
ANÁLISIS DE PROCESOS EN UNIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS CASO DE ESTUDIO: DIRECCIÓN PROVINCIAL IESS EL ORO

ANALYSIS OF PROCESSES IN CUSTOMER SERVICE UNITS IN PUBLIC INSTITUTIONS CASE STUDY: PROVINCIAL DIRECTORATE IESS EL ORO

(Recibido 16/01/2018) – (Aceptado 28/06/2018)

<https://doi.org/10.32645/13906925.510>

HARRY ALEXANDER VITE CEVALLOS

Ingeniero en Sistemas; Magister en Administración y Dirección de Empresas
Docente de la Universidad Técnica de Machala

WILTON EDUARDO ROMERO BLACK

Ingeniero Industrial; Magister en Gestión Tecnológica
Docente de la Universidad Técnica de Machala

JOHANNA DEL ROSARIO VARGAS COLLAGUAZO

Ingeniera en Gestión Empresarial; Magister en Administración y Dirección de Empresas
Ministerio del Interior

Universidad Técnica de Machala / Ministerio del Interior

hvite@utmachala.edu.ec

weromero@utmachala.edu.ec

Johannavargas81@hotmail.com

Resumen

Las unidades administrativas de atención al usuario se están convirtiendo en la línea de entrada de toda organización que busca posicionarse en el mercado, ofreciendo atención de calidad, solventando las inquietudes referentes al servicio que se ofrece. Las instituciones públicas en el país han implementado a lo largo de estos 10 últimos años diferentes canales de atención al público, evidenciando grandes avances en la forma de atender a los ciudadanos, mejorando el canal de comunicación entre las organizaciones y los usuarios, sin embargo, en muchas dependencias públicas los tiempos de espera de atención son excesivos, generando descontento y malestar en

Cómo citar este artículo:

Vite, H., Romero, W., & Del Rosario, J. (Enero - Junio de 2018). Análisis de procesos en unidades de atención al usuario en instituciones públicas caso de estudio: dirección provincial IESS el oro. *Sathiri: sembrador*, 13(1), 170-182. <https://doi.org/10.32645/13906925.510>

los ciudadanos que acuden con la finalidad de resolver sus inquietudes. Actualmente, en el sector público, las unidades administrativas de atención no han implementado estándares de atención al público, por lo cual, se estableció como objetivo, evaluar los procesos administrativos de atención al afiliado, del Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial IESS El Oro, a fin de proponer estrategias de atención, que faciliten disminuir los tiempos en las actividades que realizan, brindando un servicio de calidad y calidez a los afiliados de la provincia y el país, logrando una vez implementada la propuesta, disminuir significativamente la espera y agilizar la atención a los afiliados.

Palabras claves: *Atención al público, tiempos de espera, calidad de atención, estrategias de atención, instituciones públicas.*

Abstract

The administrative units of attention to the user are becoming the input line of all organizations that seek to position itself in the market, offering a qualified attention, concern-solving regarding to the offered service. Public institutions in the country have implemented different channels of attention to the public over the past 10 years, evidencing great advances assisting citizens and improving communication between organizations and customers. However, in many public offices the waiting times for attention are extended, generating discomfort for customers who come with the purpose of resolving their concerns. Currently, in the public sector, the administrative units have not implemented standards of attention to the public; Due to this, an objective was set to evaluate the administrative processes of attention to the members, of the customer service office of the IESS at El Oro province, in order to propose better customer-service strategies to reduce times in activities, offering better service to local and national affiliates.

Keywords: *Public attention, waiting times, quality of attention, customer-service strategies, public institutions.*

INTRODUCCIÓN

El servicio de atención al cliente permite realizar la articulación de los beneficiarios con las empresas, logrando resolver las dudas o requerimientos que se presenten, implementando las mejores condiciones que permitan su atención de manera oportuna y eficiente. La atención al cliente en las dependencias administrativas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social facilita la socialización de prestaciones sociales existentes, a tal punto que cada afiliado puede realizar consultas de los diferentes servicios; por ende, se debería mantener un servicio eficiente, ágil y oportuno.

