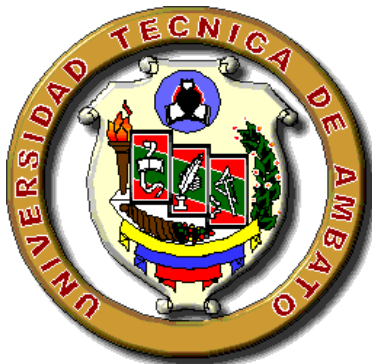


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD

TEMA: “LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y LA EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO”

Trabajo de Investigación

Previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia de Instituciones de Salud

Autora: Ing. Elizabeth Priscila Tierra Abarca

Director: Dr. MBA. Walter Ramiro Jiménez Silva

Ambato - Ecuador

2014

Al Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato.

El tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación con el tema: “LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y LA EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO”, presentado por: Ing. Elizabeth Priscila Tierra Abarca y conformado por: Ing. MBA. Leonardo Ballesteros López, Ing. Kléver Moreno Gavilanes, Dr., Ing. Mg. José Proaño Gavilanes, Miembros del Tribunal, Dr. MBA. Walter Jiménez Silva, Director del trabajo de investigación y presidido por Econ. MBA. Jorge Grijalva Salazar, Presidente del Tribunal; Ing. Mg. Juan Garcés Chávez Director de Posgrado, una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Econ. MBA. Jorge Grijalva Salazar
Presidente del Tribunal de Defensa

Ing. Mg. Juan Garcés Chávez
Director de Posgrado

Dr. MBA. Walter Jiménez Silva
Director de Trabajo de Investigación

Ing. MBA. Leonardo Ballesteros López
Miembro del Tribunal

Ing. Kléver Moreno Gavilanes, Dr.
Miembro del Tribunal

Ing. Mg. José Proaño Gavilanes
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: “LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y LA EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO”, nos corresponde exclusivamente a la Ing. Elizabeth Priscila Tierra Abarca, Autora y al Dr. MBA. Walter Jiménez Silva, Director del trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Elizabeth Priscila Tierra Abarca
AUTORA

Dr. MBA. Walter Jiménez Silva
DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ing. Elizabeth Priscila Tierra Abarca
C.c. 180311184-6

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

Y a las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por su paciencia y comprensión, por su bondad y sacrificio que me inspiraron a ser mejor para ellos, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de ustedes, gracias por estar siempre a mi lado, Fernando y Gregory.

Elizabeth Priscila

AGRADECIMIENTO

Un inmenso agradecimiento a Dios ser tan maravilloso que me dio fe para creer, y poder culminar lo que parecía imposible terminar, y a todas las personas en especial a mis Padres y mis Suegros que directa o indirectamente participaron teniéndome paciencia, dándome ánimo y acompañándome en los momentos de crisis y también de felicidad.

A la Universidad Técnica de Ambato por ser fuente de conocimiento y enseñanza.

Al Dr. MBA. Walter Jiménez por su apoyo y guía en este trabajo y al Hospital Provincial Docente Ambato por su colaboración y de manera especial al Lic. Edgar Sánchez por su apertura.

Elizabeth Priscila

ÍNDICE GENERAL

PÁGINAS PRELIMINARES

Al Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato.	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
PROBLEMA	2
1.1 Tema De Investigación	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	2
1.2.1 Contextualización del Problema	2
1.2.2 Análisis Crítico	8
1.2.3 Prognosis.....	9
1.2.4 Formulación Del Problema	9
1.2.5 Preguntas Directrices	10
1.2.6 Delimitación.....	10
1.3 Justificación.....	10
1.4 Objetivos	11
CAPÍTULO II	13
2 MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 Antecedentes Investigativos.....	13
2.2 Fundamentación Filosófica	14
2.3 Fundamentación Legal	14
2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	16
CAPITULO III.....	24
3 METODOLÓGICA	24

3.1	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	24
3.2	MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	25
3.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN	25
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	26
3.5	Categorización de Variables	28
3.6	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	30
3.7	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	31
CAPITULO IV		33
4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	33
4.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	33
4.2	VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	61
CAPITULO V		66
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
5.1	CONCLUSIONES	66
5.2	RECOMENDACIONES	68
CAPITULO VI.....		70
6	PROPUESTA.....	70
6.1	DATOS INFORMATIVOS	70
6.2	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	72
6.3	JUSTIFICACIÓN	73
6.4	OBJETIVOS	74
6.5	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	75
6.6	FUNDAMENTACIÓN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	78
6.7	METODOLOGÍA PLAN DE ACCIÓN (MODELO OPERATIVO).....	96
6.8	ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA	128
6.9	Previsión de la Evaluación	129
6.10	BIBLIOGRAFÍA	130
6.11	DIRECCIONES ELECTRÓNICAS:	133

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Residencia de los usuarios del SOAT.....	34
Tabla 2	Género de los usuarios del SOAT.....	35
Tabla 3	Edades de los usuarios del SOAT.....	36
Tabla 4	Criterio de los servicios del SOAT.....	37

Tabla 5 Calidad de los servicios del SOAT.	38
Tabla 6 Opinión de los procesos en la entrega del SOAT.	39
Tabla 7 Tiempo promedio de un usuario al realizar sus gestiones dentro del SOAT.	40
Tabla 8 Etapas eficientes del SOAT.	41
Tabla 9 Eficiencia al momento de recibir un servicio dentro del SOAT.	42
Tabla 10 Tiempo de atención en emergencia al usuario dentro del SOAT.	43
Tabla 11 Tiempo de atención en emergencia al usuario dentro del SOAT.	43
Tabla 12 Tiempo de atención en el SOAT respecto a trámites.	44
Tabla 13 Opinión de los usuarios del SOAT respecto a su estructura orgánica y funcional.	45
Tabla 14 La adecuada estructura orgánica y funcional mejoraría la calidad en los servicios SOAT.	46
Tabla 15 Residencia de los usuarios del SOAT.	47
Tabla 16 Género de los usuarios del SOAT.	48
Tabla 17 Residencia de los usuarios del SOAT.	49
Tabla 18 Nivel de instrucción.	50
Tabla 19 Nivel jerárquico de los usuarios del SOAT.	51
Tabla 20 Infraestructura para mejorar el desempeño del SOAT.	52
Tabla 21 Puesto de trabajo acorde a su perfil profesional en el SOAT.	53
Tabla 22 Funciones que realiza en su puesto de trabajo del SOAT.	54
Tabla 23 Tipo de capacitación o inducción para el desempeño dentro del SOAT.	55
Tabla 24 Trabajador estable dentro del SOAT.	56
Tabla 25 Optimización de recursos.	57
Tabla 26 Mejorar la infraestructura del SOAT.	58
Tabla 27 El adecuado funcionamiento mejoraría la calidad en los servicios SOAT.	59

Tabla 28 Mejorar el sistema tecnológico del SOAT.....	60
Tabla 29 Frecuencias Observados.....	61
Tabla 30 Frecuencias Esperadas	62
Tabla 31 Tabla de Contingencias.....	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Categorización de Variables	16
Gráfico 2 Residencia de los usuarios del SOAT.....	34
Gráfico 3 Género de los usuarios del SOAT.....	35
Gráfico 4 Edades de los usuarios del SOAT.....	36
Gráfico 5 Criterio de los servicios del SOAT.....	37
Gráfico 6 Calidad de los servicios del SOAT.....	38
Gráfico 7 Opinión de los procesos en la entrega del SOAT.....	39
Gráfico 8 Tiempo promedio de un usuario al realizar sus gestiones dentro del SOAT.	40
Gráfico 9 Etapas eficientes del SOAT	41
Gráfico 10 Eficiencia al momento de recibir un servicio dentro del SOAT.....	42
Gráfico 11 Tiempo de atención en el SOAT respecto a trámites.....	44
Gráfico 12 Opinión de los usuarios del SOAT respecto a su estructura orgánica y funcional.....	45
Gráfico 13 La adecuada estructura orgánica y funcional mejoraría la calidad en los servicios SOAT.....	46
Gráfico 14 Residencia de los usuarios del SOAT.....	47
Gráfico 15 Género de los usuarios del SOAT.....	48
Gráfico 16 Edades de los usuarios del SOAT.....	49

Gráfico 17 Nivel de instrucción	50
Gráfico 18 Nivel de instrucción de los usuarios del SOAT.....	51
Gráfico 19 Infraestructura para mejorar el desempeño del SOAT.	52
Gráfico 20 Puesto de trabajo acorde a su perfil profesional en el SOAT.	53
Gráfico 21 Funciones que realiza en su puesto de trabajo del SOAT.....	54
Gráfico 22 Tipo de capacitación o inducción para el desempeño dentro del SOAT. .	55
Gráfico 23 Trabajador estable dentro del SOAT.	56
Gráfico 24 Optimización de recursos.....	57
Gráfico 25 Mejorar la infraestructura del SOAT.	58
Gráfico 26 El adecuado funcionamiento mejoraría la calidad en los servicios SOAT.	59
Gráfico 27 Mejorar el sistema tecnológico del SOAT.....	60
Gráfico 28 Chi cuadrado	65

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Operacionalización de Variables.....	28
Cuadro 2 VARIABLE DEPENDIENTE: Eficiencia	29
Cuadro 3 Matriz recolección información	30
Cuadro 4 Matriz tipo de información.....	31
Cuadro 5 Previsión de la Evaluación	129

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD
**“LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y LA EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN
DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO DE LOS
USUARIOS DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO”**

Autora: Ing. Elizabeth Priscila Tierra Abarca.

Director: Dr. MBA. Walter Ramiro Jiménez Silva

Fecha: 27 de noviembre de 2013

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis tiene como objetivo analizar la calidad en el servicio y la eficiencia en la prestación del Seguro Obligatorio de Accidentes de tránsito de los usuarios del Hospital Provincial Docente Ambato desarrollando una estructura orgánica funcional que permita mejorar la satisfacción de los usuarios del SOAT, aplicando varias estrategias de diferenciación para incidir así en su grado de satisfacción, ya que actualmente el personal no se encuentra capacitado adecuadamente en el tema del seguro. Con esta investigación se pretende que las autoridades tomen decisiones en el proceso del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT, por medio de la adecuada organización funcional de cada uno de los departamentos involucrados. Además de fomentar el derecho de recibir por parte de los servicios de salud todas las prestaciones necesarias para proteger la vida y salud, conforme lo determina el Ministerio de Salud Pública y el Estado. Para lograr lo anteriormente descrito, la información se recopiló de las diferentes áreas, mandos y personal involucrados: Emergencia, Estadística, Atención al cliente; con los que se realizó un análisis del entorno externo e interno. Gracias a todos, este análisis y cooperación del personal técnico y administrativo se pudo determinar los verdaderos problemas del área mencionada y a su vez llegar a la conclusión de que los usuarios sobre el área del SOAT no se encuentran satisfechos con la estructura orgánica del Hospital Regional ya que su funcionamiento no es tan eficiente dentro de la atención de los usuarios. Con esto se puede dar solución con un manual organizacional que mejorará la calidad de los servicios en el que se describe las funciones básicas a nivel de puestos de trabajo o cargos contenidos en el cuadro de asignación de personal (CPA), formula los requisitos esenciales exigibles y establece las relaciones internas del cargo, el cual está demostrado al final del presente trabajo.

Palabras Claves: Calidad, Servicio, Eficiencia, Salud, Seguro, SOAT.

TECHNICAL UNIVERSITY AMBATO
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES
GRADUATE ADDRESS
MASTER OF HEALTH MANAGEMENT INSTITUTIONS
“QUALITY OF SERVICE AND EFFICIENCY IN THE PROVISION OF
INSURANCE MANDATORY TRAFFIC ACCIDENTS OF USERS OF
TEACHING HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO”

Author: Ing. Elizabeth Priscila Tierra Abarca

Directed by: Dr. MBA. Walter Ramiro Jiménez Silva

Date : November 27th 2013

SUMMARY

This thesis aims to analyze the quality of service and efficiency in the provision of statutory accident insurance transit users Provincial Teaching Hospital Ambato developing a functional organizational structure that will improve the satisfaction of users of SOAT applying several differentiation strategies so as to influence their degree of satisfaction. This research is intended that the authorities take decisions in the process of Statutory Accident Insurance SOAT Transit, through the appropriate functional organization of each of the departments involved because employers doesn't qualified about the themes of security and services. To achieve the above-described information was compiled from different areas, managers and staff involved: Emergency Statistics Service, with an analysis of the external and internal environment was conducted. Furthermore that to foment the duty humans to receive the necessary benefits for protects their lives and health, all of this agreeable to the Public Health and State. Thank you all, this analysis and cooperation of the technical and administrative staff could determine the real issues of the said area and also to determine a conclusion about the users doesn't be pleased with the organic structure of Regional Hospital because the operation isn't so efficient inside the area users attention.. Whit this could give a solution with an organizational manual that improve the quality services, in this manual describes the basic functions or charges in the personal assignment and appoint the essentials and obligatory requisites about the charges; all of those are show in the present work.

Keywords: Quality, Service, Efficiency, Health, Insurance, SOAT.

INTRODUCCIÓN

En el tema de la Calidad en el servicio y la eficiencia en la prestación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito de los usuarios del Hospital Provincial Docente Ambato se puede constatar que es una relación directa entre empresas del Sector público y la respuesta de la comunidad.

Las variables estudiadas surgieron de la calidad en el servicio y la eficiencia con respecto a este proceso, se podría decir que es el primer trabajo de investigación realizado en esta Institución del departamento del SOAT ya que solo se ha regido a las disposiciones establecidas a nivel general.

El siguiente trabajo consta de seis capítulos: Problema, Marco Teórico, Marco Metodológico, Análisis e Interpretación de Resultado, Conclusión y Recomendaciones y finalmente la Propuesta.

Capítulo I se refiere al Problema que no es más que el análisis del mismo a bases de contextualizaciones y es la razón de la investigación definiendo los objetivos del mencionado.

Capítulo II que es el Marco Teórico el cual se refiere a la fundamentación en bibliográficas y en teorías administrativas como respaldos de investigación de los cuales se relacionaran las variables.

Capítulo III, Marco Metodológico que es la recolección de información y es la pauta para la operacionalización de variables y establecer la población objetiva.

Capítulo IV, Análisis e Interpretación de Resultados como su nombre lo indica es un análisis de los métodos e instrumentos utilizados para verificar la hipótesis mencionada anteriormente que ayudaran también para la solución del problema identificado.

Capítulo V, Conclusiones y Recomendaciones que es la correlación entre los objetivos planteados y las metas que se lograran en el último capítulo.

Capítulo VI, Propuesta la misma que ayudara a mejorar algunos de los problemas en la Institución con una mejor organización funcional de área del SOAT.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1 Tema De Investigación

“La Calidad en el Servicio y la Eficiencia en la prestación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito de los usuarios del Hospital Provincial Docente Ambato”

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización del Problema

En el entorno macro desde la segunda década del siglo pasado se abordó en países latinoamericanos el problema de las lesiones causadas en accidentes de tránsito. Gabriel Bustamante Sánchez, titular de Seguros Bustamante Corredores de Seguros de Perú, describe el funcionamiento de la cobertura obligatoria de este riesgo en su país y presenta una reseña sobre el tema en otras naciones de nuestro continente.

El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) -Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre N° 27.181- es visto por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Perú como uno de sus mayores logros, siendo la única póliza de seguros cuya naturaleza permite la atención efectiva, inmediata e incondicional de las víctimas de accidentes de tránsito. Sus características principales son:

- Pago e indemnizaciones sin investigación previa.
- Una vez pagadas las indemnizaciones, no se disminuyen las sumas aseguradas.
- Ampara tanto a los ocupantes de los vehículos como a los peatones.

- La vigencia es anual y la cobertura se activa con la sola denuncia del accidente, así no esté pagada la prima de seguro.

- Los accidentes causados por embriaguez, carencia de licencia de conducir, drogadicción, imprudencia temeraria, están cubiertos por la póliza, aunque deja al arbitrio de la aseguradora la posibilidad de ejercer su legítima acción sub-rogatoria contra los causantes del daño.

El SOAT peruano se creó en el 2002; a un año de su introducción y con más del 80% del parque automotor asegurado, se han pagado siniestros por cerca de 11 millones de dólares. El 1° de julio de 2003, al comenzar el segundo año del sistema, se activó el Fondo de Compensación SOAT que permitirá amparar muertes y lesiones causadas por vehículos que se dan a la fuga.

¿Cómo encaran el tema en otros países de Latinoamérica?

Argentina - Ley N° 24.449 del 23/12/1994

Bajo una perspectiva meso la previsión legal establecida en la legislación argentina sobre el seguro obligatorio de vehículos se encuentra en el artículo 68 de la Ley de Tránsito, con condiciones reglamentadas por la autoridad de seguros que fija sus límites. Se trata de un seguro anual que cubre daños materiales y personales y que puede ser contratado con cualquier entidad autorizada a operar en el ramo.

Para contratar este seguro se exige una re inspección previa del riesgo a fin de constatar si el mismo se encuentra en las condiciones reglamentarias de seguridad. Los gastos hospitalarios y de sepelio con terceros son pagados inmediatamente por la aseguradora, sin perjuicio de ejercer su derecho de subrogación que eventualmente pueda existir. Con relación a las primas, éstas aumentan o disminuyen conforme el asegurado utilice o no el seguro.

Bolivia - Ley N° 18.883 del 25/06/1998

El artículo 37 de la Ley de Seguros de la República de Bolivia establece que el SOAT - Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito- tiene como objetivo “otorgar cobertura uniforme y única para los gastos médicos originados por accidentes y para indemnización por muerte de cualquier persona individual, que haya ocurrido por eventos de accidentes o haya sido originada por vehículos dentro del territorio de la República”.

El Decreto Supremo N° 25.785 del 25 de mayo del año 2000, reglamentado juntamente con el artículo 37 de la Ley de Seguros, es extremadamente minucioso.

La mayor novedad que se puede destacar del SOAT boliviano es que permite que las aseguradoras fijen libremente el valor de la prima de seguros (artículo 35). Se destaca igualmente la obligación de que todo centro médico preste asistencia a las víctimas (artículo 36), recibiendo una tarifa por los servicios prestados (artículo 37).

El SOAT es controlado por un conjunto de órganos de tránsito y de compañías de seguros (artículo 38). Su control social es ejercido por aquellos que utilizan los vehículos, debiendo denunciar a los que no poseen el seguro en la organización de tránsito para que se aplique la sanción correspondiente (artículo 40). Es de suma importancia destacar que las aseguradoras deben realizar campañas de información que eduquen a la población sobre el SOAT (artículos 41 y 42).

Por último, la legislación boliviana incluye el Fondo de Indemnización SOAT (FISO), que cubre las indemnizaciones resultantes de accidentes de tránsito por vehículos no identificados (art.43 al 48). Este Fondo es conformado obligatoriamente por las entidades aseguradoras que operen con el SOAT y su organización y administración están sujetas a acuerdo mutuo de sus participantes. Está destinado a pagar los siniestros producidos por los vehículos no identificados, pero ninguna entidad aseguradora puede ofrecer el SOAT si no está previamente inscrita en este Fondo de Indemnización SOAT.

Chile - Ley N° 18.681 del 02/01/1986

En Chile cuentan con el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP), para cubrir accidentes causados por vehículos motorizados. Está regulado por la Ley N° 18.681 del 2 de enero de 1986 y se trata de un seguro de accidentes personales, denominado “por responsabilidad objetiva”. La ley afirma que “el pago correspondiente a la indemnización se dará sin investigación previa de la culpabilidad, bastando solamente la demostración del accidente y las consecuencias de muerte o lesión que el mismo causó a la víctima”. El seguro puede ser contratado, conforme al artículo 9, con cualquier aseguradora autorizada para cubrir los riesgos comprendidos en el acuerdo según el artículo 8 del Decreto N° 231/1931. El art.15 contempla el caso de indemnización adicional (en caso de culpa), permitiendo a la víctima o sus beneficiarios, según las normas de derecho común, exigir la indemnización de los perjuicios de quien sea civilmente responsable por el accidente. La aseguradora que pagó la indemnización podrá recuperar la suma pagada vía subrogación al civilmente responsable por el accidente.

Los artículos 27 al 29 conceptúan la tipología de los accidentes sufridos garantizados por la aseguradora y el derecho a examinar a la persona lesionada según los artículos 30 y 31 relacionados a la documentación y al plazo de presentación para el pago de

las indemnizaciones. Por último, los artículos 32 y 33 señalan cómo se deben pagar las indemnizaciones y el artículo 34, los casos de exclusión de este seguro.

Colombia - Código Nacional de Tránsito Terrestre

La legislación de Colombia relacionada al seguro obligatorio para automotores tiene sustento legal en el Código Nacional de Tránsito Terrestre, y básicamente en su art.41. Este seguro cubre los daños corporales causados a personas por accidentes de tránsito hasta un límite de 20 salarios mínimos, exigiéndose la contratación para vehículos tanto nacionales como extranjeros. Se trata de un seguro de responsabilidad extracontractual con vigencia anual reglamentado extraordinariamente por el Presidente de la República con fundamento a la seguridad en las vías. Destacase asimismo que este seguro fue parte del Registro Nacional de Informaciones organizado por el Ministerio de Transportes de Colombia.

Uruguay - Ley N° 15.851 del 24/12/1986 con reformas de Ley N° 16.170 del 28/12/1990

Uruguay posee una reglamentación extensa para el Seguro de Automotores basándose en la Ley N° 15.851 del 24 de diciembre de 1986 (art. 91) con reformas de la Ley N° 16.170 del 28 de diciembre de 1990 (art. 322), destacándose que este seguro otorga cobertura por los daños que sufran los pasajeros o terceros como consecuencia de muerte, invalidez y gastos médicos derivados de accidentes.

Venezuela - Ley de Tránsito Terrestre de República de Venezuela del 09 /08/1986

La Ley de Seguro y Transportes de la República de Venezuela del 9 de agosto de 1996 prevé la obligación de que todo propietario de vehículo debe mantener en vigencia la garantía del seguro de responsabilidad civil (art.12 g), exigiéndose la contratación también a los extranjeros. La característica de este seguro es que cubre tanto daños personales como materiales hasta el límite garantizado en la póliza, utilizando la expresión “daños” para englobar cualquier tipo de indemnización. Otra particularidad de esta ley es un tipo de arbitraje permitido en el art. 57 donde se especifica que los contratantes pueden suscribir una declaración conjunta mediante la cual proveen a las aseguradoras la función de averiguar el accidente sin investigación de las autoridades competentes dentro de un plazo de 30 días.

Desde el punto de vista micro como conclusión podríamos decir que en el Ecuador es un mecanismo de apoyo para la aplicación de una Política de Estado en materia de Salud Pública, que se instrumenta con un contrato de seguro privado con

características muy especiales, que garantiza una cobertura universal para todos los ecuatorianos y extranjeros que se movilizan en el país, por las consecuencias de los accidentes de tránsito que ocurran dentro del territorio nacional.

El SOAT es un Sistema en el que participan distintos actores, públicos y privados, diseñado para brindar una protección adecuada a las víctimas de accidentes de tránsito, procurando que reciban una atención médica oportuna o una indemnización por muerte o invalidez.

Tal vez el principal beneficio del SOAT es el de constituirse en una herramienta ideal que permite romper con las barreras de acceso, especialmente económicas, que puede tener la población afectada por lesiones causadas por el tránsito, facilitando de esta manera su atención médica y garantizando a los servicios de salud el pago de tales servicios.

El SOAT es un seguro para víctimas de accidentes de tránsito, que garantiza las siguientes coberturas, con sus respectivos montos:

- Gastos médicos, hasta USD 3.000 por víctima y por evento
- Gastos para traslado de heridos, entiéndase ambulancias, hasta USD por persona y por evento
- Indemnización por Incapacidad total y permanente, hasta USD por víctima y por evento
- Indemnización por muerte, USD 5.000 por víctima
- Reembolso por gastos funerarios, hasta USD por víctima

La tarifa de prestaciones médicas es regulada por el Ministerio de Salud Pública y de obligatoria utilización por los servicios médicos públicos y privados.

El SOAT no cubre:

Daños materiales al propio vehículo o bienes propios.

Daños materiales a bienes de terceras personas.

En Reuniones de sociabilización en Tungurahua con alrededor de 20 comunicadores y empleados de las distintas casas de salud tanto públicas como privadas conocieron sobre los beneficios y características generales que tiene el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (Soat).

José Luis Reinoso, instructor, manifestó que la mayoría de personas no conocen como acceder a estos beneficios en caso de sufrir un percance de tránsito, tanto como peatón o conductor.

