



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula



**PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD
DEL SERVICIO MÉDICO DIRIGIDO A LOS CLIENTES
BASADOS EN LA NORMA NFV-ISO 9001:2008.
CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ESPECIALISTAS EN SALUD
OCUPACIONAL ESOCA, CA**

Expediente No. 1026

Trabajo de Grado



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula



**PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD
DEL SERVICIO MÉDICO DIRIGIDO A LOS CLIENTES
BASADOS EN LA NORMA NFV-ISO 9001:2008.
CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ESPECIALISTAS EN SALUD
OCUPACIONAL ESOCA, CA**

Expediente No. 1026

Trabajo de Grado



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



1S- 2012 Exp-1026

FORMATO DE INGRESO DE LOS EJEMPLARES RÚSTICOS AL 1S/2012

Fecha: ____/____/____

Asignatura: Trabajo de Grado . **Tutor:** Msc. Maryesther García **E-mail del Tutor:** gmarysther@hotmail.com

Título del Trabajo: PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO MÉDICO DIRIGIDO A LOS CLIENTES BASADOS EN LA NORMA NFV-ISO 9001:2008. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL ESOCA, CA

AUTORES/ E-mail.	# CEDULA	TELÉFONOS		MENCIÓN		GRADUANDO	
		HABITACIÓN	CELULAR	AC	CP	SI	NO
Sánchez Zuleyma	V-13.890.494	0241-2058572	0416-1081995		X	X	
Vargas Mileidi	V-16.580.586	-	0414-4711587		x	X	

ESPECIFICAR SI HUBO ALGÚN CAMBIO DURANTE LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO DE GRADO:

Cambio de Título: _____ Cambio de Tutor: _____ Desincorporación: _____ Otros: _____

Explique:

OBSERVACIONES: (Solo para uso interno de la Oficina de Apoyo a la Investigación)



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA



**PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD
DEL SERVICIO MÉDICO DIRIGIDO A LOS CLIENTES
BASADOS EN LA NORMA NFV-ISO 9001:2008.
CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ESPECIALISTAS EN SALUD
OCUPACIONAL ESOCA, CA**

Autores:

Sánchez V., Zuleyma C.
Vargas, Mileidi

Campus Bárbula, Octubre de 2012



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



**PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD
DEL SERVICIO MÉDICO DIRIGIDO A LOS CLIENTES
BASADOS EN LA NORMA NFV-ISO 9001:2008.
CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ESPECIALISTAS EN SALUD
OCUPACIONAL ESOCA, CA**

Tutor (a): Autoras:

Msc. Maryesther García

Autores:

Sánchez V., Zuleyma C.

Vargas, Mileidi

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado en Contaduría Pública**

Campus Bárbula, Octubre de 2012



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD
DEL SERVICIO MÉDICO DIRIGIDO A LOS CLIENTES
BASADOS EN LA NORMA NFV-ISO 9001:2008.
CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ESPECIALISTAS EN SALUD
OCUPACIONAL ESOCA, CA**

Tutor:
MSc. Marysther García

**Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.
Por: Msc. Marysther García
V-11.349.078**

Campus Bárbula, Octubre de 2012



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



ACTA DE APROBACION

N°Exp. 1026

Periodo: 1S-2012

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **PRPROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO MÉDICO DIRIGIDO A LOS CLIENTES BASADOS EN LA NORMA NFV-ISO 9001:2008.CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL ESOCA, C.A.**

Elaborado y Presentado por:

SANCHEZ ZULEYMA	13890494	CONTADURIA PUBLICA
VARGAS MILEIDI	16580586	CONTADURIA PUBLICA

Alumno(s) de esta Escuela, reúne los requisitos exigidos para su aprobación con:

<input type="checkbox"/> Aprobado	<input type="checkbox"/> Aprobado Distinguido
<input type="checkbox"/> Aprobado Meritorio	<input type="checkbox"/> Rechazado

JURADOS

**ANGELICA PEÑATE
COORDINADOR**

**MARYSTHER GARCÍA
MIEMBRO PRINCIPAL/TUTOR**

**AUDIMAR GARCIA
MIEMBRO PRINCIPAL**

**BETZAIDA OLIVEROS
SUPLENTE**

En Valencia a los 22 días del mes de OCTUBRE del año 2012

DEDICATORIA

A Dios: Por estar siempre conmigo, enseñarme el verdadero valor de la vida y brindarme fortaleza en el cada momento.

A mis padres Aira Villamizar y Alejo Sánchez: Por haberme dado primeramente la vida, apoyarme en todo, por sus consejos, sus principios, por enseñarme a luchar y vencer los retos propuestos. Los Quiero mucho!

A mis hermanos Zulay y Jorge: Por siempre contar con ellos en el momento que así lo requiera, gracias a Zula por ser mas que mi hermana mayor, ser amiga y una segunda mamá para nosotros.

Sánchez, Zuleyma

DEDICATORIA

Primeramente a Dios, por permitir que llegara a ésta etapa final de mi carrera, pues es quien me da fortaleza paciencia, sabiduría, las cuales son importantes para poder lograr cada uno de las metas que me propongo incluida en ella mi carrera la cual es trascendental en mi vida.

A mis Padres, que son el modelo a seguir, son ellos pilares fundamentales de mi preparación con todo su amor y cariño, con sus consejos su apoyo incondicional han logrado que hoy en día culmine una etapa importante en mi vida y es el de poder ser contadora. Los amo!!

A mis hermanos, porque siempre he contado con ellos en todo momento y me han brindado su confianza para seguir adelante y poder vencer las adversidades, excelente, son ejemplos de superación. Los quiero Mucho.

A ti, por estar siempre a mi ladito sin importar el tiempo ni la distancia, él que siempre ha estado en las buenas y malas el que no ha dejado de escucharme y apoyarme sin importar cuan largo ha sido el camino para mi meta, me ha sabido comprender, amar, valorar y sobre todo entender mi proceso de superación, cuando he flaqueado o desanimado él con sus lindas y tiernas palabras me ha dado ánimo de seguir luchando por lo que quiero y sobre todo por tener tanta paciencia al culminar esta nueva etapa en mi vida. A mi novio Hender A. Padilla L. Te Amo con todo mi corazón Mi Gordito Lindo.

Vargas, Mileidi

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios todopoderoso por guiarme en el camino hacia el logro de mis retos, por brindarme la belleza de aprender cada día.

A mis amigas Aurys, Mileinnis, quienes han brindado su apoyo incondicional de muchas maneras.

A mi compañera de tesis Mileidi por compartir esta gran experiencia.

A la profesora Marysther Garcia por su soporte en la realización de presente proyecto de investigación.

A la Señora Saida Aponte por sus correcciones y consejos no complicarse la vida.

A todos y cada uno de las personas que nos apoyaron, muchas bendiciones y muchísimas gracias porque son la base de este logro.

Sánchez, Zuleyma

AGRADECIMIENTO

Primeramente a Dios por permitirme culminar con mi trabajo de grado de manera satisfactoria y haber superado las pruebas que se presentan en la vida con mucha humildad, y paciencia.

A mis Padres por haberme brindado su apoyo en todo momento, hacerme una persona de principios y demostrarme que con amor esfuerzo y perseverancia se pueden lograr los sueños y el límite es el cielo, sin ellos no lo hubiese hecho.

A mis hermanos por estar siempre presentes en cada momento importante de mi vida, apoyándome y dándome consejos para seguir adelante.

A mi novio por apoyarme siempre en cada paso para lograr cada meta que me he propuesto por enseñarme que con paciencia se logran las cosas no importa la distancia en que ellas se encuentren.

A mi compañera y amiga de tesis gracias por darme la oportunidad de vivir esta experiencia con ella, por ser una excelente persona y lograr que se efectuara el trabajo de grado. Gracias por tu constancia, dedicación, por estar siempre sobre la marcha para lograr siempre lo mejor. Gracias a todos.

Vargas, Mileidi



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA



**PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD
DEL SERVICIO MÉDICO DIRIGIDO A LOS CLIENTES
BASADOS EN LA NORMA NFV-ISO 9001:2008.
CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ESPECIALISTAS EN SALUD
OCUPACIONAL ESOCA, CA**

Autores: Sánchez, Zuleyma y Vargas, Mileidi
Tutor: Marysther García
Fecha: Octubre, 2012

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito definir procedimientos para la mejora de la calidad del servicio médico basados en los requisitos de la Norma Venezolana FONDONORMA ISO 9001:2008 en la organización Especialista en Salud Ocupacional ESOCA, C.A. Para ello se describió la situación actual de los procesos operativos que intervienen en la calidad del servicio médico; se analizó los procesos operativos que impactan eficientemente tanto a nivel de la calidad del servicio médico como a nivel financiero de la organización y realizó como propuesta procedimientos para la mejora de la calidad del servicio médico basados en la Norma antes mencionada. La Metodología utilizada, se enmarcó en el nivel descriptivo, tomando estrategias metodológicas. La población estuvo representada por empleados que ejercen funciones en la empresa; las investigadoras seleccionaron la muestra probabilística de muestreo por estratos que estuvo conformada por nueve (9) empleados que ocupan los cargos de Personal Médico, Enfermería y Administrativo de la empresa, los mismos se encuentran directamente relacionados con la problemática del estudio. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la observación y la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario previamente validado. Al término de la investigación se llegó a concluir mediante los objetivos específicos que con la creciente intensificación en el nivel de competencia de las empresas, se requiere adoptar una cultura enfocada a brindar un servicio de excelencia, por tanto se recomienda diligenciar procedimientos de calidad que permitan satisfacer eficientemente las necesidades y expectativas de los clientes.

Descriptor: Administración, Empresa, Fines económicos Sociales.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA



**PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD
DEL SERVICIO MÉDICO DIRIGIDO A LOS CLIENTES
BASADOS EN LA NORMA NFV-ISO 9001:2008.
CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ESPECIALISTAS EN SALUD
OCUPACIONAL ESOCA, CA**

Autores: Sánchez, Zuleyma y Vargas, Mileidi
Tutor: Marysther Garcia
Fecha: Octubre, 2012

SUMMARY

The present research was to define procedures for improving the quality of medical service based on the requirements of the ISO 9001:2008 Standard Venezolana FONDONORMA in organizing ESOCA Occupational Health Specialist, CA This described the current status of the business processes involved in the quality of medical service, operational processes are analyzed efficiently impacting both the quality of medical service and financially to the organization and procedures performed as proposed improving service quality standard based medical above. The methodology used was part of the descriptive level, taking methodological strategies. The population was represented by employees who work for the company, the researchers selected the sampling probability sample strata consisted of nine (9) employees holding the positions of medical, nursing and administrative business, they are directly related to the problem of the study. The data collection techniques used were observation and survey by applying a previously validated questionnaire. At the end of the investigation it was concluded by the specific objectives with the increasing intensification in the level of competition of companies, is required to adopt a culture focused on providing excellent service, so it is recommended to fill out quality procedures that enable efficiently meet the needs and expectations of customers.

Descriptors: Administration, Business, Economic, Social Purposes



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula



FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Yo, Maryesther García titular de la Cédula de Identidad V-11.349.078
acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Sánchez Zuleyma	13.890.494	04128813629	zulesanz@gmail.com	AC	CP
Vargas Mileidi	16.994.821	04144711587	vmileidi@hotmail.com	AC	CP

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: DESARROLLO SOCIOECONÓMICO Y ORGANIZACIONAL

Línea: PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD TOTAL

Interrogante: ¿QUÉ PROCEDIMIENTOS SE VAN A DEFINIR PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO MÉDICO BASADOS EN LA NORMA NVF-ISO 9001:2008?

Firman:

Tutor:

Nombre y Apellido: Maryesther García
Telf.: 0426-3459323

Nombre y Apellido: Zuleyma Sánchez
Telf.:0412-8813629

Nombre y Apellido: Mileidi Vargas
Telf.:0414-4711587

En Valencia, a los 06 días del mes de Agosto del año 2012



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Liyeira Guedez **Tutor:** Maryesther García

Título del Proyecto: PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO MÉDICO DIRIGIDO A LOS CLIENTES BASADOS EN LA NORMA NFV-ISO 9001:2008. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL ESOCA, CA

CAPÍTULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	02/12/2011	Entrega planteamiento del problema y del título..	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	07/12/2011	Corrección del planteamiento del problema y objetivos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	12/12/2011	Corrección del planteamiento del problema y objetivos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	14/12/2011	Agregar, ordenar citas bibliográficas y acomodar alineación.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Lizeira Guedez **Tutor:** Maryesther García

Título del Proyecto: PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO MÉDICO DIRIGIDO A LOS CLIENTES BASADOS EN LA NORMA NFV-ISO 9001:2008. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL ESOCA, CA

CAPÍTULO II Marco Teórico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Antecedentes de la Investigación Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal (opcional)- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	17/01/2012	Revisión y corrección del marco teórico referencial.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	24/01/2012	Indicar en las bases teóricas el autor, título y año del texto utilizado.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	30/01/2012	Corrección del cuadro técnico metodológico.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	07/02/2012	Entrega de la sección II para evaluación final.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Lizeira Guedez **Tutor:** Maryesther García

Título del Proyecto: PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO MÉDICO DIRIGIDO A LOS CLIENTES BASADOS EN LA NORMA NFV-ISO 9001:2008. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL ESOCA, CA

CAPÍTULO III	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Metodológico Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	14/02/2012	Descripción de las unidades de análisis. (Diseño, tipo de investigación, redacción de la sección III).	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	28/02/2012	Modificación del contenido de procesamiento y análisis de dato.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	06/03/2012	Revisión de la sección III	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	12/03/2012	Entrega de la sección III para la evaluación.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado **Tutor:** Maryesther García **E-mail del Tutor:** gmarysther@hotmail.com

Título del Proyecto: PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO MÉDICO DIRIGIDO A LOS CLIENTES BASADOS EN LA NORMA NFV-ISO 9001:2008. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL ESOCA, CA

CAPÍTULO IV	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	06/06/2012	Elaboración del instrumento de recolección de datos	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	18/06/2012	Revisión y corrección del instrumento de recolección de datos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	26/06/2012	Validación del instrumento de recolección de datos	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	02/07/2012	Aplicación del instrumento y análisis e interpretación de resultados	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Nota:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
- 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	ix
Agradecimiento	Xi
Resumen	xiii
Carta de Postulación Tutorial	xvi
Control de Etapas del Trabajo de Grado	xvii
Índice de Cuadros	23
Índice de Gráficos	25
Introducción	27
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	30
Formulación del Problema	34
Objetivos de la Investigación	35
Objetivo General	35
Objetivo Específico	35
Justificación e Importancia de la Investigación	35
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	
Antecedentes	38
Bases Teóricas	45
Bases Legales	81
Definición de Términos Básicos	87

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la Investigación	90
Nivel de la Investigación	90
Población y Muestra	91
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	93

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Presentación de los Resultados	98
--------------------------------	----

CAPITULO V

PROPUESTA

Descripción de la Propuesta	126
Conclusiones	160
Recomendaciones	163
Referencias Bibliográficas	165
Anexos	169

ÍNDICE DE CUADROS/ TABLAS

CUADRO No.	Pág.
1 Población y Muestra	93
2 ¿Considera usted que el trato que se le da a los pacientes que buscan servicio es el más acorde ?	99
3 ¿Cree usted que se encuentra capacitado el personal a la hora de responder alguna inquietud del paciente o cliente?	100
4 ¿Considera usted que el tiempo de espera es el estimado por el paciente?	101
5 ¿Cuenta el Servicio Médico con un buzón de sugerencias?	102
6 ¿El comportamiento del personal que labora en la empresa en el momento de brindar los servicios al trabajador cumple con las expectativas del cliente?	103
7 ¿Es eficiente la atención prestada a los clientes a la hora de adquirir los servicios que ofrece la empresa?	104
8 ¿El desempeño del Médico Ocupacional hacia el trabajador en el momento de la consulta es apropiado?	105
9 ¿La empresa se encuentra con personal de salud altamente capacitado para diagnosticar y prevenir el estado de salud del trabajador?	106
10 ¿Considera que se obtienen los resultados de los laboratorios en el menor tiempo posible?	107
11 ¿Los resultados que suministra el laboratorio son fidedignos para el momento en que se evaluará el trabajador?	108
12 ¿Se considera que el desenvolvimiento del equipo médico y	109

	personal es efectivo?	
13	¿La empresa realiza constantes cambios para mejorar el servicio prestado?	110
14	¿Cuentan con espacios adecuados y en óptimas condiciones para el funcionamiento de los servicios y confort de los trabajadores?	112
15	¿Es necesario diseñar estrategias que ayude y fortalezca a mejorar los servicios que se prestan a los clientes?	113
16	¿Es necesario actuar eficazmente en los procesos organizacionales para lograr calidad de servicio?	114

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No.		Pág.
1	¿Considera usted que el trato que se le da a los pacientes que buscan servicio es el más acorde ?	99
2	¿Cree usted que se encuentra capacitado el personal a la hora de responder alguna inquietud del paciente o cliente?	100
3	¿Considera usted que el tiempo de espera es el estimado por el paciente?	101
4	¿Cuenta el Servicio Médico con un buzón de sugerencias?	102
5	¿El comportamiento del personal que labora en la empresa en el momento de brindar los servicios al trabajador cumple con las expectativas del cliente?	103
6	¿Es eficiente la atención prestada a los clientes a la hora de adquirir los servicios que ofrece la empresa?	104
7	¿El desempeño del Médico Ocupacional hacia el trabajador en el momento de la consulta es apropiado?	105
8	¿La empresa se encuentra con personal de salud altamente capacitado para diagnosticar y prevenir el estado de salud del trabajador?	106
9	¿Considera que se obtienen los resultados de los laboratorios en el menor tiempo posible?	107
10	¿Los resultados que suministra el laboratorio son fidedignos para el momento en que se evaluará el trabajador?	108
11	¿Se considera que el desenvolvimiento del equipo médico y personal es efectivo?	109
12	¿La empresa realiza constantes cambios para mejorar el	110

	servicio prestado?	
13	¿Cuentan con espacios adecuados y en óptimas condiciones para el funcionamiento de los servicios y confort de los trabajadores?	111
14	¿Es necesario diseñar estrategias que ayude y fortalezca a mejorar los servicios que se prestan a los clientes?	113
15	¿Es necesario actuar eficazmente en los procesos organizacionales para lograr calidad de servicio?	114

INTRODUCCIÓN

La calidad en servicio ha tenido grandes avances con el pasar de los años, ya que este tema es de vital importancia para el desarrollo y éxito organizacional; para responder a los desafíos que se plantean las organizaciones al realizar su planificación estratégica, los objetivos organizacionales, se enfocan principalmente a la satisfacción de los requisitos del cliente y en la búsqueda de esa satisfacción de las necesidades, donde el servicio constituye una pieza clave y primordial cubre las expectativas y soluciona situaciones de las personas y trabajadores o de las empresas. Tomando en cuenta que para asegurar el éxito de una organización, se hace necesario brindar un servicio con máxima calidad, efectividad.

La calidad de servicio no se administra como la de los productos industriales, el servicio tiene la particularidad de ser intangible, su prestación y su consumo son simultáneos, al revés de lo que ocurre con los productos tangibles, que primero son fabricados y luego han de venderse y ser utilizados. En la industria en general, la gestión de la calidad de servicio aporta ganancias en productividad al reducirse las mermas y los costos de fabricación; en servicios, la productividad se expresa en términos de satisfacción del cliente y en el retorno de la inversión.

Por tanto, la escogencia de éste tema se basó en la importancia que tiene satisfacer los requisitos del cliente, y por ser hoy en día la calidad uno de los factores esenciales de la competencia en cualquier actividad; se ha generado la necesidad de implementar sistemas normalizados como las normas NFV-ISO 9001:2008 para emplear la

mejora continua en sus procesos internos disponiendo información adecuada sobre los clientes, sus necesidades y con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad. La calidad de servicio, se está convirtiendo en los actuales días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones a nivel mundial, ya que las implicaciones que tiene en los resultados, son tanto a corto como a largo plazo, son muy beneficiosas o positivas para las empresas.

Por lo antes expuesto, el presente trabajo de investigación podrá brindar una herramienta para la mejora de la calidad del servicio médico e incrementará la eficiencia y eficacia en las actividades que se desarrollan la organización en la prestación del servicio médico en la empresa Especialistas en Salud Ocupacional, C.A. De esta manera el trabajo se organizó en las siguientes partes:

En el Capítulo I, El Problema, el cual aborda los planteamientos del problema, los objetivos, tanto el general como los específicos, y justificación de la investigación.

El Capítulo II, Marco Teórico, está basado en los antecedentes de la investigación, que son aquellos estudios, trabajos de grado o tesis, donde plantean una breve síntesis conceptual de las investigaciones realizadas, las bases teóricas, que son teorías que han desarrollado modelo y/o síntesis que soporten la investigación y la definición de términos que sustentan la presente investigación.

En el Capítulo III, se refiere al marco metodológico comprende el procedimiento para obtener información y la manera como se realizará el

análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través del instrumentos diseñados.

En el Capítulo IV, se expone la estructura de los resultados arrojados del instrumento utilizado en la investigación.

Y el último capítulo, esboza la propuesta, conclusiones y recomendaciones generales.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A nivel mundial, en toda negociación la prestación de servicio es un elemento significativo dentro de las organizaciones y en la mayoría de los sectores económicos, pues al momento de hacer su planificación estratégica, los objetivos organizacionales se enfocan principalmente a la satisfacción de los requisitos o necesidades del cliente; ya que en las empresas de servicios el lema es que el cliente siempre tiene la razón.

En la búsqueda de esa satisfacción de las necesidades, el servicio constituye una pieza clave y primordial ya que cubre las expectativas y soluciona situaciones de las personas y trabajadores o de las empresas. Por tanto, para asegurar el éxito de una organización, se hace necesario brindar un servicio con máxima calidad, efectivo, eficaz y eficiente. Esto va en conjunto con el trabajo en equipo y la disposición a mejorar cada día del personal que labora en la misma.

En tal sentido, existen diferentes factores que impactan e intervienen en el logro de la calidad como lo son: los recursos tecnológicos, la infraestructura y el recurso humano; permitiendo el cumplimiento de los requisitos o exigencias de los clientes de manera confiable y segura. Por ende, que se cumplan correctamente con los servicios establecidos.

La calidad en la prestación del servicio ha tenido grandes avances con el pasar de los años, ya que este tema es de vital importancia para el desarrollo

y éxito organizacional. Estudios anteriores avalan que la aplicación de teorías y normas de calidad han aumentado la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, mejorando sus procesos internos e incrementando la cartera de clientes de quienes las han puesto en práctica ocupan actualmente los primeros lugares en el mercado donde participan. Por tal razón, se ha convertido en la principal bandera de las organizaciones que quieren lograr, confianza de los clientes, permitiendo de esta forma el reconocimiento a nivel nacional e internacional.

Igualmente, La evolución de la contabilidad en general y especialmente la relacionada con los integrantes de una organización, está estrechamente vinculada a los cambios en los sistemas de dirección, respondiendo a los objetivos estratégicos de las organizaciones. Las condiciones que predominan en la actualidad, obligan a la empresa a integrar en su estrategia competitiva, además de los factores convencionales, otros factores que constituyen indicadores más efectivos que influyen realización de las operaciones de la organización de impacta a su estrategia competitiva.

La información suministrada a la gerencia desde el punto de vista de la contabilidad de gestión, debe estar basada en las variables que posibiliten un seguimiento de la estrategia adoptada en aras de alcanzar una ventaja competitiva en el mercado, lo que ha originado una demanda de información adicional a la aportada tradicionalmente por los sistemas de costos, para poder facilitar una eficaz gestión de la empresa, así como su adecuación a las exigencias externas impuestas por el mercado y en función de lograr un mejor control a partir del surgimiento de nuevas tecnologías de gestión y en la búsqueda de mejorar la posición competitiva de las organizaciones se le esta dando mayor énfasis a servicios o productos de calidad.

En el caso de los servicios médicos en el área de salud ocupacional, su misión principal es aportar a los trabajadores las herramientas y los recursos necesarios para crear, mantener y mejorar el ambiente óptimo en la relación persona-trabajo, garantizando un nivel óptimo de bienestar y salud integral de los trabajadores en sus puestos de trabajo dentro de una organización.

Por lo antes expuesto, el servicio médico debe tener conocimiento que la prestación del servicio requiere ser accesible, estar a disposición del trabajador de la empresa afiliada, ser capaces de responder a las solicitudes de la parte interesada, tener capacidad en atención, retroalimentación del proceso y resultado del servicio prestado. Los diferentes recursos y herramientas deben adaptarse a las exigencias actuales del estado y del cliente pues, al cumplir con este último se siguen y respetan sus lineamientos y requisitos para el logro de los objetivos organizacionales; así como también, contribuir a la mejora continua de los mismos.

Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A. es una empresa de servicios médicos en el área de salud ocupacional, dirigida a las pequeñas y medianas industrias contribuyen al bienestar y conservación de la salud del trabajador; proyectando de esta forma mayor rendimiento del mismo y por ende mayor productividad. Para ello, juega un papel de vital importancia el Instituto Nacional de Previsión, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) organismo establecido mediante la LOPCYMAT (Ley Orgánica de Prevención,

Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, promulgada en el año 1986), la cual permite el diseño y ejecución de la política nacional en materia de prevención, salud, seguridad laboral, inspección y vigilancia de condiciones laborales de los trabajadores.

En la empresa Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, CA se observo, específicamente en el área del servicio médico que, en el primer y en el último trimestre de cada año, las evaluaciones medicas superan los 40 pacientes por día, presentándose situaciones de incertidumbre, ya que al establecer el convenio de servicios con el cliente, se le brinda la disponibilidad de atender los requerimientos médicos de sus trabajadores en el momento que así lo necesiten, sin previa notificación; al recibir los pacientes o trabajadores se puede ocurrir diversas eventualidades: la ausencia o retraso de médico teniendo en conocimiento que el personal médico labora por honorarios, ocasionando la incomodidad por reducción de espacio y el tiempo de espera debido al volumen de pacientes.