Desde la revisión teórica se establece a la calidad en el servicio o producto, como una variable que requiere constante análisis, de tal manera que su mejora continua siempre está en plena observación por parte de las empresas (Gutiérrez, 2014); debiendo los administradores identificar y focalizar planes y estrategias que permitan operativizar acciones para brindar atención de calidad a sus clientes (Tschohl, 2008); para esto las empresas analizan las debilidades para convertirlas en fortalezas y de esta manera ofrecer un servicio de calidad, convirtiéndose en un arma competitiva

Cómo citar este artículo:

Vite, H., Romero, W., & Del Rosario, J. (Enero - Junio de 2018). Análisis de procesos en unidades de atención al usuario en instituciones públicas caso de estudio: dirección provincial IESS el oro. *Sathiri: sembrador*, 13(1), 170-182. <https://doi.org/10.32645/13906925.510>

que ayuda a incrementar la satisfacción del usuario, aumentando la confianza y credibilidad del cliente hacia el bien o servicio que se ofrece (Martínez, 2014).

En base a estas situaciones las instituciones públicas en la actualidad realizan esfuerzos importantes en el manejo de los sistemas de información, logrando obtener datos relevantes con la finalidad de alcanzar competitividad y mejor servicio de atención al público” (Rojas, 2017); por ende, la atención al cliente se resume como una actividad desarrollada con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes para incrementar la productividad y satisfacer las necesidades existentes en las diferentes actividades económicas donde se desarrolle (Najul Godoy, 2011).

En este contexto, las instituciones públicas en el Ecuador están generando su propio modelo de atención al público, a fin de acercarse al cumplimiento de estándares de atención, logrando eficiencia y eficacia en los servicios, generando rentabilidad sostenible e implementando modelos aplicados a cada territorio, de acuerdo con sus costumbres, cultura y formas propias de vivir en la sociedad.

Las instituciones del sector público se ven en la responsabilidad de anclar sus objetivos a lo establecido por la Secretaría Nacional de Planificación y a la Ley Orgánica de Servicio Público, donde se establece que las instituciones públicas deben responder a las exigencias de la sociedad, brindando un servicio público eficaz, eficiente y de calidad, para ejecutar conceptos claros del Buen Vivir, de tal manera que dentro del plan estratégico se debe plasmar claramente los planes que busquen cumplir con lo dispuesto y así convertirse en una estrategia global de las instituciones públicas.

Para lograr competitividad en las empresas públicas o privadas, deben identificar las fallas existentes en los sistemas de atención al cliente, a fin de mejorar los procesos que se desarrollan y así plasmar cambios importantes que permitan convertir la debilidad en fortaleza generando calidad en el servicio (Betancourt, 2010).

La importancia de mejorar los procesos de atención al cliente en las empresas permitirá fortalecer la cultura de servicio existente, de tal manera que sus funcionarios deben estar predispuestos a mantener y cumplir con protocolos que mejoren el servicio (García, 2016). En Ecuador se puede mencionar que el Servicio de Rentas Internas, la Corporación Financiera Nacional y el Registro Civil, se están convirtiendo en referentes del sistema de atención al cliente, habiendo realizado importantes cambios, a tal punto que se cambió desde la entrega de turnos en hojas de papel, al uso de sistemas de turnos inteligentes que le permiten al usuario final atenderse en el menor tiempo posible.

Para llegar a un nivel adecuado de calidad, es preciso ofrecer más atención a las necesidades, preferencias y requerimientos de los usuarios, mediante áreas, sistemas y personal que brinden facilidades a la resolución de problemas (Barroso, Fonseca, & Gimenez, 2008).

Para lograr el reto de la calidad y la seguridad de la atención, se requiere compromiso institucional, multidisciplinario e interdisciplinario de manera individual, grupal y directivo por parte de instituciones, como por el propio usuario receptor de la atención, dentro del cual el respeto y las normas de orden primen en todo momento (Moreno, 2008).

El presente trabajo se centra en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, quien es el ente administrador de la Seguridad Social en el Ecuador, dentro del cual se le establecen obligaciones y responsabilidades para la gestión de las prestaciones sociales existentes, en beneficio de los

afiliados, pensionistas y jubilados, dentro del cual a través de resoluciones administrativas, delega en cada provincia sus responsabilidades a las Direcciones Provinciales con la finalidad de desconcentrar administrativa y financieramente las atribuciones encomendadas.

La Dirección Provincial del IESS como ente descentralizado de la Dirección General, se le establece dentro de sus atribuciones administrativas, velar por el cumplimiento de las normativas internas establecidas por el Consejo Directivo y a través de su responsabilidad, ejecutar, socializar y controlar las prestaciones sociales a fin de brindar servicios de calidad y calidez en todas las dependencias administrativas y de salud a sus afiliados en los diferentes cantones de la provincia de El Oro.

