



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**  
**TESIS DE GRADO**

**TÍTULO:**

**“ANÁLISIS SOBRE LA ATENCIÓN AL CLIENTE QUE BRINDA EL PERSONAL A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y MENTAL EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE SALUD EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”.**

Tesis presentada previa a la obtención del título de Licenciado/a en Secretariado Ejecutivo Gerencial

**AUTORES:**

Norma Ximena Llumitasig Herrera

Mariana Elizabeth Moreira Zambrano

**DIRECTORA:**

Ing. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña

**Latacunga–Ecuador**

**Octubre 2015**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**

**Latacunga – Ecuador**

---

**AUTORÍA DE TESIS**

Norma Ximena Llumitasig Herrera y Mariana Elizabeth Moreira Zambrano estudiantes de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, declaramos que los criterios emitidos de la presente investigación y elaboración de tesis que se titula: **“ANÁLISIS SOBRE LA ATENCIÓN AL CLIENTE QUE BRINDA EL PERSONAL A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y MENTAL EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE SALUD EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”**, asumimos la responsabilidad de la originalidad de la misma.

Atentamente,

Norma Ximena Llumitasig Herrera  
CC. 0503353930

Mariana Elizabeth Moreira Zambrano  
CC. 1721460093



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**

**Latacunga – Ecuador**

---

**AVAL DE DIRECTOR DE TESIS**

En calidad de Directora de Tesis bajo el título: **“ANÁLISIS SOBRE LA ATENCIÓN AL CLIENTE QUE BRINDA EL PERSONAL A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y MENTAL EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE SALUD EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”**, de LLumitasig Herrera Norma Ximena y Moreira Zambrano Mariana Elizabeth, postulantes de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que la presente tesis cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficiente para ser sometidos a evaluación del Tribunal de Validación de la Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Julio 2015

Tutora

Ing. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña  
CC. 0502210644



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**

**Latacunga – Ecuador**

---

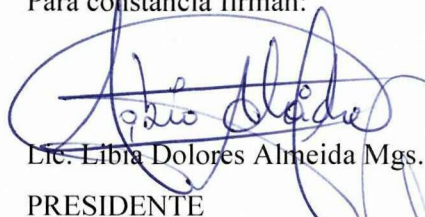
**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

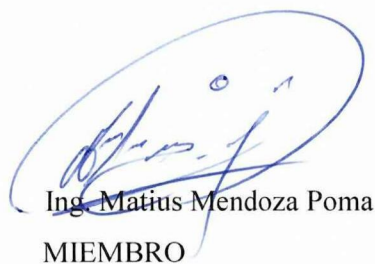
En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, los postulantes: Norma Ximena Llunitasig Herrera y Mariana Elizabeth Moreira Zambrano con el título de tesis: “Análisis sobre la Atención al Cliente que brinda el personal a las personas con Discapacidad Física y Mental en las Entidades Públicas de Salud en la ciudad de Latacunga”. Han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga octubre 05, 2015

Para constancia firman:

  
Lic. Libia Dolores Almeida Mgs.  
PRESIDENTE

  
Ing. Matius Mendoza Poma  
MIEMBRO

  
Lic. Martha Cecilia Cueva Mgs.  
OPOSITOR

## ***AGRADECIMIENTO***

Agradecemos a Dios por darnos la vida salud, sabiduría y fuerza necesaria para cumplir una meta más en nuestra vida.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por acogernos para alcanzar nuestro éxito profesional.

A los docentes por impartir sus experiencias y conocimientos con dedicación y esmero sobre todo por tenernos paciencia en nuestra formación profesional.

A las entidades Públicas de salud de la ciudad Latacunga y el CONADIS quienes nos permitieron llevar a cabo nuestra investigación.

NORMA

MARIANA

## ***DEDICATORIA I***

Este trabajo dedico a Dios por darme la vida, la sabiduría y la fuerza necesaria para cumplir con un objetivo más en mi vida.

Con amor a un ser especial, mi hija Valentina por ser la inspiración y razón de vivir.

Con un afectuoso cariño a mis padres, Rosalía y Pedro quienes con su amor y afecto, dedicación y apoyo absoluto han hecho de mí una persona de bien.

A mis hermanos por brindarme apoyo y confianza incondicional, para el cumplimiento de mis logros.

A mi amiga Mariana por ser una persona maravillosa y humilde, por estar en todo momento que la vida nos dio.

NORMA

## ***DEDICATORIA II***

Dedico el presente trabajo a Dios por haberme permitido llegar hasta esta meta y haberme dado salud para lograr mis objetivos enmarcados en la vida.

Con cariño especial a mis padres Francisca y Eduardo, quienes fueron el pilar fundamental para alcanzar mi meta anhelada ya que con su apoyo constante me han permitido ser una mejor persona.

A mis hermanos quienes con su cariño y amor han confiado en mí y me han brindado apoyo incondicional.

A Norma por ser una amiga incondicional y apoyarme en todo momento.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

MARIANA

## ÍNDICE DE CONTENIDO

### ÍNDICE DE PRELIMINARES

PORTADA.....	i
AUTORÍA DE TESIS.....	ii
AVAL DE DIRECTOR DE TESIS .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA I.....	vi
DEDICATORIA II.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	viii
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
CERTIFICADO DEL ABSTRACT.....	xviii
INTRODUCCIÓN .....	xix

### ÍNDICE GENERAL

#### CAPITULO I

1	Fundamentación Teórica.....	1
1.1	Antecedentes .....	1
1.2	Categorías Fundamentales .....	3
1.3	Marco Teórico .....	4
1.3.1	Administración.....	4
1.3.1.1	Importancia .....	5
1.3.1.2	Etapas del procesoAdministrativo.....	5
1.3.1.2	Concepto. ....	5
1.3.1.3	Principios de la Administración.....	6
1.3.2	Relaciones Humanas y Públicas .....	8
1.3.2.1	Importancia .....	9

1.3.2.2	Funciones de las Relaciones Humanas y Públicas .....	9
1.3.3	Atención Al Cliente.....	10
1.3.3.1	Pautas para la Atención al Cliente en el siglo XXI.....	11
1.3.3.2	Identificación de necesidades y gustos del cliente .....	12
1.3.3.3	Técnicas de Atención al Cliente.....	12
1.3.3.4	Elementos de la calidad de servicio al cliente.....	13
1.3.4	Discapacidad .....	13
1.3.4.1	Discapacidad Física y Mental .....	14
1.3.4.2	Discapacidad Física.....	15
1.3.4.3	Discapacidad mental .....	15
1.3.4.4	Como se debe comunicar con una persona con discapacidad física. ....	16
1.3.4.5	Como se debe comunicar si la persona es usuaria de silla de ruedas.....	17
1.3.4.6	Cómo tratar a una persona con discapacidad física y mental.....	17
1.3.4.7	Consejos para dar un buen trato a las personas con discapacidad. ....	18
1.3.4.8	Lo que se debe evitar al momento de interactuar con una persona con discapacidad física y mental.....	19
1.3.5	Entidades Públicas De Salud.....	20
1.3.5.1	Definición.....	21
1.3.5.2	Funciones de la salud pública .....	21
1.3.5.3	Ministerio de Salud Pública .....	22

## **CAPITULO II**

2.	Análisis e Interpretación de Resultados .....	26
2.1	Caracterización de las Entidades Públicas de Salud .....	26
2.1.1	Reseña histórica del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).....	26
2.1.2	Misión .....	29
2.1.3	Visión .....	29
2.1.4	Organigrama Estructural .....	30

2.1.5	Análisis FODA Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.....	31
2.1.6	Reseña histórica del Centro de Salud de la ciudad Latacunga.....	32
2.1.7	Misión .....	33
2.1.8	Visión .....	33
2.1.9	Organigrama Estructural .....	34
2.1.10	Análisis FODA del Centro de Salud de Latacunga.....	37
2.2	Diseño Metodológico .....	38
2.2.1	Investigación Descriptiva.....	38
2.3	Métodos de Investigación .....	38
2.3.1	Método Inductivo .....	38
2.3.2	Método Deductivo.....	39
2.3.3	Método Analítico .....	39
2.3.4	No experimental .....	39
2.4	Técnicas de Investigación .....	39
2.4.1	Observación.....	39
2.4.2	Entrevistas .....	40
2.4.3	Encuestas.....	40
2.4.4	Instrumentos .....	40
2.5	Unidad De Estudio .....	41
2.5.1	Población.....	41
2.6	Análisis General de Resultados de la Entrevista realizada al Personal Administrativo del Hospital IESS de la ciudad Latacunga.....	42
2.7	Análisis General de Resultados de las Entrevistas realizado al Personal Administrativo del Centro de Salud de la ciudad Latacunga.....	45
2.8	Análisis e Interpretación de Resultados de las Encuestas realizada al Personal Técnico del hospital IESS.....	48
2.9	Análisis e Interpretación de Resultados de las Encuestas realizada al Personal Técnico del Centro de Salud .....	57
2.10	Análisis e Interpretación General de las Encuestas realizadas a las Entidades Públicas de Salud de la Ciudad .....	66

### CAPITULO III

3.	Diseño de la Propuesta.....	68
3.1	Justificación.....	69
3.2	Objetivos .....	70
3.3.1	Objetivo General .....	70
3.3.2	Objetivo Específicos .....	70
3.3	Descripción de la Propuesta.....	71
3.4	Desarrollo de la Propuesta .....	72
3.4.1	Talleres de inserción .....	72
3.4.1.1	Importancia .....	72
3.4.1.2	Proceso para desarrollar la ejecución de los Talleres de Inserción en el Hospital del Instituto ecuatoriano de Seguridad Social y Centro de Salud de la ciudad Latacunga. ....	73
3.4.1.3	Modelo Operativo del Centro de Salud de Latacunga .....	74
3.4.1.4	Modelo Operativo del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Latacunga .....	79
3.4.1.5	Cuadro de ejecución de actividades realizadas en los talleres de capacitación del Centro de Salud de Latacunga.....	84
3.4.1.6	Cuadro de ejecución de actividades realizadas en los talleres de capacitación del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.....	85
3.4.1.7	Análisis e Interpretación de Resultados de las encuestas de satisfacción de los talleres de capacitación realizadas en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Latacunga. ....	87
3.4.1.8	Análisis e Interpretación de Resultados de las encuestas de satisfacción de los talleres de capacitación realizadas en el Centro de Salud de Latacunga.....	88
3.4.1.9	Análisis General de las encuestas de satisfacción realizadas durante la capacitación a las Entidades Públicas de Salud de la Ciudad Latacunga. ....	89
3.4.1.10	Estructura de la aplicación del Plan/Inserción. ....	91

Recomendaciones.....	92
Bibliografía .....	93
Citadas .....	93
Consultadas .....	94
Virtuales .....	95
Anexos .....	96

### ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Categorías Fundamentales .....	3
Cuadro N° 2 Ministerio de Salud Pública .....	24
Cuadro N° 3 Organigrama Estructural IESS.....	30
Cuadro N° 4 Matriz Foda.....	31
Cuadro N° 5 Organigrama Estructural del Centro de Salud de la Ciudad Latacunga	34
Cuadro N° 6 Matriz Foda.....	37
Cuadro N° 7 Modelo Operativo para la Ejecución de los Talleres de Inserción del Centro de Salud de Latacunga.....	74
Cuadro N° 8 Modelo Operativo para la Ejecución de los Talleres de Inserción del Centro de Salud de Latacunga.....	75
Cuadro N° 9 Modelo Operativo para la Ejecución de los Talleres de Inserción del Centro de Salud de Latacunga.....	76
Cuadro N° 10 Modelo Operativo para la Ejecución de los Talleres de Inserción en el Hospital IESS de la Ciudad Latacunga .....	79
Cuadro N° 11 Modelo Operativo para la Ejecución de los Talleres de Inserción en el Hospital IESS de la Ciudad Latacunga .....	80
Cuadro N° 12 Modelo Operativo para la Ejecución de los Talleres de Inserción en el Hospital IESS de la Ciudad Latacunga .....	81
Cuadro N° 13 Actividades Realizadas en el Centro de Salud de Latacunga .....	84
Cuadro N° 14 Actividades Realizadas en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.....	85