Estadísticas

Los accidentes de tránsito constituyen un grave problema para Ecuador, que con una media anual de 33 decesos por cada 100 000 habitantes tiene una de las tasas de mortalidad más altas de América Latina por estas tragedias, que dejarán pérdidas por 800 millones de dólares solo en 2012.

El número de accidentes de tránsito se ha reducido, pero los muertos a causa de ellos siguen en aumento. Según la Dirección Nacional de Tránsito de la Policía Nacional, entre enero y octubre de 2012 se produjeron 10 327 accidentes en las vías del país, en tanto, en ese mismo lapso, en 2011 sumaron 11 484.

Sin embargo, de acuerdo con la organización Justicia Vial, en 2011 se registraron en promedio 13 muertos y 139 heridos por día en siniestros de tránsito. Y en el 2012, entre enero y septiembre, ese promedio es de 14 muertos y 150 heridos.

El INEC solo ha difundido las cifras de muertes por accidentes de tránsito en 2009 y 2010: de acuerdo con el organismo estatal de estadísticas, en 2009, se registraron 3 176 defunciones por accidentes de tránsito; y en 2010, de las 61 681 muertes que se produjeron en el año, 3 304 fueron por esa causa. En esos dos años, constan entre la tercera y cuarta causa de muerte en Ecuador.

Recalcó que el sistema lleva en funcionamiento cinco años, tiempo en el cual se ha tratado de corregir el mayor número de fallas suscitadas ya que en el país solo existen dos oficinas del Fondo de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (Fonsat) ubicadas en Quito y Guayaquil.

Indemnizaciones

Las personas que sufren algún tipo de accidente, para acceder a las indemnizaciones deben presentar: parte policial emitido por la autoridad pertinente, la denuncia ante la autoridad competente (opcional), formulario de atención pre hospitalaria emitido por la casa de salud en caso de quedar herido, desglosé de facturas consumidas en casas de salud.

En caso de fallecimiento se debe presentar la partida de defunción original, parte policial y protocolo de autopsia, facturas originales de gastos fúnebres y el certificado bancario de la persona que recibirá la indemnización

Asistencia

Todos los hospitales y clínicas están en la obligación de atender a los heridos y en caso de que esto no suceda, serán sancionadas, incluso con la clausura de la casa de salud.

Además, las víctimas de accidentes o sus familiares no deben realizar trámite alguno ante las empresas de seguros o del FONSAT para acceder a la atención médica.

VALORES

INDEMNIZACIONES

Por hospitalización.....	3.000 dólares
Por discapacidad.....	5.000 dólares
Por Muerte accidental.....	5.000 dólares
Gastos funerarios.....	400 dólares
Gastos ambulatorios.....	50 dólares por persona

1.2.2 Análisis Crítico

El desconocimiento o la deficiente organización del Personal del Hospital Provincial Docente Ambato sobre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, hace que se entregue una inadecuada calidad en el servicio hacia los usuarios, lo cual incide a que se produzca un alto índice de cartera vencida, para la recuperación de gastos operativos que incurre el Hospital.

Actualmente el personal no se encuentra capacitado adecuadamente en el tema del seguro lo que afecta en la calidad del servicio para la aplicación de los beneficios del SOAT, pues el usuario no sabe a quién acudir para poder realizar sus trámites personales de recuperación de gastos.

La burocracia en los procesos y procedimientos del SOAT coadyuva a una inadecuada calidad en el servicio, transformando a los mismos en actividades lentas, y que los documentos se traspapelen o peor aún que se extravíen y se convierta en una pérdida de tiempo para el usuario en vez de un acceso a un beneficio.

1.2.3 Prognosis

El Hospital Provincial Docente Ambato no puede imponer ninguna exclusión a las víctimas de accidentes de tránsito; es decir, que no importan las circunstancias en cómo se ha dado el accidente ni quien es el culpable del mismo, las víctimas tienen el derecho de estar protegidas por el SOAT y atenderlas, con la garantía que siempre habrá una institución, sea una aseguradora o el FONSAT, que se hará cargo de los gastos, según los límites del seguro.

Por dichas razones se vuelve prioritaria la búsqueda de estrategias que le permitan al Hospital recuperar la confianza de los usuarios, para poder incrementar los niveles de eficiencia, minimizando al máximo la mala atención al mismo. Caso contrario día a día se notara mucho más el declive en la atención y recuperación de gastos en el mismo, haciendo que los objetivos y metas propuestas fijadas sean inalcanzables.

Una de las soluciones más factibles sería la aplicación de estrategias diferenciadoras que faciliten el desarrollo sostenido de ventajas competitivas que permitan que el Hospital mantenga la confianza y credibilidad de la comunidad para que de esta manera alcanzasen un posicionamiento claro y diferenciado en la ciudad de Ambato.

1.2.4 Formulación Del Problema

A continuación se describe la interrogante principal, que nace de la investigación propuesta:

¿Cómo la inadecuada Calidad en el servicio incide en el nivel de eficiencia en la prestación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito de los usuarios del Hospital Provincial Docente Ambato?

1.2.5 Preguntas Directrices

¿Qué aspectos de Calidad en el Servicio se emplea actualmente para la prestación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito de los usuarios del Hospital Provincial Docente Ambato?

¿Cuál es el nivel de eficiencia para la prestación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito de los usuarios del Hospital Provincial Docente Ambato?

¿Qué procesos y procedimientos administrativos de calidad en el servicio se puede aplicar para mejorar los niveles de eficiencia del Soat de los usuarios del Hospital Provincial Docente Ambato?

1.2.6 Delimitación

Límite de contenido:

Campo: Calidad

Área: Eficiencia

Aspecto: Calidad en el servicio

Límite espacial: Hospital Provincial Docente Ambato, ubicado en la Av. Pasteur y Unidad Nacional

Límite temporal: Febrero – Noviembre 2013

1.3 Justificación

El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT, es un producto de adquisición obligatoria para todas las personas que poseen cualquier medio de transporte que posee motor y que beneficia a los trece millones de ecuatorianos. Toda víctima de accidente de tránsito está cubierta por el SOAT de ahí que se encuentra garantizado el pago a los servicios de salud que la atiendan, sean públicos o privados, con sujeción a las coberturas y límites asegurados y a otras normativas aplicables al seguro.

En principio, la o las víctimas de accidentes de tránsito solo tienen la obligación de, si es factible, proporcionar toda la información disponible y relativa al evento ocurrido y sus datos personales.

Por otro lado tienen el derecho de recibir por parte de los servicios de salud todas las prestaciones necesarias para proteger su vida y su salud, conforme lo determina el Ministerio de Salud Pública y el Estado, según varias disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias sobre el tema.

Esta investigación sirve de mucho ya que de esta manera conocerán los afectados por un accidente de tránsito que aparte de la atención médica es posible que aquellas personas que hayan tenido que pagar por alguna clase de servicios o medicamentos o insumos relacionados y necesitados para la atención de la víctima, también podrán solicitar el reembolso a las aseguradoras y al FONSAT, previa certificación del servicio de salud.

Por todas estas razones la investigación a realizar será la indicada para ayudar tanto a los Usuarios como al Hospital Provincial Docente Ambato para el desarrollo y crecimiento, el desarrollo de estrategias competitivas y el desarrollo de servicios adicionales o valores agregados, que fomenten la fidelización de los clientes.

Adicionalmente la Institución brindará todas las facilidades de trabajo para el investigador, permitiéndole tener información oportuna clara y precisa sobre cada uno de los aspectos que involucra el tema de estudio.

1.4 Objetivos

Con la presente investigación se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

Objetivo General

Determinar como la inadecuada Calidad en el servicio incide en el nivel de eficiencia en la prestación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito de los usuarios del Hospital Provincial Docente Ambato.

Objetivo Específico

- ❖ Diagnosticar que aspectos intervienen en la calidad en el servicio de los usuarios del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito del Hospital Provincial Docente Ambato a sus usuarios.

- ❖ Analizar los niveles de eficiencia en la prestación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito de los usuarios del Hospital Provincial Docente Ambato.
- ❖ Proponer un Manual Organizacional con énfasis en la calidad en el servicio que permita incrementar la eficiencia en la prestación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito en el Hospital Provincial Docente Ambato.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

En el repositorio virtual de la Universidad Técnica de Ambato se encontró tres tesis relacionadas al tema de investigación:

- ❖ La tesis de **DENNIE DE LOS ANGELES MORALES SANTANDER (2010: Internet)** “PROPUESTA DE MEJORAMIENTO AL MODELO DE GESTIÓN DEL SOAT (SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO), DEL ECUADOR”, quien manifiesta que la atención e indemnización a las víctimas de accidentes de tránsito presentan problemas que no tienen una solución de manera eficiente, debido a que las compañías de seguros no cumplen con los plazos estipulados para el pago, y las clínicas y hospitales no cumplen con la atención respectiva a las víctimas de accidentes de tránsito.
- ❖ La tesis de **CUZCO MÉNDEZ EDWIN FERNANDO (2010: Internet)** “EL DESARROLLO DE VENTAJAS COMPETITIVAS Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE DEL OPERADOR LOGÍSTICO SOAT, DE LA CIUDAD DE AMBATO”. quien manifiesta que se pretende orientar las decisiones que el empresario debe tomar en el proceso de la comercialización del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT, por medio de la adecuada aplicación de estrategias de diferenciación que son posibles de llevar a cabo tanto en el corto como en el largo plazo.
- ❖ La tesis de **NAVAS SALAZAR LUIS EDUARDO** “PROPUESTA DE MEJORAMIENTO AL PROCESO DE RECLAMOS DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO –SOAT- DE LAS

COMPAÑIAS DE SEGUROS EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA”. quien manifiesta que Mediante este estudio se pretende identificar las posibles causas por las cuales las víctimas y sus familiares tienen que atravesar para poder beneficiarse de las coberturas del SOAT.

2.2 Fundamentación Filosófica

Durante el desarrollo de esta investigación se aplicara el paradigma crítico propositivo ya que el problema objeto de estudio se encuentra en un proceso de constante cambio y, causando que cada uno de los miembros sean agentes participativos. Esto significa que no es una verdad absoluta ya que a medida de que el tiempo transcurra las definiciones utilizadas deberán adaptarse al entorno cambiante.

Para el presente trabajo de investigación es necesario tener una buena relación entre el investigador y la empresa, a través de la comunicación, observación e interacción de cada uno de los integrantes del problema, permitiendo saber la relación entre los contextos económico, social, político, técnico y cultural.

Los valores tanto éticos como morales, influirán la investigación ya que este se basara en principios fundamentales como la honestidad, veracidad, respeto y cordialidad.

2.3 Fundamentación Legal

En la Constitución de la Republica considera:

Que mediante Decreto Ejecutivo No. 2119, publicado en el Registro Oficial No. 421 de 20 de diciembre del 2006, se expidió el Reglamento para el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT;

Que se han recibido observaciones al contenido del supradicho Reglamento por parte de los sectores involucrados en la operación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT, para lo cual se conformó una comisión especial de los principales involucrados en el seguro, y después de diversas reuniones se alcanzó un consenso, realizando posteriormente los análisis técnico jurídico, que estiman que son procedentes; y,

En ejercicio de la facultad que, le confiere el Artículo 171 numerales 5 y 9 de la Constitución Política de la República,

DECRETA:

Expídase el REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL O OBLIGATORIO DE
ACCIDENTES DE TRÁNSITO

Artículo 1.- El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT, previsto en la Ley de Tránsito y Transporte Terrestres, se rige por las normas del presente Reglamento. Por ser de carácter obligatorio, es de cobertura primaria y no excluye a ningún otro contrato de vehículos concertado libre y específicamente para cada vehículo a motor, ni podrá ser reemplazado por ningún otro tipo de contrato o seguro.

Artículo 2.- El SOAT cubre, hasta el límite señalado en la respectiva póliza, la responsabilidad derivada de la obligación de todo propietario de un vehículo a motor de indemnizar la muerte y las lesiones corporales, funcionales u orgánicas causadas a las personas, con motivo de la circulación del vehículo a motor, de conformidad con las coberturas y exclusiones constantes en la Póliza Uniforme y Obligatoria aprobada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, siendo las exclusiones referidas a los siguientes eventos:

Cuando se pruebe que el accidente no sea consecuencia de la conducción de un vehículo automotor o remolque.

Suicidio y las lesiones auto inferidas que sean comprobadas debidamente.

Daños corporales causados por la participación del vehículo materia de esta póliza en carreras o en competencias deportivas autorizadas;

Multas o fianzas impuestas al propietario o conductor y las expensas de cualquier naturaleza ocasionadas por acciones o procesos de cualquier tipo.

Daños materiales.

Accidentes ocurridos como consecuencias de guerras, terrorismo y sabotaje; revoluciones, sismos y otras catástrofes naturales.

Accidentes de tránsito ocurridos fuera del territorio nacional.

Las compañías de seguros no podrán negar el pago de los reclamos cubiertos por el SOAT, que no estén excluidos en la respectiva póliza.

2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Categorización de Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

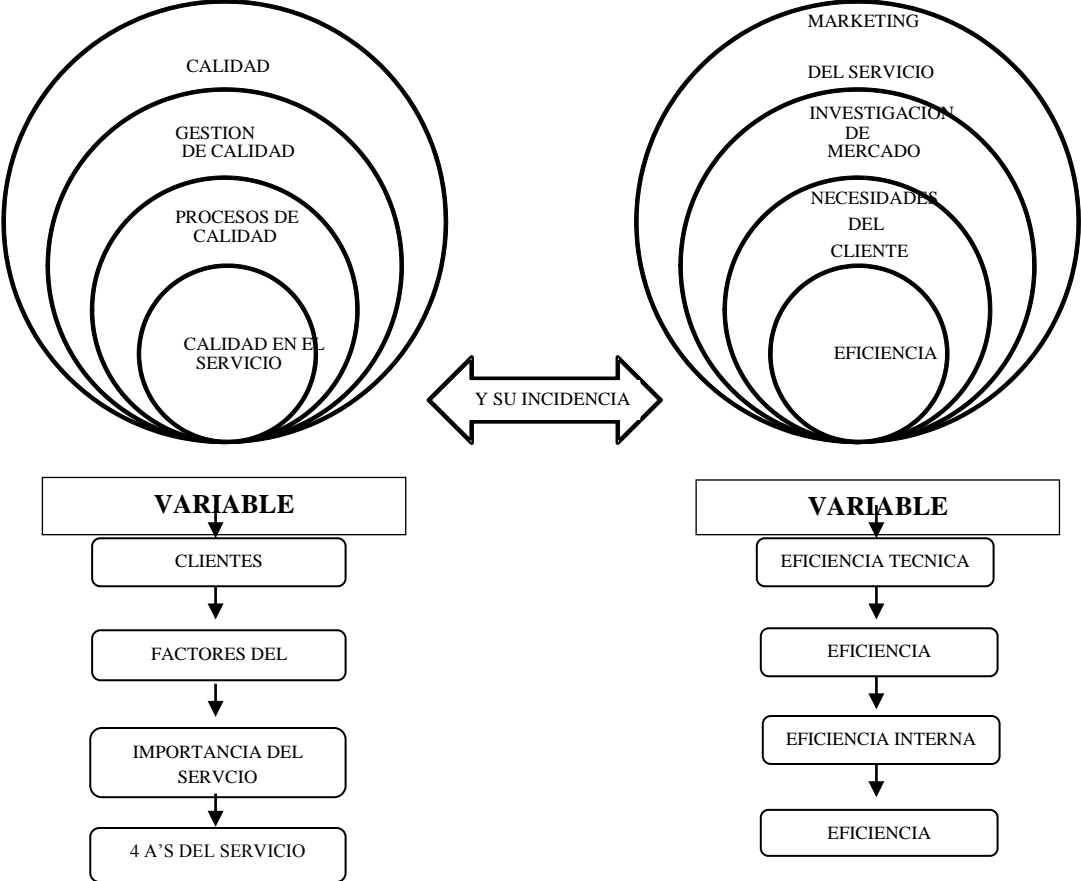


Gráfico 1 Categorización de Variables

Elaborado por: Tierra Abarca Elizabeth Priscila

Calidad en el servicio

Es la comparación entre lo que el cliente espera recibir es decir sus expectativas y lo que realmente recibe o el percibe que recibe desempeño o percepción del resultado del servicio. (BARROSO, 2000)

Procesos de calidad

- 1.- Se define como una serie de acciones sistemáticas dirigidas al logro de un objetivo. De ahí que un proceso deba:
 - a.- Estar orientado al objetivo. Han de establecerse las características y los valores de los estándares que se han de alcanzar.
 - b.- Ser sistemático. Las actividades de las que consta un proceso están todas interrelacionadas y son interdependientes. Sigue además una secuencia determinada.
 - c.- Ser capaz. Que se puedan obtener los fines que se planean.
 - d.- Ser legítimo. Que se desarrolle a través de los canales autorizados. (MACHADO, 1996)
- 2.- No se propone ningún método para identificar los procesos críticos de la organización ni se propone ningún enfoque para gestionarlos de forma sistemática. Sin embargo desde la perspectiva de los procesos se establecen objetivos para los procesos identificados de alguna forma como críticos y se utilizan los indicadores para monitorizar su comportamiento. También se apunta a la posibilidad de integrar la contabilidad basada en actividades para controlar la eficiencia de los procesos e identificar indicadores. (ALVARO, 2000).

Gestión de calidad

Es el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por tanto al proceso de gestión, que es como traducimos el término inglés management que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades.

De este modo una posible definición de gestión de calidad sería el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente.

Así pues, mediante la gestión de calidad, la gerencia participa en la definición, análisis y garantía de los productos y servicios ofertados por la empresa, interviniendo y haciendo que se realicen los siguientes tipos de actuaciones:

- ❖ Definir los objetivos de calidad, aunando para ello los intereses de la empresa con las necesidades de los clientes.
- ❖ Conseguir que los productos o servicios estén conformes con dichos objetivos, facilitando todos los medios necesarios para lograrlo.
- ❖ Evaluar y vigilar que se alcanza la calidad deseada.
- ❖ Mejorar continuamente, convirtiendo los objetivos y la consecución de la calidad en un proceso dinámico que evoluciona de modo permanente, de acuerdo con las exigencias del mercado. (DURAN, 1992)

CALIDAD

La calidad está ligada a los medios. Fundamentalmente a la aptitud y la actitud de quienes deben propiciarla. Mejorar la calidad no es solo cuestión de automatización, tecnología y nuevos equipos; lo importante son las personas. (VARO, 1994)

VARIABLE DEPENDIENTE

EFICIENCIA

Entendemos que la eficacia es obtener o conseguir lo que se pretende. Esta forma de definir la eficacia puede ayudarnos a poner en claro ciertas confusiones o malentendidos habidos hasta ahora. Si estamos de acuerdo con este concepto de eficacia, fácilmente podremos comprender que en ocasiones puedo obtener lo que pretendo y aun a pesar de esto no obtener el éxito esperado, la excelencia empresarial deseada. Es por esto por lo que el termino eficacia se matiza o se concreta en rentabilidad, calidad, competitividad, productividad, eficiencia, etc.; características todas ellas que me van a permitir hablar de excelencia o éxito empresarial. (SANCHEZ, 1997)

NECESIDADES DEL CLIENTE

Todo cliente o usuario tiene tres tipos de necesidades a satisfacer.

- ❖ Aquellas fácilmente explicitables y que constituirán las necesidades objetivas.
- ❖ Otras se refieren aquellos elementos implícitos que no se especifican por su propia evidencia
- ❖ Y necesidades más bien expectativas que por su propia naturaleza son principalmente subjetivas y que determinan la percepción por el cliente. (VELASCO, 1994)

INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Es la función que vincula a consumidores, clientes y públicos con el mercadología mediante información que sirve para identificar y definir las oportunidades y los problemas de marketing; generar y evaluar las actividades de marketing como un proceso. (Naresk K. Malhotra, 2004)

MARKETING DEL SERVICIO

Descansa en una adecuada gestión del cliente ya que al final es este último quien va a estar en contacto con la organización durante el tiempo que dura el servicio y como hemos visto anteriormente, este contacto es con todos los elementos tangibles que componen el servicio (empleados, maquinas, ambiente, etc.). (JOSE Ma CUBILLO PINILLA, 2000)

SUBORDINACIONES

VARIABLE INDEPENDIENTE

CLIENTE

Es aquel consumidor que adquiere un bien o un servicio de una empresa y satisface en igual o en mayor grado sus expectativas; lo cual hace que esas variables de satisfacción o satisfactores obtenidos, induzcan a este consumidor a iniciar un

proceso de fidelización hacia ese producto, esa marca o esa organización empresarial. (COLLINS, 2006)

FACTORES DEL SERVICIO

Son los siguientes factores:

- ❖ Elementos tangibles.- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- ❖ Fiabilidad.- Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.
- ❖ Capacidad de respuesta.- Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.
- ❖ Profesionalidad.- Que los empleados dispongan de las habilidades y conocimientos necesarios para la prestación del servicio
- ❖ Cortesía.- Atención, consideración, respeto y amabilidad con los clientes por parte del personal de contacto.
- ❖ Credibilidad.- Veracidad, creencia y honestidad sobre el servicio que se ofrece.
- ❖ Seguridad.- Que los clientes estén tranquilos y no perciban peligros o riesgos en su relación con el proveedor del servicio.
- ❖ Accesibilidad.- Facilidad para contactar y acceder a la empresa
- ❖ Comunicaciones.- El proveedor del servicio mantiene a los clientes informados y además está dispuesto a escucharle.
- ❖ Comprensión del Cliente.- Esforzarse por conocer a los clientes y comprender sus necesidades. (PAMIES, 2004)

IMPORTANCIA DEL SERVICIO

Es un enfoque total de la organización que hace de la calidad del servicio cuando lo recibe el cliente, la fuerza motora número uno para la operación de un negocio. (García, 2006)

4 A'S DEL SERVICIO

1. Atender al Cliente: Identificación de las necesidades del cliente.
2. Aclarar la situación: Identificación de las necesidades del cliente.
3. Actuar: Satisfacer las necesidades.
4. Asegúrese de la satisfacción: Cierre del proceso. (D. JAVIER MAQUEDA LAFUENTE, 1995)

VARIABLE DEPENDIENTE

EFICIENCIA TÉCNICA

La eficiencia técnica examina la relación entre el producto o resultado generado y la cantidad de un determinado insumo utilizado en su generación. Algunas definiciones señalan que la eficiencia técnica mide la relación entre el producto y la energía utilizada en su producción. En ciertas aplicaciones, la energía sirve como unidad de medición que permite estimar el “costo” (en unidades de energía) de diversas técnicas o tecnologías de producción. Diferentes insumos se miden en alguna unidad energética para expresar un “costo” total de lograr el resultado.