La Dirección Provincial cuenta con la Unidad de Atención al ciudadano, la misma que tiene a cargo los Centros de Atención Universal de Huaquillas, Zaruma y Piñas; y Machala; el Centro de Atención Universal de Machala se encuentra ubicado en la zona céntrica de la ciudad, con un dificultoso acceso a sus oficinas, y sin una adecuada gestión de información para lograr acceder a los diferentes departamentos de la institución, generando malestar e inconformidad de parte de los afiliados que acuden a diario.

El área motivo de estudio es el Centro de Atención Universal (CAU) ubicado en la ciudad de Machala, el mismo que atiende en promedio 400 afiliados diarios, de los cuales el 80% asisten por la solución de problemas referentes a sus prestaciones sociales y el 20% restante para resolver problemas de empleadores, los cuales para lograr ser atendidos deben esperar de 50 a 60 minutos, generando malestar y disconformidad en los afiliados que acuden a diario a estas oficinas, evidenciando la falta de gestión e interés de parte de los encargados por desarrollar e implementar modelos de atención que permitan disminuir los tiempos de espera.

En base a este contexto, se estableció como hipótesis, si la falta de procesos administrativos de atención al ciudadano incide en la demora de los procesos que se realizan en el Centro de Atención Universal, para esto, se planteó como objetivo, medir los tiempos de atención mediante la aplicación de diagramas de flujos que visualicen las actividades y tiempos que incurren los afiliados para ser atendidos, con la finalidad de proponer estrategias administrativas que logren disminuir los tiempos de espera de los afiliados que acuden a diario a resolver sus inquietudes de las diferentes prestaciones sociales que ofrece la institución.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para desarrollar la presente investigación se aplicó el método descriptivo que facilitó la descripción de los procesos y la revisión bibliográfica de sustento para analizar la problemática de estudio, de la misma manera se utilizó el método exploratorio de campo, a fin de establecer los tiempos y las actividades que realiza cada operador permitiendo obtener información a través de fichas de observación y formatos de estudio de métodos y tiempos.

En base a los métodos utilizados, se puede establecer, el Centro de Atención Universal del IESS en la provincia de El Oro atiende los siguientes procesos, separados en afiliados y empleadores, de la siguiente manera:

AFILIADOS

- Autorización de cuentas bancarias
- Asesoría de afiliados
- Actualización de datos de afiliados
- Creación de código provisional para extranjeros
- Clave de empleador
- Desbloqueo de claves
- Registro de dependientes

EMPLEADORES

- Asesoría en trámites de empleadores
- Actualización de datos de representante legal
- Activación de sucursales
- Autorización bancaria de empleadores

Para poder establecer los tiempos de atención a los afiliados en situ, se realizó la valoración respectiva por cada funcionario, de tal manera que a través del diagrama O.T.I.D.A. permitió analizar los procesos de Operación, Transporte, Inspección, Demora y Archivo de cada una de las actividades realizadas, realizado una medición que permita establecer las causas que generar la demora de tiempo en los procesos, para luego proponer estrategias que permitan disminuir la estancia de los afiliados en las oficinas del IESS.

La evaluación de los tiempos se lo realizó durante 24 semanas, tomando muestras en diferentes horarios, de 08h00 a 11h00, 12h00 a 14h00, y 15h00 a 17h00 y los últimos días del mes, donde se presenta un mayor número de afiliados que acuden a solucionar sus problemas, a más de esto, la forma de medir el tiempo se lo realizó desde que llega el afiliado al CAU, hace la fila de espera para solicitar un turno, hasta que se desarrolla la atención del funcionario que resuelve la inquietud, logrando establecer los tiempos de demora previo a su atención.

Los tiempos de atención por trámite, luego de haber obtenido los datos en base al diagrama O.T.I.D.A. se detallan en la tabla 1:

Además, luego de realizar el seguimiento a los seis últimos meses, se puede identificar los

Tabla 1

Análisis de Procesos

PROCESO	TIPO DE TRÁMITE	DE	TIEMPO DE ESPERA POR TRAMITE	TIEMPO DE ATENCIÓN (Minutos)	DE	OBSERVACIÓN
Autorización de cuentas bancarias	de Afiliado		55	5		
Asesoría de afiliados	de Afiliado		50	5		

Cómo citar este artículo:

