



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

DEPARTAMENTO DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE PROYECTOS**

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA

**GESTIÓN DE ATENCIÓN A CLIENTES EN EMPRESAS DE SERVICIOS
DE SALUD OCUPACIONAL**

Autora:

ING. ENMA MARIBEL PARRA FRANCO

Tutora:

MAE. MGS. ECO. JOSEFA ESTHER ARROBA SALTO

GUAYAQUIL, 2023



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO: “Gestión de Atención a clientes en empresas de servicios de Salud Ocupacional”		
AUTOR: Ing. Enma Maribel Parra Franco	TUTORA: MAE. MGs. Eco. Esther Arroba Salto	
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Grado obtenido: Magister en Administración de Empresas con Mención en Dirección Estratégica de Proyectos.	
MAESTRÍA: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE PROYECTOS	COHORTE: II	
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2023	N. DE PAGS: 100	
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración		
PALABRAS CLAVE: Organización, Satisfacción, Cultura		
RESUMEN: El presente trabajo de investigación se enfoca en el análisis de la Gestión de Atención a Clientes en Empresas de Servicios de Salud Ocupacional; que en la mayoría de casos no se emplea el servicio al cliente de forma estructurada en las diferentes áreas de organización, es por ello que resulta acertado la implementación de un modelo de cultura de atención al cliente. En el Capítulo I, se describe el planteamiento del problema de las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional, en lo que respecta a la atención al cliente. Se presenta la formulación del problema, las preguntas de investigación, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación, las ideas a defender y las variables del estudio. En el Capítulo II, se aborda el marco teórico, constituida por los fundamentos que orientan la investigación; además del marco teórico, conceptual y legal; conceptualizando algunos términos como la gestión de atención al cliente, servicio al cliente, calidad y satisfacción del cliente. En el Capítulo III, se estableció la metodología empleada en la investigación, es decir el enfoque, tipo y métodos de investigación, aplicando como técnicas a la encuesta y la entrevista, con sus instrumentos. Así también, se detalló los resultados obtenidos mediante la ejecución de las técnicas. El Capítulo IV, se presentó la propuesta “MOCUASEC” que consiste en un modelo de cultura de atención del servicio al cliente compuesto por tres fases, cuya finalidad es lograr la fidelización del cliente a través de un clima organizacional acogedor, humanista y profesional. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones según los objetivos planteados.		
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR: Ing. Enma Maribel Parra Franco	Teléfono: 0993117016	E-mail: eparraf@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	PhD. Eva Guerrero López Teléfono: (04) 2596500 Ext. 170 E-mail: eguerrerol@ulvr.edu.ec mailto:dordonezy@ulvr.edu.ec Directora del. Departamento de Posgrado MGs. Veronica Violeta Rodriguez Basantes Telefono: (04) 2596500 Ext. 170 E-mail: vrodriguez@ulvr.edu.ec Coordinadora de Maestría	
Quito: Av. Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, teléfonos (593-2) 2505660/ 1; y en la Av. 9 de octubre 624 y Carrión, Edificio Prometeo, teléfonos 2569898/ 9. Fax: (593 2) 2509054.		

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación es dedicado a Dios y a mi familia por darme el apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida, y de las decisiones que he tomado a lo largo de mi crecimiento personal y profesional.

A mi madre y mis hijos quiero dedicarles mi proyecto, porque ellos son uno de los pilares fundamentales en mis metas profesionales, les debo todos mis logros obtenidos.

Ing. Enma Maribel Parra Franco

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento con Dios, que siempre me ha dado la bendición para seguir adelante y estar con Vida y Salud a mí y a toda mi familia.

Agradecer a mis compañeros y docentes por el soporte y el acompañamiento en la trayectoria de este proceso en la Maestría de Administración.

Agradecimiento a mi Madre y mis Hijos por estar siempre presente en todos mis proyectos de crecimiento personal y profesional.

Agradecimiento a mi Tutora de Tesis Mgs. Esther Arroba, por el seguimiento y acompañamiento constante en las tutorías, por motivarme a seguir y no dejarme sola en el proceso, excelente profesional.

Ing. Enma Maribel Parra Franco

IMPRESIÓN DEL INFORME DE ANTIPLAGIO

GESTIÓN DE ATENCIÓN A CLIENTES EN EMPRESAS DE SERVICIOS DE SALUD OCUPACIONAL

POR: ING. ENMA MARIBEL PARRA FRANCO

GESTIÓN DE ATENCIÓN A CLIENTES EN EMPRESAS DE SERVICIOS DE SALUD OCUPACIONAL

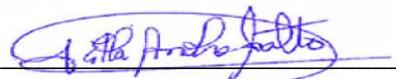
INFORME DE ORIGINALIDAD

5%	6%	2%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	es.scribd.com Fuente de Internet	2%
2	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	1%
3	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	revista.estudioidea.org Fuente de Internet	1%
5	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%

Firma: _____



MAE. MSC. ECON. Esther Josefa Arroba Salto
C.I. 1704188000

Certificado de Autoría y Cesión de Derecho

Guayaquil, 01 de marzo 2023

Yo, **ENMA MARIBEL PARRA FRANCO** declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y normativa Institucional vigente.



Firma: _____

Ing. Enma Maribel Parra Franco

C.I. 0923534457

Certificación del Tutor

Guayaquil, , 01 de marzo 2023

Certifico que el trabajo titulado “**Gestión de Atención a clientes en empresas de servicios de Salud Ocupacional**” ha sido elaborado por la Ing. Enma Maribel Parra Franco bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.



Firma: _____

MAE. MSC. ECON. Esther Josefa Arroba Salto
C.I. 1704188000

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación se enfoca en el análisis de la Gestión de Atención a Clientes en Empresas de Servicios de Salud Ocupacional; que en la mayoría de casos no se emplea el servicio al cliente de forma estructurada en las diferentes áreas de organización, es por ello que resulta acertado la implementación de un modelo de cultura de atención al cliente.

En el Capítulo I, se describe el planteamiento del problema de las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional, en lo que respecta a la atención al cliente. Se presenta la formulación del problema, las preguntas de investigación, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación, las ideas a defender y las variables del estudio.

En el Capítulo II, se aborda el marco teórico, constituida por los fundamentos que orientan la investigación; además del marco teórico, conceptual y legal; conceptualizando algunos términos como la gestión de atención al cliente, servicio al cliente, calidad y satisfacción del cliente.

En el Capítulo III, se estableció la metodología empleada en la investigación, es decir el enfoque, tipo y métodos de investigación, aplicando como técnicas a la encuesta y la entrevista, con sus instrumentos. Así también, se detalló los resultados obtenidos mediante la ejecución de las técnicas.

El Capítulo IV, se presentó la propuesta “MOCUASEC” que consiste en un modelo de cultura de atención del servicio al cliente compuesto por tres fases, cuya finalidad es lograr la fidelización del cliente a través de un clima organizacional acogedor, humanista y profesional. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones según los objetivos planteados.

Palabras clave: Organización, Satisfacción, Cultura.

Abstract

This research work focuses on the analysis of Customer Service Management in Occupational Health Services Companies; In most cases, customer service is not used in a structured way in the different areas of the organization, which is why the implementation of a customer service culture model is appropriate.

In Chapter I, the approach to the problem of Occupational Health Services Companies is described, with regard to customer service. The formulation of the problem, the research questions, the general objective, the specific objectives, the justification, the ideas to defend and the study variables are presented.

In Chapter II, the theoretical framework is addressed, constituted by the foundations that guide the investigation; in addition to the theoretical, conceptual and legal framework; conceptualizing some terms such as customer service management, customer service, quality and customer satisfaction.

In Chapter III, the methodology used in the investigation was established, that is, the focus, type and methods of investigation, applying the survey and the interview as techniques, with their instruments. Likewise, the results obtained through the execution of the techniques were detailed.

Chapter IV, the "MOCUASEC" proposal was presented, which consists of a customer service culture model composed of three phases, whose purpose is to achieve customer loyalty through a welcoming, humanistic and professional organizational climate. Finally, the conclusions and recommendations are presented according to the proposed objectives.

Keywords: Organization, Satisfaction, Culture.

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO 1: MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Título	1
1.2 Planteamiento del Problema	1
1.3 Formulación del Problema	1
1.4 Sistematización del Problema.....	2
1.5 Delimitación del Problema de Investigación.....	2
1.6 Línea de investigación.....	3
1.7 Objetivo General	3
1.8 Objetivos Específicos	3
1.9 Justificación de la Investigación.....	3
1.10 Ideas a Defender	4
1.11 Variables de Estudio.....	4
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Marco teórico.....	5
2.1.1. Gestión de atención al cliente	5
2.1.2. Atención del cliente.....	6
2.1.3. Servicio al cliente.....	8
2.1.4. Cliente	9
2.1.5. Tipos de clientes.....	10
2.1.5. Calidad	11
2.1.6. Calidad de Servicio	12
2.1.7. Satisfacción del cliente.....	13
2.1.8. Servicios de Salud Ocupacional.....	14
2.2. Marco conceptual	15
2.2.1. Servicio	15
2.2.2. Percepción.....	15
2.2.3. Mercado.....	16
2.2.4. Cliente	16
2.2.5. Atención al cliente.....	16
2.3. Marco legal o Normativo.....	17
2.3.1. Norma Internacional ISO 9000	17
2.3.2. Constitución de la República de Ecuador	18

2.3.3.	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	19
2.3.4.	Reglamento de los Servicios Médicos de las Empresas.....	19
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE RESULTADOS		21
3.1.	Enfoque de la investigación.....	21
3.1.1.	Enfoque cualitativo	21
3.1.2.	Enfoque cuantitativo	21
3.2.	Tipo de investigación	21
3.2.1.	Investigación descriptiva.....	21
3.3.	Métodos de investigación	22
3.3.1.	Teórico	22
3.3.1.1.	Método inductivo.....	22
3.4.	Técnicas utilizadas.....	22
3.4.1.	Técnica de Entrevista	22
3.4.2.	Técnica de Encuesta.....	23
3.5.	Población	23
3.6.	Muestra.....	23
3.7.	Análisis e interpretación de resultados	25
3.7.1.	Técnica de Entrevista a los Jefes de Seguridad Industrial, Prevención Ocupacional y Recursos Humanos.....	25
3.7.1.1.	Análisis global del resultado de las entrevistas	43
3.7.2.	Técnica de Encuesta.....	47
3.7.2.1.	Análisis global del resultado de las encuestas	57
CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE SOLUCIÓN		58
4.1.	Título de la propuesta	58
4.2.	Objetivo General	58
4.2.1.	Objetivos específicos	58
4.3.	Justificación.....	58
4.4.	Descripción de la propuesta de solución	59
4.4.1.	Flujograma de la descripción de la propuesta de solución.....	60
4.4.2.	Fase 1 Diagnóstico inicial de Empresa de Servicios de Salud Ocupacional VLC S.A	60
4.4.2.1.	Giro del negocio de la Empresa de Servicios de Salud Ocupacional VLC S.A	60
4.4.2.2.	Organigrama estructural	61

4.4.2.3.	FODA.....	62
4.4.3.	Fase 2 Plan de motivación para el personal responsable del servicio de atención del cliente.....	63
4.4.3.1.	Estrategias de motivación para el personal responsable del servicio de atención al cliente.....	63
4.4.3.2.	Capacitación, costo y tiempo, sobre servicio de atención al cliente	64
4.4.3.3.	Presupuesto de costos para el plan de motivación.....	64
4.4.4.	Fase 3 Modelo de cultura de atención del servicio al cliente.....	65
4.4.4.1.	Políticas y procesos de cultura de servicio de atención al cliente	65
4.4.4.2.	Diagrama de flujo	68
4.4.4.3.	Supervisión y evaluación continua	69
4.4.4.4.	Alcance de la propuesta	70
4.5.	Factibilidad de aplicación.....	70
4.5.1.	Factibilidad económica	70
4.5.2.	Factibilidad operativa.....	70
4.5.3.	Factibilidad de recursos humanos	71
4.5.4.	Factibilidad legal.....	71
4.6.	Beneficiarios directos e indirectos.....	71
4.6.1.	Beneficiarios Directos.....	71
4.6.2.	Beneficiarios Indirectos	72
	CONCLUSIONES	73
	RECOMENDACIONES	75
	BIBLIOGRAFÍA.....	77
	ANEXOS.....	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pirámide de Kelsen.....	17
Figura 2 Cumplimiento de expectativas por los servicios de salud	48
Figura 3 Solución de problemas de salud durante la jornada laboral	49
Figura 4 Satisfacción sobre la atención brindada en la empresa de Servicios de Salud Ocupacional.....	50
Figura 5 Capacitación del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional	51
Figura 6 Compromiso del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional	52
Figura 7 Amabilidad del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional.	53
Figura 8 Predisposición del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional.....	54
Figura 9 Ambiente para la atención de Servicio de Salud Ocupacional	55
Figura 10 Calidad del Servicio de Salud Ocupacional.....	56
Figura 11 Flujograma de la Propuesta	60
Figura 12 Organigrama Estructural de la Empresa VLC S.A	61
Figura 13 Triangulo del servicio de Karl Albrecht	67
Figura 14 Diagrama de flujo de atención al cliente	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Delimitación de la investigación</i>	2
Tabla 2	<i>Línea de Investigación</i>	3
Tabla 3	<i>Fases del método inductivo</i>	22
Tabla 4	<i>Población Total de empresas del sector de Servicio de Salud Ocupacional</i>	23
Tabla 5	<i>Muestra de estudio no probabilística por conveniencia</i>	24
Tabla 6	<i>Directores de las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional que se aplicó la técnica de entrevistas</i>	24
Tabla 7	<i>Trabajadores de las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional que se aplicó la técnica de encuestas</i>	25
Tabla 8	<i>Personal a entrevistarse</i>	25
Tabla 9	<i>Entrevista al Jefe del Departamento de Seguridad Industrial de la empresa VLC S.A.</i>	26
Tabla 10	<i>Aspectos Positivos y Negativos de entrevista a Jefe del Departamento de Seguridad Industrial de la empresa VLC S.A.</i>	27
Tabla 11	<i>Entrevista al Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional de la empresa VLC S.A.</i>	28
Tabla 12	<i>Aspectos Positivos y Negativos de entrevista a Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional de la empresa VLC S.A.</i>	29
Tabla 13	<i>Entrevista al Jefe de Recursos Humanos de la empresa VLC S.A.</i>	30
Tabla 14	<i>Aspectos Positivos y Negativos de entrevista a Jefe de Recursos Humanos de la empresa VLC S.A.</i>	31
Tabla 15	<i>Entrevista al Jefe del Departamento de Seguridad Industrial de la empresa SMDK S.A</i>	32
Tabla 16	<i>Aspectos Positivos y Negativos de entrevista a Jefe del Departamento de Seguridad Industrial de la empresa SMDK S.A</i>	33
Tabla 17	<i>Entrevista al Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional de la empresa SMDK S.A</i>	34
Tabla 18	<i>Aspectos Positivos y Negativos de entrevista a Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional de la empresa SMDK S.A</i>	35
Tabla 19	<i>Entrevista al Jefe de Recursos Humanos de la empresa SMDK S.A</i>	36
Tabla 20	<i>Aspectos Positivos y Negativos de entrevista a Jefe de Recursos Humanos de la empresa SMDK S.A</i>	37
Tabla 21	<i>Entrevista al Jefe del Departamento de Seguridad Industrial de la empresa EAMN S.A</i>	38
Tabla 22	<i>Aspectos Positivos y Negativos de entrevista a Jefe del Departamento de Seguridad Industrial de la empresa EAMN S.A</i>	39
Tabla 23	<i>Entrevista al Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional de la empresa EAMN S.A</i>	40
Tabla 24	<i>Aspectos Positivos y Negativos de entrevista a Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional de la empresa EAMN S.A</i>	41
Tabla 25	<i>Entrevista al Jefe de Recursos Humanos de la empresa EAMN S.A</i>	42

Tabla 26 <i>Aspectos Positivos y Negativos de entrevista a Jefe de Recursos Humanos de la empresa EAMN S.A</i>	43
Tabla 27 <i>Resultados Simplificados de entrevistas</i>	44
Tabla 28 <i>Recolección de información mediante encuesta</i>	47
Tabla 29 <i>Cumplimiento de expectativas por los servicios de salud</i>	48
Tabla 30 <i>Solución de problemas de salud durante la jornada laboral</i>	49
Tabla 31 <i>Satisfacción sobre la atención brindada en la empresa de Servicios de Salud Ocupacional</i>	50
Tabla 32 <i>Capacitación del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional</i>	51
Tabla 33 <i>Compromiso del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional</i>	52
Tabla 34 <i>Amabilidad del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional</i>	53
Tabla 35 <i>Predisposición del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional</i>	54
Tabla 36 <i>Ambiente para la atención de Servicio de Salud Ocupacional</i>	55
Tabla 37 <i>Calidad del Servicio de Salud Ocupacional</i>	56
Tabla 38 <i>Resultados Simplificados de encuestas</i>	57
Tabla 39 <i>Matriz FODA</i>	62
Tabla 40 <i>Capacitación, costo y tiempo, sobre servicio de atención al cliente</i>	64
Tabla 41 <i>Presupuesto de costos para el plan de motivación</i>	64

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Entrevista.....	80
Anexo 2 Encuesta.....	81
Anexo 3 Encuesta.....	83

CAPÍTULO 1: MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Título

Gestión de atención a clientes en empresas de servicios de Salud Ocupacional.

1.2 Planteamiento del Problema

La gestión de atención al cliente en las empresas de servicios de Salud Ocupacional, juega un papel fundamental, en la mayoría de los casos no se aplica el servicio al cliente debidamente estructurado en las diferentes áreas de la organización, carecen de un sistema de medición que les permita evaluar la situación actual con la atención al cliente; así también, cumplir con las condiciones del servicio de Salud Ocupacional.

Una de las preocupaciones actuales en las empresas que dan el servicio de Salud Ocupacional, es la falta de seguimiento del nivel de aceptación por parte del usuario u empresa.

Al no contar con la implementación de un sistema de atención al cliente en las empresas de servicios de Salud Ocupacional, es difícil medir la calidad de atención de los servicios prestados por las empresas objeto de estudio.

Los clientes que actualmente tiene la empresa, generan lealtad e impulsan la atención al cliente en las empresas de los servicios en Salud Ocupacional; a través, de las sugerencias que realizan mediante encuestas por medio del correo, se logra mejorar la calidad de servicios, permitiendo una experiencia satisfactoria para el beneficio de todos.

1.3 Formulación del Problema

¿Cómo influye la Gestión de atención a clientes en las empresas de servicio de Salud Ocupacional?

1.4 Sistematización del Problema

1. ¿Cuáles son los fundamentos teóricos, conceptual y legal que aporta a la Gestión de atención a clientes, en una empresa de servicios de Salud Ocupacional?
2. ¿Qué procesos se aplican para la evaluar la atención del servicio a clientes en las empresas de servicios de Salud Ocupacional?
3. ¿Cuál es el parámetro que utilizan para medir la calidad de la atención al cliente en las empresas de Salud Ocupacional?
4. ¿Qué se necesita para implementar una cultura de atención del servicio a clientes en las empresas de servicios de Salud Ocupacional?