En la práctica de análisis de políticas sociales, la eficiencia técnica sería una medición cuyas unidades de medida son unidad de producto (o logro) por unidad de insumo. Ejemplos podrían ser niños vacunados por hora-persona comprometida en la campaña de vacunación o número de controles prenatales por promotor de salud por mes. No obstante, dichas mediciones no necesariamente captan los costos totales de lograr el resultado esperado. (MIGUEL AUTOR CUERDO MIR, 1997)

EFICIENCIA ECONÓMICA

Se puede relacionar con un índice de costo efectividad. Mide el logro de los objetivos por un lado y los costos de haber producido los logros. Si la iniciativa A y la B tienen los mismos costos, pero A produce mayor impacto social (logra más del objetivo

social), A va a ser más costo-efectivo o, lo que es lo mismo, más eficiente. De la misma manera, si realizar C cuesta menos que realizar D y C y D son dos maneras de producir un determinado efecto y las dos iniciativas producen ese mismo efecto - medido tanto cuantitativa como cualitativamente, C será más costo-efectivo – y más eficiente - que D. (MIGUEL AUTOR CUERDO MIR, 1997)

EFICIENCIA INTERNA

Es cuando el objetivo o el logro a que se refiere son “interno” al servicio que se ofrece o a la iniciativa que se implementa. Por ejemplo, la eficiencia interna de un sistema educativa es analizada con base en los procesos que ocurren dentro del servicio educativo: aprendizaje, repetición, deserción, etc. En contraste, la eficiencia externa corresponde al análisis del cumplimiento de objetivos o logros que son consecuencia esperada del servicio o iniciativa, pero se producen en ámbitos externos (mayores) al ámbito de la iniciativa que se analiza. Para el caso educativo, la eficiencia externa se referiría al logro de objetivos relacionados con el futuro de los egresados: su productividad, su actuar como padres de futuras generaciones, su responsabilidad cívica o ciudadana, etc. (MIGUEL AUTOR CUERDO MIR, 1997)

EFICIENCIA EXTERNA

Algunos autores definen la eficiencia externa como la que mide los efectos monetarios de la iniciativa que se analiza. Por ejemplo, Locke y Hanuschek (1988) plantean que la “eficiencia interna” de la educación “se refiere a una comparación de aprendizaje (un producto no-monetario) de la educación a los costos de los insumos educativos...” mientras que “con ‘eficiencia externa’ nos referimos a la razón de productos monetarios a insumos monetarios”. Esta interpretación de la diferencia entre eficiencia externa e interna resulta particular y algo limitante. Donde bien los objetivos o efectos que se analizan en el contexto de eficiencia externa se prestan más a la monetización que los que se suelen analizar en el contexto de eficiencia interna, resultaría muy simplista sugerir que todo efecto externo se puede traducir en un

beneficio monetario. También resulta simplista pensar que ningún efecto u objetivo “interno” se preste a una expresión monetaria y que todo efecto “externo” sea expresable en términos monetarios. En lugar de una diferencia basada en valoración monetaria, nosotros preferimos entender la diferencia entre la eficiencia interna y la eficiencia externa en términos del ámbito en que se producen los efectos o se cumplen los objetivos. (MIGUEL AUTOR CUERDO MIR, 1997)

Hipótesis:

La implementación de un Manual Organizacional con énfasis en entregar una adecuada Calidad en el servicio permitirá incrementar el nivel de eficiencia en la prestación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito de los usuarios del Hospital Provincial Docente Ambato

CAPITULO III

3 METODOLÓGICA

3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

En la presente tesis de investigación se utiliza el enfoque cualitativo:

Se orientada hacia una observación natural, ya que vamos a conocer ¿Como la Calidad en el servicio incide en la eficiencia en la prestación del Seguro de Accidentes del Tránsito de los usuarios del Hospital Provincial Docente Ambato? por parte de los clientes internos y externos que laboran en el Hospital para que con esta investigación se mejore los procesos de atención y que los empleados sepan cuáles son sus funciones y actividades a desempeñar en sus puestos de trabajo.

Se realiza un análisis del contexto, porque se abarca el problema en forma macro, meso y micro, para conocer qué calidad en el servicio del SOAT existen en el país, saber además cómo están constituidas y cómo se desenvuelven en relación al problema de análisis.

La visión es interna y externa desde adentro y hacia el contexto, ya que para una correcta calidad en el servicio primero deben desarrollarse manuales organizacionales del área motivo de estudio y de esta forma mejorar los niveles de eficiencia hacia los usuarios y clientes internos pues el conocimiento es cambiante y hay que ir al ritmo de las nuevas tendencias.

No se generaliza: investiga el problema dentro del referente al que pertenece ya que solo se va a relacionar entre la influencia de una adecuada calidad en el servicio y su influencia en el SOAT para tener una buena relación entre todos los elementos que forman parte en este contexto.

3.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

En la presente tesis se utilizamos modalidades de investigación, las mismas que se señalan a continuación:

Investigación bibliográfica documental

Se fundamenta en los aspectos teóricos relacionado, de esta manera la parte teórica con la práctica utilizando libros, sitios web, diccionarios, tesis permitiendo obtener información actualizada y pertinente que permitirá visualizar un contexto al investigador y ayudara a complementar la información que se requiere para investigar.

Investigación de campo

Este tipo de investigación es sumamente importante ya que por medio de ella se obtendrá, codificara, almacenara y analizara información de tipo primario del mismo modo que se estará en contado derecho con la realidad de los hechos que se suscriban en el área del SOAT del Hospital Provincial Docente Ambato.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la realización del presente proyecto se aplica los siguientes tipos de investigación:

La investigación exploratoria

Esta investigación nos ayudar a plantear el problema del área del SOAT, por lo que es necesario tener una relación con la realidad de los problemas que afectan la

misma en la actualidad.

La investigación correlacional

Tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más variables, dentro de nuestro estudio no sin medir variables tales como: Calidad en el servicio y la eficiencia.

La Investigación descriptiva

El trabajo por su propósito corresponde a la investigación descriptiva, ya que pretende conocer en profundidad el fenómeno investigado y luego las relaciones entre sus variables para poder proponer una solución al problema.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Se tomara en consideración a los clientes externos e internos que han utilizado este servicio en el año 2012 que han podido palpar cual es la Calidad en el servicio y su eficiencia , que en este casos son 1.218 clientes externos y clientes internos dando un total del universo de 1220 personas.

$$n = \frac{Z^2 PQ}{N}$$
$$= \frac{Z^2 PQ + N_e}{2}$$

Z=Nivel de error

e=Grado de error
(0.05)

N= Universo

P= Probabilidad de ocurrencia (0.5)

Q= Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(1.218)}{(1.218)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

n= 200,04

n= 200 tamaño de la muestra

3.5 Categorización de Variables

Cuadro 1 Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: Calidad en el Servicio

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES O PREGUNTAS	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Calidad en el Servicio.</p> <p>Es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor, y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias bien y a la primera, con actitud positiva y espíritu de servicio</p>	<p>Servicio</p> <p>Necesidades</p> <p>Consumidor</p> <p>Satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estandarizados • Personalizados • Individuales • Colectivos • Fisiológicos • De seguridad • Sociales • Auto realización • Autoestima • Final • Intermedio • Sistema de quejas y reclamos • Sistema de encuestas 	<p>¿Considera Ud. que el servicio que se brinda a los Pacientes del SOAT es de calidad?</p> <p>¿Cree Usted que el personal que labora en el SOAT cubre sus necesidades?</p> <p>¿Usted o su familia han utilizado los servicios que presta SOAT del Hospital Provincial Docente Ambato?</p> <p>¿Si usted ha utilizado los productos que ofrece el SOAT del Hospital Provincial Docente Ambato ha quedado?</p>	<p>Encuesta y Cuestionario dirigido al Cliente Interno y Externo</p> <p>Encuesta y Cuestionario dirigido al Cliente Interno y Externo</p> <p>Encuesta y Cuestionario dirigido al Cliente Interno y Externo</p> <p>Encuesta y Cuestionario dirigido al Cliente Interno y Externo</p>

Elaborado por: Tierra Elizabeth

Cuadro 2 VARIABLE DEPENDIENTE: Eficiencia

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES O PREGUNTAS	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Eficiencia</p> <p>Es el "nivel de logro en la realización de objetivos por parte de un organismo con el menor coste de recursos financieros, humanos y tiempo, o con máxima consecución de los objetivos para un nivel dado de recursos (financieros, humanos, etc.)"</p>	<p>Objetivos</p> <p>Recursos</p> <p>Organismo</p>	<ul style="list-style-type: none">•Corto plazo•Largo plazo <ul style="list-style-type: none">•Humano•Tecnológico•Financiero•Material <ul style="list-style-type: none">•Públicos•Privados	<p>¿Dentro de las actividades que usted realiza cumple con los objetivos plantados?</p> <p>¿Considera usted que en su trabajo optimiza los recursos disponibles en el SOAT?</p> <p>¿Considera que el área del SOAT del Hospital Provincial Docente Ambato es un organismo estructurado adecuadamente?</p>	<p>Encuesta y Cuestionario dirigido al Cliente Interno y Externo</p> <p>Encuesta y Cuestionario dirigido al Cliente Interno y Externo</p> <p>Encuesta y Cuestionario dirigido al Cliente Interno y Externo</p>

Elaborado por: Tierra Elizabeth

3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Cuadro 3 Matriz recolección información

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para recolectar y analizar información disponible correspondiente al tema de investigación.
¿A qué personas o sujetos?	La recolección de información se aplicará a los clientes internos y externos de Hospital Provincial Docente Ambato
¿Sobre qué aspecto?	Los datos estarán basados la calidad del servicio, satisfacción de los clientes y todos los aspectos que intervienen en el servicio.
¿Quién?	La recolección de información estará a cargo de la investigadora.
¿Cuándo?	El trabajo de investigación será realizado de junio a diciembre del 2013.
¿Lugar de recolección de la información?	El lugar donde se recolectará la información a los clientes, es en las instalaciones de Hospital Provincial Docente Ambato.
¿Cuántas veces?	Las veces que sea necesario se recolectarán
¿Qué técnica de recolección?	La técnica que se utilizará es la encuesta y el instrumento el cuestionario.
¿Con qué?	Se elaborará un cuestionario de preguntas.
¿En qué situación?	La recolección de la información se realizará en los sitios donde realizan las labores cotidianas.

Elaborado por: Tierra Elizabeth

Toda la información sobre el problema objeto de estudio se sintetiza en el siguiente cuadro:

Cuadro 4 Matriz tipo de información

Tipos de información	Técnicas de información	Instrumentó de investigación
1. Información secundaria	2.1 Lectura científica	1.1.1 Libros del servicio al cliente 1.1.2 Libros de calidad del servicio 1.1.3 Libros de satisfacción al cliente

Elaborado por: Tierra Elizabeth

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo al diseño efectuado para el trabajo de campo, se utiliza la técnica de la encuesta para los clientes internos y externos.

En el caso de los clientes las preguntas formuladas se detallan en porcentajes globales en los respectivos gráficos circular, sin embargo para una mayor comprensión quedan expuestos los resultados en la tabla por porcentaje parcial respectivamente.

La información será confiscada de acuerdo a la temática y áreas a establecerse se

analiza, para proceder sobre la calidad del servicio y satisfacción a los clientes que será el objetivo del procedimiento y análisis.

La información obtenida será analizada, de tal manera que nos permita tener una óptica sobre cómo dar una buena calidad del servicio mediante el conocimiento de cada uno de ellos.

En cuanto a la información generada por la muestra confirmada por los clientes, se han considerado una población en capacidad de entregarla información requerida para el análisis de este tipo, que focaliza en el ámbito de la calidad del servicio y las razones por las que prefieren el Hospital así como las expectativas que tienen respecto al mismo.

CAPITULO IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Las encuestas fueron aplicadas a 200 clientes externos y dos clientes internos del “HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO en el área del SOAT” a través de un cuestionario, con el fin de conocer los requerimientos y la apreciación de los clientes respecto a la eficiencia de los servicios para desarrollar una adecuada calidad del servicio.

CLIENTES EXTERNOS

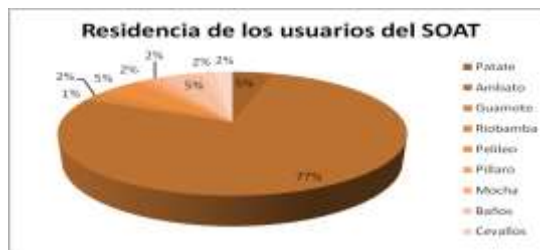
1. Lugar de residencia de los usuarios del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO en el área del SOAT.

Tabla 1 Residencia de los usuarios del SOAT.

Opciones	Frecuencia	%
Patate	9	5%
Ambato	154	77%
Guamote	1	1%
Riobamba	4	2%
Pelileo	10	5%
Pillaro	3	2%
Mocha	3	2%
Baños	9	5%
Cevallos	3	2%
Puyo	4	2%
Total	200	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Gráfico 2 Residencia de los usuarios del SOAT.



*Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Análisis e Interpretación.

Del 100% de los encuestados se puede observar que el 77% pertenecen a la ciudad de Ambato, mientras que el 5% pertenecen a los cantones Patate, 5% a Pelileo y 5% a Baños, el 2% pertenecen a los cantones de Cevallos, 2% Mocha, y a la ciudades de

2% Píllaro, 2% Puyo, 2% Riobamba y 1% Guamote. Lo que nos confirma que la mayor población de usuarios es de la ciudad de Ambato.

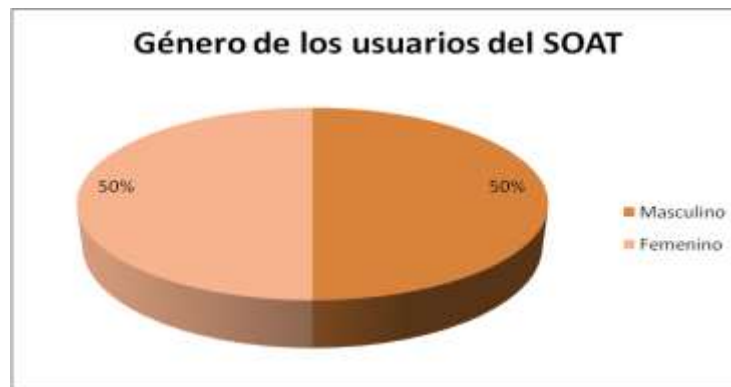
2. Género de usuarios del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO en el área del SOAT

Tabla 2 Género de los usuarios del SOAT.

GENERO	Frecuencia	%
Masculino	100	50%
Femenino	100	50%
Total	200	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Gráfico 3 Género de los usuarios del SOAT



*Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Análisis e Interpretación.

Del 100% de los encuestados se puede observar que el 50% de los usuarios son del género masculinos, mientras el otro 50% son femeninas, es decir que no existe una tendencia de género.

3. Edad de los usuarios del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO en el área del SOAT

Tabla 3 Edades de los usuarios del SOAT.

EDAD	Frecuencia	%
De 18 a 25 años	55	28%
De 26 a 33 años	44	22%
De 34 a 41 años	55	28%
De 42 a 48 años	26	13%
Mayor a 48 años	20	10%
Total	200	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Gráfico 4 Edades de los usuarios del SOAT.



Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Análisis e Interpretación.

El 28% de los usuarios del SOAT pertenecen a edades de entre 18 a 25 años, 27% de entre 34 a 41 años, el 22% de entre 26 a 33 años, 13% de 42 a 48 años y el 10% de mayores de 48 años, esto nos sugiere que las edades entre 18 a 25 años son las más propensas a accidentes de tránsito y el uso del SOAT.

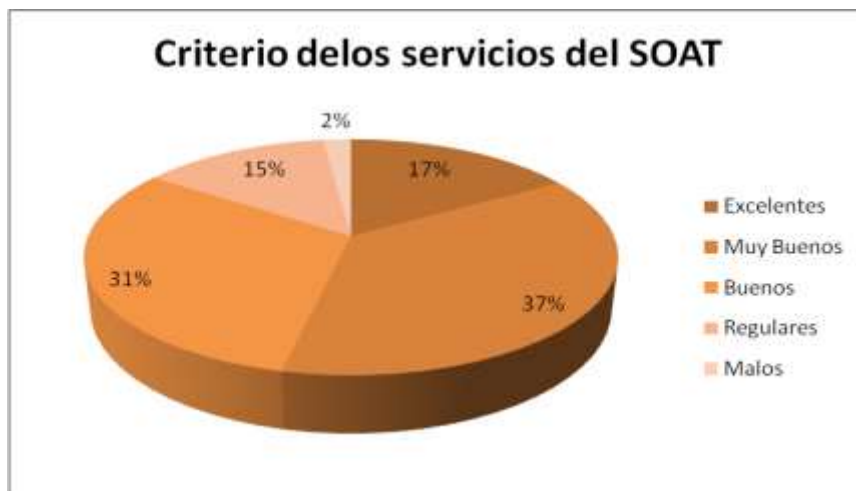
4. Criterio de los usuarios respecto a los servicios que oferta el HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO en el área del SOAT

Tabla 4 Criterio de los servicios del SOAT.

Opciones	Frecuencia	%
Excelentes	33	17%
Muy Buenos	74	37%
Buenos	62	31%
Regulares	27	14%
Malos	4	2%
Total	200	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Gráfico 5 Criterio de los servicios del SOAT.



*Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Análisis e Interpretación.

Del 100% de los usuarios encuestados el 37% opina que los servicios son muy buenos, el 31% que son buenos, el 17% que son Excelentes mientras que el 2% opina que son malos, en consideración a lo expuesto el área del SOAT da un servicio adecuado debiendo investigar en que sub áreas existe un inadecuado servicio a sus usuarios.

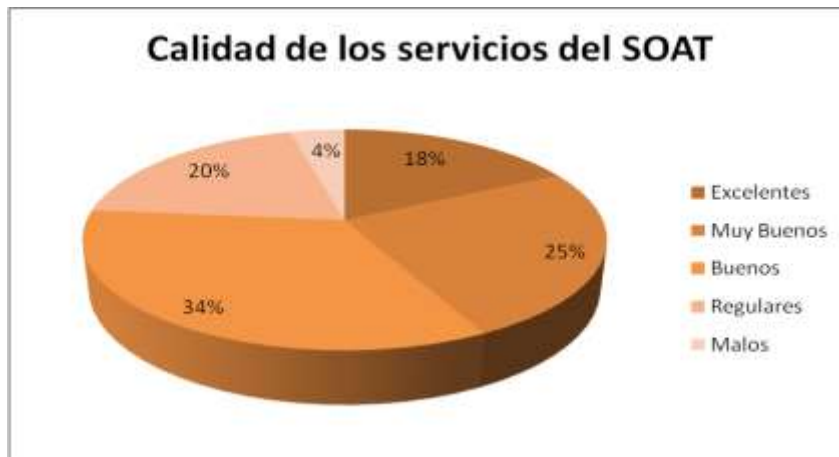
5. La calidad de los servicios que ofrece HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO en el área del SOAT

Tabla 5 Calidad de los servicios del SOAT.

Opciones	Frecuencia	%
Excelentes	35	18%
Muy Buenos	50	25%
Buenos	68	34%
Regulares	39	20%
Malos	8	4%
Total	200	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Gráfico 6 Calidad de los servicios del SOAT.



*Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Análisis e Interpretación.

Del 100% de los usuarios encuestados el 34% opina que los servicios son buenos, el 25% que son muy buenos, el 20%, que son Regulares, el 18 % excelentes, mientras que el 4% opina que son malos,

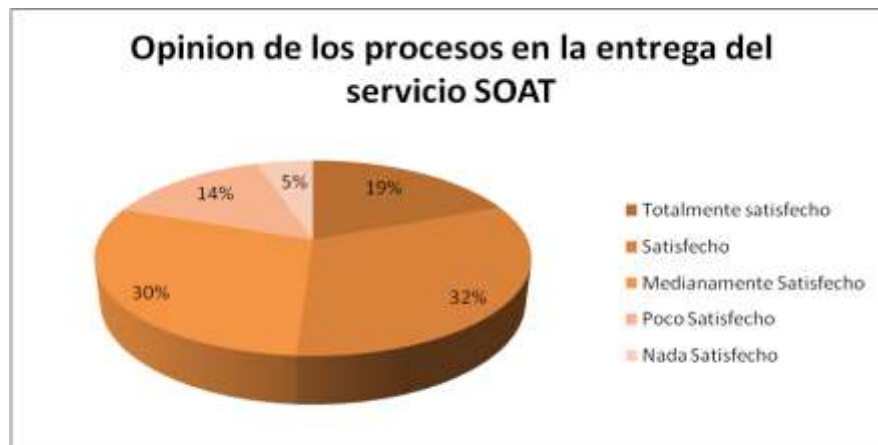
6.- Opinión de la calidad del servicio en los procesos de entrega del servicio SOAT del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO

Tabla 6 Opinión de los procesos en la entrega del SOAT.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente satisfecho	38	19%
Satisfecho	64	32%
Medianamente Satisfecho	59	30%
Poco Satisfecho	29	15%
Nada Satisfecho	10	5%
Total	200	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Gráfico 7 Opinión de los procesos en la entrega del SOAT.



*Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Análisis e Interpretación.

Del 100% de los usuarios encuestados el 32% está satisfecho con los procesos en la entrega de los servicios, el 30% medianamente satisfecho, el 19% totalmente satisfecho el 15% poco satisfecho y el 5% nada satisfecho, por tal razón se debería mejorar los procesos para la entrega del servicio del SOAT.

7.- Tiempo promedio en que realiza sus gestiones los usuarios al utilizar los servicios del SOAT en el HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO

Tabla 7 Tiempo promedio de un usuario al realizar sus gestiones dentro del SOAT.

Opciones	Frecuencia	%
2 días	25	13%
1 días	55	28%
1 semana	78	39%
2 semanas	33	17%
Más de 2 semanas	9	5%
Total	200	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Gráfico 8 Tiempo promedio de un usuario al realizar sus gestiones dentro del SOAT.



Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Análisis e Interpretación.

Del 100% de los usuarios encuestados el 39% realiza sus gestiones en un tiempo promedio de una semana, el 28% los realiza en un día, el 17% en 2 semanas, el 13% en dos días y el 5% en más de dos semanas, por tal razón se debería reducir la burocracia en los procesos de la gestión del SOAT.

8.- Etapas eficientes de los servicios del SOAT del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO.

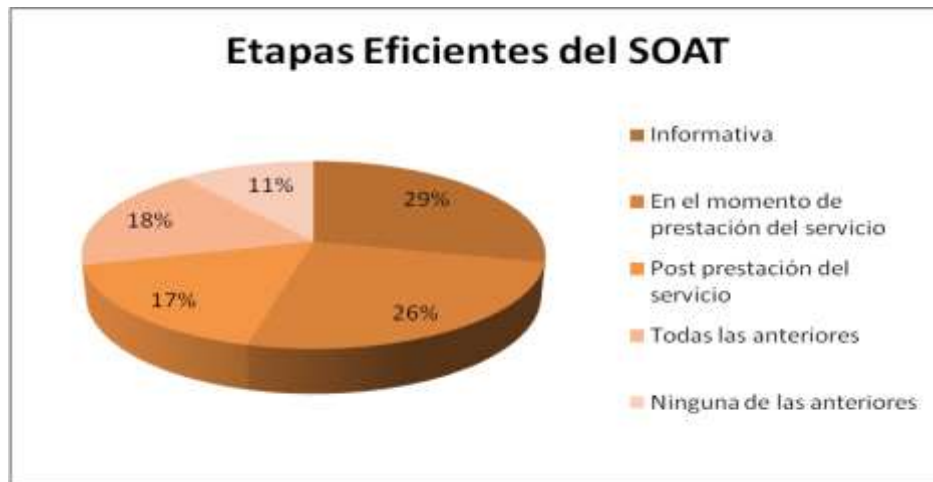
Tabla 8 Etapas eficientes del SOAT.

Opciones	Frecuencia	%
Informativa	57	29%
En el momento de prestación del servicio	51	26%
Post prestación del servicio	34	17%
Todas las anteriores	36	18%
Ninguna de las anteriores	22	11%
Total	200	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Gráfico 9 Etapas eficientes del SOAT



Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Análisis e Interpretación.

Del 100% de los usuarios encuestados el 29% ha recibido un servicio eficiente en la etapa informativa, el 26% en la etapa de prestación de servicios, el 18% en las etapas informativa, al momento de recibir el servicio y en la post-prestación del servicio, el 11% no considera eficiente ninguna de las etapas.

9.- Opciones que se considera que demuestra eficiencia al momento de brindar el servicio

Tabla 9 Eficiencia al momento de recibir un servicio dentro del SOAT

Opciones	Frecuencia	%
Buena Atención	51	26%
Calidad del servicio	53	27%
Costos Bajos	60	30%
Facilidades de cobro del SOAT	24	12%
Agilidad en los trámites	12	6%
Total	200	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Gráfico 10 Eficiencia al momento de recibir un servicio dentro del SOAT



Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Análisis e Interpretación.

Del 100% de los usuarios encuestados el 30% opina que los costos son bajos, el 27% considera que la calidad en el servicio es eficiente, el 26% considera eficiente la buena atención el 12% las facilidades del cobro del SOAT y el 6% la agilidad en los tramites.

10.- Tiempo en el que el usuario ha sido atendido en emergencia como parte inicial del proceso del SOAT del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO

Tabla 10 Tiempo de atención en emergencia al usuario dentro del SOAT.

Opciones	Frecuencia	%
Menos de 15 minutos	46	23%
En 15 minutos	45	23%
En 30 minutos	57	29%
En 60 minutos	33	17%
Mayor de 60 minutos	19	10%
Total	200	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Tabla 11 Tiempo de atención en emergencia al usuario dentro del SOAT.



Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Análisis e Interpretación.

Del 100% de los encuestados el 23% considera que el tiempo promedio en ser atendido en emergencia es menor de 15 minutos, el 22% en 15 minutos, el 29% en 30 minutos, el 19% en 60 minutos y el 10% mayor de 60 minutos.

11.- Tiempo en que ha atendido el usuario en la oficina del SOAT para realizar el trámite de cobros del SOAT

Tabla 12 Tiempo de atención en el SOAT respecto a trámites.

