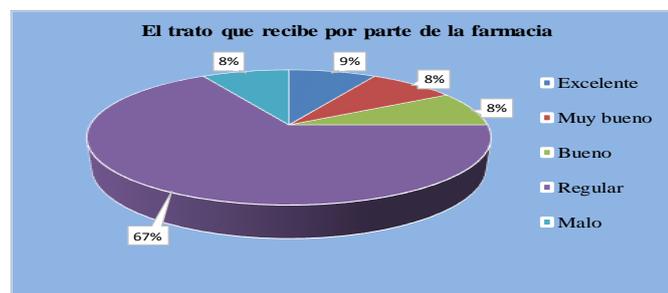
**Análisis:** Del 100% de encuestados de que para usted es necesario que la farmacia del centro de atención Ambulatorio el Batán necesita una reestructuración de los procesos Administrativo, el 56% manifestó que totalmente necesario, el 28% necesario, el 8% poco necesario y no necesario.

**Interpretación:** Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, internamente es necesario una estructuración de los procesos Administrativos, ya que se detecta falencias en lo que se refiere a la atención al usuario y la insatisfacción por parte del usuario acerca de los servicios que presta dicho centro ambulatorio.

**4.3.7. ¿El trato que usted recibe por parte de la unidad de farmacia del centro de atención Ambulatorio el Batán es?**

**Tabla 23. El trato que recibe por parte de la farmacia**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>#Personas</b>	<b>%</b>
Excelente	9	8%
Muy bueno	9	8%
Bueno	9	8%
Regular	72	67%
Malo	9	8%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
<b>Elaborado: Ing. Christian Lucero</b>		



**Gráfico 21. El trato que recibe por parte de la farmacia**  
Elaborado por: Ing. Christian Lucero

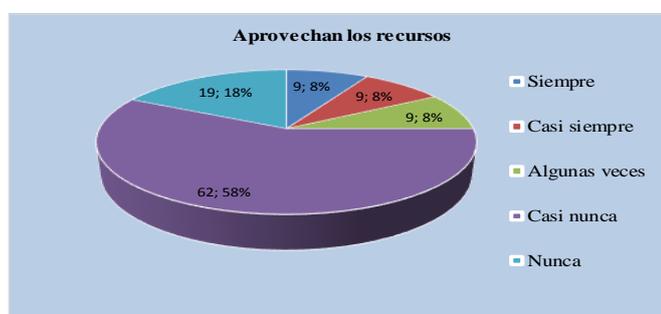
**Análisis:** Del 100% de encuestados acerca del el trato que usted recibe por parte de la unidad de farmacia del centro de atención Ambulatorio el Batán es, el 67% manifestó que es regular, y un 8% manifestó que excelente, muy bueno, bueno, y malo.

**Interpretación:** En el Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, internamente son conscientes que el trato que reciben es un trato regular por parte de los profesionales de dicha área de farmacia, lo que revela una cifra muy preocupante, y por ello se debe adoptar una sistema que califique a las personas que dan el servicio de farmacia, para así detectar cual es o a que se debe cierto malestar que indispone a todos colaboradores que trabajan en dicho centro ambulatorio.

**4.3.8. ¿Los colaboradores de la Farmacia Ambulatoria aprovechan los recursos existentes en la unidad de farmacia?**

**Tabla 24. Aprovechan los recursos**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>#Personas</b>	<b>%</b>
Siempre	9	8%
Casi siempre	9	8%
Algunas veces	9	8%
Casi nunca	62	57%
Nunca	19	18%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
<b>Elaborado: Ing. Christian Lucero</b>		



**Gráfico 22. Aprovechan los recursos**  
Elaborado por: Ing. Christian Lucero

**Análisis:** Del 100% de encuestados acerca de que los colaboradores de la Farmacia Ambulatoria aprovechan los recursos existentes en la unidad de farmacia, el 57% manifestó casi nunca, un 18% nunca y por último un 8% manifestó que siempre, casi siempre, algunas veces.

**Interpretación:** En el Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, los recursos que existe ahí casi nunca son aprovechados al máximo por el personal interno que trabaja en dicho centro, y es por eso que se debe dar charlas de aprovechamiento de recursos al máximo recursos, ya que el saber aprovechar todos los recursos, es una buena iniciativa de ahorro para la institución.

**4.3.9. ¿El sistema de atención al cliente con controles, permiten identificar variaciones en el desempeño?**

Tabla 25. Atención al cliente con controles

FRECUENCIA	#Personas	%
Siempre	30	28%
Casi siempre	51	47%
Algunas veces	9	8%
Casi nunca	9	8%
Nunca	9	8%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
<b>Elaborado: Ing. Christian Lucero</b>		



Gráfico 23. Atención al cliente con controles  
Elaborado por: Ing. Christian Lucero

**Análisis:** Del 100% de encuestados acerca de él sistema de atención al cliente con controles, permiten identificar variaciones en el desempeño, el 47% casi siempre, el 28% siempre, el 8% algunas veces, casi nunca, y nunca.

**Interpretación:** Una de las mejores maneras de saber cómo se está atendiendo al usuario y si el mismo está satisfecho con los servicios que brinda el Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, es óptimo y satisfactorio, dependerá mucho de un nuevo sistema que se integre al centro ambulatorio, y por medio de ellos se podrá detectar en que área existe o se genera el dicho descontento al usuario.

#### 4.3.10. ¿El proceso de atención al cliente tiene una clara relación con la misión, visión, objetivos estratégicos y políticas de la institución?

Tabla 26. Atención al cliente se relaciona con la misión y visión

FRECUENCIA	#Personas	%
Si	28	26%
No	49	45%
No sé	31	29%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
<b>Elaborado: Ing. Christian Lucero</b>		



Gráfico 24. Atención al cliente se relaciona con la misión y visión  
Elaborado por: Ing. Christian Lucero

**Análisis:** Del 100% de encuestados acerca de que el proceso de atención al cliente tiene una clara relación con la misión, visión, objetivos estratégicos y políticas de la institución, el 45% manifestó que no, el 29% manifestó que no sé, y por último el 26% manifestó que sí.

**Interpretación:** En toda institución sea esta privada o pública, tienen que estar orientada y relacionada con la misión y visión de la organización e ir de la mano con la atención al cliente, ya que por medio de ellos se logra una mejor atención al usuario, llegando a ser una institución reconocida por brindar un buen servicio al usuario, y cumplir a cabalidad con satisfacción al cliente.

#### 4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

**Hipótesis:** La implementación y diseño de un proceso administrativo mejorará la satisfacción del afiliado en el área de farmacia del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito.

**Variable dependiente:** Satisfacción al cliente

**Variable independiente:** Proceso Administrativo

#### **4.3.1. Formulación de la Hipótesis**

**Hipótesis Nula (H0)** = La implementación y diseño de un proceso administrativo **no** mejorará la satisfacción del afiliado en el área de farmacia del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito.

**Hipótesis Alterna (H1)** = La implementación y diseño de un proceso administrativo **si** mejorará la satisfacción del afiliado en el área de farmacia del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito.

#### **4.3.2. Nivel de Significación**

El nivel de significación con el que se va a trabajar es el 5%.

#### **4.3.3. Elección de la prueba estadística**

Para verificar la hipótesis se escogió la herramienta de  $\chi^2$  ji cuadrada, mediante la fórmula siguiente:

$$\chi^2 = \sum \frac{((O - E)^2)}{E}$$

Dónde: O  $\rightarrow$  Datos observados      E  $\rightarrow$  Datos esperados

#### **Preguntas:**

**Pregunta 3** ¿Según usted, cree que la reestructuración en la parte de atención al cliente está muy bien estructurada?

**Pregunta 6** ¿Considera usted que es necesario que la farmacia del centro de atención Ambulatorio el Batán necesita una reestructuración de los procesos Administrativo?