De continuar tal situación, la empresa corre el riesgo de disminuir su rentabilidad y aumentar los costos debido a la pérdida de su clientela. Las fallas detectadas en ocasiones, se presentan por ausencia de normativas al inicio de las operaciones con el cliente, falta de planificación del servicio a prestar y el no establecimiento de sus requisitos ni alcance, dando a entera disponibilidad y a conveniencia del cliente, enviar a sus trabajadores a efectuar su evaluación médica respectiva, sin previa notificación, originando el retraso en el tiempo de respuesta, entrega de los resultados e informes médicos.

Siendo hoy en día la calidad uno de los factores esenciales de la competencia en cualquier actividad, se ha generado la necesidad de implementar sistemas normalizados como las normas NFV-ISO 9001:2008 que son documentos internacionales generados por la organización ISO (Organización Internacional de Normalización) con sede en Ginebra, Suiza; suponen un acuerdo, un consenso, un estándar entre todos los que participan en su elaboración; son voluntarias; aceptadas por más de 170 países en todo el mundo; pueden aplicarse a cualquier tipo de sector o actividad, industrial o de servicios, públicos o privados, con o sin fines de lucro. Fueron creadas para que brinden la mejora de productos y servicios, cumplan con los requisitos del cliente, proporcionan confianza, aumentan la satisfacción al cliente, un medio para logro de objetivos.

En virtud de tales situaciones, la presente investigación tiene como fin definir unos procedimientos para la mejorar de la calidad del servicio médico basados en las normas NVF-ISO 9001:2008, por lo cual se debe responder a la siguiente interrogante:

Formulación del Problema

¿Cuáles serían los procedimientos que permita la mejora de la calidad del servicio medico en la empresa Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A.?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Definir procedimientos para la mejora de la calidad del servicio médico basados en la Norma NVF-ISO 9001:2008 en la organización Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A.,

Objetivos Específicos

- Describir la situación actual de los procesos operativos que intervienen en la calidad del servicio médico en la empresa Especialistas en Salud Ocupacional, E.S.O.C.A., CA.
- Analizar los procesos operativos que impactan eficientemente tanto a nivel de la calidad servicio medico como a nivel financiero de la organización.
- Diseñar procedimientos para la mejora de la calidad del servicio medico basados en la Norma NFV ISO-9001:2008 en la empresa Salud Ocupacional, E.S.O.C.A., CA..

Justificación del Problema

La calidad en servicio es uno de los aspectos más importantes dentro de las organizaciones, ya que se considera que de ésta depende el logro de los

objetivos propuestos. Anteriormente este concepto sólo se manejaba en empresas cuya función estaba enfocada al servicio, pero en esta era de la información, dicha perspectiva ha ido desapareciendo y, hoy en día todas las organizaciones conocen, manejan y desarrollan la calidad en la prestación del servicio para hacer más próspero y exitoso su negocio. Más aún, si se trata de un servicio médico, la calidad es de vital importancia, ya que su fin radica en la satisfacción de los requisitos del cliente.

El propósito de esta investigación es definir procedimientos para la mejora de la calidad del servicio médico con el fin de incrementar la efectividad de las actividades que se desarrollan en la organización describiendo y analizando la situación actual de los procesos operativos que intervienen en la prestación del servicio médico en la empresa Especialistas en Salud Ocupacional, C.A.

Asimismo, se considera relevante la planificación, su revisión, para la de la mejora de la calidad del servicio médico prestado y en la búsqueda de las soluciones a los requisitos o necesidades de los clientes y la efectividad del cumplimiento de los objetivos organizacionales propuestos por la organización.

También la investigación constituye un aporte de bibliográfico para investigaciones futuras que deseen enfocarse en la calidad del servicio y crear estrategias que permitan su mejora. Además, para todas las organizaciones que consideren que este tema es de suma importancia para el desarrollo de su capital humano, el cumplimiento de sus objetivos y el desarrollo exitoso de su organización.

Cabe destacar, que para el contador publico administradores y demás carreras la presente investigación es un punto de partida organizativa en el ejercicio de sus funciones y el desarrollo de la efectividad de las mismas.

Finalmente, para las autoras del presente trabajo resulta satisfactorio proponer soluciones futuras y efectivas que puedan ser puestas en práctica tanto por la empresa a la que se hace mención como por otras organizaciones. A la vez que se realiza un aporte investigativo a la Universidad de Carabobo a través de las línea de investigación de la Facultad de ciencias Económicas y Sociales Productividad y calidad total

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El marco teórico de una investigación llamado también marco referencial, es un conjunto de elementos conceptuales que sirve de base a la indagación por realizar. Al respecto Arias (2006), comenta que “es el producto de la revisión documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar” (p.106). En la presente investigación se encuentra estructurado por: los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las bases legales y la definición de términos básicos.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación centran su importancia en un conjunto de revisiones, donde las investigadoras pretenden hacer una síntesis conceptual de los trabajos especiales, realizados con anterioridad por otros autores sobre el problema formulado, con el propósito de establecer el enfoque metodológico de las mismas. A tales efectos, se consideran para el presente estudio:

Aristigueta, M. y López, G. (2011) “**Propuesta de un sistema de Gestión de Calidad para el mejoramiento de los Procesos en la Empresa Bienes Raíces y Condominios Principal, C.A., A través de la Norma ISO 9001:2000**”; Trabajo de Grado realizado para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. En el trabajo antes mencionado, se estableció como

objetivo principal proponer un sistema basado en la gestión de calidad para el mejoramiento de los procesos en la empresa BRYC'S PRINCIPAL, C.A., a través de la Norma ISO 9001:2000.

La investigación se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, de tipo campo, a nivel descriptivo, apoyada en una revisión de literatura. Se utilizó la observación y la encuesta como técnicas para la recolección de datos mediante la aplicación de un cuestionario validado previamente por expertos. De los instrumentos antes mencionados se efectuó diagnóstico de la situación actual de la compañía referente a la calidad de servicio, determinándose las necesidades y requerimientos de sus directivos de disponer de un sistema de gestión de calidad que los conlleve al mejoramiento de los procesos, para lo cual, se definieron los recursos existentes para la puesta en marcha del mismo en pro del mejoramiento y se establecieron los elementos básicos que conforman el sistema de gestión de calidad mediante el diseño del mismo. Igualmente se recomendó la renovación de los equipos computarizados y la adquisición de tecnología informática para la automatización de los procesos.

Este trabajo de investigación fue considerado como aporte por tener como objetivo proponer un sistema basado en la gestión de calidad para el mejoramiento de los procesos en la empresa BRYC'S PRINCIPAL, C.A., a través de la Norma ISO 9001:2000, pues será de utilidad en la orientación metodológica en la elaboración y desarrollo del presente trabajo de investigación

Solórzano, F. y Meza, A. (2010). **“Análisis de la Calidad de Servicio que presta el Departamento de Recursos Humanos a los Trabajadores de una empresa Avícola Caso: Dpto. Empaque”**. Trabajo de Grado para

optar el título de Licenciados en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. El trabajo de investigación antes mencionado, tiene como objetivo general es analizar la calidad de servicio que presta el departamento de recursos humanos a los trabajadores de una empresa avícola caso: Departamento Empaque.

La investigación antes referida, es de tipo campo de carácter descriptiva, ya que permitió obtener información de manera directa. Para la elaboración de las bases teóricas se consultó a diferentes autores expertos en el tema de calidad de servicio. Para la recolección de información se utilizó un cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de empaque de la empresa avícola. El resultado de la investigación evidenció que los trabajadores no se sienten muy satisfechos por la labor que ha venido desempeñando el departamento de recursos humanos. Entre las recomendaciones se señala contratar personas adicionales en el departamento de recursos humanos para ejecutar las solicitudes de los trabajadores, fomentar el trabajo en equipo para poder mejorar la calidad del servicio dentro del departamento y realizar talleres y charlas de motivación al personal del departamento de recursos humanos.

Este trabajo de investigación es fue considerado como aporte por tener como objetivo general analizar la calidad de servicio que presta el departamento de recursos humanos a los trabajadores de una empresa, pues una de las tendencias principales de las empresas de hoy en día es la búsqueda de la calidad de servicio; partiendo de esta premisa el servicio está representado por el nivel de satisfacción entre lo que el cliente espera y lo que recibe. El análisis de la calidad de servicio prestado es una de los aspectos que puede contribuir y orientar el enfoque en la preparación del presente trabajo de investigación.

Maldonado, L. (2009). **“Modelo PDCA en la gestión de la rutina diaria para mejorar la calidad de servicio en la empresa Smurfit Kappa cartón de Venezuela División Molinos”**. Trabajo de Especialización para optar el título de Especialista en Gerencia de Calidad y Productividad. Universidad de Carabobo. Área de Post-grado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales; su objetivo general es desarrollar un modelo PDCA (Planificar, Desempeñar, Chequear y Actuar) en la gestión de la Rutina Diaria en la empresa Smurfit Kappa.

El trabajo de investigación antes consultado, se realizó bajo la modalidad de proyecto factible lo que permitió a través del análisis asentar las bases principales del departamento identificando los productos principales y requisitos según la voz del cliente interno, establecer indicadores de control y dar una solución a los problemas identificados a través del modelo PDCA. Tiene similitud con el presente trabajo de investigación pues surge del requerimiento de cubrir la necesidad de desarrollar una cultura orientada a mejorar la calidad de servicio a través del mejoramiento continuo. En el caso de estudio surge para la mejora de la calidad del servicio medico.

Borges, D. y Castro, J. (2009). **“Propuesta de un Plan para mejorar la Calidad de servicio prestada por el Departamento de Servicios al personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Universidad de Carabobo a los empleados y obreros activos de la Dirección”**. Trabajo de Grado para optar el título de Licenciados en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Su objeto de estudio es proponer un plan para mejorar la calidad de servicio prestada por el Departamento de Servicios al Personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Universidad de Carabobo a los empleados y obreros activos de la Dirección Superior.

Este trabajo de investigación se consideró un proyecto factible debido a que los autores buscaban solventar la problemática detectada, la cual fue diagnosticada por medio de una entrevista semi-estructurada aplicada a la Jefe del Departamento de Servicios al Personal y dos cuestionarios auto-administrados, uno aplicado a los trabajadores del departamento antes mencionado y el otro, a una muestra de trabajadores usuarios del servicio; estos tres instrumentos de diagnóstico fueron validados por expertos en la materia. Una vez analizados los resultados obtenidos, se pudo conocer las oportunidades de mejora en la gestión de este Departamento y en base a estas se diseñó un plan orientado a mejorar la calidad de servicio que brinda el Departamento de Servicios al Personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Universidad de Carabobo.

En este sentido, el desarrollo de esta investigación se justifica principalmente por el deseo de proponer un plan para mejorar la calidad de servicio prestada donde se incluyan las distintas actividades a desarrollar para que el servicio mejore. Todas estas actividades se generarán de acuerdo a los resultados arrojados en esta investigación, luego de aplicar los instrumentos de recolección de datos necesarios para conocer la realidad presente en el Departamento. Este trabajo constituye una fuente de bibliografía para esta investigación ya que se desea enfocar en la calidad del servicio y creación estrategias que permitan su mejora.

Díaz, V. y Palma, W. (2009) **“Calidad del servicio a los clientes que se ofrece en el Departamento comercial de una empresa de servicios Telemáticos para la seguridad integral de vehículos”** Trabajo de Grado para optar el título de Licenciados en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Esta investigación se desarrolló con el objetivo principal de analizar la calidad del servicio a los

clientes que se ofrece en el departamento comercial de una empresa de servicios telemáticos para la seguridad integral de vehículos.

La metodología de la presente investigación, se enmarca de tipo descriptiva con estrategias metodológicas. Se utilizó una población conformada por 55 empleados no aplicando criterios muestrales y de 18.510 clientes como población total, tomándose como muestra 150 de ellos; a los cuales se les aplicó un cuestionario de 30 y 33 enunciados respectivamente, cuyos resultados fueron organizados, en cuadros con valores promedios. Adicionalmente se aplicó una entrevista al gerente del departamento de calidad, todos los instrumentos fueron validados por expertos.

De manera general, se puede precisar que esta investigación tiene relación con presente trabajo de estudio por tener objetivo principal de analizar la calidad del servicio a los clientes que se ofrece en el departamento comercial de una empresa de servicios telemáticos para la seguridad integral de vehículos. Pues se trata sobre la calidad del servicio en una empresa de servicios; además, puede servir de apoyo en los instrumentos de recolección de datos a utilizar como: entrevista, encuestas, cuestionarios, análisis de los resultados, oportunidades de mejora del servicio prestado, entre otros.

Bases Teóricas

Esta sección proporciona un compendio de elementos conceptuales que sirven de base para la investigación planteada, tal como lo explica Arias (2006) “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado.” (p.107); en otras palabras, son fundamentos teóricos relevantes que sustentan la mejora de la calidad de servicio desde el punto de vista organizacional.

La administración la define Bustillo, Juan (2006) como “una disciplina dirigida a la consecución de los objetivos de las organizaciones y para ello utiliza procesos encaminados a racionalizar los recursos aplicados al logro de dichos objetivos.”(p.21). ello es relevancia dentro de las empresa por ser el soporte principal en desarrolla de situaciones cambiantes para el logro de los objetivos organizacionales oportunamente mediante el uso optimo de los recursos.

Por otra parte, Terry (2005) define la administración como “un proceso distinto que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar y que se desempeña para alcanzar los objetivos que se han trazado, mediante el aprovechamiento de seres humanos y otros recursos” (p.60). Como se puede apreciar, el término administración se emplea muchas veces como un proceso que los ejecutivos desarrollan para alcanzar las metas organizacionales y en otros casos suele aplicarse a un conjunto de conocimientos que sirven para dirigir una organización.

Los tipos de administración existentes son la administración pública y privada, siendo la primera aquella parte da la ciencia de la administración

que concierne al gobierno, fundamentalmente al ejecutivo, que es el encargado de llevar a cabo las tareas gubernamentales y la segunda, aquella que concierne a particulares y se subdividen en empresas internacionales, nacionales, regionales. Por la actividad que realiza puede clasificarse en empresas del sector primario (extractivas, agrícolas, pecuarias) del sector secundario (empresas industriales o manufactureras) y del sector terciario (comercio y servicios).

Empresa

En un sentido general, la empresa es la más común y constante actividad organizada por el ser humano, la cual, involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo e inversiones para lograr un fin determinado. Por ello, resulta muy importante conocer su definición así como lo expresa Reyes (2007) La empresa es:

Una organización o institución dedicada actividades o persecución de fines económicos o comerciales. Se define igualmente, como una empresa a un sistema que interacciona con su entorno materializando una idea, de forma planificada, dando satisfacción a demandas y deseos de clientes, a través de una actividad económica; requiere de una razón de ser, una misión, una estrategia, objetivos, tácticas y políticas de actuación; necesita de una visión previa y de una formulación y desarrollo estratégico de la empresa.

Igualmente, es importante conocer los fines económicos y sociales de una empresa, los cuales son los siguientes:

- Fines económicos externos, que es la producción de bienes o servicios para satisfacer necesidades de la sociedad.

- Fines económicos internos, que son la obtención de un valor agregado para remunerar a los integrantes de la empresa. A unos en forma de utilidades o dividendos y a otros en forma de sueldos, salarios y prestaciones. Este fin incluye la de abrir oportunidades de inversión para inversionistas y de empleo para trabajadores.
- Fines sociales externos, que contribuyen al pleno desarrollo de la sociedad, tratando que en su desempeño económico no solamente no se vulneren los valores sociales y personales fundamentales, sino que en lo posible se promuevan.
- Fines sociales interna, que es contribuir, en el seno de la empresa, al pleno desarrollo de sus integrantes, tratando de no quebrantar los valores humanos fundamentales, sino también promoviéndolos.

La empresa, además de ser una célula económica, es una célula social formada por personas y para personas; insertada en la sociedad a la que sirve y no puede permanecer ajena a ella. La sociedad le proporciona la paz y el orden garantizados por la ley; la fuerza de trabajo y el mercado de consumidores; la educación de sus obreros, técnicos y directivos; los medios de comunicación y la llamada infraestructura económica. La empresa recibe mucho de la sociedad y existe entre ambas una interdependencia inevitable.

Por lo antes expuesto y tomando en cuenta su importancia. Dentro del presente trabajo de investigación la clasificación de empresas incluye diversos criterios, en el cual se hará referencia según la propiedad del capital. Es este caso las define Reyes (2007) como aquellas que:

Empresa Pública	Empresa Privada
<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacen una necesidad de carácter general o social • Pueden obtener o no beneficios 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacen de alguna necesidad de orden general o social • Obtienen un beneficio económico • Si la empresa presa no responde a una necesidad o esta necesidad desaparece, la empresa pierde su razón de ser y tiene que cerrar

Al respecto, el autor manifiesta las diferencias existentes entre ambos tipos de empresas permitiendo distinguir una de otra, resaltar los objetivos de cada una y entender la posición de la empresa del caso de estudio.

En el mismo orden de ideas, el autor hace referencia sobre la clasificación de las empresas según la actividad a desarrollar se clasifican en sectores, los cuales son: primario, secundario y terciario. El Primario se caracteriza por estar formado por las económicas encargadas de la transformación de los naturales en productos primarios no elaborados donde, usualmente son utilizados como materia prima en las producciones industriales. Las principales actividades de este sector son la agricultura, la ganadería, la silvicultura, la apicultura, la acuicultura, la caza y la pesca.

Sector Secundario: se refiere a las actividades que implican la transformación de alimentos y materias primas mediante diversos procesos productivos. Se incluyen en este sector: siderurgia, las industrias mecánicas, la química, la textil, la producción de bienes de consumo, el hardware

informático, las industrias de base etc. La construcción, suele contabilizarse aparte, pues su importancia le confiere entidad propia.

Sector terciario o de Servicios: que se refiere a sector económico que engloba todas aquellas actividades económicas que no producen bienes materiales de forma directa, sino servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de la población. Incluye subsectores como comercio, transportes, comunicaciones, finanzas, turismo, hostelería, ocio, cultura, espectáculos, la administración pública y los denominados servicios públicos, los preste el Estado o la iniciativa privada (sanidad, educación, atención a la dependencia), etc.

Este sector dirige, organiza y facilita la actividad productiva de los otros sectores (sector primario y sector secundario). Aunque se lo considera un sector de la producción, propiamente su papel principal se encuentra en los dos pasos siguientes de la actividad económica: la distribución y el consumo; el predominio del sector terciario frente a los otros dos en las economías más desarrolladas permite hablar del proceso de tercerización.

De acuerdo a lo anterior, es relevante conocer las características especiales que poseen las empresas de servicios pues la empresa del presente trabajo de investigación se encuentra en el área de servicios en salud Ocupacional, resaltan entre sus principales características las siguientes:

Intangibilidad: Un servicio es más intangible que tangible. El gran desafío del hombre es volver tangibles esos aspectos intangibles de un servicio, al destacar los beneficios con claridad.

Relación con los clientes: Muchos servicios no pueden producirse sin la presencia y cooperación del cliente, ya que no es posible almacenarlos y se producen en el mismo momento en que se consumen.

Perecederos: Cuando un servicio exige la presencia del cliente, para recibir y consumirlo, la empresa de servicios debe estar atenta al tiempo del cliente porque los servicios son perecederos; en otras palabras, no se pueden almacenar para consumirlos después. La administración de servicios se debe calcular y administrar muy bien.

Inseparabilidad: El servicio depende del desempeño, especialmente de los empleados quienes son la parte esencial del mismo. Por consiguiente. El sector de servicios se caracteriza casi siempre por la mano de obra intensiva.

Servicio

El servicio es definido por las Normas ISO 9000 como “el resultado de llevar a cabo necesariamente una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, generalmente es intangible”; dadas sus características es considerado un tipo de producto especial y por ende recibe un tratamiento diferente. En consiguiente, es necesario conocer algunas diferencias entre productos y servicios:

- El servicio es intangible, en cambio el producto por sus características es un material que se puede palpar, es decir, es concreto, tangible.

- En el servicio el Cliente es el protagonista y todo se enfoca a sus propias necesidades, en el caso del producto esta condición no siempre se cumple
- **En general el servicio se produce cuando el cliente lo genera,** mientras que con el producto esta característica no es imprescindible.

En relación al desempeño de un servicio, las expectativas del cliente deben estar bien administradas para establecer con él una excelente relación. Cabe resaltar, que un cliente satisfecho compra de nuevo, mientras que el insatisfecho divulgará a todo el mundo el mal servicio percibido.

Por lo antes expuesto, es preciso gerenciar las expectativas del cliente para mantener satisfechos sus requerimientos como bien lo explica la Teoría de la Gerencia del Valor al Cliente de Karl Albrecht en la búsqueda del saber los requerimientos de sus clientes, conocer los clientes para de esta manera determinar cuáles son sus necesidades y cómo poder cubrirlas. Así mismo, se centra en lograr un proceso de calidad en los servicios que preste, obteniendo así, que la calidad es la capacidad de prestar un servicio con un sentido ya definido. Por lo tanto, es importante ubicar el servicio al cliente dentro del plan estratégico de la organización.

Según Quiñones y Aldana de la Vega (2007), Karl Albrecht en la teoría de la gerencia del valor al cliente:

Centra su teoría en vender al cliente lo que el realmente desea comprar; su metodología la basa en diez principios a saber:

1. Conocer al cliente según sus preferencias y como persona: Factor de real importancia para tomar en cuenta en la organización, ya que conocer a

cada uno de sus clientes permitirá dar respuesta a sus necesidades y con ello su satisfacción.

2. Aplicar momentos de verdad a la formación de la opinión, de la calidad en el servicio, el producto y el costo: Para entregar un buen servicio, tanto el cliente como el prestador del servicio se deben sincerar y expresar las diferentes opiniones sobre el producto que se ofrece y se recibe.
3. Manejar un libro maestro de clientes: En el sentido, que es significativo tener una base de datos y con ella manejar toda la información sobre los requerimientos y así hacer seguimiento de los mismos en la organización.
4. Investigar la percepción de los clientes: Es elemental llevar una cartera de evaluaciones en las que constantemente se evalúe la opinión que tiene el cliente del servicio que recibe, para constantemente evaluar la eficiencia que se recibe de la organización.
5. Reconocer al cliente: Para el cliente es satisfactorio ser reconocido por los representantes de la organización. Esto lo hace sentir importante y valorado.
6. Hablar frente a frente: El contacto visual es primordial a la hora de tener una conversación, pues da sensación de atención y comprensión.
7. Manejar las encuestas centradas en el ¿Cuándo?, ¿Por qué? Y ¿Cómo?: Es necesario tener las directrices bien pautadas de los que se tiene para obtener así el resultado que realmente se espera. Para lograr comprender
8. Analizar la información: Es necesario luego de recaudar todos los datos, interpretar el significado del porque de los resultados obtenidos, para las acciones correspondientes.
9. Hacer propuestas: Basándose en los análisis y resultados la toma de decisión para solventar las situaciones presentadas, se a través de recomendaciones y propuestas para la mejora de las diferentes situaciones.

10. Cerrar el círculo: Evaluar la aplicación de las propuestas hechas anteriormente, puntos a mejorar, ventajas y desventajas del proceso para de esta forma reiniciar el nuevo ciclo con menor índice de errores.

Karl Albrecht, aporta al servicio el modelo de los triángulos internos y externos, donde se fundamenta la teoría del servicio, la cual representa la atención que se le da a las expectativas de los clientes. El Cliente es el centro del modelo de atención. Para atender bien a un cliente es necesario que las personas estén orientadas a los objetivos que deben de alcanzarse y que los sistemas operacionales se orienten a ese fin.

En este sentido, La visión esquemática del triangulo de servicios de Albrecht define a los clientes como el centro del modelo de triangulo de valor, a las personas las identifica como funcionarios de la empresa que deben tener conocimientos y calificaciones necesarias para proporcionar un servicio de valor al cliente, a la estrategia como el camino para diferenciar el servicio mediante la aplicación del concepto de valor, y finalmente, sistemas lo relaciona con los métodos de trabajo que apoyan a las personas para crear valor al cliente.

De igual forma, aporta dos conceptos sobre la calidad, apuntando a la cadena de valor. Es así como la calidad para él es: La capacidad de ofrecer un servicio con un sentido definido. Y representa la medida que se le da un servicio/ producto cuando se ha logrado resolver un problema, satisfacer una necesidad, o formar parte de la cadena por la que se agrega valor.

Para medir la calidad de servicio, desarrolló siete puntos a saber:

1. Capacidad de respuesta: que es la que el cliente evalúa desde el momento en el que solicita el servicio hasta que lo obtiene. Entre más

largo sea el tiempo de espera, el cliente determinará si la calidad está fallando en este punto.