Opciones	Frecuencia	%
Menos de 15 minutos	41	21%
En 15 minutos	36	18%
En 30 minutos	65	33%
En 60 minutos	37	19%
Mayor de 60 minutos	21	11%
Total	200	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Gráfico 11 Tiempo de atención en el SOAT respecto a trámites.



*Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados el 21% considera que el tiempo promedio en ser atendido en la oficina del SOAT es menor de 15 minutos, el 18% en 15 minutos, el 33% en 30 minutos, el 19% en 60 minutos y el 11 % mayor de 60 minutos.

12.- Opinión de los usuarios sobre el área del SOAT del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO y la mejora en su estructura orgánica y funcional para ser más eficiente.

Tabla 13 Opinión de los usuarios del SOAT respecto a su estructura orgánica y funcional.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	64	32%
De acuerdo	62	31%
Medianamente	48	24%
Indiferente	18	9%
Totalmente en desacuerdo	8	4%
Total	200	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Gráfico 12 Opinión de los usuarios del SOAT respecto a su estructura orgánica y funcional.



Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Análisis e Interpretación.

Del 100% de los encuestados el 32% está totalmente de acuerdo que el área del SOAT mejoraría en su estructura orgánica y funcional sería más eficiente, el 31% está de acuerdo, el 24% medianamente el 9% es indiferente y el 4% está totalmente en desacuerdo.

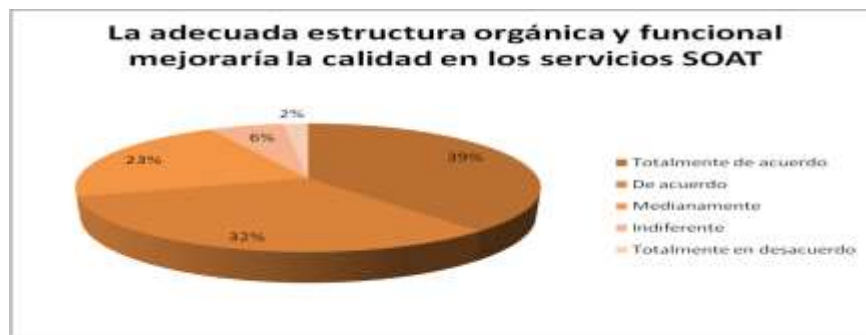
13.- Criterios sobre el área del SOAT del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO y su mejora en la calidad del servicio con una adecuada estructura orgánica y funcional

Tabla 14 La adecuada estructura orgánica y funcional mejoraría la calidad en los servicios SOAT.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	77	39%
De acuerdo	64	32%
Medianamente	43	22%
Indiferente	12	6%
Totalmente en desacuerdo	4	2%
Total	200	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Gráfico 13 La adecuada estructura orgánica y funcional mejoraría la calidad en los servicios SOAT.



*Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Análisis e Interpretación.

Del 100% de los encuestados el 39% está totalmente de acuerdo que el área del SOAT mejoraría la calidad del servicio con una adecuada estructura orgánica y funcional, el 32% está de acuerdo, el 22% medianamente el 6% es indiferente y el 2% está totalmente en desacuerdo.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS A CLIENTES INTERNOS

Las encuestas fueron aplicadas a 2 clientes externos del “HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO en el área del SOAT” a través de un cuestionario, con el fin de conocer los requerimientos y la apreciación de los clientes respecto a la eficiencia de los servicios para desarrollar una adecuada gestión.

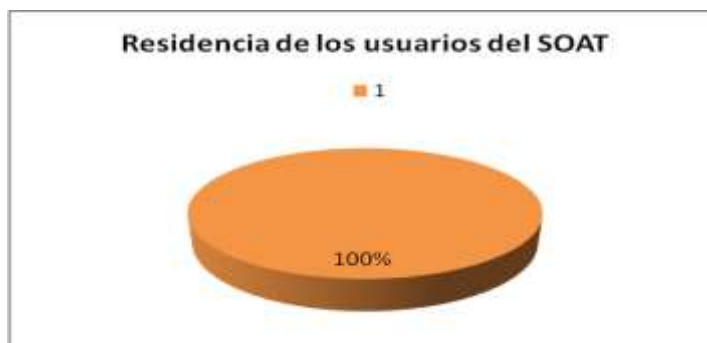
1. Lugar de residencia de los usuarios del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO en el área del SOAT.

Tabla 15 Residencia de los usuarios del SOAT.

Opciones	Frecuencia	%
Ambato	2	100%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Gráfico 14 Residencia de los usuarios del SOAT.



Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Análisis e Interpretación.

Del 100% de los encuestados se puede observar que el 100% reside en la ciudad de Ambato. De acuerdo a estos resultados la preferencia de residencia de los encuestados en la ciudad de Ambato.

2. Género de usuarios del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO en el área del SOAT

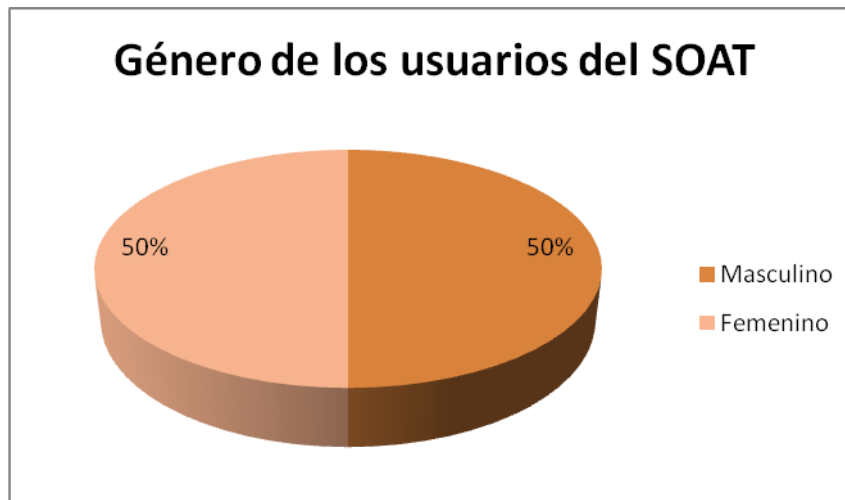
Tabla 16 Género de los usuarios del SOAT.

GENERO	Frecuencia	%
Masculino	1	50%
Femenino	1	50%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Gráfico 15 Género de los usuarios del SOAT



Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Análisis e Interpretación.

Del 100% de los encuestados se puede observar que el 50% de los usuarios son del género masculinos, mientras el otro 50% son femeninos, es decir que no existe una tendencia de género.

3. Edad de los usuarios del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO en el área del SOAT.

Tabla 17 Residencia de los usuarios del SOAT.

EDAD	Frecuencia	%
De 18 a 25 años	0	0%
De 26 a 33 años	1	50%
De 34 a 41 años	0	0%
De 42 a 48 años	1	5%
Mayor a 48 años	0	0%
Total	2	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Gráfico 16 Edades de los usuarios del SOAT.



*Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Análisis e Interpretación.

De 2 personas que es el 100% de encuestados el 50% corresponde a 1 persona de edad entre 26 y 33 años, mientras que el otro 50% a una edad entre 42 y 48 años.

De acuerdo a estos resultados vemos que 1 de las dos personas tiene una edad entre 26 - 33 y la otra tiene una edad comprendida entre 42 y 48 años.

4. ¿Qué nivel de instrucción tiene usted?

Tabla 18 Nivel de instrucción.

Opciones	Frecuencia	%
Bachiller	1	50%
Técnico	0	0%
Profesional	1	50%
Diplomado superior	0	0%
Maestría o PHD	0	0%
Otros	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Gráfico 17 Nivel de instrucción



Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Análisis e Interpretación.

De 2 personas que es el 100% de encuestados el 50% corresponde a 1 persona de un nivel de instrucción profesional y el otro 50% tiene un nivel de instrucción bachiller. De acuerdo a estos resultados vemos que 1 de las dos personas tiene un nivel de instrucción profesional y la otra nivel de instrucción bachiller.

5. ¿En qué nivel jerárquico labora usted?

Tabla 19 Nivel jerárquico de los usuarios del SOAT.

Opciones	Frecuencia	%
Nivel directivo	0	0%
Nivel ejecutivo	0	0%
Nivel administrativo	2	100%
Nivel de asesoría	0	0%
Nivel operativo	0	0%
Otros	0	0%
Total	200	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Gráfico 18 Nivel de instrucción de los usuarios del SOAT.



Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Análisis e Interpretación.

De 2 personas que es el 100% de encuestados, el 100% labora en el nivel administrativo. De acuerdo a estos resultados el total de los encuestados labora en el nivel administrativo.

6. **Considera usted que el área del SOAT requiere de una infraestructura administrativa para mejorar el desempeño laboral y la calidad en el servicio a los pacientes.**

Tabla 20 Infraestructura para mejorar el desempeño del SOAT.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	50%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	50%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Gráfico 19 Infraestructura para mejorar el desempeño del SOAT.



Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Análisis e Interpretación.

De 2 personas que es el 100% de encuestados el 50% corresponde a 1 persona que se encuentra totalmente que una estructura administrativa mejorara el desempeño laboral y la calidad en el servicio a los clientes, mientras que el otro 50% considera que no se necesita de una estructura administrativa para mejora ni el desempeño ni la calidad en

la atención al cliente. De acuerdo a estos resultados vemos que las personas encuestadas se encuentran en desacuerdo entre ellas.

7. ¿Considera que el puesto donde usted labora está acorde a su perfil profesional?

Tabla 21 Puesto de trabajo acorde a su perfil profesional en el SOAT.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente	2	100%
Mediamente satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfactorio	0	0%
Indiferente	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Gráfico 20 Puesto de trabajo acorde a su perfil profesional en el SOAT.



Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Análisis e Interpretación.

De 2 personas que es el 100% de encuestados, el 100% considera que el puesto en el que se encuentra laborando es acorde a su perfil profesional. De acuerdo a estos resultados conocemos que los encuestados saben que su perfil profesional se ajusta a las necesidades de sus puestos.

8. ¿Conoce Ud. Las funciones que debe realizar en su puesto de trabajar?

Tabla 22 Funciones que realiza en su puesto de trabajo del SOAT.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente	2	100%
Mediamente	0	0%
Parcialmente	0	0%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Gráfico 21 Funciones que realiza en su puesto de trabajo del SOAT



Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Análisis e Interpretación.

De 2 personas que es el 100% de encuestados, el 100% se considera conocedor de las funciones que debe en su puesto de trabajo. De acuerdo a estos resultados conocemos que los encuestados conocen las funciones que deben realizar en su puesto de trabajo.

9. Recibe Ud. Algún tipo de capacitación o inducción para el desempeño eficiente de sus actividades.

Tabla 23 Tipo de capacitación o inducción para el desempeño dentro del SOAT.

Opciones	Frecuencia	%
Si	1	50%
No	1	50%
Total	2	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Gráfico 22 Tipo de capacitación o inducción para el desempeño dentro del SOAT.



*Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Análisis e Interpretación.

De 2 personas que es el 100% de encuestados, el 50% corresponde a 1 persona que recibe capacitación, mientras que el otro 50% no las recibe. De acuerdo a estos resultados vemos que las personas encuestadas se encuentran en desacuerdo entre ellas.

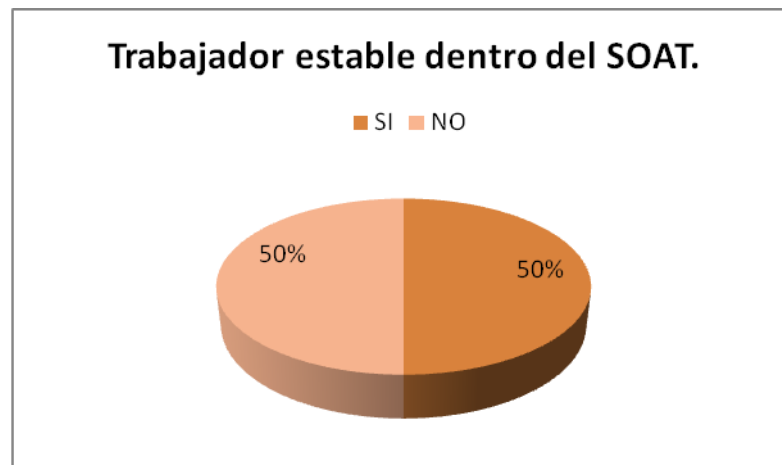
10. ¿Se considera Ud. Un trabajador estable?

Tabla 24 Trabajador estable dentro del SOAT.

Opciones	Frecuencia	%
Si	1	50%
No	1	50%
Total	2	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Gráfico 23 Trabajador estable dentro del SOAT.



*Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Análisis e Interpretación.

De 2 personas que es el 100% de encuestados, el 50% corresponde a 1 persona que considera que tiene un trabajo estable, el otro 50% no lo considera así. De acuerdo a estos resultados vemos que las personas encuestadas se encuentran en desacuerdo entre ellas.

11. Considera Ud. Que se optimiza el uso de recursos.

Tabla 25 Optimización de recursos.

Opciones	Frecuencia	%
Si, Totalmente	2	100%
Mediamente	0	0%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Indiferente	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Gráfico 24 Optimización de recursos.



Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Análisis e Interpretación

De 2 personas que es el 100% de encuestados, el 100% está de acuerdo en que existe optimización de recursos. De acuerdo a estos resultados el total de los encuestados conocen que existe una optimización de recursos.

12. - Cree usted si el área de SOAT del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO mejoraría su infraestructura sería mejor aceptada por los usuarios.

Tabla 26 Mejorar la infraestructura del SOAT.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	50%
De acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	50%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Gráfico 25 Mejorar la infraestructura del SOAT.



Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Análisis e Interpretación.

De 2 personas que es el 100% de encuestadas el 50% corresponde a 1 persona que está totalmente de acuerdo, y el otro 50% corresponde a 1 persona que totalmente en desacuerdo. De acuerdo a estos resultados la preferencia para mejorar la infra estura del hospital se inclina a que una persona si está de acuerdo y la otra no, en que se debería mejorar el hospital

13. Cree Ud. Que el área SOAT del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO, mejoraría su calidad del servicio con una adecuada planificación de presupuesto.

Tabla 27 El adecuado funcionamiento mejoraría la calidad en los servicios SOAT.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	50%
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	50%
Indiferente	0	0%
Total	2	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Gráfico 26 El adecuado funcionamiento mejoraría la calidad en los servicios SOAT.



*Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Análisis e Interpretación.

De 2 personas que es el 100% de encuestadas el 50% corresponde a 1 persona que está totalmente de acuerdo, y el otro 50% corresponde a 1 persona que totalmente en desacuerdo. De acuerdo a estos resultados la preferencia para mejorar la calidad de su servicio con una adecuada planificación una de estas personas si está de acuerdo y la otra no, en que se debería mejorar su servicio de calidad.

14.- Cree usted si el área de SOAT del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO tiene un buen manejo de sistemas tecnológicos.

Tabla 28 Mejorar el sistema tecnológico del SOAT.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	50%
De acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	1	50%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Gráfico 27 Mejorar el sistema tecnológico del SOAT.



Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Análisis e Interpretación.

De 2 personas que es el 100% de encuestadas el 50% corresponde a 1 persona que está totalmente de acuerdo, y el otro 50% corresponde a 1 persona que está en desacuerdo. De acuerdo a estos resultados la preferencia para un buen manejo de los sistemas tecnológicos una de estas personas si está de acuerdo y la otra no, en que se debería dar un buen manejo en el sistema tecnológico.

4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Formulación de la hipótesis

¿Es más probable de que con una buena eficiencia del servicio que se brinda a los usuarios se mejorara la calidad en el servicio? Analizando que los profesionales que laboran en el “HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO en el área del SOAT” no cuentan con una a estructura orgánica, decidimos elaborar una investigación a 202 personas en total, con un cuestionario a 200 usuarios que conocían del servicio y 2 cuestionarios a los profesionales que brindan este servicio.

Ho: Calidad en el servicio y eficiencia al usuario son independientes

H1: Calidad en el servicio y eficiencia al usuario son dependientes

Tabla 29 Frecuencias Observados

POBLACION - CLIENTES EXTERNOS - INTERNOS	ALTERNATIVAS					TOTAL
	Totalmente de acuerdo/ Totalmente satisfecho	De acuerdo /Satisfecho	En desacuerdo/ Medianamente satisfecho	Totalmente en desacuerdo/ Poco satisfecho	Indiferente/ Nada satisfecho	
CE- CALIDAD-SERVICIO-6	38	64	59	29	10	200
CE-EFICIENCIA-12	64	62	48	18	8	200
CI-CALIDAD-SERVICIO-13	1	0	0	1	0	2
CI-EFICIENCIA-6	1	0	0	0	1	2
TOTAL	104	126	107	48	19	404

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos-externos

Elaborado por: Tierra, Elizabeth.

Tabla 30 Frecuencias Esperadas

POBLACION	ALTERNATIVAS				
	Totalmente de acuerdo/ Totalmente satisfecho	De acuerdo /Satisfecho	En desacuerdo/ Medianamente satisfecho	Totalmente en desacuerdo/ Poco satisfecho	Indiferente/ Nada satisfecho
CE- CALIDAD-SERVICIO-6	51,5	62,4	53,0	23,8	9,4
CE-EFICIENCIA-12	51,5	62,4	53,0	23,8	9,4
CI-CALIDAD-SERVICIO-13	0,5	0,6	0,5	0,2	0,1
CI-EFICIENCIA-6	0,5	0,6	0,5	0,2	0,1

*Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos-externos
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

Calculamos la frecuencia esperada a través de la siguiente fórmula:

$$fe = \frac{(total\ de\ la\ fila)(total\ de\ la\ comuna)}{tamaño\ de\ la\ muestra}$$

Cálculos de Chi cuadrado:

Tabla 31 Tabla de Contingencias

$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ² E
	CE- CALIDAD-SERVICIO- Totalmente satisfecho	38	51,5	-13,5	181,85
CE- CALIDAD-SERVICIO- Satisfecho	64	62,4	1,6	2,64	0,04
CE- CALIDAD-SERVICIO- Medianamente satisfecho	59	53,0	6,0	36,36	0,69
CE- CALIDAD-SERVICIO- Poco satisfecho	29	23,8	5,2	27,43	1,15
CE- CALIDAD-SERVICIO- Nada satisfecho	10	9,4	0,6	0,35	0,04
CE- EFICIENCIA- Totalmente de acuerdo	64	51,5	12,5	156,62	3,04
CE- EFICIENCIA- De acuerdo	62	62,4	-0,4	0,14	0,00
CE- EFICIENCIA- En desacuerdo	48	53,0	-5,0	24,70	0,47
CE- EFICIENCIA- Totalmente en desacuerdo	18	23,8	-5,8	33,20	1,40
CE- EFICIENCIA- Indiferente	8	9,4	-1,4	1,98	0,21
CI- CALIDAD -SERVICIO- Totalmente de acuerdo	1	0,5	0,5	0,24	0,46
CI- CALIDAD -SERVICIO- De acuerdo	0	0,6	-0,6	0,39	0,62
CI- CALIDAD -SERVICIO- En desacuerdo	0	0,5	-0,5	0,28	0,53
CI- CALIDAD -SERVICIO- Totalmente en desacuerdo	1	0,2	0,8	0,58	2,45
CI- CALIDAD -SERVICIO- Indiferente	0	0,1	-0,1	0,01	0,09
CI- EFICIENCIA- Totalmente de acuerdo	1	0,5	0,5	0,24	0,46
CI- EFICIENCIA- De acuerdo	0	0,6	-0,6	0,39	0,62
CI- EFICIENCIA- En desacuerdo	0	0,5	-0,5	0,28	0,53
CI- EFICIENCIA- Totalmente en desacuerdo	0	0,2	-0,2	0,06	0,24
CI- EFICIENCIA- Indiferente	1	0,1	0,9	0,82	8,73

$x^2 = 25,30$

*Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos-externos
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

El Estadístico de Prueba como se puede ver en la Tabla N.16 es de **25,30**. Este valor refleja grandes diferencias entre las frecuencias observadas y las esperadas si la hipótesis nula de independencia es cierta. El número de grados de libertad para la prueba es:

Fórmula para cálculo de grados de libertad:

$$gl = (r - 1)(c - 1)$$

En la cual r es el número de filas y c es el número de columnas.

Entonces,

$$gl = (4 - 1)(5 - 1)$$

$$gl = 12$$

Al trabajar con un nivel de significancia de 0.05

El valor crítico de Chi cuadrado es de 21,0261

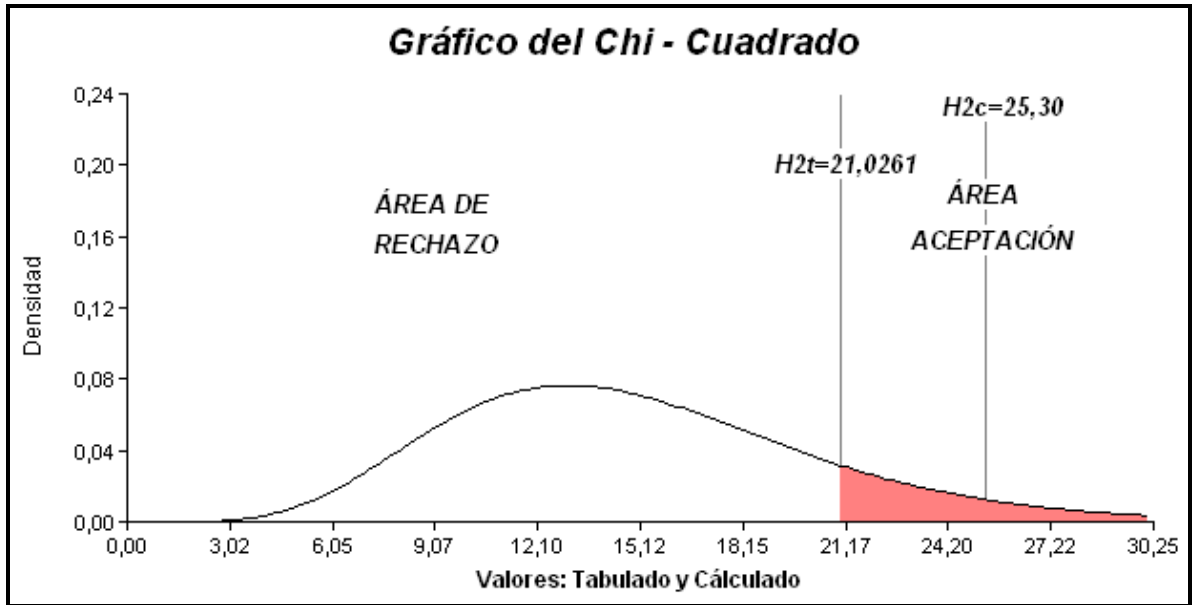
Si el estadístico chi cuadrado calculado es mayor que **21,0261** se rechaza la hipótesis nula (se rechaza H_0 si $x^2 > 21,0261$)

Entonces la hipótesis nula se rechaza ya que el valor estadístico de pruebas es mayor que el valor crítico 21,0261.

CONCLUSIÓN

Los datos de la muestra llevan a la conclusión de que la calidad en el servicio y la eficiencia al usuarios del “**HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO en el área del SOAT**” son dependientes. Las dos tablas elaboradas indican que es más probable que si la calidad de servicio mejorará en el departamento del SOAT el nivel de eficiencia en la entrega del seguro al usuario.

Gráfico 28 Chi cuadrado



*Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos-externos
Elaborado por: Tierra, Elizabeth.*

CAPITULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- El servicio que brinda el SOAT dentro de sus oficinas es de baja calidad ya que no implementan un sistema adecuado para una buena atención al cliente, ya que el tiempo de espera es muy largo para poder realizar los cobros del SOAT.
- Los usuarios sobre el área del SOAT no se encuentran satisfechos con la estructura orgánica del Hospital Regional ya que su funcionamiento no es tan eficiente dentro de la atención de los usuarios.
- Se podría decir que hay un alto índice de personas que hacen uso del servicio de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito y las personas que más frecuentemente asiste están en un rango promedio de edad de 34 a 41 años.
- Llegamos a la conclusión que en el Hospital Provincial Docente Ambato en el área de servicio del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito oferta en la calidad de los servicios una calificación muy buena por parte de la mayoría de los usuarios
- El servicio que brinda el SOAT dentro de sus oficinas es de baja calidad ya que no implementan un sistema adecuado para una buena atención al cliente, ya que el tiempo de espera es muy largo para poder realizar los cobros del SOAT.
- Los usuarios sobre el área del SOAT no se encuentran satisfechos con la estructura orgánica del Hospital Regional ya que su funcionamiento no es tan eficiente dentro de la atención de los usuarios.