Cuadro N° 15 Organigrama Funcional .....	91
--	----

### ÍNDICE DE LISTAS

Lista N° 1 .....	41
Lista N° 2 .....	42

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Está capacitado para atender a las personas con discapacidad .....	48
Tabla N° 2 Ha atendido a alguna vez a una persona con discapacidad .....	49
Tabla N°3 Ha recibido capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad .....	50
Tabla N° 4 Le gustaría recibir capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad .....	51
Tabla N° 5 Realizar capacitaciones permanentes para la atención a las personas con discapacidad .....	52
Tabla N° 6 Cumple con los reglamentos enmarcados en la Constitución .....	53
Tabla N° 7 Cumple con el art. 47 de la Constitución del Ecuador .....	54
Tabla N° 8 Cumple con el art. 53 referente a la atención integral .....	55
Tabla N° 9 Cumple con los artículos enmarcados en la constitución del Ecuador.....	56
Tabla N° 10 Está capacitado para atender a las personas con discapacidad.....	57
Tabla N° 11 Si ha atendido alguna vez a una persona con discapacidad.....	58
Tabla N° 12 Ha recibido capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad .....	59
Tabla N° 13 Le gustaría recibir capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad .....	60
Tabla N° 14 Realizar capacitaciones permanentes para la atención a las personas con discapacidad .....	61
Tabla N° 15 Cumple con los reglamentos enmarcados en la Constitución .....	62
Tabla N° 16 Cumple con el art. 47 de la constitución del Ecuador .....	63

Tabla N° 17 Cumple con el art. 53 referente a la atención integral .....	64
Tabla N° 18 Cumple con los artículos enmarcados en la constitución del Ecuador...	65
Tabla N° 19 Resultados de la Encuesta de Satisfacción .....	87
Tabla N° 20 Resultados de la Encuesta de Satisfacción .....	88

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Está capacitado para atender a las personas con discapacidad .....	48
Gráfico N° 2 Ha atendido a alguna vez a una persona con discapacidad .....	49
Gráfico N° 3 Ha recibido capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad .....	50
Gráfico N° 4 Le gustaría recibir capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad .....	51
Gráfico N° 5 Realizar capacitaciones permanentes para la atención a las personas con discapacidad .....	52
Gráfico N° 6 Cumple con los reglamentos enmarcados en la Constitución .....	53
Gráfico N° 7 Cumple con el art. 47 de la Constitución del Ecuador .....	54
Gráfico N° 8 Cumple con el art. 53 referente a la atención integral .....	55
Gráfico N° 9 Cumple con los artículos enmarcados en la constitución del Ecuador..	56
Gráfico N° 10 Está capacitado para atender a las personas con discapacidad.....	57
Gráfico N° 11 Si ha atendido alguna vez a una persona con discapacidad .....	58
Gráfico N° 12 Ha recibido capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad .....	59
Gráfico N° 13 Le gustaría recibir capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad .....	60
Gráfico N° 14 Realizar capacitaciones permanentes para la atención a las personas con discapacidad .....	61
Gráfico N° 15 Cumple con los reglamentos enmarcados en la Constitución .....	62
Gráfico N° 16 Cumple con el art. 47 de la constitución del Ecuador .....	63
Gráfico N° 17 Cumple con el art. 53 referente a la atención integral.....	64

Gráfico N° 18 Cumple con los artículos enmarcados en la constitución del Ecuador	65
Gráfico N° 19 Resultados de la Encuesta de Satisfacción .....	87
Gráfico N° 20 Resultados de da Encuesta de Satisfacción .....	88



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**

**Latacunga – Ecuador**

---

**TEMA:** “ANÁLISIS SOBRE LA ATENCIÓN AL CLIENTE QUE BRINDA EL PERSONAL A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y MENTAL EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE SALUD EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”

**Autoras:** Norma Ximena LLumitasig Herrera

Mariana Elizabeth Moreira Zambrano

**RESUMEN**

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo mejorar la atención a las personas con discapacidad física y mental en las Entidades Públicas de Salud de la ciudad de Latacunga. Por ello se realizará talleres de inserción para mejorar la atención al cliente especialmente a las personas con discapacidad física y mental, al personal técnico y administrativo que labora en el Centro de Salud y el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, quienes demuestran falencias y muchos de ellos tienen desconocimiento sobre los derechos que poseen las personas con discapacidad al momento de brindar el servicio. Mediante las entrevistas y encuestas aplicadas al personal de las dos instituciones nos ha ayudado a detectar los errores y la falta de capacitaciones relacionado al trato a las personas con discapacidad. En base a los resultados obtenidos en la investigación, se ha elaborado y realizado capacitaciones con la colaboración del Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, sobre el trato a las personas con discapacidad física y mental, permitiendo así concienciar al personal que labora en dichas entidades de salud, para que de esta manera brinden una atención de calidad, preferente y prioritaria a las personas que requieran de una atención en los lugares de salud materia de la investigación.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**

**Latacunga – Ecuador**

---

**TOPIC:** “ANALYSIS ON THE ATTENTION CLIENT THAT OFFERSTHE PERSONNEL TO THE PEOPLE WITH PHYSICS AND MENTAL DISABILITY IN THE PUBLIC ENTITIES OF HEALTH IN THE LATACUNGACITY”

**Autors:** Norma Ximena LLumitasig Herrera

Mariana Elizabeth Moreira Zambrano

**ABSTRACT**

The present investigative work has as objective improving the attention to people with physical and mental disability in the Public Entities of Health from Latacunga city. It will be carried out workshops about the client attention specially to the people with physical and mental disability, the technical and administrative personnel that works in the Center of Health and the Hospital of the Ecuadorian Social security Institute, they demonstrate deficiencies and many of them have lack of knowledge on the rights that people with disability possess at the moment to offer the service. Through the interviews and surveys conducted to the personnel of the two institutions helped to find out the inadequacies and the deficiency of trainings related to the handling people with disability. Based on the results obtained in the investigation, it has been elaborated and carried out trainings with the collaboration of the National Council of Equality of Disabilities, on the treatment to people with physical and mental disability, allowing to the personnel that works in this entities of health, to make conscious so that this way they offer an attention of quality, preferable and high-priority to people that require of an attention in these places of health.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**

**Latacunga – Ecuador**

---

**CERTIFICADO DEL ABSTRACT**

Yo, Lic. Mgs. Martha Cecilia Cueva con cédula de identidad N°170502244-8 en mi calidad de profesora del idioma inglés de la Universidad Técnica de Cotopaxi, certifico haber revisado el resumen de la Tesis de las Postulantes: Norma Ximena LLumitasig Herrera y Mariana Elizabeth Moreira Zambrano, egresadas de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas, carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi. El contenido está bien estructurado y libre de errores.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, las interesadas pueden hacer uso del presente documento como crean conveniente.

LO CERTIFICO:

Lic. Mgs. Martha Cecilia Cueva

CI. N°. 170502244-8

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la atención al cliente se ha convertido en la base fundamental para el desarrollo de la empresa, porque a través del trato que brindan se identifica a la misma. Por tanto es necesario que en el mundo competitivo deban estar flexibles a los cambios tecnológicos y sociales, y en constante actualización.

El desarrollo investigativo detalla el análisis de la atención al cliente que brinda el personal técnico y administrativo que laboran en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Centro de Salud de la ciudad de Latacunga a las personas con discapacidad física y mental. Mediante la investigación se propone mejorar el trato hacia las personas con discapacidad a través de los talleres de inserción para el personal de las dos instituciones dando de esta manera a indicar que todos los seres humanos tenemos derecho a la vida, a la salud, a la libertad y hacer tratadas como realmente se merecen sin discriminación.

La tesis consta por tres capítulos, lo cual está distribuido de la siguiente manera:

El capítulo I está conformado por categorías fundamentales, las cuales engloba los siguientes temas principales de la investigación; Administración como un concepto esencial que utiliza el ser humano en las diferentes áreas para dar cumplimiento a una meta o un objetivo; las Relaciones Humanas implica importancia dentro de la sociedad, porque mediante el permite vincularse con el sistema de la vida y poder tener una relación social entre los individuos; dentro de la Atención al Cliente son actividades interrelacionadas que ofrece un administrador al cliente con el fin de que este obtenga un producto o servicio, generando satisfacción del mismo; la Discapacidad física y mental es una deficiencia que nace o se da a través del tiempo que limita a la persona a realizar actividades normalmente; y por ultimo las Entidades Públicas de Salud son instituciones encargadas brindar atención integral y

oportuna de salud para los usuarios en cada ciclo de vida enfatizando en la calidez y equidad de los servicios de salud.

El capítulo II está enfocado en la identificación de las Entidades Públicas de Salud (Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Centro de Salud de la ciudad de Latacunga), donde da a conocer la reseña histórica, misión, visión, organigrama estructural; consta del diseño de la investigación, métodos de investigación, técnicas de investigación, unidad de estudio y las posibles alternativas de interpretación de los resultados de las encuestas y entrevistas dirigidos al personal técnico y administrativo de las entidades, además se utilizará el programa SPS para las representaciones gráficas y los resultados de tabulación de datos.

El capítulo III, está compuesto en la propuesta que consiste en planificar, organizar y desarrollar los talleres de inserción para el personal técnico y administrativo del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Centro de Salud de la Ciudad de Latacunga, sobre cómo debe brindar atención de calidad, prioritaria y preferente a las personas con discapacidad física y mental cumpliendo con los reglamentos que enmarca la Constitución Política de la República del Ecuador. Para de esta manera las personas antes mencionadas sean tratadas con igualdad y gocen de todo derecho referente a la salud.

# **CAPÍTULO I**

## **1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.1 Antecedentes**

En la actualidad la atención y trato al cliente es una actividad fundamental, en el cual se relaciona el personal administrativo y el cliente, donde se ha detectado que existe gran falencia y una deficiencia al momento de interrelacionarse con las personas con discapacidad física y mental que acuden a diario a estas entidades públicas de salud de la ciudad de Latacunga. Es necesario que existan profesionales capacitados de calidad que ejerza su profesión tanto en el campo administrativo como en el área de atención al cliente.

La atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los clientes y de los mismos administrativos, así como también atraer cada vez más pacientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a estos a realizar gratuitamente la publicidad persona o persona.

Las investigadoras planifican hacer un estudio de atención al cliente en las entidades públicas de salud con el fin de mejorar el servicio y el trato que brinda dichas instituciones a las personas con discapacidad física y mental, para lo cual los administrativos debe capacitar, motivar a todo el personal que labora en la institución sobre la importancia de brindar una buena atención a los pacientes y que a la misma vez se sientan satisfechos por servir a la sociedad.

A través de la investigación realizada en la Biblioteca de la Universidad Técnica de Cotopaxi, existe una tesis referente al tema propuesto “*ESTUDIO SOBRE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DE SALUD DE LA CIUDAD DE LATACUNGA*” la cual se refiere a un estudio de atención al cliente, donde indican que la comunicación con los empleados y pacientes desempeña un papel importante en el éxito de una estrategia de servicio en los Centros Médicos Públicos.

La presente investigación no se relaciona con los temas existentes sobre “Atención al cliente” ya que el proyecto propuesto por las investigadoras está dirigido específicamente a la atención que brinda el personal a las personas con discapacidad física y mental en las Entidades Públicas de Salud de la ciudad Latacunga. Por lo cual el tema presentado por las tesoreras es único y original.

## 1.2 Categorías Fundamentales

Cuadro N° 1 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Fuente: Anteproyecto

Elaborado por: Grupo de investigadoras.

## 1.3 Marco Teórico

### 1.3.1 Administración

Es un conjunto de principios y técnicas que establecen una teoría, ciencia o arte que el ser humano utiliza en las diferentes actividades como son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar para dar cumplimiento a una meta o un objetivo propuesto satisfaciendo las necesidades personales y empresariales.