Víte, H., Romero, W., & Del Rosario, J.(Enero - Junio de 2018). Análisis de procesos en unidades de atención al usuario en instituciones públicas caso de estudio: dirección provincial IESS el oro. *Sathiti: sembrador*, 13(1), 170-182. <https://doi.org/10.32645/13906925.510>

Actualización de datos de afiliados	Afiliado	55	5
Biométrico	Afiliado	56	4
Creación de código provisional para extranjeros	Afiliado	50	5
Clave de empleador	Afiliado	50	5
Desbloqueo de claves	Afiliado	55	5
Registro de dependientes	Afiliado	55	5
Asesoría en trámites de empleadores	Empleador	54	5
Actualización de datos de representante legal	Empleador	53	5
Activación de sucursales	Empleador	56	5
Autorización bancaria de empleadores	Empleador	49	5

Fuente: Los Autores

procesos que tiene mayor demanda en los requerimientos de los afiliados, tal como se aprecia en la figura 1; donde se aprecia que los procesos que requieren mayor atención son: Luego de realizar el análisis correspondiente en el Centro de Atención Universal se puede evidenciar que los tiempos de

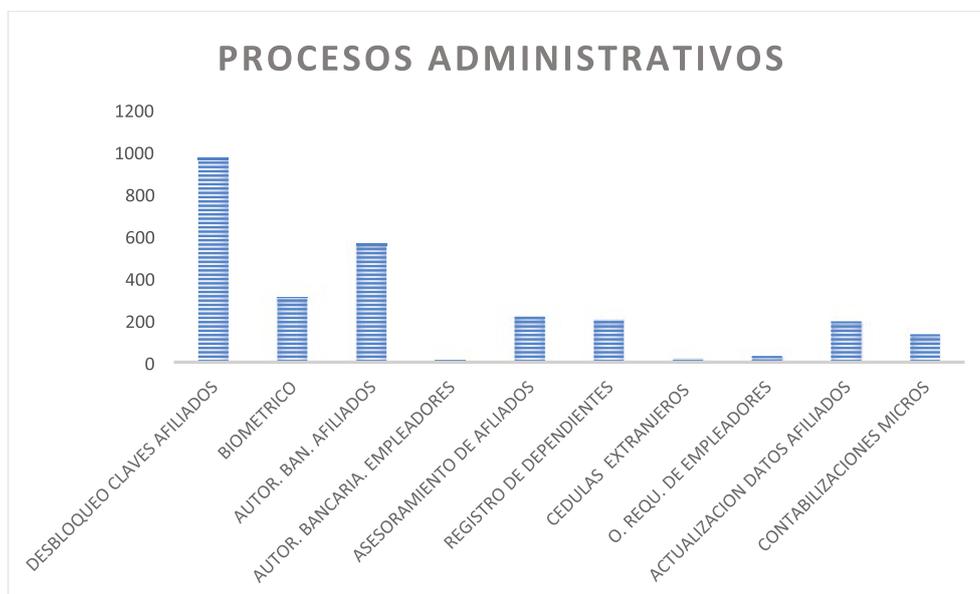


Figura 1 : Procesos administrativos del Centro de Atención Universal en Machala

Fuente: CAU IESS

Elaborado por: Los Autores

Cómo citar este artículo:

Vite, H., Romero, W., & Del Rosario, J.(Enero - Junio de 2018). Análisis de procesos en unidades de atención al usuario en instituciones públicas caso de estudio: dirección provincial IESS el oro. *Sathiri: sembrador*, 13(1), 170-182. <https://doi.org/10.32645/13906925.510>

Tabla 2

Análisis de tiempos de atención

PROCESO	TIPO DE TRÁMITE	TIEMPO DE ATENCIÓN (Minutos)
Desbloqueo de claves	Afiliado	60
Autorización bancaria	Afiliado	60
Biométrico	Afiliado	60
Asesoría a afiliados	Afiliado	55
Registro de dependientes	Afiliado	60

Fuente: Los Autores

espera por afiliado son muy elevados, lo que genera malestar en los ciudadanos, para esto se investigó las situaciones que generan que los tramites sean lentos, encontrándose las siguientes observaciones, las mismas que evidencian la dificultad de los asesores para poder atender adecuadamente a los afiliados, detallándose lo siguiente:

1. De los 3 funcionarios que atienden a los afiliados, solo 2 cuentan con todas las claves para atender adecuadamente los requerimientos de los afiliados.
2. Existen 5 dispositivos biométricos y solo 2 están funcionando.
3. El sistema informático que informa los turnos tiene problemas técnicos para presentar la información de los turnos, ocasionando dificultades al afiliado y a los funcionarios.
4. Al momento de tomar el lunch se presentan problemas de atención por la falta de funcionarios que no se cuenta con todas las claves de acceso.
5. No existe procesos de backup para funcionarios en el horario de lunch.
6. No se cuentan con funcionarios capacitados para reemplazar a usuarios que tengan imprevistos de asistencia, vacaciones o situaciones que impiden la asistencia normal.