- Los servicios que ofrece Hospital Provincial Docente Ambato en el área de SOAT está entre bueno y muy bueno; por ende los servicios que brinda el hospital no satisface en su totalidad a las personas que requieren el servicio de SOAT por lo cual el hospital no es reconocido a nivel provincial por sus falencias.
- Afinando el proceso de entrega entre satisfechos y medianamente encontramos que los pacientes se sienten inconformes por los errores y fallas que existen en el proceso de entrega del SOAT, ya que muchas personas requieren de este servicio deficiente por parte del hospital.
- De las encuestas realizadas a los usuarios del SOAT en el Hospital Provincial Docente Ambato podemos concluir que del total de personas encuestadas el promedio demora en realizar este servicio entre un día y una semana y por ello los clientes sienten conformidad con respecto a este servicio y se pide mayor agilidad en los trámites.
- De la encuesta realizada a los usuarios del servicio de SOAT en el Hospital Provincial Docente Ambato las etapas más eficientes son informativa y prestación de servicio, los inconvenientes vienen después de la prestación de dicho servicio por ello se puede concluir que el inconveniente es de otro tipo de áreas que necesitan ser más atendidas.
- Se concluye que la mayoría de personas que han sufrido algún tipo de accidente han sido atendidas en emergencia en un lapso de tiempo de 30 minutos y menos, lo cual se presenta eficiente el resultado porque no tuvieron que esperar tanto tiempo para recibir la inmediata atención requerida en cuanto a los accidentes.
- La mayoría de personas al recibir un servicio dentro del SOAT toma como punto principal los costos bajo, fijándose después en la calidad del servicio y en la buena atención en la que va a recibir, por ende se concluye que estos tres elementos son fundamentales para la eficiencia del servicio.
- El servicio que brinda el SOAT dentro de sus oficinas es de baja calidad ya que no implementan un sistema adecuado para una buena atención al cliente, ya que el tiempo de espera es muy largo para poder realizar los cobros del SOAT.

- Los usuarios sobre el área del SOAT no se encuentran satisfechos con la estructura orgánica del Hospital Regional ya que su funcionamiento no es tan eficiente dentro de la atención de los usuarios.

5.2 RECOMENDACIONES

- Incrementar un nuevo sistema eficaz que nos ayude a sistematizar la llegada de los clientes otorgándoles un tiempo de espera razonable e implementar ventanillas para agilizar el trámite de cobros y así reducir el tiempo de espera.
- Mejorar en la calidad del servicio con una adecuada estructura orgánica y funcional, ya que así el SOAT podrá acceder a una mejor movilización de usuarios y agilidad en sus servicios.
- Se recomienda que el Hospital Provincial Docente Ambato conjuntamente con los encargados del servicio del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito tome medidas para prevenir el índice alto de usuarios que fluctúan en la edad de 30 a 41 años.
- Se recomienda realizar un análisis del porque existe un índice aunque muy bajo de los usuarios que indican estar insatisfechos con los servicios que brinda el Hospital Provincial Docente Ambato.
- Incrementar un nuevo sistema eficaz que nos ayude a sistematizar la llegada de los clientes otorgándoles un tiempo de espera razonable e implementar ventanillas para agilizar el trámite de cobros y así reducir el tiempo de espera.
- Como recomendación factible para el hospital es buscar las alternativas de mejora para cada uno de los servicios que presta el hospital en el área de SOAT, para que así preste servicios con excelencia para que los pacientes se sientan satisfechos con los servicios y el hospital este caracterizado como el mejor de la provincia para lo cual podemos realizar un análisis Toda.
- Se podría establecer estrategias; medidas necesarias y adecuadas para contribuir con la mejora del proceso de entrega del SOAT a los pacientes ya que al lograr esto, el hospital ganara más campo y acogida de parte de

los ciudadanos; donde se podrá satisfacer a todas las personas que ocupen este proceso de entrega.

- Con todos los problemas e insatisfacción en el servicio de SOAT en el Hospital Provincial Docente Ambato se recomendaría prestar más atención en esta área y contratar personal netamente capacitado para mejorar la atención al cliente y disminuir el tiempo de espera logrando así satisfacer las necesidades de las personas
- Después de analizar los datos obtenidos de las personas encuestadas se podría recomendar que se brinde capacitación al personal del área de post prestación de servicios para eliminar inconvenientes en este servicio y mantener la eficiencia de la empresa lo mismo que nos ayudara a incrementar clientela
- Se recomienda implementar un sistema tecnológico que permita agilizar los tramites y cobros del SOAT mediante una adecuada capacitación al personal designado al manejo del sistema que se está utilizando, especializándose en el tema del manejo de la información de los clientes para así poder minimizar el tiempo tanto para la empresa como para el usuario, garantizando la eficiencia del servicio.
- Es recomendable implementar más ambulancias en buen estado y contratar más personal profesional para la atención inmediata que se requiere en momentos precisos, que no excedan los 30 minutos limites necesarios para salvar vidas.
- Incrementar un nuevo sistema eficaz que nos ayude a sistematizar la llegada de los clientes otorgándoles un tiempo de espera razonable e implementar ventanillas para agilizar el trámite de cobros y así reducir el tiempo de espera.

CAPITULO VI

6 PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 Título

“MANUAL ORGANIZACIONAL CON ÉNFASIS EN LA CALIDAD EN EL SERVICIO PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SOAT EN EL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO”

6.1.2 Institución Ejecutora

HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO

6.1.3 Beneficiarios

- Administración del Hospital Provincial Docente Ambato.- Lograr un nivel óptimo de eficiencia en la atención a los usuarios de accidentes de tránsito.

- Gerente General.- Disponer una estructura orgánica funcional idónea que permita facilitar los procesos y procedimiento en la unidad
- Usuarios.- Atención eficaz y eficiente al momento de hacer uso del SOAT en el Hospital Provincial Docente Ambato.

6.1.4 Ubicación

Calle: Avenida Pasteur y Avenida Unidad Nacional

Ciudad: Ambato

Provincia: Tungurahua

6.1.5 Tiempo estimado de Ejecución

Inicio: Junio 2013

Fin: Diciembre del 2013

6.1.6 Equipo Responsable

Autor: Ing. Elizabeth Tierra A.

Coordinadora del SOAT

6.1.7 Costo

Financiamiento: Recursos propios del Hospital Provincial Docente Ambato.

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Los accidentes de tránsito a nivel mundial, están caracterizados como un problema de salud pública que genera grandes daños sociales y económicos, así lo menciona la Organización Mundial de la Salud, en su informe mundial sobre prevención de los traumatismos causados por el tránsito.

Los accidentes de tránsito tienen un impacto mayor en la población pobre y vulnerable. La mayoría de las víctimas son personas carentes de apoyo para acceder a servicios médicos y para mantenerse en caso de incapacidades permanentes.

Considerando, que se expidió el Reglamento del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) mediante Decreto Ejecutivo No 809 de 19 de diciembre del 2007 y su reforma según Acuerdo Ministerial 00000019 del 6 de enero del 2012, con vigencia a nivel nacional y conscientes del fenómeno social grave de los accidentes de tránsito, que envuelven un impacto social para sus familias por la pérdida de vidas humanas y las consecuencias de la discapacidad, por esto el objetivo del análisis, es de garantizar la atención médica y la asistencia oportuna universal e integral en el ámbito médico y administrativo para las personas afectadas por el siniestro.

Lo que implica que el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) a través de las Aseguradoras que operen en el campo SOAT, o el FONSAT, se encargarán de pagar los gastos correspondientes a la atención médica, quirúrgica, farmacéutica, hospitalaria, y los gastos de transporte en que se incurran para atender a las víctimas de un accidente de tránsito, de acuerdo a los límites señalados.

El presente trabajo, lleva a una investigación relacionada con la atención al cliente SOAT, la cual permitirá efectuar un diagnóstico del estado de la calidad en el servicio de atención al cliente de accidente de tránsito en el Hospital Provincial Docente Ambato.

Por esta razón, el éxito de una estructura orgánica funcional es un papel fundamental, en la prestación del servicio y la de atención médica emergente a las víctimas de accidentes de tránsito en general, y en especial a aquellas que están cubiertas por el SOAT.

6.3 JUSTIFICACIÓN

La importancia de una Organización Estructural en el área del SOAT del Hospital Provincial Docente Ambato es para lograr de mejor manera las metas planteadas y fundamentalmente mejorar la atención para satisfacer a los pacientes o usuarios en Tungurahua, ya que ha existido a través del tiempo inconformidad e incomodidad en los usuarios.

Esta propuesta será una herramienta que permita al Hospital Provincial Docente Ambato, que el Área del SOAT se convierta en una fuente de resultados.

A pesar de los inconvenientes suscitados el área mencionada ha desempeñado su trabajo con los mínimos procesos esto quiere decir sin una visión y misión de servicio que le permita crecer para el bienestar de la comunidad, lo que se desea obtener con esta propuesta es demostrar que cualquiera sea la naturaleza o tamaño de la organización, que conozca y aplique su propia organización estructural, con el fin de brindar un buen servicio con ética profesional y buscando la satisfacción del usuario, para todo esto el personal no solo debe conocer y manejar cada uno de los procesos, si no saber qué actividades administrativas están destinadas para cada uno de ellos con el único fin de llevar adelante el área del SOAT.

Por ende lo que se busca con esta propuesta es dar a conocer a las áreas involucradas con el SOAT los procesos que cada uno debe tener y aplicar en el momento indicado evitando así cuellos de botella y que sirva de guía para manejarse más organizada, de tal manera que busquen engrandecer a la unidad

objeto de estudio y a consecuencia al Hospital Provincial Docente Ambato con el fin de brindar una atención con respeto y oportunamente.

Para la empresa este es un estudio novedoso pues hasta el momento no se había realizado estudios similares por lo que hay grandes expectativas sobre los beneficios que la presente investigación podría brindar.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Elaborar un Manual Organizacional con énfasis en la Calidad en el Servicio para incrementar el nivel de Eficiencia en la prestación del SOAT en el Hospital Provincial Docente Ambato.

6.4.2 Objetivo Especifico

- ✓ Estructurar un manual organizacional y funcional para un adecuado manejo institucional por parte de los clientes internos.
- ✓ Elaborar los organigramas estructural, funcional y posicional del área del SOAT, como referentes para su aplicación en diferentes hospitales del País.
- ✓ Crear procedimientos para mejorar la imagen institucional del área del SOAT hacia los usuarios demostrando eficiencia y eficacia en el uso del mismo.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1. Factibilidad Política

Es factible la realización de esta propuesta ya que contamos con el apoyo de una política del estado la cual nos indica todo el procedimiento a seguir para la recaudación de valores por la prestación del servicio médico.

6.5.2. Factibilidad Socio-Cultural

Es factible desde el punto de vista socio cultural por cuanto el Hospital Provincial Docente Ambato atiende a toda clase de persona y respeta cada uno de los grupos raciales que conviven en nuestro país, cumpliendo con lo que la sociedad demanda, y generando beneficios tanto para la comunidad como para la empresa ya que mejora la imagen proyectada.

6.5.3. Factibilidad Tecnológica

Se puede decir que es una tecnología simple y básica, pero se debe considerar que el desarrollo del trabajo administrativo está directamente relacionado con el manejo de una tecnología cambiante.

6.5.4. Factibilidad Organizacional

Es totalmente viable ya que al contar con una estructura orgánica sobre todo funcional se lograra la satisfacción en los usuarios tanto externos como interno, y eso es lo que se pretende con la propuesta planteada.

6.5.5. Factibilidad Económica-Financiera

El presupuesto para la implementación de la propuesta mencionada será asumido totalmente por el Hospital Provincial Docente Ambato ya que el beneficio será en gran mayoría para la institución y para la comunidad de Tungurahua.

6.5.6. Factibilidad Equidad de Género

Es totalmente viable de acuerdo a la participación de todo tipo de género ya que cada uno de ellos aportan de sobremanera al actual trabajo de investigación

6.5.7. Factibilidad Ambiental

La propuesta planteada no requiere de ningún estudio ambiental por lo que no causara ningún impacto ambiental.

6.5.8. Factibilidad Legal

Según Acuerdo Ministerial emitido por el Señor Ministro de Salud considerando:

Que la Constitución de la República del Ecuador dispone:

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos. El Estado garantizara este derecho mediante políticas, económica, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusiones a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios

de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Art. 359.- El sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcara todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizara la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciara la participación ciudadana y el control social.

Art. 360.- La red pública integral de salud será parte del sistema nacional de salud y estará conformado por el conjunto articulado de establecimientos estatales, de la seguridad social y con otros proveedores que pertenecen al Estado con vínculos jurídicos, operativos y de complementariedad.

Art. 361.- El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud y normara, regulara y controlara todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

Art. 362.- La atención de salud como servicio público se prestara a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medidas ancestrales y alternativas y complementarias...

Art. 366.- El financiamiento público en salud será oportuno, regular y suficiente, y deberá provenir de fuentes permanentes del Presupuesto General del Estado... El Estado financiara a las instituciones estatales de salud y podrá apoyar financieramente a las autónomas y privadas siempre que no tengan fines de lucro, que garanticen gratuidad en las prestaciones.

Para los tarifarios:

Se considera el Acuerdo Ministerial aprobado y reformado por el Ministerio de Salud Pública y el Gobierno de la República del Ecuador el cual es Acuerdo Ministerial N° 00000019 del 6 de enero del 2012:

Art. 1: Reforma el Art2 del Acuerdo Ministerial N° 00000019 del 6 de enero del 2012, que reforma el Tarifario de Prestaciones para el Sistema Nacional de Salud, el mismo que dirá:

“**Art. 2.-** De la ejecución del presente Acuerdo Ministerial que entrara en vigencia a partir de su suscripción, encárguese a la Subsecretaria Nacional de Gobernanza de la Salud Pública de esta Cartera de Estado. Publíquese en el Registro Oficial este Acuerdo y el Tarifario de Prestaciones para el Sistema Nacional de Salud, vigente”

Art. 2: El presente Acuerdo Ministerial entrara en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, y de su ejecución encárguese a la Subsecretaria Nacional de Gobernanza de la Salud Pública de esta Cartera de Estado.

6.6 FUNDAMENTACIÓN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un instrumento normativo de gestión institucional que describe las funciones básicas a nivel de puestos de trabajo o cargos contenidos en el cuadro de asignación de personal (CPA), formula los requisitos esenciales exigibles y establece las relaciones internas del cargo.

Definición.- el MOF es un documento normativo donde se describe las funciones, objetivos, características, los requisitos y responsabilidades de cada

cargo que se desarrolla en una organización, así también un conocimiento integral de este, permitiendo un mejor desarrollo del ente en la sociedad.

El MOF proporciona información a los servidores, Directivos y Funcionarios sobre sus funciones y ubicación dentro de la estructura general de la organización.

¿QUE PRETENDE EL MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES?

El manual de organización y funciones (MOF) pretende:

Proporcionar información de todas las funciones específicas, requisitos, responsabilidades comprendidas y las condiciones que el puesto exige para poder desempeñarlo adecuadamente.

Definir las competencias básicas y transversales necesarias para cada puesto.

IMPORTANCIA

Facilita el proceso de inducción del personal y permite el perfeccionamiento y/o orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados así como aplicara programas de capacitación.

Determina las funciones específicas, responsabilidades y autoridad de los cargos dentro de la estructura orgánica de cada dependencia.

Proporciona información a los funcionarios y servidores sobre sus funciones específicas, se dependencia jerárquica y coordinación para el cumplimiento de sus funciones.

Describe en forma clara la estructura organiza interna, las funciones y las líneas de responsabilidad y coordinación de la institución.

Facilita la normalización, evaluación y control de las actividades.

Permite que el personal conozca con claridad las funciones y responsabilidades asignadas, se dependencia jerárquica y mando, según el caso.

Determina el equilibrio de funciones y evita la interferencia o duplicidad de las mismas. (CHIAVENATO, 1993)

OBJETIVOS

Indicar las funciones específicas de cada cargo, precisando las interrelaciones jerárquicas funcionales de autoridad, responsabilidad y coordinación.

Servir como instrumento de base para las supervisiones y auditorias.

CARACTERISTICAS

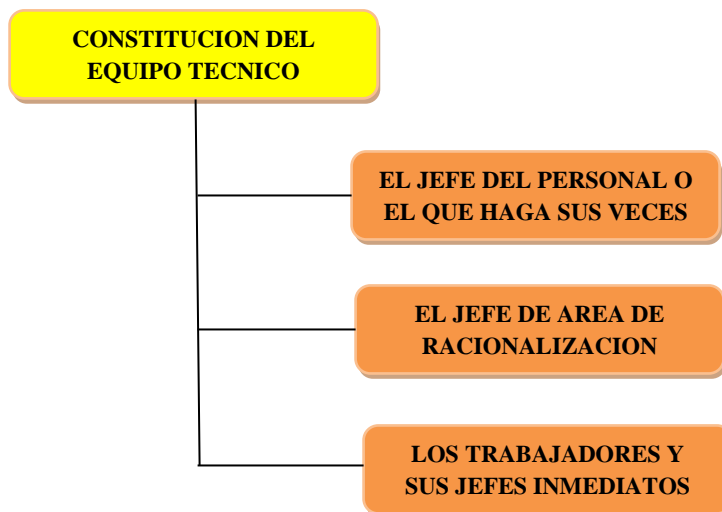
- ✓ El MOF debe guardar concordancia y coherencia con la Ley Orgánica, ROF y el CAP.
- ✓ El MOF no debe contener las funciones que ya están establecidas en el ROF.
- ✓ El MOF debe estar referido a las funciones y responsabilidades es correspondiente a cada uno de los cargos que se encuentren habilitados para cumplir con los objetivos de la entidad.
- ✓ El MOF no es un medio para crear nuevas Unidades o Aéreas distintas en el ROF o para crear cargos al margen de las establecidas en el CAP.

- ✓ El lenguaje utilizado en la formulación del MOF debe ser claro, sencillo y breve y estar redactado el verbo en modo infinitivo. (ejemplo: Supervisar)
- ✓ El tamaño de la letra deberá facilitar su lectura y comprensión, asimismo, la numeración de las páginas y de los cargos será correlativo y correspondiente a cada unidad.

ELABORACION DE UN MOF

Primero se creara un equipo técnico para la elaboración del MOF.

Constitución del equipo técnico:



Entre todos revisan y verifican conclusiones del análisis de los puestos con respecto a sus actividades y deberes. Por tanto la elaboración del MOF suele implicar un esfuerzo común entre el equipo técnico, los trabajadores y sus jefes inmediatos. (CHIAVENATO, 1993).

EL PERFIL DEL PUESTO Y LOS PASOS PARA HACERLO:

En un proceso mediante el cual se busca determinar las actitudes, cualidades y capacidades que son fundamentales para una adecuada ocupación.

Para la elaboración del perfil es conveniente tomar en cuenta la experiencia laboral el nivel de formación adquirida y las condiciones de trabajo.

1er PASO:

Análisis de Jerarquización:

Luego de reunir la información requerida se revisa la estructura orgánica para determinar la dependencia jerárquica del puesto y con qué unidades orgánicas mantiene una relación directa de coordinación.

2do PASO:

Análisis desde los objetivos institucionales:

A partir de la información recogida se revisa si el análisis de cargos realizado corresponde realmente al perfil que la institución desea y necesita para mejorar el desarrollo de sus funciones se revisa la conducta requerida a los empleados, las condiciones de trabajo y los requerimientos humanos.

¿Es el perfil del trabajador para el puesto? Si no lo es ¿Cuál es el adecuado?

¿Las tareas y actividades son suficientes para el puesto?

3er PASO:

Elaborar la descripción del puesto:

Con la información y el análisis realizado se elabora una descripción y especificación del puesto:

- La descripción del puesto incluye las responsabilidades inherentes al mismo así como las características importantes y las condiciones de trabajo.
- La especificación del puesto resume las cualidades personales necesarias para el desempeño.

4to PASO:

Revisión del análisis con los participantes:

- El análisis realizado debe ser verificado con el trabajador
- Esta verificación ayudara si la descripción realizada es correcta, está completa y es fácil de entender para todos los involucrados.

5to PASO:

Llenar los formularios del MOF

Descripción del puesto:

1.1 IDENTIFICACION:

- Nombre del puesto:
- Área al que pertenece:
- Cargo del jefe directivo:

- Números de plazas:

1.2 FUNCIÓN BÁSICA:

Brindar asistencia técnica y apoyo al área de presupuesto.

1.3 FUNCIONES ESPECIFICAS

ACTIVIDADES Y TAREAS

- ❖ Organizar el archivo de documentos, fuentes de ingresos y gastos.
- ❖ Registrar diariamente la información de documentos de gastos e ingresos.
- ❖ Revisar la afectación presupuestaria consignada en los comprobantes de pagos.
- ❖ Llenar los formatos de ejecución de ingresos y gastos presupuestarios.
- ❖ Corregir e informar oportunamente las deficiencias detectadas.

1.4 FACTORES DE EVALUACIÓN

- ❖ Organizar el archivo de documentos, fuentes, ingresos y gastos.
- ❖ Registrar diariamente la información de documentos de los gastos e ingresos.
- ❖ Revisar la afectación presupuestaria consignada en los comprobantes de pago.
- ❖ Controlar permanentemente la enumeración secuencial de documentos fuente.

- ❖ Llenar los formatos de ejecución de ingresos y gastos presupuestarios.

1.5 COORDINACIÓN

- ❖ Unidad de Tesorería
- ❖ Unidad de Contabilidad
- ❖ Unidad de Personal
- ❖ Unidad de Abastecimiento

1.6 SUPERVISIÓN

- ❖ SUPERVISA A: No tiene a quien supervisar
- ❖ SUPERVISADO POR: Gerencia

1.7 CONDICIONES DE TRABAJO

Lugar Físico: El cargo se desarrolla principalmente dentro de la oficina de planificación y presupuesto ubicada en establecimiento. (CHIAVENATO, 1993)

PERFIL DEL PUESTO

- Estudios:
- Especialidad:
- Experiencia:

- Otros estudios:

COMPETENCIAS

COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO	NIVEL DE RELEVANCIA		
	MEDIANO	ALTO	MUY ALTO
1.- Trabajo en equipo			
2.- Motivación			
COMPETENCIA DE GESTIÓN	NIVEL DE RELEVANCIA		
	MEDIANO	ALTO	MUY ALTO
1.- Gestión por resultados			
2.- Identificar y propone indicadores de resultados			
COMPETENCIAS PERSONALES	NIVEL DE RELEVANCIA		
	MEDIANO	ALTO	MUY ALTO
1.- Orientación al logro			
2.- Capacidad Autocrática			
3.- Tolerancia al Estrés			
4.- Manejo de los errores personales			
5.- Iniciativa			

VENTAJAS:

Obliga a sus autores a aclarar las ideas

Puede apreciar a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo en la compañía mejor de lo que podrían hacerse por medio de una larga descripción.

Muestra quien depende de quien

Indica algunas de las peculiaridades importantes de la estructura de una compañía, sus partes. Fuertes y débiles.

Sirve como historia de los cambios, instrumentos de enseñanza y medio de información al público acerca de las relaciones de trabajo de la compañía.

Se utiliza como guía para planear una expansión, al estudiar los cambios que se proponga en la reorganización, al hacer planes de corto y largo plazo, y al formular al plan ideal.

DESVENTAJAS:

No muestra más que las relaciones formales.

Indica que las relaciones se supone que existen y no necesariamente las relaciones reales.

No muestra la legión de relaciones informales que existen entre los jefes, que suelen ser numerosos y a menudo más importantes que las relaciones formales.

Recuperado de: (<http://es.slideshare.net/jescmip/manual-de-organizacion-y-funciones>)

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN

DEFINICIÓN.- Es un documentos que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre su marco jurídico-administrativo, atribuciones, historia, organización, objetivo y funciones de la dependencia o entidad, constituyéndose además en un instrumento de apoyo

administrativo, que describe las relaciones organizadas que se dan entre las unidades administrativas, siendo ello, un elemento de apoyo a su funcionamiento.

OBJETIVO.- Proporcionar, en forma ordenada, la información básica de la organización y funcionamiento de la unidad responsable como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones encomendadas.

VENTAJAS.- presenta una visión de conjunto de la dependencia o entidad y de las unidades administrativas.

Precisa las funciones encomendadas a la Unidad Administrativa para evitar duplicidad y detectar omisiones y deslindar responsabilidades.