Según, **ORTIZ, José Alberto (2009)**; Del libro: “Historia de la administración”, define: “La administración es el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, laborar o trabajando en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Como administración, las personas realizan funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control”. pág. 8

**RAMÍREZ C. Carlos (2009)**; Del libro “Fundamentos de Administración” menciona que: “La Administración es la ciencia que se refiere al conjunto de conocimientos que se tienen sobre un fenómeno. Es un estricto sentido de la ciencia es el conocimiento de las cosas por sus causas, es decir busca lograr resultados perfectos en la ejecución de las actividades”. pág. 9

Las investigadoras mencionan que la administración va dando cambios evolutivos adaptando continuamente a los cambios sociales, políticos, económicos y tecnológicos que permiten cada vez ir mejorando la calidad de administrar y actuar ante la sociedad con una eficiencia y eficacia. También la administración es la base fundamental para llevar a cabo una tarea específica o un proyecto propuesto identificando y aplicando cada una de las etapas del proceso.

Las autoras también definen a la administración como un conjunto de procesos o pasos para cumplir las diferentes actividades o necesidades que se realizan a diario ya

sea personal o empresarial utilizando como un requisito para controlar el rendimiento del grupo o equipo de trabajo.

#### ***1.3.1.1 Importancia***

La administración imparte efectividad a los esfuerzos humanos, donde ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas dentro del campo competitivo. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad.

La administración permite planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades no solo en la organización sino en cualquier lugar en la que este ejecutando una actividad, porque la administración se da donde quiera que exista un organismo social. El éxito de una empresa depende de la administración y de quien administre, por tanto quien administre una entidad ya sea comercial o de servicios debe conocer y saber para poder contender en el mundo competitivo ya que es esencial e indiscutible para el cumplimiento de las metas y objetivos personales y empresariales.

#### ***1.3.1.2 Etapas del proceso Administrativo***

##### ***1.3.1.2. Concepto.***

Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en el encontraremos problemas de organización, dirección y para darle solución a esto tenemos que tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo menos trabado posible. Para que el proceso administrativo que se lleve a cabo se debe tomar en cuenta una serie de pasos, para poder así cumplir con los objetivos, metas y estrategias que la organización quiere alcanzar en el futuro como son:

- **Planeación.-** En la actualidad los que encabezan una organización o una actividad personal deben pensar con anticipación que es lo que quiere alcanzar en sus metas y acciones, basándose con algún método o plan de acuerdo a lo planeado. En la planificación es definir los objetivos o metas personales o de la organización, estableciendo estrategias para alcanzar esas metas desarrollando y coordinando planes para la realización de actividades.
- **Organización.-** Es un conjunto de ideas, actividades y de recursos que se requieren para el cumplimiento de todo lo planeado para de esta manera transformar o convertir un propósito en realidad.
- **Dirección.-** Es donde se conoce como el administrador influye en la realización de planes, para la obtención de una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación para llegar a cumplir con las metas y objetivos.
- **Control.-** Es una etapa primordial en la administración, pues, es donde se verifica si todo lo que planeo, organizo y dirigí está marchando bien y si los hechos van de acuerdo con lo que quieren alcanzar y poder cumplir con las metas y llegar al éxito de una manera eficiente.

### ***1.3.1.3 Principios de la Administración***

Para que la administración se lleve a cabo con la máxima eficiencia se debe cumplir con cada uno de los principios y el control debe ser flexibles y saber utilizarlo de una manera rápida y precisa pero tomando como principio fundamental la coordinación de todas las actividades. Entre ellas tenemos:

- ✓ **La división del trabajo:** Se hace con el objeto de dividir el trabajo de acuerdo a las habilidades que posee un individuo.

- ✓ **La autoridad y responsabilidad:** Es el derecho que tiene de mandar, el poder de hacerse obedecer y controlar las actividades que se realizan.
- ✓ **Disciplina:** Obediencia hacia el trabajo y la empresa.
- ✓ **Unidad de mando:** Recibir órdenes de un solo jefe.
- ✓ **Unidad de dirección:** La dirección de las actividades que se realizan solo debe estar a cargo y ser implantadas por un solo jefe.
- ✓ **Remuneración de personal:** El pago debe ser justo para ambas partes ya sea para el empleado y el patrón.
- ✓ **Jerarquía:** Organizar correctamente el grado de orden, autoridad y responsabilidad de un individuo dentro de una empresa u organización.
- ✓ **Orden:** El personal debe colocarse de acuerdo a la capacidad o habilidad.
- ✓ **Equidad:** Buen trato sin discriminación alguna ya sea para el empleado como para el empleador.
- ✓ **Estabilidad del personal:** Dejar que el personal obtenga experiencia en cierto tiempo para luego rotarle o ubicarle de acuerdo a las habilidades en el puesto correcto de trabajo.
- ✓ **Iniciativa:** La creatividad para llegar al éxito.
- ✓ **Unión de personal:** Entre más armonía exista dentro del personal, mejor serán los resultados para el organismo social.

### ***1.3.2 Relaciones Humanas y Públicas***

Las Relaciones Humanas y Públicas son importantes dentro del ámbito de la sociedad, se da a través de sus actitudes y aptitudes del ser humano al momento de interactuar en la vida cotidiana ya sea con un grupo o en una institución donde se da el intercambiando de ideas o pensamientos, permitiendo así vincularse con el sistema de vida y poder tener una mejor relación social entre los individuos.

**OREJUELA E. Eduardo (2001)**; Del libro: Relaciones Humanas, define: “Las Relaciones Humanas es el intercambio de ideas o acciones que realizan los seres humanos entre sí, para buscar de mejores medios y sistemas de vida, con el fin de prodigarse un claro entendimiento y una mejor relación social”. Pág. 8

**MELGAR C. José María (2009)**; Del libro: “Las relaciones públicas en la administración de las empresas contemporáneas” define: “Las Relaciones Públicas es una actividad social que comprende un conjunto de actividades, principios, reglas, normas, valores y políticas que se manifiestan y se aplican en el desarrollo de la empresa con el objeto de proyectar una imagen en un determinado contexto además de la búsqueda de una armonía de intereses tanto de la gestión del negocio de acciones internas y externas así como de la necesidades manifestadas por la sociedad”. Pág. 4

Las investigadoras definen que las relaciones humanas son las acciones que el ser humano demuestra en la sociedad en la cual tiene relación directa con el individuo y mejorar una relación social en la vida cotidiana. Además estas sirven para tener una mejor comunicación y relación entre las personas que realizan en el diario vivir.

Las Relaciones Públicas son un eje importante para la imagen corporativa ya que son las diferentes actividades, principios y valores que el trabajador posee para interactuarse con el público. También es importante porque refuerza su desempeño en

el marco de un entorno social particular y único que debe ser estudiado con máximo esmero para que esas acciones puedan ser bien interpretadas y aceptadas por los distintos públicos a quienes se dirige un programa de Relaciones Públicas.

#### ***1.3.2.1 Importancia***

Se enfoca a los principios y normas morales de forma individual o grupal dentro de un grupo de trabajo para poder tener una mejor relación entre sí. Las Relaciones Humanas se da de forma individual donde transmite sus ideas o pensamientos a un determinado grupo de personas en cambio las Relaciones Públicas de realiza en forma grupal para cumplir con los objetivos, normas y leyes que se establecen en un determinado lugar.

Para con llevar las Relaciones Publicas es necesario primero aplicar las Relaciones Humanas ya que es la base fundamental del ser humano donde se define el comportamiento del ser humano a través de la interrelación de ideas con la sociedad.

Para esto es importante que las empresas tengan capacitación permanente con el personal que labora en las diferentes entidades y poder tener una mejor relación en la parte interna de la empresa y con el público en general.

Estas dos relaciones son importantes ya que a través de esto se puede obtener una mejor concordancia con la sociedad, logrando una empatía con los individuos mejorando así la comunicación tanto empresarial como personal.

#### ***1.3.2.2 Funciones de las Relaciones Humanas y Públicas***

- ✓ Con lleva una relación con los individuos y mejora la comunicación en el ámbito social. En la parte institucional detecta en todas las áreas la organización del personal y la relación que existe dentro del mismo.

- ✓ Asesora al equipo de dirección acerca de los cambios y tendencias más significativos en el entorno socioeconómico y político de la organización.

### ***1.3.3 Atención Al Cliente***

Son las actividades interrelacionadas que ofrece un administrador con el fin de que el cliente obtenga lo que desea adquirirlo. También es una herramienta que negocia y tiene contacto con un individuo que puede ser eficaz y eficiente en una organización, si es utilizada de forma correcta, llevará a una buena impresión de la empresa.

**MATEUS L. Claudia (2011);** Del libro “Atención al Cliente y Gestión de Reclamaciones” define que: “En el pasado las empresas estaban orientadas a fabricar productos e hicieron de ello su razón de ser; con la llegada de la competencia el marketing tuvo que saber dar los elementos diferenciadores para poder seguir vendiendo, hoy los directivos han detectado que el fin último de las empresas son los clientes y por lo tanto deben orientarse hacia ellos. La competencia ha hecho que los clientes sean mucho más exigentes, y que la venta sea más compleja. La diferenciación fundamental de las empresas competitivas es fidelizar y prestar buena atención a los clientes”. Pág. 5

Las investigadoras consideran que en la actualidad, la atención al cliente se considera como uno de los principales pilares en la competitividad de las empresas del nuevo milenio, porque el cliente es la razón para que la empresa pueda surgir así como tener una estabilidad económica y una mejor acogida. También mencionan que las empresas deben estar flexibles a los cambios sociales, políticos y tecnológicos y siempre deben estar pendientes de las necesidades o deseos del cliente para con ello realizar nuevas estrategias e innovaciones del bien o servicio.

Hoy en día la atención y el trato que brinda es lo que vale, no importa a lo que se dedique pero hay que tener en cuenta que la imagen corporativa de una empresa da mucho que contar, porque a través de ello el cliente identifica de cómo es la empresa.

### ***1.3.3.1 Pautas para la Atención al Cliente en el siglo XXI***

- ✓ Los clientes valoran una primera respuesta inmediata por parte de la empresa, al margen de las actuaciones futuras.
- ✓ Los servicios de atención al cliente exigen un horario superior al de la empresa.
- ✓ El teléfono y el e-mail son los medios más utilizados por los clientes en sus comunicaciones con las empresas.
- ✓ Es muy importante atender las llamadas de los clientes en el menor tiempo posible.
- ✓ El cliente tiene cada vez mayor tendencia a hacer valer sus derechos como consumidor.
- ✓ Las empresas que aumentan su rentabilidad son las que escuchan las quejas de sus clientes e intentan resolverlas.
- ✓ La satisfacción del cliente no está en manos de un solo departamento sino de toda la empresa.
- ✓ Las sensaciones que percibe el cliente al presentar su queja son las más duraderas y las que comentara en su entorno.
- ✓ Lo que de verdad diferencia a una empresa de sus competidores directos es la calidad en la atención al cliente.

### *1.3.3.2 Identificación de necesidades y gustos del cliente*

La necesidad es la sensación de carencia de algo que cada ser humano posee, pero las empresas no pueden intervenir en la creación de esa necesidad, pero si en el deseo de satisfacer lo que el cliente desea. En la actualidad los seres humanos dan constantes cambios por lo tanto las empresas siempre deben estar pendientes a esos cambios para innovar o cambiar las presentaciones del bien o servicio.

### *1.3.3.3 Técnicas de Atención al Cliente*

**PABLO B. Mateos** (2012); Del libro “Atención básica al Cliente” dice: Actualmente se considera que la forma en la que el cliente se siente atendido conforma gran parte de la percepción final de la satisfacción del mismo, ya que lo realmente vital para que este repita una compra en un establecimiento o tras una llamada telefónica es la sensación personal e íntima, muchas veces a niveles casi inconscientes, de si se ha sentido escuchado y comprendido, aspectos incluso por encima de cuestiones básicas como si se le ha solucionado un problema o no. Pág. 8

Las tesisistas definen que el cliente es el motor fundamental en la empresa donde deberá ser atendido con amabilidad y cortesía por parte del personal que está laborando en dicha entidad para que así el cliente quede satisfecho al momento de adquirir un bien o servicio y a la misma vez garantizando seguridad y confiabilidad, haciéndole sentir parte principal de la empresa. Una buena atención al cliente permite a la empresa tener una estabilidad económica porque de cómo lo tratan al cliente de esa forma lo identifican en el mercado competitivo del nuevo milenio.