1.5 Delimitación del Problema de Investigación

Tabla 1

Delimitación de la investigación

Descripción	Detalle
Campo:	Recursos Humanos
Área:	Servicio al Cliente
Aspecto:	Gestión de atención a clientes en empresas de servicios de Salud Ocupacional
Delimitación temporal:	2019- 2020
Marco Espacial:	Ciudad de Guayaquil
Población:	VLC S.A., SMDK S.A. y EAMN S.A.
Sector:	Empresas del sector servicio de Salud Ocupacional

Elaborado por: Parra (2023).

1.6 Línea de investigación

Tabla 2

Línea de Investigación

Línea Institucional	Líneas de Facultad de Administración	Sublíneas de Facultad de Administración
Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables	Desarrollo Empresarial y del Talento Humano.	Comportamiento y Cultura Organizacional.

Fuente: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil ULVR

Elaborado por: Parra Franco (2023)

1.7 Objetivo General

Analizar la Gestión de atención a clientes en las empresas de servicios de Salud Ocupacional.

1.8 Objetivos Específicos

- Fundamentar la teoría, conceptos y lo legal, que aportan a la investigación de la Gestión de atención a clientes en las empresas de servicios de Salud Ocupacional.
- Enunciar los procesos que se aplican para evaluar la atención del servicio a clientes en las empresas de servicios de Salud Ocupacional.
- Determinar los parámetros que se utilizan para medir la calidad de la atención al cliente en las empresas de servicios de Salud Ocupacional.
- Elaborar un modelo de cultura de atención del servicio al cliente en las empresas de servicios de Salud Ocupacional.

1.9 Justificación de la Investigación

La presente investigación, pretende hacer conciencia acerca de la gestión de atención al cliente y el servicio que se entrega a los clientes, actualmente se cuenta con los servicios de salud ocupacional, reconociendo que el cliente es la parte

fundamental de los servicios brindados por las empresas de Servicio de Salud Ocupacional.

Es importante la atención de servicio al cliente; a través, de la investigación se pretende realizar un modelo de atención al cliente, que permita lograr la fidelización del cliente, con un mayor índice en la atención de las empresas de servicios que se ofrece en Salud Ocupacional, con excelencia y calidad total.

Se debe efectuar seguimientos al personal de la empresa, es decir el objeto de estudio para identificar los servicios de salud ocupacional que están recibiendo los clientes; deben participar, los trabajadores y gerentes del área responsable de la empresa; y así, cubrir las falencias en el caso que se presenten en la atención servicio al cliente.

El servicio de Salud Ocupacional que se ofrece a las empresas del sector privado; a través, de convenios para beneficiar a los colaboradores, los cuales se convierten en los clientes directos; se justifica la necesidad de la presente investigación, para proyectar un servicio de calidad a los clientes y evitar malestar e inconformidad de los servicios que reciben; además, mejorar la imagen corporativa de las empresas de servicios de Salud Ocupacional.

1.10 Ideas a Defender

La Gestión de atención a clientes incide en el Servicios de Salud Ocupacional.

1.11 Variables de Estudio

- Gestión de atención a clientes.
- Servicios de Salud Ocupacional.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco teórico

2.1.1. Gestión de atención al cliente

Carrasco, (2013) manifiesta que:

La gestión de la atención del cliente es diligenciar o coordinar la forma en la que se atiende al cliente, siempre un negocio se identifica por la competencia, lo que se enfoca en competir con mercados, lugares y territorios donde se desarrolla la venta al por menor y por los clientes (p. 5).

Según Nereida, (2013)

Los clientes definen como servicio, algunos aspectos como la localización conveniente, horarios, amplitud de gama de servicios para su elección, posicionamiento dominante en su categoría y rapidez de las transacciones, la calidad del servicio será la orientación que siguen todos los recursos humanos de una organización para satisfacer las necesidades de sus clientes (p. 5).

Se debe considerar la gestión de atención al cliente como el pilar de la existencia de cualquier organización o por decirlo de otra forma, la razón de ser de las empresas; en especial, cuando la actividad es de Servicios de Salud Ocupacional para que lo que se oferta satisfagan las necesidades y demandas de las personas que lo reciben. El éxito de una organización dependerá de los clientes; porque, son los protagonistas principales de una empresa; por lo tanto, los esfuerzos deben estar orientados a los clientes, quienes son los verdaderos impulsores de negocios.

La gestión de atención al cliente, comprende las técnicas y estrategias que se realizan en toda empresa para gestionar la interacción y relación con los clientes; tanto, los existentes como los potenciales. Tomando en consideración que los clientes son fundamentales para el éxito de las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, resulta

relevante el seguimiento a los clientes para lograr la satisfacción mediante la personalización de la atención brindada y la implementación de estrategias de fidelización.

2.1.2. Atención del cliente

En la actualidad, la atención al cliente representa una actividad desarrollada por las empresas, con la finalidad de lograr la satisfacción de los clientes, incrementando la fidelización, competitividad y productividad. Al observar los enfoques modernos de las organizaciones, para tener éxito en la atención al cliente existen varios elementos que se deben tomar en cuenta: la eficiencia en sus operaciones, el liderazgo, talento humano y la cultura organizacional, este último aspecto, debe ser bien definido y socializado, para que el personal de la empresa se identifique, comprometa y se motive a realizar sus actividades de manera efectiva y de calidad, que influya positivamente en la atención al cliente interno y externo.

Según Kotler & Keller, Dirección de Marketing, (2006), la atención al cliente se define como,

“Aquel servicio que presentan las empresas que se encargan de la comercialización de productos y prestación de servicios a sus clientes; en el caso que ellos necesiten manifestar sugerencias, reclamos o buscar alguna respuesta ante una inquietud acerca del servicio en cuestión, solicitar información adicional o acceder al servicio técnico” (p. 63).

De acuerdo a Villa, (2014), su aporte sobre la atención al cliente es,

El proceso de atención al cliente surge de la relación del empleado con el cliente o ciudadano, ambos empiezan una conversación que se orienta al cliente, la comunicación y el servicio de calidad; la finalidad de la atención al cliente será buscar una solución o respuesta satisfactoria ante el problema planteado por el usuario (p. 86).

Según Rojas & Calderón, (2021), existen algunas circunstancias o factores que deben tomarse en cuenta en el proceso de atención al cliente,

Ausencia de atracciones contrarias: Para obtener la más completa atención del cliente, es importante emplear recursos originales y variados lo que logrará la concentración, lo esencial en este punto será que el vendedor no debe hablar mientras no tenga la completa atención.

Tensión de la sensación: Cuando los estímulos tienen mayor intensidad será mayor la capacidad de provocar atención, por ello con respecto a estímulos ópticos es indudable que los colores llamativos y los contrastes cromáticos en un afiche, folleto o fotografía logran mayor atención que una gama de grises. Los estímulos del raciocinio son menos objetivos para despertar atención que los dirigidos a los sentimientos, el vendedor debe ser capaz de despertar emociones de ambición, vanidad, entre otros y luego despertar el razonamiento.

Realce del estímulo: El estímulo no solo tiene la capacidad de crear atención por su valor y función, esta capacidad varía de acuerdo a lo que precede y acompaña al estímulo. El vendedor debe evitar variar los tópicos de la conversación durante la entrevista; tomando en cuenta que la repetición del estímulo puede crear atención fácilmente o puede saturar la entrevista y aburrirla.

La comprensión: Partiendo del enunciado “nadie es capaz de estar atento ante algo que no entiende”, al inicio puede surgir curiosidad inicial sobre lo que se desconoce pero luego no se convierte en atención sino en fastidio o aburrimiento; el vendedor debe ser capaz de fomentar la comprensión del cliente empleando términos sencillos, claros y precisos, manteniéndose en el nivel cultural e intelectual del usuario (p. 43).

En vista a las teorías descritas anteriormente, resulta importante la atención al cliente; porque, permite determinar las necesidades o expectativas para lograr la satisfacción del cliente y el éxito a la empresa. En las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, la atención al cliente se enfoca en buscar soluciones o respuestas frente a los problemas que manifiesten los clientes.

Además, se puede referir que toda acción en la prestación del Servicio de Salud Ocupacional está orientada a la satisfacción del cliente; por lo tanto, la atención del cliente representa una herramienta estratégica que oferta como valor adicional entregado a los clientes con respecto a la competencia, las necesidades y las expectativas.

2.1.3. Servicio al cliente

Existe una variedad de teorías sobre el servicio al cliente, por lo que se considera acertado considerar tres criterios: el servicio como producto de la empresa u organización, el servicio como valor agregado y el servicio al cliente.

De acuerdo con la experiencia de los autores Boyero & Montoya, (2013), “El servicio implica un conjunto de vivencias que surgen del contacto entre la empresa y el cliente debido a ello es importante generar una relación adecuada porque con ello se consigue el éxito y supervivencia de la organización” (p. 130).

Existe una definición emitida por García, (2016),

El servicio al cliente es un conjunto de actividades que se relacionan entre sí y son ofrecidas por un suministrador con la finalidad que el cliente pueda tener su producto en el momento, lugar apropiado y se asegure del uso correcto del mismo, además el servicio al cliente se concibe como el diagnóstico que se debe desarrollar en la empresa siempre en pro de las necesidades y gustos del cliente, este último será la persona exacta para que la empresa gane posicionamiento (p. 382).

Rosales, (2010), refiere que existen algunos aspectos básicos que deben prestarse atención para brindar un servicio al cliente adecuado:

- Seguridad: Comprende al hecho de que se puede indicar que se brinda al cliente cero peligros, cero riesgos y cero dudas sobre el servicio.

- **Comunicación:** Es un aspecto fundamental, siempre es necesario mantener informado al cliente, empleando un lenguaje oral y corporal sencillo.
- **Credibilidad:** Es importante que la organización demuestre seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, no mentir o prometer cosas falsas solo por lograr la venta.
- **Comprensión del cliente:** No implica sonreírle siempre al cliente, sino mantener una buena comunicación que permita reconocer lo que desea, en pocas palabras orientarse en su lugar.
- **Accesibilidad:** Para brindar un excelente servicio es importante tener vías de contacto con el cliente, buzón de sugerencias, quejas y reclamos, gracias a ello pueden implementarse acciones ante las fallas que manifiestan los clientes.
- **Cortesía:** Se atrae al cliente cuando se brinda un buen trato y atención en la organización.
- **Elementos tangibles:** Se refiere a las buenas condiciones de las instalaciones físicas, equipos, profesionalismo del personal y disponibilidad de vías de comunicación con el cliente (p. 32).

En las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, debe ser parte de la oferta para establecer efectiva, afectiva y de fidelización la relación con los clientes, se convierte en una estrategia muy valiosa de mercadeo; produciendo resultado eficaz, que responda a algunas políticas institucionales, existen algunos aspectos que se deben tomar en cuenta para brindar un óptimo servicio cliente, como buenas prácticas de parte del personal encargado de gestionar el servicio, logrando una buena comunicación con el cliente.

2.1.4. Cliente

Todas las empresas que generan bienes y servicios, deben contar con clientes, que pueden ser representados por una persona jurídica o natural, con necesidades que satisfacer, transformándose en una relación comercial entre las empresas y el cliente.

Según American Marketing Association, (2014), el cliente es “El comprador potencial o real de productos o servicios” (p. 2).

De acuerdo con Real Academia Española, (2010), se define como cliente a “La persona que utiliza con frecuencia servicios o productos de un profesional o empresa”.

Según Rosales, (2010),

En una acción comercial, el cliente es el protagonista. Dar una buena respuesta a sus demandas y resolver cualquier sugerencia o propuesta será imprescindible. El (la) cliente (a) es, por varios motivos, la razón de la existencia y la garantía del futuro de la empresa. (p. 26).

Los clientes, son la razón de existir de cualquier organización, de ellos depende el funcionamiento de una empresa y el requerimiento de los colaboradores (clientes internos). Por esta razón, todos los miembros que conforman las empresas de Servicios de Salud Ocupacional deben estar conscientes que gracias a la demanda que efectúa el cliente, del servicio que se oferta, los trabajadores cuentan con salario que les permite tener ingresos para satisfacer las necesidades de: educación, vivienda, recreación, entre otros. Es muy importante resolver la demanda y prestar atención a las sugerencias de los clientes para garantizar el posicionamiento y alcanzar la visión Institucional.

2.1.5. Tipos de clientes

En las empresas se cuenta con dos tipos de clientes; el cliente interno, que son el personal que son parte del staff de la empresa y el cliente externo que son todos aquellos que tienen necesidades que cubrir, se les ofrece los bienes y servicios para lograr la máxima satisfacción, a continuación se describen varias teorías.

Según las autoras Steffanell & Arteta, (2017), definen como cliente interno:

Aquel que forma parte de la empresa siendo un empleado o un proveedor y que no por estar inmerso en ella deja de requerir la prestación de un servicio por

parte de los demás miembros del equipo o empleados, el cliente interno es aquel que junta sus esfuerzos y habilidades en la organización con la finalidad de brindar al cliente final o cliente externo un producto de calidad y alcanzar la fidelidad. (p. 6).

Según Romero & Leibold, (2009) define al cliente externo como “A quien la atención está dirigida, ofreciéndole un producto o servicio” (p. 86).

El cliente, es toda persona natural o jurídica, que adquiere o recibe un producto o un servicio y mantiene una relación comercial con las empresas de Servicio de Salud Ocupacional, se distinguen dos tipos de clientes, el cliente interno y el cliente externo.

El cliente interno es un miembro de la empresa vinculado por la relación de trabajo; por lo tanto, la organización debe afianzar algunos principios con los colaboradores; tales, como incentivar una cultura empresarial basada en el servicio y atención, con calidad y ética; además, hacerlos partícipes del desarrollo y logros de la empresa. El cliente externo, es el consumidor, que no forma parte del staff de la empresa y es el que adquiere el bien y servicio; para la satisfacción de estos clientes, se debe garantizar la entrega final del servicio con calidad cubriendo todas las necesidades o expectativas.

2.1.5. Calidad

La calidad es definida por Amaya & Felix, (2019) como,

La percepción de un servicio o producto según el cliente, es algo intangible que tiene que ver con lo adecuado que resulta el producto o servicio brindado para el uso que desea el cliente. Un cliente se sentirá satisfecho cuando se le ofrece todo lo que espera encontrar y mucho más, es así que la calidad es la satisfacción del cliente, asociada a las expectativas que tiene sobre el producto y esas expectativas se generan por las necesidades, el precio, la publicidad, la imagen de la empresa, entre otras situaciones (p. 635).

Según Pincay & Parra, (2020),

La calidad se define como un proceso de comparación o valoración que se realiza en relación a otros servicios o productos de igual naturaleza, es por ello que la percepción del cliente resulta valiosa. Algunos autores evalúan la calidad tomando en consideración dos dimensiones: según los beneficios que aporta y los problemas que genera su ausencia o deficiencia (p. 1123).

La calidad es evaluada; a través, de la satisfacción del cliente, se puede considerar como una propiedad de un producto o servicio que le otorga el valor, esta definición resulta de la comparación de los servicios o productos de una misma naturaleza.

En las Empresas de Servicio de Salud Ocupacional, se ofrecen los servicios de atención médica para los trabajadores de diversas empresas, enfocándose en cumplir con las necesidades del gerente de la empresa; es por ello, que se busca que el cliente se encuentre satisfecho, lo que permite establecer la calidad de los servicios brindados.

2.1.6. Calidad de Servicio

La calidad de servicio, es una parte fundamental durante el proceso de venta, en todos los departamentos existe el control de calidad de servicios, que permite fidelizar a clientes o atraerlos, vender los servicios para posesionar y obtener rentabilidad a la empresa; sin embargo, el contacto directo que se efectúa con el cliente, está a cargo del personal del área comercial de la empresa objeto de estudio.

Según Prieto, (2014), define a la calidad de servicio como “El proceso de cambio que compromete a toda la organización, lo que implica actitudes, comportamientos y valores a favor de los clientes del negocio” (p. 109).

El autor López, (2014) concluye que:

La calidad de servicio se mide de acuerdo a la satisfacción de los clientes en cada contacto que mantiene con la organización, siendo el conjunto de esos contactos los que determinan la percepción total de la calidad que tienen los clientes (p. 11).

En las empresas de servicios de Salud Ocupacional, la calidad de servicio depende de la percepción que el cliente tiene sobre los servicios recibidos, puede ser medida tomando en cuenta la satisfacción del cliente.

Es fundamental que las empresas objeto de estudio, consideren la calidad del servicio como un valor diferenciador a seguir para ser competitivos y lograr fidelizar a los clientes; por lo tanto, todos los colaboradores que conforman la institución, deben ser partícipes de la aplicación en la calidad como cultura institucional y no sólo los responsables de la comercialización; el personal debe estar convencido del beneficio en la satisfacción propia y colectiva para que los procesos de calidad sean optimizados junto a los recursos de forma adecuada, para el logro de resultados favorables.

2.1.7. Satisfacción del cliente

La base de los sistemas de gestión de calidad, es la satisfacción del usuario o cliente, los clientes necesitan cubrir las necesidades y expectativas es por ello que requieren de productos y servicios de acuerdo a los requisitos; tomando en cuenta que los clientes son los que determinan la aceptabilidad del producto.

Según Alvarado & Beltrán, (2008), definen a la satisfacción como “Una respuesta positiva que se produce del encuentro entre el consumidor con un producto o servicio, se trata de un estado emocional generado por evaluación del producto” (p. 76).

Por otro lado, Cronin & Brady, (2000) conceptualizan a la satisfacción del cliente, “Desde 1960, los investigadores del comportamiento del consumidor y de marketing se han interesado por la definición de satisfacción, nosotros consideramos a la satisfacción como una respuesta emocional que se origina del juicio cognitivo” (p. 193).

Partiendo de las opiniones descritas con anterioridad, es posible considerar a la satisfacción del cliente como el factor de éxito de las empresas, es por ello que resulta importante determinar el grado de satisfacción de los clientes a través de evaluaciones constantes en los procesos de compra de productos o prestación de servicios.

2.1.8. Servicios de Salud Ocupacional

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2009), la Salud Ocupacional se define como

El mantenimiento y la promoción del máximo grado de bienestar mental, social y físico de los trabajadores en su puesto laboral mediante la prevención de desviaciones de salud, el control de riesgos y la adaptación del trabajo a la gente, y la gente a su sitio de trabajo

Además, la OIT reportó que un aproximado del 65% de la población de la región constituye la fuerza laboral, y un trabajador promedio pasa alrededor de dos tercios de su vida en su empleo. El trabajo no puede catalogarse solo como un medio de ingresos, sino también un elemento de estatus, oportunidades de vida y relaciones sociales. De una manera general, la seguridad y salud ocupacional tiene una capacidad significativa para disminuir inequidades y es un elemento esencial para el primer Objetivo de Desarrollo de Milenio de erradicación del hambre y la pobreza. (p. 4).

Morales & Vintimilla, (2014) describen que el objetivo de la Salud Ocupacional es el estudio y tratamiento de la problemática que surge en el ambiente laboral, abordando el origen de accidentes, prevención y responsabilidades, básicamente la salud y seguridad ocupacional se orienta a:

- Alcanzar la adaptación de los seres humanos a la actividad laboral.
- Mantener el grado más elevado de bienestar mental, físico y social de los trabajadores, independiente de su ocupación.
- Proteger a los colaboradores en su puesto de trabajo frente a los riesgos que comprometen su estado de salud.
- Crear un ambiente laboral acogedor evitando accidentes y brindando condiciones adecuadas con respecto a ruidos, iluminación, temperatura, humedad, entre otros.
- Socializar las innovaciones alcanzadas en cada área con respecto a la prevención de accidentes (p. 11).