Colaborar en la ejecución correcta de las actividades encomendadas al personal y proporcionar uniformidad en su desarrollo. Permite el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de las funciones, evitando la repetición de instrucción y directrices.

Proporciona información básica para la planeación e instrumentación de medidas de modernización administrativa.

Sirve como medio de integración al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción a las distintas áreas.

Es instrumento útil de orientación e información sobre el quehacer de las unidades responsables.

RESPONSABLES.- Están obligados a elaborar y mantener actualizado el manual de organización todas las dependencias y los organismos públicos descentralizados, así como cada una de sus unidades administrativas y órganos desconcentrados: y los fondos y fideicomiso y empresas de participación estatal mayoritaria que, así lo marque su ordenamiento de creación.

CAUSAS.- Que origina su revisión y actualización, la necesidad de revisar y actualizar los manuales de organización surge al modificarse las tareas al interior de los órganos administrativos que signifiquen cambios en sus atribuciones y en su estructura. En ese sentido, los titulares de las dependencias, entidades o unidades administrativas deberán informar oportunamente a los responsables de elaborar el manual de organización,

Sobre todo cambio en torno a las actividades o responsables de proporcionar un servicio, al público o de apoyo interno, con el objeto de que se realicen las adecuaciones correspondientes. (CHIAVENATO, 1993)

VALIDACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN.- Para que el documento adquiera validez legal, las dependencias o entidades deberán remitir el anteproyecto a la Secretaría de la Contraloría General, a efecto de que la Dirección General de Modernización y Desarrollo Administrativo dictamine y valide sobre el apego a los lineamientos o contenido especificado en la presente Guía.

El Manual se procesara en archivo magnético utilizando el paquete Word, con letra tipo erial 12 puntos, en hoja con orientación vertical tamaño carta.

El dictamen y validación está sujeta a la revisión previa del documento que en algunos casos va antecediendo de observaciones las cuales tendrán que ser

atendidas mediante el comunicado respectivo emitido por la Dirección General de Modernización y Desarrollo Administrativo a la instancia interesada.

Recuperado **de:**

(<http://www.cgeson.gob.mx/downloads/Guia%20MO%202004.pdf>, 2004)

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un instrumento normativo de gestión institucional que describe las funciones básicas a nivel de puestos de trabajo o cargos contenidos en el cuadro de asignación de personal (CAP), formula los requisitos esenciales exigibles y establece las relaciones internas del cargo.

1.- ¿QUE PRETENDE EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES?

Pretende:

Proporcionar información de todas las funciones específicas, requisitos, responsabilidades comprendidas y las condiciones que el puesto exige para poder desempeñarlo adecuadamente.

Definir las competencias básicas y transversales necesarias para cada puesto.

2.- ¿COMO ELABORAMOS EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES?

2.1.- Equipo técnico.- Una de las primeras acciones antes de realizar el análisis de cargo es constituir el equipo técnico que va a elaborar el MOF.

2.1.1.- El perfil del puesto y los pasos para hacerlo

La elaboración del perfil del puesto es un proceso mediante el cual se busca determinar las aptitudes, cualidades y capacidades que son fundamentales para una adecuada ocupación, las mismas que deberán responder a los objetivos institucionales de la institución.

Para elaborar un perfil del puesto es conveniente tomar en cuenta elementos como la experiencia laboral, el nivel de formación adquirida y las condiciones de trabajo.

2.2.- Pasos para realizar un análisis de cargo.- Luego de reunir la información requerida, se revisa la estructura organiza para determinar la dependencia jerárquica del puesto y con qué unidades orgánicas mantiene una relación directa de coordinación.

Ejemplo: La unidad de tesorería depende jerárquicamente de la oficina de administración pero tiene relación directa de coordinación con la única de contabilidad, unidad de personal, unidad de presupuesto y otros.

Es conveniente no restringir las coordinaciones que una unidad orgánica pueda hacer con otras. Lo que debe quedar claro es la necesidad de desarrollar relaciones internas productivas y de cooperación.

2.2.1.- Análisis desde los objetivos institucionales

A partir de la información recogida se revisara si el análisis de cargos realizado corresponde realmente al perfil que la institución desea y necesita para mejorar los servicios que presta a la comunidad. Se revisara la conducta requerida a los empleados, las condiciones de trabajo y los requerimientos humanos.

¿Es el perfil del trabajador adecuado para el puesto? Si no lo es, ¿cuál sería el adecuado?

¿Las tareas y actividades son suficientes para el puesto?

¿Qué requisitos serían adecuados para el puesto desde las expectativas de la comunidad?

2.2.2.- Elaborar la descripción del puesto

Con la información y el análisis realizado se elabora una descripción y especificación del puesto:

La descripción del puesto incluye las actividades y responsabilidades inherentes al mismo así como sus características importantes y las condiciones de trabajo.

La especificación del puesto resumen las cualidades personales necesarias para el desempeño del puesto.

2.2.3.- Revisión del análisis con los participantes

El análisis realizado debe ser verificado con el trabajador o su superior inmediato. Esta verificación ayudara a determinar si la descripción realizada del cargo es correcta, si está completa y si es fácil de entender para todos los involucrados.

2.2.4.- Llenar los formatos del MOF

3.- ¿CUALES SON LOS ERRORES COMUNES EN EL DISEÑO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES?

Que su elaboración obedezca solo al cumplimiento de la norma y formalidades.

Que sea un documento desconocido por el personal en general.

Que no guarde relación con el plan de desarrollo de capacidades, o en ausencia de este con el plan de capacitación.

Que el perfil del cargo, requisitos, competencias etc., sean maximalistas y sus costos no puedan ser cubiertos con el presupuesto disponible.

4.- RELACIÓN CON LOS OTROS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN

El MOF se elabora a partir del cuadro para asignación de personal (CAP) y del reglamento de organización y funciones (ROE). No puede haber un manual de organización y funciones que no tenga relación causal con estos instrumentos.

5.- ¿POR QUE ES IMPORTANTE EL MOF?

A modo de conclusión podemos decir que el MOF es importante porque:

Permite superar la duplicidad, las superposiciones e interferencias orientando a la eficiencia y eficacia.

Desarrolla los perfiles de los cargos considerados en el CAP, así el personal conoce su ubicación, dependencia, jerarquía, responsabilidad y requisito mínimo para el cargo específico.

Contribuye a realizar el seguimiento, la evaluación y el control de las actividades de cada órgano.

Permite a los supervisores distinguir con precisión y orden los elementos que integran cada puesto.

Permite a los trabajadores realizar mejor y con mayor facilidad sus labores, si conocen con detalle cada una de las operaciones que las forman y los requisitos necesarios para hacerlas bien.

Es fuente de información básica para la gestión de los recursos humanos de la institución.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisamente su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En el que se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilitara las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los Empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente. (CHIAVENATO, 1993)

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

El manual de organización es un instrumento metodológico de la ciencia y técnica de la administración; es un medio de acción práctica por excelencia, que ayuda grandemente al proceso de organización.

Constituye un complemento ideal de los organigramas, o mejor dicho, se complementan recíprocamente para dar informaciones claras y detalladas de la estructura y de las unidades que la integran. Estas unidades se señalan en los organigramas solamente con su título, pero el manual de organización las

describe con detalle, en todo lo relativo a responsabilidades, tareas, atribuciones, deberes y funciones.

Aspectos Positivos Del Uso De Manual De Organización

Contribuye a formular y crear la organización, así como al análisis de esta, con la finalidad de hacer evaluaciones parciales o totales.

La descripción de los puestos y unidades de la organización contribuye a facilitar el conocimiento parcial de los fines y objetivos de la empresa o institución.

Los manuales de organización suministran información sobre las relaciones de las distintas unidades y especifican la autoridad.

Constituye un medio eficaz de la dirección de personal para la preparación de cuadros directivos y empleados.

Aspectos Negativos Del Uso De Manual De Organización

La elaboración de un manual de organización es costosa y requiere tiempo, en consecuencia, no todas las empresas pueden tener ese instrumento.

En virtud de que la organización es dinámica y cambiante la mayor dificultad la constituye su actualización; ya que el manual debe mantener ese mismo ritmo, lo cual resulta poco menos que imposible porque es muy arduo el proceso burocrático requerido para cambiar un puesto, ponerlo al día, oficializarlo y hacer efectivos esos cambios. Esto contribuye a aumentar la estructura de costos de la empresa y a suscitar dificultades en el seno de la organización.




Cuando son excesivamente descriptivos y circunstanciales tienen efecto negativo sobre el personal, que no llega a entender de manera clara sus funciones y además se encuentra atado en perjuicio de su iniciativa;

contrariamente, pueden resultar muy esquemáticos y en consecuencia, no explicar debidamente las funciones y las actividades; de igual manera es posible que omita un conjunto de relaciones que dada su naturaleza resulte imposible describirlas. (FRANKLIN, 2002)

6.7 METODOLOGÍA PLAN DE ACCIÓN (MODELO OPERATIVO)




6.7.1 Manual Organizacional.

Los manuales organizacionales son indispensables en las empresas debido a la complejidad de sus estructuras, el volumen de su gestión, los recursos que manejan la demanda de productos y servicios y la adopción de tecnologías para atender los cambios organizacionales.

  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO- SOAT	FECHA	04/06/2013			
		PAGINA	01	DE	22	
	MANUAL DE ORGANIZACI ÓN ESPECIFICO.	SUSTITUYE A				
		PAGINA		DE		
DE FECHA						



PORTADA
<p>MANUAL ORGANIZACIONAL</p> <p>HOSPITAL REGIONAL DOCENTE AMBATO *SOAT*</p>

ELABORA TIERRA, ELIZABETH . .	REvisa	Autoriza
---	---------------	-----------------

  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO-SOAT	FECHA	04/06/2013		
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO.	PAGINA	03	DE	22
		SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
	DE FECHA				

INDICE	
PORTADA.....	01
PRESENTACION.....	03
INDICE.....	04
ANTECEDENTES.....	05
BASE LEGAL.....	06
VISION.....	11
MISION.....	12
ATRIBUCIONES	13
ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL.....	14
CODIFICACION	15
OBJETIVOS.....	16
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	17
ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	18
ORGANIGRAMA POSICIONAL.....	19



ELABORA TIERRA, ELIZABETH .	REVISAR	AUTORIZA
-----------------------------------	---------	----------

 	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO-SOAT	FECHA	04/06/2013		
		PAGINA	04	DE	22
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO.	SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
		DE FECHA			

INTRODUCCIÓN

El presente manual de organización del SOAT del Hospital Docente Ambato tiene como propósito establecer este documento es de observancia general, como instrumento de información y consulta, en todas las áreas que conforman la unidad de SOAT. El manual es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta Organización. Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando; y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones; elementos indispensables que le permitirán tener una guía permanente. Por ser un documento de consulta frecuente, este manual deberá ser actualizado cada año, o en su caso, cuando exista algún cambio orgánico funcional al interior de esta unidad administrativa, por lo que cada una de las áreas que la integran, deberán aportar la información necesaria para este propósito

ELABORA TIERRA, ELIZABETH . .	REVISAR	AUTORIZA
---	----------------	-----------------

 	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO-SOAT	FECHA	04/06/2013		
		PAGINA	04	DE	22
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO.	SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
		DE FECHA			




PRESENTACIÓN

El presente trabajo ha sido desarrollado gracias a la facilidad otorgada por el departamento SOAT perteneciente al” HOSPITAL REGIONAL DOCENTE AMBATO” con la colaboración de la Ing. Elizabeth Tierra.

La existencia de manuales de organización es imprescindible en todo tipo de organizaciones, sin importar su tamaño, en especial donde la superposición de tareas y funciones se encuentran presente al igual que los conflictos de autoridad y la dilución de responsabilidad.




La disposición y contenido de los apartados que integran este documento, tienen como propósito aportar con propuestas para las necesidades del departamento respecto a consultas, difusión y apoyo a las actividades de las áreas, por lo cual se ha tratado de intervenir en la parte correspondiente a lo solicitado al facilitador guía del trabajo.

ELABORA TIERRA, ELIZABETH .	REVISA	AUTORIZA
--	---------------	-----------------

  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO- SOAT	FECHA	04/06/2013		
		PAGINA	04	DE	
	MANUAL DE ORGANIZACI ÓN ESPECIFICO.	SUSTITUYE A			
		PAGINA	05	DE	22
		DE FECHA			




ANTECEDENTES
<p>Es un mecanismo de apoyo para la aplicación de una Política de Estado en materia de Salud Pública, que se instrumenta con un contrato de seguro privado con características muy especiales, que garantiza una cobertura universal para todos los ecuatorianos y extranjeros que se movilizan en el país, por las consecuencias de los accidentes de tránsito que ocurran dentro del territorio nacional, con sujeción a las disposiciones reglamentarias, condiciones generales del seguro, coberturas y límites determinados.</p> <p>Este sistema está conformado principalmente por: Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Transporte y Obras Públicas, Ministerio de Gobierno y Policía, Dirección Nacional de Tránsito, Comisión de Tránsito del Guayas, Superintendencia de Bancos y Seguros, Sector Asegurador Privado, Sector Salud Privado.</p> <p>Tal vez el principal beneficio del SOAT es el de constituirse en una herramienta ideal que permite romper con las barreras de acceso, especialmente económicas, que puede tener la población afectada por lesiones causadas por el tránsito, facilitando de esta manera su atención médica y garantizando a los servicios de salud el pago de tales servicios.</p>

ELABORA TIERRA, ELIZABETH : :	REVISAR	AUTORIZA
---	----------------	-----------------

  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO-SOAT	FECHA	04/06/2013		
		PAGINA	04	DE	22
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO.	SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
		DE FECHA			




BASE LEGAL
<p>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO ECUATORIANO</p> <p>Art. 43.- Los programas y acciones de salud pública serán gratuitas para todos. Los servicios públicos de atención médica, lo serán para las personas que los necesiten. Por ningún motivo se negará la atención de emergencia en los establecimientos públicos o privados.</p> <p>Art. 45.- El Estado organizará un sistema nacional de salud, que se integrará con las entidades públicas, autónomas, privadas y comunitarias del sector. Funcionará de manera descentralizada, desconcentrada y participativa.</p> <p>LEY ORGÁNICA DE SALUD</p> <p>Art. 1.- La Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrada en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, bioética, de género y generacional. Física y mental de las personas.</p>

ELABORA TIERRA, ELIZABETH	REVISAR	AUTORIZA
------------------------------	---------	----------

  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO- SOAT	FECHA	04/06/2013		
		PAGINA	07	DE	22
	MANUAL DE ORGANIZACI ÓN ESPECIFICO.	SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
		DE FECHA			




BASE LEGAL
<p>Art. 34.- La Autoridad Sanitaria Nacional, en coordinación con el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestres, el Ministerio del Trabajo y Empleo, otros organismos competentes, públicos y privados, y los gobiernos seccionales, impulsará y desarrollarán políticas, programas y acciones para prevenir y disminuir los accidentes de tránsito, laborales, domésticos, industriales y otros; así como para la atención, recuperación, rehabilitación y reinserción social de las personas afectadas.</p> <p>El Estado reconoce a los accidentes de tránsito como problema de salud pública, en cuanto sus consecuencias afecten la integridad física y mental de las personas.</p> <p>Art. 182.- La Autoridad Sanitaria Nacional, regulará y aprobará las tarifas de los servicios de salud y las de los planes y programas de las empresas de servicios de salud y medicina prepagada, de conformidad con el reglamento que se emita para el efecto.</p> <p>Art. 186.- Es obligación de todos los servicios de salud que tengan salas de emergencia, recibir y atender a los pacientes en estado de emergencia. Se prohíbe exigir al paciente o a las personas relacionadas un pago, compromiso económico o trámite Administrativo, como condición previa a que la persona sea recibida, atendida y estabilizada en su salud.</p>

ELABORA TIERRA, ELIZABETH : .	REVISA	AUTORIZA
---	---------------	-----------------

  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO-SOAT	FECHA	04/06/2013		
		PAGINA	08	DE	22
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO.	SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
		DE FECHA			




BASE LEGAL
<p>Art. 187.- Los valores no recuperados por el servicio de salud por la atención a un paciente en estado de emergencia, cuya imposibilidad de pago esté debidamente comprobada, se deducirán del impuesto a la renta de conformidad con las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno.</p>
<p style="text-align: center;">LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD</p> <p>Art. 1.- Esta Ley tiene por objeto establecer los principios y normas generales para la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud que regirá en todo el territorio nacional.</p>
<p style="text-align: center;">LEY DE DERECHOS DE AMPARO AL PACIENTE</p> <p>Art. 2.- DERECHO A UNA ATENCIÓN DIGNA.- Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respecto, esmero y cortesía.</p> <p>Art. 3.- DERECHO A NO SER DISCRIMINADO.- Todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica.</p>

ELABORA TIERRA, ELIZABETH . .	REVISAR	AUTORIZA
---	----------------	-----------------

  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO-SOAT	FECHA	04/06/2013		
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO.	PAGINA	09	DE	22
		SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
	DE FECHA				



BASE LEGAL
<p>Art. 7.- SITUACIÓN DE EMERGENCIA.- Es toda contingencia de gravedad que afecte a la salud del ser humano con inminente peligro para la conservación de la vida o de la integridad física de la persona, como consecuencia de circunstancias imprevistas e inevitables, tales como: choque o colisión, volcamiento u otra forma de accidente de tránsito terrestre, aéreo o acuático, accidentes o infortunios en general, como los ocurridos en el medio de trabajo, centros educativos, casa, habitación escenarios deportivos, o que sean el efecto de delitos contra las personas como los que producen heridas causadas con armas corto punzantes, de fuego, contundentes o cualquier otra forma de agresión material.</p> <p>Art. 8.- Todo paciente en estado de emergencia debe ser recibido inmediatamente en cualquier centro de salud, público o privado, sin necesidad de pago previo.</p> <p>Art. 11.- Los valores no recuperados por el servicio de salud por la atención a un paciente en estado de emergencia, podrán deducirse del impuesto a la renta de conformidad con las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno.</p> <p>LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRES (RO No. 1002, Agosto 1996)</p> <p>Art. 140.- Las compañías, empresas o cooperativas de transporte terrestre y los propietarios de vehículos a motor,</p>

ELABORA TIERRA, ELIZABETH . .	REVISAR	AUTORIZA
---	----------------	-----------------

  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO-SOAT	FECHA	04/06/2013		
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO.	PAGINA	10	DE	22
		SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
		DE FECHA			



BASE LEGAL
<p>Sean de servicio masivo, de uso particular o del sector público, obligatoriamente contratarán un seguro de responsabilidad civil contra terceros según el caso, con el objeto de cubrir los riesgos de posibles accidentes de tránsito e indemnizar por la muerte, por las lesiones corporales causadas a las personas y los correspondientes gastos médicos, así como los daños materiales ocasionados a los bienes de terceros.</p> <p>Ningún vehículo podrá ser matriculado si su propietario no presenta el original del correspondiente contrato de seguro mencionado en el inciso anterior.</p> <p>REGLAMENTO A LA LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRES (R.O. No. 118, Enero 1997)</p> <p>Art. 251. Para cumplir con lo dispuesto en el art. 140 de la Ley, relativo al seguro obligatorio de responsabilidad civil contra terceros, el Ministro de Gobierno y Policía en su calidad de Presidente del Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestres, en forma conjunta con la Superintendencia de Bancos dictarán las normas reglamentarias correspondientes.</p> <p>REGLAMENTO PARA EL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO: Decreto Ejecutivo No. 809 de 19 de diciembre de 2007</p>

ELABORA TIERRA, ELIZABETH . .	REVISA	AUTORIZA
---	---------------	-----------------

  <small>Ministerio de Salud Pública</small>	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO- SOAT	FECHA	04/06/2013		
		PAGINA	10	DE	
	MANUAL DE ORGANIZACI ÓN ESPECIFICO.	SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
		DE FECHA			




VISIÓN
<p>Ser la Unidad más eficiente en la atención, brindándoles a los pacientes una atención que cubra sus expectativas manteniendo un control de Hospital Regional Docente Ambato.</p>

ELABORA TIERRA, ELIZABETH . .	REvisa	Autoriza
---	---------------	-----------------

  <small>Ministerio de Salud Pública</small>	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO-SOAT	FECHA	04/06/2013		
		PAGINA	12	DE	22
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO.	SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
		DE FECHA			




MISIÓN
<p>Cubrir los requerimientos de todos los pacientes que ingresen con lesiones ocasionadas por accidentes de toda índole, controlando a su vez valores de forma inmediata con calidad, calidez y efectividad.</p>

ELABORA TIERRA, ELIZABETH . .	REvisa	Autoriza
---	---------------	-----------------

  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO-SOAT	FECHA	04/06/2013		
		PAGINA	13	DE	22
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO.	SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
		DE FECHA			




ATRIBUCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Informar, asesorar, a las víctimas de accidentes de tránsito; para que soliciten indemnización de gastos médicos, muerte, invalidez, gastos funerarios, transporte sean estas a las aseguradoras como al FONSAT, • Dar conocer a las victimas las sobre seguridad y prevención vial, entrega de información. • Seguimiento de pacientes transferidos a otras casas de salud, y/o dados de alta. • Realizar trámites pertinentes en la institución para recaudación de gastos médicos y reinversión en aéreas como emergencias, quirófano, etc. • Recopilar, consolidar y subir información a la página web del MSP. Realizar planillaje a las aseguradoras como al FONSAT.

ELABORA TIERRA, ELIZABETH . .	REVISA	AUTORIZA
---	---------------	-----------------

  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO- SOAT	FECHA	04/06/2013		
		PAGINA	14	DE	22
	MANUAL DE ORGANIZACI ÓN ESPECIFCO.	SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
		DE FECHA			



ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL
<ul style="list-style-type: none"> ➤ GERENCIA GENERAL ➤ DIRECCIÓN DE MEDICINA GENERAL ➤ SERVICIOS INTER INSTITUCIONALES ➤ EMERGENCIA ➤ ESTADÍSTICA ➤ CONTROL DE PISOS ➤ SOAT

ELABORA TIERRA, ELIZABETH . .	REvisa	Autoriza
---	---------------	-----------------

  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO-SOAT	FECHA	04/06/2013		
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO.	PAGINA	15	DE	22
		SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
	DE FECHA				




CODIFICACIÓN
<p>1. GERENCIA GENERAL</p> <p>1.1. DIRECCIÓN DE MEDICINA GENERAL</p> <p>1.1.1. EMERGENCIA</p> <p>1.1.2. ESTADÍSTICA</p> <p>1.1.3. CONTROL DE PISOS</p> <p>1.2. SERVICIOS INTER INSTITUCIONALES</p> <p>1.2.1. SOAT</p>

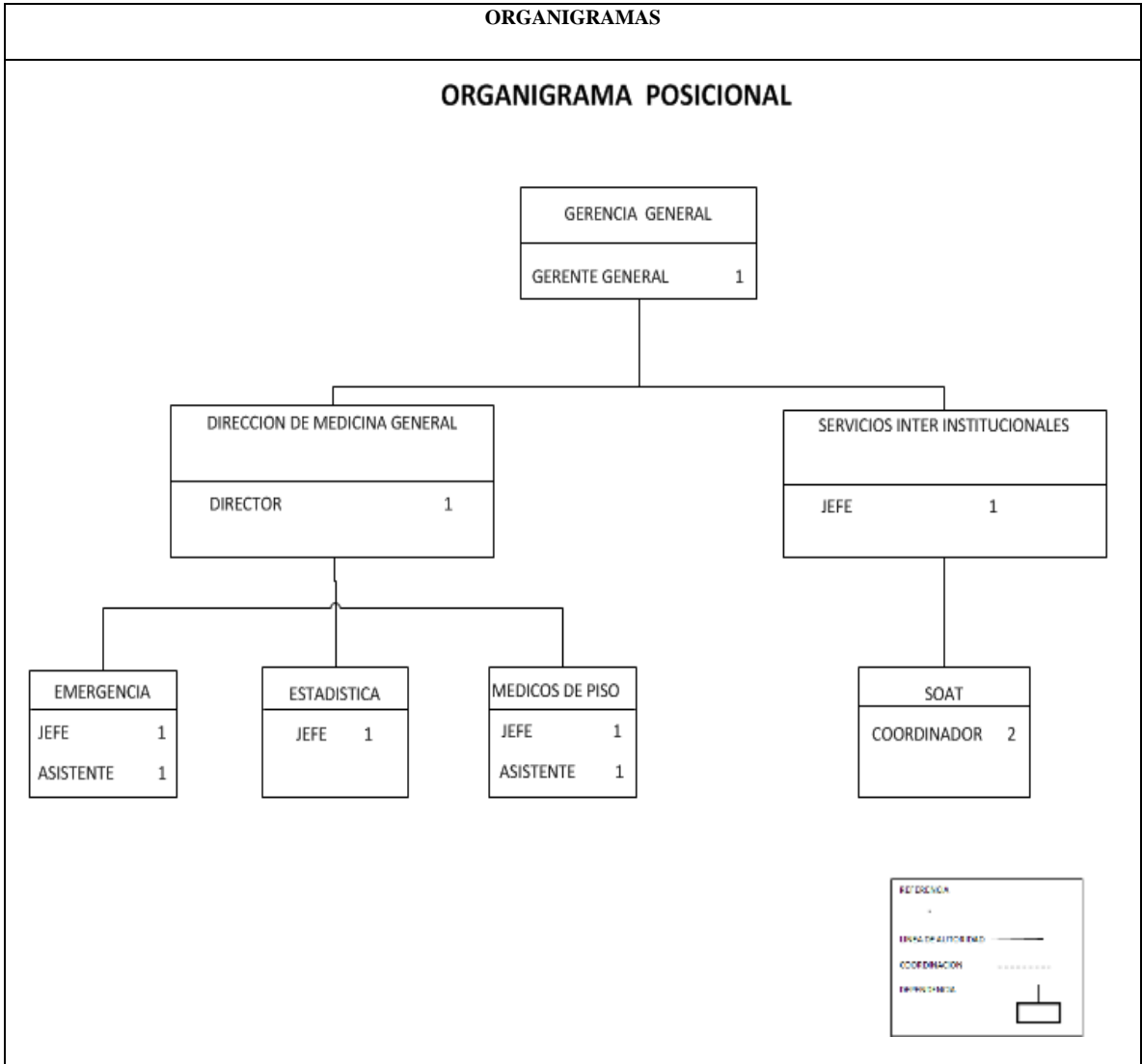
ELABORA TIERRA, ELIZABETH . .	REvisa	Autoriza
---	---------------	-----------------

 	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO-SOAT	FECHA	04/06/2013		
		PAGINA	16	DE	22
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO.	SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
		DE FECHA			




OBJETIVOS
<p>OBJETIVO GENERAL.</p> <p>Desarrollar la política social del gobierno para cumplir con el apoyo a las víctimas de accidentes de tránsito y garantizando su bienestar.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervenir dentro de la recuperación de las víctimas de accidentes de tránsito y de los procedimientos correspondientes para la adecuada cobertura de la Aseguradora. • Garantizar la atención gratuita en cualquier casa de salud pública y privada. • Presentar a los afectados la información y procedimientos que deben seguir desde el ingreso hasta la finalización de los tramites.