### 4.3.3.1. Datos observados

OBSERVADOS						
Preguntas	Siempre	Casa siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
6. ¿Considera usted que es necesario que la farmacia del centro de atención Ambulatorio el Batán necesite una restructuración de los procesos Administrativo?	88	11	6	2	1	108
3. ¿Según usted, cree que la restructuración en la parte de atención al cliente está muy bien estructurada?	6	4	8	31	59	108
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>33</b>	<b>60</b>	<b>216</b>

### 4.3.3.2. Grados de libertad

$$G1 = (F-1) (C-1)$$

$$G1 = (2-1) (5-1)$$

$$G1 = (1) (4)$$

$$G1 = 4$$

Grado de libertad = 3 Nivel de significancia = 0,05 → 5%

Dónde:

G1 → Grados de libertad

F → Filas de la tabla

C → Columnas de la tabla

### 4.3.3.3. Valor de la tabla

Tabla de la distribución del Chi-cuadrado			
g	0,001	0,025	0,05
1	10,827	5,024	3,841
2	13,815	7,378	5,991
3	16,266	9,348	7,815
<b>4</b>	18,466	11,143	<b>9,488</b>
5	20,515	12,832	11,07
6	22,457	14,449	12,592
7	24,321	16,013	14,067
8	26,124	17,535	15,507
9	27,877	19,023	16,919
10	29,588	20,483	18,307

Fuente: Moore (2010).

Calculado el grado de libertad se establece una relación con el nivel de significancia y da un valor de:  $\chi^2_t = 9,488$

#### 4.3.3.4. Datos esperados

##### ESPERADOS

	Siempre	no	tal vez	CASI NUNCA	NUNCA	TOTAL
3. ¿Considera usted como talento humano, que posee los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto que ejerce en la empresa?	47,00	7,50	7,00	16,50	30,00	108
5. ¿Para usted como talento humano de la empresa considera que los valores son importantes para el crecimiento de la empresa?	47,00	7,50	7,00	16,50	30,00	108
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>33</b>	<b>60</b>	<b>216</b>

#### 4.3.3.5. Análisis de frecuencias observadas con esperados

##### CHI CUADRADO CALCULADO

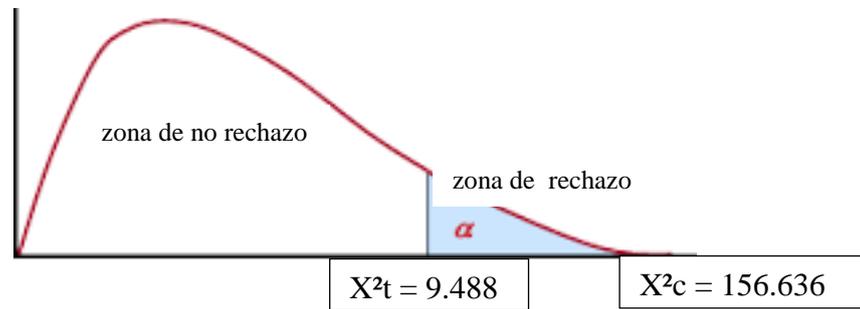
O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> / E
88	47,00	41,00	1681,00	35,77
11	7,50	3,50	12,25	1,63
6	7,00	-1,00	1,00	0,14
2	16,50	-14,50	210,25	12,74
1	30,00	-29,00	841,00	28,03
6	47,00	-41,00	1681,00	35,77
4	7,50	-3,50	12,25	1,63
8	7,00	1,00	1,00	0,14
31	16,50	14,50	210,25	12,74
59	30,00	29,00	841,00	28,03
<b>TOTAL</b>				<b>156,636</b>

**9,488**

**X<sup>2</sup>t**

$$X^2_c = 156,636$$

#### 4.3.4. Gráfico de la verificación de la hipótesis



#### 4.3.5. Conclusión

El valor de  $X^2_t = 9,488 < X^2_c = 156,636$ ; esto quiere decir que de acuerdo a la regla de aceptación establecida se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Por lo tanto se puede concluir que: La implementación y diseño de un proceso administrativo SI mejorará la satisfacción del afiliado en el área de farmacia del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- Se concluye, que una vez diagnosticado el proceso administrativo en el área de farmacia del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito, debe mejorarse de manera significativa y prioritaria.
- Se concluye, que una vez determinada la satisfacción de la atención en el área de farmacia del Centro de Atención Ambulatoria El Batán es necesario que los usuarios cuenten con una mejor atención, en cuanto a la farmacia se refiere.
- Se determina que es necesario un mejoramiento del proceso administrativo, mediante herramientas de mejoramiento continuo las mismas que permitan el establecer los cuellos de botella y mejoren de manera representativa la eficiencia del proceso.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda el realizar un diagnostico del proceso administrativo cada tres meses una vez mejorado el proceso, con la finalidad de realizar un mejoramiento continuo.
- Se recomienda el evaluar y controlar de manera adecuada la satisfacción del usuario de manera trimestral, con el objetivo de que los usuarios se sientan identificados con el CAAB.
- Se recomienda que el Centro de Atención Ambulatoria El Batán debe mejorar su proceso administrativo para mejorar la atención de al usuario en un periodo no mayor a tres meses aprobada la propuesta.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

**Título**

Mejoramiento del proceso de servicio y atención al usuario en el Centro de Atención Ambulatoria el Batán.

**Institución ejecutora - beneficiaria**

Centro de Atención Ambulatoria El Batán.

**Beneficiarios de la propuesta**

Usuarios, coordinadora de farmacia y autoridades del Centro de Atención Ambulatoria El Batán, así como los proveedores de medicinas.

**Ubicación**

Ciudad Quito

**Tiempo estimado para la ejecución del proceso mejorado**

4 meses a partir de la socialización del proceso mejorado, con la respectiva metodología y herramientas.

**Equipo técnico responsable de la ejecución**

Investigador

### **Costo estimado de la propuesta**

Para la ejecución de la propuesta se destina un valor de \$7400

## **6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

El Centro de Atención Ambulatorio (CAA) el Batán, desarrolla sus actividades de servicio al afiliado desde el año de 1990 en sus instalaciones propias, donde el CAA El Batán atiende según las cifras proporcionadas por la institución indican que se atiende un promedio de 15.500 afiliados al mes, pese a varios problemas que compone el aparato burocrático las autoridades del gobierno ecuatoriano han determinado se mejore la eficiencia de atención al usuario de manera significativa, por ello las autoridades y principales funcionarios del CAA el Batán, establecen como necesidad prioritaria el mejorar el servicio y atención al afiliado, con la finalidad de disminuir los tiempos y el alto número de usuarios en las filas del área de farmacia.

## **6.3. JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo de la presente propuesta se justifica debido a que una vez realizado el diagnóstico del proceso administrativo de la institución en el área de farmacia, se concluye que es necesario y prioritario el mejoramiento del proceso administrativo para la atención al usuario, debido a que en dicha área actualmente existe un alto número de afiliados que atiende el departamento de farmacia, así como el eliminar las grandes filas, el tiempo de espera del afiliado por el medicamento y lo más significativo el desabastecimiento de fármacos con alto índice de rotación es prioritario para el éxito del CAA El Batán.