Por otro lado, Ramírez (2012), realiza un análisis sobre los servicios de salud ocupacional, indicando que;

La base de los Servicios de Salud Ocupacional (SSO) está compuesta por el complejo médico del trabajo-higienista. La empresa puede realizar la implementación del SSO bajo la modalidad directa o tercerizada, estableciendo cuántos profesionales especialistas en medicina ocupacional requiere según el número de empleados, por ejemplo una empresa con menos de 100 trabajadores requiere 1 auxiliar entrenado en primeros auxilios, en cambios si existen 500 a 1500 trabajadores se necesitará 2 auxiliares, 1 enfermera ocupacional, 1 médico del trabajo y 1 higienista (p. 65).

Con respecto a los Servicios de Salud Ocupacional, se evidencia que representan un aspecto fundamental en toda empresa; porque, se enfoca en la prevención de accidentes laborales y riesgos que pueden comprometer el estado físico, mental y social del trabajador, lo que influye en el desempeño y productividad.

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Servicio

Según Kotler, (2006), un servicio es “Cualquier beneficio o actividad que una empresa o persona puede ofrecer a otra, es algo intangible y que no se puede poseer” (p. 7).

Un servicio en el ámbito económico de las empresas de servicios en Salud Ocupacional, es un plus que está representado por un conjunto de acciones o actividades dirigidas a satisfacer una necesidad determinada de los clientes; a través, del producto con un servicio personalizado.

2.2.2. Percepción

Según Hawkins, (2004) define a la percepción como “Las actividades que le permiten al individuo otorgarles un significado a los estímulos, es el proceso en que

las personas seleccionan, organizan e interpretan la información sobre algún producto o servicio y forman una imagen inteligible” (p. 75).

La percepción se puede definir como una valoración subjetiva del cliente sobre los Servicios de Salud Ocupacional que brinda la empresa, la experiencia o la opinión sobre el producto o servicio puede ser agradable o no, de acuerdo a ello se puede lograr la fidelidad del cliente.

2.2.3. Mercado

Stanton, Etzel, & Walker, (2017), definen al mercado como “Las organizaciones o personas con necesidades de satisfacer, el recurso financiero para gastar y la voluntad para gastar el dinero. El mercado es el conjunto de compradores de un producto y donde confluye la oferta y la demanda” (p. 49).

Las empresas de servicios de Salud Ocupacional, definen como mercado al conjunto de compradores, no solo los actuales; sino, también los clientes potenciales de un producto o servicio determinado.

2.2.4. Cliente

Según The Chartered Institute of Marketing CIM, (2014), el cliente es “una persona o empresa que obtiene algún producto o servicio, no necesariamente es el consumidor final” (p. 2).

Cualquier persona jurídica o natural, que accede a un producto o servicio; a través, de una transacción financiera o diversos medios de pago, y son considerados como los clientes, son la parte esencial de las empresas, porque permiten la funcionalidad y el sostenimiento del personal.

2.2.5. Atención al cliente

Según Kotler & Keller, (2006), la atención al cliente implica la “Acción de atender las necesidades del cliente a través de la entrega y prestación de servicios y una

asistencia de calidad, antes, durante y después que se cumplan los requerimientos del cliente” (p. 13).

La atención al cliente en las empresas de servicios de Salud Ocupacional, es brindar una atención en particular de manera óptima, sirviendo de guía antes, durante y en posventa de acuerdo al producto o servicio que recibe el cliente.

2.3. Marco legal o Normativo

En el presente apartado serán descritas las leyes y reglamentos que orientan la temática de estudio, para ello se toma en cuenta la organización del sistema jurídico graficado en pirámide que fue creada por Hans Kelsen, con la finalidad de representar la jerarquía de las leyes.

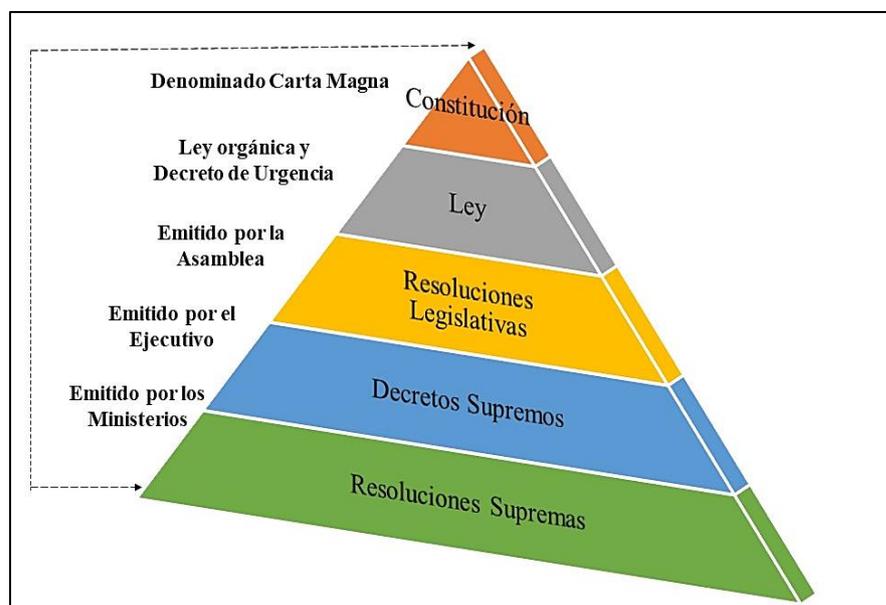


Figura 1 Pirámide de Kelsen

Fuente: Galindo, (2018)

Elaborado por: Parra (2023).

2.3.1. Norma Internacional ISO 9000

Según la Secretaria Central de ISO, (2005), la calidad es “El grado en el que el conjunto de características inherentes cumple los requisitos” (p. 8).

Para las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional, la calidad es el conjunto de propiedades o características de un producto o servicio, que puede valorarse al realizar

una comparación con otros productos o servicios disponibles en el sector. Es posible lograr una gestión efectiva de la empresa, tomándose en cuenta las necesidades o expectativas del cliente.

2.3.2. Constitución de la República de Ecuador

La presente investigación se justifica en la sección novena “Personas usuarias y consumidoras” de la Constitución del Ecuador (2008) en el artículo 52.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Las personas que contraten los Servicios de Salud Ocupacional tienen el derecho de recibir un servicio de calidad que cumpla con sus necesidades o expectativas, los ejecutivos de cuentas deben brindar la información verídica sobre los servicios que se oferta, caso contrario existirá sanciones descritas en la Carta Magna.

Con respecto a las empresas de Servicio de Salud Ocupacional, es importante mencionar el siguiente artículo de la Constitución del Ecuador (2008) enfocado en la salud:

Art. 32. - La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

Los Servicios de Salud Ocupacional son muy importantes, porque la salud es un derecho de todas las personas, por ello resulta necesario que el trabajo se realice en ambientes apropiados y seguros para el buen vivir.

2.3.3. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Derecho de los consumidores Art. 4.- La Ley Orgánica de Defensa del consumidor Defensoría Adjunta del Consumidor y Usuario, (2011) establece que los derechos del consumidor son derechos fundamentales, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

- Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
- Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
- Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
- Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Los servicios de Salud Ocupacional son brindados de manera privada y deben ser de óptima calidad porque es un derecho del cliente y resulta necesario que se disponga de un sistema de reclamos.

2.3.4. Reglamento de los Servicios Médicos de las Empresas

El Acuerdo Ministerial 1404 (1978) fue implementado por la necesidad de que los Servicios Médicos de Empresas orienten su actividad en la prevención de riesgos ocupacionales, en orden a la protección integral del trabajador, así como de la productividad empresarial.

Art. 1.- El Servicio Médico de Empresa, que se basará en la aplicación práctica y efectiva de la Medicina Laboral, tendrá como objetivo fundamental el mantenimiento de la salud integral del trabajador, que deberá traducirse en un elevado estado de bienestar físico, mental y social del mismo.

Art. 3.- Para llegar a una efectiva protección de la salud, el Servicio Médico de Empresas cumplirá las funciones de prevención y Fomento de la Salud de sus trabajadores dentro de los locales laborales, evitando los daños que pudieran ocurrir por los riesgos comunes y específicos de las actividades que desempeñan, procurando en todo caso la adaptación científica del hombre al trabajo y viceversa.

Art. 4.- Las empresas con cien o más trabajadores organizarán obligatoriamente los Servicios Médicos con la planta física adecuada, el personal médico o paramédico que se determina en el presente Reglamento.

Art. 7.- Los Servicios Médicos de Empresa, serán dirigidos por un Médico General, con experiencia en Salud Ocupacional o Salud Pública. El personal de enfermería trabajará a tiempo completo, cubriendo todos los turnos de labor de la empresa.

Art. 10.- El Servicio Médico de la Empresa, se instalará en los locales contiguos a las Oficinas Administrativas o de Servicios Sociales. Deberá contar con:

a) Sala de espera que puede ser común para servicios afines y con los locales adecuadamente dotados de los servicios básicos de higiene, agua potable, ventilación, luz natural y/o artificial suficiente, temperatura confortable y libre de exposición al ruido y vibraciones;

b) Sala de examen médico dotada del instrumental y más implementos.

El objetivo de los servicios de Salud Ocupacional, es el bienestar social, mental y físico de los trabajadores, en lo que respecta a la salud, evitando o disminuyendo las repercusiones que pueden presentarse de riesgos en la salud, por la actividad que realiza la empresa.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Enfoque de la investigación

Para el desarrollo de la investigación, se empleó un enfoque mixto, con énfasis cualitativo y cuantitativo,

3.1.1. Enfoque cualitativo

La investigación se centró en las opiniones y resultados, de manera que el enfoque cualitativo se desarrolló; a través, de entrevistas con el instrumento de un cuestionario de preguntas abiertas.

3.1.2. Enfoque cuantitativo

En el enfoque cuantitativo se efectuó el análisis estadístico del resultado de las encuestas, aplicando como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas.

3.2. Tipo de investigación

La investigación se enfocó en mejorar la gestión de atención al cliente en empresas de Servicio de Salud Ocupacional, para ello se empleó,

3.2.1. Investigación descriptiva

La investigación fue descriptiva, consistió en la revisión teórica sobre el objeto de estudio y el problema planteado, este análisis fue posible mediante la identificación de las variables y los resultados obtenidos de acuerdo a la muestra de investigación.

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Teórico

3.3.1.1. Método inductivo

Para la investigación se empleó el método inductivo, con las respuestas formuladas por los clientes en las entrevistas y encuestas, se determinó según el análisis de experiencias, causas y hechos relacionados con la temática de estudio.

Tabla 3

Fases del método inductivo

Observación y registro de los hechos	Análisis y clasificación de los hechos	Derivación inductiva a través de los hechos y contrastación
Análisis del problema a investigar, se identifican las causas.	Se llevan a cabo las técnicas de recolección de datos y se procede a la tabulación de las encuestas.	Carencia de sistema de medición que evalúe la atención al cliente.
Se diseñan instrumentos de medición: encuestas y entrevistas.		

Fuente: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil ULVR

Elaborado por: Parra (2023).

3.4. Técnicas utilizadas

3.4.1. Técnica de Entrevista

El instrumento para la recolección de datos en la entrevista, fue un cuestionario estructurado con preguntas abiertas dirigidas a los clientes y el análisis positivo y negativo de las mismas (Ver anexo 1).

3.4.2. Técnica de Encuesta

En la técnica de encuesta, se elaboró un cuestionario con preguntas cerradas, y se presentó el resultado; a través, de cuadro estadístico y el respectivo análisis (Ver anexo 2).

3.5. Población

La población total de empresas del sector de Servicio de Salud Ocupacional, ubicadas en la provincia del Guayas, de la ciudad de Guayaquil, según la Superintendencia de Compañías, se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 4

Población Total de empresas del sector de Servicio de Salud Ocupacional

Actividad económica	Total
Atención de la salud humana y de asistencia social	15

Fuente: Ranking Empresarial 2019 Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas (2019) .

Elaborado por: Parra (2023).

Actividad económica: Q862001 Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social.

Región: Costa.

Provincia: Guayas.

Ciudad: Guayaquil.

3.6. Muestra

La muestra no probabilística fue elegida por conveniencia, a tres empresas de Servicio de Salud Ocupacional que están ubicadas en la ciudad de Guayaquil, que fueron: VLC S.A., SMDK S.A. y EAMN S.A.; se aplicó la técnica de entrevistas con preguntas abiertas a los directivos de las empresas; y la técnica de encuestas con

preguntas cerradas dirigida a los trabajadores de las empresas que se encuentran utilizando los Servicios de Salud Ocupacional, en las empresas objeto de estudio.

Tabla 5

Muestra de estudio no probabilística por conveniencia

Empresas	Nombres
Empresa 1	VLC S.A.
Empresa 2	SMDK S.A
Empresa 3	EAMN S.A

Fuente: Ranking Empresarial 2019 Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019)

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 6

Directores de las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional que se aplicó la técnica de entrevistas

Cargo	Empresa 1 VLC S.A	Empresa 2 SMDK S.A	Empresa 3 EAMN S.A	TOTAL
Jefe del Departamento de Seguridad Industrial	1	1	1	3
Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional	1	1	1	3
Jefe de Recursos Humanos	1	1	1	3
TOTAL	3	3	3	9

Fuente: Empresas de Servicios de Salud Ocupacional: VLC S.A. , SMDK S.A. , EAMN S.A. (2019)

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 7

Trabajadores de las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional que se aplicó la técnica de encuestas

Cargo	Empresa 1 VLC S.A	Empresa 2 SMDK S.A	Empresa 3 EAMN S.A	TOTAL
Trabajadores	8	8	8	24

Fuente: Empresas de Servicios de Salud Ocupacional: VLC S.A. , SMDK S.A. , EAMN S.A. (2019)

Elaborado por: Parra (2023).

3.7. Análisis e interpretación de resultados

En este apartado se presentó los resultados obtenidos mediante la aplicación de las técnicas de investigación; como, es el caso de: entrevistas a los Jefes de Seguridad Industrial, Prevención Ocupacional y Recursos Humanos; encuestas a los trabajadores de las empresas objeto de estudio de la ciudad de Guayaquil (según muestra probabilística por conveniencia).

3.7.1. Técnica de Entrevista a los Jefes de Seguridad Industrial, Prevención Ocupacional y Recursos Humanos.

Definición de los sujetos: Las entrevistas fueron realizadas a las siguientes personas.

Tabla 8

Personal a entrevistarse

Empresa	Jefes	Años de experiencia
VLC S.A	3	15 años
SMDK S.A	3	15 años
EAMN S.A	3	15 años
TOTAL	9	

Fuente: Jefes de Seguridad Industrial, Prevención Ocupacional y Recursos Humanos de las empresas objeto de estudio.

Elaborado por: Parra (2023).

Instrumentos: Se realizó un cuestionario constituido por seis preguntas abiertas, se aplicaron a los Jefes de Seguridad Industrial, Prevención Ocupacional y Recursos Humanos de las empresas, objeto de estudio.

Tabla 9

Entrevista al Jefe del Departamento de Seguridad Industrial de la empresa VLC S.A.

Tema: Gestión de Atención a Clientes en Empresas de Servicio de Salud Ocupacional		
Objetivo: Analizar la Gestión de Atención a Clientes en las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional.		
ENTREVISTADO	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Jefe del Departamento de Seguridad Industrial	1. En el contrato que ustedes reciben de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se le brindan a sus colaboradores?	Los Servicios de Salud Ocupacional que se les brinda a los colaboradores consiste en los chequeos ocupacionales y la atención en el dispensario médico.
	2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	Las instalaciones de la empresa que nos brinda el Servicio de Salud Ocupacional, son amplias con un excelente ambiente y considero que la calidad del servicio, es adecuado.
	3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a la Salud Ocupacional?	En la empresa a los trabajadores se les realiza capacitaciones que solicita el Ministerio de Salud Pública, sobre temas como factores de riesgo laboral, enfermedades profesionales, entre otros.
	4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?	En el último año, no eh tenido ninguna queja o reclamo de mis trabajadores sobre los Servicios de Salud Ocupacional.
	5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brinda a sus trabajadores?	Considero que la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se brinda actualmente en la empresa, es buena.
	6. ¿Por qué usted recomendaría nuestros Servicios de Salud Ocupacional a sus colegas?	Yo recomendaría los Servicios de Salud Ocupacional a mis colegas porque son servicios de calidad y tienen un buen manejo de la atención al cliente.

Fuente: Entrevista a Jefe del Departamento de Seguridad Industrial de empresa VLC S.A

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 10

Aspectos Positivos y Negativos de entrevista a Jefe del Departamento de Seguridad Industrial de la empresa VLC S.A.

	Preguntas	Aspectos	
		Positivos	Negativos
Dirigido a: Jefe del Departamento de Seguridad Industrial	1. En el contrato que ustedes reciben de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se le brindan a sus colaboradores?	Los servicios que se le brindan a los trabajadores corresponden a chequeos ocupacionales y atención médica.	
	2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	Las instalaciones tienen un ambiente excelente y buena calidad de servicio.	
	3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a la Salud Ocupacional?	Se realizan capacitaciones sobre diversos temas sobre los riesgos laborales.	Solo se llevan a cabo porque la ley lo dispone.
	4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?	No existió ninguna queja o reclamo por parte de los trabajadores sobre los servicios de Salud Ocupacional.	
	5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brinda a sus trabajadores?	La calidad de servicio de Salud Ocupacional que brindan a los trabajadores, es buena.	
	6. ¿Por qué usted recomendaría nuestros Servicios de Salud Ocupacional a sus colegas?	Los servicios brindados por la empresa de Salud Ocupacional son de calidad y tienen una buena atención al cliente.	

Fuente: Entrevista a Jefe del Departamento de Seguridad Industrial de empresa VLC S.A

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 11

Entrevista al Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional de la empresa VLC S.A.

Tema: Gestión de Atención a Clientes en Empresas de Servicio de Salud Ocupacional		
Objetivo: Analizar la Gestión de Atención a Clientes en las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional.		
ENTREVISTADO	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional	1. En el contrato que ustedes firman con la empresa de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que le brindan a sus colaboradores?	Buenas tardes, los servicios de Salud Ocupacional que le brindamos a los colaboradores actualmente abordan los exámenes preocupacionales, ocupacionales y post-ocupacionales, pruebas de detección COVID-19 y dispensario médico.
	2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	Para brindar una atención de calidad a los trabajadores, contamos con un dispensario médico con un ambiente acogedor.
	3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a Salud Ocupacional?	Se realizan capacitaciones según lo que exige la ley, sobre riesgos psicosociales, salud reproductiva, sustancias estupefacientes, VIH, entre otros.
	4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?	El año anterior contábamos con otra empresa, donde si existió reclamos como: no existía agilidad en la atención, procesos administrativos engorrosos y la falta de profesionalismo de algunos médicos que omitían exámenes.
	5. ¿Cómo califica usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que le brindan a sus trabajadores?	Yo lo considero adecuado el servicio actual, debo mencionar que siempre debería ser de calidad sin importar su costo.
	6. ¿Por qué usted recomendaría la empresa de Servicios de Salud Ocupacional a otros empresarios?	Porque es una empresa excelente, cuenta con sucursales a nivel nacional, existe profesionalismo y seriedad en la emisión de resultados.

Fuente: Entrevista a Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional de empresa VLC S.A

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 12

Aspectos Positivos y Negativos de entrevista a Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional de la empresa VLC S.A.