2. Atención: que obtiene el cliente desde el momento en el que entra a la organización o recinto en el que se presta el servicio y tiene que ver desde el contacto visual con el cliente hasta el tono de voz que se utiliza con este.
3. Comunicación fluida, entendible y a tiempo: se refiere al tipo de información que se da y lograr que el cliente entienda de forma correcta lo que se le quiere decir, así como dar la respuesta solicitada en el tiempo requerido.
4. Accesibilidad para quitar la incertidumbre: tiene que ver con ofrecer al cliente la información necesaria para que comprenda de forma correcta los diferentes procesos y no quede duda alguna al respecto.
5. Amabilidad en la atención y en el trato: este es uno de los puntos más importantes, pues, cuando el cliente es atendido con real amabilidad, este siente que es importante para la organización.
6. Credibilidad expresada en hechos: no solo la publicidad es suficiente para tener credibilidad. Demostrar lo que es la organización con hechos como puntualidad, atención, amabilidad, accesibilidad y capacidad de respuesta, hacen que el cliente se sienta satisfecho y éste a su vez traerá más clientes a la organización o en su defecto hablará bien del servicio obtenido.
7. Comprensión de las necesidades y expectativas del cliente: se debe escuchar al cliente y ser empático con éste para poder comprender sus necesidades y lograr brindarle el mejor servicio que esté al alcance. De este modo, la satisfacción aumentará y el cliente sentirá que es tomado en cuenta, lo que hará que se acerque o sobrepase sus expectativas.

Por lo antes expuesto sobre los siete puntos aportados por Albrecht, sirve de guía en la presente investigación para definir aspectos que afectan directamente el servicio prestado a los clientes y al ser evaluados determinan las posibles oportunidades de mejora que puedan existir en la prestación del mismo.

Calidad en Servicios

Un servicio puede ser tan sencillo y tan complejo a la vez que una organización debe tener la capacidad de manejar situaciones que pongan en riesgo la calidad del servicio prestado. James R. Evans y Williams M. Lindsay define las organizaciones de servicios como aquellas que:

Se dedican principalmente a prestar gran variedad de servicios a personas, negocios o dependencias de gobierno y otras organizaciones. Se incluyen los hoteles y otros lugares de alojamiento, establecimientos que ofrecen servicios personales de negocios, de reparación y diversión; los servicios de salud, jurídicos, de ingeniería y otros servicios profesionales; las instituciones educativas, las organizaciones que ofrecen membrecías y otros servicios diversos. (p.42)

Esta clasificación de las organizaciones de servicios incluye todas aquellas actividades que no son de manufactura; se incluyen en esta categoría las empresas de bienes raíces, servicios financieros, comercio al detalle, de transporte y del sector de servicios públicos. Las empresas que son solo de servicios ofrecen productos intangibles. Sin embargo, el servicio es elemento clave para muchas empresas de manufacturas tradicionales. Por ejemplo, fabricantes como IBM y XEROX ofrecen servicios de mantenimientos y asesorías que quizás para los clientes son más importantes que sus productos tangibles.

El sector servicios, según el presente autor, comenzó a reconocer la importancia en la calidad en los servicios, debido algunos estudios que demuestran que las empresas pueden aumentar sus utilidades en un casi 100 por ciento al conservar sólo un poco más de 5 por ciento de los clientes que la competencia retiene. Esta gran diferencia se debe a que el costo de adquirir nuevos clientes es mucho más alto que los costos relacionados con conservarlos. Las empresas que tienen clientes leales de mucho tiempo atrás superan financieramente a sus competidores, que presentan una rotación de clientes más elevada.

Según el mismo autor, muchas organizaciones de servicios comienzan con el compromiso hacia los clientes; Ejemplo de ello, se puede mencionar a Amazon.com pionera en estrategias innovadoras para aumentar la satisfacción del cliente, que van desde el diseño de la página web fácil de usar hasta la satisfacción rápida de sus pedidos. La calidad del servicio puede considerar dos componentes claves en el sistema de servicios, los cuales son: el personal y la tecnología de la información; siendo el primero, evaluado por el cliente mediante la calidad de servicio del contacto humano. Algunas investigaciones afirman que en repetidas ocasiones cuando la satisfacción de un empleado de servicios en su trabajo es alta, la satisfacción del cliente también lo es, y cuando la satisfacción de del empleado es baja, la satisfacción del cliente también es baja.

La tecnología de información, comprende la computación, la comunicación, el procesamiento de datos y otros medios para transformar los datos en información útil. El uso inteligente de este recurso no solo lleva a una mejora de calidad y productividad, sino en la obtención de una ventaja competitiva. Por ende es esencial la tecnología de información para la calidad en las modernas organizaciones de servicios debido a los altos

volúmenes de información que se deben procesar y a los clientes exigen los servicios cada vez a mayor velocidad.

En cuanto a la calidad en los servicios de salud, el autor expresa que experimenta una presión continúa por mejorar la calidad, ésta no depende solamente de las prestaciones médicas, sino también de muchas piezas donde el resultado final dependerá del actuar de cada una de ellas y de la coordinación entre todas. Es por ello, que cabe destacar la importancia de las funciones administrativas en la satisfacción del beneficiario del servicio de salud. Muchas veces es esta falla lo que pone en crisis a todo el sistema.

Aunque el sistema de salud como un todo quizás necesita una reestructuración, muchos proveedores individuales han recurrido a la calidad como medio para lograr un mejor desempeño y la satisfacción del cliente.

Por lo antes expuesto, la calidad como estrategia competitiva viene dada como la aptitud de un producto o servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios (Douchy, 1988) constituye uno de los pilares básicos de la administración hoy en día, establecido como uno de los mecanismos estratégicos más importantes para las empresas, por lo que el control total de la calidad en el seno de la organización es fundamental objetivo y referencia de cualquier actividad desarrollada en la empresa. Pues se ha convertido en un instrumento de gestión poderoso y avanzado que en manos de las empresas les permite alcanzar importante participación en el mercado, empleándose como estrategia competitiva diferenciadora.

Es así como surge la necesidad de controlar los recursos utilizados para obtener esa calidad, siendo los costos un valioso instrumento en este sentido, en función de mantener un seguimiento de la estrategia aportando a la gerencia la información necesaria.

Filosofías de la Calidad de servicios

Las filosofías que se consideran la base de la administración de calidad están conformados por los diversos estudios y aportes sobre la medición, la administración y la mejora de la calidad que han tenido un impacto significativo en números administradores y al interior de corporaciones en todo el mundo; podemos mencionar a: Edwards Deming (1900-1993), Joseph Juran (1904), Philip B. Crosby (1926-2001), Garvin (1988), Ishikawa, Feigenbaum (1991), Taguchi

Edwards Deming (1900-1993) según James R. Evans y William M. Linsay la filosofía de Deming se centra en la mejora continua en la calidad de los productos y servicios reduciendo la incertidumbre y la variabilidad en los procesos de diseño, manufactura y servicio, bajo el liderazgo de los directivos.

Deming afirma que la calidad más alta lleva a una mayor productividad que a su vez, da lugar a una fuerza competitiva a largo plazo. En su teoría de “reacción en cadena” resume lo antes señalado e indica que las mejoras de la calidad producen costos más bajos porque el resultado es menos reproceso, menos errores, menos demoras y mejor uso del tiempo y el material. A su vez, los costos más bajos dan mejoras en la calidad. Con una mejor calidad y precios más bajos, una empresa puede lograr mayor participación en el mercado y, de esta manera, subsistir, ofreciendo cada vez más empleos.

Por otra parte, W.Edward Deming explica que la función que desempeñan los altos ejecutivos en la mejora de la calidad, no es en la supervisión, sino

en el liderazgo. Además que la gestión debe trabajar en las fuentes donde se originan las mejoras. En su libro *Calidad Productividad y Competitividad*, ha propuesto a los directivos de diversas organizaciones un sistema de catorce puntos referentes a la gestión de la calidad total que pone de manifiesto la importancia del aprendizaje, la participación del personal, el liderazgo y la mejora permanente, los cuales son :

1. Crear una visión y demostrar compromiso. Se refiere a que la organización debe definir sus valores, misión visión del futuro para ofrecer a sus administradores y empleados una dirección a largo plazo con el fin de servir a los clientes y empleados.
2. Aprender la nueva filosofía. Se encuentra en una nueva era económica. Los directivos deben ser conscientes del reto, afrontar sus responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.
3. Entender la inspección. La inspección era el principal medio de control de calidad, detectaba las fallas más no los corregía ni agregan valor al producto o servicio. Por ello Deming motivo a los empleados a asumir la responsabilidad de su trabajo y manifestó que podían utilizarse herramientas estadísticas para controlar los procesos y eliminar la inspección masiva como actividad principal en el control de calidad.
4. Se debe dejar de tomar decisiones con base únicamente en los costos. Debido a que el establecer relaciones a largo plazo con menos proveedores, dan lugar a la lealtad y oportunidades de mejora.
5. Mejorar en forma constante y para siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la calidad, aumentar la productividad y disminuir los costos.
6. Instituir la capacitación y el entrenamiento. El Capital humano es un recurso valioso en la organización y no solo la capacitación y el

entrenamiento proporcionan mejoras a la calidad y productividad sino que también motivan a los trabajadores a ser cada día mejores.

7. Instituir el liderazgo. El liderazgo consiste en ofrecer una guía y ayudar a sus empleados a realizar su trabajo con menos esfuerzo.
8. Eliminar el temor, de manera que cada trabajador pueda desempeñarse con eficacia dentro y fuera de la organización.
9. Optimizar los esfuerzos de los equipos. Las personas de diferentes departamentos deben trabajar en equipo, para prevenir los problemas de producción y los que podrían seguir en el uso del producto, con el mismo o con el usuario. De esta forma se mejora la eficacia y la calidad.
10. Eliminar lemas, exhortaciones. Se deben evitar lemas que reflejen situaciones ideales, que no guarden similitud con la situación actual de la calidad.
11. Eliminar cuotas numéricas. Las normas y cuotas se derivan de las perspectivas a corto plazo y generan temor; No fomentan la mejora, sobre todo si las evaluaciones de desempeño se relacionan con el cumplimiento de las cuotas; donde es posible que los trabajadores sacrifiquen la calidad a fin de lograr los objetivos.
12. Eliminar barreras para dignificar la fabricación. Los directivos apremiando a la producción en vez de la calidad es una gran barrera para el desarrollo de la estima al trabajo.
13. Instituir un programa de formación y la mejora del personal. Se refiere al entrenamiento y desarrollo de nuevas habilidades para el personal para así garantizar el éxito a largo plazo de la organización.
14. Empezar una acción para lograr la transformación. Esto requiere del compromiso de la alta dirección y un enfoque a largo plazo que involucra a todo el personal.

Estos son los catorce principios que según Deming toda organización debería tener, para mantenerse en su rama económica y poder producir un producto o servicio de buena calidad, tomando en cuenta la retribución hacia sus inversionistas y personal que allí laboran.

Joseph Juran (1904),

Las recomendaciones de Juran se concentran en tres procesos de calidad principales, llamados triología de la calidad: (1) planeación de la calidad, proceso de cumplimiento de los objetivos de calidad que consiste en la identificación de los clientes, tanto internos como externos, determinando sus necesidades y traduciéndolas en especificaciones, desarrollando procesos capaces de fabricar el producto o prestar servicio, (2) control de calidad, proceso de cumplimiento de los objetivos de calidad durante las operaciones, (3) mejora de la calidad, el proceso de alcanzar niveles de desempeño sin precedentes. La primera empieza Philip B. Crosby (1926-2001).

Juran según el mismo autor, especificó un programa detallado para mejorar la calidad, el cual comprende las pruebas de que la mejora es necesaria, identificar proyectos específicos para mejora, organizar el apoyo a los proyectos, determinar las causas, proporcionar soluciones para las mismas, probar las soluciones eficaces en las condiciones operativas actuales y ofrecer el control para controlar las mejoras

Philip B. Crosby (1926-2001), se resume en lo que él llamó los cinco absolutos de la calidad que son:

1. Conformidad con las necesidades, es preciso establecer los requisitos en forma clara, una vez establecidos, se deben tomar medidas para

determinar su conformidad. la falta de no conformidad es la ausencia de calidad.

2. No existe los llamados problemas de calidad. La calidad es generada en las áreas operativas de la empresa y por ende la responsabilidad recae en aquellas áreas que se halla presentado un problema. El Departamento de Calidad debe medir la conformidad con los requisitos, informar sobre los resultados y guiar el desarrollo de una actitud positiva hacia la mejora de la calidad.
3. No existe la economía de la calidad, Crosby apoya la idea que la calidad no cuesta, lo que cuesta dinero son las acciones que implican el no hacer las cosas correctamente desde la primera vez.
4. La Única medida de actuación es el coste de calidad. El programa de Crosby requiere medir y hacer del conocimiento de todos el costo de una mala calidad pues esta información es útil para seleccionar oportunidades de iniciar una acción correctiva y documentar la mejora de calidad a través del tiempo
5. La única actuación estándar es la de cero defectos. Cero defectos es una norma de desempeño; se trata de hacer las cosas correctamente desde la primera vez, evitando los errores en vez de detectarlos y corregirlos.

Garvin (1988), es profesor de la Escuela de Negocios de Harvard, ha desarrollado muchas contribuciones que han tenido gran influencia en la teoría de la gestión de la calidad. Desarrollo lo que se conoce como las ocho dimensiones de la calidad; las cuales son: actuación característica, fiabilidad, conformidad, durabilidad, utilidad, estética y calidad percibida. También

introdujo la noción de las cinco bases de la calidad: trascendencia, producto, usuario, fabricación y valor.

Ishikawa, fue conocido por su contribución a la gestión de la calidad a través del control estadístico. Proporciono las capacidades básicas para el uso de las técnicas de resolución de problemas mediante el diagrama de espina de pescado y el empleo de las siete antiguas. Las cuales son: Diagrama de causa-efecto, Análisis de Pareto, Estratificación, Histogramas, Gráficos de control del proceso, Diagramas de dispersión, Hojas de recogida de datos.

Su objetivo principal fue involucrar a todos en el desarrollo de la calidad, y no solo a la dirección; el núcleo de sus contribuciones fue la atención prestada a la resolución de problemas. Insistió en la idea de que las de los clientes eran oportunidades que nunca debían ser desperdiciadas pues representan una ocasión para reajustar la calidad estimulando o desarrollando ideas para lograr la satisfacción del cliente.

Feigenbaum (1991), definió la calidad total como un sistema eficaz para integrar el desarrollo de la calidad, el mantenimiento de la calidad y los esfuerzos de mejora de los diversos grupos en una organización, a fin de permitir la producción y el servicio en los niveles más económicos posibles que logren la satisfacción del cliente. Considero que la calidad es una herramienta estratégica que requiere de la participación de todos en la organización, promovió el uso de los costos de la calidad como un indicador y un instrumento de evaluación

Taguchi, según el mismo autor, su principal contribución se refiere a la eficacia de la calidad del diseño; sus métodos están enfocados al cálculo de los costes ocasionados por no satisfacer el valor del objeto especificado.

Desarrollo la función de pérdida, donde calcula la reducción de la utilidad como la distancia desde el valor del objetivo al producto o característica de proceso, que es la pérdida para la sociedad en términos de costos.

Las Normas ISO

Las Normas ISO 9000 constituyen el origen de los modelos de los sistemas de calidad vigentes, definen calidad “como el grado en el conjunto inherentes a un producto cumple con los requisitos” Al respecto, la Sociedad Americana para el control de la calidad la define como “la totalidad de los rasgos y características de un producto fabricado o de un servicio prestado de acuerdo a los requisitos, que satisfagan las necesidades y deseos de los clientes en el momento de la compra y durante su uso”

En una empresa de servicios se debe tener presente gran atención especial a la prevención de errores que se pueden presentar en algunas situaciones que surgen en el momento que se está prestando el servicio, y que hay que solucionar a la brevedad posible, para lo cual hay que anticiparse a todos los posibles obstáculos que pueden surgir. También se hace necesaria atención a la relación que tiene contacto directo con el cliente. Todos los procesos que participen en el servicio ofrecido, desde su inicio hasta que se recibe la conformidad por el trabajo recibido.

La gestión de Calidad se ha convertido en las últimas décadas en un área de estudio imprescindible. Las Normas ISO son normas internacionales (ISO: Organización Internacional de Normalización) que se publicaron por primera vez en 1987 y que representan la normativa más importante extendida en el área de la calidad. La familia ISO 9000, se compone de un conjunto de normas que ayudan a la implementación y desarrollo de un sistema de

gestión de calidad. Entre estas normas se encuentra la NV ISO 9001:2008 indica los requisitos mínimos para el sistema de gestión.

La Norma Fondonorma NVF-ISO 9001:2008. La norma NVF-ISO 9001, especifica los requisitos para los sistemas de gestión de calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que sean de su aplicación. Es un método de trabajo, que se considera es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción del cliente. La versión actual, es del año 2008 NVF-ISO: 9001:2008, que ha sido adoptada como modelo a seguir para el logro de la excelencia empresarial y posteriormente obtener la certificación de calidad que es lo que tiende y puede aspirar toda empresa competitiva.

La Norma Fondonorma NVF-ISO 9000 ISO 9000:2008. Sistemas de gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario. Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y especifica su terminología. En sus Principios de Gestión de la Calidad la Norma establece que una organización depende de sus clientes y por lo tanto, debe evaluar y satisfacer las necesidades actuales y futuras procurando siempre superar sus expectativas a través de una evaluación sistemática de los insumos y desempeños. La norma se divide en dos apartados: 1.- Fundamentos de los Sistemas de Gestión de Calidad y 2.- Términos y definiciones. Además explica sus 8 principios de gestión de la calidad en la búsqueda de la mejora continua del desempeño y constituye la base de las normas de calidad:

- Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los

mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

- Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos.
- Participación del personal: El personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Enfoque de sistemas para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización.
- Mejora continua: La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.
- Toma de decisiones basadas en hechos Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

La competencia cada día mas activa, unida a las exigencias crecientes de los clientes, obliga a las empresas a mejorar continuamente sus procesos, productos y/o servicios y exigen que las empresas de servicios adopten una posición más agresiva para conquistar sus puestos y nuevos espacios Para ello, se hace necesario que adopten una mejora continua que se

convierta en una posición sostenida de los negocios. La necesidad de esta mejora continua puede considerarse en tres niveles:

1.- Mejoras en el propio producto o servicio que se adapten a las necesidades de los clientes.

2.- Mejoras en cada uno de los procesos (ventas, compras, fabricación, almacén, etc.)

3.- Mejoras en el desempeño del sistema en términos generales que implican la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de la política y los objetivos de la organización.

Ciclo de mejora continúa

El principio Sistema enfocado hacia la Gestión plantea el ciclo de mejora continua de los procesos PDCA o PHVA que significa "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" desarrollado por W. Shewarth (1920) y conocido gracias a W. Edwards Deming por su difusión, es por ese motivo que es conocido como el Ciclo DEMING. Un sistema de gestión de la calidad esta compuesto por todos los procesos que se interrelacionan entre si. Estos procesos del sistema de gestión de la calidad comprenden a procesos que, directa e indirectamente están presentes en la organización.

Los procesos raramente ocurren en forma aislada. La salida de un proceso normalmente forma parte de las entradas de los procesos subsecuentes. En una organización, las interacciones pueden ser desde simples a complejas, hasta convertirse en una malla donde hay un continuo flujo de tangibles e intangibles hasta llegar a depender unos de otros. Es aquí

donde claramente se puede distinguir a los clientes internos y clientes externos. El ciclo Deming puede ser aplicado en cada proceso así intervengan los clientes internos y/o externos.

Acciones Gerenciales

Según Robbins y Coulter (2005), el gerente es un “empleado que trabaja con otras personas y a través de ellas, coordina sus actividades laborales para cumplir con sus metas de la organización” (p.5), es decir, orienta y ayuda a los demás a hacer su trabajo y conseguir las metas.

Al respecto señala ditcher (1999), que el termino gerente es un eufemismo para designar a el acto de guiar a los demás, lograr que las cosas se hagan, dar y ejecutar órdenes.

Por su parte, Alvarado (2000), señala que el gerente existe para ejecutar el objetivo o misión de las organizaciones. De ahí que gerenciar una organización depende de la figura llamada gerente, el cual debe realizar todo el esfuerzo o acción para que se lleve con éxito una actividad. La acción se dirige el logro de los objetivos a través de los cuales se espera alcanzar lo mejor de esa organización, e implícitamente para los consumidores de los servicios directos e indirectos de los mismos.

Por otra parte, según Guedez (2001), el gerente es aquel individuo que se encarga de administrar las actividades a realizar por los empleados en una organización. Igualmente expresa el citado autor, que administrar implica estar consciente de que hay unas políticas, unas misiones y unos propósitos que le dan vida a la organización y que de estos fluyen los objetivos

generales que enmarcan las metas que se quieren lograr a corto o largo plazo.

A su vez, administrar consiste en crear y conservar un ambiente adecuado que los grupos de personas puedan trabajar eficiente y eficazmente en el logro de los objetivos comunes. Por lo que el gerente actúa como coordinador de todas las actividades organizacionales y operacionales, como supervisores o gerentes intermedios y deben ejecutar sus acciones gerenciales; sin embargo, para que un gerente coordine es necesario que desarrolle sus roles, funciones y habilidades.

Según Robbins (2010), los roles del gerente corresponde a las categorías particulares del comportamiento administrativo y son: (a) Los roles Personales representados por los deberes de índoles protocolaria y simbólica; (b) Los Roles informativos consisten en recibir y difundir información y (c) Los roles de Decisión o toma de Decisiones, representado por las actividades necesarias desde identificar un problema hasta finalmente resolver poniendo en práctica la alternativa seleccionada; por lo tanto, esta enmarcado en la solución de problemas donde se debe encontrar alternativas de solución.

Por otra parte, señala Robbins y Coulter (2010) , que los gerentes realizan funciones administrativas entre ellas: a) planeación: define objetivos, misión, fija estrategias y trazan planes necesarios para cumplir los mismo; b) Organización: determina tareas, ¿quién? , ¿Cómo?, ¿Qué? y toma decisiones; (c) control: vigila el desempeño, hace cumplir las normas; (d) dirección: motiva, elige el mejor canal de comunicación, supervisa el comportamiento de los empleados y e) evalúa: los logros y fallos para su reprogramación.

También el citado autor, señala las tres habilidades básicas entre ellas las Habilidades técnicas, conceptuales y de trato con el personal, siendo la primera los conocimientos y competencias, en un campo especializado, la segunda, la capacidad de pensar y conceptualizar situaciones abstractas y complicadas y por último, la tercera que es la capacidad de trabajar bien con otras personas.

Por otra parte, De Bono citado por Monge (2005), manifiesta que un buen gerente debe canalizar las energías de conjunto e inspirar la creatividad de cada uno de los colaboradores. El gerente, por lo tanto, no debe descuidar a su capital humano, dado que encontrará factores determinantes que debe saber manejar, los cuales darán resultados beneficiosos para todos, como es la creatividad y la innovación. El autor señala que debe tomarse en cuenta en el futuro, tres aspectos que van importar en el mundo de los negocios, siendo “C”; competencia, Cash (efectivo) y Creatividad.

De allí que la calidad total forma parte de un concepto, una filosofía una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente. La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial; tomando una máquina gigantesca, donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el funcionario del más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales. Para que la calidad total se logre a plenitud, es necesario se rescaten los valores morales básicos de la sociedad y es aquí, donde el empresario juega un papel fundamental.

El aseguramiento de la calidad nace como una evolución natural del control de calidad, que resultaba limitado y poco eficaz para prevenir la

aparición de defectos. Para ello, se hizo necesario crear sistemas de calidad que incorporasen la prevención como forma de vida y que, en todo caso, sirvieran para anticipar los errores antes de que estos se produjeran. Un sistema de calidad se centra en garantizar que lo que ofrece una organización cumple con las especificaciones establecidas previamente por la empresa y el cliente, asegurado una calidad continúa a lo largo del tiempo. Las definiciones, según la Norma 9000.

Estas normas aportan las reglas básicas para desarrollar un sistema de calidad siendo totalmente independientes del fin de la empresa o del producto o servicio que proporcione. Son aceptadas en todo en el mundo como un lenguaje común que garantiza la calidad continua de todo aquello que una organización ofrece.

En los últimos años se está poniendo en evidencia que no basta con mejoras que se reduzcan, a través del concepto de aseguramiento de la Calidad, al control de los procesos básicamente, sino que la concepción de la calidad sigue evolucionando, hasta llegar hoy en día a la llamada Gestión de la Calidad Total. Dentro de este Marco, la Norma ISO 9000 es la base en la que se asientan los nuevos sistemas de gestión de la calidad.

Cabe destacar, en las organizaciones de servicios son entendidas por un conjunto de actividades donde todos sus miembros que deben estar sujetos a lineamientos y herramientas que permiten a la empresa alcanzar los objetivos planteados. Para algunos autores entre ellos Cruz (2009), el término organización incluye un total de acciones gerenciales de todos los participantes y otros que se identifican con el sistema total de relaciones sociales y culturales. Sin embargo, para la mayoría de los empleados, el término organización, implica una estructura organizativa.

Para el alcance de la calidad total en la organización y logro de los objetivos organizacionales debe cimentarse en estas tres palabras: Los trabajadores, los proveedores, los clientes.

En todo el mundo, los clientes se están volviendo cada vez más intolerantes respecto a las deficiencias en el servicio. La satisfacción del usuario exige del que presta el servicio el cumplimiento de lo que ofrece, sino otro cliente buscará otro lugar. En este sentido, la calidad se ha convertido en un arma competitiva formidable para las empresas; El proceso empresarial comienza con la satisfacción del cliente, es aquí donde interviene la gestión de la calidad total, para brindarle al cliente un adecuado servicio.

Los fundamentos de la calidad total son los siguientes: El objetivo básico: la competitividad; el trabajo bien hecho; la mejora continua con la colaboración de todos y de cada uno de los departamentos de la empresa, incluso de cada uno de los trabajadores en su respectiva actividad. Para ello, debe hacerse el trabajo en equipo ya que es fundamental para la mejora permanente. Utilizando la comunicación, la información, la participación y el reconocimiento como prevención del error y eliminación temprana del defecto y de allí la fijación de objetivos como mejora de los resultados e indicadores de la gestión.