Así también, es necesario indicar que el impacto de mejorar el proceso de atención al afiliado se vería reflejado directamente en la gestión de las autoridades de la institución, para que el gobierno central tome como un modelo referente el

proceso de farmacia a nivel de Centros de Atención Ambulatorio al cual pertenece.

## **6.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### **6.4.1. Objetivo General**

Proponer el proceso administrativo del servicio y atención al usuario del CAA El Batán.

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Aplicar herramientas de control de calidad para la atención de la farmacia de CAA El Batán.
- Determinar un proceso de servicio al usuario eficiente para el beneficio de los afiliados.
- Establecer presupuestos para la implementación de la propuesta de solución del CAA El Batán.

## **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD PESTLE**

### **Político**

La presente propuesta es factible en el ámbito político debido a que el Estado ecuatoriano establece en el Plan Nacional del Buen Vivir, la eficiencia de los servicios públicos, por eso las empresas de carácter público tienen obligación de mejorar los procesos que ha venido manejando para el beneficio de los usuarios a nivel nacional en todas las instituciones de carácter público. En lo referente a compras adquisiciones el IESS se va a regir bajo el Registro oficial N.-395 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP).

### **Económico**

Le ejecución de la presente propuesta es factible debido a que cuenta con presupuesto de 9.300.260,03usd, para el funcionamiento del C.A.A. EL BATÁN

para el año 2015, dicho en otras palabras la institución está dispuesta a invertir para mejorar el proceso administrativo y por ende alcanzar un perfeccionamiento en el servicio y atención al usuario.

### **Social**

Así también es factible debido a que se debe tomar en cuenta que existe un crecimiento significativo de afiliados y por ende una mayor demanda de los servicios de salud dentro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social gracias a la campaña seguridad para todos, promovida por el Gobierno Ecuatoriano.

### **Tecnológico**

El desarrollo implementación de la propuesta es fiable debido a que la institución cuenta con la tecnología digital necesaria, para establecer un análisis de los datos de la atención al usuario.

### **Legal**

Es necesario resaltar que la propuesta es factible debido que la gestión del IESS estará bajo Art. 7 de la ley Organica de Transparencia y Acceso a la Información Pública- LOTAIP Literal a2) Base legal que la rige.

## **6.6. FUNDAMENTACIÓN**

### **6.6.1. SCAMPER**

Para Whetten y Camerón (2004), para generar dicho cambio se acude a las siglas SCAMPER las cuales nos traen a la mente preguntas relacionadas con Sustitución, Combinación, Adaptación, Modificación, poner en otros usos, Eliminación y Reacomodo.

Devecchi (2014), es un método desarrollado para mejorar algo ya creado y se puede referir a un producto, servicio, estilo de vida, etc..

### **6.6.2. Pareto**

Para Kramis (1994), es la denominada ley del 80-20 utilizada en varios ámbitos la cual sintetiza los ámbitos de un sistema o dar valor de algo ejemplo en una familia el 20% de los integrantes son los que aportan con la economía mientras que el 80% restante son los que se benefician sin aportar economía, otro ejemplo puede ser en una empresa el 20 % del personal es la que mueve con ideas a la empresa, mientras el 80% son las causantes de los problemas.

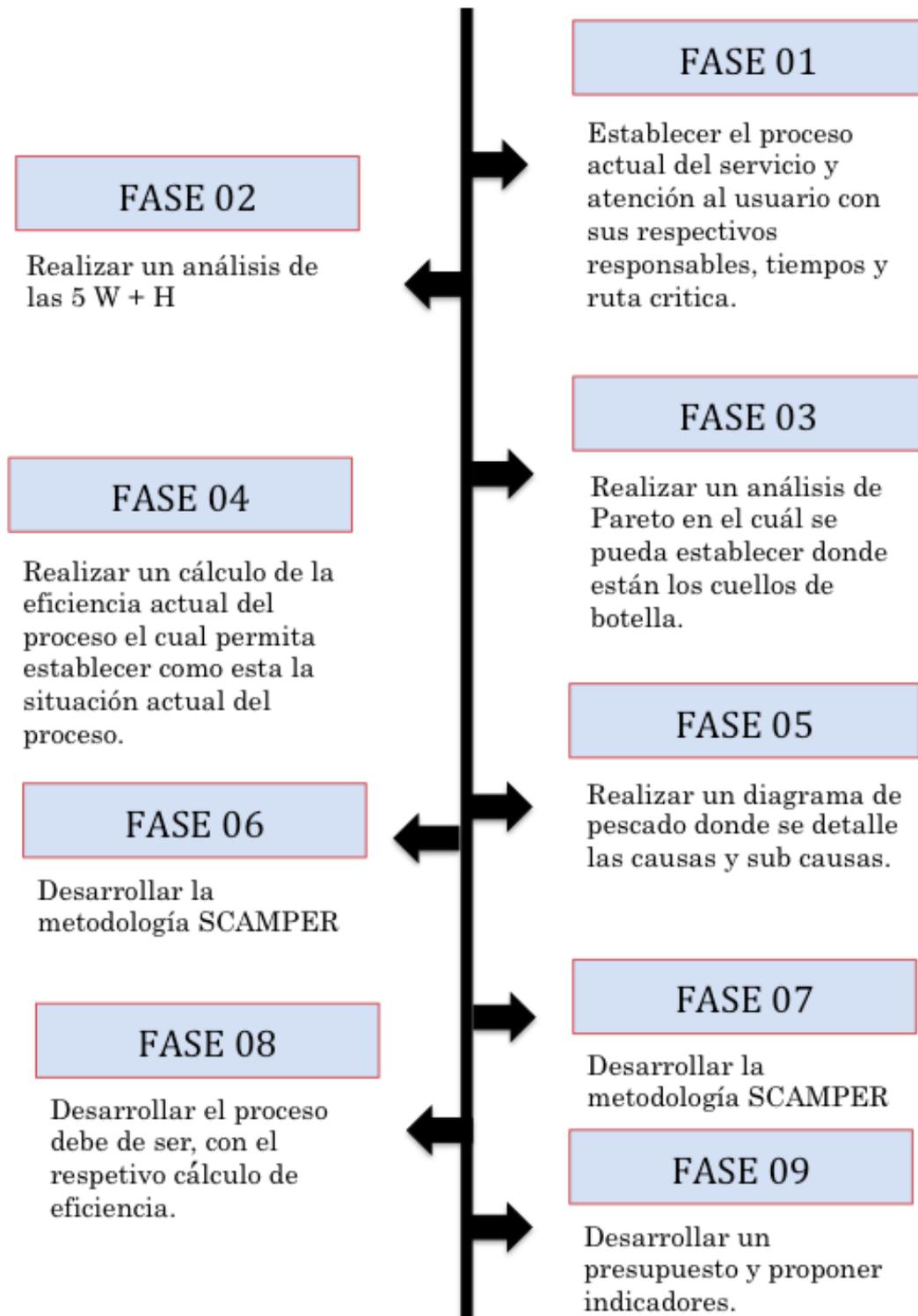
### **6.6.3. Espina de pescado**

Para Espíndola (2005), es un gráfico que se utiliza para analizar la causa de un problema y por ende ya identificarlo, es decir es el denominado diagrama causa-efecto el cual identifica la problemática de un tema determinado.

## **6.7. METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO**

Para el desarrollo de la presente propuesta se desarrollará en base a la siguiente cronología la misma que esta detallada de manera ordenada y detallada a continuación:

Gráfico 25. Fases de la propuesta



Elaborado por: Ing. Christian Lucero

### **6.7.1. Fase 1.**

En esta fase como ya se mencionó se debe establecer el proceso actual del servicio y atención al usuario con sus respectivos responsables, tiempos y ruta crítica.