	Preguntas	Aspectos	
		Positivos	Negativos
Dirigido a: Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional	1. En el contrato que ustedes reciben de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se le brindan a sus colaboradores?	Los servicios de Salud Ocupacional que brindan a los colaboradores engloban exámenes pre ocupacionales, ocupacionales y post ocupacionales.	
	2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	Disponen de un dispensario médico con ambiente adecuado.	
	3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a la Salud Ocupacional?		Solo se realizan las capacitaciones que exige la ley.
	4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?		Poca agilidad en la atención, procesos administrativos engorrosos y falta de profesionalismo de ciertos los médicos.
	5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brinda a sus trabajadores?	El Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional considera adecuada la calidad de servicio recibida.	
	6. ¿Por qué usted recomendaría nuestros Servicios de Salud Ocupacional a sus colegas?	Es una empresa excelente, tiene sucursales a nivel nacional, existe profesionalismo y seriedad en los resultados.	

Fuente: Entrevista a Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional de empresa VLC S.A

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 13

Entrevista al Jefe de Recursos Humanos de la empresa VLC S.A.

Tema: Gestión de Atención a Clientes en Empresas de Servicio de Salud Ocupacional
 Objetivo: Analizar la Gestión de Atención a Clientes en las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional.

ENTREVISTADO	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Jefe de Recursos Humanos	1. En el contrato que ustedes firman con la empresa de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se brindan a sus colaboradores?	Los servicios que se brindan a los colaboradores consisten en la ejecución de exámenes preocupacionales, ocupacionales y atención médica o psicológica de forma presencial o virtual.
	2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	Las empresas de Servicios de Salud Ocupacional cuentan con instalaciones a nivel nacional con un ambiente agradable y un equipo médico especializado.
	3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a Salud Ocupacional?	Los trabajadores de la empresa reciben anualmente 4 capacitaciones sobre Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
	4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?	En el último año se recibieron 2 reclamos sobre los servicios de Salud Ocupacional: no recibieron atención adecuada en las instalaciones de la empresa y no le realizaron un seguimiento médico a su molestia.
	5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brindan a sus trabajadores?	En general, yo califico que la calidad brindada fue buena.
	6. ¿Por qué usted recomendaría las empresas de Servicios de Salud Ocupacional a otros empresarios?	Yo recomendaría la empresa de Servicio de Salud Ocupacional porque cuenta con múltiples sucursales y cumplen con las capacitaciones para los trabajadores.

Fuente: Entrevista a Jefe de Recursos Humanos de empresa VLC S.A

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 14

Aspectos Positivos y Negativos de entrevista a Jefe de Recursos Humanos de la empresa VLC S.A.

	Preguntas	Aspectos	
		Positivos	Negativos
Dirigido a: Jefe de Recursos Humanos	1. En el contrato que ustedes reciben de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se le brindan a sus colaboradores?	Los servicios que otorgan son: exámenes preo ocupacionales, ocupacionales y atención médica o psicológica, presencial y virtual.	
	2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	Las instalaciones a nivel nacional cuentan con un ambiente agradable y equipo médico especializado.	
	3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a la Salud Ocupacional?	El personal recibe anualmente 4 capacitaciones sobre Seguridad Industrial y Salud Ocupacional	
	4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?		Los trabajadores manifiestan que no recibieron atención adecuada en las instalaciones y no le realizaron un seguimiento médico.
	5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brinda a sus trabajadores?	Se considera que la calidad del servicio fue buena.	
	6. ¿Por qué usted recomendaría nuestros Servicios de Salud Ocupacional a sus colegas?	Recomendaría la empresa de Servicio de Salud Ocupacional; porque, cuentan con múltiples sucursales y cumplen con las capacitaciones para los trabajadores.	

Fuente: Entrevista a Jefe de Recursos Humanos de empresa VLC S.A

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 15

Entrevista al Jefe del Departamento de Seguridad Industrial de la empresa SMDK

S.A

Tema: Gestión de Atención a Clientes en Empresas de Servicio de Salud Ocupacional		
Objetivo: Analizar la Gestión de Atención a Clientes en las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional.		
ENTREVISTADO	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Jefe del Departamento de Seguridad Industrial	1. En el contrato que ustedes reciben de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se le brindan a sus colaboradores?	En el contrato realizado con la empresa de Servicios de Salud Ocupacional se estableció como servicios: realizar los exámenes pre ocupacionales y ocupacionales, atención médica.
	2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	Para brindar un servicio de calidad a los trabajadores, se dispone de un dispensario médico.
	3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a la Salud Ocupacional?	Los trabajadores de la empresa reciben las capacitaciones exigidas por la ley, sobre riesgos laborales, enfermedades profesionales, entre otros temas.
	4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?	En el último año, la única queja que existió por parte de los trabajadores fue la omisión de exámenes de laboratorio.
	5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brinda a sus trabajadores?	Yo calificaría a la calidad de servicio de Salud Ocupacional como regular.
	6. ¿Por qué usted recomendaría nuestros Servicios de Salud Ocupacional a sus colegas?	En lo personal, no recomendaría los servicios de Salud Ocupacional a mis colegas porque no cuentan con una calidad de servicio apropiada y no muestran predisposición para mejorar su atención al cliente.

Fuente: Entrevista a Jefe del Departamento de Seguridad Industrial de empresa SMDK S.A

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 16

Aspectos Positivos y Negativos de entrevista a Jefe del Departamento de Seguridad Industrial de la empresa SMDK S.A

	Preguntas	Aspectos	
		Positivos	Negativos
Dirigido a: Jefe del Departamento de Seguridad Industrial	1. En el contrato que ustedes reciben de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se le brindan a sus colaboradores?	Los servicios brindados son: exámenes pre ocupacionales, ocupacionales y atención médica o psicológica, presencial y virtual.	
	2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	Disponen de un dispensario médico.	
	3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a la Salud Ocupacional?		Solo se realizan las capacitaciones que exige la ley
	4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?		Omisión de exámenes de laboratorio.
	5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brinda a sus trabajadores?	El Jefe del Departamento de Seguridad industrial calificó a la calidad de servicio de Salud Ocupacional como regular.	
	6. ¿Por qué usted recomendaría nuestros Servicios de Salud Ocupacional a sus colegas?		No les recomendaría porque no tienen una calidad de servicio apropiada y no muestran predisposición para mejorar su atención al cliente.

Fuente: Entrevista a Jefe del Departamento de Seguridad Industrial de empresa SMDK S.A

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 17

Entrevista al Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional de la empresa SMDK S.A

Tema: Gestión de Atención a Clientes en Empresas de Servicio de Salud Ocupacional
 Objetivo: Analizar la Gestión de Atención a Clientes en las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional.

ENTREVISTADO	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional	1. En el contrato que ustedes reciben de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se le brindan a sus colaboradores?	Los servicios de Salud Ocupacional que se le brinda a los colaboradores son los exámenes médicos ocupacionales y evaluación psicológica ocupacional.
	2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	Para brindar un servicio de Salud Ocupacional de calidad, estas empresas cuentan con instalaciones acogedoras, climatizadas y cómodas.
	3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a la Salud Ocupacional?	En la empresa se realizan capacitaciones de forma mensual sobre los riesgos psicosociales, la prevención de enfermedades laborales y ergonomía.
	4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?	En el último año, no tuve ningún reclamo o queja sobre los Servicios de Salud Ocupacional.
	5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brinda a sus trabajadores?	La calidad del servicio de Salud Ocupacional es excelente, no se ha tenido problema alguno.
	6. ¿Por qué usted recomendaría nuestros Servicios de Salud Ocupacional a sus colegas?	Yo recomendaría los servicios de Salud Ocupacional de la empresa porque se ha logrado proteger la salud de mis trabajadores, disminuyendo riesgos y controlando accidentes laborales.

Fuente: Entrevista a Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional de empresa SMDK S.A

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 18

Aspectos Positivos y Negativos de entrevista a Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional de la empresa SMDK S.A

	Preguntas	Aspectos	
		Positivos	Negativos
Dirigido a: Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional	1. En el contrato que ustedes reciben de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se le brindan a sus colaboradores?	Los servicios corresponden a exámenes médicos ocupacionales y evaluación psicológica ocupacional.	
	2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	Las instalaciones son climatizadas, acogedoras y cómodas para brindar un servicio de calidad.	
	3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a la Salud Ocupacional?	Se realizan capacitaciones mensualmente sobre diversos temas, como riesgos psicosociales enfermedades laborales y ergonomía.	
	4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?	No existió reclamo o queja sobre el Servicio de Salud Ocupacional.	
	5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brinda a sus trabajadores?	El Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional califica como excelente a la calidad del servicio de Salud Ocupacional.	
	6. ¿Por qué usted recomendaría nuestros Servicios de Salud Ocupacional a sus colegas?		Recomendaría el servicio porque se mantuvo a los trabajadores con salud, evitando riesgos o accidentes laborales.

Fuente: Entrevista a Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional de empresa SMDK S.A

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 19

Entrevista al Jefe de Recursos Humanos de la empresa SMDK S.A

Tema: Gestión de Atención a Clientes en Empresas de Servicio de Salud Ocupacional		
Objetivo: Analizar la Gestión de Atención a Clientes en las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional.		
ENTREVISTADO	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Jefe de Recursos Humanos	1. En el contrato que ustedes reciben de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se le brindan a sus colaboradores?	Los servicios que se le brinda a nuestros colaboradores, con respecto a la salud ocupacional consiste en la evaluación ocupacional y la atención en el dispensario médico.
	2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	Las instalaciones de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional son amplias, ambiente adecuado y la atención es de calidad.
	3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a la Salud Ocupacional?	En la empresa se realizan diversas capacitaciones sobre Salud Ocupacional, como la prevención de riesgos laborales y los factores de riesgo psicosociales.
	4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?	No se ha presentado ninguna queja o reclamo en el último año sobre los servicios de Salud Ocupacional que se brindan en la empresa.
	5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brinda a sus trabajadores?	Yo calificaría a la calidad de servicio de Salud Ocupacional como excelente.
	6. ¿Por qué usted recomendaría nuestros Servicios de Salud Ocupacional a sus colegas?	Es posible que recomiende los Servicios de Salud Ocupacional a otros colegas, porque cuentan con una excelente atención al cliente y cuentan con profesionales de calidad.

Fuente: Entrevista a Jefe de Recursos Humanos de empresa VLC S.A

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 20

Aspectos Positivos y Negativos de entrevista a Jefe de Recursos Humanos de la empresa SMDK S.A

	Preguntas	Aspectos	
		Positivos	Negativos
Dirigido a: Jefe de Recursos Humanos	1. En el contrato que ustedes reciben de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se le brindan a sus colaboradores?	Los servicios de Salud Ocupacional corresponden a la evaluación ocupacional y la atención médica.	
	2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	Las instalaciones son amplias y adecuadas para brindar un servicio de calidad.	
	3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a la Salud Ocupacional?	En la empresa se realizan diversas capacitaciones acerca de los factores de riesgo psicosociales.	
	4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?	No se ha presentado ninguna queja o reclamo sobre el Servicio de Salud Ocupacional.	
	5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brinda a sus trabajadores?	El Jefe de Recursos Humanos considera a la calidad del Servicio de Salud Ocupacional como excelente.	
	6. ¿Por qué usted recomendaría nuestros Servicios de Salud Ocupacional a sus colegas?	Recomendaría los Servicios de Salud Ocupacional porque cuentan con una excelente atención al cliente y profesionales especializados.	

Fuente: Entrevista a Jefe de Recursos Humanos de empresa SMDK S.A

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 21

Entrevista al Jefe del Departamento de Seguridad Industrial de la empresa EAMN

S.A

Tema: Gestión de Atención a Clientes en Empresas de Servicio de Salud Ocupacional
 Objetivo: Analizar la Gestión de Atención a Clientes en las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional.

ENTREVISTADO	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Jefe del Departamento de Seguridad Industrial	1. En el contrato que ustedes reciben de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se le brindan a sus colaboradores?	Los servicios que se le brinda a los trabajadores son: exámenes pre ocupacionales, ocupacionales y atención médica.
	2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	Para brindarle un servicio de calidad a mis trabajadores, la empresa de Servicios de Salud Ocupacional dispone de diversas instalaciones situadas a nivel nacional. Tuve la oportunidad de conocer una de ellas y es acogedora, agradable y un ambiente adecuado.
	3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a la Salud Ocupacional?	Las capacitaciones que se realizan a los trabajadores, son de acuerdo a lo que exige la ley, sobre los riesgos laborales y ergonomía.
	4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?	En el último año, no se registró ninguna queja o reclamo de los trabajadores sobre los Servicios de Salud Ocupacional.
	5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brinda a sus trabajadores?	La calidad del Servicio de Salud Ocupacional fue excelente.
	6. ¿Por qué usted recomendaría nuestros Servicios de Salud Ocupacional a sus colegas?	A mis colegas, les recomendaría los Servicios de Salud Ocupacional porque son brindados según el contrato establecido, realizan las capacitaciones de forma oportuna y la atención médica es apropiada.

Fuente: Entrevista a Jefe del Departamento de Seguridad Industrial de empresa EAMN S.A

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 22

Aspectos Positivos y Negativos de entrevista a Jefe del Departamento de Seguridad Industrial de la empresa EAMN S.A

	Preguntas	Aspectos	
		Positivos	Negativos
Dirigido a: Jefe del Departamento de Seguridad Industrial	1. En el contrato que ustedes reciben de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se le brindan a sus colaboradores?	Los servicios brindados a los colaboradores fueron: exámenes preocupacionales, ocupacionales y atención médica.	
	2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	Las instalaciones son agradables, climatizadas y con un ambiente adecuado.	
	3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a la Salud Ocupacional?	Las capacitaciones recibidas son de acuerdo a la ley, sobre ergonomía y riesgos laborales.	
	4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?	En el último año, no se registró ninguna queja o reclamo.	
	5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brinda a sus trabajadores?	El Jefe del Departamento de Seguridad Industrial manifestó que el Servicio de Salud Ocupacional era excelente.	
	6. ¿Por qué usted recomendaría nuestros Servicios de Salud Ocupacional a sus colegas?	Recomendaría los Servicios de Salud Ocupacional porque realizan las capacitaciones de forma oportuna y una atención médica apropiada.	

Fuente: Entrevista a Jefe del Departamento de Seguridad Industrial de empresa EAMN S.A

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 23

Entrevista al Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional de la empresa EAMN S.A

Tema: Gestión de Atención a Clientes en Empresas de Servicio de Salud Ocupacional		
Objetivo: Analizar la Gestión de Atención a Clientes en las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional.		
ENTREVISTADO	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional	1. En el contrato que ustedes reciben de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se le brindan a sus colaboradores?	Los servicios de Salud Ocupacional que se le brinda a los colaboradores, según el contrato establecido corresponde a exámenes preocupacionales, exámenes ocupacionales, atención psicológica y médica en el dispensario médico.
	2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	Las instalaciones para brindar un servicio de calidad a los trabajadores en relación a la Salud Ocupacional, cuentan con un ambiente acogedor y con profesionales predispuestos a solucionar cualquier solicitud.
	3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a la Salud Ocupacional?	Las capacitaciones que reciben los trabajadores de la empresa son las que exige la ley, con respecto a la prevención de riesgos laborales.
	4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?	No existió ninguna queja o reclamo en el último año.
	5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brinda a sus trabajadores?	La calidad de servicio de Salud Ocupacional que reciben los trabajadores la considero muy buena.
	6. ¿Por qué usted recomendaría nuestros Servicios de Salud Ocupacional a sus colegas?	Recomendaría los Servicios de Salud Ocupacional porque cumplen con lo establecido en el contrato.

Fuente: Entrevista a Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional de empresa EAMN S.A

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 24

Aspectos Positivos y Negativos de entrevista a Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional de la empresa EAMN S.A

	Preguntas	Aspectos	
		Positivos	Negativos
Dirigido a: Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional	1. En el contrato que ustedes reciben de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se le brindan a sus colaboradores?	Los servicios corresponden a exámenes preocupacionales, exámenes ocupacionales, atención psicológica y médica.	
	2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	Sus instalaciones constan de un ambiente acogedor y con profesionales predispuestos.	
	3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a la Salud Ocupacional?	Se brindan capacitaciones sobre la prevención de riesgos laborales.	
	4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?	No existió ningún reclamo o queja sobre el servicio de Salud Ocupacional.	
	5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brinda a sus trabajadores?	El Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional considera que la calidad del servicio de Salud Ocupacional es muy buena.	
	6. ¿Por qué usted recomendaría nuestros Servicios de Salud Ocupacional a sus colegas?	Recomendaría el servicio porque cumplen con lo establecido en el contrato.	

Fuente: Entrevista a Jefe del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional de empresa EAMN S.A

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 25

Entrevista al Jefe de Recursos Humanos de la empresa EAMN S.A

Tema: Gestión de Atención a Clientes en Empresas de Servicio de Salud Ocupacional		
Objetivo: Analizar la Gestión de Atención a Clientes en las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional.		
ENTREVISTADO	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Jefe de Recursos Humanos	1. En el contrato que ustedes reciben de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se le brindan a sus colaboradores?	Entre los servicios de Salud Ocupacional que se les brindan a los colaboradores, se encuentra la evaluación médica ocupacional, exámenes de laboratorio, pruebas COVID y atención psicológica.
	2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	Para brindar un servicio de Salud Ocupacional de calidad a los trabajadores, la empresa cuenta con instalaciones cómodas y climatizadas.
	3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a la Salud Ocupacional?	En la empresa, se realizan cuatro capacitaciones durante el año sobre los riesgos laborales, la prevención de enfermedades profesionales y ergonomía.
	4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?	No existió ningún reclamo o queja por parte de los trabajadores en este último año.
	5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brinda a sus trabajadores?	Yo calificaría a la calidad de servicio de Salud Ocupacional como excelente.
	6. ¿Por qué usted recomendaría nuestros Servicios de Salud Ocupacional a sus colegas?	Los Servicios de Salud Ocupacional que son brindados en la empresa, les recomendaría a mis colegas porque la atención es de calidad y han cumplido con todos los parámetros del contrato.

Fuente: Entrevista a Jefe de Recursos Humanos de empresa EAMN S.A

Elaborado por: Parra (2023).

Tabla 26

Aspectos Positivos y Negativos de entrevista a Jefe de Recursos Humanos de la empresa EAMN S.A

	Preguntas	Aspectos	
		Positivos	Negativos
Dirigido a: Jefe de Recursos Humanos	1. En el contrato que ustedes reciben de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se le brindan a sus colaboradores?	Los servicios brindados corresponden a la evaluación ocupacional, exámenes de laboratorio y atención psicológica.	
	2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	La empresa dispone de instalaciones cómodas y climatizadas.	
	3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a la Salud Ocupacional?	Se realizan diversas capacitaciones sobre riesgos laborales, enfermedades profesionales y ergonomía.	
	4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?	No existió queja o reclamo sobre el Servicio de Salud Ocupacional.	
	5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brinda a sus trabajadores?	El Jefe de Recursos Humanos califica como excelente al servicio de Salud Ocupacional.	
	6. ¿Por qué usted recomendaría nuestros Servicios de Salud Ocupacional a sus colegas?	Recomienda el servicio por su atención de calidad y por cumplir con lo estipulado en el contrato.	

Fuente: Entrevista a Jefe de Recursos Humanos de empresa EAMN S.A

Elaborado por: Parra (2023).