Al respecto Shein (2009) señala:

Las organizaciones son formaciones sociales complejas y plurales compuestas por individuos y grupos con límites relativamente fijos e identificados que constituyen un sistema de roles coordinados mediante un sistema de autoridad y de comunicación. Articuladas por un sistema de normas y valores que integran las actividades de sus miembros en orden a la consecución de fines previamente establecidos de duración relativamente estable y continua.(p.15)

Además se aprecia al interpretar la opinión de Shein (2009), que las organizaciones pueden ser consideradas un sistema de relaciones sociales coordinadas a través de acciones gerenciales y es ahí donde los directivos deben ejercer sus funciones y roles a manera de lograr el éxito en la organización.

Entendiendo como gestión la acción de conducir a un grupo humano hacia el logro de sus objetivos organizacionales. En este trabajo de investigación es necesario definir los procesos gestión de calidad integrada por las siguientes funciones básicas:

- **Planificación:** es un proceso donde se puntualiza acciones tales como: diseño, diagnóstico, objetivos, metas, estrategias, presupuesto, planes para cumplimiento de los objetivos organizacionales. La planificación eficaz requiere consistencia en el logro de los objetivos trazados, debe estar orientada hacia el futuro y debe ofrecer lineamientos para toda la organización. La calidad y la satisfacción del cliente han de ser objetivos de alta prioridad en la planificación.
- **Organización:** se refiere a la creación de una estructura organizativa de las autoridades y funciones laborales que mejore y mantenga la calidad. Esta función engloba la distribución de actividades y asignación del personal identificadas en el proceso de planificación, de forma que se cumplan los objetivos planteados.
- **Liderazgo:** Esta función también llamada dirección o motivación consiste en determinar qué se debe hacer y cuándo se debe hacer, y propiciar que todos trabajen en estrecha colaboración brindando lo mejor de sus

capacidades de tal forma que puedan lograrse los objetivos organizacionales y grupales

- Control: se refiere a las acciones de medición y supervisión de resultados, comparación de los mismos con los planes, y cuando sea necesario tomar las medidas correctivas. En otras palabras, es el proceso mediante el cual se asegura el rendimiento actual de la organización se ajusta a lo planificado.

Por otro lado está la calidad, entendemos que este concepto para aplicar el grado de valor, bueno o malo, que tienen o se atribuyen a las cosas; también se puede definir como el conjunto de cualidades de un ser, objeto o proceso.

El éxito de la calidad es responsabilidad de la gerencia. Este debe preocuparse que la Calidad Total se internalice en la cultura de la organización y en crear constancia de propósitos para el mejoramiento del producto y del servicio mediante una política de calidad.

Por otra parte, el modo de canalizar el pensamiento del personal de una organización para que sea semejante a los objetivos de la misma es mediante de políticas, pues estas son una guía general para la toma de decisiones.

Según Álvarez (2006) el término de política es definido como:

Una decisión rutinaria que se aplica a todas las situaciones similares. Una orientación clara hacia donde debe dirigirse todas las actividades de un mismo tipo. La manera consistente de tratar a la gente. Lo que la dirección desea que se haga en cada situación. Aplicable al 90-95% de los casos. Las excepciones solo

podrán ser autorizadas por alguien de un nivel inmediato superior.
(P.26)

Generalmente las políticas son establecidas de manera formal y deliberadas por los administradores de la alta dirección con la finalidad de:

- Mejorar la eficiencia y eficacia de la organización.
- Reflejar los valores de la organización.
- Resolver conflictos o confusiones en los niveles más bajos.
- Simplifica la burocracia administrativa.
- Eliminar cuellos de botellas.

Por tanto, las políticas surgen de las actividades en las cuales las personas se desenvuelven en la organización, por lo que es importante involucrarlos activamente al establecer las mismas ya que ellos conocen y trabajan con los procesos. También se le debe informar y explicarles de manera oportuna y adecuada acerca del mismo, para que de esa manera sea bien diseñada y aceptada. Las características de una política son:

- Establece lo que la dirección quiere o prefiere que se haga.
- No dice como proceder.

Permite la toma de decisiones acertadas para los diferentes niveles administrativos.

- Unifica las tareas y el trato del personal.
- Da consistencia a las operaciones.
- Permite la coordinación de las actividades de un mismo tipo.

A partir de las políticas se pueden desarrollar los procedimientos y viceversa, las políticas dicen que “Hacer” y los procedimientos dicen en

detalle y paso a paso como “Hacerlo”. El propósito principal de ambos, además de documentar los lineamientos y la forma como se realiza una actividad o proceso, es darle valor agregado a la organización.

Por lo antes expuesto, las mayorías de las organizaciones proceden a formular por escrito los procedimientos porque estos le permiten el desarrollo de las operaciones, la uniformidad en la ejecución del trabajo, sirve de guía para entrenar a nuevos empleados, y de consulta para quienes ya lo están desempeñando, es decir involucra todas las actividades y tareas del personal, el uso de recursos materiales y tecnológicos, la aplicación de métodos y actividades de control.

Sin embargo los mismos, deben ser revisados con cierta frecuencia para adaptarlos a los cambios que se vayan sucediendo en la misma, producto de las nuevas pautas del mercado, el entorno político, social y tecnológico.

Un procedimiento es una serie de instrucciones que se establecen para realizar una actividad. Según Gómez (2007): “Un procedimiento puede considerarse como la sucesión cronológica y secuencial de las operaciones concatenadas entre sí, que constituyen en una unidad, en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito determinado de aplicación” (p.53).

Para redactar adecuadamente un procedimiento de un proceso, actividad o tarea se requiere de un trabajo ordenado y sistemático que permita recopilar la información, comprender el proceso. A continuación se señalan las pautas que deben tomarse en cuenta para redactar los procedimientos:

- Definir el objetivo de redactar el procedimiento.
- Conocer el área, documentarse en cuanto a los principios, normas, políticas, disposiciones legales que los afectan.
- Emplear un lenguaje sencillo, conciso y claro, que este de acuerdo con las personas que utilizan el procedimiento, como guía de sus labores.
- Involucrar el personal en la elaboración del procedimiento a documentar.

En las organizaciones pueden existir básicamente procedimientos de tipo operativo, administrativo que involucra los procedimientos contables y no contables. Las razones por la cual se deben escribir los procedimientos son:

- Permite presentar información compleja: Los procedimientos escritos permiten detallar materias o actividades que requieren ilustraciones gráficas, ejemplos numéricos, etc, facilitando de esta manera la interpretación a los diferentes usuarios.
- Registro permanente: Los procedimientos sirven para documentar la realización de las diferentes actividades de los empleados, evitando de esta manera en gastos innecesarios a la hora de cambiar o rotar el personal.
- Es un canal de Comunicación: Permite transmitir instrucciones por escrito permitiendo al usuario utilizarla en el momento más conveniente, como le permite seleccionar las partes claves o las que considere de mayor dificultad.
- Permite reducir costos: Los procedimientos escritos permiten reducir los costos, ya que los mismos pueden ser distribuidos a un gran número de personas sin importar la distancia en que se encuentren, ahorrando de esa manera tiempo, recursos financieros, entre otros.
- Transmite un mensaje efectivo: Al escribir los procedimientos se pueden contar con todo el tiempo necesario para aportar argumentos o presentar

evidencias, además se puede revisar y alcanzar el efecto deseado.

Después de redactar los procedimientos, estos pueden graficarse con la finalidad de que sean utilizados como herramientas de apoyo para todo el personal de la organización, ya que permite documentar el flujo de los documentos, establecer responsabilidades de las áreas involucradas en el proceso o actividad, o detectar situaciones obvias visualmente.

Para graficar los procedimientos se disponen de flujograma que pueden ser verticales, horizontal, panorámico o arquitectónicos, también pueden ser secuenciales, analíticos y por bloques.

Bases Legales

Las bases legales, se refieren al sustento que la investigación debe tener en cuanto a las leyes vigentes del ordenamiento jurídico. En tal sentido, Arias (2006), afirma que las bases legales “son una descripción detallada de cada uno de los elementos de la teoría que serán directamente utilizados en el desarrollo de la investigación” (p.65). Esto indica, que se deben seleccionar aquellas que de una u otra forma guardan y amparan la temática descrita en el desarrollo de este trabajo.

A efectos de sustentar la presente investigación se tomará como puntos de referencia o apoyo información correspondiente al ámbito legal como: la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela (2000). La , Ley Venezolana de Calidad (2002), Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOCYMAT 2005) A continuación, se mencionan:

En lo que se refiere a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) el Artículo 117 expone:

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a un a información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen: a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela sustenta mecanismos como normas, procedimientos, reparación de daños y perjuicios, así como sanciones que permiten garantizar los derechos de los ciudadanos en materia a la calidad.

Referente a la **Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad** según Gaceta Oficial N° 37.555 de fecha 23 de Octubre de 2002, establece en su Título I, sus disposiciones generales:

Objeto de la Ley

Artículo 1. - Esta Ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de calidad consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, determinar sus bases políticas, y diseñar el marco legal que regule el Sistema Nacional para la Calidad, asimismo establecer los mecanismos necesarios que permitan garantizar los derechos de las personas a disponer de bienes y servicios de calidad en el país, a través de los subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación y Reglamentaciones Técnicas y Ensayos.

Artículo 3: De acuerdo con esta ley la acción del Estado en materia de calidad estará dirigida a:

1. Elaboración e intercambio de bienes
2. Prestación de servicios
3. Importación, distribución y expendio de bienes
4. Exportación de bienes y servicios nacionales
5. Educación y promoción de la calidad

En el Capítulo II de la presente ley, establece los deberes, derechos y garantías de los ciudadanos, de los cuales tomamos como puntos de apoyo los siguientes:

Artículo 5: Las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que produzcan bienes o presten servicios y los comercialicen, deberán suministrar la información necesaria que permita la posterior comprobación de la calidad de los mismos.

Artículo 6: Las personas naturales, jurídicas, públicas o privadas cuyas actividades o intereses se encuentren regulados por esta Ley, deberán prestar su colaboración y suministrarán la información y documentación que le requiera el personal autorizado por el Ministerio de la Producción y el Comercio, o los organismos en quien este Ministerio delegue, para el cumplimiento de sus funciones establecidas en esta Ley y su Reglamento.

Artículo 8: El Estado deberá garantizar los mecanismos y velar por el cumplimiento de las regulaciones establecidas en esta Ley y su Reglamento en sus programas de compra, procura, ejecución, construcción y producción de bienes o servicios. En sus programas de adquisición de bienes y servicios el Estado dará prioridad a aquellos que estén respaldados por procedimientos de evaluación de la conformidad con normas, de acuerdo con lo previsto en la presente Ley.

De igual modo, en su Capítulo III la presente ley, contempla de la educación y formación de recursos humanos lo siguiente:

Artículo 17: Es responsabilidad de las Instituciones Públicas y Privadas, establecer programas, planes, políticas de adiestramiento, formación y actualización de sus recursos humanos, especialmente en las áreas de ensayo, certificación y el sistema internacional de unidades, con el objeto de disponer de personal con el conocimiento requerido en las actividades que desarrolle el Sistema Nacional para la Calidad

De forma general, la presente ley desarrollan los principios constitucionales, sentando las bases políticas y se crea el marco legal que regula el Sistema Nacional para la Calidad; Regulan el ámbito de aplicación y se define el alcance del léxico en materia de calidad, con el espíritu de la sana interpretación de las palabras a los efectos de la aplicación de la Ley. Igualmente, se desarrollan los derechos, deberes y garantías de todas las personas a disponer de bienes y servicios de calidad, comprendiendo la prestación de servicios, comercialización y suministro de información.

Cumpliendo con las reglamentaciones y garantizando los mecanismos y el cumplimiento de las regulaciones establecidas en esta Ley, en sus programas de compra, procura, ejecución, construcción y producción de bienes o servicios

Con relación a la **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOCYMAT 2005)** se consideran importantes mencionar en la presente investigación por aplicarle directamente a la empresa e indirectamente por ser proveedor a otras empresas de este servicio.

De los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo

Artículo 39. Los empleadores y empleadoras, así como las cooperativas y las otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio, deben organizar un servicio propio o mancomunado de Seguridad y Salud en el Trabajo, conformado de manera multidisciplinaria, de carácter esencialmente preventivo, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

La exigencia de organización de estos Servicios se regirá por criterios fundados en el número de trabajadores y trabajadoras ocupados y en una evaluación técnica de las condiciones y riesgos específicos de cada empresa, entre otros.

Los requisitos para la constitución, funcionamiento, acreditación y control de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo serán establecidos mediante el Reglamento de esta Ley.

Por otra parte, los deberes de los empleadores y las empleadoras se pueden mencionar el artículo 56 expresa que:

Son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura para su desarrollo en los términos previstos en la presente Ley y en los tratados internacionales suscritos por la República, en las disposiciones legales y reglamentarias que se establecieron, así como en los contratos individuales de trabajo y en las convenciones colectivas.

En el mismo orden de ideas, la Ley de Prevención , Condiciones y Medio Ambiente de trabajo hace referencia a las obligaciones minuciosamente impuestas al patrono y establece la cantidad de infracciones que deben castigarse así no haya ocurrido accidente alguno. Es pues, una ley no solamente preventiva en cuanto que busca evitar el infortunio laboral, sino también punitiva porque castiga durante el incumplimiento por parte del patrono de las disposiciones legales y reglamentarias en materia de seguridad.

Con relación a los requisitos para la conformación de servicios de salud ocupacional, se tomo referencia las normas COVENIN 2274:1997 donde indica las normativas relacionas, establece las definiciones y requisitos de la organización, para cumplir sus funciones ajustadas al marco legal.

Definición de Términos

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

Cliente: organización o persona que recibe un producto

Cultura Organizacional: son los valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización.

Eficacia: grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

Gestión: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

Gestión de la calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad

Mejora continua de la calidad: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

Producto: se define entonces como resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Clase: categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional

Salud Ocupacional: es aquella ciencia que busca proteger y mejorar la salud física, mental y espiritual de los trabajadores en sus puestos de trabajo, repercutiendo positivamente en la empresa.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

Sistema: conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan

Sistema de gestión: sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos

Sistema De gestión de la calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

El Marco metodológico constituye según Balestrini, M. (2008) “está referido al momento que al conjunto de procedimientos lógicos- tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir analizar los supuestos del estudio y reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados” (p.125).

Uno de los aspectos importantes del dicho marco es que señala los criterios que definirán la metodología a utilizar en esta investigación, en donde se presentan elementos relativos al diseño, tipo y nivel de la Investigación, población, muestra, técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad, que se llevara a cabo en pro de la investigación.

En virtud de las características del problema planteado, los objetivos formulados en el presente estudio, y la naturaleza de la disciplina en la cual se sitúa, la investigación se encuentra enmarcada bajo la modalidad de un proyecto factible; al respecto Palella, M. y Martins, F. (2006) indica que “consiste en elaborar una propuesta viable destinada a atender las necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica” (p.107).

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación según Palella, M. y Martins, F. (2006), “se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema,

dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Para fines didácticos, se clasifica en un diseño experimental, diseño no experimental y diseño bibliográfico”(p.95). Por lo antes expuesto, las investigadoras determinan que el diseño a aplicar en el presente trabajo de investigación es el diseño no experimental, de tipo campo ya que según Palella, M. y Martins, F. (2006) la define el diseño no experimental como:

Es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica sino que se observan las que existen. Las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, lo que impide influir sobre ellas para modificarlas. (p.96)

Palella, M. y Martins, F. (2006) establece que la investigación de tipo campo consiste en: “la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural”. (p.97)

Nivel de la Investigación

La presente investigación, es de nivel descriptivo porque las investigadoras en función del diagnóstico estudiaron las variables y los hallazgos que se describieron. En relación con los estudios descriptivos según: Hernández, R., Fernández, C., Collado, P. y Baptista, L. (2006) dicen que: “Buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis para así describir lo que se investiga”. (p.102).

El propósito de este nivel es el de interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. Arias (2006) señala que “este nivel de investigación consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o compartimiento (...) mide(n) de forma independiente las variables” (p.48)

Población y Muestra

Población

Toda investigación requiere datos que aporten información para su posterior análisis, para ello es preciso definir estas fuentes, entendiéndose según Arias, F (2006) por población el “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”.(p.81)

En base a lo antes mencionado, la población de esta investigación está representada por el conjunto de empleados que ejercen funciones en la empresa Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, CA, Valencia estado Carabobo, los cuales son en total quince (15) empleados.

Muestra

Con respecto a la Muestra Según Arias, F (2006) señala que:

Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. En este sentido, una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del

conjunto, permite hacer inferencias o generalizar al resto de la población con un margen de error conocido. (p.83)

Existen dos tipos de procedimientos para seleccionar la muestra, los cuales son el probabilístico y el no probabilístico; el primero, se refiere al proceso que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra; el segundo, es totalmente lo contrario.

Por lo antes expuesto, las investigadoras seleccionaron la muestra probabilística de muestreo por estratos, que según Palella, M. y Martins, F. (2006) indica que: “Consiste en dividir en clases o estratos los componentes de una población.” (p.121). Dicha muestra se selecciona tomando en cuenta el criterio de afijación no proporcional, que permite a cada clase de la población un número igual de componentes sin considerar la cantidad total de cada estrato.

En la presente investigación, La empresa Especialista en Salud Ocupacional ESOCA, CA, existe el siguiente personal: 4 médicos, 3 enfermeras y 8 integrantes del personal administrativo. Previamente se ha seleccionado una muestra de 9 sujetos. Al distribuir en partes iguales el tamaño de la muestra, cada uno de los extractos debe quedar representado como se muestra en el cuadro nro. 1

Cuadro Nro. 1.-Población y Muestra			
Cargos	Población	Muestra	% por Estrato
Personal Medico	4	3	75
Personal Enfermería	3	3	100
Personal Administrativo	8	3	37,5
Total	15	9	
Fuente: Sánchez y Vargas (2012)			

Técnicas de Recolección De Datos

Las técnicas de recolección de datos son las diferentes formas de obtener la información para el presente trabajo de investigación y acopio de datos se utilizan técnicas como observación, encuesta. Así lo afirma Arias, F. (2006), “se entenderá por técnica el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67). Por otra parte, este autor plantea que “Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”.

Para recabar la información, se utilizará el método de observación directa y aplicación de encuestas. La observación, se basa en la revisión documental y la técnica de encuesta, está estructurada por una serie de preguntas mediante la aplicación de un instrumento llamado cuestionario, que según Ibañez (2009), es “un conjunto estandarizado de preguntas que se administran a un grupo de individuos con el propósito de obtener información de un tema determinado” (p.162);

Del mismo modo Palella, M. y Martins, F. (2006) explica que el Cuestionario:

Es un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. Las preguntas han de ser formuladas de manera clara y concisa; pueden ser cerradas, abiertas o semiabiertas procurando que la respuesta no sea ambigua. Como parte integrante del cuestionario o en documento separado, se recomienda incluir las instrucciones breves, claras y precisas para facilitar su solución.(p144)

Por lo antes expuesto, en la presente investigación representa una herramienta relevante donde su diseño tiene como fin recolectar información sobre el objeto de estudio, el cual esta conformado por quince (15) preguntas con alternativas de respuestas delimitadas, es decir preguntas cerradas o dicotómicas.

Este instrumento permitió recolectar información, para diagnosticar la situación actual de los procesos operativos que intervienen en la calidad del servicio médico en la empresa Especialistas en Salud Ocupacional, E.S.O.C.A., CA.; Analizar los procesos operativos que impactan eficientemente tanto a nivel de la calidad servicio medico como a nivel financiero de la organización. Empresa ubicada en Valencia – Estado Carabobo. (Ver anexo)

Validez y confiabilidad del Instrumento

Palella, M. y Martins, F. (2006), define la validez como: “la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y lo que realmente se quiere medir”(p.172). El instrumento fue validado a juicio de expertos en el área de estudio, los cuales calificaron el contenido de cada uno de los Items del cuestionario, mediante una tabla de validez, utilizando una calificación cualitativa de las preguntas, en una escala ordinal. (Ver anexo)

En cuanto a la Confiabilidad del instrumento Palella, M. y Martins, F. (2006), define la confiabilidad de un instrumento como:

La ausencia de un error aleatorio de un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida; es decir es el grado en que las mediciones están libres de la desviación producidas por los errores causales.(p. 176)

La confiabilidad del instrumento se calcula a través del procedimiento llamado Coeficiente alfa de Cronbach, que produce valores que oscilan entre 0 y 1, donde un coeficiente cero (0) significa nula la confiabilidad y uno (1) representa un máximo de confiabilidad. Los resultados se interpretaron de acuerdo con el siguiente:

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad

Rangos	Coeficiente Alfa
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

SUJETOS / ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TOTAL
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	18
3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	18
4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	18
5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	18
6	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	19
7	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	21
8	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	25
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	28
SUMA	10	12	17	18	10	11	10	11	13	11	12	11	18	9	9	182
PROMEDIO	1,1	1,3	1,9	2,0	1,1	1,2	1,1	1,2	1,4	1,2	1,3	1,2	2,0	1,0	1,0	20,22
DESVIACION	0,3	0,5	0,3	0,0	0,3	0,4	0,3	0,4	0,5	0,4	0,5	0,4	0,0	0,0	0,0	3,80
VARIANZA	0,1	0,3	0,1	0,0	0,1	0,2	0,1	0,2	0,3	0,2	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	14,44
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LO ITEMS																2,0

Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

La fórmula para calcular la confiabilidad mediante este procedimiento es el siguiente:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] =$$

- α = Número de preguntas
- X_t = Desviación Estándar
- St^2 = Varianza
- $\sum Si^2$ = Sumatoria de las varianzas

Por lo cual, al sustituir los datos y aplicar la fórmula, se obtiene:

$$N = 15$$

$$X_t = 3.8$$

$$St^2 = 14.44$$

$$\sum Si^2 = 2.0$$

$$\alpha = 15/14 * \left[1 - \frac{2.0}{14.44} \right] = 0,92$$

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] =$$

Es importante mencionar que el instrumento aplicado por las investigadora, arrojó un valor de 0,92 ubicado en el rango de muy alta confiabilidad.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo, se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento diseñado para recolectar la información de los 9 sujetos que integraron la muestra (personal médico, enfermería y administrativo) quienes laboran en la empresa Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, CA, ubicada en Valencia.

A tal efecto, se presentan quince (15) cuadros porcentuales y de frecuencia con sus respectivos gráficos a fin de dar respuesta a los objetivos de investigación dirigidos a describir la situación actual de los procesos operativos que intervienen en la calidad del servicio médico en la empresa Especialistas en Salud Ocupacional, ESOCA., CA.

Seguidamente, analizar los procesos operativos que impactan eficientemente tanto a nivel de la calidad servicio medico como a nivel financiero de la organización.

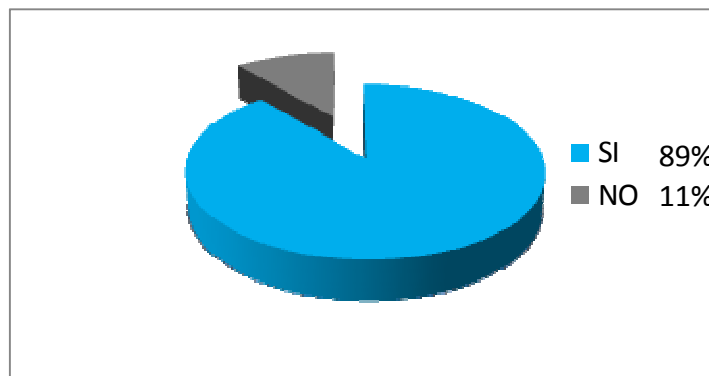
A continuación se presentan los cuadros y gráficos con sus respectivos análisis, describiendo los resultados obtenidos en cada ítems del instrumento aplicado:

Ítems 1 ¿Considera usted que el trato que se le da a los pacientes que buscan servicio es el más acorde?

CUADRO Nº 2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	89%
NO	1	11%
Total	9	100%

GRAFICO Nº 1



Análisis:

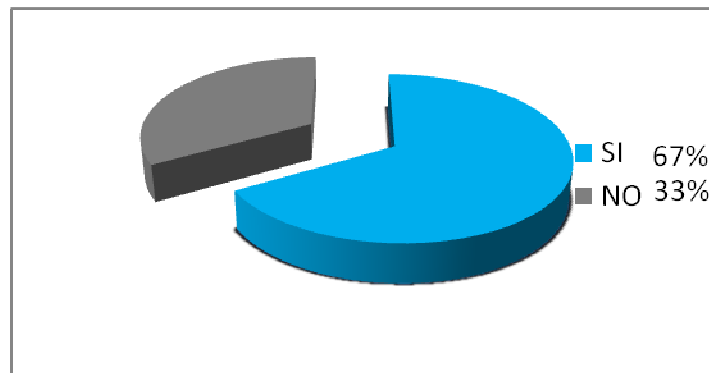
Como se puede observar en el grafico nro. 1, el 89% del personal encuestado manifiestan que están de acuerdo con el trato que se da a los pacientes que buscan el servicio es el más acorde, mientras que el 11% opinan lo contrario. Cabe destacar, que en un servicio la buena atención al paciente ocupa un factor determinante el proceso operativo pues permite mejor desenvolvimiento del paciente y la confianza de preguntar sin cohibirse por alguna situación incomoda.

Ítems 2 ¿Cree usted que se encuentra capacitado el personal a la hora de responder alguna inquietud del paciente o cliente?