#### **6.7.1.1. Mejoramiento del proceso de servicio y atención al usuario en el CAA El Batán.**

Para el mejoramiento de los procesos en atención al usuario se realizarán mediante herramientas que sean adecuadas para el manejo Centro de Atención Ambulatoria El Batán, las mismas que permitirán establecer un diagnóstico adecuado y apegado a la realidad de la institución.

#### **6.7.1.2. Detalle del proceso en la Hoja de Trabajo**

Para establecer un diagnóstico del proceso que viene realizando el CAA El Batán, a los usuarios es necesario detallarlo de manera en que se pueda observar el responsable, el tiempo, la actividad que realiza cada una de las personas y el tipo de actividad a la que pertenece el proceso, todo ello con la intención de que pueda ser claro al momento de sociabilizar la propuesta del proceso mejorado.

Tabla 27. Hoja de trabajo

#	PASOS	SÍMBOLO DE FLUJO	TIEMPO (TOMANDO EN CUENTA 8 HORAS LABORABLES)		Responsable	Cargo	OPERACIÓN	TRASLADOS	DEMORAS	VERIFICACIÓN	ARCHIVO	RE
			OPERACIÓN	TRASLADO			DEMORA	VERIFICACIÓN	ARCHIVO	CORRECCIÓN		
1	Planificación de suministro de medicamentos para el C.A.A. EL BATAN	DEMORA	160	HORA	Dra. Martha Moreno	Coordinadora de farmacia			160			
2	Aceptación de la planificación por parte de las autoridades competentes (Dirección Nacional de Salud IESS)	DEMORA	40	HORA	Autoridades de la dirección nacional del IESS	Autoridades			40			
3	Departamento de compras publicas procede a la adquisición de los medicamentos plasmados en la planificación anual según necesidad y rotación de medicamentos	OPERACIÓN	0,5	HORAS	Sr. Roberto Pérez	Compras Públicas	0,5					
4	Recepción de pedido, aceptación, preparación y transporte del medicamento por parte de la casa comercial y/o laboratorio favorecido de proveer el medicamento según la planificación	DEMORA	120	HORAS	Proveedor	Proveedor			120			
5	Recepción del medicamento en la bodega de farmacia	OPERACIÓN	2	HORA	Sr. Fernando Constante	Bodeguero	2					
6	Verificación de cantidad física y documental del fármaco	VERIFICACIÓN	0,25	HORAS	Sr. Fernando Constante	Bodeguero				0,25		
7	Verificación de lote y fecha de caducidad	VERIFICACIÓN	24	HORAS	Sr. Fernando Constante	Bodeguero				24		
8	Almacenamiento según grupo terapéutico del medicamento e ingreso al sistema AS400 (bodega farmacia)	OPERACIÓN	1	HORA	Sr. Fernando Constante	Bodeguero	1					
9	Verificación de documentos técnicos como, análisis de lote, registro sanitario, orden de compra, factura, contrato, RUC, RUP (coordinación de farmacia)	DEMORA	1	HORAS	Dra. Martha Moreno	Coordinadora de farmacia			1			
10	Realización de la ficha técnica la cual sustenta que el medicamento se encuentra en las condiciones optimas para la prescripción, despacho y consumo del fármaco	OPERACIÓN	0,5	HORA	Dra. Martha Moreno	Coordinadora de farmacia	0,5					
11	Realización de la ACTA ENTREGA-RECEPCIÓN por parte de la coordinación de farmacia y con la presencia de un representante del laboratorio o casa comercial, un delegado financiero, el guardalmacén la coordinadora de farmacia	OPERACIÓN	1	HORAS	Dra. Martha Moreno	Coordinadora de farmacia	1					
12	Envío de documento al área Financiera para proceder al pago de los fármacos( Contrato, RUC, RUP,	OPERACIÓN	1	HORAS	Sra. Flor Noriega	Auxiliar de Farmacia	1					
13	Traslado de medicamentos desde el área de bodega de fármacos hacia farmacia mediante una requisición interna según demanda de los mismos	DEMORA	2	HORAS	Sr. Fernando Constante	Bodeguero			2			
14	Recepción en farmacia de medicamentos y revisión cuantitativa y física de cada uno de los ítems demandados en la requisición interna por parte del despachador encargado en el momento o de turno	DEMORA	1	HORA	Despachadores	Despachadores			1			
15	Ubicación de los medicamentos en las perchas asignadas por orden alfabético de acuerdo por su principio activo	OPERACIÓN	3	HORA	Despachadores	Despachadores	3					
16	Prescripción del fármaco por parte del medico hacia el paciente de acuerdo al cuadro clínico, el mismo que puede ser para un tratamiento, como para una afección dolencia o malestar	OPERACIÓN	0,25	HORA	Médicos	Médicos	0,25					
17	Por medio de un turno el paciente que fue atendido por el medico se dirige hacia la farmacia con su documento personal para recibir su medicación	OPERACIÓN	0,2	HORAS	Paciente	Paciente	0,2					
18	El despachador procede a ingresar el número de cedula del paciente al sistema AS400 en el cual le va a indicar los ítems, y la cantidad de de cada uno de ellos a despachar	OPERACIÓN	0,05	HORAS	Despachadores	Despachadores	0,05					
19	Una vez con la informacion de la receta de los ítems de farmacos y de las cantidades a despachar emitida por el medico, el despachador procede a entregar contando al paciente los medicamentos dicha receta.	OPERACIÓN	0,08	HORA	Despachadores	Despachadores	0,08					
<b>TOTALES</b>							<b>9,58</b>	<b>0</b>	<b>324</b>	<b>24,25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Elaborado por: Ing. Christian Lucero

## 6.7.2. Fase 2

Se debe realizar un análisis de las 5W + H

### 6.7.2.1. Herramienta 5w's + H

Para la establecer donde está el problema del proceso antes detallado es necesario aplicar la herramienta de las 5w's + H la cual tiene el objetivo de responder 6 preguntas básicas que son: Quienes son los participantes en el proceso, que es el problema, cuando ocurre el problema, donde ocurre el problema, porque ocurre el problema y por último cómo ocurre el problema.

**Tabla 28. 5w's + H**

<b>WHO</b>	<b>WHAT</b>	<b>WHEN</b>	<b>WHERE</b>	<b>WHY</b>	<b>HOW</b>
<b>QUIEN / Participa en el problema</b>	<b>QUE / Es el Problema</b>	<b>CUANDO / Ocurre el problema</b>	<b>DONDE / Ocurre el problema</b>	<b>PORQUE / Ocurre el problema y cual es la ruta</b>	<b>COMO / Ocurre el problema</b>
Coordinadora de farmacia	Desabastecimiento de los medicamentos de alta rotacion, por la ineficiente proyección de consumo.	Inicios de cada año calendario	En el departamento de Farmacia el Batan	Descordinación en el sistema burocrático	El no contar con un procedimiento tecnico adecuado para la proyeccion del consumo de medicamentos.
Autoridades				Carencia de proyección tecnica en el consumo de los medicamentos de alta rotación	La demora en la aprobación de la planificación de medicamentos.
Proveedores				EL proveedor no cuenta con el Stock adecuado para el despacho al IESS	