Las investigadoras señalan que la Atención al Cliente es indispensable al momento de brindar un servicio, ya que a través de ellos se visualiza las necesidades del consumidor en la cual se define los siguientes elementos:

- ✓ Contacto cara a cara con el cliente.
- ✓ Relación con el cliente difícil.
- ✓ Contacto telefónico con el cliente.
- ✓ Correspondencia.
- ✓ Reclamos y cumplidos (Interno-Externo)

#### ***1.3.3.4 Elementos de la calidad de servicio al cliente***

- ✓ *Profesionalidad*: Saber qué hacer, cómo hacer, cuándo hacer.
- ✓ *Eficiencia*: Una buena atención que genere resultados positivos.
- ✓ *Eficacia*: Se realiza el servicio en el menor tiempo posible.
- ✓ *Normalidad*: Trato adecuado para cada cliente.
- ✓ *Experiencia*: La empresa transmite confianza al cliente.
- ✓ *Comprensión*: Humanidad y razón para entender las situaciones diversas.
- ✓ *Amabilidad*: Calidez en la atención.

#### ***1.3.4 Discapacidad***

**NOBOA B. Gustavo** (2003); Del Reglamento General de “la Ley de Discapacidades” dice: Art. 3 se considerará persona con discapacidad a toda persona

que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales y/o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente se ve restringida en al menos un treinta por ciento de su capacidad para realizar una actividad dentro del margen que se considera normal, en el desempeño de sus funciones o actividades habituales. Pág. 2

Las investigadoras señalan que la discapacidad es una deficiencia que se nace o se provee a través del tiempo, donde la persona que posee esta condición se ve limitada hacer una actividad. Las discapacidades se presenta en diferentes condiciones ya sea física, mental, intelectual o sensorial que al pasar el tiempo afectan de una forma negativa a la persona.

#### ***1.3.4.1 Discapacidad Física y Mental***

**CONADIS, Ecuador;** “Ley Orgánica de Discapacidades “define: “Se considerará persona con discapacidad a toda persona que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales y/o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente se ve restringida en al menos un treinta por ciento de su capacidad para realizar una actividad dentro del margen que se considera normal, en el desempeño de sus funciones o actividades habituales”. Pág. 2

Las tesisistas definen que la discapacidad física hace referencia a la parte motora del cuerpo la cual es causada por accidente o nacimiento donde la persona disminuye la capacidad para trasladarse o realizar una acción específica.

Una discapacidad es una condición que hace que una persona tenga dificultades al momento de desarrollar tareas cotidianas como una persona sin discapacidad. El origen de una discapacidad suele ser algún trastorno en las facultades físicas o mentales.

La discapacidad intelectual es producida por trastornos mentales ya que es causada por nacimiento o por sucesos realizados durante la vida. Las personas que poseen este tipo de discapacidad son las que padecen de síndrome de Down así como todas aquellas que por problemas en el parto, por accidentes de tráfico o por lesiones prenatales hayan visto disminuida dicha capacidad intelectual.

La discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive. Las personas que poseen estas dificultades deben recibir un trato especial ya que ellas tienen una gran deficiencia al momento de captar o realizar una labor.

#### ***1.3.4.2 Discapacidad Física***

La discapacidad física se puede definir como una desventaja, resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada. Esto significa que las partes afectadas son los brazos y/o las piernas.

La discapacidad física se origina por una deficiencia física, es decir, la pérdida o anomalía en la estructura anatómica de huesos y articulaciones del cuerpo, ya sea nervioso o muscular.

#### ***1.3.4.3 Discapacidad mental***

La deficiencia mental es un trastorno definido por la presencia de un desarrollo mental incompleto o detenido, caracterizado principalmente por el deterioro de las funciones concretas de cada etapa del desarrollo y que afectan a nivel global la inteligencia: las funciones cognitivas, del lenguaje, motrices y la socialización.

La discapacidad mental es una condición resultante de la interacción entre factores personales, ambientales, los niveles de apoyo y las expectativas puestas en la persona.

Lo cual afecta al aprendizaje y a las capacidades mentales impidiendo comunicar, participar e interactuar como una persona sin discapacidad.

#### ***1.3.4.4 Como se debe comunicar con una persona con discapacidad física.***

Las personas con discapacidad física no son discapacitados ni enfermos sino son individuos que cambian y se evolucionan a través de sus necesidades, en la cual su opinión es importante en la sociedad, donde ellos pueden dar sus comentarios, proporcionar una información adaptada y comprensible, así como oportunidades de expresarse, reforzar su autoestima como miembros de la sociedad e incluir la diversidad en el día a día.

No se debe discriminarlos ni tratarlos como niños, ya que ellos son capaces de tomar decisiones y equivocarse como cualquier persona con discapacidad. Por cuanto se enmarcan algunos aspectos para la comunicación y estos son los siguientes:

- ✓ No se les debe tratar como niños, sino como adultos.
  
- ✓ No discriminarlos.
  
- ✓ Saberlos escuchar.
  
- ✓ Se les debe apoyar en lo que requieran.
  
- ✓ Ayudarles en todo momento.
  
- ✓ Tener una comunicación clara y precisa al momento de transmitir una información.
  
- ✓ Se les debe informar y explicar con claridad las cuestiones que les afectan.

- ✓ Se debe escuchar y comprender sus comentarios y decisiones.
- ✓ Preguntar si necesitan nuestra ayuda, sin tener miedo al hacerlo.
- ✓ Prestar nuestra ayuda cuando lo requiera sin ofenderlas sin ninguna discriminación.

#### ***1.3.4.5 Como se debe comunicar si la persona es usuaria de silla de ruedas.***

- ✓ Para hablar con una persona que utiliza silla de ruedas, se debe situare frente al individuo y a la misma altura (a ser posible sentados).
- ✓ Si desconocemos el manejo de la silla de ruedas, preguntar al usuario cómo ayudarle.
- ✓ Dirigirse a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante.
- ✓ Recordar siempre que hay que preguntar si la persona necesita ayuda, antes de brindarla. Puede no ser necesaria o querida.
- ✓ No colgar cosas o apoyarse sobre una silla de ruedas ya que ella es parte del espacio corporal de la persona.
- ✓ No empujar la silla sin decírselo al usuario.
- ✓ Para pasar un obstáculo o gradas, inclinar la silla hacia atrás y bajarla por sus ruedas traseras.

#### ***1.3.4.6 Cómo tratar a una persona con discapacidad física y mental.***

- ✓ Ser sociable.

- ✓ Ayudarles en todo momento.
- ✓ Saber escuchar lo que requiera.
- ✓ Hacerles participar en los actos que se presenten.
- ✓ Tomarles en cuenta.
- ✓ Motivarles.
- ✓ Demostrar interés en su vida.
- ✓ No hacerles sentir mal.
- ✓ Evitar cualquier tipo de discriminación.
- ✓ Tener una comunicación clara y precisa al momento de transmitir una información.
- ✓ Transmitirles confianza.

#### ***1.3.4.7 Consejos para dar un buen trato a las personas con discapacidad.***

- ✓ Se debe realizar una atención, preferente y adecuada para una persona con discapacidad.
- ✓ Dar una atención preferente.
- ✓ Brindar una atención rápida de calidad.
- ✓ Tener paciencia al momento de atenderles.

- ✓ No discriminarles al familiar ni muchos menos.
- ✓ No atenderles con mal genio.
- ✓ No darles a notar que son inferiores.
- ✓ Brindar una atención con calidez.
- ✓ Capacitarse constantemente sobre el trato a las personas con discapacidad física y mental.
- ✓ Busque capacitación sobre la discapacidad para profesionales de salud.

***1.3.4.8 Lo que se debe evitar al momento de interactuar con una persona con discapacidad física y mental.***

- ✓ Al momento de interactuarse con una persona con discapacidad se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos.
- ✓ Relacionarse con la persona.
- ✓ Tener la capacidad para interactuarse con la persona con discapacidad.
- ✓ No ofenderles.
- ✓ No discriminarles.
- ✓ Evitar hacerles sentir mal.
- ✓ Hacerles sentir bien en todo momento.

- ✓ Tenerles paciencia.

### ***1.3.5 Entidades Públicas De Salud***

Según **MINISTERIO DE SALUD, Ecuador**, “Ministerio de Salud Pública” define: “Que la atención integral de salud gratuita y oportuna para los usuarios en cada ciclo de vida, enfatizando en la calidad, calidez y equidad de los servicios de salud, el fortalecimiento del Modelo de Atención Integral en base a la atención primaria, la prevención y promoción de la salud; la articulación de la Red Pública Integral de Salud, el fortalecimiento de la Autoridad Sanitaria Nacional; ampliar el acceso gratuito a medicamentos, el fortalecimiento del recurso humano y de la producción científica y tecnológica en salud”. Pág. 34.

Según **MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, Ecuador**, “Plan de Fortalecimiento Institucional del Ministerio de Salud Pública del Ecuador” dice: “Que esta Cartera de Estado, desarrollará acciones para fortalecer la Investigación Científica y el Desarrollo Tecnológico en Salud, para alcanzar un mejor calidad de vida de la población ecuatoriana; reformulará y reorientará programas y proyectos de investigación e impulsará la creación, selección, adaptación y transferencia de tecnologías que sean adecuadas para las condiciones y realidad del país”. Pág. 5

Según **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Ecuador**, “Sección Quinta de los grupos vulnerables” define: “En el ámbito público y privado recibirán atención prioritaria, preferente y especializada los niños y adolescentes, las mujeres embarazadas, las personas con discapacidad, las que adolecen de enfermedades catastróficas de alta complejidad y las de la tercera edad. Del mismo modo, se atenderá a las personas en situación de riesgo y víctimas de violencia doméstica, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos” Art. 47

Según **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**, Sección Quinta de los grupos vulnerables” dice: “El Estado garantizará la prevención de las discapacidades y la atención y rehabilitación integral de las personas con discapacidad, en especial en casos de indigencia. Conjuntamente con la sociedad y la familia, asumirá la responsabilidad de su integración social y equiparación de oportunidades”. Art. 53

#### ***1.3.5.1 Definición***

Las entidades públicas de salud del Ecuador son aquellas que se encargan de la protección y el cuidado del ser humano, brindando una mejor vida de calidad a las personas. Su objetivo principal es el cuidar de la salud del público en general para proteger de las diversas enfermedades que existe en el alrededor donde estas pueden ocasionar molestias al cuerpo humano.

#### ***1.3.5.2 Funciones de la salud pública***

1. Seguimiento, evaluación y análisis de la situación de salud de las personas que lo requieran.
2. Vigilancia de la salud pública, investigación, control de riesgos y daños en salud pública.
3. Participación de los ciudadanos en la salud.
4. Desarrollo de políticas y capacidad institucional de planificación, y gestión en materia de salud pública.
5. Fortalecimiento de la capacidad institucional de regulación, y fiscalización en materia de salud pública.

6. Evaluación y promoción del acceso equitativo a los servicios de salud necesarios.
7. Desarrollo de recursos humanos y capacitación en salud pública.
8. Garantía y mejoramiento de la calidad de los servicios de salud individual y colectiva.

### ***1.3.5.3 Ministerio de Salud Pública***

El Ministerio de Salud Pública garantiza el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud. Las entidades públicas de salud se dedican a prestar servicios a la población humana. Tienen como objetivo mejorar la calidad de vida, así como el control y la erradicación de las enfermedades, es uno de los pilares en la formación de todo profesional de la salud.

El Ministerio de Salud Pública establecer las normas para la prestación de servicios y para la garantía de la calidad de los mismos, contribuye fomentar la participación de las organizaciones comunitarias y demás participantes en el desarrollo de las acciones de salud, promover el estudio, firma, y aprobación, de tratados o convenios internacionales sobre salud, y promoción social y administrar los fondos y recursos de administración especial de protección social.

El siguiente cuadro de las funciones del sistema nacional de salud menciona que las instituciones públicas de salud deben cumplir y respetar el sistema brindando un servicio de calidad equitativo, justo y digno para cada una de los usuarios que necesitan o requieren de sus servicios. El desarrollo de la salud, la calidad de vida y

prevención de las enfermedades, es la base fundamental de estas instituciones porque de ellas dependen del cuidado de la sociedad, así como también goce de los derechos de las personas en materia de salud, promoción social, fomenta la participación de las organizaciones comunitarias y demás participantes en el desarrollo de acciones de salud.