CUADRO Nº 3



GRAFICO Nº 2



Análisis:

Del total de las personas encuestadas como se evidencia en el grafico nro. 2; el 67% afirma que el personal se encuentra capacitado a la hora de responder alguna inquietud del paciente o cliente mientras que el 33% opina lo contrario. Esto indica que personal esta capacitado y dentro de lo posible dará una respuesta oportuna a cualquier interrogante que se le presente al paciente o por lo pronto se encontrará la forma de guiarlo a la solución de cualquier inconveniente. Es importante resaltar que un profesional en el área de salud que no esté preparado para brindar dar respuesta oportuna

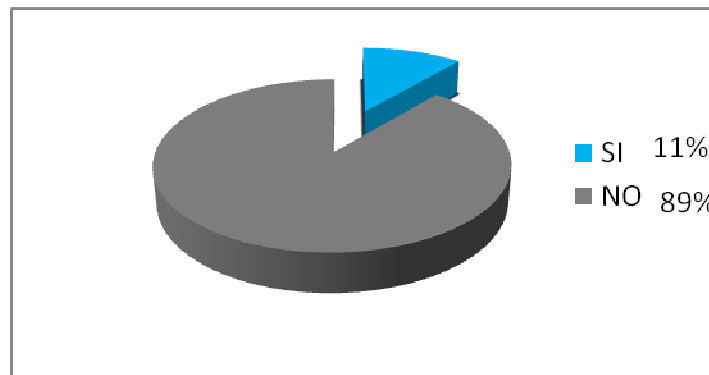
ocasionará inseguridad al trabajador y posiblemente busque una segunda opinión sobre sus resultados.

Items 3 ¿Considera usted que el tiempo de espera, es el estimado por el paciente?

CUADRO N° 4



GRAFICO N° 3



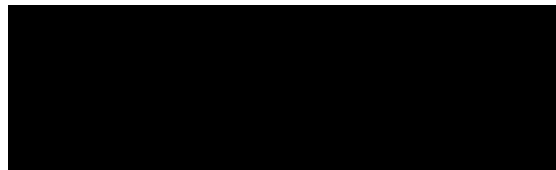
Análisis:

Como se presente grafico nro. 3 del total de personas encuestadas el 89% indica que no fue el tiempo de espera que estimaron mientras que el 11% indican que si. Cabe destacar, que uno de los puntos en contra en la prestación de servicio es el tiempo de espera de los pacientes o clientes, ya que debe entenderse que el cumplimiento de los horarios de atención es el respeto por el tiempo a los demás, independientemente que por causas ajenas se presenten situaciones que puedan alterar el mismo; siempre se

debe mantener una comunicación activa con los pacientes y/o clientes para de esta forma minimizar malestares y buscar posibles soluciones.

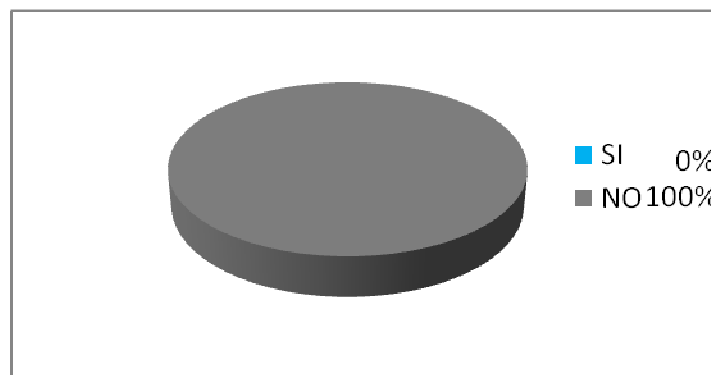
Items 4 ¿Cuenta el Servicio Medico con un buzón de sugerencias?

CUADRO Nº 5



Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

GRAFICO Nº 4



Análisis:

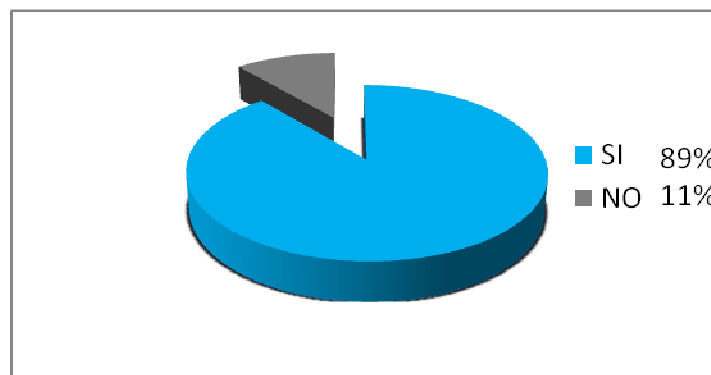
Como se evidencia en el grafico nro. 4, indica que del total de personas encuestas manifestaron el 100% que no existe un buzón de sugerencia en el servicio medico. Estos resultados indican que existe debilidad al desconocer lo que opina del servicio o que oportunidades de mejora observa el paciente o cliente que es atendido dentro de las instalaciones del servicio dejando a suposiciones las posibles mejoras que la gerencia realice enmarcados siempre en las leyes que amparan al trabajador en todas sus instancias.

Items 5 ¿El comportamiento del personal que labora en la empresa en el momento de brindar los servicios al trabajador cumple con las expectativas del cliente?

CUADRO Nº 6



GRAFICO Nº 5



Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

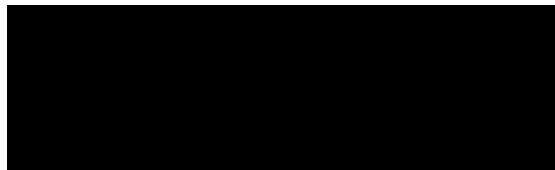
Análisis:

Según los resultados arrojados en el grafico nro.5, del total de los encuestados el 89% afirman que el comportamiento del personal que labora en la empresa en el momento de brindar los servicios al trabajador cumple con las expectativas del cliente mientras que el 11% indica realmente que no. Otro de los aspectos importantes en la prestación del servicio es el comportamiento del personal pues el respeto, la cortesía, entusiasmo,

cordialidad constituyen una herramienta para brindar un buen servicio para aquellos trabajadores que lo reciben.

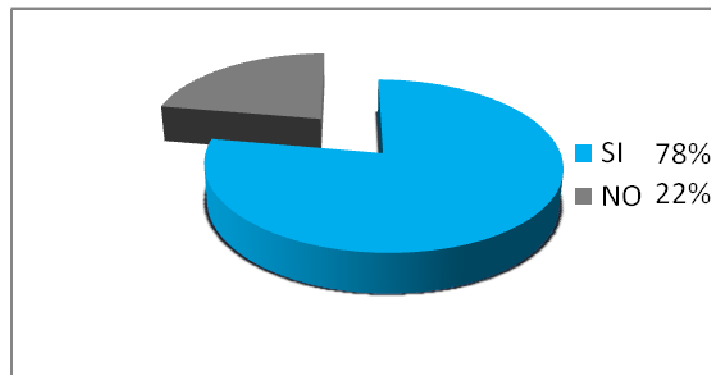
Ítems 6 ¿Es eficiente la atención prestada a los clientes a la hora de adquirir los servicios que ofrece la empresa?

CUADRO N° 7



Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

GRAFICO N° 6



Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

Análisis:

El gráfico nro. 6 expone que el 78% de los encuestados manifiestan que es eficiente la atención prestada a los clientes a la hora de adquirir los servicios que ofrece mientras que el 22% opina lo contrario. Cabe destacar, que es determinante la eficiencia en este proceso pues es un indicador que permite evaluar si se cumple los requisitos ofrecidos o solicitados por el cliente en relación al servicio realmente prestado.

Items 7 ¿El desempeño del Médico Ocupacional hacia el trabajador en el momento de la consulta es apropiado?

CUADRO N° 8



Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

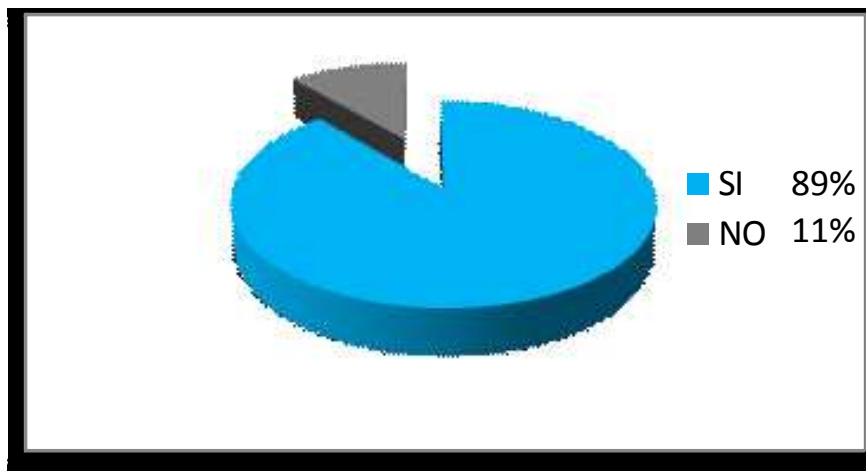


GRAFICO N° 7

Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

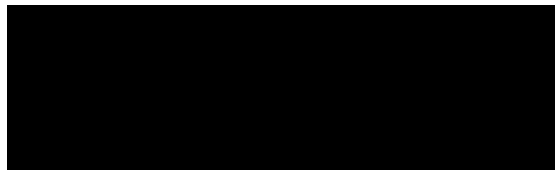
Análisis:

Según el grafico nro. 7, se puede observar que del total de personas encuestadas el 89% afirman que el desempeño del Médico Ocupacional hacia el trabajador en el momento de la consulta es apropiado y el 11% indico que no. En este punto está enfocado específicamente al medico Ocupacional en el desarrollo de sus funciones, donde su participación el proceso de prestación de servicio es crucial pues pondrá en evidencia su

aptitud de profesional para brindar al paciente seguridad y confianza al momento de recibir la consulta.

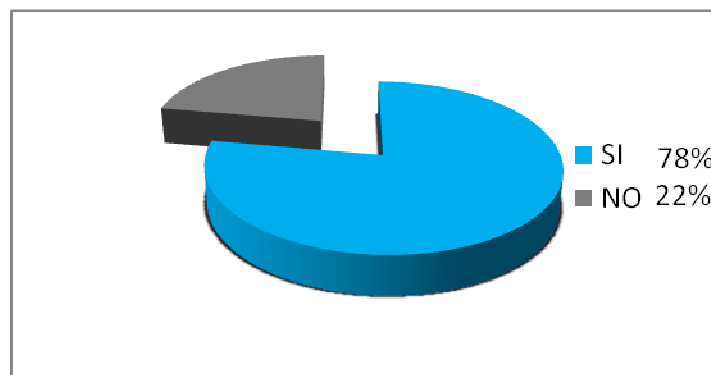
Items 8 ¿La empresa se encuentra con personal de salud altamente capacitado para diagnosticar y prevenir el estado de salud del trabajador?

CUADRO Nº 9



Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

GRAFICO Nº 8



Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

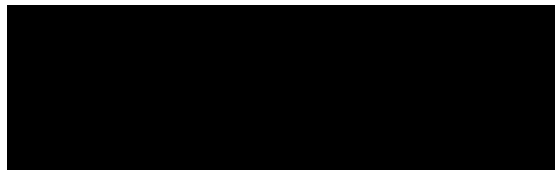
Análisis:

Como se observa en el gráfico nro. 8, se evidencia que el 78% de los encuestados opinan que la empresa se encuentra con personal de salud altamente capacitado para diagnosticar y prevenir el estado de salud del trabajador mientras que el 22% opina que no. Cabe destacar, que el personal que labora dentro de la organización debe presentar los soportes de credenciales profesionales, experiencias de trabajos anteriores en el área,

entre otros, para así demostrar que están capacitados para desempeñar el cargo a ocupar.

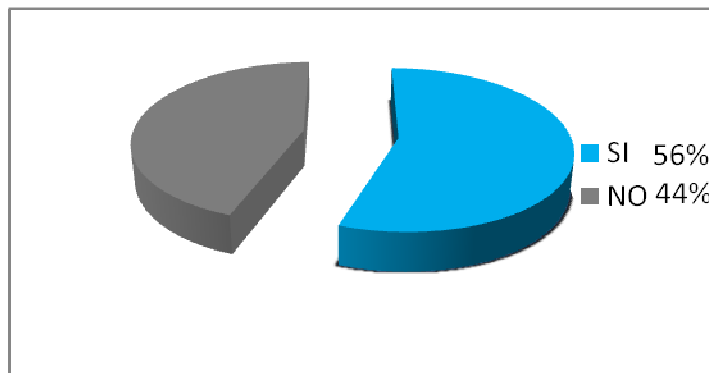
Items 9 ¿Considera que se obtienen los resultados de los laboratorios en el menor tiempo posible?

CUADRO N° 10



Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

GRAFICO N° 9



Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

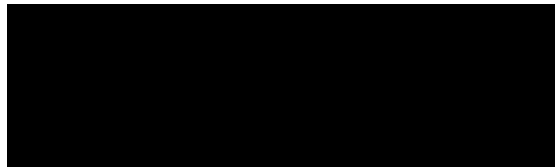
Análisis:

Según los resultados arrojados en el grafico nro. 9, el 56% de los encuestados opinó que los resultados de laboratorio se obtienen en el menor tiempo posible mientras que el 44% no. Uno de los elementos principales para la entrega de los informes sobre las evaluaciones medicas lo constituye los resultados del laboratorio; Por ello, la gran importancia de tenerlos al momento de concluir la evaluación médica así el médico puede emitir un diagnostico preciso.

En la organización el laboratorio es uno de los departamentos claves para el desarrollo y buen funcionamiento del proceso, está conformado por un grupo pequeño de profesionales especializados en área de análisis tan variados como son la química sanguínea, bacteriana, entre otros; con el soporte de técnicos especialistas y del personal de administración. La participación de este departamento es de contratación externa.

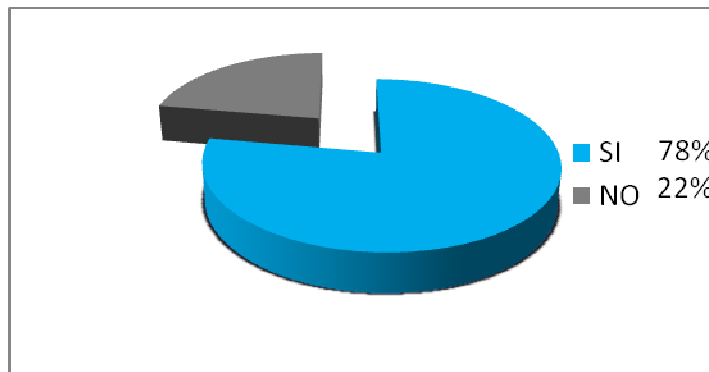
Items 10 ¿Los resultados que suministra el laboratorio son fidedignos para el momento en que se evaluará el trabajador?

CUADRO N° 11



Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

GRAFICO N° 10



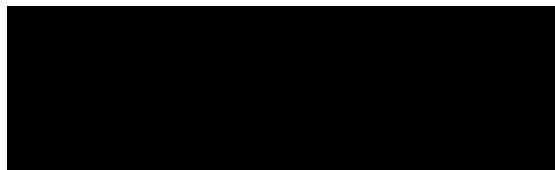
Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

Análisis:

De todos los encuestados el 78% afirman que los resultados del laboratorio son fidedignos y el 22% indican que no. Este análisis es un punto a favor ya que existe un porcentaje relevante de confianza sobre el resultado de los exámenes de laboratorio.

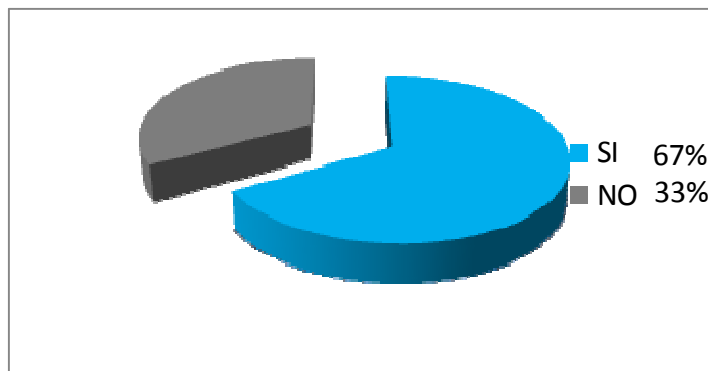
Items 11 ¿Se considera que el desenvolvimiento del equipo médico y personal es efectivo?

CUADRO N° 12



Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

GRAFICO N° 11



Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

Análisis:

Con respecto al desenvolvimiento del equipo medico y del personal según grafico 11, el 67 % considera que es efectivo mientras el 33% indica que no. La efectividad de los mismos abarca los aspectos de eficiencia y productividad de la organización en el logro de los objetivos relacionados con los requisitos del cliente, administrando sus recursos en forma optima. Para ello, es necesario conseguir, la máxima efectividad a través de la mejora constante del proceso productivo. Se hace necesario implantar procedimientos de calidad que garanticen funcionalidad, productividad, al hacer esta implantación de procedimientos de calidad aporta un gran número de beneficios a las compañías que apuestan por esta estrategia. No sólo reducen sus costes de manera sensata, sino que además incrementan sus ingresos gracias al mayor grado de satisfacción de sus clientes y en una mejora de la motivación de sus empleados.

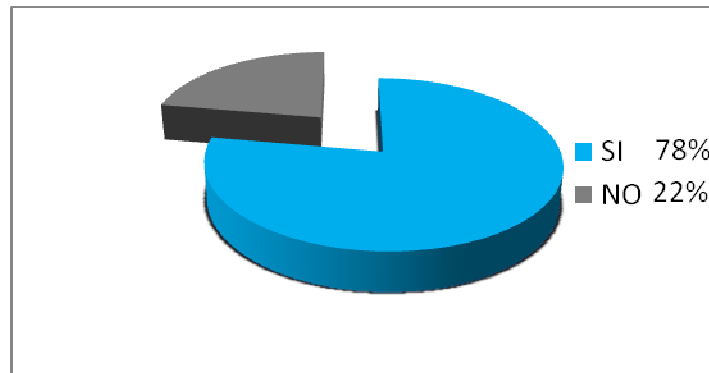
Items 12 ¿La empresa realiza constantes cambios para mejorar el servicio prestado?

CUADRO N° 13

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	78%
NO	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

GRAFICO N° 12



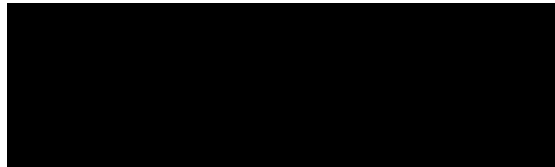
Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

Análisis:

Referente a que si la empresa realiza constantes cambios para mejorar el servicio prestado según el grafico nro. 12, el 78% de los encuestado indica que si. Lo que evidencia que la gerencia está comprometida a efectuar los cambios necesarios en la medida de lo posible para cumplir con las exigencias del cliente; En otras palabras, la gerencia debe estar atenta a todos los cambios que se sucintan, pues ello puede hacer necesario la incorporación de nuevos elementos que garanticen operatividad, funcionalidad, procesos adecuados, recurso humano capacitado, sistemas administrativo eficientes, normas y certificaciones que avalen los servicios y estos sean competitivos.

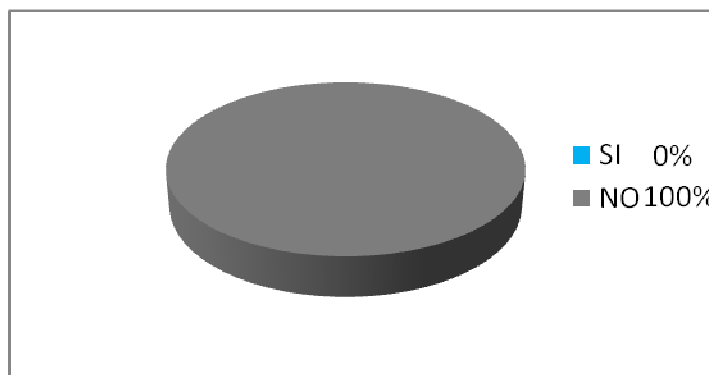
Items 13 ¿Cuentan con espacios adecuados y en óptimas condiciones para el funcionamiento de los servicios y confort de los trabajadores?

CUADRO N° 14



Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

GRAFICO N° 13



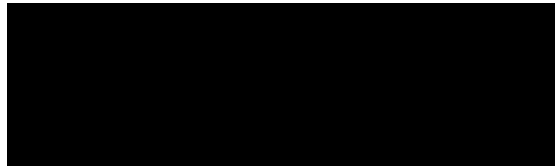
Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

Análisis:

En cuanto al espacio físico el 100% de los encuestados afirman que en algunas ocasiones el lugar es reducido para la cantidad de pacientes atendidos; lo que indica que la incomodidad ocurre porque no disponen de un espacio acorde para brindar una atención adecuada de acuerdo a los requisitos del cliente.

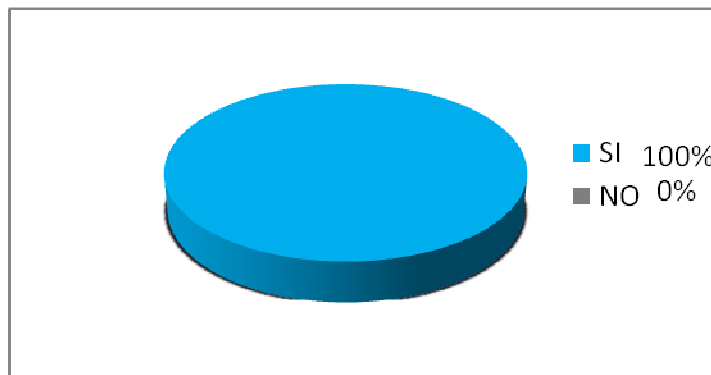
Items 14 ¿Es necesario diseñar estrategias que ayude y fortalezca a mejorar los servicios que se prestan a los clientes?

CUADRO N° 15



Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

GRAFICO N° 14



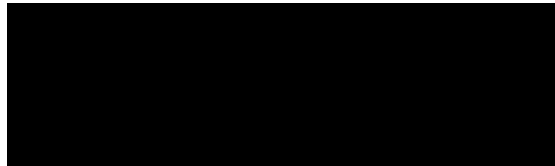
Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

Análisis:

Según el grafico nro. 14, el 100% de los encuestados afirman que si es necesario diseñar estrategias que ayuden y fortalezcan la mejora de los servicios que se prestan a los clientes. Al respecto cabe mencionar, que la cultura organizacional debe estar alineada con la estrategia ya que de esta forma resulta más fácil ser implantada.

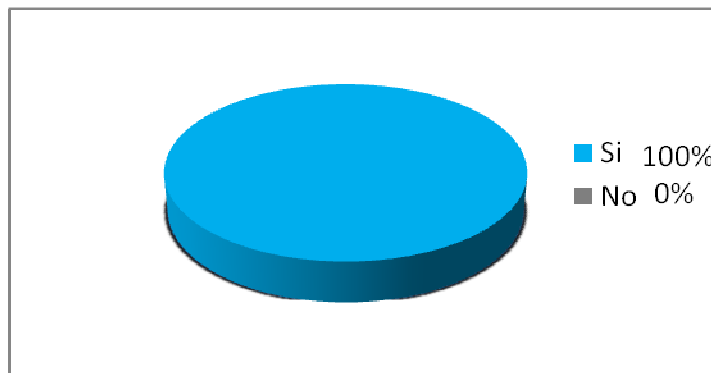
Items 15 ¿Es necesario actuar eficazmente en los procesos organizacionales para lograr calidad de servicio?

CUADRO N° 16



Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

GRAFICO N° 15



Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

Análisis:

En relación a que si es necesario actuar eficazmente en los procesos organizacionales para lograr calidad de servicio, según el grafico nro. 15 el 100% opino que si. Cabe mencionar, que el actuar eficazmente garantiza el logro de los objetivos planteados y para el logro de los mismos se debe tener en cuenta que las expectativas del cliente describen los requisitos que desea se encuentren en los servicios que requiere, que la calidad consistirá en el cumplimiento de tales requisitos. La baja calidad de los servicios prestados a

corto, mediano y largo plazo resulta incosteable. La mejor forma de calcular lo que cuesta la calidad consiste en determinar el costo de haber hecho las cosas incorrectamente. El dinero desperdiciado por tener que rehacer, reparar, reajustar. La baja calidad obliga a: efectuar cambios, desperdiciar tiempo, re-trabajar y rediseñar el servicio y el proceso de atención.

Analizar los procesos operativos que impactan eficientemente tanto a nivel de la calidad servicio médico como a nivel financiero de la organización.

Para el siguiente análisis sobre los procesos operativos de la organización se tomará como referencia en el enfoque basado en procesos.

Un enfoque basado en procesos es una excelente vía para organizar y gestionar la forma en que las actividades de trabajo crean valor para el cliente y otras partes interesadas. La gestión por procesos conforma como una herramienta encaminada a conseguir los objetivos de Calidad en un entorno de las características ya definidas. Es decir, procura asegurar de forma rápida, ágil y sencilla el abordaje de situaciones del área operativa desde una visión centrada en el paciente, en las personas que prestan los servicios, y en el proceso de atención en sí.

En este sentido, supone el cambio de la organización basado en la implicación de las personas para mejorar los resultados de la misma; un cambio que trata de construir una nueva realidad, no de destruir la anterior. La gestión por procesos se centra, pues, en una serie de elementos fundamentales, como son:

- enfoque centrado en el paciente,

- implicación de los profesionales del área de salud,
- sustento en la mejor práctica médica a través de procedimientos que servirán de guía en la de práctica y desarrollo de atención,
- desarrollo de unos procedimientos integrados.

La gestión por procesos que se plantea incluye además un elemento de sustancial importancia, la continuidad de la atención, dirigida a la entrega de servicios previamente coordinada.