3.7.1.1. Análisis global del resultado de las entrevistas

Las entrevistas fueron realizadas en tres empresas, objeto de estudio: VLC S.A., SMDK S.A. y EAMN S.A, se aplicó a tres Jefes del área de Seguridad Industrial, Prevención Ocupacional y Recursos Humanos, con un formato constituido por seis preguntas abiertas con el objetivo de analizar la Gestión de atención a clientes en las empresas de servicios de Salud Ocupacional. Se identificó los puntos positivos y negativos según las respuestas, en la siguiente tabla se exponen los datos de mayor relevancia.

3.7.1.1.1. *Triangulación de las entrevistas*

Tabla 27
Resultados Simplificados de entrevistas

Preguntas	Cargo	Empresa VLC S.A.	Empresa SMDK S.A.	Empresa EAMN S.A
1. En el contrato que ustedes reciben de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se le brindan a sus colaboradores?	Jefes del Departamento de Seguridad Industrial	Chequeos ocupacionales y atención médica.	Exámenes pre ocupacionales, ocupacionales, atención médica y psicológica.	Exámenes preocupacionales, ocupacionales y atención médica.
	Jefes del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional	Exámenes pre ocupacionales, ocupacionales y post ocupacionales.	Exámenes médicos ocupacionales y evaluación psicológica ocupacional.	Exámenes preocupacionales, exámenes ocupacionales, atención psicológica y médica.
	Jefes de Recursos Humanos	Exámenes pre ocupacionales, ocupacionales y atención médica o psicológica.	Evaluación ocupacional y atención médica.	Evaluación ocupacional, exámenes de laboratorio y atención psicológica.
2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?	Jefes del Departamento de Seguridad Industrial	El ambiente es excelente y buena calidad de servicio.	Existe un dispensario médico.	Las instalaciones son agradables, climatizadas y con ambiente adecuado.
	Jefes del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional	Existe un dispensario médico con ambiente adecuado.	Las instalaciones son climatizadas, acogedoras y cómodas.	Las instalaciones tienen un ambiente acogedor y con profesionales predispuestos.
	Jefes de Recursos Humanos	Las instalaciones cuentan con un ambiente agradable y equipo médico especializado.	Las instalaciones son amplias y adecuadas.	La empresa tiene instalaciones cómodas y climatizadas.
3. ¿En su empresa, que tipo de	Jefes del Departamento	Se realizan capacitaciones	Se realizan las capacitaciones	Las capacitaciones se tratan de

capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a la Salud Ocupacional?	de Seguridad Industrial	sobre los riesgos laborales.	que exige la ley.	ergonomía y riesgos laborales.
	Jefes del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional	Se realizan las capacitaciones según la ley.	Se realizan capacitaciones mensuales sobre riesgos psicosociales, enfermedades laborales y ergonomía.	Se realizan capacitaciones sobre la prevención de riesgos laborales.
	Jefes de Recursos Humanos	Se realizan cuatro capacitaciones anuales sobre Seguridad Industrial y Salud Ocupacional	S realizan diversas capacitaciones acerca de los factores de riesgo psicosociales.	Se realizan capacitaciones sobre riesgos laborales, enfermedades profesionales y ergonomía.
4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?	Jefes del Departamento de Seguridad Industrial	No existió ninguna queja o reclamo.	Omisión de exámenes de laboratorio.	No se registró ninguna queja o reclamo.
	Jefes del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional	Poca agilidad de atención, procesos administrativos engorrosos y falta de profesionalismo de ciertos los médicos.	No existió reclamo o queja.	No existió ningún reclamo o queja.
	Jefes de Recursos Humanos	Los trabajadores no recibieron atención adecuada en las instalaciones.	No se ha presentado ninguna queja o reclamo.	No existió queja o reclamo.
5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brinda a sus trabajadores?	Jefes del Departamento de Seguridad Industrial	La calidad de servicio es buena.	La calidad de servicio es regular.	El Servicio de Salud Ocupacional es excelente.
	Jefes del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional	La calidad de servicio recibida es adecuada.	La calidad del servicio de Salud Ocupacional es buena.	La calidad del servicio de Salud Ocupacional es muy buena.

	Jefes de Recursos Humanos	Se considera que la calidad del servicio fue buena.	La calidad del Servicio de Salud Ocupacional es excelente.	El servicio de Salud Ocupacional es excelente.
6. ¿Por qué usted recomendaría nuestros Servicios de Salud Ocupacional a sus colegas?	Jefes del Departamento de Seguridad Industrial	Los servicios brindados son de calidad y tienen una buena atención al cliente.	No les recomendaría porque no tienen una calidad de servicio apropiada.	Se realizan capacitaciones de forma oportuna y disponen de atención médica apropiada.
	Jefes del Departamento de Higiene y Prevención Ocupacional	Empresa excelente, sucursales a nivel nacional, profesionalismo y seriedad en los resultados.	Mantiene la salud en los trabajadores, evita riesgos o accidentes laborales.	Cumplen con lo establecido en el contrato.
	Jefes de Recursos Humanos	Múltiples sucursales y cumple con las capacitaciones para los trabajadores.	Excelente atención al cliente y profesionales especializados.	Atención de calidad y por cumplir con lo estipulado en el contrato.

Fuente: Empresas objeto de estudio VLC S.A., SMDK S.A. y EAMN S.A.

Elaborado por: Parra (2023).

3.7.2. Técnica de Encuesta

Tabla 28

Recolección de información mediante encuesta

Preguntas	Explicación
¿Para qué?	Para analizar la gestión de atención a clientes de las Empresas de Servicio de Salud Ocupacional
¿A quién va dirigido?	La recolección de los datos se realizó a los trabajadores de las empresas objeto de estudio.
¿Sobre qué aspectos?	Sobre la gestión de los servicios recibidos de las Empresas de Servicio de Salud Ocupacional.
¿Con quién?	Con el personal de las Empresas de Servicio de Salud Ocupacional.
¿Cuándo?	La recolección de información se realizó en las empresas objeto de estudio.
¿Cuáles son los lugares de la información?	Las Empresas de Servicio de Salud Ocupacional de la ciudad de Guayaquil.
¿Qué técnica se aplicó?	Encuesta.
¿Cómo?	Cuestionario de preguntas cerradas, empleando escala de Likert.

Fuente: Encuesta a trabajadores de Empresas, objeto de estudio.

Elaborado por: Parra (2023).

Los resultados que se exponen a continuación, correspondieron a las encuestas realizadas a los trabajadores de las empresas que recibieron los Servicios de Salud Ocupacional, en las tres empresas: VLC S.A., SMDK S.A. y EAMN S.A.; lo que permitió analizar la gestión de atención al cliente de las empresas que brindan Servicios de Salud Ocupacional.

La información se obtiene a través de la aplicación de encuestas dirigidas a 24 trabajadores mediante un cuestionario de 9 preguntas cerradas, las respuestas de cada interrogante fueron diseñadas en escala de Likert.

Una vez aplicada las encuestas a los trabajadores que fueron atendidos en las Empresas de Servicio de Salud Ocupacional, objeto de estudio, se procedió a realizar las tabulaciones de los resultados obtenidos.

1. ¿Los servicios de Salud recibidos en la empresa cumplieron sus expectativas?

Tabla 29

Cumplimiento de expectativas por los servicios de salud

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	14	58,3	58,3
Algo de acuerdo	6	25,0	83,3
Ni de acuerdo/Ni desacuerdo	1	4,2	87,5
Algo en desacuerdo	2	8,3	95,8
Muy en desacuerdo	1	4,2	100,0
Total	24	100,0	

Elaborado por: Parra (2023).

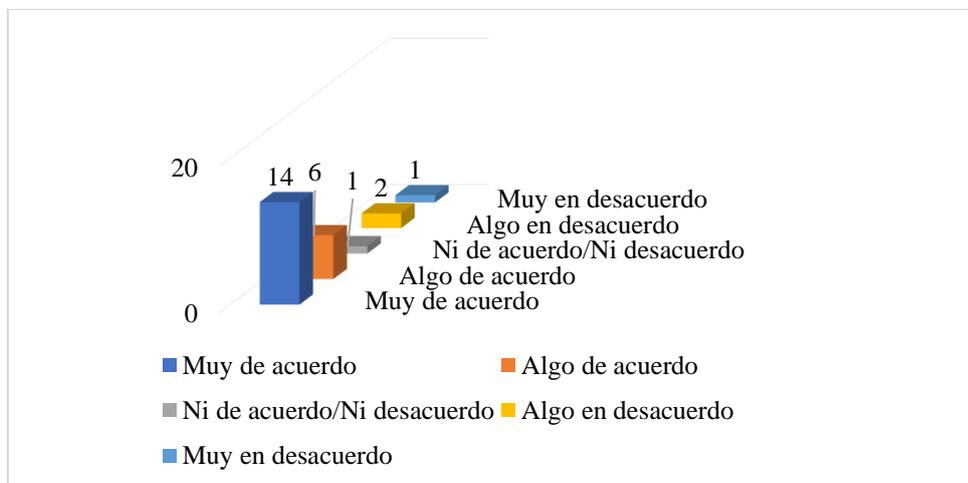


Figura 2 Cumplimiento de expectativas por los servicios de salud

Elaborado por: Parra (2023).

Análisis: Del total de los 24 encuestados, el 58.3% que corresponde a 14 trabajadores manifestaron que están muy de acuerdo; el 25.0% que concierne a 6 trabajadores refirieron estar algo de acuerdo sobre el cumplimiento de los servicios de salud frente a sus expectativas, los resultados menos significativos correspondió el 4.2% que representó a 1 trabajador, no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 8.3% que concierne a 2 trabajadores, están en desacuerdo y el 4.2% que representó a 1 trabajador, contestó muy en desacuerdo.

2. ¿En caso de problema de salud durante la jornada laboral, se soluciona a tiempo y de manera satisfactoria?

Tabla 30

Solución de problemas de salud durante la jornada laboral

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	13	54,2	54,2
Algo de acuerdo	9	37,5	91,7
Ni de acuerdo/Ni desacuerdo	1	4,2	95,8
Algo en desacuerdo	1	4,2	100,0
Total	24	100,0	

Elaborado por: Parra (2023).

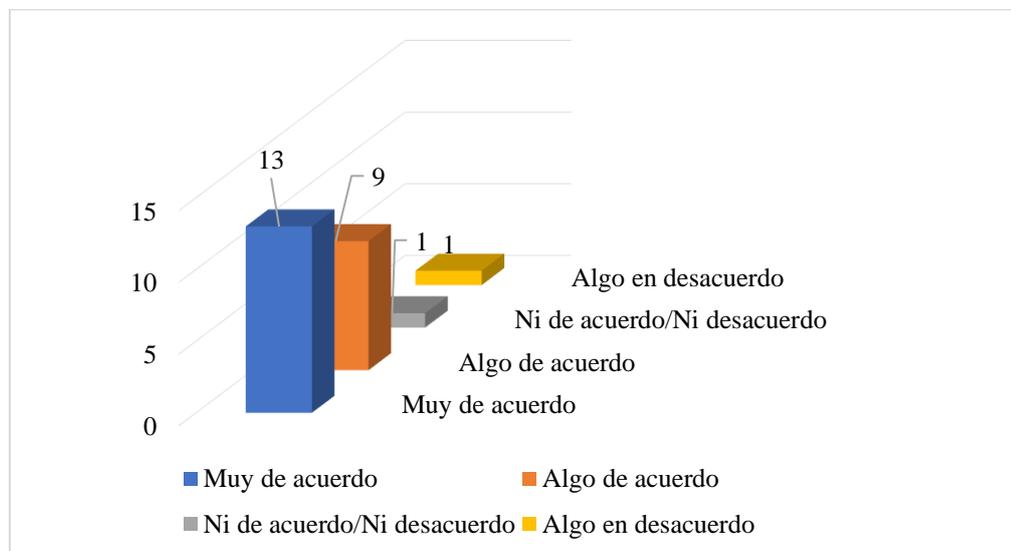


Figura 3 Solución de problemas de salud durante la jornada laboral
Elaborado por: Parra (2023).

Análisis: Del total de los 24 trabajadores encuestados, el 54.2% que corresponde a 13 trabajadores, manifestaron que están muy de acuerdo; el 37.5%, es decir, 9 trabajadores, refirieron estar algo de acuerdo en relación a la resolución de problemas de salud de forma satisfactoria y a tiempo durante la jornada laboral. Con porcentajes poco significativos, se evidenció el 4.2%, que representa 1 trabajador manifestó, no estar de acuerdo, ni desacuerdo; y así mismo con un 4.2%, que representó 1 trabajador, manifestó estar algo en desacuerdo.

3. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada en la empresa de Servicios de Salud Ocupacional?

Tabla 31

Satisfacción sobre la atención brindada en la empresa de Servicios de Salud Ocupacional

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	12	50,0	50,0
Algo de acuerdo	10	41,7	91,7
Ni de acuerdo/Ni desacuerdo	1	4,2	95,8
Muy en desacuerdo	1	4,2	100,0
Total	24	100,0	

Elaborado por: Parra (2023).

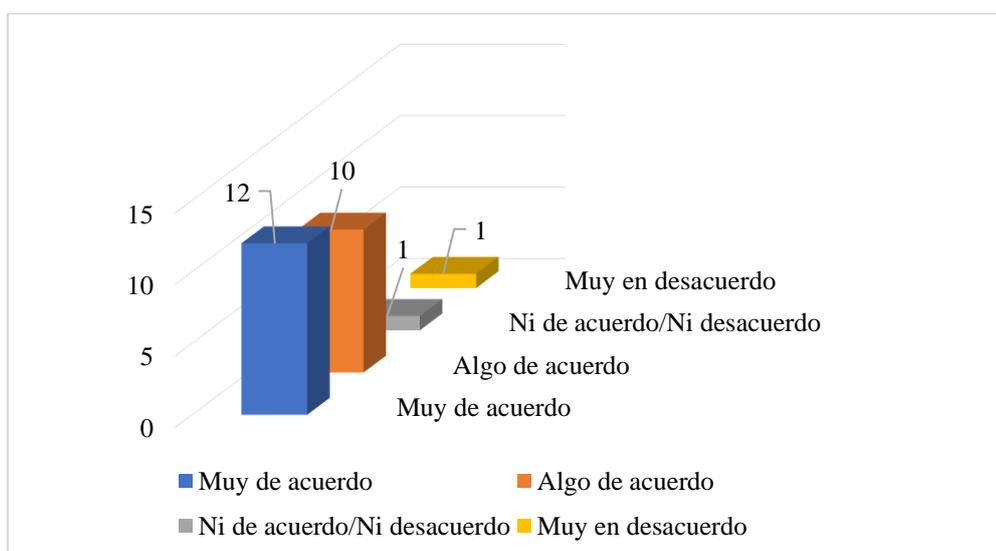


Figura 4 Satisfacción sobre la atención brindada en la empresa de Servicios de Salud Ocupacional
Elaborado por: Parra (2023).

Análisis: Del total de los 24 trabajadores encuestados, el 50.0% que corresponde a 12 trabajadores, manifestaron que están muy de acuerdo; el 41.7%, es decir, 10 trabajadores, refirieron estar algo de acuerdo sobre la satisfacción con respecto a la atención brindada en la empresa de Servicios de Salud Ocupacional. Con porcentajes poco significativos, se evidenció el 4,2%, que representó 1 trabajador manifestó, no estar de acuerdo, ni desacuerdo; y así mismo con un 4,2%, que representó 1 trabajador, manifestó estar algo en desacuerdo.

4. ¿El personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional está capacitado para atender sus requerimientos y consultas?

Tabla 32

Capacitación del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	10	41,7	41,7
Algo de acuerdo	8	33,3	75,0
Ni de acuerdo/Ni desacuerdo	4	16,7	91,7
Algo en desacuerdo	1	4,2	95,8
Muy en desacuerdo	1	4,2	100,0
Total	24	100,0	

Elaborado por: Parra (2023).

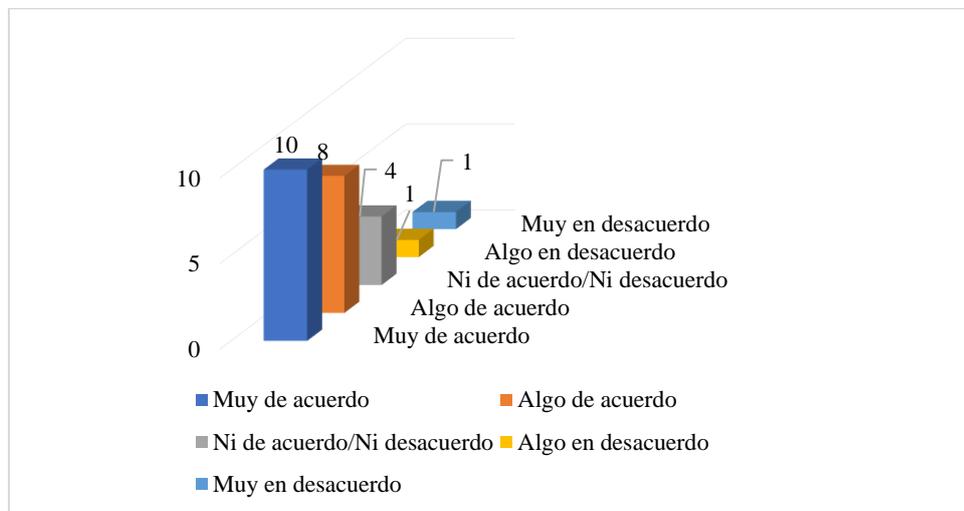


Figura 5 Capacitación del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional

Elaborado por: Parra (2023).

Análisis: Del total de los 24 trabajadores encuestados, el 41.7% que corresponde a 10 trabajadores, manifestaron que están muy de acuerdo; el 33.3%, es decir, 8 trabajadores, refirieron estar algo de acuerdo y el 16.7% que corresponde a 4 trabajadores, manifestaron no estar de acuerdo, ni en desacuerdo sobre la atención de sus consultas y requerimientos por personal capacitado de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional. Los resultados menos significativos correspondieron: el 4.2% que representó a 1 trabajador, refirió estar algo en desacuerdo y con el 4,2%, es decir, 1 trabajador manifestó estar muy en desacuerdo.

5. ¿El personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional se compromete con sus funciones o labor?

Tabla 33

Compromiso del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	13	54,2	54,2
Algo de acuerdo	7	29,2	83,3
Ni de acuerdo/Ni desacuerdo	4	16,7	100,0
Total	24	100,0	

Elaborado por: Parra (2023)

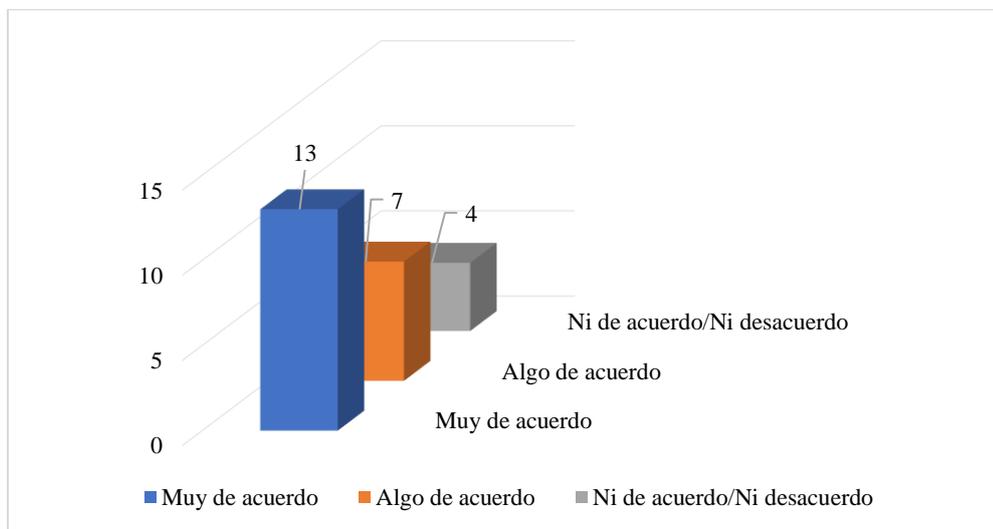


Figura 6 Compromiso del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional

Elaborado por: Parra (2023).