**Elaborado por:** Ing. Christian Lucero

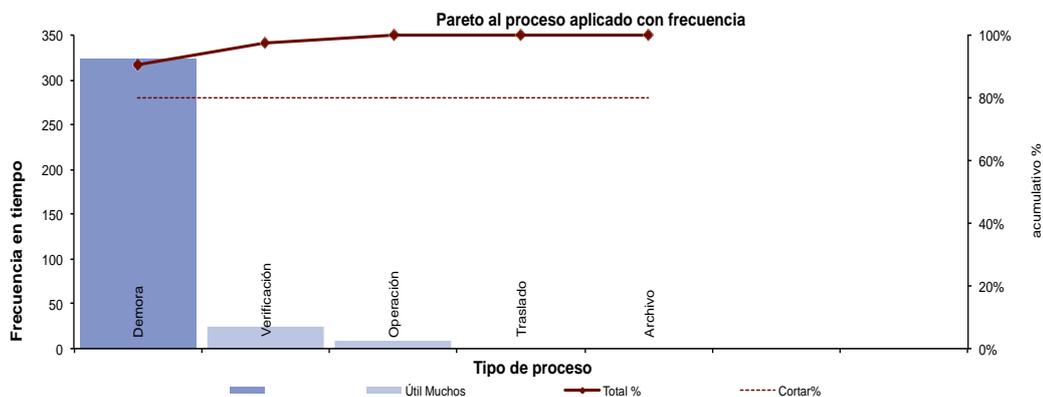
### 6.7.3. Fase 3

Se debe realizar un análisis de Pareto en el cuál se pueda establecer donde están los cuellos de botella.

#### 6.7.3.1. Diagrama de Pareto

Es necesario identificar de manera gráfica cuales son los cuellos de botella del proceso, para lo cual se aplica la herramienta de Pareto debido a que el principio es que se puede alcanzar el 80% de los resultados golpeando el 20% de las causas donde se encuentra la raíz del problema por ello se realiza el siguiente análisis detallado a continuación:

Porcentaje acumulativo			80%
#	Tipo de proceso	Frecuencia en tiempo	Total %
1	Demora	324	90,5%
2	Verificación	24,25	97,3%
3	Operación	9,58	100,0%
4	Traslado	0	100,0%
5	Archivo	0	100,0%
Total		357,83	



Las primeras causas del proceso cubren 91% de la total frecuencia en tiempo, por lo cual es determinante mejorar los tiempos en las causas que aportan a la demora del problema. Dicho en otras palabras, la primera causa es vital de mejorar para poder alcanzar un mejoramiento del 90,5% en el proceso de servicio y atención al usuario.

#### 6.7.4. Fase 4

Se debe realizar un cálculo de la eficiencia actual del proceso, el cual permita establecer como está la situación actual del proceso.

##### 6.7.4.1. Cálculo de eficiencia

Se considera el juicio del autor Pérez (2013), el mismo que establece que se debe considerar al valor agregado en el proceso, es decir todas y cada una de las actividades que se detallan en la OPERACIÓN el mismo que tiene un valor de 9,58 horas y el mismo que debe ser dividido para el total del proceso el cual alcanza un tiempo de 357,83 horas por ello se aplica la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Tipo de proceso OPERACIÓN } 9,58}{\text{Total del Proceso } 357,83} * 100$$

Tabla 29. Cálculo de eficiencia

<b>Cálculo de la eficiencia del proceso</b>	
Tiempo tomado en las actividades de OPERACIÓN	9,58
Tiempo total del proceso	357,83
<b>% EFICIENCIA DEL PROCESO</b>	<b>2,68%</b>

Fuente: CAA El Batán  
Elaborado por: Ing. Christian Lucero

Realizado el cálculo correspondiente se puede establecer claramente que el nivel de eficiencia del proceso es de tan solo 2,68%.

Con respecto a lo señalado se debe considerar a los autores Heizer y Render, “Se puede calcular la eficiencia de un proceso, dividiendo el tiempo que se dedica a las actividades de valor agregado, entre el tiempo total del proceso, en otras palabras, solo el 2.90% de los recursos se están utilizando en actividades relacionadas con el servicio que el usuario requiere” (2012, p. 129).

### 6.7.4.2. Mejoramiento del proceso de atención al usuario

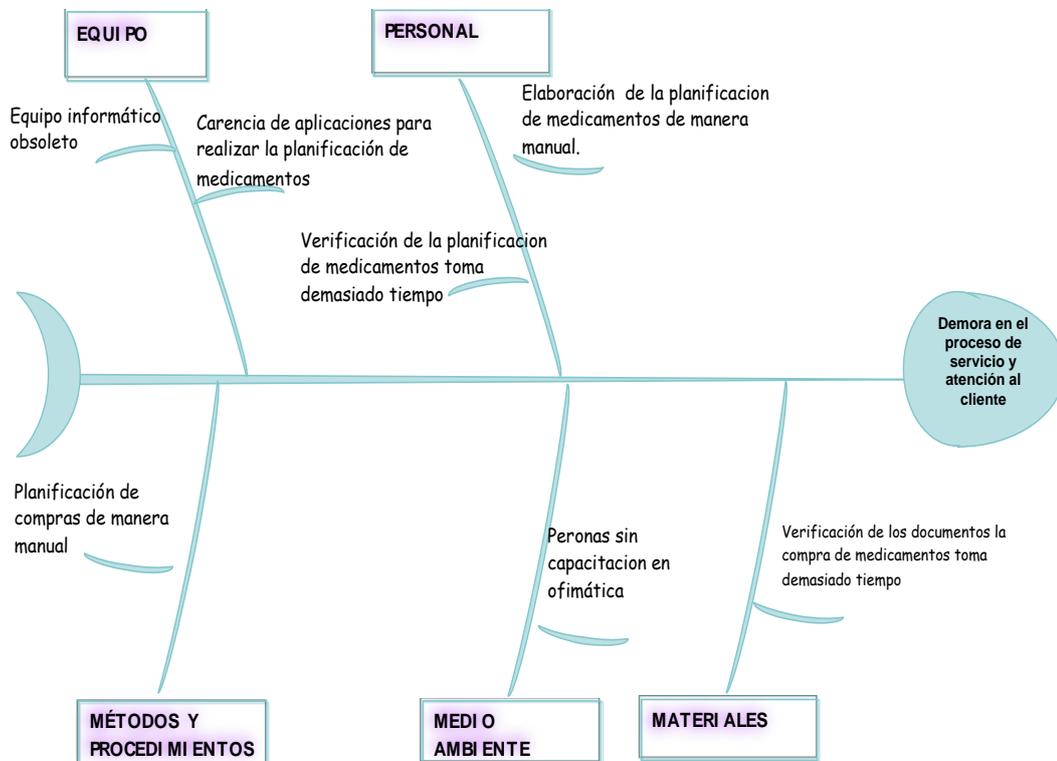
para realizar el mejoramiento del proceso se inicia con la herramienta de Kaoru Ishikawa denominada diagrama de pescado, la cual tiene la intención de enlistar las causas y sub causas del problema con la intención de establecer donde están las posibles soluciones al problema que se origina en la cabeza del diagrama, adicional a ello se utilizará la herramienta de SCAMPER, que tiene la finalidad de mejorar el proceso al contestar las que se puede sustituir, que se puede combinar, que se puede eliminar, que otros usos se puede dar al proceso, que se puede magnificar dentro del proceso y que reordenación puede dar al proceso.

### 6.7.5. Fase 5

Se debe realizar un diagrama de pescado dónde se detalla las causas y sub causas.

#### 6.7.5.1. Espina de pescado

Gráfico 26. Espina de pescado



Elaborado por: Ing. Christian Lucero

### 6.7.6. Fase 6 y 7

Se debe desarrollar la metodología SCAMPER.

#### 6.7.6.1. SCAMPER

La metodología del SCAMPER se desarrolla con la intencionalidad de mejorar el proceso de manera eficiente e innovadora dentro de la institución.