**Cuadro N° 2 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA**

<b>Funciones del Sistema Nacional de Salud</b>				
<b>Rectoría</b>	<b>Coordinación</b>	<b>Provisión de servicios</b>	<b>Aseguramiento</b>	<b>Financiamiento</b>
El Estado garantizará la rectoría del sistema a través de la Autoridad Sanitaria Nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las	Es la función del sistema que coordina el relacionamiento entre las demás funciones y entre los integrantes del Sistema. Su ejercicio es competencia del Ministerio de Salud Pública, en todos sus niveles, como autoridad sanitaria nacional,	La provisión de servicios de salud es plural y con participación coordinada de las instituciones prestadoras. El Sistema establecerá los mecanismos para que las instituciones	Es la garantía de acceso universal y equitativo de la población al Plan Integral de Salud en	El financiamiento es la garantía de disponibilidad y sostenibilidad de los recursos financieros necesarios para la cobertura universal en salud de la población. El Consejo Nacional de Salud establecerá mecanismos que permitan la asignación equitativa y solidaria de los recursos financieros entre

entidades del sector.	apoyado por los Consejos de Salud.	garanticen su operación en redes y aseguren la calidad, continuidad y complementariedad de la atención.	social en salud. Se promoverá la cobertura de salud de todas las entidades prestadoras de servicios y del Seguro General Obligatorio y Seguro Social Campesino, pertenecientes al IESS.	grupos sociales, provincias y cantones del país, así como su uso eficiente.
-----------------------	------------------------------------	---	---	---

Fuente: Ministerio de Salud Pública.  
Elaborado: Grupo de Investigadoras.



## CAPÍTULO II

### 2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 2.1 Caracterización de las Entidades Públicas de Salud

El Hospital General Provincial de Latacunga dijo que no podíamos realizar nuestra investigación en la institución porque no brindan atención a las personas con discapacidad que para atender a este tipo de personas, está encargado el Centro de Salud. Por tanto no tuvimos la aceptación y acogida para nuestra investigación, razón por el cual el Hospital General no está tomado en cuenta en el desarrollo de la investigación.

##### *2.1.1 Reseña histórica del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)*

La Seguridad Social en Cotopaxi tiene vigencia desde el 13 de marzo de 1939, cuando se crea la primera Agencia del Instituto Nacional de Previsión y Seguridad, cuyo accionar se afianza más con el Área de Salud en el año 1940, inicialmente con

pocos recursos humanos y técnicos, siendo su fundador el prestigioso médico Latacungueño Dr. Rafael Terán Coronel; quien dando muestras de altruismo, presta parte de su domicilio para los inicios de tan digna labor.

En el año de 1942 el Servicio de atención médica se traslada a sus propias instalaciones como Dispensario No. 21, mismo que consta de una infraestructura básica de 4 camas para pacientes hospitalizados, más los servicios de Medicina General, Odontología, Enfermería y servicios complementarios de Lavandería, Cocina, Limpieza y una pequeña área para Bodega o Abastecimientos, labores que eran compartidas y cumplidas por el personal voluntarioso de aquel entonces.

En base al esfuerzo de las Autoridades provinciales posteriormente, se incrementa la segunda planta de la que pasaría a denominarse Clínica del IESS en Latacunga; infraestructura que funcionó desde sus inicio por aproximadamente 52 años.

El Incremento de la población afiliada de la provincia generó la necesidad de crear nuevos Servicios de Salud, por lo que las instalaciones mencionadas se tornaron insuficientes para el quehacer diario; las condiciones en las que se brindaba la atención a los afiliados ya no eran las adecuadas, ni las más óptimas, las autoridades creyeron conveniente arrendar instalaciones particulares para los Servicio de Bodega, Farmacia, Consulta Externa y Rehabilitación.

En el año de 1984, se inicia la construcción del nuevo Hospital del IESS en esta ciudad, en el terreno ubicado en las calles Quito y Atahualpa, sector el Loreto, cuya superficie de terreno es de 13.200 m<sup>2</sup>.

En el año 1989, se concluye con la construcción de la nueva edificación, la misma que consta de 7 pisos, distribuidos en 4 pisos altos, planta baja y 2 subsuelos, casa de máquinas, talleres de mantenimiento y área para almacenamiento de combustible; guardería y parqueaderos anexos.

A partir del año 1990 se inicia el traslado progresivo de ciertos servicios al nuevo hospital, como es el caso de Bodega.

De julio de 1992 a diciembre de 1993 se equipa en gran parte de la Unidad de acuerdo a licitación 001 de Noviembre de 1991, en cuanto tiene que ver las áreas de Rayos X, Dietética, Lavandería, Laboratorio, Rehabilitación, Quirófanos, entre otras; concluyendo además con los trabajos de implementación de ascensores, calderos, centrales de oxígeno.

Luego de este importante avance en la implementación del nuevo Hospital, en el año 1994, se traslada la Consulta Externa, los Servicio de laboratorio, Rayos X y Fisioterapia.

En el mes de julio de 1998, es testigo del funcionamiento en forma total del Hospital del IESS en Latacunga, con la habilitación de los Servicios que faltaban por trasladarse como son: Hospitalización, Quirófanos, Emergencia, Alimentación y Dietética.

En el período 2002 - 2003, se complementaron algunos sistemas, se dotaron ciertos equipos y se habilitaron áreas que según las necesidades sentidas de esta Unidad se priorizaron de acuerdo a la capacidad presupuestaria con que se contó.

En el año 2007 se inició con la implementación del cableado estructural, así como también de la Central Telefónica y en el mes de junio del 2008 se implementó el Sistema Hospitalario AS 400 y en el mes de Abril del 2009 el sistema de citas médica CALL Center, para de esta manera, brindar una mejor y ágil atención a los señores afiliados.

En el año 2010 – 2012 se ha realizado la renovación de varios equipos médicos, la adquisición de nuevos equipos de alta tecnología como densitómetro óseo, mamógrafo, láser odontológico, electromiografía, y tomografía axial computarizada.

En el presente año se han puesto en funcionamiento con el equipamiento respectivo el servicio de Pediatría, Neonatología y se ha ampliado la hospitalización para Traumatología contándose al momento con 108 camas hospitalarias.

### ***2.1.2 Misión***

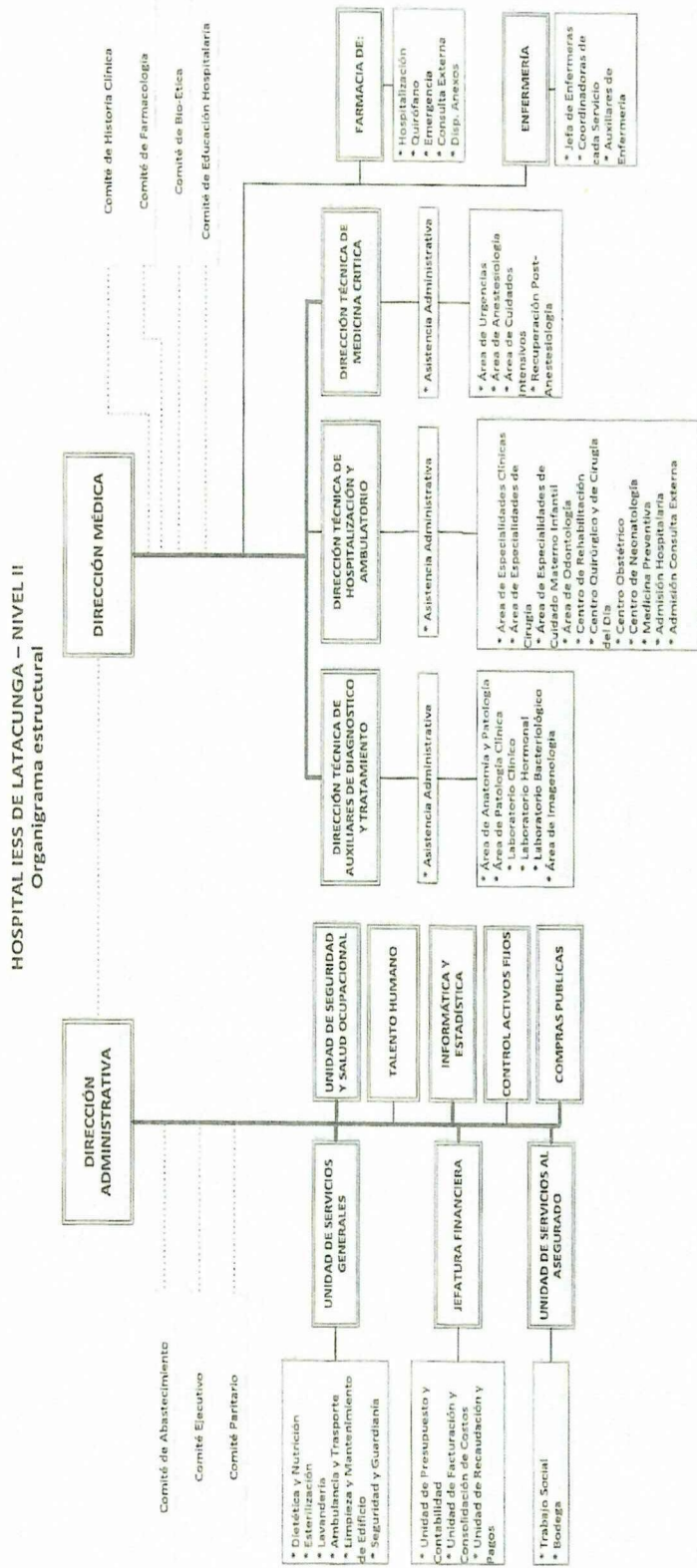
Ser la organización de aseguramiento en salud preferida por las familias ecuatorianas que garantice el derecho a servicios integrales de salud oportunos, eficientes y sustentables, durante toda la vida de los asegurados, bajo los principios de solidaridad y equidad.

### ***2.1.3 Visión***

Proteger al asegurado en las contingencias de enfermedad y maternidad, con políticas, normas, reglamentos, a través de procesos de aseguramiento, compra de servicios médico-asistenciales y entrega de prestaciones de salud con calidad, oportunidad, solidaridad, eficiencia, eficacia, subsidiaridad, universalidad, equidad, suficiencia, sostenibilidad, integración, transparencia y participación.

## 2.1.4 Organigrama Estructural

Cuadro N° 3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL IESS



Fuente: Decreto Ejecutivo 2393, Resoluciones CI, DS6, CD, 114, 311 y 394.

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.  
Elaborado: Grupo de Investigadoras

### 2.1.5 Análisis FODA Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

**Cuadro N° 4 MATRIZ FODA**

<b>ENTORNO (EXTERNO)</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación de la Red Pública de Salud en Cotopaxi.</li> <li>• Incremento de la población afiliada (mandato constitucional).</li> <li>• Apertura para la creación de cargos Médicos, Enfermería y Profesionales de Salud.</li> <li>• Presupuesto asignado en base la producción del Hospital.</li> <li>• Mejoramiento de tecnología moderna de los equipos médicos de la Institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de manejo del Talento Humano.</li> <li>• Servicios privados mejor equipados y a costos competitivos.</li> <li>• Desastres naturales.</li> <li>• Cambios políticos frecuentes en alta dirección y Gobierno Central.</li> </ul>
<b>ENTORNO (INTERNO)</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con fármacos en forma oportuna.</li> <li>• Incremento de recursos Humano de salud.</li> <li>• Atención las 24 horas diarias.</li> <li>• Mejoramiento del servicio de Emergencia con la disponibilidad de Ambulancias.</li> <li>• Disponibilidad de un presupuesto adecuado.</li> <li>• Facturación en base a tarifado actualización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconformidad masiva del usuario por deficiencias en calidad de atención.</li> <li>• Falta de profesionales en ciertas especialidades.</li> <li>• No atención oportuna a la demanda de los afiliados.</li> <li>• Mal uso de la tecnología de Auxiliares de Diagnostico del Hospital.</li> <li>• Productividad no acorde a estándares en ciertas áreas.</li> </ul>

**Fuente:** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

**Elaborado por:** Grupo de Investigadoras.

### ***2.1.6 Reseña histórica del Centro de Salud de la ciudad Latacunga***

El área en la cual se encuentra el Hospital Civil corresponde al sector de San Agustín en la parte central de Latacunga y que en el siglo XIX ocupaba toda el área de la manzana, con un huerto, pozo y área destinada para la reflexión católica, fue donado por las hermanas Ana y Mercedes Páez "...para que sirviera a la fundación de un Hospital de caridad en esta ciudad" y en tal sentido se cedía para tal efecto "...todo aquello que en el memorado fundo me corresponde (decía Mercedes Páez), para que se realice la benéfica idea de mi hermana y la mía". Esta cesión fue efectuada ante notario el 23 de Agosto de 1863.