Análisis: Del total de los 24 trabajadores encuestados, el 54.2% que corresponde a 13 trabajadores, manifestaron que están muy de acuerdo; el 29.2%; es decir, 7 trabajadores, refirieron estar algo de acuerdo sobre el compromiso que tiene el personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional con las funciones. Con un porcentaje poco significativo, se evidenció que el 16.7% representó a 4 trabajadores que manifestaron no estar ni acuerdo, ni en desacuerdo.

6. ¿El personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional es amable y cortés?

Tabla 34

Amabilidad del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	17	70,8	70,8
Algo de acuerdo	3	12,5	83,3
Ni de acuerdo/Ni desacuerdo	4	16,7	100,0
Total	24	100,0	

Elaborado por: Parra (2023).

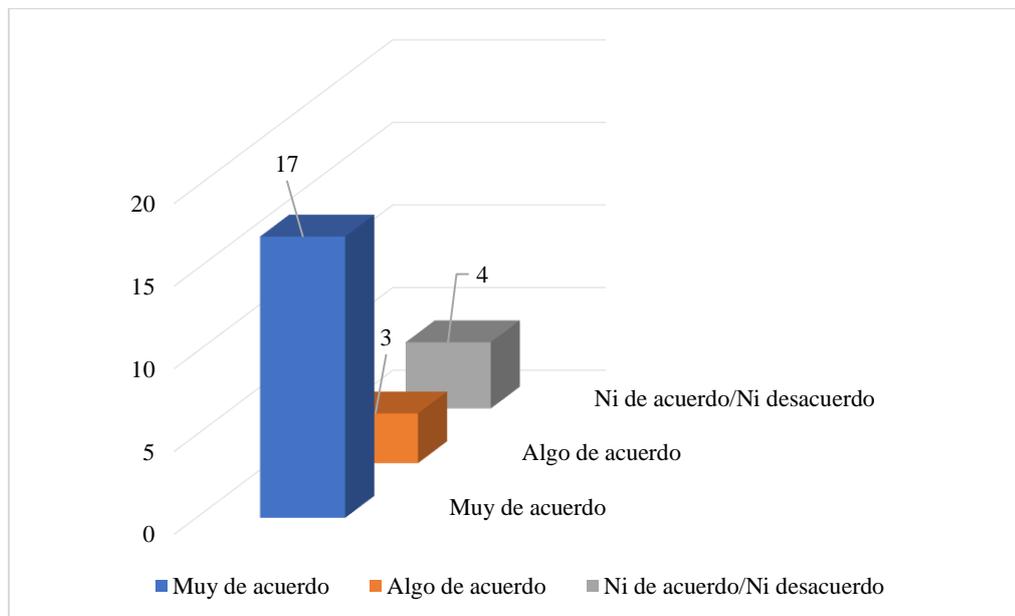


Figura 7 Amabilidad del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional.

Elaborado por: Parra (2023).

Análisis: Del total de los 24 trabajadores encuestados, el 70.8% que corresponde a 17 trabajadores, manifestaron que están muy de acuerdo; el 12.5%, es decir, 3 trabajadores, refirieron estar algo de acuerdo sobre la amabilidad y cortesía del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional. Con un porcentaje poco significativo, se evidenció que el 16.7% representó a 4 trabajadores que manifestaron no estar ni acuerdo, ni en desacuerdo.

7. ¿El personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional está siempre predispuesto a ayudarlo?

Tabla 35

Predisposición del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	14	58,3	58,3
Algo de acuerdo	7	29,2	87,5
Ni de acuerdo/Ni desacuerdo	2	8,3	95,8
Muy en desacuerdo	1	4,2	100,0
Total	24	100,0	

Elaborado por: Parra (2023).

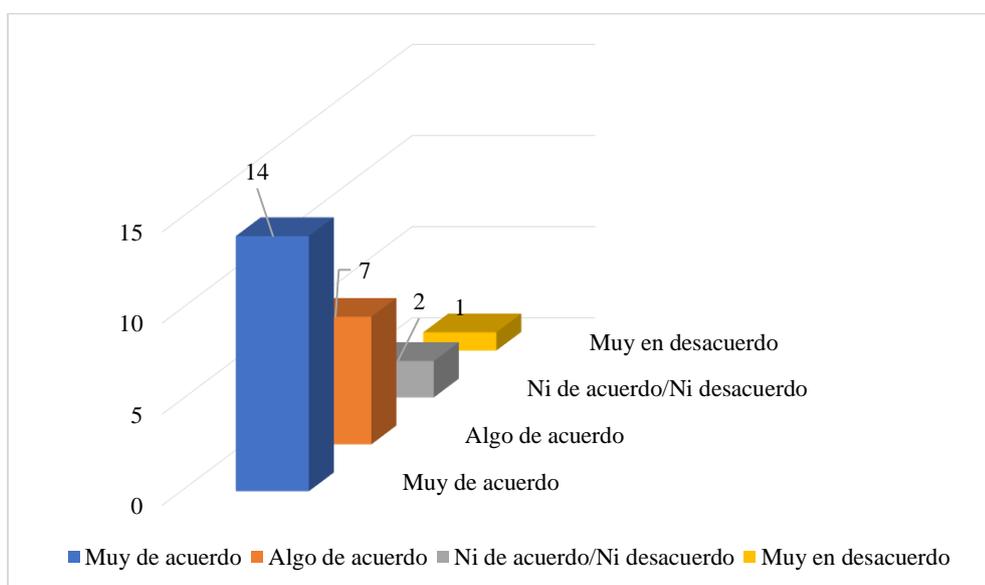


Figura 8 Predisposición del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional

Elaborado por: Parra (2023).

Análisis: Del total de los 24 trabajadores encuestados, el 58.3% que corresponde a 14 trabajadores, manifestaron que están muy de acuerdo; el 29.2%, es decir, 7 trabajadores, refirieron estar algo de acuerdo; y el 8.3% que corresponde a 2 trabajadores, manifestaron no estar de acuerdo, ni desacuerdo acerca de la predisposición para brindar ayuda del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional. Con un porcentaje poco significativo, se evidenció que el 4.2%, es decir, 1 trabajador manifestó estar muy en desacuerdo.

8. ¿El ambiente donde recibe la atención de Servicio de Salud Ocupacional es cómodo y amplio?

Tabla 36

Ambiente para la atención de Servicio de Salud Ocupacional

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	18	75,0	75,0
Algo de acuerdo	3	12,5	87,5
Ni de acuerdo/Ni desacuerdo	2	8,3	95,8
Algo en desacuerdo	1	4,2	100,0
Total	24	100,0	

Elaborado por: Parra (2023).

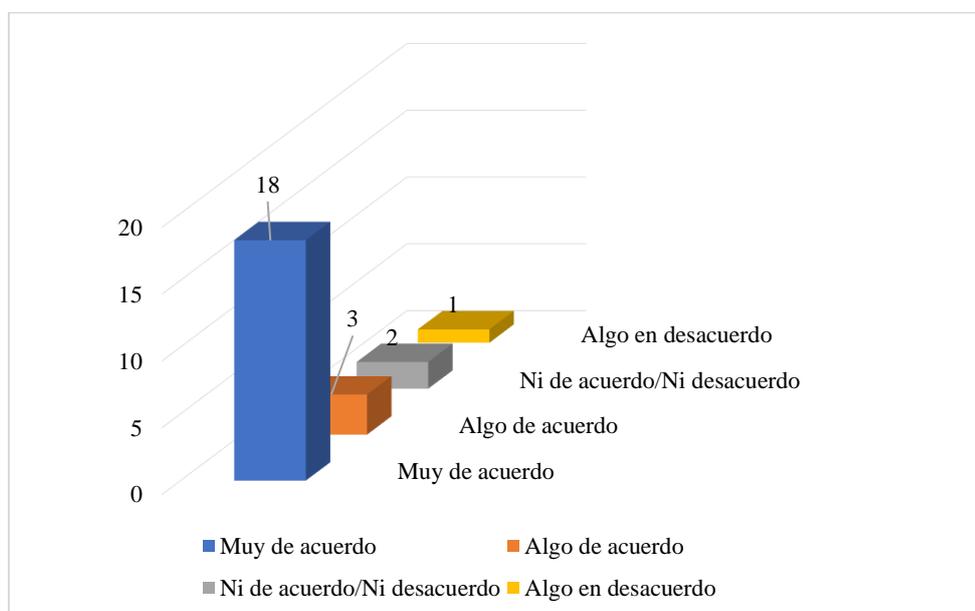


Figura 9 Ambiente para la atención de Servicio de Salud Ocupacional
Elaborado por: Parra (2023).

Análisis: Del total de los 24 trabajadores encuestados, el 75.0% que corresponde a 18 trabajadores, manifestaron que están muy de acuerdo; el 12.5%, es decir, 3 trabajadores, refirieron estar algo de acuerdo; y el 8.3% que corresponde a 2 trabajadores, manifestaron no estar de acuerdo, ni desacuerdo acerca del ambiente amplio y cómodo donde reciben la atención de Servicio de Salud Ocupacional. Con un porcentaje poco significativo, se evidenció que el 4.2%, es decir, 1 trabajador manifestó estar algo en desacuerdo.

9. ¿La empresa de Servicios de Salud Ocupacional debe mejorar la calidad del servicio que ofrece?

Tabla 37

Calidad del Servicio de Salud Ocupacional

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	4	16,7	16,7
Algo de acuerdo	7	29,2	45,8
Ni de acuerdo/Ni desacuerdo	4	16,7	62,5
Algo en desacuerdo	4	16,7	79,2
Muy en desacuerdo	5	20,8	100,0
Total	24	100,0	

Elaborado por: Parra (2023).

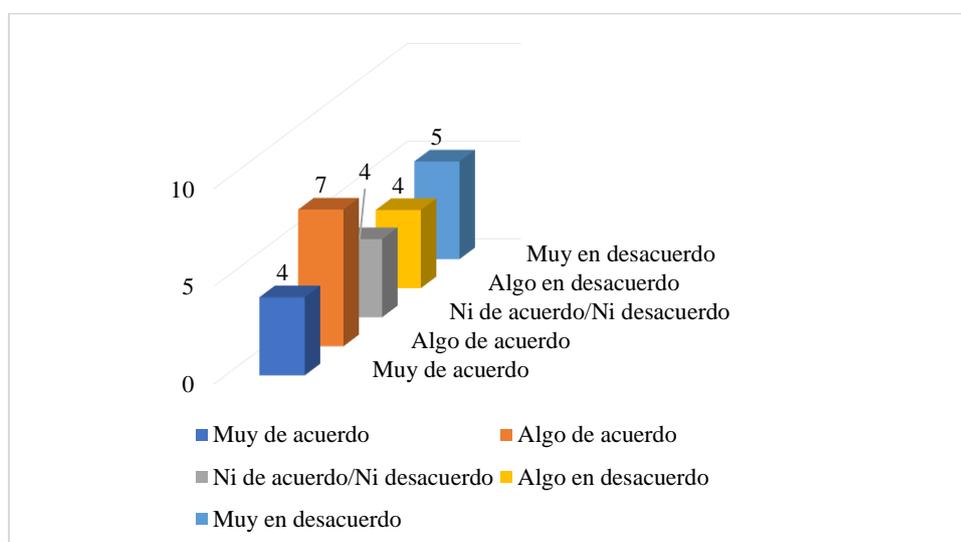


Figura 10 Calidad del Servicio de Salud Ocupacional

Elaborado por: Parra (2023).

Análisis: Del total de los 24 trabajadores encuestados, el 16.7% que corresponde a 4 trabajadores, manifestaron que están muy de acuerdo; el 29.2%, es decir, 7 trabajadores refirieron estar algo de acuerdo; el 16.7% que corresponde a 4 trabajadores, manifestaron no estar de acuerdo, ni desacuerdo; y así mismo, 16.7%, es decir, 4 trabajadores refirieron estar algo en desacuerdo, acerca de la mejoría en la calidad del servicio que ofrece la empresa de Servicios de Salud Ocupacional; por último, un 20.8% que corresponde a 5 trabajadores manifestaron estar muy en desacuerdo.

3.7.2.1. Análisis global del resultado de las encuestas

3.7.2.1.1. Triangulación de las encuestas

Tabla 38
Resultados Simplificados de encuestas

ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9
VALORACIÓN	Cumplimiento de expectativas por los servicios de salud	Solución de problemas de salud durante la jornada laboral	Satisfacción sobre la atención brindada en la empresa de Servicios de Salud Ocupacional	Capacitación del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional	Compromiso del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional	Amabilidad del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional	Predisposición del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional	Ambiente para la atención de Servicio de Salud Ocupacional	Calidad del Servicio de Salud Ocupacional
Muy de acuerdo	58,3 %	54,2 %	50,0 %	41,7 %	54,2 %	70,8 %	58,3 %	75,0 %	16,7 %
Algo de acuerdo	25,0 %	37,5 %	41,7 %	33,3 %	29,2 %	12,5 %	29,2 %	12,5 %	29,2 %
Ni de acuerdo/Ni desacuerdo	4,2 %	4,2 %	4,2 %	16,7 %	16,7 %	16,7 %	8,3 %	8,3 %	16,7 %
Algo en desacuerdo	8,3 %	4,2 %	4,2 %	4,2 %	0,0 %	0,0 %	4,2 %	4,2 %	16,7 %
Muy en desacuerdo	4,2 %	0,0 %	0,0 %	4,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	20,8 %

Elaborado por: Parra (2023).

Análisis: Los resultados obtenidos mediante las encuestas dirigidas a los trabajadores de las empresas objeto de estudio, se apreció que un nivel alto de satisfacción en el Servicio de Salud Ocupacional recibido, porque cumplen las expectativas; además, la solución de manera inmediata a los problemas de salud, como usuarios percibieron el compromiso que tiene el personal de la empresa de Servicios de Salud ocupacional en un ambiente acogedor; un porcentaje significativo de encuestados sugirió que deben continuar mejorando la calidad del servicio.

CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE SOLUCIÓN

4.1. Título de la propuesta

Modelo de cultura de atención del servicio al cliente en las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional, con la nomenclatura “MOCUASEC”.

4.2. Objetivo General

Proponer un modelo de cultura de atención del servicio al cliente en las empresas de Servicio de Salud Ocupacional para lograr la fidelización de los clientes; a través, de un ambiente profesional, humanista y un clima organizacional acogedor.

4.2.1. Objetivos específicos

1. Diagnosticar la situación inicial de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional objeto de la propuesta, empresa VLC S.A.
2. Establecer un plan de motivación para el personal responsable de la atención del cliente que fortalezca el desempeño de los colaboradores y optimice la satisfacción de los clientes.
3. Sugerir un modelo de cultura de atención del servicio al cliente que coadyuve a la fidelidad de los clientes.

4.3. Justificación

Una vez analizado los resultados obtenidos mediante las técnicas empleadas para la recolección de datos; se evidenció que los trabajadores de las empresas objeto de estudio estuvieron satisfechos con los servicios de Salud Ocupacional porque han cumplido con las necesidades y expectativas de los clientes; además, se determinó que tanto los trabajadores y jefes entrevistados consideran que la calidad del servicio debe mejorar para lograr la excelencia.

Por lo expuesto anteriormente, se considera conveniente el modelo de cultura de atención del servicio al cliente que al ser implementado aportará a la satisfacción del cliente con servicios de calidad, a fin de lograr la fidelización de las empresas o clientes que contratan los Servicio de Salud Ocupacional.

4.4. Descripción de la propuesta de solución

El modelo de cultura de atención del servicio al cliente “MOCUASEC” estará compuesto por 3 fases y se describe lo que conlleva cada una de ellas:

Fase 1: En esta etapa se describe el contexto de la empresa, su organigrama, misión, visión y análisis FODA.

Fase 2: Consta de estrategias de motivación para el personal de las empresas de Servicio de Salud Ocupacional, con el objetivo de lograr el empoderamiento de los colaboradores de los distintos departamentos, incluyendo el personal médico; a través, de capacitaciones que les permita el desarrollo profesional y recibir certificaciones con horas válidas para su currículum; en lo que respecta al personal en general, realizar un análisis de indicadores por departamento para identificar el área de trabajo con mejores resultados y otorgarle bonificaciones económicas o premios como actividades recreativas según el presupuesto de la empresa.

En base a lo expuesto, se realiza una planificación o una matriz que consta de las actividades, acciones, fechas, responsables, recursos y resultados esperados o metas.

Fase 3: Establecer las políticas y procesos de cultura de servicio de atención al cliente, exponerlo mediante un flujograma desde el primer contacto que se tiene con el cliente; describir los estándares empleados para la evaluación de las necesidades del cliente (encuestas de satisfacción o buzón de quejas y sugerencias), alcance o finalidad de la propuesta.

4.4.1. Flujograma de la descripción de la propuesta de solución

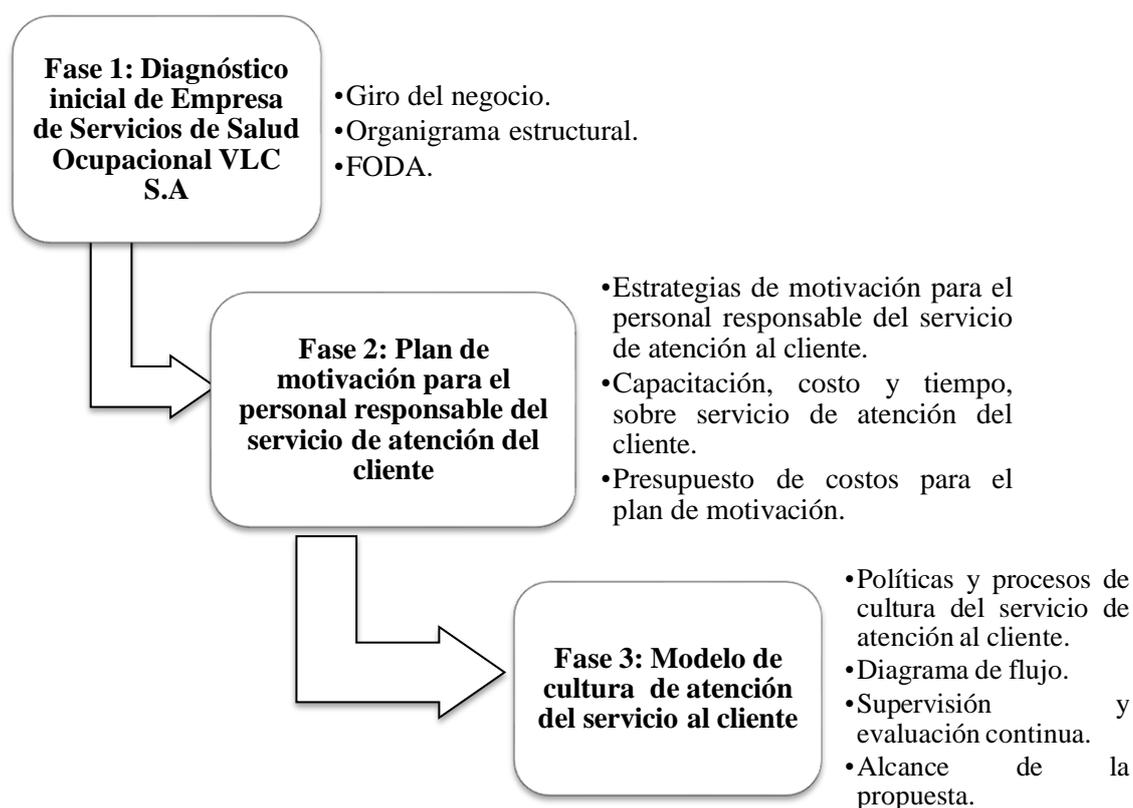


Figura 11 Flujograma de la Propuesta
Elaborado por: Parra (2023).