Tabla 30. SCAMPER

S	¿Qué puedo sustituir en el proceso de atención al afiliado?
C	¿Qué puedo Combinar en el proceso de atención al afiliado?
A	¿Qué puedo Adaptar en el proceso de atención al afiliado?
M	¿Qué puedo magnificar en el proceso de atención al afiliado?
P	¿Qué otros usos puedo encontrar en el proceso de atención al afiliado?
E	¿Qué puede eliminarse en el proceso de atención al afiliado?
R	¿Qué reordenación se puede dar en el proceso de atención al afiliado ?

Elaborado por: Ing. Christian Lucero

### 6.7.7. Fase 8

Se debe desarrollar el proceso debe de ser, con el respectivo cálculo de eficiencia.

### 6.7.7.1. Hoja de trabajo Debe de Ser: Proceso de atención al cliente

Tabla 31. Proceso debe de ser

#	PASOS	SÍMBOLO DE FLUJO	TIEMPO (TOMANDO EN CUENTA 8 HORAS LABORABLES)		Responsable	Cargo	OPERACIONES	TRASLADOS	DEMORA	VERIFICACIÓN	ARCHIVO	R
1	Planificación de suministro de medicamentos para el C.A.A. EL BATAN, con aplicación en Microsoft Excel	OPERACIÓN	40	HORA	Dra. Martha Moreno	Coordinadora de farmacia	40					
2	Aceptación de la planificación por parte de las autoridades competentes (Dirección Nacional de Salud IESS), reporte de Microsoft Excel	OPERACIÓN	16	HORA	Autoridades de la dirección nacional del IESS	Autoridades	16					
3	Departamento de compras publicas procede a la adquisición de los medicamentos plasmados en la planificación anual según necesidad y rotación de medicamentos	OPERACIÓN	0,5	HORAS	Sr. Roberto Pérez	Compras Públicas	0,5					
4	Recepción de pedido, aceptación, preparación y transporte del medicamento por parte de la casa comercial y/o laboratorio favorecido de proveer el medicamento según la planificación	DEMORA	30	HORAS	Proveedor	Proveedor			30			
5	Recepción del medicamento en la bodega de farmacia	OPERACIÓN	2	HORA	Sr. Fernando Constante	Bodeguero	2					
6	Verificación de cantidad física y documental del fármaco	VERIFICACIÓN	0,25	HORAS	Sr. Fernando Constante	Bodeguero				0,25		
7	Verificación de lote y fecha de caducidad	OPERACIÓN	24	HORAS	Sr. Fernando Constante	Bodeguero	24					
8	Almacenamiento según grupo terapéutico del medicamento e ingreso al sistema AS400 (bodega farmacia)	OPERACIÓN	1	HORA	Sr. Fernando Constante	Bodeguero	1					
9	Verificación de documentos técnicos como, análisis de lote, registro sanitario, orden de compra, factura, contrato, RUC, RUP (coordinación de farmacia)	DEMORA	1	HORAS	Dra. Martha Moreno	Coordinadora de farmacia			1			
10	Realización de la ficha técnica la cual sustenta que el medicamento se encuentra en las condiciones optimas para la prescripción, despacho y consumo del fármaco	OPERACIÓN	0,5	HORA	Dra. Martha Moreno	Coordinadora de farmacia	0,5					

#	PASOS	SÍMBOLO DE FLUJO	TIEMPO (TOMANDO EN)	Responsable	Cargo	OPERACIONES	TRASLADOS	DEMORAS	VERIFICACIONES	ARCHIVOS	R
11	Realización de la ACTA ENTREGA-RECEPCIÓN por parte de la coordinación de farmacia y con la presencia de un representante del laboratorio o casa comercial, un delegado financiero, el guardalmacén la coordinadora de farmacia	OPERACIÓN	1 HORAS	Dra. Martha Moreno	Coordinadora de farmacia	1					
12	Envío de documento al área Financiera para proceder al pago de los fármacos( Contrato, RUC, RUP,	OPERACIÓN	1 HORAS	Sra. Flor Noriega	Auxiliar de Farmacia	1					
13	Traslado de medicamentos desde el área de bodega de fármacos hacia farmacia mediante una requisición interna según demanda de los mismos	DEMORA	2 HORAS	Sr. Fernando Constante	Bodeguero			2			
14	Recepción en farmacia de medicamentos y revisión cuantitativa y física de cada uno de los ítems demandados en la requisición interna por parte del despachador encargado en el momento o de turno	DEMORA	1 HORA	Despachadores	Despachadores			1			
15	Ubicación de los medicamentos en las perchas asignadas por orden alfabético de acuerdo por su principio activo	OPERACIÓN	3 HORA	Despachadores	Despachadores	3					
16	Prescripción del fármaco por parte del medico hacia el paciente de acuerdo al cuadro clínico, el mismo que puede ser para un tratamiento, como para una afección dolencia o malestar	OPERACIÓN	0,25 HORA	Médicos	Médicos	0,25					
17	Por medio de un turno el paciente que fue atendido por el medico se dirige hacia la farmacia con su documento personal para recibir su medicación	OPERACIÓN	0,2 HORAS	Paciente	Paciente	0,2					
18	El despachador procede a ingresar el número de cedula del paciente al sistema AS400 en el cual le va a indicar los ítems, y la cantidad de de cada uno de ellos a despachar	OPERACIÓN	0,05 HORAS	Despachadores	Despachadores	0,05					
19	Una vez con la información de la receta de los ítems de farmacos y de las cantidades a despachar emitida por el medico, el despachador procede a entregar contando al paciente los medicamentos dicha receta.	OPERACIÓN	0,08 HORA	Despachadores	Despachadores	0,08					
<b>TOTALES</b>						<b>89,58</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>0,25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Elaborado por: Ing. Christian Lucero

### 6.7.7.2. Cálculo de Eficiencia (Indicador)

Tabla 32. Cálculo de la eficiencia del proceso debe de ser

<b>Cálculo de la eficiencia del proceso</b>	
Tiempo tomado en las actividades de OPERACIÓN	89,58
Tiempo total del proceso	123,83
<b>% EFICIENCIA DEL PROCESO</b>	<b>72,34%</b>

Elaborado por: Ing. Christian Lucero

Aplicando el mejoramiento dentro del proceso se puede observar claramente que tiene una eficiencia del 72,34%, a lo cual es un indicador clave para establecer un mejoramiento continuo dentro del proceso.

### 6.7.8. Fase 9

Se debe desarrollar un presupuesto y proponer indicadores.

#### 6.7.8.1. Presupuesto para la implementación de la propuesta

Para la implementación de la propuesta es necesario el presupuesto que a continuación se detalla:

Tabla 33. Presupuesto de la implementación

<b><u>Presupuesto de implementación de la Propuesta</u></b>			
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
Computadores	4	\$ 950,00	\$ 3.800,00
Impresoras multifunción	4	\$ 450,00	\$ 1.800,00
Desarrollo de aplicación Excel	1	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
Material informativo	1	\$ 200,00	\$ 200,00
Capacitación al personal	1	\$ 600,00	\$ 600,00
<b>Total de la propuesta en USD</b>		<b>\$ 3.200,00</b>	<b>\$ 7.400,00</b>

Elaborado por: Ing. Christian Lucero

## 6.8. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Es necesario resaltar para que la propuesta antes detallada se debe realizar un seguimiento adecuado por ello se presenta el siguiente cuadro de control:

Tabla 34. Previsión de la evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	Autoridades del CAA El Batán
2. ¿Por qué evaluar?	Para establecer si el servicio y atención al usuario está siendo efectivo para la satisfacción de los mismos.
3. ¿Para qué evaluar?	Para medir la satisfacción del cliente.
4. ¿Qué evaluar?	El proceso de servicio y atención al cliente.
5. ¿Quién evalúa?	El auditor interno del CAA El Batán.
6. ¿Cuándo evaluar?	De manera trimestral.
7. ¿Cómo evaluar?	Realizando el cálculo de la eficiencia del proceso.
8. ¿Con qué evaluar?	Con el indicador para medir la eficiencia del proceso.