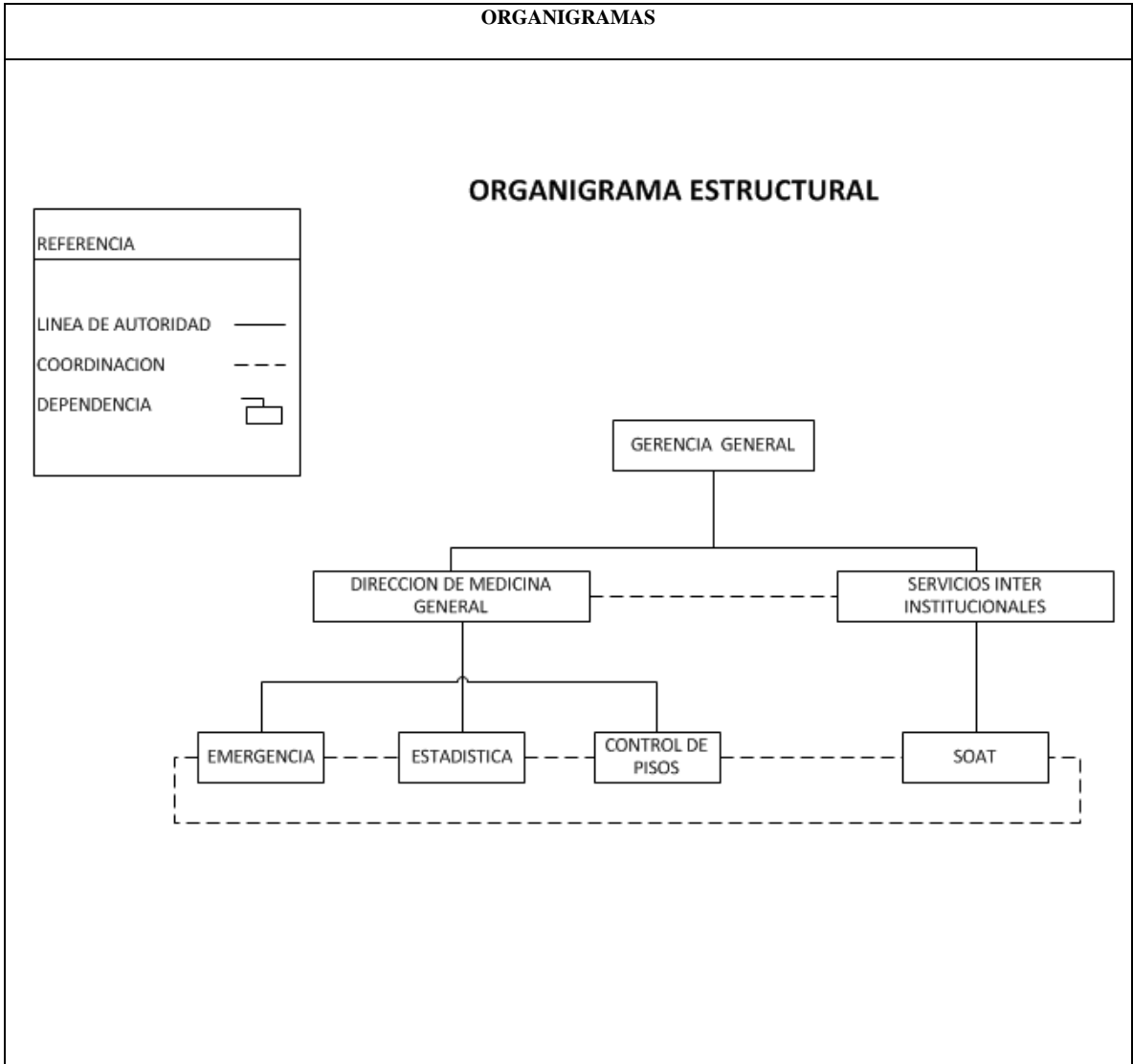
ELABORA TIERRA, ELIZABETH . .	REVISA	AUTORIZA
---	---------------	-----------------

  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO-SOAT	FECHA	04/06/2013		
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO.	PAGINA	17	DE	22
		SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
	DE FECHA				






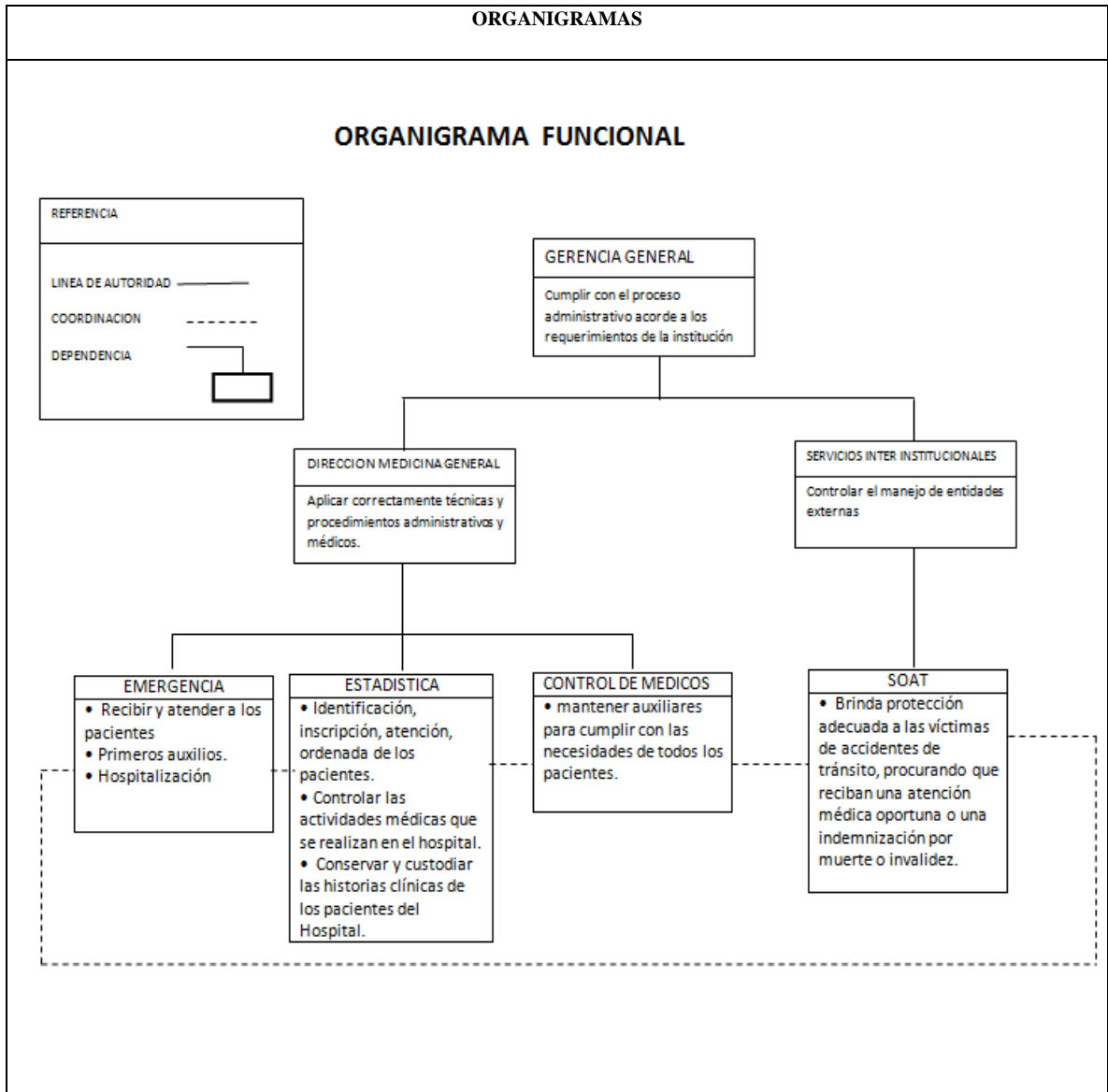
ELABORA TIERRA, ELIZABETH . .	REvisa	AUTORIZA
---	---------------	-----------------




  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO-SOAT	FECHA	04/06/2013			
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO.	PAGINA	18	DE	22	
		SUSTITUYE A				
		PAGINA		DE		
	DE FECHA					



ELABORA TIERRA, ELIZABETH : :	REVISA	AUTORIZA
---	---------------	-----------------




  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO-SOAT	FECHA	04/06/2013		
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO.	PAGINA	19	DE	22
		SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
	DE FECHA				



  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO-SOAT	FECHA	04/06/2013		
		PAGINA	22	DE	22
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO.	SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
		DE FECHA			




DESCRIPCIÓN DE PUESTOS
<p>Cargo: SOAT Área 1 Reporta a: Coordinador de Servicios Interinstitucionales.</p> <p>Supervisa Directamente a: SOAT Área 2 Supervisa Indirectamente a: Nadie</p> <p>Horario: Jornada única Objetivo del Cargo: Colaborar en la entrega, recepción, y requerimientos por parte del supervisor para brindar un servicio de calidad dentro del área SOAT.</p> <p>Funciones: Llenar los formularios correspondientes. Controla el movimiento respecto a Historias clínicas. Sacar copias de la documentación. Recibir informes de cada una de las diferentes áreas respecto a los usuarios de SOAT.</p> <p>Requisitos del Cargo: Escolaridad: Titulo de Tercer nivel Experiencia: 6 meses en tareas similares Conocimientos Específicos: Seguridad laboral - nivel básico; Características de atención al cliente; Técnicas de Escritura; Control de Archivos y manejo de datos Habilidades / Destrezas: Discriminación de colores, Comprensión lectora; Destreza matemática básica; Inspección de servicios; Operación y control; Motricidad gruesa; Motricidad fina.</p>

ELABORA TIERRA, ELIZABETH . .	REVISAR	AUTORIZA
---	----------------	-----------------

  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO-SOAT	FECHA	04/06/2013		
		PAGINA	22	DE	22
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO.	SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
		DE FECHA			




DESCRIPCIÓN DE PUESTOS
<p>Cargo: SOAT Área 2 Reporta a: SOAT Área 1. Supervisa Directamente a: Nadie Supervisa Indirectamente a: Nadie</p> <p>Horario: Jornada única Objetivo del Cargo: Colaborar en la entrega, recepción, y requerimientos por parte del supervisor para brindar un servicio de calidad dentro del área SOAT.</p> <p>Funciones: Analizar pre facturas. Controla el movimiento respecto a relaciones con el IESS. Revisar el proceso, trámites, etc. Para poder completar en la entrega del servicio. Recibir informes del área a cargo sobre cada una de las diferentes áreas respecto a los usuarios de SOAT.</p> <p>Requisitos del Cargo Escolaridad: Titulo de Tercer nivel Experiencia: 9 meses en tareas similares Conocimientos Específicos: Seguridad laboral - nivel básico; Capacitaciones en Salud; Técnicas de Escritura y análisis; Control de Archivos y manejo de datos. Habilidades / Destrezas: Discriminación de colores, Comprensión lectora; Destreza matemática básica; Inspección de servicios; Operación y control; Motricidad gruesa; Motricidad fina.</p>

ELABORA TIERRA, ELIZABETH . .	REVISAR	AUTORIZA
---	----------------	-----------------

  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO-SOAT	FECHA	04/06/2013		
		PAGINA	20	DE	22
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO.	SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
		DE FECHA			




GLOSARIO DE TÉRMINOS
<p>ACCIDENTE DE TRÁNSITO: Se entiende por accidente de tránsito el suceso ocasionado en el que haya intervenido un vehículo automotor en cualquier parte el territorio nacional y que como consecuencia de su circulación o tránsito, o que por violación de un precepto legal o reglamentario de tránsito Causa daño en la integridad física de las personas.</p> <p>BENEFICIARIO: Es la persona natural o jurídica que acredite su derecho ante el asegurador, para obtener el pago de la indemnización del seguro SOAT.</p> <p>De acuerdo con las coberturas otorgadas en las pólizas, son beneficiarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> De la indemnización por muerte y gastos funerarios: las personas que acrediten su derecho de sucesión para lo cual deberá presentarse la posesión efectiva de los bienes hereditarios. De la indemnización por invalidez permanente total o parcial: la víctima del accidente y si es menor de edad, su representante legal. De las indemnizaciones por gastos médicos: los servicios de salud públicos o privados que justifiquen haber realizado la prestación a la víctima SOAT. De transporte y movilización de víctimas: quienes estando calificados demuestren haber realizado la correspondiente atención. <p>CONDUCTOR: es la persona que conduce o guía un automotor.</p> <p>DEFICIENCIA: Consecuencia del proceso traumático que ha provocado una pérdida temporal de la función de los órganos afectados.</p>

ELABORA TIERRA, ELIZABETH . .	REVISAR	AUTORIZA
---	----------------	-----------------

  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO-SOAT	FECHA	04/06/2013		
		PAGINA	21	DE	22
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO.	SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
		DE FECHA			

GLOSARIO DE TÉRMINOS
<p>DISCAPACIDAD PERMANENTE: Es la pérdida no recuperable mediante actividades de rehabilitación, de la función de una parte del cuerpo que disminuya la potencialidad total del individuo. Según los criterios técnicos del CONADIS y la tabla descrita en el Reglamento del SOAT.</p> <p>FINANCIADORES: Son las empresas de seguros establecidas legalmente en el país y autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, para operar en el ramo del SOAT.</p> <p>FONSAT: Fondo del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, cuya finalidad principal es cubrir las indemnizaciones por accidentes de tránsito ocasionados por vehículos no identificados o no asegurados.</p> <p>PASAJERO: Es una persona que hace uso del servicio de transporte público o privado para trasladarse de un lugar a otro.</p> <p>PEATÓN: es toda persona que circula a pie por sus propios medios de locomoción, incluyendo a los discapacitados que transitan en equipos especiales manejados por ellos o por terceros con o sin motor, es decir son las personas que sin ser conductores transitan a pie.</p>

ELABORA TIERRA, ELIZABETH . .	REvisa	Autoriza
---	---------------	-----------------

  	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO- SOAT	FECHA	04/06/2013		
		PAGINA	22	DE	22
	MANUAL DE ORGANIZACI ÓN ESPECIFICO.	SUSTITUYE A			
		PAGINA		DE	
		DE FECHA			

GLOSARIO DE TÉRMINOS
<p>PERSONA NO TRANSPORTADA: es el peatón.</p> <p>PERSONA QUE VIAJA FUERA DEL VEHÍCULO es cualquier persona que es transportada por el vehículo pero que no ocupa el espacio reservado normalmente para el conductor o los pasajeros, o el espacio destinado para el transporte de carga. Incluye: persona (que viaja en):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> colgado afuera <input type="checkbox"/> estribo <input type="checkbox"/> parachoques (guardafangos) <input type="checkbox"/> portaequipaje <input type="checkbox"/> remolque <input type="checkbox"/> techo (carrocería o caja) <p>PRESTADORES DE SERVICIOS: Son los servicios de salud públicos y privados que brindan la atención médica necesaria a la víctima, desde la atención inicial de urgencias hasta su rehabilitación.</p> <p>SOAT: Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.</p> <p>TARIFARIO SOAT: Documento que establece los servicios y procedimientos de manera codificada, registrando el valor relativo en unidades y el costo de la prestación</p>

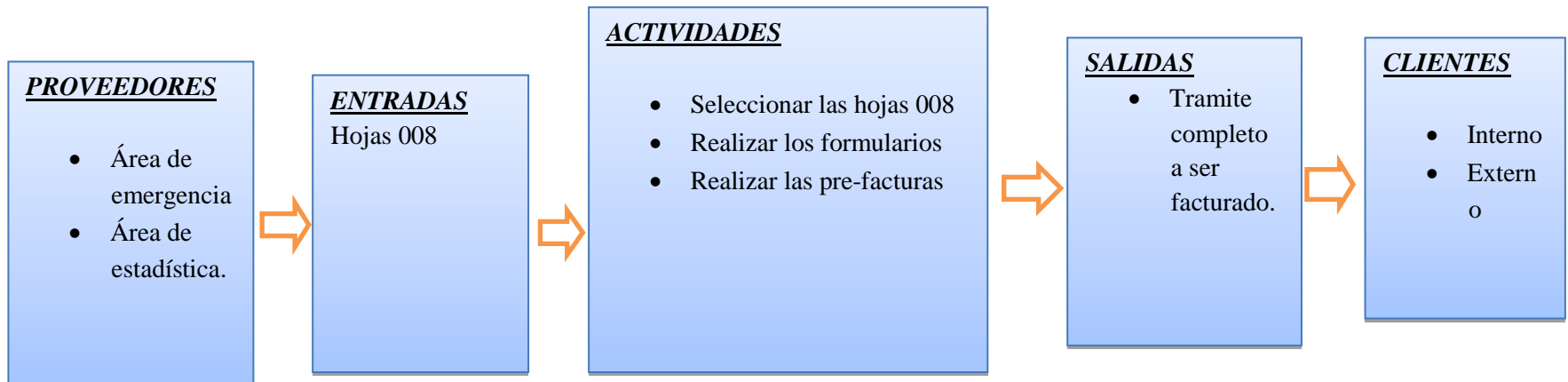
ELABORA TIERRA, ELIZABETH . .	REVISAR	AUTORIZA
---	----------------	-----------------

PROCESO: Administrativo

OBJETIVO Cumplir con el proceso administrativo acorde a los requerimientos de la Institución

RESPONSABLE: Gerente General

PARTICIPAN: Personal interno de la Institución



RECURSOS: Humano, materiales, tecnológicos, económicos

ÍNDICES DE MEJORAMIENTO: Porcentaje de eficiencia de procesos

LEYES: Constitución Política del Ecuador

LEY ORGANICA DE SALUD

LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD

LEY DE DERECHOS DE AMPARO AL PACIENTE

LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRES

REGLAMENTO A LA LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRES

REGLAMENTO PARA EL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO

PROCESOS

SOPORTE

Medicina General

Servicios

Interinstitucionales

DOCUMENTOS

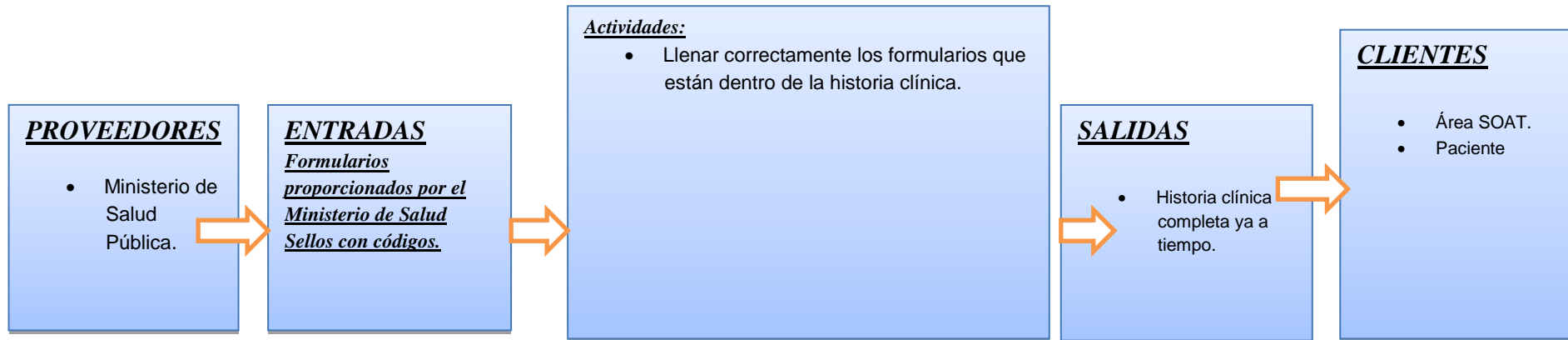
- Factura emitida a seguro o al Fonsat,

PROCESO: Medicina General

OBJETIVO *Aplicar correctamente técnicas y procedimientos administrativos y médicos*

RESPONSABLE: *Director 1*

PARTICIPAN: *Personal interno de la Institución*



RECURSOS : Humano, materiales, tecnológicos, económicos

ÍNDICES DE MEJORAMIENTO: *Porcentaje de eficiencia de procesos*

LEYES: Constitución Política del Ecuador

LEY ORGANICA DE SALUD

LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD

LEY DE DERECHOS DE AMPARO AL PACIENTE

LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRES

REGLAMENTO A LA LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRES

REGLAMENTO PARA EL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO

DOCUMENTOS

- Historia Clínica.