La ciudadanía latacungueña presionó al cuerpo legislativo de la época que decretó el establecimiento de "Un Hospital de Caridad para la Provincia de León" con sus correspondientes rentas, decreto sancionado por el presidente García Moreno el 3 de Noviembre de 1863.

Paralelamente a esto una Junta Pro-Hospital recibió de parte del Dr. Felipe Sarrade por cuatro años, el edificio adjudicado a él por las hermanas Páez, del cual él se comprometía ayudar con los costos del personal, debiendo a su vez la comunidad compensarlo por la atención a los enfermo. Los trabajos arquitectónicos dieron como resultado "locales de enfermería", una capilla y un cuarto para el capellán, a partir de abundante material de la zona como la piedra pómez y cal. El 30 de julio de 1864 fue designada como "Primera Protectriz" del Hospital la señorita Rosa Páez.

La planta original tiene un solo cuerpo frontal con un alto muro que en su parte izquierda da paso a una capilla y en su lado derecho, a través de una puerta doble, a un pequeño jardín y por allí al conjunto en sí mismo, el cual en forma de damero circunda un segundo patio. La edificación es fundamentalmente de un piso, pero en su parte posterior ha sido añadido un bloque de dos niveles. Este conjunto ha sido

restaurado en los últimos años. Actualmente sirve para el funcionamiento del Centro de Salud de Latacunga.

#### ***2.1.7 Misión***

Desarrollar los progresos técnicos gerenciales de los Servicios de Salud, para garantizar el derecho a la salud de la población del Cantón Latacunga, por medio de la promoción y protección de la salud, de la seguridad alimentaria, de la salud ambiental y equidad, universalidad, calidad y eficiencia; en el marco político del Modelo de Atención Integral (MAIS). Con enfoque familiar, comunitaria e intercultural, articulando con los otros niveles de atención de la Red Pública y Complementaria que conforman el Sistema Nacional de Salud.

#### ***2.1.8 Visión***

Ser el nivel de atención reconocido por la población como puerta de entrada al Sistema Nacional de Salud, articulado con los Servicios de la Red Pública Integral de Salud y Red Complementaria para garantizar la salud integral de la población, la comunidad de la atención con estándares de calidad y contar con servicios de salud, acreditados nacional e internacionalmente, actuando sobre los determinantes de la salud, para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y salud e la Población.

### 2.1.9 Organigrama Estructural

**Cuadro N° 5 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL CENTRO DE SALUD DE LA CIUDAD LATACUNGA**

No.	PUESTOS	GRUPO OCUPACIONAL	GRADO
	<b>Gestión de Administración Técnica del Establecimiento de Salud</b>		
1	Administrador/a Técnico del Establecimiento de Salud del Primer Nivel de Atención	SP13	19
	<b>Gestión de Servicios Integrales en Salud</b>		
	<b>Atención Integral en Salud</b>		
2	Médico/a Especialista en Pediatría	SP12	18
3	Médico/a Especialista en Ginecología	SP12	18
4	Médico/a Especialista en Medicina Familiar	SP12	18
5	Médico General de Primer Nivel de Atención	SP7	13
6	Obstetriz / Obstetra 3	SP7	13
7	Obstetriz / Obstetra 2	SP6	12
8	Obstetriz / Obstetra 1	SP5	11
9	Enfermero/a 5	SP7	13
10	Enfermero/a 4	SP6	12
11	Enfermero/a 3	SP5	11
12	Enfermero/a 2	SP4	10
13	Enfermero/a 1	SP3	9
14	Odontólogo Especialista 2	SP10	16
15	Odontólogo Especialista 1	SP8	14
16	Odontólogo General 2	SP7	13
17	Odontólogo General 1	SP6	12
18	Asistente de Odontología	SPA1	3
19	Psicólogo/a Clínico/a - Psicorehabilitador/a 3	SP7	13
20	Psicólogo/a Clínico/a - Psicorehabilitador/a 2	SP6	12
21	Psicólogo/a Clínico/a - Psicorehabilitador/a 1	SP5	11
22	Técnico de Atención Primaria de Salud	SPA3	5

	<b>Laboratorio</b>		
23	Bioquímico(a) Farmacéutico(a) / Clínico	SP8	14
24	Tecnólogo Médico 5 (Laboratorio Clínico)	SP7	13
25	Tecnólogo Médico 4 (Laboratorio Clínico)	SP6	12
26	Tecnólogo Médico 3 (Laboratorio Clínico)	SP5	11
27	Tecnólogo Médico 2 (Laboratorio Clínico)	SP4	10
28	Tecnólogo Médico 1 (Laboratorio Clínico)	SP3	9
	<b>Imagenología</b>		
29	Médico Especialista en Imagenología	SP12	18
30	Tecnólogo Médico 5 (Imagen)	SP7	13
31	Tecnólogo Médico 3 (Imagen)	SP5	11
32	Tecnólogo Médico 2 (Imagen)	SP4	10
33	Tecnólogo Médico 1 (Imagen)	SP3	9
	<b>Rehabilitación</b>		
34	Médico Especialista en Fisiatría	SP12	18
35	Tecnólogo Médico 5 (Fisioterapia)	SP7	13
36	Tecnólogo Médico 4 (Fisioterapia)	SP6	12
37	Tecnólogo Médico 3 (Fisioterapia)	SP5	11
38	Tecnólogo Médico 2 (Fisioterapia)	SP4	10
39	Tecnólogo Médico 1 (Fisioterapia)	SP3	9
	<b>Farmacia</b>		
40	Químico / Bioquímico Farmacéutico 3	SP7	13
41	Químico / Bioquímico Farmacéutico 2	SP6	12
42	Químico / Bioquímico Farmacéutico 1	SP5	11
43	Asistente de Farmacia	SPA1	3
	<b>Admisiones y Atención al Usuario</b>		
44	Analista de Admisiones y Atención al Usuario	SP5	11
45	Analista de Admisiones y Estadística	SP3	9
46	Asistente de Admisiones y Atención al Usuario 2	SP1	7
47	Asistente de Admisiones y Atención al Usuario 1	SPA1	3
	<b>Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b>		

48	Analista de Soporte Técnico	SP4	10
31	Tecnólogo Médico 3 (Imagen)	SP5	11
32	Tecnólogo Médico 2 (Imagen)	SP4	10
33	Tecnólogo Médico 1 (Imagen)	SP3	9
	Rehabilitación		
34	Médico Especialista en Fisiatría	SP12	18
35	Tecnólogo Médico 5 (Fisioterapia)	SP7	13
36	Tecnólogo Médico 4 (Fisioterapia)	SP6	12
37	Tecnólogo Médico 3 (Fisioterapia)	SP5	11
38	Tecnólogo Médico 2 (Fisioterapia)	SP4	10
39	Tecnólogo Médico 1 (Fisioterapia)	SP3	9
	Farmacia		
40	Químico / Bioquímico Farmacéutico 3	SP7	13
41	Químico / Bioquímico Farmacéutico 2	SP6	12
42	Químico / Bioquímico Farmacéutico 1	SP5	11
43	Asistente de Farmacia	SPA1	3
	<b>PROCESOS HABILITANTES DE APOYO</b>		
	Admisiones y Atención al Usuario		
44	Analista de Admisiones y Atención al Usuario	SP5	11
45	Analista de Admisiones y Estadística	SP3	9
46	Asistente de Admisiones y Atención al Usuario 2	SP1	7
47	Asistente de Admisiones y Atención al Usuario 1	SPA1	3
	Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
48	Analista de Soporte Técnico	SP4	10

**Fuente:** Centro de Salud de Latacunga

**Elaborado:** Grupo de Investigadoras.

### **Significados de siglas del Organigrama Estructural del Centro de Salud de la ciudad Latacunga.**

**SP.-** Servidores Públicos.

**SPA.-** Servidores Públicos de Apoyo (No profesionales)

2.1.10 *Análisis FODA del Centro de Salud de Latacunga*

**Cuadro N° 6 MATRIZ FODA**

<b>ENTORNO (EXTERNO)</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación de la Red Pública de Salud en Cotopaxi.</li> <li>• Incremento de la población.</li> <li>• Presupuesto asignado en base la producción del Hospital.</li> <li>• Mejoramiento de tecnología moderna de los equipos médicos de la Institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios privados mejor equipados y a costos competitivos.</li> <li>• Desastres naturales.</li> <li>• Cambios políticos frecuentes en alta dirección y Gobierno Central.</li> </ul>
<b>ENTORNO (INTERNO)</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con fármacos en forma oportuna.</li> <li>• Atención las 24 horas diarias.</li> <li>• Disponibilidad de un presupuesto adecuado.</li> <li>• Mejoramiento del área de Salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconformidad del usuario por deficiencias en calidad de atención.</li> <li>• Falta de profesionales en ciertas especialidades.</li> <li>• Mal uso de la tecnología por parte del personal técnico.</li> <li>• Falta de capacitación al personal en cuanto atención al cliente.</li> </ul>

Fuente: Centro de Salud.

Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

## **2.2 Diseño Metodológico**

En la siguiente investigación permitirá detectar las diferentes necesidades que tienen las entidades públicas de salud (IESS, Centro de Salud) al momento de atender a las personas con discapacidad física y mental; Lo cual ayudara a dar solución mediante la utilización de los métodos y técnicas, donde se podrá conocer y analizar el nivel de falencias y desconocimiento de cómo tratar a estas personas.

### ***2.2.1 Investigación Descriptiva***

El estudio descriptivo permitirá a las investigadoras recolectar, detallar y analizar datos importantes sobre la atención al cliente que brindan las entidades públicas de salud a las personas con discapacidad física y mental, siendo como fuente principal de la investigación en donde se analizaran cuidadosamente las necesidades por las que atraviesan estas instituciones. De esta manera se podrá medir la insatisfacción de los clientes al momento de ser atendidos por profesionales de las entidades. Lo cual podrán las investigadoras proponer y aportar para dar solución al problema investigado para de esta manera brinden una atención de calidad contribuyendo con el buen vivir y cumpliendo con los reglamento de la carta magna.

## **2.3 Métodos de Investigación**

### ***2.3.1 Método Inductivo***

La presente investigación se partirá desde las causas y el por qué produce la mala atención al cliente, de esta manera se podrá poder identificar las falencias que existen de la misma.

### ***2.3.2 Método Deductivo***

Las investigadoras desarrollaran una propuesta para dar solución al porque se produce la mala atención o el mal trato al momento de brindar los servicios a las personas con discapacidad física y mental por parte del personal de las dos instituciones de salud a través de la aplicación de encuestas al personal técnico y entrevistas al personal administrativo de las instituciones.

### ***2.3.3 Método Analítico***

Una vez investigado las necesidades por las que atraviesa las Entidades Públicas de Salud este método permitirá a las investigadoras analizar cuidadosamente tal y como se den los resultados.

### ***2.3.4 No experimental***

En la investigación se utilizara una variable no experimental, porque se observara la atención que brinda el personal técnico y administrativo de las entidades Públicas de Salud a las personas con discapacidad física y mental, para después analizar y dar solución al problema que se esté efectuando.

## **2.4 Técnicas de Investigación**

### ***2.4.1 Observación***

Esta técnica da oportunidad al investigador de observar el hecho o fenómeno que está ocurriendo en un lugar, aunque en la actualidad casi no es utilizada para la investigación. Instrumento que será utilizada para detectar el nivel de calidad de

servicio al cliente que brinda el personal que labora en las entidades públicas de salud a las personas con discapacidad física y mental.