En vista a los problemas encontrados y a los altos tiempos de espera que deben recurrir los afiliados, se propuso las siguientes alternativas de solución, a fin de lograr mejorar los tiempos de atención, basado en las normas NTE INEN ISO 10002 y la Norma aplicada a Centro de Contacto con el Cliente, en la cual se proponen los requisitos para la prestación del servicio, establecidas por el Servicio Ecuatoriano de Normalización, planteado con la finalidad de establecer una definición del proceso a realizar y el detalle de las actividades a realizar en la institución, detallándose de la siguiente manera:

GESTIÓN ESTRATEGIA Y POLÍTICA

Elaborar una política de atención a los usuarios y establecer los procesos críticos que deben ser medidos y controlados periódicamente, para esto se deben ejecutar las siguientes actividades:

Capacitar a los funcionarios sobre las obligaciones y responsabilidades que tiene que cumplir cada funcionario dentro del Centro de Atención Universal

Capacitar a los funcionarios titulares y reemplazos sobre el manejo de los sistemas a utilizar

Cómo citar este artículo:

Vite, H., Romero, W., & Del Rosario, J. (Enero - Junio de 2018). Análisis de procesos en unidades de atención al usuario en instituciones públicas caso de estudio: dirección provincial IESS el oro. *Sathiti: sembrador*, 13(1), 170-182. <https://doi.org/10.32645/13906925.510>

de acuerdo con sus funciones.

Establecer acuerdos de reemplazo o situaciones funcionales.

Establecer las tareas específicas dentro del CAU y flujos de comunicación interna y externa.

Capacitar a 10 funcionarios del área de Afiliación, de tal manera que 5 laboran en el Centro de Atención Universal y los otros 5 quedan como backup para ser utilizados al momento de presentarse una eventualidad mayor y al momento del almuerzo se mantenga la atención a los afiliados con 5 funcionarios.

Solicitar claves de acceso a los 5 funcionarios que laboran en el Centro de Atención Universal

Establecer turnos rotativos al medio día a fin de evitar el quedar desprotegida la atención a los afiliados, tomando en cuenta que al medio día la gran mayoría de ciudadanos asisten a resolver sus inquietudes aprovechando su hora de almuerzo, para esto se plantea la implementación del siguiente horario en la tabla 3.

Tabla 3

Propuesta de horario

Horario	Modulo - Almuerzo	Modulo - Atención
12h00 – 13h00	1-5	2-3-4
12h30 – 13h30	4	2-3
13h00 – 14h00	2-3	1-5

Fuente: Los Autores

En el módulo de información se debe asignar un backup de 13h00 a 14h00 del área de afiliación a fin de no descuadrar las asignaciones de los otros módulos.

Con los servicios que mayor demanda se tiene de parte de los afiliados, desbloqueo de claves, el mismo que al medio día tiene mayor requerimiento, se propone en el horario de 12h00 a 14h00 dar preferencia de atención a desbloqueo de claves y registro de cuenta bancaria, a fin de agilizar los requerimientos de los afiliados.

INFRAESTRUCTURA

Se debe levantar un inventario de hardware y software a fin de potencializar los recursos tecnológicos, para esto se plantean las siguientes actividades:

Renovar el parque tecnológico del CAU a fin de contar con dispositivos hardware que permitan procesar la información de manera más oportuna.

Renovar el sistema de turnos, a uno que permita medir la satisfacción de los afiliados y ayude a retroalimentar el nivel de servicio que se ofrece.

Mejorar los sistemas de comunicación interna y externa.

PROCESOS

Plantear procesos que permitan retroalimentar y medir las actividades que se realizan, para se debe realizar las siguientes actividades:

Capacitar periódicamente al personal titular y de reemplazo de los procesos, normativas, modificaciones existentes en materia de afiliación que inciden en el desarrollo de las actividades dentro del CAU.