4.4.2. Fase 1 Diagnóstico inicial de Empresa de Servicios de Salud Ocupacional VLC S.A

4.4.2.1. Giro del negocio de la Empresa de Servicios de Salud Ocupacional VLC S.A

VLC S.A es una empresa que brinda servicio de atención médica ambulatoria, contando con más de 15 centrales médicas, 26 laboratorios y más de 100 dispensarios médicos en las ciudades de mayor población del Ecuador: Cuenca, Quito y Guayaquil; con 18 años aproximados de experiencia, la actividad cuenta desde hace 10 años con la certificación de calidad de la norma ISO 9001; además de certificaciones para laboratorio clínico; tales como, BIORAD (EEUU) y PREVECAL (España), dispone de infraestructura y tecnología de vanguardia para el desarrollo de las actividades de los profesionales de salud que otorgan la asistencia de los servicios de salud.

Esta compañía brinda diferentes paquetes de servicios médicos de salud ocupacional requeridos por los clientes empresas, la socialización del servicio está a cargo del departamento comercial empresarial que realiza las actividades; tanto en oficinas y visitas externas a los clientes; además, coordinan campañas, capacitaciones médicas y asesorías de los servicios médicos a nivel nacional en diferentes empresas.

Entre los servicios médicos ambulatorios se encuentra la medicina empresarial, es decir, Programas Integrales de Salud Ocupacional que comprenden el 70% de actividades preventivas y el 30% de acciones curativas.

4.4.2.2. Organigrama estructural

La Empresa VLC S.A consta de un modelo de organigrama funcional o estructural, e decir que es de tipo vertical, configura la estructura organizativa según las funciones que desempeña cada empleado. Se origina de un líder (Gerencia general) y luego se divide en departamentos o áreas.

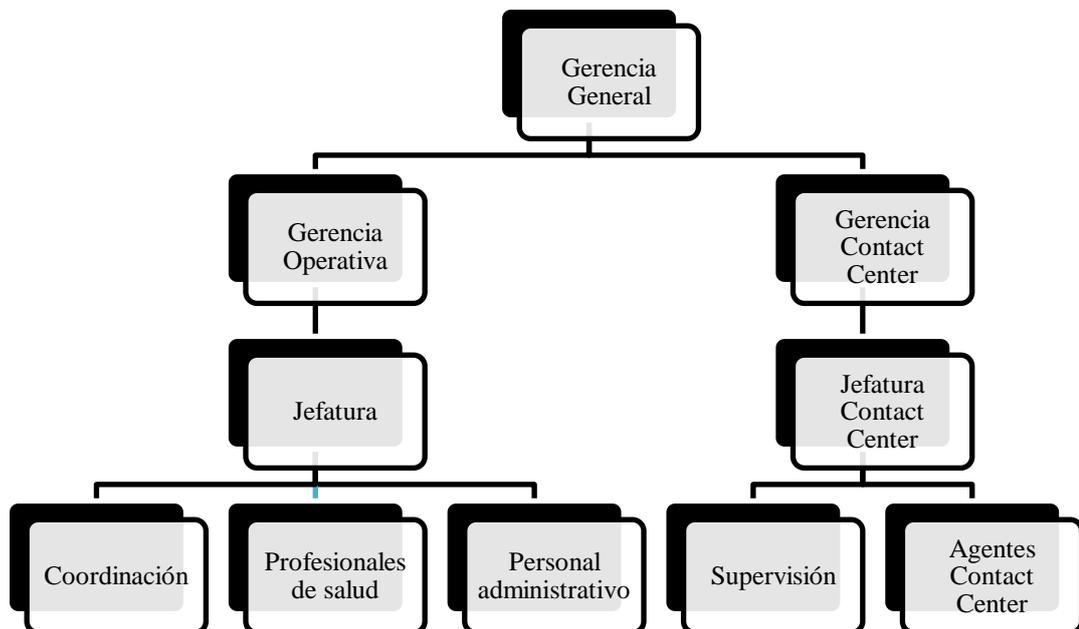


Figura 12 Organigrama Estructural de la Empresa VLC S.A
Elaborado por: Parra (2023).

4.4.2.2.1. Misión

La actividad de las empresas de Salud Ocupacional, la misión está enfocada a otorgar el servicio de prevención de salud para las personas, son un equipo con compromiso y vocación, que brinda servicios integrales de salud a los usuarios, según las necesidades, de forma individualizada, con atributos de calidad, innovación y eficiencia.

4.4.2.2.2. Visión

Ser el mejor sistema integral de salud con vocación de compromiso y servicio con los usuarios.

4.4.2.3. FODA

Tabla 39
Matriz FODA

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
ANÁLISIS INTERNO	D1. Gestión deficiente de ventas. D2. Desaprovechamiento de recursos tecnológicos, administrativos y de mercadeo. D3. Falta de un modelo estratégico de cultura de servicio de atención al cliente.	F1. Ser parte del mayor grupo corporativo de salud. F2. Servicios de seguros médicos eficientes y confiables. F3. Profesionales de salud calificados y de excelencia en su especialidad. F4. Amplia cobertura a nivel nacional. F5. Precios accesibles. F6. Cuenta con certificaciones internacionales. F7. Infraestructura adecuada para la atención de salud.
	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
ANÁLISIS EXTERNO	A1. Contendientes fuertes o competencia marcada. A2. Situación económica actual del país. A3. Aumento del costo financiero de los servicios de atención médica.	O1. Expansión de centrales médicas en distintos puntos a nivel nacional. O2. Reconocimiento en el mercado. O3. Empleo de tecnología en la prestación de servicios de salud. O4. Deficiencia de atención pública conlleva a optar por atención privada

Fuente: Empresa de salud ocupacional

Elaborado por: Parra (2023).

4.4.3. Fase 2 Plan de motivación para el personal responsable del servicio de atención del cliente

4.4.3.1. Estrategias de motivación para el personal responsable del servicio de atención al cliente

La motivación implica un conjunto de factores que, provocan, mantienen y dirigen la conducta a un fin determinado. En el entorno laboral, es preciso lograr la motivación de los colaboradores de la empresa de Servicio de Salud Ocupacional para que puedan brindar una atención integral efectiva.

Si el personal se encuentra satisfecho con su trabajo; también, tendrá un mejor rendimiento, ser más creativo e inclusive aportarán en los procesos productivos de la compañía. Existen algunas acciones que generan motivación y compromiso del personal de la empresa, entre ellos:

- **Aprecio:** Implica que a los trabajadores se les haga saber lo importante que son para la empresa, ofrecerles apoyo, saludarlos en su lugar de trabajo, tratarlos por su nombre, animarlos en situaciones difíciles y agradecerles el aporte.
- **Participación:** Se refiere que, en la compañía se debe tomar en consideración las sugerencias del personal, estas opiniones pueden influir en la mejora continua y resolución de problemas.
- **Delegación y autonomía:** Corresponde al empoderamiento que es una forma muy eficaz para que el colaborador se sienta comprometido, fidelizado y motivado con el empleo; es decir, otorgar el poder a los trabajadores para que puedan realizar cambios en los procesos y mejorarlos.
- **Reconocimiento:** Esta última estrategia de motivación se fundamenta en la diferencia que debe existir entre el trabajador que se esfuerza y el que no lo hace; otorgando una compensación le permita mejorar la actitud del personal y reforzar el compromiso en la calidad de atención al usuario.

4.4.3.2. Capacitación, costo y tiempo, sobre servicio de atención al cliente

Tabla 40

Capacitación, costo y tiempo, sobre servicio de atención al cliente

No.	Temas de capacitación	Responsable	Tiempo	Recursos
1	Conceptos y definiciones sobre servicio al cliente	Personal de Desarrollo Organizacional	Sesión semanal (2 horas)	Coach de Servicio al cliente \$2.500,00 Proyector: \$100,00 Folletos o manuales: \$70,00 Suministros de oficina: \$45,00
2	Principios de servicio al cliente: satisfacción, fidelidad y lealtad del cliente	Personal de Desarrollo Organizacional	Sesión semanal (3 horas)	
3	Responsabilidad empresarial, negociación y persuasión	Personal de Desarrollo Organizacional	Sesión semanal (3 horas)	
4	Tipos de clientes, manejo de objeciones y conflictos	Personal de Desarrollo Organizacional	Sesión semanal (4 horas)	
Total			12 horas	\$2.670,00

Elaborado por: Parra (2023).

4.4.3.3. Presupuesto de costos para el plan de motivación

Tabla 41

Presupuesto de costos para el plan de motivación

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Capacitaciones para personal médico con certificación académica	2	\$1,300,00	\$2.600,00
Bonificación económica por productividad	10	\$200,00	\$2.000,00
Actividades recreativas por departamento	10	\$400,00	\$4.000,00
Bono de viaje al mejor trabajador del año	1	\$700,00	\$700,00
Total	23		\$ 9,300,00

Elaborado por: Parra (2023).

4.4.4. Fase 3 Modelo de cultura de atención del servicio al cliente

4.4.4.1. Políticas y procesos de cultura de servicio de atención al cliente

Enfoque de cultura del servicio

La Cultura de Servicio en VLC S.A, será concebida como el conjunto de valores, creencias, normas y prácticas que se comparten en la organización y que caracterizan el valor del servicio que se ofrece a los clientes y la forma como se lo aplica.

Es así, como a través del enfoque de servicio al cliente, se va a mejorar la relación con los clientes internos y externos, propiciando relaciones de confianza, responsabilidad, fidelización y compromiso. Como consecuencia, el servicio al cliente se convertirá en el propósito compartido de todo el personal de cada una de las áreas de la organización, expuesta en las interacciones y transacciones con los usuarios finales o clientes externos, que son los que permiten el sostenimiento y crecimiento de la entidad.

Además, se espera potenciar la atención del servicio al cliente brindado y propiciar experiencias positivas que refuercen la recordación de la marca y la recompra de los servicios de salud ocupacional.

Modelo de cultura de atención del servicio al cliente

En las empresas de Servicio de Salud Ocupacional, la atención del servicio al cliente, cumple un papel fundamental en la estrategia de fidelización, desde donde se enfocan los esfuerzos para dejar en la mente del cliente experiencias inolvidables que mejoren la relación con los clientes. De esta manera se desarrolla una estrategia bajo la premisa de convertirse en una organización cliente-céntrica que funciona sobre la base de la construcción de un puente, que permita una asertiva comunicación con los clientes; tanto, internos como externos.

Por tal razón, la cultura de atención del servicio al cliente, se desarrollará bajo el modelo del triángulo del servicio de Karl Albrecht, teniendo en cuenta que las organizaciones enfocan los esfuerzos en garantizar la satisfacción del cliente, que es el protagonista y centro del modelo; por lo tanto, este modelo es propicio para la gestión organizacional ya que permite integrar 4 elementos claves: el cliente, la estrategia de servicio, el personal y los procesos.

- Cliente: persona o empresa que compra o utiliza los servicios que ofrecen las empresas de Servicio de Salud Ocupacional, es a quien se debe identificar y conocer. Este modelo consiste en atraer a los clientes potenciales y conservar a los actuales.
- Estrategia: consiste en desarrollar una cultura, en que el cliente es lo más importante y concentrar todos los esfuerzos en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.
- Personal: fidelizar a los colaboradores con la marca de la organización, capacitándolos, desarrollando las habilidades, técnicas para que conozcan y se comprometan con la promesa del servicio.
- Procesos: utilizar herramientas físicas y técnicas para la prestación del servicio, reglas y regulaciones del comportamiento del personal, sistema humano representado en trabajo en equipo, cooperación, solución de problemas, manejo de conflictos y recursos humanos direccionados al cliente que facilite y permita brindar una experiencia más agradable a los clientes.

Gráfico: El triángulo del servicio de Karl Albrecht

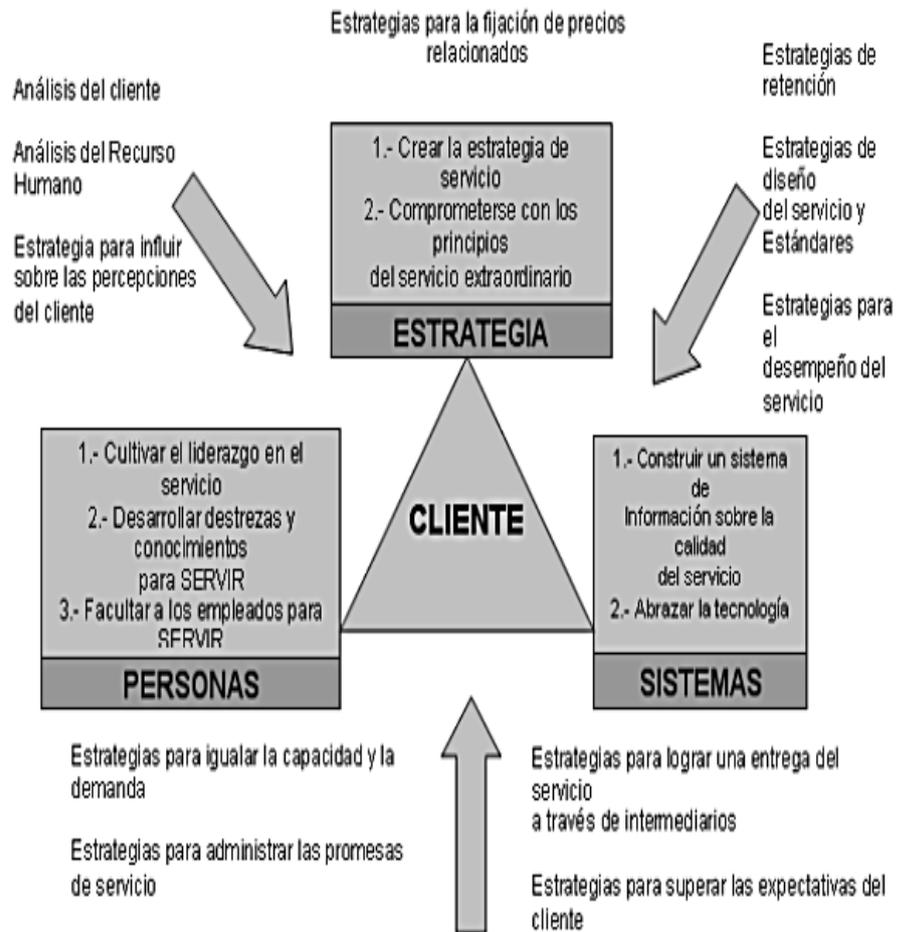
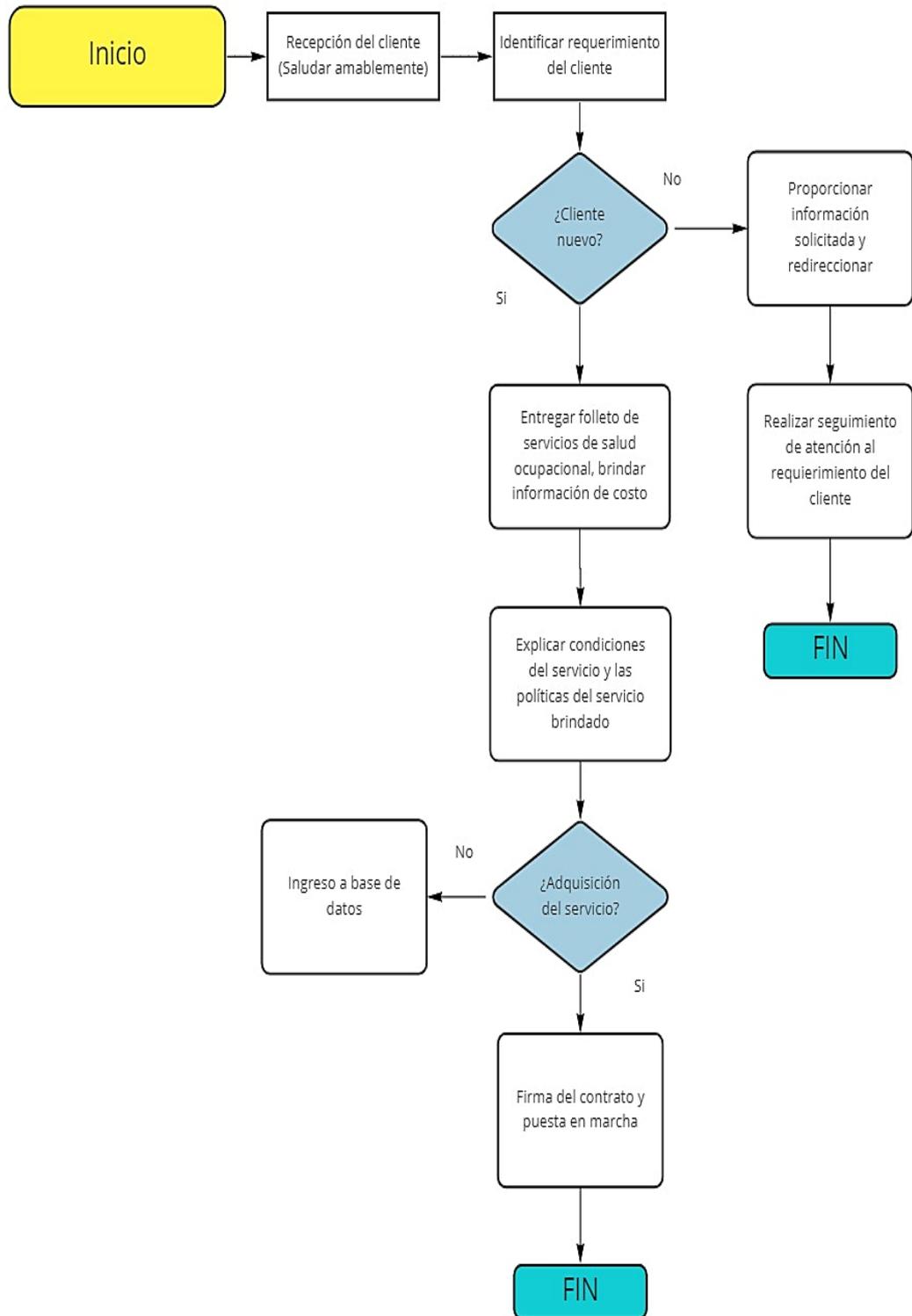


Figura 13 Triangulo del servicio de Karl Albrecht
Elaborado por: Colón (2002).