#### ***2.4.2 Entrevistas***

Esta técnica será aplicada a los administrativos de las Entidades Públicas de Salud de la ciudad de Latacunga. A través de este instrumento permitirá a las investigadoras adquirir información sobre la atención que brinda el personal que labora en las Entidades de Salud a las personas con discapacidad física y mental para dar solución al problema que se esté efectuando.

#### ***2.4.3 Encuestas***

Mediante un cuestionario contenido por preguntas cerradas permitirá a las investigadoras conocer el criterio de cada una de las personas que laboran en las entidades públicas de salud. Por tanto este instrumento es necesario porque ayudara a recopilar información clara y verídica de la atención al cliente que brinda las secretarías de las entidades públicas de salud de la ciudad de Latacunga.

#### ***2.4.4 Instrumentos***

- Ficha de Observación
- Cuestionario
- Entrevista dirigida

## 2.5 Unidad De Estudio

La presente investigación va encaminada al personal administrativo, trabajadores de las Entidades Públicas de Salud de la ciudad de Latacunga como son el hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Centro de Salud., en la cual de esta forma se podrá medir el nivel de conocimiento que tienen sobre la atención al cliente a las personas con discapacidad física y mental.

### 2.5.1 Población

En el proyecto de investigación, el personal que va ser investigado del hospital IESS es de 296 personas y Centro de Salud de la ciudad Latacunga con 72 personas. Por tanto como son instituciones diferentes se trabajara con todo el universo.

Los sujetos a ser investigados tanto como personal administrativo y trabajadores del hospital IESS así como también del Centro de Salud de Latacunga se detallaran en los siguientes cuadros:

#### Lista N° 1 PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TÉCNICO DEL HOSPITAL IESS

SUJETOS DE ESTUDIO DEL HOSPITAL IESS	CANTIDAD
DIRECTOR ADMINISTRATIVO	1
DIRECTOR MEDICO	1
DIRECTOR TÉCNICO DE DIRECCIÓN TÉCNICA DE HOSPITALIZACIÓN Y AMBULATORIO	1
DIRECTOR TÉCNICO DE DIRECCIÓN TÉCNICA AUXILIARES DE DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO	1
DIRECTORA TÉCNICA DE MEDICINA CRITICA	1
PERSONAL TÉCNICO	291
<b>TOTAL DE PERSONAS DE HOSPITAL IESS</b>	<b>296</b>

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado: Grupo de Investigadoras

## Lista N° 2 PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TÉCNICO DEL CENTRO DE SALUD

SUJETOS DE ESTUDIO DEL CENTRO DE SALUD DE LA CIUDAD LATACUNGA	CANTIDAD
COORDINADORA DEL CENTRO DE SALUD LATACUNGA	1
LÍDER DE ENFERMERÍA	1
LÍDER DE ESTADÍSTICA	1
LÍDER DE ODONTOLOGÍA	1
LÍDER OBSTETRICIA	1
LÍDER DE FARMACIA	1
PERSONAL TÉCNICO	67
<b>TOTAL DE PERSONAS DEL CENTRO DE SALUD</b>	<b>72</b>

Fuente: Centro de Salud de Latacunga

Elaborado: Grupo de Investigadores

### 2.6 Análisis General de Resultados de la Entrevista realizada al Personal Administrativo del Hospital IESS de la ciudad Latacunga.

1. **¿Considera usted que las personas con discapacidad física y mental merecen un trato especial al momento de requerir el servicio de la institución?**

El Doctor Orfaith Rivera Director Médico indica que las personas con discapacidad merecen, deben y deberán tener un trato especializado y preferente, así como también la Doctora Nataly Córdor como directora técnica menciona que a veces no se da el trato que ellos se merecen tal vez por desconocimiento o por falta de capacitaciones, porque ellos tienen esa incapacidad para coger turnos y esperar para ser atendidos indica el Doctor José Castillo.

2. **¿Considera usted que el personal de la institución debería ser capacitado constantemente en cuanto atención a las personas con discapacidad física y mental para brindar un servicio calidad?**

La capacitación es fundamental porque a través de ello se puede mejorar la atención a las personas con discapacidad física y mental indica el Doctor Rivera, la Doctora Córdor y el Doctor Castillo también ratifican que deben realizar capacitaciones constantes para dar una atención de calidad y prioritaria.

**3. ¿Cree usted que el personal técnico que labora en la institución está capacitado para atender a las personas con discapacidad física y mental?**

La doctora Córdor, el Doctor Rivera y el Doctor Castillo creen que sí pero necesitan la capacitación permanente para mejorar el trato con las personas con discapacidad y dar atención de forma inmediata.

**4. ¿Considera usted que al realizar los talleres de inserción al personal técnico y administrativo de la institución mejorara la atención a las personas con discapacidad física y mental?**

El personal administrativo mediante las entrevistas indican que si es necesario porque el personal van a dar sus opiniones, necesidades que tienen al momento de brindar atención a las personas con discapacidad física y mental. Los talleres de inserción mejorarían notablemente la forma de tratar y rectificar los errores cometidos.

**5. En la constitución de la República del Ecuador el Art. 47 enmarca que en el ámbito público y privado recibirán atención prioritaria, preferente y especializada en referencia a las personas con discapacidad. ¿Cómo institución pública cumple con este artículo?**

La doctora Córdor como directora técnica y el personal a cargo de ella si cumple con el artículo enmarcado en la constitución y el Doctor Rivera

también menciona que la institución si cumple, pero el criterio del Doctor Castillo indica que no cumple en su totalidad con este artículo porque no hay preferencia y equipo médico especializado para ellos específicamente.

**6. ¿La institución cumple con el art. 53 referente a la atención y rehabilitación integral de las personas con discapacidad?**

La doctora Córdor indica que conocen y cumplen porque al momento que ingresa las personas con discapacidad física y mental lo que ellos hacen es brindar atención prioritaria. El doctor Rivera indica que están en proceso rectificando y capacitando a las trabajadoras sociales cuya misión y funciones deben ser dirigidas para este grupo para poder hacer los cambios y cumplir como manda la constitución.

## **2.7 Análisis General de Resultados de las Entrevistas realizado al Personal Administrativo del Centro de Salud de la ciudad Latacunga.**

- 1. ¿Considera usted que las personas con discapacidad física y mental merecen un trato especial al momento de requerir el servicio de la institución?**

La Doctora Grace Herrera en calidad de directora del Centro de Salud indica que son personas que tienen diferentes dificultades al momento de interrelacionar con los demás. Por tanto considera que si ellos tienen un trato preferencial y prioritaria, la Licenciada Paola Mena como secretaria del Centro de Salud indica que ellos más que nadie merecen un mayor grado de atención. El criterio de la Doctora Ligia Mora como calificadora en discapacidad cree que de acuerdo a la ley de discapacidades dice que no hay que hacerles sentir mal a esta clase de personas al momento de brindar atención.

- 2. ¿Considera usted que el personal de la institución debería ser capacitado constantemente en cuanto atención a las personas con discapacidad física y mental para brindar un servicio calidad?**

La Directora del Distrito menciona que el personal técnico no solo tiene que estar capacitado para atender a las personas con discapacidad física y mental sino que también al público, también la secretaria del distrito indica que el personal está totalmente capacitado para relacionarse con las personas con discapacidad física y mental. En cambio la doctora Ligia Mora como calificadora menciona que cada uno de los trabajadores tienen, deben y deberían conocer, identificar y diferenciar exactamente el significado para tratarse con las personas con discapacidad física y mental.

**3. ¿Cree usted que el personal técnico que labora en la institución está capacitado para atender a las personas con discapacidad física y mental?**

La doctora Grace Herrera, Licenciada Paola Mena la Doctora Ligia Mora confirman que el personal que labora en el centro de salud tiene experiencia para brindar atención en especial las personas que quieren ser calificadoros en discapacidad han tenido que pasar por cursos, capacitaciones por años.

**4. ¿Considera usted que al realizar los talleres de inserción al personal técnico y administrativo de la institución mejorara la atención a las personas con discapacidad física y mental?**

La directora del centro de salud mencione que los talleres de inserción ayudaran muchísimo a cambiar la actitud para algunas personas que laboran en la entidad. El mensaje de la Licenciada Mena es que indica que ayudaría de la mejor manera. La Doctora Mora suscribe que todo es bueno pero que sea en beneficio de las personas con discapacidad.

**5. En la Constitución de la República del Ecuador el Art. 47 enmarca que en el ámbito público y privado recibirán atención prioritaria, preferente y especializada en referencia a las personas con discapacidad. ¿Cómo institución pública cumple con este artículo?**

La institución si cumple con este artículo pero también las personas con discapacidad física y mental deben respetar los turnos porque no son los únicos que requiere de los servicios médicos enseña la directora del Centro, en cambio la secretaria del distrito dice que si como institución pública rige y cumple con este reglamento. El comentario de la doctora Mora es que la institución si cumple con el articulo pero no tienen la accesibilidad y o cuentan con un personal capacitado y suficiente para cumplir con el artículo en su totalidad.

**6. ¿La institución cumple con el art. 53 de la Constitución referente a la atención y rehabilitación integral de las personas con discapacidad?**

La doctora Grace Herrera indica que como institución si cumple pero las personas con discapacidad física y mental se limitan a los controles mensuales, el mensaje de la licenciada Paola Mena es que están preparando y capacitando para brindar una atención de calidad y prioritaria, la doctora Ligia Mora indica que ellos solo dan atención primaria para este tipo de personas.

***Análisis general de las entrevistas dirigidas al Personal Administrativo que labora en el Hospital IESS y en el Centro de Salud de la Ciudad de Latacunga.***

La investigación realizada en las entidades públicas de salud de la ciudad de Latacunga ha permitido a las investigadoras a través de las entrevistas ejecutadas al personal administrativo del Hospital IESS y el Centro de Salud de la Ciudad de Latacunga ha concedido conocer los criterios de cada uno de los directores a través de la pregunta número cuatro en donde las postulantes preguntan que considera usted que al realizar los talleres de inserción al personal técnico y administrativo de la institución mejorara la atención a las personas con discapacidad física y mental?, lo cual indican que es importante y necesario porque mediante ello permitirá conocer las inquietudes, necesidades del personal que labora dentro de la institución para de esta manera tomar medidas correctivas y brindar una atención de calidad. Por tanto las tesis al analizar las necesidades por la que atraviesa las entidades públicas de salud de la ciudad de Latacunga (Hospital IESS y Centro de Salud) han decidido proponer talleres de inserción para contribuir y mejorar el trato hacia las personas con discapacidad física y mental sin discriminación alguna.

## 2.8 Análisis e Interpretación de Resultados de las Encuestas realizada al Personal Técnico del hospital IESS.

1.- ¿Usted está capacitado/a para atender a las personas con discapacidad física y mental?

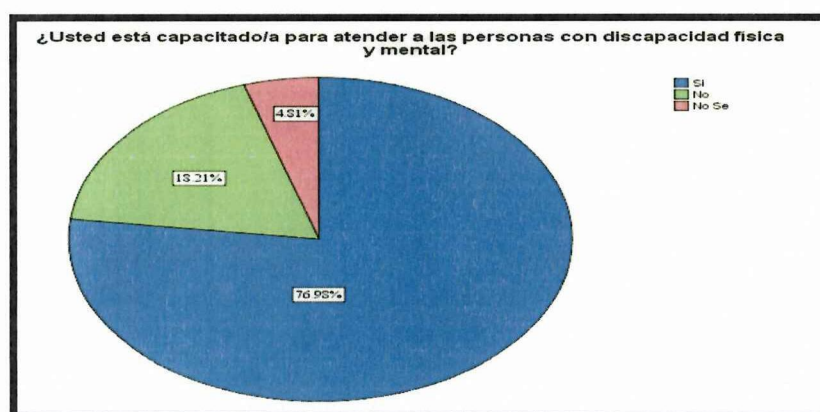
Tabla N° 1 Está capacitado para atender a las personas con discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	224	76,98	76,98	77,0
	No	53	18,21	18,21	95,2
	No Se	14	4,81	4,81	100,0
	<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Hospital IESS Latacunga

Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

Gráfico N° 1 Está capacitado para atender a las personas con discapacidad



Fuente: Hospital IESS Latacunga

Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante las encuestas aplicadas el 76,98% indican que si están capacitados para atender a las personas con discapacidad física y mental, también el 18,21% marcan que no están capacitadas para atender a estas personas y el 4,81% sellan no sé porque no se acuerdan si alguna vez recibieron capacitaciones. En el grafico se puede verificar que la mayoría de los encuestados si han recibido capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad física y mental.