Elaborado por: Ing. Christian Lucero

## BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, V. F. (2010). *Desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelado*. Univ. Politèc. de Catalunya.
- Algarabel, S., Rosa, E., Ruiz, J. C., Dasi, C., & Pitarque, A. (2011). Cognitive perspectives and IRT models in the development of achievement tests: A preliminary exploration of information functions. *PSICOTHEMA*, 12, 25–29.
- Allen, J. (2008). *More Tools for Teaching Content Literacy*. Stenhouse Publishers.
- Álvarez, C. M., Soria, J. A., & García, R. R. (2010). *Investigación operativa: modelos y técnicas de optimización*. Universidad Politécnica de Valencia.
- Bennigton, J. (2010). *Técnicas de dirección y control de costes para los laboratorios clínicos*. Reverte.
- Boland, L.-C., Fernanda- Stancatti, María Jesús- Gismano, Yanina- Banchieri. (2011). *Funciones de la administración*. EdiUNS.
- Borzi, C. A. (2011). *Fútbol infantil: entrenamiento programado*. Stadium.
- Burgos, E. (2010). *Marketing Relacional.: Cree Un Plan de Incentivos Eficaz*. Netbiblo.
- Carrasco, J. B. (2010). *Una didáctica para hoy: cómo enseñar mejor*. Ediciones Rialp.
- Carrasco, S. (2012). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Editorial Paraninfo.
- Castillo, E., & Ron, E. C. (2010). *Algunas aplicaciones de las ecuaciones funcionales*. Ed. Universidad de Cantabria.

- Castro, A. (2010). *Procedimiento y proceso administrativo práctico*. LA LEY.
- Castro, C., & Martín, E. (2011). *Marketing relacional*. ESIC Editorial.
- Centro de Estudios Judiciales, C. de E. J. (2012). *Persona, sociedad y ley*.  
Ministerio de Justicia.
- Cortés, J. M. (2011). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo*. Editorial Tebar.
- Cruz, I. (2010). *La comunicación interna en las organizaciones 2.0*. Editorial UOC.
- Devecchi, J. (2014). *LIFE COACH LEXICOACHING 2014*. Lulu.com.
- Díaz, V. (2010). *Comparación entre los resultados proporcionados por encuestas telefónicas y personales: el caso de un estudio electoral*. CIS.
- Domenech, S. R. (2007). *Truficultura*. Mundi-Prensa Libros.
- Domínguez, H. (2012). *El servicio invisible: fundamento de un buen servicio al cliente*. Ecoe Ediciones.
- Editorial Vértice. (2011). *Comunicación interna*. Editorial Vértice.
- Editorial Vértice. (2012). *Coordinación de equipos de trabajo*. Editorial Vértice.
- Espíndola, J. (2005). *Análisis de problemas y toma de decisiones*. Pearson Educación.
- Ferrando, J. (2010). *Marketing en empresas de servicios*. Universitat Politècnica de València.
- Flores, M. (2012). «*El Proceso Administrativo y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa Ambagro S.A. de la ciudad de Ambato*».  
Recuperado a partir de  
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2942/1/704%20ING.pdf>

- Franco, R. T. (2011). *Estrategias comunicativas en la educación: hacia un modelo semiótico-pedagógico*. Universidad de Antioquia.
- Galgano, A. (2011). *Los siete instrumentos de la calidad total*. Ediciones Díaz de Santos.
- García, J. (2011). *La comunicación interna*. Ediciones Díaz de Santos.
- Gerling, H. (2011). *Medición de longitudes: libro de consulta acerca de los procedimientos de medición en fabricación*. Reverte.
- Giesecke, F. (2012). *Dibujo y comunicación gráfica*. Pearson Educación.
- González, H. (2012). Herramientas para la mejora continua. *Calidad y Gestion*. Recuperado a partir de <https://calidadgestion.wordpress.com/2012/07/11/herramientas-para-la-mejora-continua/>
- Heizer, J., & Render, B. (2012). *Principios de administración de operaciones*. Pearson Educación.
- Hogg, M., Graha, M., Vaughan, G., & Morando, M. (2010). *Psicología social*. Ed. Médica Panamericana.
- Jayson, R., Morgan, D., Scanlon, B., & Spielman, M. (2013). La llegada del Data Driven Marketing. Recuperado a partir de <http://www.harvarddeusto.com/articulo/La-llegada-del-Data-Driven-Marketing>
- Kalpakjian, S., Schmid, S. R., & López, U. rev téc F. (2002). *Manufactura, ingeniería y tecnología*. Pearson Educación.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2011). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación.
- Kotler, P., & Lane, K. (2012). *Dirección de Marketing*. Pearson Educación.
- Krajewski, L. (2010). *Administración de operaciones: estrategia y análisis*. Pearson Educación.
- Kramis, J. (2010). *Sistemas y procedimientos administrativos: metodología para su aplicación en instituciones privadas y públicas*. Universidad Iberoamericana.
- Londoño, C., & Mateus, M. (2010). *Guía para la secretaria ejecutiva*. FC Editorial.
- Maqueda, J., & Llaguno, J. (2011). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Marcos, L. (2011). *Repercusión de la opacificación de la cápsula posterior del cristalino y de la capsulotomía con láser en la función visual y en la calidad de vida de los pacientes*. Ediciones Universidad de Salamanca.
- Messing, C. (2011). *Desmotivación, insatisfacción y abandono de proyectos en los jóvenes*. Noveduc Libros.
- Ministerio de Educación. (2011). *Instalaciones electrotécnicas: desarrollo curricular del ciclo formativo de grado superior de F.P.* Ministerio de Educación.
- Ministerio de Salud Pública. (2014). Ministerio de Salud Pública » No se encontró la página. Recuperado a partir de <http://www.salud.gob.ec>
- Moore, D. (2010). *Estadística aplicada básica*. Antoni Bosch editor.

- Muñoz, D. (2010). *Administración de operaciones. Enfoque de administración de procesos de negocios*. Cengage Learning Editores.
- Paredes, J. (2015). Proceso.
- Parreño, I. (2002). Elaboración de manuales administrativos y de procesos en la Empresa « Cerámica Novel 3 » para lograr mayor eficiencia de los trabajadores. Recuperado a partir de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/4317>
- Pascual, R. de M. (2011). *Fundamentos de la comunicación humana*. Editorial Club Universitario.
- Peñañiel, M. (2011). Pepsu - Ensayos de Colegas -.
- Pérez, A. (2010). *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*. Editorial CSIC - CSIC Press.
- Pérez, J. (2010). *Administración, Gestión Y Comercialización en la Pequeña Empresa*. Editorial Visión Libros.
- Pérez, J. (2010). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad total*. ESIC Editorial.
- Prado, M. F. de. (2010). *Los esponsales como requisito previo para el matrimonio, ¿deben conservarse por sus ventajas, o abolirse por sus inconvenientes?: discurso leído por Marcelino Flores de Prado en el acto solemne de recibir la investidura de Doctor en la Facultad de Derecho, Sección de Derecho Civil y Canónico*. Imprenta Calle de Hernán Cortés.
- Públicas, E. M. para las A. (2010). *Teoría de la organización*. INAP.
- Ramón, J., & Ribeiro, D. (2010). *Creación y dirección de Pymes*. Ediciones Díaz de Santos.