Establecer responsables que permitan medir el cumplimiento de los procesos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Se debe evaluar el grado de satisfacción del cliente, para lo cual se plantea:

Realizar evaluaciones periódicas de satisfacción de cliente a través de encuestas.

Realizar análisis de quejas presentadas por los afiliados a fin de mejorar los procesos.

Evaluar constantemente los tiempos de atención en cada uno de los procesos que se realizan en el CAU.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Socializar los niveles de atención a los grupos vulnerables a fin de encontrar alternativas que permitan retroalimentar el proceso y lograr mejorar los servicios.

Identificar debilidades que generen insatisfacción en los afiliados y plantear alternativas de solución oportunas.

Estos procesos propuestos en base a la norma del Servicio de Normalización del Ecuador, permitió el diseño de estrategias aplicadas a la mejor de los centros de atención a los usuarios, permitiendo optimizar recursos y tiempo, para beneficio de los usuarios internos y externos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De manera general en la Institución no se han implementado medidas que permitan disminuir los tiempos de espera por parte de los afiliados, para esto se evaluó algunas propuestas diseñadas anteriormente, las mismas que no han tenido el impacto esperado.

En el año 2013, mediante un proyecto de investigación en una tesis de maestría sobre Medir la Satisfacción del Servicio Administrativo Otorgado por el IESS a los Afiliados/Jubilados y Empleadores en la Agencia N.º 3 Centro de Atención Universal en la Ciudad de Quito, se concluyó que el 39,9% de los encuestados mencionan que consideran el servicio de atención como bueno, el

30% lo considera como malo y un 30% como óptimo, esto debido a los tiempos de espera que se llevan en el Centro de Atención Universal ubicado en la capital del Ecuador (Lasscano & Arevalo, 2012).

En el año 2014 en un proyecto de investigación de una tesis de tercer nivel sobre el Rediseño de la estructura organizacional del IESS agencia Milagro con la finalidad de mejorar la atención y satisfacción del afiliado, se concluyó, el 41% de los encuestados mencionan que consideran la atención brindada por los funcionarios del Centro de Atención Universal entre regular y malo, además en el mismo estudio establece que el 37% de los encuestados mencionan su malestar por los tiempos de espera al momento de solicitar información de las diferentes prestaciones sociales (Carbo, 2014).

En España de acuerdo con la Norma UNA-EN 15838 se estableció los requisitos relativos a la calidad del servicio y protección al consumidor en la cual se busca mejorar la calidad del contacto con el cliente, de tal manera que se logre mejorar la calidad de los servicios prestados como la gestión integral de los centros para lograr la satisfacción de los clientes.

En base a normas internacionales, se planteó en Ecuador la Norma Técnica Ecuatoriana para los Centro de Contacto con el cliente, requisitos para la prestación del servicio, debido a los problemas existentes por los altos tiempos de espera y la incapacidad de responder la consultas de manera rápida y oportuna, dando valor a estrategia y política de gestión, infraestructura tecnológica, procesos, satisfacción del cliente y responsabilidad social, con la finalidad de articularse y ofrecer un mejor servicio para los clientes. (INEN, 2015).

Con estos análisis a nivel nacional e internacional, se puede establecer que no se han realizado estudios donde se busque establecer el tiempo promedio de atención que se debe realizar en centros administrativos de atención al cliente, para esto en la presente investigación, mediante trabajo en situ, se pudo evaluar las actividades que se realizan en el Centro de Atención Universal en la ciudad de Machala, estableciéndose que no se cumplen con las normas de estandarización que dispone el Servicio Ecuatoriano de Normalización en base a toda la estructura que se debe considerar para ofrecer un óptimo servicio, en vista del particular se pudo evaluar los excesivos tiempos de espera que deben padecer los afiliados para recibir atención, generando una percepción negativa que se traduce en una atención no acorde a las necesidades de los afiliados, la misma que en base a los estudios realizado en el 2013 y 2014 se mantienen y no han sido resueltos de manera integral por las autoridades pertinentes.

Con la reestructuración de los procesos en el Centro de Atención al Ciudadano se logró disminuir en un 60% los tiempos de atención a los afiliados, permitiendo mejorar el servicio de atención y posicionar la imagen institucional que tienen los afiliados, sin embargo, también es importante implementar acciones administrativas que permitan cumplir con las Normas Técnicas que establece el INEN a fin de estandarizar y ofrecer un servicio de calidad a los afiliados.