Así, la gestión integral de procesos se basa en la visión del proceso enfocada al paciente o cliente con el propósito de brindar una atención y respuesta oportuna a sus necesidades. Como contexto, partimos de un sistema de trabajo por inercia que no favorece al paciente y que, con frecuencia, existe atropellamiento al prestar el servicio o al no atender al paciente o cliente correctamente ya que cada cliente y sus pacientes tienen características y requisitos diferentes.

De esta forma, se propone procedimientos el mejoramiento de la calidad del servicio médico. Ahora bien, un proceso se puede definir de varias formas:

- Secuencia de actuaciones orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada.
- Sucesión de actividades en el tiempo con un fin definido.
- Organización lógica de personas, materiales, energía, equipos y procedimientos en actividades de trabajo diseñados para generar un resultado específico
- Concatenación de las decisiones, actividades y tareas llevadas a cabo por diferentes profesionales en un orden lógico y secuencial para producir un resultado previsible y satisfactorio.

- Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Estas actividades requieren la asignación de recursos tales como personal y material.

En todas ellas el concepto subyacente es el mismo el:

Un conjunto de actividades destinadas a generar valor añadido sobre las entradas para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente.

La gestión por procesos implica reordenar los flujos de trabajo de forma que aporten valor agregado dirigido a aumentar la satisfacción del cliente y a facilitar las tareas de los profesionales. En este sentido, un proceso de atención al cliente debe tener una misión claramente definible (qué, para qué y para quién), unas fronteras delimitadas con entradas y salidas concretas, secuencias de etapas claramente integrables, y debe poder medirse (cantidad, calidad, costo). Pero no todos los procesos que se llevan a cabo en las organizaciones tienen las mismas características, motivo por el que se pueden clasificar, en función del impacto más o menos directo sobre el usuario final, de la siguiente forma:

- Procesos estratégicos: adecúan la organización a las necesidades y expectativas de los usuarios. En definitiva, guían a la organización para incrementar la calidad en los servicios que presta a sus clientes. Están orientados a las actividades estratégicas de la empresa: desarrollo profesional, capacitación, entre otros.
- Procesos operativos: aquéllos que están en contacto directo con el usuario. Engloban todas las actividades que generan mayor valor

agregado y tienen mayor impacto sobre la satisfacción del paciente o cliente.

- Procesos de soporte: generan los recursos que sirven de apoyo a demás procesos.

La siguiente metodología de implementación del enfoque basado en proceso puede aplicarse a cualquier tipo de proceso. Algunos pasos pueden llevarse a cabo simultáneamente.

Etapa I: Identificación de los procesos de la organización

Toda la organización tiene elementos que se basan la calidad a través de sus propósitos, procesos, secuencia y documentación que hace necesario su definición:

El propósito de la organización

La organización debería identificar sus clientes y otras partes interesadas, así como sus requisitos, necesidades y expectativas para definir los resultados previstos por la organización.

Las políticas y objetivos de la organización

Basándose en el análisis de los requisitos, necesidades y expectativas, establezcan las políticas y objetivos de la organización

Determine los procesos en la organización

Identifique todos los procesos que son necesarios para producir los resultados previstos.

Determine la secuencia de los procesos

Determine cómo es el flujo de los procesos en su secuencia e interacción

Los dueños del proceso

Asigne la responsabilidad y autoridad para cada Proceso

La documentación del proceso

Determine los procesos que se van a documentar y la forma de llevarlo a cabo

Etapa II: Planificación del proceso

En la planificación de los procesos cada empresa debe tener claro las definiciones que son parte de la ética del desempeño.

Las actividades dentro del proceso

Determine las actividades necesarias para lograr los resultados previstos del proceso.

Los requisitos de seguimiento y medición

Determine dónde y cómo deberían aplicarse el seguimiento y la medición. Esto debería ser tanto para el control y la mejora de los procesos, como para los resultados previstos del proceso. Determine la necesidad de registrar los resultados.

Los recursos necesarios

Determine los recursos necesarios para la operación eficaz de cada proceso.

Ejemplos de recursos incluyen:

- recursos humanos
- infraestructura
- ambiente de trabajo
- información
- recursos naturales
- materiales
- recursos financieros

Verifique el proceso con respecto a sus objetivos planificados

Confirme que las características del proceso son coherentes con el propósito de la organización.

Etapa III: Implementación y medición de los procesos

Implemente los procesos y sus actividades tal como se planificó.

La organización puede desarrollar un proyecto para implementación que incluya, pero que no esté limitado a:

- Comunicación,
- Toma de conciencia,
- Formación,
- Gestión del cambio,
- Participación de la dirección,
- Actividades de revisión aplicables.

Realice las mediciones, el seguimiento y los controles como se planificó.

Etapa IV: Análisis del proceso

Evalúe los datos del proceso obtenidos del seguimiento y medición, con el objeto de cuantificar el desempeño del proceso. Cuando sea apropiado, utilice métodos estadísticos. Compare los resultados de las mediciones del desempeño del proceso con los requisitos definidos para confirmar la eficacia y eficiencia del proceso y la necesidad de cualquier acción correctiva. Identifique las oportunidades de mejora del proceso basado en los datos de desempeño del proceso. Cuando sea apropiado, informe a la alta dirección sobre el desempeño del proceso.

Etapa V: Acción correctiva y mejora del proceso

Se debería definir el método para implementar acciones correctivas, con el fin de eliminar la causa raíz de los problemas (ejemplos de problemas incluyen errores, defectos, falta de controles del proceso adecuados). Implemente la acción correctiva y verifique su eficacia.

Una vez logrados los requisitos planificados del proceso, la organización debería enfocar sus esfuerzos en acciones para mejorar el desempeño del proceso a niveles más altos, de manera continua.

El método para mejorar debería estar definido e implementado (ejemplos de mejoras incluyen: simplificación del proceso, aumentar la eficiencia, mejora de la eficacia, reducción del tiempo de ciclo del proceso). Verifique la eficacia de la mejora.

Las herramientas para el análisis de riesgos pueden emplearse para identificar problemas potenciales.

Las causas raíz de estos problemas potenciales también deberían identificarse y corregirse, previniendo que ocurran en todos los procesos con riesgos identificados de manera similar.

La metodología PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) podría ser una herramienta útil para definir, implementar y controlar las acciones correctivas y las mejoras. Existe abundante literatura sobre el ciclo PHVA en numerosos idiomas.

El PHVA es una metodología dinámica que puede ser desplegada dentro de cada uno de los procesos de la organización y sus interacciones. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, verificación y mejora. Se puede lograr el mantenimiento y la mejora del desempeño del proceso mediante la aplicación del concepto PHVA en todos los niveles dentro de una organización. Esto se aplica igualmente a procesos estratégicos de alto nivel y a actividades de operación sencillas.

La gestión por procesos exige, en primer lugar, una estrategia de identificación de los procesos que en la organización se consideran prioritarios (procesos 'operativos' o 'claves') y, a continuación, se ordenan según su importancia, el impacto que pueda tener su rediseño sobre los usuarios, el interés por su mejora continua.

En el caso de Especialistas en Salud Ocupacional Esoca, C.A, la identificación de la priorización de los procesos se ha realizado mediante el apoyo del reporte de Orientación sobre el concepto y uso del "Enfoque basado en procesos" para los sistemas de gestión ISO/TC 176/SC 2/N 544R2, Diciembre 2003, determinando así:

Los procesos operativos o medulares de la empresa son:

1. Gestión de Ventas

Es aquel proceso que garantiza la atención con calidad a los clientes para determinar y cumplir sus requerimientos, tanto para los trabajadores enviados a la sede de ESOCA, C.A., como para el personal a tratar en las jornadas preventivas en las instalaciones del cliente. Se refiere a la determinación de los requisitos establecidos por el cliente. (ver anexo)

2. Planificación y Prestación de Servicios

Es aquel proceso que va dirigido a la planificación y desarrollo de la prestación de servicio y la misma debe ser coherente con los requisitos establecidos previamente con el cliente para de esta manera garantizar la calidad y la satisfacción de los mismos.

3. Gestión de Compras

Es aquel proceso que debe asegurar de que el producto o servicio adquirido cumple con los requisitos de compra especificados. De igual forma debe evaluar la capacidad de los proveedores en los suministros de productos o servicios, de acuerdo con los requisitos establecidos por la organización.

4. Gestión Humana

Es aquel proceso que se encarga entre otras cosas a preparar al personal para un mejor desempeño de las funciones laborales

5. Satisfacción del Cliente

Realizar la revisión y el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de ESOCA, C.A., y utilizar la información para la realimentación del SGC y mejorar su desempeño.

El análisis y diseño de todos estos procesos se está realizando a través de la participación de todos los departamentos implicados en el desarrollo de tareas relacionadas con la atención al cliente.

A nivel de Procesos del Área Financiera

Se conoce como área financiera, con la intención de ampliar esa área a procesos que no solamente se refieren a la administración financiera; sino también a la administración de recursos materiales y humanos.

Contabilidad general: Proceso que tiene como finalidad el registro de las transacciones de la entidad, de manera integral y sobre la base de técnicas y principios contables determinados por las características de constitución de cada entidad y la presentación de la información financiera traducida en estados financieros a los niveles que requieren esta información para conocer los resultados de una gestión y la situación de las financiera

Presupuesto: Conformado por procedimientos propios de las etapas del proceso presupuestario; es decir la formulación, aprobación, ejecución y control. En lo posible, el presupuesto debe cubrir la mayor parte de las actividades económicas y financieras de la Empresa sin embargo será básicamente suficiente el mantener un presupuesto de Ingresos y de Gastos.

Tesorería: Es importante definir procedimientos específicos para el manejo de recursos financieros, que se refiere al manejo y control de las cuentas bancarias, una vez que estos recursos fueron captados en cajas recaudadoras.

El objetivo de este proceso es muy importante, ya que sobre una adecuada planificación de ingresos y gastos permitirá mantener el equilibrio financiero a través de una adecuada Programación de Caja.

Los procedimientos para este proceso deben contener controles precisos a objeto de evitar irregularidades en el manejo de la Tesorería; debe evitarse al máximo el manejo de dinero en efectivo y los procedimientos de pago a través de bancos deben cumplir con normas precisas de control en cuanto al registro de la información y las conciliaciones de cuentas con la información registrada por los bancos que administran las cuentas.

Administración de activos fijos: Consistente en procedimientos para la óptima administración de los bienes permanentes de la empresa, lo que se conoce como activos fijos, especialmente en cuanto se refiere al control de su vida útil a las mejoras aplicadas y la amortización de su costo.

CAPITULO V

PROPUESTA

Procedimientos para la mejora de la calidad del servicio médico basados en la Norma NVF-ISO 9001:2008

Objetivo

El objetivo fundamental de esta propuesta es presentar procedimientos de para la mejora de la Calidad del servicio medico que permita documentar los lineamientos y la forma como debe realizarse la atención al cliente basadas en las Normas NVF-ISO 9001:2008, estandarizar los procesos operativos con el fin de hacerlos homogéneos

Alcance

La presente propuesta está dirigida a todos los procesos relacionados con la realización del servicio prestado por Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C. A, en la sede principal, específicamente el clausula 7 de la Norma Venezolana FONDORMA-ISO 9001:2008, con el fin de proveer un servicio de calidad a los pacientes y/o clientes atendidos, como el evaluar la eficiencia y eficacia del desempeño de los procesos operativos.

Justificación de la Propuesta

Las nuevas tendencias mundiales sobre globalización y la apertura de los mercados internacionales exigen que las empresas tengan dentro de su estructura organizacional una alta conciencia de calidad, ya que no solo se aplica a los productos o servicios que ésta pueda generar, sino que debe estar enfocada a la integración de los recursos físicos y conceptuales de las organizaciones.

Actualmente el mundo empresarial reconoce que la planificación del servicio es un ejercicio muy importante para asegurar la calidad del mismo, siendo su propósito fundamental prever de manera ordenada cómo se llevarán a cabo las actividades de la realización del servicio, en función de lograr la calidad en las operaciones como un medio para añadir valor. Por lo tanto, uno de los retos que enfrenta el servicio médico está referido a la calidad de los servicios que presta, la cual puede nutrirse y mejorarse mediante el compromiso total de la organización y de los miembros que la conforman.

Para establecer la calidad se debe tomar en cuenta técnicas de organización, gestión y calidad, recursos humanos, logística, aspectos económicos y financieros, entre otros. Deming, señala una serie de pasos para implantar la Calidad, las cuales tenemos:

- Aceptar la necesidad de implantar procedimientos basados en normas de calidad.

- Lograr el compromiso y participación de todos los miembros, mediante un proceso de formación adecuado.
- Poner en práctica, paso a paso, las innovaciones, mejoras y cambios.
- Aplicar indefectiblemente los controles de las normas de calidad mediante técnicas básicas para elevar la misma.

Los procesos para la realización del servicio pueden ser desarrollados y definidos con el enfoque al cliente, es decir, los procesos deben dirigirse al cliente o paciente sin importar las funciones que existen dentro de la organización y analizando cuáles actividades se encuentran desalineadas en relación con el cliente o no agregan valor.

Los procedimientos sobre la realización del servicio para el servicio medico pueden variar dependiendo de los procesos que impactan la calidad del servicio en la empresa y la complejidad del trabajo a desempeñar. Los procedimientos propuestos constan de cinco etapas que a saber:

Etapa I: Planificación del Servicio

En la planificación del servicio Especialistas en salud Ocupacional ESOCA, CA planificará y desarrollarán los procesos necesarios para la realización del servicio y los mismos serán coherentes con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad, los cuales se construyen tomando en cuenta los objetivos del servicio.

Durante la planificación de la realización del servicio, Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A., determinará, cuando sea apropiado lo siguiente:

- a) Objetivos de la calidad y requisitos para el servicio. Los requisitos para el servicio se encuentran establecidos en la rutina aprobada por el cliente. (ver anexos)
- b) Necesidad de establecer procesos y documentos, y asignación de recursos específicos para el servicio, según lo establecido en el Mapa de Secuencia e Interacción de los Procesos(ver anexo)
- c) Actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición e inspección específicas para el servicio, según la Ficha de Proceso Planificación y Prestación del Servicio y la Ficha del Proceso Seguimiento y Medición del Servicio(ver anexo)
- d) Registros necesarios para proporcionar evidencias de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplan los requisitos, según lo registros indicados en los procedimientos e instructivo de trabajo.

El resultado de la planificación y prestación del servicio se presenta de forma adecuada en el Plan de la Calidad (Ver anexo)

Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A., planificará y prestará el servicio de la siguiente manera, dando cumplimiento a los requisitos del cliente:

REQUISITOS DELSERVICIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
<p>Una vez definidos los Requisitos en cuanto a :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datos del Cliente 2. Solicitud del cliente 3. Rutina de Evaluación Aprobada. 4. Lineamientos para enviar a los trabajadores. 5. Horario de Atención. 6. Entrega de Resultados 5. Cotización Aprobada 6. Requisitos Legales y Reglamentarios aplicables al Servicio. 	<p>1.SERVICIO EN LA SEDE PRINCIPAL DE ESOCA</p>

Fuente: Sánchez y Vargas (2012)

Para dar cumplimiento a la planificación y realización del servicio, es necesario que el personal cumpla lo siguiente:

Cuando un cliente (trabajador, visitante, paciente, representante de la empresa o de los trabajadores) haga su ingreso en las instalaciones de la organización, el trabajador de Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A., deberá:

- Portar de manera impecable el uniforme y carnet que lo identifica.
- Sonreír, ser amable, saludar (Buenos Días o Buenas Tardes, tome asiento por favor!) y dar al cliente tratamiento de persona muy importante.
- Ponerse siempre a su disposición: “En que puedo servirle?” o Como puedo ayudarle?.
- Establecer prioridades: Si se tiene más de un paciente solicitando atención, deberá prestar atención por el orden de llegada. Recordando

que el cliente que tenga mayor compromiso en su estado de salud es el que tiene la prioridad.

- Recibir las quejas de los clientes, atenderlas y solucionarlas.
- En algunas ocasiones considerará que la solución que se le podrá brindar al cliente no es satisfactoria, consulte a su superior inmediato.

Dentro de las condiciones controladas que se deberá tener para garantizar la prestación del servicio es una estructura física adecuada, ya que el servicio está enfocado en cuidar la salud de los trabajadores de manera preventiva, así como apoyar en el cumplimiento de la LOPCYMAT y su reglamento a todos nuestros clientes, para ello se debe contar con modernas instalaciones y equipos en un ambiente seguro y armónico. Donde se podrá realizar, entre otras actividades:

- Examen físico.
- Pruebas especiales como: audiometría, espirometría, y electrocardiograma.
- Laboratorio de rutina y especial.
- Evaluaciones médicas especializadas de medicina interna, por cirugía, traumatología, oftalmología, ginecología y obstetricia.
- Asesorías en seguridad y salud ocupacional.

Realización del servicio:

Puesta en marcha del servicio: roles generales del personal de servicio de salud:

Médico Ocupacional

Atención Consulta Pre – Empleo:

- 1- Registrará datos del trabajador en hoja de morbilidad diaria.
- 2- Realizará interrogatorio: condiciones generales, sintomatología, antecedentes laborales (muy importante) y hábitos psicobiológicos, deportes practicados, trabajos por su cuenta.
- 3- Revisará la evaluación de agudeza visual y general.
- 4- Realizará examen físico desde la cabeza hasta los pies, y aplicará todas las técnicas semiológicas.
- 5- Evaluará la audiometría e indicará diagnóstico (método santorelli).
- 6- Evaluará y precisará diagnóstico de la espirometría.
- 7- Realizará las Referencias a Evaluación Especializada (cuando se amerite). Se deberá dejar copia de referencias, informes y soportes de laboratorios.
- 8- Firmará la hoja de solicitud de examen médico ocupacional indicando si cumple el perfil con recomendaciones sin colocar diagnósticos.
- 9- Registrará los datos en Historia y/o morbilidad electrónica y/o sistema (SSO).
- 10- Imprimirá Informe médico, firmará y sellará.

Atención Consulta Preventiva Anual

Examen Pre - vacacional:

- 1- Registrará datos del trabajador en hoja de morbilidad.
- 2- Realizará interrogatorio: condiciones generales, sintomatología, equipo de protección personal y hábitos.
- 3- Realizará examen físico, agudeza visual y general.

- 4- Revisará audiometría e indicar diagnóstico (método santorelli)
- 5- Indicará recomendaciones, tratamiento, referencia y medidas preventivas según el caso (dejar copia de referencias, informes y soportes de laboratorios).
- 6- Firmará hoja de solicitud de examen médico ocupacional indicando si cumple el perfil con recomendaciones sin colocar diagnósticos.
7. Registrará datos en Historia y/o morbilidad electrónica y/o sistema (SAP O SSO).
8. Imprimirá el Informe Médico, sellar y firmar.

Atención Consulta Preventiva Anual

Examen Post - vacacional:

- 2- Registrará datos del trabajador en hoja de morbilidad.
- 3- Revisará y anotar en hoja de control de laboratorio resultado.
- 4- Examen físico general para constatar condición del trabajador para reanudar su actividad laboral.
- 5- Realizará espirimetría e indicar diagnóstico.
- 6- Indicará recomendaciones, tratamiento, referencia y medidas preventivas según el caso (dejar copia de referencias, informes y soportes de laboratorios).
- 7- Firmará hoja de solicitud de examen médico ocupacional indicando si cumple el perfil con recomendaciones sin colocar diagnósticos.
- 8- Registrará datos en morbilidad electrónica (SSO).

Atención de Consulta:

Reposos Médicos menores de 3 días:

- 1- Hará la validación en un lapso no mayor de 72 horas.

- 2- El reposo deberá traerlo el paciente al médico de la empresa. en casos de fuerza mayor deberá ser traído por un familiar.
- 3- El médico deberá validar el reposo < 3 días llenando talonario de reposo médico indicando: nº de días, si se trata de convalidación de reposo u otorgamiento de reposo, fecha de inicio, culminación y reintegro del reposo.
- 4- Registrará datos en historia médica morbilidad escrita, control de reposo semanal, morbilidad electrónica en SSO.
- 5- Envió correo electrónico al supervisor, médico ocupacional, y recursos humanos, con los siguientes puntos:
 - Nombre del trabajador,
 - Numero de cédula,
 - Período: Fecha de inicio, culminación y reintegro del reposo.
 - Motivo del Reposo (sin indicar diagnósticos).

Nota: Esto aplica también a los reposos otorgados por el médico del SSST < 3 días.

Atención de Consulta:

Reposos Médicos mayores de 3 días

- 1- El médico recibirá reposo privado y verifica su contenido.
- 2- Realizará nota en historia médica: datos del médico que lo emite, incluyendo especialidad, diagnóstico, fechas de duración del reposo.
- 3- Recuérdala al trabajador que tiene 6 días continuos para la validación del reposo por el IVSS.
- 4- Registrará datos en morbilidad electrónica (SSO).
- 5- Envió correo electrónico a supervisores, médico Jefe y recursos humanos planteando:

Nombre del trabajador.

Número de cédula, fecha de inicio, culminación y reintegro del reposo.

Motivo del reposo sin indicar diagnósticos.

Atención de Consulta:

Reposos del IVSS

- 1- El médico recibirá original de reposo verifica su contenido y si está correcto.
- 2- Elaborará nota en historia médica que incluye: centro de origen, n° de reposo, médico y servicio que lo emite, diagnóstico, fechas de duración del reposo.
- 3- Orientará al trabajador planteando que deberá acudir a su consulta de reintegro con el informe médico del médico tratante o del IVSS.
- 4- Registrará datos en morbilidad electrónica (SSO).
5. Enviará correo electrónico a supervisor, médico Jefe y recursos humanos:
Nombre del trabajador.
Cédula.
Fecha de inicio, culminación y reintegro del reposo.
Motivo de reposo sin indicar diagnósticos.

Atención de Consulta:

Reintegro de Reposo

- Todo trabajador que esté más de tres días de reposo deberá acudir al servicio médico con el informe de reintegro del médico tratante para ser validado por el médico de la empresa quien autorizará el reintegro a sus labores.

- El médico se comunicará con el Coord. Médico el cual le orientará según el caso para el manejo del reintegro del trabajador.
- El médico otorgará limitaciones tomando en cuenta el informe médico, la actividad laboral que desempeña el trabajador y los riesgos a que está expuesto.
- Las limitaciones pueden ser temporales o definitivas, para ello tendrá que llenar formato respectivo, el cual contiene: firma del médico, trabajador, supervisor y seguridad.

Actividades de enfermería: Coordinador de enfermería

Actividad Diaria

- Revisará el reporte enfermería.
- Revisará el cuaderno de control interno.
- Revisará el cuaderno de dotación de medicamentos.
- Inspeccionará las instalaciones del servicio.
- Evaluará la disposición de los desechos en los contenedores.
- Evaluará del estado de la morbilidad (física y electrónica).
- Inspeccionará la dotación de material médico quirúrgico en sala de cura.
- Supervisará la ejecución de las citas.
- Revisará el correo electrónico como medio de comunicación interna (SSST ASIGNADO) y externa (ESOCA).
- Evaluará el estado general de las historias en el archivo.

Actividad Semanal:

- Inspeccionará los días lunes o viernes la ambulancia (acompañada del pasante de seguridad y/o riesgo).
- Recepcionará, clasificará los resultados de laboratorios y hacer seguimiento de las citas a los trabajadores con resultados alterados, previa evaluación por el médico de guardia.
- Realizará el inventario y dotar medicamentos y material médico quirúrgico en la gaveta de enfermería y sala de cura (lunes, viernes y antes de día feriado).

Actividad Mensual:

- Elaborará y mantendrá las carteleras del servicio.
- Supervisará y analizará datos de morbilidad de enfermería enmarcada en la Vigilancia Epidemiológica.
- Participará en intercambio de ideas para ser parte de la solución a los problemas.
- Elaborará la relación mensual de los reposos emitidos (servicio médico, ente privado e I.V. S.S.).
- Participará en grupos de trabajo relacionado con las actividades preventivas del mes siguiente.

Actividades: Coordinador Médico

Actividad Diaria:

- Revisará estado de carpeta de asistencia y contenido.
- Revisará estado de las áreas del servicio.

- Realizará reunión con la Coordinadora de Enfermería para estar al tanto de novedades y dar indicaciones.
- Revisará cuaderno de reporte interno y realizar notas en el mismo dependiendo del caso.
- Revisará y dará respuesta de solicitud planteadas por correo electrónico o personalmente.
- Estará al tanto de la asistencia a unidad de odontología, donde aplique.
- Canalizará reintegros de reposos.
- Apoyará a Medico Ocupacional en situaciones de emergencia Médica y Accidentes Laborales.
- Revisará y verificará el desarrollo de actividades preventivas.
- Mantendrá comunicación con el equipo de trabajo sobre medidas implementadas, inquietudes o dudas.

Actividad Semanal:

- Evaluará los procesos peligrosos relacionados con posibles casos de enfermedades ocupacionales.
- Entregará resumen semanal de reposos.
- Revisará el estado de dotación de área de sala de cura
- Realizará la canalización de los procesos de atención en el servicio médico.
- Elaborará y entregará los informes relacionados con posibles enfermedades ocupacionales, discapacidades o funciones administrativas del servicio.

- Hará seguimiento de casos de enfermedad común, traslados, reposos o reintegros pendientes.

Actividad Mensual:

- Entregará los informes de morbilidad médica con gráficos y plan de acción.
- Elaborará carteleras ocupacionales, tips informativos en conjunto con el médico de Planta, trípticos informativos y realizará charlas.
- Revisará y elaborará en conjunto con la Coordinadora de Enfermería la requisición de materiales de papelería y médico quirúrgico al departamento de respectivo.
- Elaborará, hará seguimiento, control y promoción de programas de salud y vigilancia epidemiológica de posibles enfermedades: comunes, ocupacionales y Discapacitantes.
- Realizará reunión mensual del servicio médico.
- Realizará inducciones al personal suplente.
- Desarrollará jornadas y actividades preventivas según cronograma.
- Elaborará proyectos de mejoras en base a aplicación y resultados de auditorías internas y externas.