4.4.4.2. Diagrama de flujo



miro

Figura 14 Diagrama de flujo de atención al cliente
Elaborado por: Parra (2023).

4.4.4.3. Supervisión y evaluación continua

El propósito de la supervisión y evaluación continua será medir el nivel de satisfacción del cliente; a través, de los siguientes objetivos:

- Identificar los motivos asociados a las quejas o reclamos de los clientes.
- Evaluar la respuesta del cliente del servicio brindado de Salud Ocupacional.
- Establecer las razones que conllevan a la pérdida de clientes.

Planificación y modelo de la medición de satisfacción del cliente

- Planteamiento de los propósitos y objetivos de la evaluación con respecto a la satisfacción del cliente; valorar la respuesta del cliente externo sobre los servicios de Salud Ocupacional e indagar sobre las razones de quejas o reclamos.
- Determinación el alcance de la medición efectuada con la recolección de la información que se realizará al cliente; los clientes que se considerarán son los de interacción frecuente.
- Los métodos de implementación y responsabilidades; el método a utilizar para evaluar la satisfacción del cliente, será una encuesta cuantitativa sobre aspectos relacionados a la calidad de atención al cliente y a la resolución de sus requerimientos.
- Asignación de los recursos financieros y humanos para llevar a cabo el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.
- Selección el tamaño de la muestra; cada año se deberá realizar la encuesta de satisfacción del cliente, a un mínimo de 10 clientes directos de la lista de facturación del año evaluado.
- Desarrollar un cuestionario de preguntas sobre satisfacción del cliente; se determinará las áreas de interés general en la formulación de las preguntas para posteriormente emplear el método de análisis directo (Anexo 3).

4.4.4.4. Alcance de la propuesta

Con la propuesta “MOCUASEC”, se puede concluir que el Modelo de Cultura de Atención del Servicio al Cliente en Empresas de Servicios de Salud Ocupacional permitirá lograr la fidelización de los clientes; a través, de los múltiples beneficios que le brinda la empresa. Además, este modelo contribuye a la experticia de los colaboradores que, en la condición de cliente interno, se sienta satisfecho, empoderado, con sentido de pertenencia; y a la vez procure un cliente externo satisfecho, aplicando procesos de atención con ecuanimidad, generando experiencias agradables, de tal forma lograr captar nuevos clientes o se recupera clientes que hayan dejado de utilizar los servicios de salud ocupacional.

4.5. Factibilidad de aplicación

Es fundamental el análisis de la factibilidad de la propuesta “MOCUASEC” con el objetivo de evaluar la viabilidad de la aplicación dentro de la empresa objeto de estudio (en esta ocasión, Empresas de Servicio de Salud Ocupacional).

4.5.1. Factibilidad económica

La aplicación de la propuesta “MOCUASEC” representará una mínima inversión económica, sobre todo en lo que respecta a los reconocimientos que forman parte del plan de motivación; en relación a las capacitaciones, serán brindadas por el mismo personal que labora en la empresa; por lo tanto, no existe necesidad de contratación del personal externo.

4.5.2. Factibilidad operativa

Para que sea totalmente operativa la propuesta “MOCUASEC”, en la Empresa VLC S.A se delegará una persona responsable de la supervisión de las áreas involucradas en la atención del cliente y se verificará que las actividades se desarrollen de forma apropiada e inclusive que realicen un Check list y un informe sobre los inconvenientes que se encuentren, con la finalidad de plantear posibles soluciones.

4.5.3. Factibilidad de recursos humanos

Con la finalidad de que lleven cabo la propuesta “MOCUASEC”, se deberá impartir una capacitación al departamento comercial de la empresa para que se encuentren actualizados sobre el Modelo de atención que se pondrá en práctica.

4.5.4. Factibilidad legal

Las estrategias expuestas en la propuesta “MOCUASEC”, se fundamentan en normas nacionales e internacionales, entre ellas:

- Ley General de Seguros.
- Normas ISO.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
- Reglamento de los Servicios Médicos de las Empresas

4.6. Beneficiarios directos e indirectos

El Modelo de Cultura de Atención del Servicio al Cliente “MOCUASEC”, será viable para el logro de los objetivos de las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional, aportando con estrategias que permitirán alcanzar la fidelización del cliente.

4.6.1. Beneficiarios Directos

Los beneficiarios directos de la propuesta “MOCUASEC” son:

- El personal de la Empresa VLC S.A.
- Accionistas que conforman el Directorio de la empresa VLC S.A.
- Los clientes externos que reciben el servicio de Salud Ocupacional de la Empresa VLC S.A.

4.6.2. Beneficiarios Indirectos

Los beneficiarios indirectos son:

- El personal de todas las empresas de Servicios de Salud Ocupacional.
- Empresas que por su actividad económica requieran mejorar la Atención del Servicio al Cliente.
- Los futuros egresados de Pregrado y Posgrado que requieran base teórica y práctica para el desarrollo de temas similares como una guía u orientación académica.

CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación permitió analizar la gestión de atención a clientes en las empresas de Servicios de Salud Ocupacional; para lo cual se empleó las técnicas: entrevista y encuesta; a continuación, se emiten las conclusiones basadas en los hallazgos obtenidos durante el desarrollo del estudio:

1. Las empresas de Servicios de Salud Ocupacional en el portafolio de servicio al cliente constan de exámenes: pre ocupacionales, exámenes ocupacionales, atención médica y psicológica.
2. Las instalaciones de las cuatro empresas de Servicios de Salud Ocupacional objeto de estudio se caracterizan por una infraestructura adecuada, agradable, amplia y conformada por un equipo médico especializado, que garantiza la calidad de los servicios de atención a los usuarios.
3. Entre los servicios brindados por las empresas de Servicios de Salud Ocupacional se encuentran las capacitaciones dirigidas a los trabajadores sobre riesgos laborales, ergonomía y enfermedades profesionales.
4. Según la entrevista, los Jefes de Seguridad Industrial, Prevención Ocupacional y Recursos Humanos de las empresas objeto de estudio, refirieron que recomendarían los Servicios de Salud Ocupacional por la atención médica apropiada y por el cumplimiento en las capacitaciones a los trabajadores.
5. Según la percepción de los usuarios de los servicios de Salud Ocupacional de la empresa objeto de estudio, consideran que no se encuentran satisfechos el 100%, sobre la capacidad de resolución de consultas y requerimientos del personal de salud debido a que no se cumplen con las expectativas o necesidades.
6. Según la encuesta, los usuarios manifestaron que la empresa de servicios de Salud Ocupacional no logra solucionar a tiempo y de forma satisfactoria los problemas de salud en el 100%; y no se encuentran satisfechos por lo que

perciben que el personal no se encuentra comprometido con la calidad de atención al cliente.

7. Los trabajadores encuestados según su percepción sobre el compromiso y la calidad de la atención del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional, no se encuentran de acuerdo en el 100%.
8. Más de la mitad de los usuarios que tienen contratado los Servicios de Salud Ocupacional refirieron que el personal de las empresas objeto de estudio es amable, cortés y trabaja con calidez en la atención brindada.
9. Según la encuesta realizada, los usuarios de Servicios de Salud Ocupacional no están al 100% de acuerdo en que el personal de las tres empresas objeto de estudio, estén siempre dispuestos a brindarle ayuda.
10. Según la encuesta realizada, los usuarios manifestaron que se debe continuar buscando la manera de mejorar la calidad de los Servicios de Salud Ocupacional que brindan las empresas objeto de estudio, y ofrecerles una excelente atención y calidad en el servicio brindado.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda efectuar acciones de promoción y prevención sobre el amplio portafolio de servicios que ofertan las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional objeto de estudio.
2. Se sugiere mantener las instalaciones e infraestructura de las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional con un ambiente agradable a través de la renovación de los muebles e inmuebles, equipos con tecnología de punta y un staff de profesionales especializados.
3. Se recomienda continuar con los programas de capacitaciones dirigidas a los trabajadores de acuerdo al Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo.
4. Se sugiere emplear el modelo “MOCUASEC” que consta en la Fase 3 Modelo de cultura de atención del servicio al cliente, con un cuestionario que permite evaluar la satisfacción del cliente, abordando la percepción sobre la resolución de los requerimientos o necesidades de los usuarios o pacientes.
5. Se recomienda la implementación del modelo “MOCUASEC” que consta en la Fase 3 Modelo de cultura de atención del servicio al cliente, para evaluar las actividades en las diferentes áreas a través de un Check list, e identificar los inconvenientes que limitan la satisfacción del 100% de los pacientes para atender los temas de interés del personal médico y mejorar el desempeño.
6. Se sugiere emplear el modelo “MOCUASEC” que consta en la Fase 3 Modelo de cultura de atención del servicio al cliente, para aplicarla con el personal encargado del cumplimiento en la atención con el tiempo y logrando la satisfacción de los problemas de salud en un 100%.
7. Se recomienda el modelo “MOCUASEC” que consta en la Fase 2 Plan de motivación para el personal responsable del servicio de atención del cliente, porque algunas acciones como la bonificación económica por productividad,

actividades recreativas por departamento o un bono de viaje al mejor trabajador generan compromiso en su personal.

8. Se recomienda utilizar el modelo “MOCUASEC” que consta en la Fase 3 Modelo de cultura de atención del servicio al cliente, porque permite establecer las políticas y los procesos de la cultura del servicio de atención al cliente mediante un flujograma lo que facilita la comprensión del personal y su posterior aplicación desde el primer contacto con el cliente.
9. Se sugiere la implementación de modelo “MOCUASEC” que consta en la Fase 2 Plan de motivación para el personal responsable del servicio de atención del cliente, para lograr el compromiso del personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional mejorando el clima organizacional.
10. Se recomienda la implementación del modelo “MOCUASEC” que consta en la Fase 3 Modelo de cultura de atención del servicio al cliente, para identificar motivos asociados a reclamos de los usuarios, evaluar la respuesta frente a los servicios brindados y establecer las razones de pérdida de clientes, generando principios y esfuerzos para mejorar la calidad de servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, A., & Beltrán, S. (2008). Efectos de la satisfacción emocional y evaluativa de los espectadores sobre sus intenciones de asistir y recomendar . *Innovar* , 76.
- Amaya, P., & Felix, E. (2019). Gestión de Calidad: Un estudio desde sus principios. *Producción Científica*, 25(90), 632-647.
- American Marketing Association. (2014). Marketing hasta la última definición de la American Marketing Association. *Revista de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación*, 1-9.
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución del Ecuador*. Obtenido de Oas.org:
http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/e1%20constitucion_de_bolsillo.pdf
- Boyero, M., & Montoya, C. (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Revista Científica Visión de futuro*, 130-151.
- Carrasco, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. España: Paraninfo S.A.
- Cronin, J., & Brady, M. (2000). Evaluación de los efectos de calidad, el valor y la satisfacción del cliente en las intenciones de comportamiento del consumidor en entornos de servicio. *Revista de venta minorista*, 193.
- Defensoría Adjunta del Consumidor y Usuario. (2011). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor* . Obtenido de dpe.gob.ec: <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf>
- Galindo, M. (2018). La Pirámide de Kelsen o Jerarquía Normativa en la Nueva CPN y el Nuevo Derecho Autonómico. *Revista Jurídica de Derecho*, 7(9), 126-148.
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398. Recuperado el 11 de Febrero de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- Hawkings, D. I. (2004). *Comportamiento del Consumidor. Construyendo estrategias de Marketing*. México: Mc Graw Hill.
- Kotler, P. (2006). *¿Qué es Servicio?* . Obtenido de webquery.ujmd.edu.sv:
<https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADAM0000618/C1.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing* (Duodécima ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 11 de 02 de 2022, de

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf

López, P. (2014). *¿Cómo gestionar las reclamaciones de sus clientes?* Madrid: Aenor.

Ministerio de Trabajo y Bienestar Social. (1978). *Reglamento para el funcionamiento de los servicios médicos de empresas*. Obtenido de imetrabecuador.com: <http://www.imetrabecuador.com/assets/reglamento-1404--para-el-funcionamiento-de-los-servicios-m-dicos.pdf>

Morales, J., & Vintimilla, M. (2014). *Propuesta de un diseño de plan de seguridad y salud ocupacional en la Fábrica "Ladrillosa S.A." en la Ciudad de Azogues-Vía Biblián Sector Panamericana*. Obtenido de Dspace : <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6997/1/UPS-CT003660.pdf>

Nereida, J. B. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *Revista del Departamento y Contaduría y Finanzas publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora*, 5.

Organización Internacional del Trabajo. (2009). *Salud de los Trabajadores: Recursos-Preguntas frecuentes*. Obtenido de Paho.org: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es#gsc.tab=0

Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Revista de las Ciencias Económicas y Empresariales*, 6(3), 1118-1142.

Prieto, J. (2014). *Gerencia del Servicio: La clave para ganar todos*. Bogotá: ECOE.

Ramírez, A. (2012). Servicios de Salud Ocupacional. *Anales de la Facultad de Medicina*, 73(1). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832012000100012

Real Academia Española. (2010). *Diccionario panhispánico de dudas: Cliente*. Obtenido de RAE.es: <https://www.rae.es/dpd/cliente>

Rojas, C., & Calderón, P. (2021). Manejo adecuado de la atención al cliente para lograr satisfacción y fidelidad. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 36-51.

Romero, I., & Leibold, O. (2009). *El cliente y la calidad en el servicio*. México: Trillas.

- Rosales, L. (2010). Componentes esenciales del trabajo en equipo y el servicio al cliente interno y externo. *Bibliotecas*, 18(2), 26. Recuperado el 11 de Febrero de 2022
- Secretaria Central de ISO. (2005). *Norma Internacional ISO 9000*. Ginebra-Suiza.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2017). *Fundamentos de Marketing* (Decimocuarta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Steffanell, I., & Arteta, Y. (2017). La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras. *Ciencias Holguín*, 6.
- The Chartered Institute of Marketing CIM. (2014). *Creating marketing advantage for the benefit of professionals, business and society*. Obtenido de cim.co.uk: <https://www.cim.co.uk/>
- Villa, J. (2014). *Manual de Atención a Clientes y Usuarios*. Barcelona: Profit. Recuperado el 11 de Febrero de 2022, de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Manual-de-atencion-a-clientes-y-Juan-Pablo-Villa.pdf>

ANEXOS

Anexo 1 Entrevista

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Maestría en Administración de Empresas con Mención en Dirección
Estratégica de Proyectos
ENTREVISTA

Cargo:

Empresa:

Fecha:

Tema: Gestión de Atención a Clientes en Empresas de Servicio de Salud Ocupacional

Objetivo: Analizar la Gestión de Atención a Clientes en las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional.

1. En el contrato que ustedes reciben de Servicios de Salud Ocupacional, ¿Cuáles son los servicios que se le brindan a sus colaboradores?

.....

2. ¿Qué instalaciones tienen las empresas de Servicios de Salud Ocupacional, para brindar un servicio de calidad a sus trabajadores?

.....

3. ¿En su empresa, que tipo de capacitaciones reciben sus trabajadores de forma continua sobre normas o temas relacionados a la Salud Ocupacional?

.....

4. ¿En el último año, cuáles fueron las quejas o reclamos por parte de sus trabajadores acerca de los Servicios de Salud Ocupacional?

.....

5. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de Salud Ocupacional que se le brinda a sus trabajadores?

.....

6. ¿Por qué usted recomendaría nuestros Servicios de Salud Ocupacional a sus colegas?

.....

Anexo 2 Encuesta

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Maestría en Administración de Empresas con Mención en Dirección Estratégica de Proyectos

ENCUESTA

Cargo:

Empresa:

Fecha:

Tema: Gestión de Atención a Clientes en Empresas de Servicio de Salud Ocupacional

Objetivo: Analizar la Gestión de Atención a Clientes en las Empresas de Servicios de Salud Ocupacional.

1. ¿Los servicios de Salud recibidos en la empresa cumplieron sus expectativas?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) Algo de acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo/Ni desacuerdo ()
- d) Algo en desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

2. ¿En caso de problema de salud durante la jornada laboral, se soluciona a tiempo y de manera satisfactoria?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) Algo de acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo/Ni desacuerdo ()
- d) Algo en desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

3. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada en la empresa de Servicios de Salud Ocupacional?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) Algo de acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo/Ni desacuerdo ()
- d) Algo en desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

4. ¿El personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional está capacitado para atender sus requerimientos y consultas?

- a) Muy de acuerdo ()

- b) Algo de acuerdo ()
 - c) Ni de acuerdo/Ni desacuerdo ()
 - d) Algo en desacuerdo ()
 - e) Muy en desacuerdo ()
- 5. ¿El personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional se compromete con sus funciones o labor?**
- a) Muy de acuerdo ()
 - b) Algo de acuerdo ()
 - c) Ni de acuerdo/Ni desacuerdo ()
 - d) Algo en desacuerdo ()
 - e) Muy en desacuerdo ()
- 6. ¿El personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional es amable y cortés?**
- a) Muy de acuerdo ()
 - b) Algo de acuerdo ()
 - c) Ni de acuerdo/Ni desacuerdo ()
 - d) Algo en desacuerdo ()
 - e) Muy en desacuerdo ()
- 7. ¿El personal de la empresa de Servicios de Salud Ocupacional está siempre predispuesto a ayudarlo?**
- a) Muy de acuerdo ()
 - b) Algo de acuerdo ()
 - c) Ni de acuerdo/Ni desacuerdo ()
 - d) Algo en desacuerdo ()
 - e) Muy en desacuerdo ()
- 8. ¿El ambiente donde recibe la atención de Servicio de Salud Ocupacional es cómodo y amplio?**
- a) Muy de acuerdo ()
 - b) Algo de acuerdo ()
 - c) Ni de acuerdo/Ni desacuerdo ()
 - d) Algo en desacuerdo ()
 - e) Muy en desacuerdo ()
- 9. ¿La empresa de Servicios de Salud Ocupacional debe mejorar la calidad del servicio que ofrece?**
- a) Muy de acuerdo ()
 - b) Algo de acuerdo ()
 - c) Ni de acuerdo/Ni desacuerdo ()
 - d) Algo en desacuerdo ()
 - e) Muy en desacuerdo ()

Anexo 3 Encuesta

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

**Maestría en Administración de Empresas con Mención en Dirección
Estratégica de Proyectos**

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Cargo:

Empresa:

Fecha:

1. Marque con una X la puntuación que considere más acorde con el servicio recibido (1 Muy deficiente – 5 Excelente)

Indicadores	1	2	3	4	5
Calidad del Servicio de Salud Ocupacional					
Asesoría sobre el Servicio de Salud Ocupacional					
Comprensión de las necesidades					
Profesionalismo					
Tiempo de respuesta					

2. ¿Qué aspecto recomendaría para mejorar la atención al cliente?

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

3. ¿Es probable que recomiende nuestro Servicio de Salud Ocupacional a sus allegados?

- a) Muy probable ()
- b) Probable ()
- c) Poco probable ()
- d) Nada probable ()

4. ¿Considera usted que el servicio brindado satisface sus necesidades?

- a) No resuelve mis necesidades ()
- b) Las resuelve, pero existen mejores opciones ()

- c) Resuelve mis necesidades ()
- d) Supera mis expectativas ()

5. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la empresa, en general?

- a) Muy satisfecho ()
- e) Bastante satisfecho ()
- f) Satisfecho ()
- g) Poco satisfecho ()
- h) Nada satisfecho ()

Gracias por su valioso tiempo, esperamos poder servirle nuevamente.