**PROCESOS
SOPORTE**

Emergencia –

Estadística –

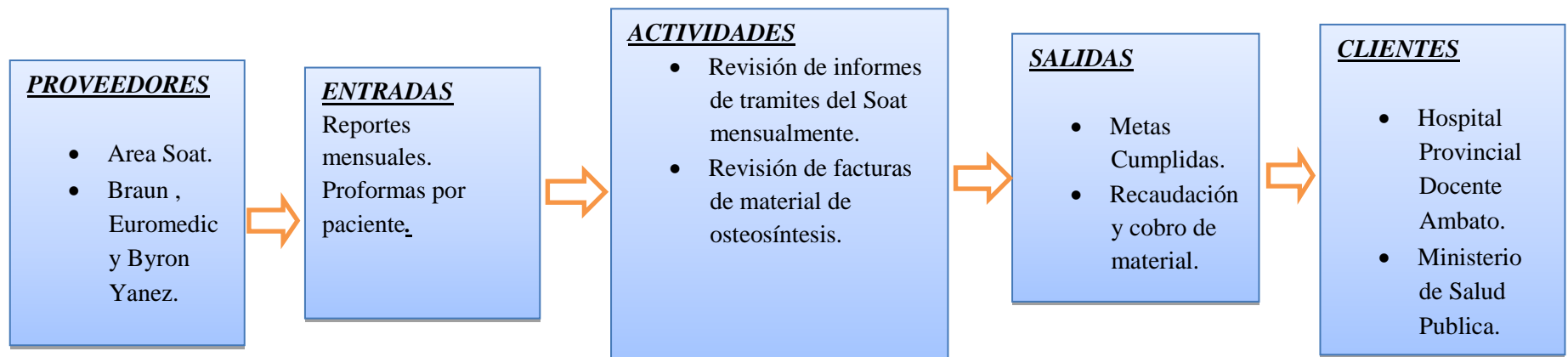
Médico de Piso

PROCESO: Servicios Interinstitucionales

OBJETIVO Controlar el manejo de entidades externas

RESPONSABLE: Jefe 1

PARTICIPAN: Personal interno de la Institución



RECURSOS : Humano, materiales, tecnológicos, económicos

ÍNDICES DE MEJORAMIENTO: Porcentaje de eficiencia de procesos

LEYES: Constitución Política del Ecuador

LEY ORGANICA DE SALUD

LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD

LEY DE DERECHOS DE AMPARO AL PACIENTE

LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRES

REGLAMENTO A LA LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRES

REGLAMENTO PARA EL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO

PROCESOS
SOPORTE
SOAT

DOCUMENTOS

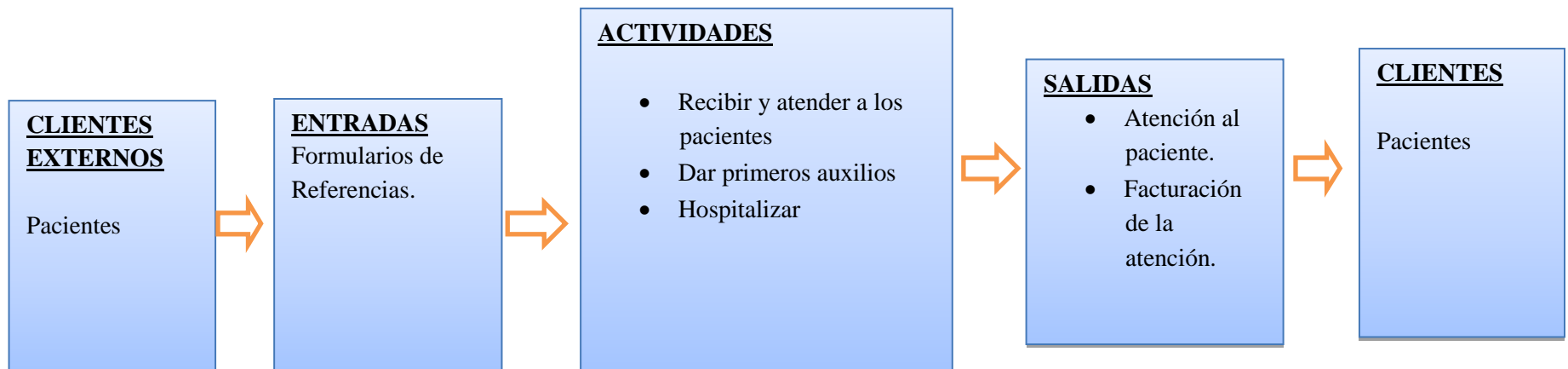
- Facturas.
- Informes mensuales.

PROCESO: Emergencia

OBJETIVO Cumplir con el proceso administrativo acorde a los requerimientos de la Institución

RESPONSABLE: Jefe 1

PARTICIPAN: Asistente 1



RECURSOS : Humano, materiales, tecnológicos, económicos

ÍNDICES DE MEJORAMIENTO: Porcentaje de eficiencia de procesos

LEYES: Constitución Política del Ecuador

LEY ORGANICA DE SALUD

LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD

LEY DE DERECHOS DE AMPARO AL PACIENTE

LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRES

REGLAMENTO A LA LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRES

REGLAMENTO PARA EL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO

PROCESOS

SOPORTE

Dirección de
Medicina General –
Estadística –

DOCUMENTOS

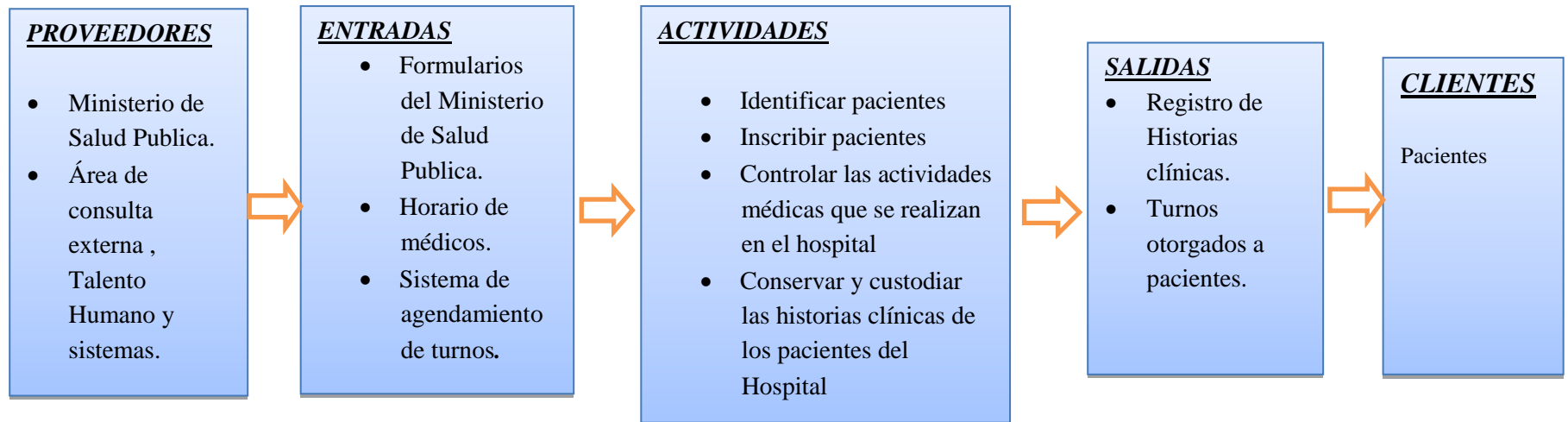
- Factura.
- Historia clínica.

PROCESO: Estadística

OBJETIVO Cumplir con el proceso administrativo acorde a los requerimientos de la Institución

RESPONSABLE: Jefe 1

PARTICIPAN: Asistente 1



RECURSOS: Humano, materiales, tecnológicos, económicos

ÍNDICES DE MEJORAMIENTO: Porcentaje de eficiencia de procesos

LEYES: Constitución Política del Ecuador

LEY ORGANICA DE SALUD

LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD

LEY DE DERECHOS DE AMPARO AL PACIENTE

LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRES

REGLAMENTO A LA LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRES

REGLAMENTO PARA EL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO

PROCESOS

SOPORTE

Dirección de Medicina General –
Emergencia –
Médico de Piso

DOCUMENTOS

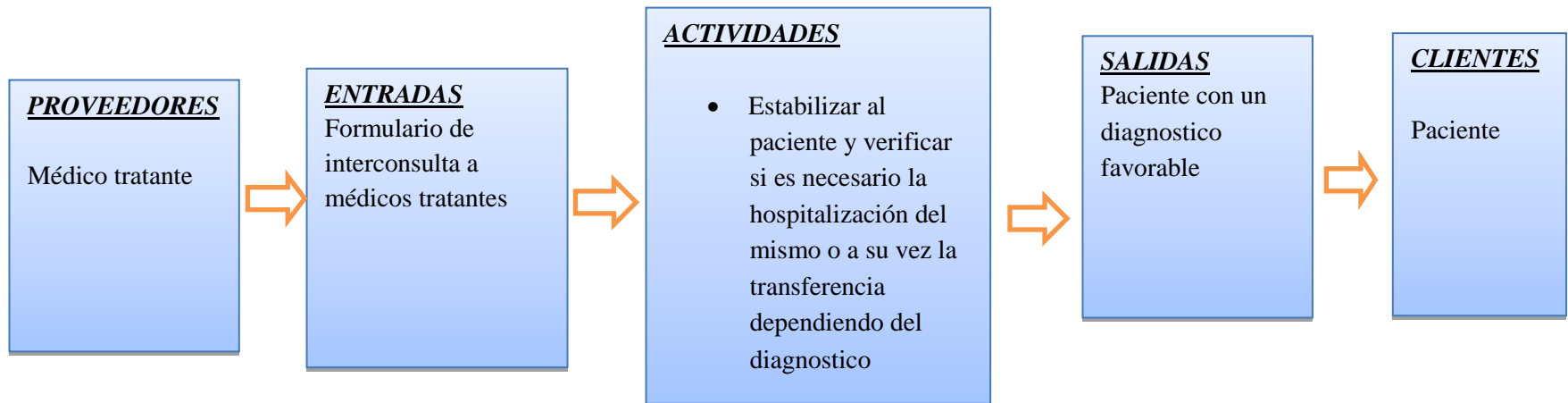
- Historia clínica.

PROCESO: Control de Médicos

OBJETIVO Mantener auxiliares para cumplir con las necesidades de todos los pacientes

RESPONSABLE: Jefe 1

PARTICIPAN: Asistente 1



RECURSOS : Humano, materiales, tecnológicos, económicos

ÍNDICES DE MEJORAMIENTO: Porcentaje de eficiencia de procesos

LEYES: Constitución Política del Ecuador

LEY ORGANICA DE SALUD

LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD

LEY DE DERECHOS DE AMPARO AL PACIENTE

LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRES

REGLAMENTO A LA LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRES

REGLAMENTO PARA EL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO

PROCESOS

SOPORTE

Dirección de
Medicina General –
Estadística –

DOCUMENTOS

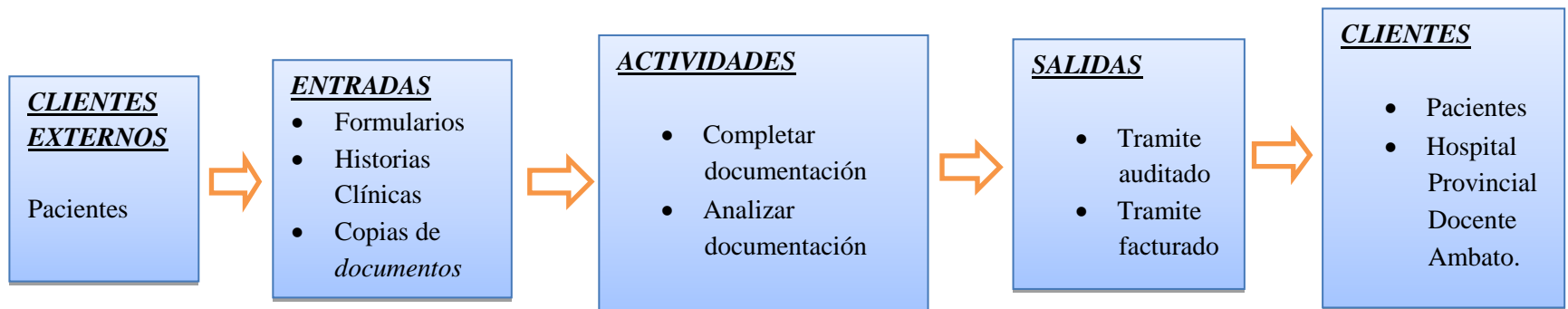
Historia Clínica

PROCESO: SOAT

OBJETIVO Brindar protección adecuada a las víctimas de accidentes de tránsito, procurando que reciban una atención oportuna o una indemnización médica por muerte o invalidez

RESPONSABLE: *Coordinador 2*

PARTICIPAN: *Asistente 1*



RECURSOS : Humano, materiales, tecnológicos, económicos

ÍNDICES DE MEJORAMIENTO: *Porcentaje de eficiencia de procesos*

LEYES: Constitución Política del Ecuador

LEY ORGANICA DE SALUD

LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD

LEY DE DERECHOS DE AMPARO AL PACIENTE

LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRES

REGLAMENTO A LA LEY DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRES

REGLAMENTO PARA EL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO

PROCESOS

SOPORTE

Servicios Interinstitucionales

DOCUMENTOS

- Liquidación auditada.
- Factura emitida

6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

La presente propuesta para que alcance el éxito previsto debe ser efectivamente administrada y aplicada, el apoyo y la iniciativa por parte de los personeros y directivos de la institución permitirá mejorar la calidad del servicio que proporciona el área del SOAT aplicando una eficiencia en sus procesos.

Funciones principales:

- Aprobación del Manual por parte de gerencia.
- Socialización del Manual a todos los entes relacionados.
- Verificación de la aplicabilidad del manual en relación a normativas del ministerio.
- Aplicar índices de gestión para verificar si se ha mejorado la calidad del servicio con la implementación del Manual Organizacional.

6.9 Previsión de la Evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Qué evaluar?	La aplicabilidad del modelo organizacional.
¿Por qué evaluar la propuesta?	Permite conocer si se mejorara la eficiencia y la calidad del servicio en los usuarios del SOAT.
¿Para qué evaluar?	Poder desarrollar índices de gestión de calidad de servicio y eficiencia para así lograr una mejor imagen corporativa del Hospital Provincial Docente Ambato y del área del SOAT.
¿Con que criterios evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> • Lógica del manual. • Coherencia de la propuesta. • Eficiencia de los resultados en todas sus fases.
¿Con que evaluar?	Aplicación de instrumentos de fuentes de información primaria: cuestionario de preguntas y observación.
¿Quién evalúa?	Gerencia y Departamento Financiero del Hospital Provincial Docente Ambato.
¿Cuándo evaluar?	<p>Una vez implementado el manual organizacional.</p> <p>Realizar un seguimiento periódico anual.</p>
¿Cómo evaluar?	<p>Aplicando técnicas de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación y análisis. • Entrevistas. • Sondeos de opinión. • Encuestas dirigidas.

Cuadro 5 Previsión de la Evaluación

Elaborado por: TIERRA, Elizabeth

6.10 BIBLIOGRAFÍA

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional* . Perú: USAT.
- Araya , J. (1988). *Técnicas de Organización y Métodos*. Costa Rica: EUNED.
- Artal, M. (2009). *Dirección de Ventas* . Madrid: ESIC.
- Balanzá, I. M. (2003). *Organización y Control del Alojamiento*. Madrid España: Paraninfo.
- Ballesteros , A. (2006). *Manual de Admiistración Local*. España: Mae S.L.
- BENGOCHEA, Bruno. (2000) *Diccionario de Marketing*. Editorial Cultural S.A Madrid España.
- Bennington, J., & Otros. (1982). *Técnicas de Dirección y control de costes para Laboratorios Clínicos*. Barcelona: Reverte.
- BEST, R. (2008) *Marketing Estratégico*. 4ta Edition. Editorial Person Education S.A. Madrid.
- Boland , L., & Carro, F. (2007). *Funciones de la Administracion Teoría y Práctica*. Bahía blanca: Edi UNS.
- Castellanos Muñoz, R., & Nevado Peña, D. (n.d.). *El Desarrollo de las Organizaciones del Siglo XXI*. Madrid: Wolters Kluwer.
- Córdova, M. (2006). *Formulación y Evaluación de Proyectos* . Bogota: ECOE Ediciones .
- Daft, R. (2004). *Admnistración* . Cengage Laerning Editores.
- Daft, R. L. (2006). *Introducción a la Administración*. México: Cengage Learning.
- De la Fuente, D., & Otros. (2008). *Ingeniería de Organización en la Empresa* . Asturias: Ediuno Textos Universitarios.
- ESCRIBANO, G y Otros (2006) *Gestión Comercial y Marketing*. 8va edición. Editorial McGraw-Hill. Madrid.

- Galindo , J. (2006). *Manual para la Creación de Emresas*. Bogota: COE Ediciones.
- Gilli, J., & Otros . (2007). *Diseño Organizativo*. Argentina: Granica.
- Gitman, L., & McDaniel, C. (2007). *El Futuro de los Negocios* . México: Cengage.
- Gonzáles , J. M. (2010). *Técnicas y Métodos de Laboratorio Clínico* . Barcelona : MASSON.
- Hernández , C. (2005). *Análisis Administrativo Técnicas y Métodos*. San José: EUDENED.
- Hitt, Ireland, & Hoskisson. (2008). *Admnistración Estratégica*. México: Cengage.
- Hitt, M. (2006). *Administración* . México: Pearson .
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellin: Intituto Tecnológico Metropolitano .
- Jaques, E. (2004). *Organización Requerida*. Ediciones Granica.
- Jaramillo Antillón, J. (1998). *Principios de Gerencia y Administración de Servicios Médicos y Hospitales* . San Jose: UCR.
- JOBBER, D y FANY, J (2007) *Fundamentos de Marketing*. Editorial McGraw-Hill. Madrid.
- Johansen, O. (1982). *Anatomía de la Empresa*. México: Limusa.
- KOTLER Y ARMSTRONG. (2008). *Fundamentos de marketing*. 8ª Edición. Editorial Person Educación de México, S.A. Estado de México
- KOTLER, P. ARMSTRONG, G. CAMARA IBANEZ, D; CRUZ ROCHE, I (2004). *Marketing*. Decima Edición. Pearson Educación S.A. Madrid.
- L.Daft, R. (2007). *Teroría y Diseño Organizacional* . México: Cengage Learning.

- LAMBIN, R (2002) *Marketing Estrategico*. 3ra Edición. Editorial McGraw-Hill. Colombia.
- Lerma, Alejandro ; Otros. (2008). *Liderazgo Emprendedor* . México: Cengage Learning.
- Michael, A. H., Black, & Porter. (2006). *Administración*. México: Pearson.
- Mondy, W. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson .
- Pública, M. d. (2012). Acuerdo 2393. *Reglamento de Funcionamiento de Laboratorios* . Quito , Pichincha, Ecuador .
- Ramírez, S., & Gómez, L. (2006). *Sistema de Mejora Continua de la Calidad en el Laboratorio*. Valencia : PUV.
- Reyes, A. (2004). *Administración de empresas Teoría y Práctica*. México: Limusa.
- Reyes, A. (2004). *Administración Moderna*. México: Limusa.
- Richard , & Daft. (2006). *Introducción a la Administración* . México: Cengage.
- Robbins, S. (2009). *Fundamentos de la Administración* . Pearson Educación .
- Rodríguez , J. (2006). *Administración I*. Cengage Laerning Editores.
- Rodríguez Valencia , J. (2006). *Administración I*. México: Thomson.
- Rodríguez Valencia, J. (2004). *Como elaborar y Usar los Manuales Admnistrativos*. México: ECAFSA.
- Rodríguez, A., & Otros . (2004). *Psicología de las Organizaciones*. Barcelona : UOC.
- Ruíz, R. (2009). *Educación Médica*. Buenos Aires : Panamericana.
- STATON, W. *Fundamentos de Marketing*. 14va Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Slocum, H. (2009). *Comportamiento Organizacional* . México: Cengage Learning.

- Stoner, J. (1996). *Administración*. México: Hispanoamericana S.A.
- THOMPSON, A. y Strickland, A. (2001). *Dirección y Administración Estratégica*. Editorial Mc Graw Hill Editores.
- Vainrub, R. (1996). *Nacimiento de una Empresa*. Venezuela : UCAB Publicaciones

6.11 DIRECCIONES ELECTRÓNICAS:

- www.crecenegocios.com/concepto-y-ejemplos-de-estrategias-de-marketing/
- www.wikipedia.org/wiki/Mezcla_de_mercadotecnia
- www.crecenegocios.com/la-fidelizacion-de-clientes/
- www.definicionabc.com/economia/comercializacion.php
- www.crecenegocios.com/estrategias-de-ventas/
- www.promonegocios.net/venta/tipos-ventas.html
- <http://www.soatecuador.info/coberturas.html>
- <http://www.soatecuador.info/elsoat.html>
- <http://www.mercadoasegurador.com.ar/adetail.asp?id=1106>
- http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1100991850/-1/Socializaron_beneficios_que_tiene_el_Soat.html#.UPIT5uQUuuI Boletín del Diario la Hora del 23 de Julio del 2010
- http://www.fonsat.gob.ec/ley_transparencia/809.pdf
- http://biblioteca.uprh.edu/ebook/satisfaccion_usuarios.pdf

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO A1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL CLIENTE INTERNO DEL ÁREA DEL
SOAT**

1. Lugar de residencia.....

2. Género

- Masculino

- Femenino

3. Edad

- De 18 a 25 años

- De 26 a 33 años

- De 34 a 41 años

- De 42 a 48 años

- Mayor a 48 años

4. ¿Qué nivel de instrucción tiene Ud.?

- Bachiller

- Técnico

- Profesional

- Diplomado superior
- Especialista
- Maestría o PhD
- Otros

5. ¿En qué nivel jerárquico labora Usted?

- Nivel directivo
- Nivel ejecutivo
- Nivel administrativo
- Nivel de asesoría
- Nivel operativo
- Otro

6. ¿Considera Usted Que el área del SOAT requiere de una infraestructura administrativa para mejorar el desempeño laboral y la calidad en el servicio a los pacientes?

- Si, totalmente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- Totalmente en desacuerdo

Por
qué.....

7. ¿Considera Ud. qué el puesto donde usted labora está acorde a su perfil profesional?

- Totalmente
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho
- Indiferente

Por
qué.....

8. ¿Conoce Ud. Las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?

- Si, Totalmente
- Medianamente
- Parcialmente
- Poco
- Nada

Por
qué.....

9. ¿Recibe Ud. Algún tipo de capacitación o inducción para el desempeño eficiente de sus actividades?

- Si
- No

Porqué.....

10. ¿Se considera Ud. Un trabajador estable?

- Si
- No

Porqué.....

11. ¿Considera Ud. Que se optimiza el uso de recursos?

- Si, Totalmente
- Medianamente
- Poco
- Nada
- Indiferente

Por qué.....

12. ¿Cree usted que si al área del SOAT del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO mejoraría su infraestructura sería mejor aceptado por los usuarios?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Por
qué.....

13. ¿Cree Ud. que el área SOAT del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO, mejoraría su calidad del servicio con una adecuada planificación de presupuesto?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Indiferente

14. Considera Ud. que el área del SOAT del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO tiene un buen manejo de sistemas tecnológicos?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Indiferente

Porque.....

Agradecemos su colaboración

ANEXO A2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL CLIENTE EXTERNO DEL ÁREA DEL
SOAT**

1. Lugar de residencia.....

2. Género

- Masculino

- Femenino

3. Edad

- De 18 a 25 años

- De 26 a 33 años

- De 34 a 41 años

- De 42 a 48 años

- Mayor a 48 años

**4. ¿Considera Usted que los servicios que oferta el HOSPITAL
PROVINCIAL DOCENTE AMBATO en el área del SOAT según su
criterio son?**

- Excelentes

- Muy Buenos

- Buenos

- Regulares
- Malos

Por qué.....

5. ¿La calidad de los servicios que ofrece HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO en el área del SOAT son?

- Excelentes
- Muy Buenos
- Buenos
- Regulares
- Malos

Por qué.....

6. ¿Qué opinión tiene Usted sobre los procesos en la entrega del servicio SOAT del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO?

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

Porqué.....

7. ¿El tiempo promedio en que realiza sus gestiones al utilizar los servicios del SOAT en el HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO es de?

- días
- 1 días
- 1 semana
- semanas
- Más de 2 semanas

Porqué.....

8. ¿Una vez recibido los servicios del SOAT del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO en que etapa considera usted que el servicio es eficiente?

- Informativa
- En el momento de prestación del servicio
- Post prestación del servicio
- Todas las anteriores
- Ninguna de las anteriores

9. ¿Cuál de estas opciones considera que demuestra eficiencia al momento de recibir el servicio?

- Buena Atención
- Calidad del servicio
- Costos Bajos
- Facilidades de cobro del SOAT
- Agilidad en los trámites

10. ¿En qué tiempo ha sido Ud. atendido en emergencia como parte inicial del proceso del SOAT del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO?

- Menos de 15 minutos
- En 15 minutos
- En 30 minutos
- En 60 minutos
- Mayor de 60 minutos

11. ¿En que tiempo ha sido Ud. atendido en la oficina del SOAT para realizar su trámite de cobros del SOAT?

- Menos de 15 minutos
- En 15 minutos
- En 30 minutos
- En 60 minutos
- Mayor de 60 minutos

12. ¿Cree usted que si al área del SOAT del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO mejoraría su estructura orgánica y funcional seria más eficiente?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente
- Indiferente
- Totalmente en desacuerdo

13. ¿Considera usted que el área del SOAT del HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO mejoraría su calidad del servicio con una adecuada estructura orgánica y funcional ?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente
- Indiferente
- Totalmente en desacuerdo

Agradecemos su colaboración