Etapa II: Procesos relacionados con el cliente

Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

En Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A. se determinarán previamente:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades a entregar y las posteriores a la ejecución del Servicio.
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio, especialmente los contemplados en la LOPCYMAT y las normas COVENIN que aplican al servicio.
- d) Cualquier requisito adicional que la organización considera necesario.

Para determinar los requisitos especificados por el cliente con relación al servicio, Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A. mediante el área de Administración o Presidencia presentará al cliente una la Oferta de Servicios con la finalidad de que él mismo seleccione los servicios requeridos por su personal y por su organización, indicando el número de trabajadores que serán atendidos. Así mismo la Presidencia se encargará de proporcionar al solicitante los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio.

Con la información que el cliente proporcione en la Ficha de Cliente y los requerimientos del servicio, el área de Administración de Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A., podrá elaborar la cotización o la estructura de costos.

Una vez definido el tipo de servicio a prestar y los costos, se obtendrá la aprobación u orden de compra, para iniciar la prestación del servicio.

Cada cliente dispondrá de un expediente que será resguardado por el Jefe de Administración en el área de Administrativa y cuyo contenido podrá de ser, pero no sujeto a:

- Ficha de Cliente

- Documentos de Identificación del Cliente (solicitados en la Ficha).
- Cotización o Estructura de Costos, aprobada.
- Contrato de Servicio
- Anexos

Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

En Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A. se revisarán los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión se efectuará antes de la organización se comprometa a proporcionar el servicio, cada vez que se genere una orden de compra por parte del cliente o en la Rutina aprobada, esta revisión se efectuará a través de comunicaciones directas con el cliente (personal, telefónica o vía email, entre el Presidente / Administrador y el Cliente), previa al envío de la estructura de costos o cotización, estableciendo los requisitos y dejándolos por escrito en una Minuta de Reunión, en el caso que aplique. Luego esta minuta, pasa a formar parte del expediente del cliente. Cada cambio o revisión se lleva por escrito para su control.

La Revisión de los requisitos relacionados con el servicio se realizará para asegurar que:

- a) Estén definidos los requisitos del servicio en la estructura de costos o Cotización acordada y aprobada, la cual es revisada posteriormente de forma anual, para verificar vigencia o actualización.
- b) A través de la firma y aprobación de la estructura de costos o cotización quedará establecido que estarán resueltas las diferencias que existieren entre los requisitos del servicio solicitado por el cliente y los expresados previamente, y que

- c) la organización tendrá la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Comunicación con el cliente

Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A., determinará e implementará disposiciones eficaces para la comunicación con los Clientes, en relación a:

- a) La Información sobre el servicio mediante el envío vía email o en físico,
b) las consultas, atención a los servicios solicitados, incluirán las modificaciones, y
c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Entre las informaciones que se presentarán a los clientes, tenemos:

- Presentación de la empresa.
- Oferta de servicios y ficha de cliente.
- Díptico de la empresa.
- Estructura de costos o cotización.
- Modelo de contrato de servicio.
- Documentos formales de constitución de ESOCA, C.A., estos últimos se entregan después de firmar el convenio o contrato de servicio.

Una vez que se iniciará la prestación de servicio, el cliente podrá comunicarse utilizando el correo electrónico, vía telefónica o solicitará reunión a la Presidencia o al Jefe de Área según sea el caso, por algunos de los motivos que mencionan a continuación:

- a) Consultas sobre el servicio o sobre el recurso humano que le fuere asignado al centro de trabajo.
 - b) Solicitud de servicios adicionales y sus costos, no contemplados en los requisitos planteados inicialmente.
 - c) Orientación sobre casos especiales, con relación a la salud ocupacional de sus trabajadores, receptores del servicio prestado.
 - d) Modificaciones de los requisitos del servicio que se convendrán, para su organización.
- La retroalimentación del cliente, incluirá:
 - a) Las quejas y reclamos sobre el servicio que se prestará, según el procedimiento de Control del Servicio no conforme.
 - b) Observaciones descritas en Minuta de Reunión de Seguimiento del servicio que se le fuese prestado.
 - c) Encuesta de satisfacción al cliente.

Etapa III: Compras

Procesos de compras

Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A., se asegurará de que el producto adquiera cumpla los requisitos de compra le fueren especificados. De acuerdo al tipo y grado de controles que serán aplicados al proveedor y al producto o servicio a adquirir, dependerá del impacto de lo que se adquiera con la finalidad de garantizar el servicio en excelentes condiciones.

Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A., evaluará y tendrá seleccionado a los proveedores en función a la capacidad de suministrar productos o servicios de acuerdo a los requisitos determinados. Estarán n

establecidos los criterios para ser seleccionados, evaluados y reevaluados. Se mantendrán los registros que fueren generados de esta actividad, según lo que se establecerá en el procedimiento Gestión de Compras

Todo solicitante deberá dar las especificaciones necesarias sobre los suministros médicos y material quirúrgico o servicio a requerir, al Jefe de Administración.

Cuando fuera detectada la necesidad de exámenes de laboratorio, consultas, estudios especiales, los suministros de medicina, material medico quirúrgico o servicio requerir, se realizará a través de la Requisición de Materiales y/o Servicios.(ver anexo)

Para ser efectuada la adquisición de exámenes de laboratorio, consultas, estudios especiales, los suministros médicos y material quirúrgico, deberán estar aprobadas y autorizadas por la persona responsable según la tabla de aprobaciones. (Ver anexo).

Todo material medico quirúrgico, exámenes de laboratorio, consultas, estudios especiales, deberán ser compradas a los proveedores aprobados.

Todo material médico quirúrgico, exámenes de laboratorio, consultas, estudios especiales, deberán ser verificadas de acuerdo a las especificaciones iniciales, por parte de los solicitantes; cualquier inconveniente, lo gestionará con el Jefe de Administración.

Los servicios de apoyo que comprenderán el mantenimiento de la infraestructura de las oficinas de la Sede, y los implementos relacionados con

la seguridad laboral del personal, será liderada por el Coordinador de Seguridad y Salud Laboral.

En caso de que el producto a adquirir no cumpla con los requisitos especificados se iniciará las acciones necesarias para solventar la situación, entre los usuarios y el Jefe de Administración.

Los proveedores principales serán evaluados al menos una vez al año.

Los resultados de las evaluaciones de proveedores serán comunicados a los mismos, según lo que se estableciera en el procedimiento Gestión de Compra.

En Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A., las compras que impactan en la calidad del servicio se clasificarán en dos (2): compras para la gestión del servicio y las compras de insumos para el servicio apoyo

Compras para la gestión del servicio:

DESCRIPCIÓN:

Tendrán las siguientes:

Exámenes de laboratorio, estudios especiales:

- El solicitante llena debidamente el formato de Requisición de Materiales y/o Servicio y lo enviará a administración.

El jefe de administración:

- Recibirá la Requisición de Materiales y/o Servicio.

- Determinarà el tipo de servicio solicitado in Company o en la Sede Principal.
- Dependerà de la ubicación del Cliente de que se seleccione de la tabla de Proveedores.
- Aprobarà la compra según tabla de Aprobaciones.
- Realizarà la orden de compra al proveedor que fuese seleccionado.
- Se asegurará de que el servicio a adquirir cumpla los requisitos y especificaciones que le fueren solicitadas a través de la recepción del informe de los mismos. En caso que no cumplieran con las especificaciones se seleccionará otro proveedor.

Equipos, Insumos o suministros médicos y material quirúrgico:

- El solicitante llenará debidamente la Requisición de Materiales y/o Servicio y lo enviará a administración

El jefe de administración:

- Recibirà la solicitud del material o servicio debidamente aprobada.
- Determinarà el tipo de material o servicio que le fuere solicitado.
- Seleccionará del panel de proveedores bajo las condiciones contempladas en la evaluación proveedores.
- Aprobarà la compra según tabla de Proveedores.
- Realiza la orden de compra al proveedor seleccionado.
- Se asegurará de que el material adquirido cumpla con los requisitos y especificaciones que le fueren solicitadas a través de la inspección del material que le fue solicitado a su llegada y cuyo registro será Nota de entrega firmada y sellado por el personal del Servicio Médico en la Sede.

- En caso que no cumplierse con las especificaciones iniciales se tomarán las acciones correspondientes como: proveedor alternativo, sustitución de proveedor, reposición o cambio del producto.

Consultas y Estudios Especiales:

Cuando existiese la solicitud de un servicio por consultas y estudios especiales

El Asistente Administrativo:

- Recibirá la solicitud del servicio.
- Solicitará telefónicamente el costo a los proveedores bajo las condiciones que fueron contempladas en la evaluación de proveedor.
- Recibirá el costo del servicio solicitado.
- Envíará información detalle del servicio y costo al Jefe de Administración.
- El Jefe de Administración procederá al envío del pago de servicio según tabla de aprobaciones de compra para la cancelar el servicio.
- Se asegurará de que el servicio que le fuere prestado el proveedor cumpla con los requisitos y especificaciones que le fueron solicitadas a través de la recepción del informe final del estudio o consulta especial.

Compras de Insumos para Servicios de Apoyo:

DESCRIPCIÓN:

Servicios de Apoyo:

Cuando sean detectadas la necesidad se solicitará los servicios de mantenimiento de infraestructura de oficinas de la Sede, se deberá informarse al Departamento de Seguridad y Salud Laboral ya que el será el encargado de liderar esta solicitud es el Coordinador de Seguridad y Salud Laboral.

1. Evaluación de Proveedores

Los proveedores a evaluar serán los contemplados en la tabla Proveedores y clasificados como proveedores principales.

Los proveedores estarán clasificados como sigue:

- Proveedores principales: serán aquellos que impacten directamente en la prestación del Servicio.
- Proveedores secundarios: serán aquellos que no impacten directamente en la prestación del Servicio.

Se deberá tomar en cuenta los siguientes criterios:

- El Cumplimiento: Serán contemplas el tiempo de entrega y cantidad del material o servicio requerido:

Para los Proveedores principales, el tiempo de respuesta está entre 2 ó 5 días hábiles.

- Calidad del producto adquirido:

Se refiere a las características y cumplimiento de las especificaciones iniciales, los cuales serán evaluados de la siguiente forma:

Los proveedores principales, serán evaluados en presentación y tiempo de respuesta.

- Precio y Niveles de Crédito:

Aquellos proveedores que cumplieran con el punto 1 y 2 pasarían a formar parte de la tabla Proveedores.

La Evaluación de proveedores principales se realizará por medio del formato Cuestionario para Evaluación de Proveedores; la misma deberá ser realizada por el Jefe de Administración y los resultados serán presentados a la Presidencia mediante un breve informe escrito.

Información de las compras:

La información de las compras describirá el producto o servicio a comprar, cuando aplique o sea apropiado:

- a) Los requisitos para la aprobación del producto a comprar o el servicio a contratar, procedimientos, procesos y equipos,
- b) Los requisitos para la calificación del personal, y
- c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad, para lo cual se podrá establecer realizar auditoría de calidad.

Verificación de los productos o servicios comprados:

Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A., realizará inspecciones a los productos comprados, con el fin de asegurar de que lo comprado cumpla con los requisitos que le fueron solicitados.

Etapa IV: Producción y prestación del servicio

Control de la Prestación del Servicio

En Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A., se planificarà y llevarà a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas; estas condiciones incluiràn, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio, contempladas en la Rutina aprobada o en la orden de compra del cliente,
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo; se cuenta con el Instructivo de Trabajo Estudio de Espirometría y el Instructivo de Trabajo Estudio de Audiometría.
- c) El uso de equipo apropiado. Se cuenta con los equipos especiales y necesarios para la prestación del servicio.
- d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición
- e) La implementación del seguimiento y de la medición, a través de los indicadores, y
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

Para garantizar una excelente prestación del servicio, serà necesario tener establecidos los requisitos del cliente. El control de las condiciones variaràn de acuerdo al tipo de servicio:

1. Servicio en la Sede Principal de ESOCA, C.A:

Se deberá conocer la siguiente información de parte del Cliente:

- Sector económico al que pertenece el cliente, y ubicación geográfica de los trabajadores a evaluar.
- Tipo de riesgo y procesos peligrosos del proceso productivo del cliente.

- Cantidad de trabajadores expuestos, si es posible listado por cargo y área de trabajo.
- Con esta información se realiza la adecuación de la rutina de exámenes de Laboratorio, exámenes médicos y/o pruebas especiales.
- Es importante detectar cual es la prioridad del cliente, dado a las exigencias legales o entes gubernamentales.
- La disponibilidad de instructivos de trabajo, así como los cargos, análisis de riesgo en el puesto de trabajo; el horario y turnos de los trabajadores del Cliente son necesarias para planificar la logística de atención al trabajador y la emisión de resultados.
- Conocer la cantidad de pacientes que el cliente enviará diariamente es información de vital importancia para la planificación de turnos de personal Médico y activación de consultorios y equipos, así como personal adicional, en caso de ser necesario.
- Se utilizan los equipos médicos y de laboratorio idóneos para la toma de muestra y evaluación médica.
- El Cliente envía a sus trabajadores al Servicio, donde se le realizan la Rutina establecida en los requisitos del servicio; se realiza la entrega de resultados al cliente de manera preliminar vía email el mismo día, y en físico con 24 a 72 hrs de acuerdo a la rutina ejecutada.

2. Administración de Servicio de Salud en las Instalaciones del Cliente:

En este tipo de servicio se deberá conocer la siguiente información por parte del Cliente:

- Carga Horaria para personal médico y de enfermería que requiere el cliente de acuerdo al riesgo de su actividad económica y número total de trabajadores expuestos.

- Nivel académico de los profesionales a contratar.
- Con relación a las Instalaciones: ubicación de la empresa, ubicación del futuro servicio de salud, inventario de mobiliario y equipos médicos propiedad del Cliente, inventario de medicinas si lo hubiera.
- Activación del Procedimiento de Reclutamiento, Selección y contratación del Personal requerido según las especificaciones del servicio.
- Puesta en marcha del servicio, el primer día de inicio de labores en la instalación del Cliente se procederá a:
 - a). Cumplir el horario previamente fijado en los requisitos del Servicio.
 - b). Presentación del personal de ESOCA, C.A., tanto Administrativo como operativo al representante del Cliente.
 - c). Recibir las Instalaciones mediante inventario, el cual debe imprimirse: uno para ESOCA, C.A., para archivar en la carpeta del cliente, otro para el Servicio de Salud y otro para el Representante del Cliente.

3. Jornadas periódicas, dentro o fuera de las instalaciones de la Sede ESOCA, C.A.:

Cuando la jornada se efectuara fuera de la empresa se deberá conocer previamente el número de trabajadores, ubicación e instalaciones del cliente de tal manera que el traslado de equipos y los recursos humano, sea planificado con la adecuada logística, que asegure la calidad del servicio prestado.

Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

En Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A., se realizará la validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio mediante el seguimiento para lo cual se tendrá:

1. Reunión de seguimiento con el Cliente: donde se realizará la revisión mensual o bimensual, como se estableciera en acuerdo con el Cliente. Se dejará evidencia de la misma mediante la Minuta de Reunión. El personal encargado de esta revisión será la Presidencia o a quien designase según la necesidad.
2. Auditorias de Servicio de Salud
3. Encuesta de Satisfacción al Cliente

Identificación y trazabilidad

Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A. identifica el servicio por medios adecuado, a través de toda la prestación del mismo. Una vez que se aprueba la Rutina de exámenes, se reciben los pacientes y se atiende, se mantiene la identificación mediante el Nro. De la cédula de identidad de cada paciente, y al final del informe también aparece el número que lo identifica.

Se identifica el estado del paciente con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la prestación del servicio. A través del Nro. de cédula de identidad del paciente, se puede controlar la identificación única del servicio prestado, manteniendo los registros generados según los requisitos de la rutina aprobada.

Propiedad del cliente

Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA., C.A. se compromete a cuidar los bienes (instalaciones, mobiliario de consultorio, material médico quirúrgico, equipos médicos) y la información (propiedad intelectual, Historias

Medicas, Informes, otros) que el Cliente entrego mediante Inventario y son de su propiedad, mientras esten bajo el control de la organizacion o esten siendo utilizados por su personal. El personal asignado al servicio prestado al cliente debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes y la informacion, que son propiedad del cliente los cuales fueron suministrados para la utilizacion dentro del servicio prestado.

Si cualquier equipo, mobiliario o material medico quirurgico, las mismas instalaciones y/o la informacion se deteriora, se pierde o de algun otro modo se considera inadecuado para su uso el personal de ESOCA, C:A asignado para el servicio debe informar de ello al Cliente y mantener registros.

Preservación del producto

Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A., preserva el informe del paciente durante l prestacion del servicio hasta su entrega final al cliente, para mantener la conformidad con los requisitos establecidos.

La preservacion del informe incluye la identificaciòn mediante el nro. de cedula del paciente, manipulaciòn, embalaje, almacenamiento y proteccion.

El producto o servicio que ofrece ESOCA , C.A. es intangible el cual se apeg a todo los requisitos legales que el ejercicio de la Salud Ocupacional exige, principalmente la Ley del Trabajo, La ley del Ejercicio de la Medicina, y La Ley Organica de prevencion y condiciones del medio ambiente de trabajo por mencionar algunas.

Control de los equipos de seguimiento y medición

Especialista en Salud Ocupacional ESOCA, C.A. según lo establecido Lista Maestra de los Equipos de Seguimiento y Medición se determinarán el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados.

Especialista en Salud Ocupacional ESOCA, C.A. tendrá establecido en el Mapa de Secuencia e Interacción de los Procesos, los procesos necesarios para asegurarse de que el seguimiento y medición puedan realizarse de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición indicados, también, en cada Ficha de Proceso.

Cuando se necesario se asegurará de la validez de los resultados, el equipo de medición:

- a) Serán calibrados y verificados a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacional o nacional. La Calibración de los equipos de seguimiento y medición se realiza según un programa de calibraciones
- b) Serán ajustados o reajustados según sea necesario;
- c) Serán identificados para poder determinar su estado de calibración. Todos los Equipos de seguimiento y medición de Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A. ubicados en la sede principal, estarán debidamente identificados a través de etiqueta física con sus datos así como una etiqueta que indique su estado de calibración.
- d) Serán protegidos contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición; si ha existido alguna movilización de los mismos, debe realizarse la verificación necesaria antes de su utilización.

e) Serán protegidos contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Los resultados de las mediciones anteriores serán evaluados y será registrada su validez, cuando el equipo no sea conforme con los requisitos, serán tomadas las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado, según lo que se estableciere en el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

Los registros de los resultados de la calibración y la verificación, se mantendrán en sus respectivos formularios. El Certificado de Calibración deberá estar resguardado y ubicable para cuando se requiera. Estos registros estarán disponibles en el área de administración.

Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A. deberá revisarse al menos una vez al año o cuando ingrese un equipo nuevo a la organización la Lista Maestra de los Equipos de Seguimiento y Medición; los mismos deberán ser calibrados según las especificaciones del fabricante y verificados cada vez que sea necesario.

En los casos en que se presenta la necesidad de subcontratar un equipo de seguimientos y medición, se solicita al proveedor que el equipo esté debidamente identificado y calibrado.

Antes de que se utilicen deberá (encenderlo 10 minutos antes) los equipos serán verificados, por el personal que los va a utilizar, comparando con patrones internacionales o nacionales.

La Coordinadora de Enfermería vigilará el cumplimiento del Programa de Calibración de Equipos de Seguimiento y Medición.

Al presentarse la necesidad de dar mantenimiento y/o calibración a cualquiera de los equipos, la Coordinadora de Enfermería realizará la solicitud de servicio vía correo electrónico al Jefe de Administración.

El jefe de administración contactará a los diferentes proveedores de servicio para solicitar cotización, aplicará su Gestión de Compras, presentará a la Presidencia las diferentes cotizaciones para su respectivo análisis, apoyará a la presidencia en el análisis de costos para su elección. Una vez se encuentra aprobada la cotización, notificará por escrito al proveedor con la finalidad de que se programe la fecha de ejecución del servicio y notificará a la Coordinadora de Enfermería quien hará el seguimiento a la ejecución del servicio.

Una vez se obtenga la fecha para la ejecución del servicio, la Coordinadora de Enfermería garantizará la supervisión del trabajo: puntualidad, metodología, orden y limpieza y manejo de registros.

El Jefe de Administración realizará el seguimiento a la recepción el certificado de calibración; al llegar el mismo, notifica y entrega a la Coordinadora de Enfermería para sus registros.

Los equipos de seguimiento y medición ubicados en los servicios médicos foráneos y que son propiedad del cliente están fuera del alcance del presente procedimiento, siendo amparados por el procedimiento interno del cliente.

Satisfacción del cliente

Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A. realizará el seguimiento de la información relativa a la percepción que tendrán los clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, según lo que establecieron en la Ficha de Proceso de Satisfacción del Cliente. La Presidencia y la Asistente Administrativo habrán determinado como método para obtener y utilizar dicha información, al instrumento denominado Encuesta, tanto para Clientes como para Pacientes..

A continuación se presentan los posibles instrumentos, en el siguiente orden:

1. Tabla Resumen para la Medición de la Satisfacción al Cliente
2. Carta de Presentación de la Encuesta
3. Instructivo para llenar la Encuesta
4. Encuestas
 - Atención Al Cliente en Servicio de Salud
 - Atención en la Sede.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Al término de la investigación se pudo describir en el planteamiento del problema, la situación evidenciada que generó el propósito de la investigación basado en los requisitos establecidos en la Norma Venezolana FONDONORMA ISO 9001:2008 con el fin de definir los procedimientos para la mejora de la calidad del servicio médico en la empresa Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A.

Para ello, se desarrolló un componente documental y metodológico plasmado en los capítulos correspondientes; además de un mecanismo práctico realizado mediante el análisis de los instrumentos aplicados para obtener la información del colectivo a investigar. Para el análisis correspondiente se utilizaron tres fases: la documental, de campo y la analítica, validado por las teorías de Papella y Martins y el modelo triangular; consiste en la filosofía de la gerencia de servicio de una empresa, el servicio, el cliente, el sistema y la interacción entre ellos, por Kart Albretch .

Se puede concluir que la situación actual de los procesos operativos que intervienen en la calidad del servicio médico que ofrece la Empresa Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A a los clientes, es la siguiente:

- Los registros relevantes del cliente muestran una información incompleta ya sea por parte de la empresa contratadora o por el cliente al momento de iniciar el proceso y otras veces al finalizar.
- No existe convenio de servicios con el personal médico que labora en el servicio médico por lo que no se garantiza estabilidad laboral en el principal recurso humano que presta los servicios.
- No existe planificación sobre el envío de los trabajadores a su evaluación médica por parte de los clientes.
- Carece de un plan de mercadeo que esté vaya alineado en la estructura física y organizativa de la empresa.
- Carencia de espacio físico para mejorar la atención y garantizar la calidad de los servicios prestados.
- Carece de mecanismos adecuados para informar a los empleados las normas y procedimientos evaluando su cumplimiento a través de auditorías internas.
- Carece de normativa escrita;
- En relación a los clientes, no existe un mecanismo para precisar la opinión del servicio recibido por parte del cliente y de sus trabajadores.

Sobre el análisis de los procesos operativos que impactan eficientemente tanto a nivel de la calidad servicio médico como a nivel financiero de la organización se puede inferir que:

- La empresa tiene definido sus objetivos gerenciales, orientados a la satisfacción del cliente y la selección de su personal
- En relación a la calidad de servicio, los clientes están satisfechos y manejan un claro conocimiento del servicio que requieren; los empleados lo ayudan a entender las posibles opciones de servicio.

La calidad de servicio es aceptable, los empleados se sienten capacitados y competentes para entender las necesidades del cliente y cumplen con su horario de trabajo; sin embargo, carecen de una toma de decisión oportuna y precisa.

- De manera coincidente, los clientes y empleados de la empresa considera que es necesario el manejo de información de manera adecuada y veráz; con una atención amable, un ambiente de trabajo agradable aceptando las oportunidades de mejoras (Debilidades y Fortalezas), manejando información precisa de los objetivos gerenciales y política de calidad.

Por consiguiente se concluye que es imperioso el diseño, implementación de procedimientos para la mejora de la calidad del servicio médico basados en la Norma NFV ISO-9001:2008 en la empresa Salud Ocupacional, E.S.O.C.A., C.A. en los procesos operativos que incidan en la mejora en la Calidad del Servicio al cliente.

RECOMENDACIONES

Una vez identificadas las oportunidades de mejora de la calidad del servicio a los clientes que se ofrece en la empresa, se recomienda mediante la descripción de la situación actual de los procesos operativos que intervienen en la calidad del servicio médico en la empresa Especialistas en Salud Ocupacional, E.S.O.C.A., C.A. que la empresa debe:

- Crear una cultura enfocada hacia la vigilancia de un servicio de excelencia en relación a la previa planificación del envío de los trabajadores a su respectiva evaluación médica;
- Reestructurar o replantear las áreas utilizadas para la atención del cliente;
- Tomar medidas preventivas a la contratación de profesionales por medio de un convenio de servicios;
- Realizar actividades de formación al personal que labora dentro de la organización enfocados a la gestión y calidad de servicios;
- Controlar el ingreso de su personal mediante evidencias requeridas en las descripciones de cargo con el fin de tener personal competente

Seguidamente al realizar el análisis los procesos operativos que impactan eficientemente tanto a nivel de la calidad servicio médico como a nivel financiero de la organización se recomienda que se debe:

- Tomar en cuenta la opinión de los trabajadores/Clientes a través de un buzón de sugerencias que permitan expresar sus ideas de cómo mejorar la calidad del servicio;

- No descuidar el rol participativo y activo que tiene el personal de la empresa para el logro de un nivel adecuado de actividad y competitividad;
- Incentivar monetariamente a los empleados por su excelencia en la prestación del servicio y que forme parte de la evaluación de su desempeño;
- Planificar el nivel óptimo de inversión a través de los controles internos por lo que la gerencia deberá mantener los costos de operación, en un adecuado control contable;
- Evaluar constantemente los procesos de atención de quejas diseñando estrategias que permitan mejorarlas y que impacten directamente en la satisfacción del cliente.