- Reyes, A. (2010). *Administración de empresas: teoría y práctica*. Editorial Limusa.
- Sánchez, F., & Menéndez, M. (2013). El Call Center implementado en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y su influencia en el mejoramiento de las condiciones de atención de sus afiliados en la ciudad de Portoviejo. Período 2009–2010. Recuperado a partir de <http://www.repositorio.utm.edu.ec/handle/50000/2356>
- Sánchez, J. (2010). *La administración pública como ciencia: su objeto y su estudio*. Plaza y Valdes.
- Sancho, J. (2013). *Planificación deportiva: teoría y práctica : bases metodológicas para una planificación de la educación física y el deporte*. INDE.
- Sancho, J., & Sánchez, E. (2011). *La gestión del deporte municipal*. INDE.
- Setó, D. (2010). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC Editorial.
- Vargas, M. C. O. (2010). *Manual de evaluación de la calidad del servicio en enfermería / Manual Evaluation of Service Quality in Nursing: Estrategias para su aplicación / Strategies for its Application*. Ed. Médica Panamericana.
- Vargas, M., & Luzángela, A. (2011). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Universidad de La Sabana.
- Varo, J. (2010). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria*. Ediciones Díaz de Santos.

Varo, J. (2012). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria*. Ediciones Díaz de Santos.

Vázquez, R. (2010). *Técnicas de Mando Y Dirección de Equipos*. Ideaspropias Editorial S.L.

Viciano, A. (2014). *Técnicas de Venta. COMV0108*. IC Editorial.

Whetten, D., & Cameron, K. S. (2004). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. Pearson Educación.

Winter, R. S. (2012). *Manual de Trabajo en Equipo*. Ediciones Díaz de Santos.

## ANEXOS

### Anexo 1. Encuesta a clientes internos.

#### Universidad Técnica de Ambato - Facultad de Ciencias Administrativas

Objetivo: Profundizar de qué manera el Proceso administrativo y la satisfacción del afiliado en el área de farmacia del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito.

\*Obligatorio

1. ¿Considera usted que el proceso para atención al clientes toma demasiado tiempo? \*

1 2 3 4 5 6 7

Nada de tiempo

Selecciona un valor en el

rango de 1,Nada de tiempo, a 7,Mucho tiempo,.

Mucho tiempo

2. ¿Cree usted que la institución tiene la señalética comprensible y adecuada? \*

1 2 3 4 5 6 7

Nunca

Selecciona un valor en el

rango de 1,Nunca , a 7,Siempre,.

Siempre

3.¿Cree usted que es necesario una reestructuración en la parte de atención de al cliente? \*

1 2 3 4 5 6 7

No necesario

Selecciona un valor en el rango de 1,No necesario, a 7,Muy

Muy necesario

necesario,.

4. ¿Qué cree usted que el centro Ambulatorio cumple a satisfacción con los usuarios? \*

1 2 3 4 5 6 7

Nada Satisfactorio

Selecciona un valor

en el rango de

1,Nada

Satisfactorio, a

7,Muy

Satisfactorio,.

Muy  
Satisfactorio

5.¿Cree usted que el proceso administrativo y la satisfacción del afiliado son importantes dentro de centro de atención Ambulatorio el Batán \*

1 2 3 4 5 6 7

No importante

Selecciona un valor

en el rango de 1,No

importante, a 7,Muy

Importante,.

Muy  
Importante

6. ¿Cree que usted que la farmacia del centro de atención Ambulatorio el Batán es necesario una restructuración en el de un procesos Administrativo? \*

1 2 3 4 5 6 7

Nada necesario

Selecciona un valor en

el rango de 1,Nada

necesario, a 7,Muy

necesario,.

Muy  
necesario

7.¿El trato que usted recibe por parte de la unidad de farmacia es? \*

1 2 3 4 5 6 7

Menos importante

Selecciona un valor

en el rango de

Muy  
importante

1, Menos importante, a

7, Muy importante,.

8. ¿Cree usted que se aprovecha el recurso existente en la unidad de farmacia? \*

1 2 3 4 5 6 7

No al máximo

Selecciona un valor en

el rango de 1, No al

Si al  
máximo

máximo, a 7, Si al

máximo,.

## Anexo 2. Encuesta clientes externos

### Universidad Técnica de Ambato - Facultad de Ciencias Administrativas

Objetivo: Profundizar de qué manera el Proceso administrativo y la satisfacción del afiliado en el área de farmacia del Centro de Atención Ambulatoria El Batán de la ciudad de Quito.

\*Obligatorio

1. ¿Considera usted que el proceso para atención al clientes toma demasiado tiempo?

1 2 3 4 5 6 7

Nada de tiempo

Selecciona un valor en el

Mucho  
tiempo

rango de 1,Nada de tiempo, a 7,Mucho tiempo,.

2. ¿Cree usted que la institución tiene la señalética comprensible y adecuada? \*

1 2 3 4 5

Nunca

Selecciona un valor en el rango de      Siempre  
1,Nunca , a 5,Siempre,.

3.¿Cree usted que es necesario una restructuración en la parte de atención de al cliente?

1 2 3 4 5 6 7

No necesario

Selecciona un valor en el rango de        Muy necesario,  
1,No necesario, a 7,Muy necesario,.

4. ¿Qué cree usted que el centro Ambulatorio cumple a satisfacción con los usuarios? \*

1 2 3 4 5

Nada Satisfactorio

Selecciona un valor en el rango de      Muy Satisfactorio,  
1,Nada Satisfactorio, a 5,Muy Satisfactorio,.

5.¿Calique según si criterio? \*

1 Pésimo 2 3 4 5 Excelente

Amabilidad

	1 Pésimo	2	3	4	5 Excelente
Cordialidad	<input type="radio"/>				
Tiempo de espera	<input type="radio"/>				
Tiempo de atención	<input type="radio"/>				
Stock (medicamentos)	<input type="radio"/>				

6. ¿Considera usted que el centro Ambulatorio el Batán de la Ciudad de Quito satisface la necesidades como usuario?

	1	2	3	4	5	6	7	
No importante								
Selecciona un valor en el rango de 1, No importante, a 7, Muy Importante,.	<input type="radio"/>	Muy Importante						

7. ¿El trato que recibe por parte de la farmacia es?

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada satisfactorio								
Selecciona un valor en el rango de 1, Nada satisfactorio, a 7, Muy satisfecho,.	<input type="radio"/>	Muy satisfecho						

8. ¿Cree usted que los profesionales de la Institución están aptos para brindar el apoyo en cualquier situación?

	1	2	3	4	5	6	7	
Menos importante	<input type="radio"/>	Muy						

Selecciona un valor importante  
en el rango de  
1, Menos importante, a  
7, Muy importante,.

9. ¿Esta de acuerdo con el horario de atención de la farmacia ? \*

1 2 3 4 5 6 7

Nada de acuerdo

Selecciona un valor en  
el rango de 1, Nada de  
acuerdo, a 7, Muy de  
acuerdo,.

Muy de  
acuerdo

10. ¿Cree usted que se aprovecha el recurso humano al máximo?

1 2 3 4 5 6 7

No al máximo

Selecciona un valor en  
el rango de 1, No al  
máximo, a 7, Si al  
máximo,.

Si al  
máximo