En la tabla 4 se proyecta la optimización de tiempos luego de la implementación propuesta, la reducción de los tiempos es considerable, sin embargo, requiere de un análisis por parte de la institución en el manejo del personal reemplazo, con la finalidad de no afectar a las normas y cumplimiento de perfiles y roles de funcionario dentro del sistema informático, esperando obtener los siguientes resultados:

Tabla 4

Análisis de tiempos de atención

PROCESO	TIPO DE TRÁMITE	TIEMPO DE ATENCIÓN (Minutos)
Desbloqueo de claves	Afiliado	18
Autorización bancaria	Afiliado	18
Biométrico	Afiliado	18
Asesoría a afiliados	Afiliado	16
Registro de dependientes	Afiliado	16

Fuente: Los Autores

Los tiempos de atención, son el resultado de la implementación de estrategias administrativas que facilitaron disminuir la estancia de los afiliados, permitiendo atender una mayor cantidad de personas, optimizando recursos, mejorando la imagen institucional, siendo importante a futuro, que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social implemente procesos administrativos que sean evaluados en situ, con la finalidad de adaptar a las realidades de cada provincia la gestión de atención al cliente y dentro de sus objetivos, sean mejorar los tiempos en cada una de las actividades que realiza el afiliado en las oficinas administrativas.

CONCLUSIONES

Luego de evaluar los procesos administrativos de atención al ciudadano en situ y la revisión bibliográfica se puede concluir lo siguiente:

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, al igual que el resto de las instituciones del sector público en el Ecuador deben normar en cumplimiento con el Servicio Ecuatoriano de Normalización, las actividades que se realizan en los Centros de Atención a usuarios, con la finalidad de ofrecer servicios de atención con calidad y calidez, evaluando constantemente los tiempos de atención.

Las unidades administrativas de atención al público en el IESS no cuentan con estándares de atención que garantice la atención a los ciudadanos, evidenciando las debilidades en la gestión de estas áreas, desmejorando la imagen institucional de esta importante dependencia.

Se debe establecer políticas de atención, a fin de que los procesos se cumplan de acuerdo con los tiempos promedios establecidos y actividades que permitan retroalimentar el cumplimiento de la norma, a través de técnicas administrativas que descongestionen los cuellos de botella en las instituciones del sector público.

Coordinar adecuadamente con el personal de Afiliación y Atención al Ciudadano las gestiones administrativas a desarrollar, con la finalidad de generar un modelo de atención de calidad que permita la disminución de tiempos, logrando que el afiliado realice sus trámites administrativos en el menor tiempo posible y a la institución aumentar el número de afiliados atendidos por día, generando mayor productividad de los funcionarios que atienden al público.

Cómo citar este artículo:

Vite, H., Romero, W., & Del Rosario, J. (Enero - Junio de 2018). Análisis de procesos en unidades de atención al usuario en instituciones públicas caso de estudio: dirección provincial IESS el oro. *Sathiti: sembrador*, 13(1), 170-182. <https://doi.org/10.32645/13906925.510>

El IESS a nivel nacional debería implementar estándares de calidad en la atención al usuario, y ser el pionero en el uso de estas normas, con la finalidad de brindar una atención con calidad y calidez en beneficio de los afiliados en el país.