Por lo antes expuesto, se recomienda el diseñar, procedimientos para la mejora de la calidad del servicio médico basados en la Norma Venezolana FONDONORMA ISO-9001:2008 en la empresa Salud Ocupacional, E.S.O.C.A., C.A. como método de aplicación en los procesos operativos de la organización, ya que permiten normalizar y estandarizar paso a paso las actividades que se desarrollan dentro de la misma para el logro de los objetivos, optimizando los recursos, pues el detectar las oportunidades de mejora permite cumplir de forma oportuna con los requisitos de los clientes, aplicar correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas, evitando el retrabajo, la ineficiencia, la desorganización, entre otros.

LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Albrecht, K. (1997). La Excelencia en el Servicio. Serie empresarial Legis. 3R. Santa Fé de Bogota. Colombia.

Alvarado (2000) La Calidad del Servicio. A la conquista del cliente. Editorial Mc Graw Hill Interamericana de España.

Alvarez (2006) Gestión Calidad y Competitividad. Editorial: McGraw-Hill, Interamericana de España. España

Arias, Fidias G. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica (5ta ed.). Caracas: Episteme.

Aristigueta, M. y López, G. (2011) "Propuesta de un sistema de Gestión de Calidad para el mejoramiento de los Procesos en la Empresa Bienes Raíces y Condominios Principal, C.A., A través de la Norma ISO 9001:2000; Universidad de Carabobo

Balestrini, M. (2008). Cómo se elabora un Proyecto de Investigación. S/E. Caracas. Editorial Consultores y Asociados.

Bustillo, Juan (2006) Como Gerenciar la Transformación hacia la calidad Total. Editorial: MC Graw-Hill Interamericana, S.A. Colombia.

Borges, D. y Castro, J. (2009). "Propuesta de un Plan para mejorar la Calidad de servicio prestada por el Departamento de Servicios al personal de la

Dirección de Recursos Humanos de la Universidad de Carabobo a los empleados y obreros activos de la Dirección”. Universidad de Carabobo

Cruz (2009) . Calidad Estratégica y Competitividad. Menagement Review.

Díaz, V. y Palma, W. (2009) “Calidad del servicio a los clientes que se ofrece en el Departamento comercial de una empresa de servicios Telemáticos para la seguridad integral de vehículos” Universidad de Carabobo.

Ditcher (1999) Control de calidad Total - McGraw-Hill. S.A.. EE.UU., Tercera Edición, Revisada

Hernández, R., Fernández, C., Collado, P. y Baptista, L. (2006) Metodología de la Investigación. Editorial MCGraw. Hill. México.

Gòmez (2007) Un modelo conceptual de Calidad de servicio y sus implicaciones para la investigación futura. Ediciones Díaz de Santos.

James R. Evans y Williams M. Linsay (2009) Gestión de la calidad total. Editorial Prentice Hall. Madrid.

Maldonado, L. (2009). “Modelo PDCA en la gestión de la rutina diaria para mejorar la calidad de servicio en la empresa Smurfit Kappa cartón de Venezuela División Molinos”. Universidad de Carabobo.

Palella, S. y Martins, F. (2006). Metodología de la Investigación Cuantitativa (2da. ed.). Caracas. Fedupel.

Reyes (2007) Fundamentos de Administración. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México.

Robbins y Coulter (2010) Administración. Décima Edición. Pearson Educación. México.

Quiñones y Aldana de La Vega (2007) Gerencia Estratégica. Sexta Edición. Panamericanas formas impreso. Colombia.

Tamayo y Tamayo, Mario (2009). El Proyecto de la Investigación Científica (5ta ed.). Mexico: Limusa.

Terry (2005) Desafíos de la Administración Humanos y Culturales de las Estrategia Orientadas al Cliente. Ediciones IESA.

Shein (2009) Cultura de Calidad de Servicio, Primera edición, Editorial Trillas Mexico D.F.

Schroeder, Roger G. (1995). Administración de Operaciones. (3a ed.) Mexico: Mc. GrawHill

Stoner, J. (2011). Administración. Octava Edición. Pearson Educación. México.

Solórzano, F. y Meza, A. (2010). "Análisis de la Calidad de Servicio que presta el Departamento de Recursos Humanos a los Trabajadores de una empresa Avícola Caso: Dpto. Empaque".

Universidad Nacional Abierta. (2006). Introducción a la Administración.
Caracas: Bustillo, Juan A.

Wagner, Campes (1952). Administración de Empresas. Caracas: Estelita

Enciclopedia libre (2008) [Página web en línea] .

Disponible: www.monografias.com

Enciclopedia libre (2008) [Página web en línea] .

Disponible: <http://es.wikipedia.org>

ANEXOS



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURIA
PÚBLICA



Distinguido Profesor:

No es grato dirigirnos a usted en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración para validar el contenido del presente instrumento que será aplicado a los trabajadores de la Empresa Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A., con el objetivo de Proponer procedimientos para la mejora de la calidad del servicio médico basados en la Norma NVF-ISO 9001:2008 en la organización Especialistas en Salud Ocupacional ESOCA, C.A., los objetivos específicos son los siguientes:

- Describir la situación actual de los procesos operativos que intervienen en la calidad del servicio médico en la empresa Especialistas en Salud Ocupacional, E.S.O.C.A., CA.
- Analizar los procesos operativos que impactan eficientemente tanto a nivel de la calidad servicio médico como a nivel financiero de la organización.
- Diseñar procedimientos para la mejora de la calidad del servicio medico basados en la Norma NFV ISO-9001:2008 en la empresa Salud Ocupacional, E.S.O.C.A., CA..

Por considerar que el juicio emitido por usted es altamente significativo por la experiencia que tiene en el área temática tratada y/o en los procedimientos metodológicos de la investigación.

A continuación se presenta el cuestionario e instrumento de registro de observaciones, el cual permitirá la reformulación de los mismos en caso de ser necesario. El instrumento incluye los planteamientos del cuestionario con los aspectos a ser validados. Los criterios que facilitarán su apreciación son: a) Redacción: se refiere a la ortografía y claridad de los ítems; b) Relevancia: está asociada con la importancia de cada ítem en el marco de la investigación; c) Pertinencia: establece la correspondencia de cada ítem con los indicadores del objetivo a alcanzar.

La escala cuali-cuantitativa será:

Valor Cualitativo	Valor Cuantitativo
Excelente	5
Muy bueno	4
Regular	3
Deficiente	2
Muy deficiente	1

Atentamente,
Sánchez Zuleyma
Sánchez Zuleyma
C.I: V-13.890.494

Mileidi Vargas
Vargas Mileidi
C.I: V-16.580.586



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



Yo, Marysther Carreira, titular de
la Cédula de Identidad N°: 11349078, Especialista en el
área de: Cs Contables,
certifico que el instrumento presentado por las Br Sánchez V., Zuleyma
C. y Vargas R, Mileidi, titulares de las Cédulas de Identidad N°
13.890.494 y N° 16.580.586 respectivamente, ha sido evaluado por mi
persona y del cual emito mi opinión de su validez.

FIRMA:

C.I.: 11349078

FECHA:



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



Yo, Miguel Rodríguez Lissirt, titular de
la Cédula de Identidad N°: 7.151.136, Especialista en el
área de: Estadística,
certifico que el instrumento presentado por las Br Sánchez V., Zuleyma C. y
Vargas R, Mileidi, titulares de las Cédulas de Identidad N° 13.890.494 y N°
16.580.586 respectivamente, ha sido evaluado por mi persona y del cual
emito mi opinión de su validez.

FIRMA:

C.I.:

7151136

FECHA:

27/06/12



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURIA
PÚBLICA



FORMATO DE EVALUACIÓN																
ITEM	REDACCIÓN					RELEVANCIA					PERTINENCIA					OBSERVACIÓN
Nº	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1					X					X					X	
2					X					X					X	
3					X					X					X	
4					X					X					X	
5					X					X					X	
6					X					X					X	
7					X					X					X	
8					X					X					X	
9					X					X					X	
10					X					X					X	
11					X					X					X	
12					X					X					X	
13					X					X					X	
14					X					X					X	
15					X					X					X	

Instrumento de naturaleza dicotómica que plantea alternativas de conformidad con los objetivos planteados en la investigación, se recomienda su aplicación.

CUESTIONARIO

Nº	ITEMS	SI	NO
1	¿Considera usted que el trato que se le da a los pacientes que buscan servicio es el más acorde ?		
2	¿Cree usted que se encuentra capacitado el personal a la hora de responder alguna inquietud del paciente o cliente?		
3	¿Considera usted que el tiempo de espera es el estimado por el paciente ?		
4	¿Cuenta el Servicio Médico con un buzón de sugerencias?		
5	¿ El comportamiento del personal que labora en la empresa en el momento de brindar los servicios al trabajador cumple con las expectativas del cliente?		
6	¿Es eficiente la atención prestada a los clientes a la hora de adquirir los servicios que ofrece la empresa?		
7	¿El desempeño del Médico Ocupacional hacia el trabajador en el momento de la consulta es apropiado?		
8	7.- ¿La empresa se encuentra con personal de salud altamente capacitado para diagnosticar y prevenir el estado de salud del trabajador?		
9	8.- ¿Considera que se obtienen los resultados de los laboratorios en el menor tiempo posible?		
10	¿Los resultados que suministra el laboratorio son fidedignos para el momento en que se evaluará el trabajador?		
11	¿Se considera que el desenvolvimiento del equipo médico y personal es efectivo?		
12	¿La empresa realiza constantes cambios para mejorar el servicio prestado?		
13	¿Cuentan con espacios adecuados y en óptimas condiciones para el funcionamiento de los servicios y confort de los trabajadores?		
14	¿Es necesario diseñar estrategias que ayude y fortalezca a mejorar los servicios que se prestan a los clientes?		
15	¿Es necesario actuar eficazmente en los procesos organizacionales para lograr calidad de servicio?		

Declaración Jurada de recepción de electrónica del Trabajo de Grado (Versión preliminar)

Yo, Maryesther García, titular de la Cédula de Identidad V-11.349.078, tutor(a) del Trabajo de Grado denominado: PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO MÉDICO DIRIGIDO A LOS CLIENTES BASADOS EN LA NORMA NFV-ISO 9001:2008. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL ESOCA, CA, conformado por los integrantes:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Sánchez Zuleyma	13.890.494	04128813629	zulesanz@gmail.com	AC	CP
Vargas Mileidi	16.994.821	04144711587	vmileidi@hotmail.com	AC	CP

DECLARO BAJO JURAMENTO:

Que, he recibido la Versión Preliminar del equipo/investigador identificado con el número de expediente 1026, en fecha 06 y doy fe que es idéntica a la Versión Preliminar (Versión Rústica) entregada en la Oficina de Apoyo a la Investigación de la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública.

FIRMA.


Tutor Maryesther García
Nombre y Apellido: Maryesther García
Telf.: 0426-3459323

En Valencia, a los 06 días del mes de Agosto del año 2.012

	FICHA DE CLIENTES	Fecha de Emisión: _____
--	--------------------------	-------------------------

RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA: _____

RIF: _____ NIT: _____ TELEFONOS: _____

CORREO ELECTRONICO: _____

DIRECCION FISCAL: _____

UBICACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA: _____

CONTACTO DE LA EMPRESA: _____

CARGO: _____

NUMERO DE TRABAJADORES: _____

ACTIVIDAD COMERCIAL DE LA EMPRESA: _____

REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA: _____

OBSERVACION : _____

CONOCIO NUESTROS SERVICIOS A TRAVES DE:

RADIO PRENSA

OTROS REFERIDOR POR: _____

FIRMAS AUTORIZADAS

SELLO DE LA EMPRESA

IMPORTANTE: CONSIGNAR ANTE NUESTRAS OFICINAS COPIA DEL REGISTRO MERCANTIL, RIF, NIT, 2 REFERENCIAS BANCARIAS Y 2 REFERENCIAS COMERCIALES.



RUTINA APROBADA

NOMBRE O RAZON SOCIAL:

RIF:

CONTACTO:

EMAIL:

RUTINA A REALIZAR:

OBSERVACIONES:

Elaborado por:

Aprobado por:



REQUISICION DE MATERIALES O SERVICIOS

N° de Control:

Fecha :

DEPARTAMENTO SOLICITANTE:

TIPO DE REQUISICION :

PERIODO:

ITEM	CANTIDAD	DESCRIPCION	UNIDAD
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			

OBSERVACIONES:

Elaborado por/Fecha:


Aprobado por/Fecha:

Recibido por/Fecha:

	<h2>ORDEN DE COMPRA</h2>	N° de Control:
		Fecha de Emisión :

RAZON SOCIAL:	
RIF:	NIT:
DIRECCION:	
TELEFONO:	
CONDIC. DE PAGO:	FECHA:

ITEM	CANTIDAD	DESCRIPCION	UNIDAD	P. UNITARIO	TOTAL
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
		ATENCION:			
				SUB-TOTAL	0,00
RIF. J-30944915-0, DIRECCION. AV. HENRY FORD NRO 1. C.C. PASEO LAS INDUSTRIAS NIVEL MEZZANINA LOCALES M38-M39. ZONA INDUSTRIAL SUR. VALENCIA - EDO. CARABOBO.				IVA ____ %	
				TOTAL A PAGAR	0,00
<hr/> FIRMA Y SELLO					

FICHA DE PROCESO	
	PROCESO: GESTION DE VENTAS REQUISITO DE LA NORMA VENEZOLANA FONDONORMA-ISO 9001:2008: 7.2 (7.2.1/7.2.2/7.2.3)
	SUB-PROCESO: N/A
INICIO: Desde la atención del cliente para determinar sus requerimientos.	TERMINIO: Hasta obtener la cotización aprobada y elaborar los documentos asociados al servicio.
OBJETIVO: Garantizar la atención con calidad a los clientes para determinar y cumplir sus requerimientos, tanto para los trabajadores enviados a la sede de ESOCA, C.A., como para el personal a tratar en las jornadas preventivas en las instalaciones del cliente.	

Responsable: Jefe de Administración

Entradas- Proveedor:

- Rutina seleccionada por el cliente.
 - Solicitud del cliente en función al servicio que se va a prestar (Carta, correo, otros).
 - Solicitud de Examen Médico Ocupacional.
- Proveedor:** Cliente

Actividades:

- Atender al cliente para determinar los requisitos
- Elaborar la cotización según requerimientos
- Revisar la cotización para garantizar los requisitos del servicio
- Enviar la cotización al cliente
- Elaborar la carpeta del cliente
- Entregar la rutina aprobada para la prestación del servicio

Resultados-Cliente:

- Documentos asociados a la prestación del servicio: Rutina Aprobada, Ficha del Cliente, Datos Comerciales, Contrato de Servicio cuando aplique y otras comunicaciones.
- Clientes:** Presidencia y Jefe de Administración

Ambiental: Según

Recursos: Humanos, financieros e infraestructura (computadora, mobiliario, otros).

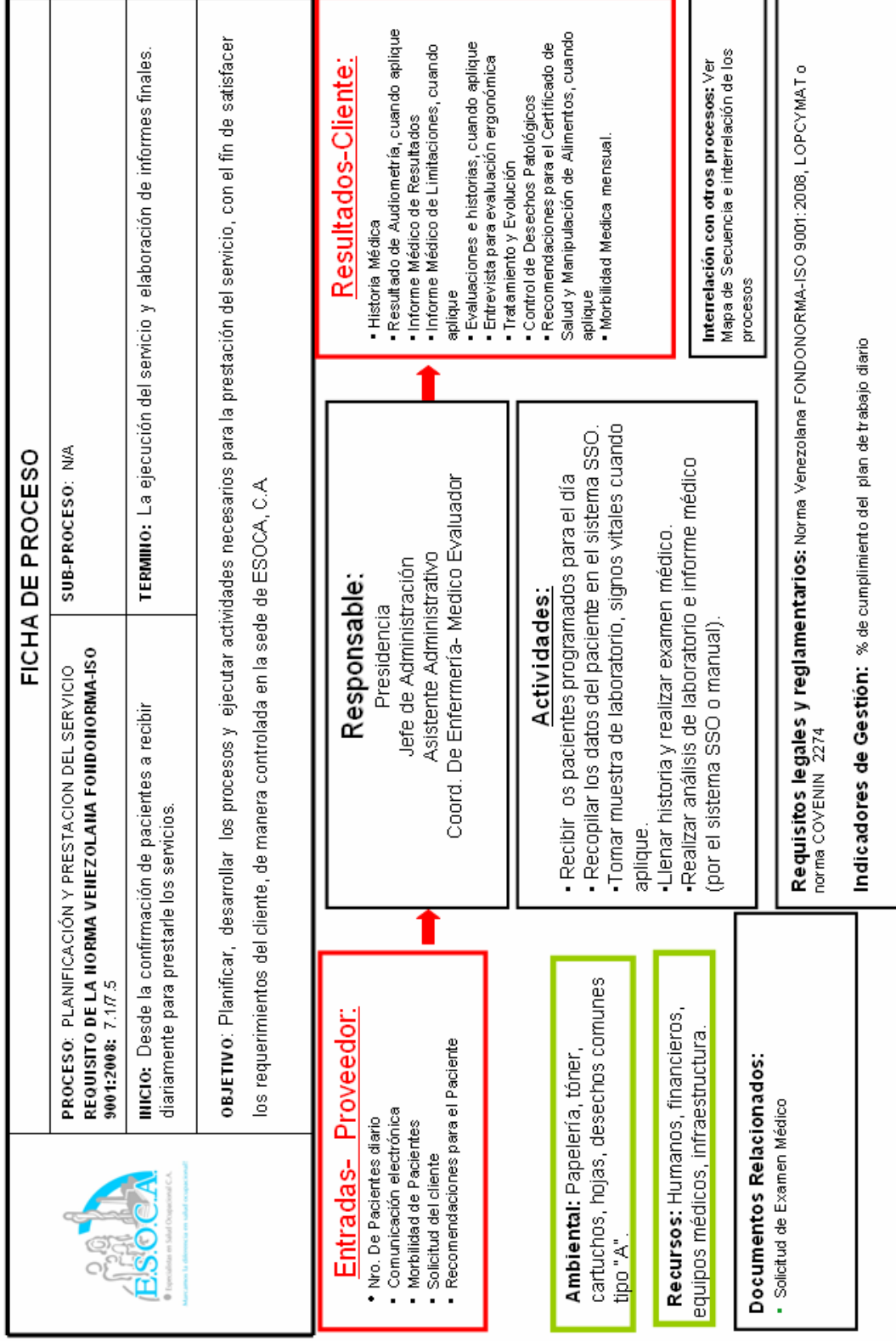
Documentos Relacionados:


- Solicitud de Examen Médico
- Ficha de Clientes
- Rutina Aprobada
- Procedimiento Gestión de Ventas

Interrelación con otros procesos: Ver Mapa de Secuencia e Interrelación de los procesos G-MPSG-001 (Planificación del Servicio, Prestación del Servicio y Satisfacción al cliente).

Requisitos legales y reglamentarios: Norma Venezolana FONDONORMA-ISO 9001:2008 ; Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo LOPCYMAT; Reglamento Parcial de la LOPCYMAT; COVENIN 2274:1997 ; Norma Venezolana FONDONORMA 2260:2004; Contrato de Servicios con los Clientes.

Indicadores de Gestión: 1.- Porcentaje de cotizaciones aprobadas 2.- Porcentajes de cotizaciones realizadas



FICHA DE PROCESO	
 <p>Entidad Organizadora de la Gestión de Compras</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS</p> <p>REQUISITO DE LA NORMA VENEZOLANA FONDONORMA-ISO 9001:2008: 7.4</p> <p>INICIO: Desde la solicitud de requisición de materiales o servicios a adquirir.</p> <p>OBJETIVO: Asegurar de que el producto o servicio adquirido cumple con los requisitos de compra especificados por E.S.O.C.A., C.A</p>
<p>SUB-PROCESO: COMPRAS ESTRATEGICAS</p>	<p>TERMINIO: La revisión de los productos o servicios comprados.</p>

Entradas- Proveedor:

- Requisición de Materiales o Servicios - Todas las áreas

Ambiental: Papelería, tóner, cartuchos, desechos comunes tipo "A"

Recurso: Humanos, financieros e infraestructura (computadora, mobiliario, otros).

Documentos Relacionados:

- Requisición de Materiales o Servicios
- Orden de Pago
- Orden de Compra
- Procedimiento Gestión de Compras

Responsable: Jefe de Administración

Actividades:

- Revisar y analizar la Requisición de Materiales o Servicios
- Analizar la (s) cotización (es)
- Seleccionar al proveedor
- Realizar la orden de compra (cuando aplique)
- Enviar la orden de compra al proveedor
- Hacer seguimiento a la entrega de la comprar
- Verificar el producto comprado

Interrelación con otros procesos: Ver Mapa de Secuencia e interacción de los procesos G-MPSG-001


Requisitos legales y reglamentarios: Norma Venezolana FONDONORMA-ISO 9001:2008

Indicadores de Gestión: % Cumplimiento de órdenes de compra

Resultados-Cliente:

- Producto comprado según los requerimientos
- Orden de Compra
- Orden de Pago

Cliente: Todas las áreas

FICHA DE PROCESO	
	PROCESO: Gestión Humana
INICIO: Competencias señaladas en la Descripción de Cargo	SUB-PROCESO: Competencia, Formación y Toma de Conciencia
OBJETIVO: Preparar al personal para un mejor desempeño de las funciones laborales	TERMINO: Evaluación del Desempeño del Trabajador

Responsable:
Jefe de Gestión Humana

Entradas- Proveedor:

- Detección de necesidades
- Necesidades de la organización, evaluación de puestos de trabajo y del individuo
- Información de entidades Didácticas

Ambiental:

Papelera, tóner, cartuchos, desechos comunes tipo "A", Desechos Patológicos manejo y deposición final.

Recursos: Humanos, financieros e infraestructura (computadora, mobiliario, otros).

Documentos Relacionados:

1. Formato de detección de necesidades
2. Formato Plan de formación interno y externo
3. Invitación al curso
4. Evaluación de eficacia

Resultados-Ciente:

- Personal altamente capacitado, formado y consciente de sus responsabilidades y deberes
- Plan de formación interno y externo
- Resultados de la evaluación de desempeño.
- Resultados de la evaluación de la eficacia del conocimiento
- Acciones correctivas (si aplica)


Interrelación con otros procesos: Ver Mapa de Secuencia e interrelación de los procesos (Gestión Humana).

Actividades:

- Detección de la Necesidad de Formación
- Identificación de la Entidad didáctica apropiada
- Logística para el envío del trabajador a la formación (si aplica)
- Evaluación de la Entidad didáctica.
- Evaluación de la eficacia del conocimiento adquirido (3 meses después)

Indicadores de Gestión:

1. Horas de formación/ mes
2. Cursos programados/cursos realizados

FICHA DE PROCESO	
	<p>PROCESO: GESTION DE VENTAS</p> <p>REQUISITO DE LA NORMA VENEZOLANA FONDONORMA-ISO 9001:2008: 8.2.1</p> <p>INICIO: Desde la aplicación de la encuesta</p> <p>TERMINIO: Hasta la toma de acciones necesarias para resolver resultados no conformes del análisis de las encuestas par a medir la satisfacción del cliente</p> <p>OBJETIVO: Realizar la revisión y el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de ESOCA, C.A., y utilizar la información para mejorar el desempeño.</p>
<p>SUB-PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p>	

<p>Responsable: Asistente Administrativo y Presidencia</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar encuesta para Medir la Satisfacción del Cliente (Pacientes). • Hacer seguimiento de llenado del instrumento de medición. • Finalizar aplicación del instrumento de medición. • Analizar resultados de Encuestas para Medir la Satisfacción del Cliente (Pacientes). • Aplicar Encuesta Satisfacción al Cliente SM. • Hacer seguimiento a los clientes para que llenen la Encuesta Satisfacción al Cliente SM. • Analizar ambos instrumentos y determinar resultados. • Elaborar plan de acción, en caso de ser necesario. • Divulgar resultados en la organización. • Cerrar acciones establecidas para resolver, en caso de que aplique.

Entradas- Proveedor:

- Encuesta para Medir la Satisfacción del Cliente (Pacientes).
 - Encuesta Satisfacción al Cliente SM
- Proveedor:** Cliente

Ambiental:

Papelaría, tóner, cartuchos, desechos comunes tipo "A", Desechos Patológicos manejo y deposición final.

Recursos: Humanos, financieros e infraestructura (computadora, mobiliario, otros).

Documentos Relacionados:

- Encuesta para Medir la Satisfacción del Cliente (Pacientes)
- Encuesta Satisfacción al Cliente SM
- Procedimiento Satisfacción del Cliente

Resultados-Cliente:

- Encuestas aplicadas y analizadas
 - Plan de acción y seguimiento
 - Clientes Satisfechos
- Clientes:** Presidencia y Jefe de Administración / Clientes externos

Interrelación con otros procesos: Ver Mapa de Secuencia e interrelación de los procesos (Gestión de Ventas y Planificación y Prestación del Servicio).

Requisitos legales y reglamentarios: Norma Venezolana FONDONORMA-ISO 9001:2008.

Indicadores de Gestión: % de satisfacción de cliente.