Las instituciones del sector público deben ser educadores que permitan desarrollar una cultura de atención, y los ciudadanos ser los evaluadores del servicio, con el respeto y consideración que se merecen los funcionarios que desarrollan sus actividades para beneficio de la seguridad social en el país.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, T., Mijares, B., & Zambrano, E. (enero-abril de 2013). *Sentido de compromiso en la atención al cliente interno de la gerencia de servicios logísticos PDVSA Occidente*. Telos, 15(1). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99326637003>
- Araya, V. H. (1998). *Evaluación e implantación de un sistema de calidad en instituciones educativas*. Madrid: EUNED.
- Barrios León, M. (enero-abril de 2011). *Modelo de gestión en el sector salud basado en la calidad de servicios*. Revista INGENIERÍA UC, 18(1), 80-87. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70723245010>
- Berrospi Polo, V., Rodríguez Abad, J., Bobadilla Aguilar, J., Di Liberto Moreno, C., Díaz Arroyo, C., & Quipan, C. R. (2015). *DESARROLLO DE UN SERVICIO EN LÍNEA PARA LA GESTIÓN TECNOLÓGICA EN SALUD*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 32(4), 724-730. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36342990014>
- Blanco, A., & Rivero, V. (julio-diciembre de 2009). *Calidad de servicio percibida por los clientes residenciales en las oficinas de atención al cliente (OAC) de una empresa telefónica*. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, I(3). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215016887004>
- Carbo, J. (2014). *Rediseño de la estructura organizacional del IESS agencia Milagro con la finalidad de mejorar la atención y satisfacción del afiliado (Tesis de pregrado)*. Milagro: Universidad de Milagro, 2014.
- García, A. (septiembre-diciembre de 2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. Telos, 18(3). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>
- Grupo de trabajo de la Fundación Mexicana para la Salud. (2013). *Universalidad de los servicios de salud en México*. Salud Pública de México, 55, E3-E64. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10625593003>
- Gutiérrez Resa, A. (2001). *EL PLAN CONCERTADO DE PRESTACIONES BÁSICAS DE SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA*. Reis. Revista Española de Investigaciones Sociológicas(93). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99717884004>
- Gutiérrez, A. M. (2014). <http://www.medigraphic.com/>. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2004/eim041a.pdf>
- INEN. (2015). *SERVICIO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN*. Obtenido de CENTRO DE CONTACTO CON EL CLIENTE. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/nte_inen_2879.pdf
- Lasscano, J., & Arevalo, I. (2012). *Medir la Satisfacción del Servicio Administrativo Otorgado por el IESS a los Afiliados/Jubilados y Empleadores en la Agencia N° 3 Centro de Atención*

Cómo citar este artículo:

Vite, H., Romero, W., & Del Rosario, J. (Enero - Junio de 2018). Análisis de procesos en unidades de atención al usuario en instituciones públicas caso de estudio: dirección provincial IESS el oro. *Sathiri: sembrador*, 13(1), 170-182. <https://doi.org/10.32645/13906925.510>

- Universal en la Ciudad De Quito* (Tesis de Maestría). Quito: Universidad Israel, 2012.
- Lemos García, J. A., Castellanos Guevara, J. C., & Solarte Martínez, G. R. (abril de 2012). Sistema integrado de gestión de servicios para áreas de salud en la institución educativa magdalena. *Scientia Et Technica*, XVII(50), 78-84. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84923878012>
- Martínez, M. (2014). *Atención al cliente*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A. Recuperado el 04 de 04 de 2018, de <https://books.google.es/books?id=WWWgBwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Molina M., G. (enero-junio de 2001). *Tendencias en la gestión de los servicios de salud*. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 19(1). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12019106>
- Montes, F. L. (1995). *Un análisis de la importancia relativa que tienen las dimensiones de la calidad de servicio en la percepción del cliente*. Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Moreno Monsiváis, M. (2013 de 2008). *CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN*. Ciencia y Enfermería, XIX(1). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=370441812001>
- Moura Barroso, L., Fonseca Víctor, J., Ferreira Moura, E., & Gimenez Galvao, M. (febrero de 2008). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN BÁSICA*. Enfermería Global, 7(1). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=365834748015>
- Muñoz Segura, A. M. (enero-junio de 2010). *La reforma constitucional de 1936 y el camino hacia la construcción de la seguridad social*. Universitas(120). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82519016005>
- Najul Godoy, J. (julio-diciembre de 2011). *El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio*. (U. d. Carabobo, Ed.) Observatorio Laboral Revista Venezolana, 4(8). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>
- Najul Godoy, J. (julio-diciembre de 2011). *El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio*. Observatorio Laboral Revista Venezolana. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>
- Organización Panamericana de la Salud. (diciembre de 2009). *La Renovación de la Atención Primaria de Salud en las Américas**. Revista Cubana de Salud Pública, 35(4). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21418848004>
- Rojas, M. J. (30 de 08 de 2017). *El mercadeo y los servicios de información*. ACIMED. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352003000400006&script=sci_arttext&tlng=pt
- Salazar Yépez, W., & Cabrera-Vallejo, M. (julio-diciembre de 2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador*. Industrial Data, 19(2). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003>
- Tschohl, J. (2008). *Cómo conservar clientes con un buen servicio*. Ciudad de México: Editorial Pax México.
- Vanegas, G. (octubre-diciembre de 2010). *La salud en la seguridad social. La reforma de salud en los Estados Unidos: lo bueno, lo malo y lo que podemos aprender*. Acta Médica Colombiana, 35(4). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=163119997007>
- Vargas González, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (octubre-diciembre de 2013). *Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XIX(4). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>