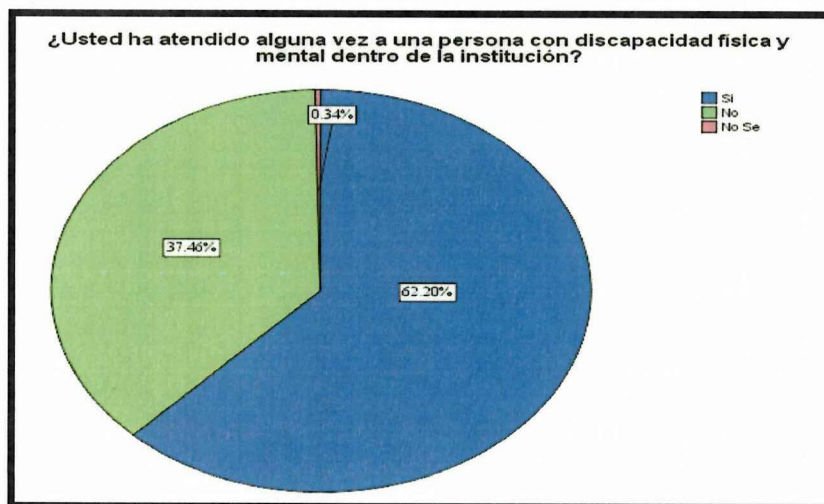
2.- ¿Usted ha atendido alguna vez a una persona con discapacidad física y mental dentro de la institución?

Tabla N° 2 Ha atendido a alguna vez a una persona con discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	181	62,20	62,20	62,2
	No	109	37,46	37,46	99,7
	No Se	1	0,34	0,34	100,0
	<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Hospital IESS Latacunga  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

Gráfico N° 2 Ha atendido a alguna vez a una persona con discapacidad



Fuente: Hospital IESS Latacunga  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El gráfico indica que el 62,20% han atendido a las personas con discapacidad física y mental, pero el 37,46% de los encuestados marcan que no están en capacidad de interrelacionarse con estas personas, y el 0,34% dicen que no se acuerdan si han atendido a las personas antes mencionado. Al analizar la mayoría de los encuestados si han tratado a las personas con discapacidad física y mental.

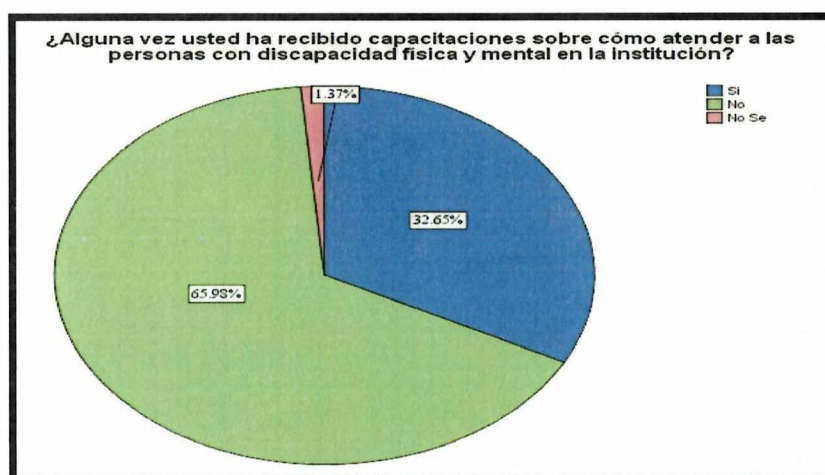
**3.- ¿Alguna vez usted ha recibido capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad física y mental en la institución?**

**Tabla N° 3 Ha recibido capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	95	32,65	32,65	32,65
	No	192	65,98	65,98	98,65
	No Se	4	1,37	1,37	100,0
	<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Hospital IESS Latacunga  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

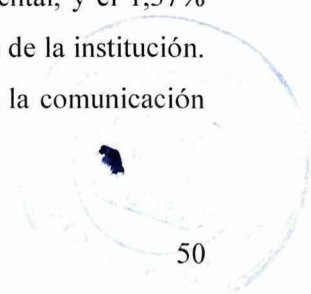
**Gráfico N° 3 Ha recibido capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad**



Fuente: Hospital IESS Latacunga  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 65,98% de la población encuestado ratifica que no han recibido capacitaciones dentro de la Institución, el 32,65% enseñan que si han recibido capacitaciones de cómo brindan atención a las personas con discapacidad física y mental, y el 1,37% mencionan que no se acuerdan si han recibido capacitaciones dentro de la institución. Capacitar al personal es importante porque a través de ello mejora la comunicación con las personas con discapacidad física.



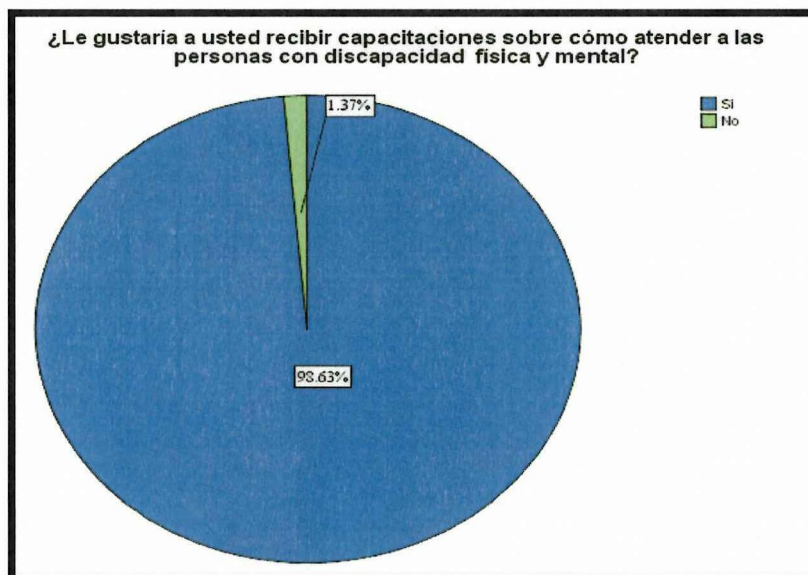
**4.- ¿Le gustaría a usted recibir capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad física y mental?**

**Tabla N° 4 Le gustaría recibir capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	287	98,63	98,63	98,63
	No	4	1,37	1,37	100,0
	<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Hospital IESS Latacunga  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**Gráfico N° 4 Le gustaría recibir capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad**



Fuente: Hospital IESS Latacunga  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Mediante las encuestas se verifica que el 98,63% quieren recibir capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad física y mental para brindar una atención prioritaria y de calidad, el 1,37% de la población encuestada indica que no es necesario realizar capacitaciones. Por tanto es necesario realizar capacitaciones sobre cómo tratar, comunicar y la vez brindar una atención de calidad a las personas con discapacidad.

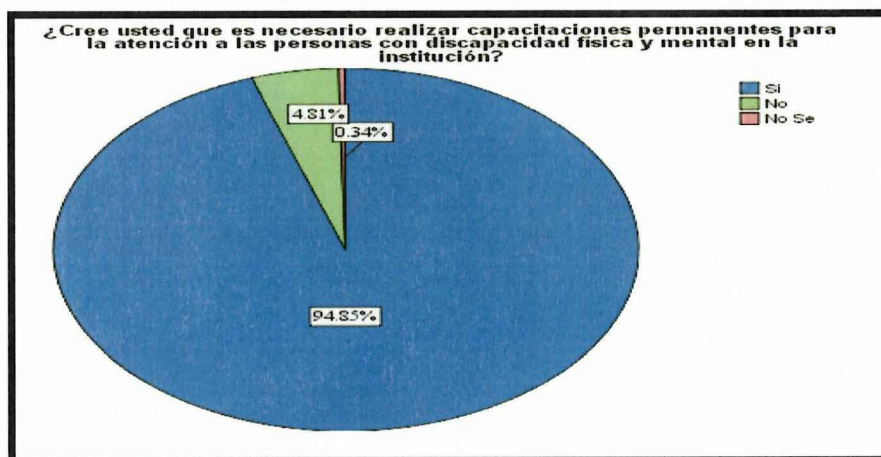
5.- ¿Cree usted que es necesario realizar capacitaciones permanentes para la atención a las personas con discapacidad física y mental en la institución?

**Tabla N° 5 Realizar capacitaciones permanentes para la atención a las personas con discapacidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	277	94,85	94,85	95,2
	No	13	4,81	4,81	99,7
	No Se	1	0,34	0,34	100,0
<b>Total</b>		<b>291</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Hospital IESS Latacunga  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**Gráfico N° 5 Realizar capacitaciones permanentes para la atención a las personas con discapacidad**



Fuente: Hospital IESS Latacunga  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico el 94,85% de población encuestada confirma que si quieren recibir capacitaciones permanentes para de esta manera mejorar la atención a las personas con discapacidad, el 4,81% indica que no es necesario realizar capacitaciones permanentes y el 0,34 apunta que no saben si es necesario recibir capacitaciones. Es necesario realizar capacitaciones permanentes porque día tras día la sociedad y la tecnología evoluciona por tanto es importante estar capacitándose.

6.- ¿Usted considera que la institución donde labora cumple con los reglamentos enmarcados en la Constitución Política del Ecuador en base a los derechos de personas con discapacidad física y mental?

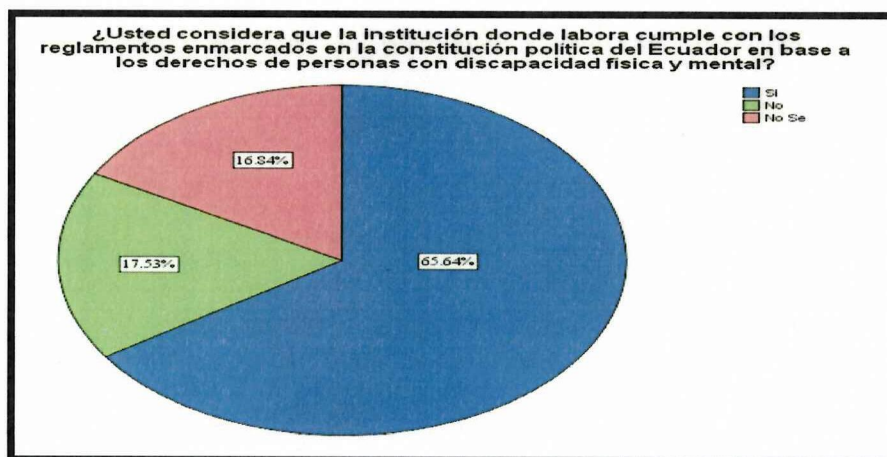
**Tabla N° 6 Cumple con los reglamentos enmarcados en la Constitución**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	191	65,64	65,64	65,6
	No	51	17,53	17,53	83,2
	No Se	49	16,84	16,84	100,0
<b>Total</b>		<b>291</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Hospital IESS Latacunga

Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**Gráfico N° 6 Cumple con los reglamentos enmarcados en la Constitución**



Fuente: Hospital IESS Latacunga

Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 65,64% a la institución a cual pertenecen dicen que si cumple con los reglamentos escritos en base a los derechos de las personas con discapacidad física y mental, así como también el 17,53% ratifican que la institución no cumple con lo que manda la ley, y por último el 16,84% no saben si cumple con lo que estipula la Constitución. Al cumplir con los reglamentos establecidos en la Constitución no existiría discriminación y desigualdad de derechos. Por tanto es importante conocer y practicar cada uno de artículos para de esta manera vivir en una sociedad justa y equitativa.

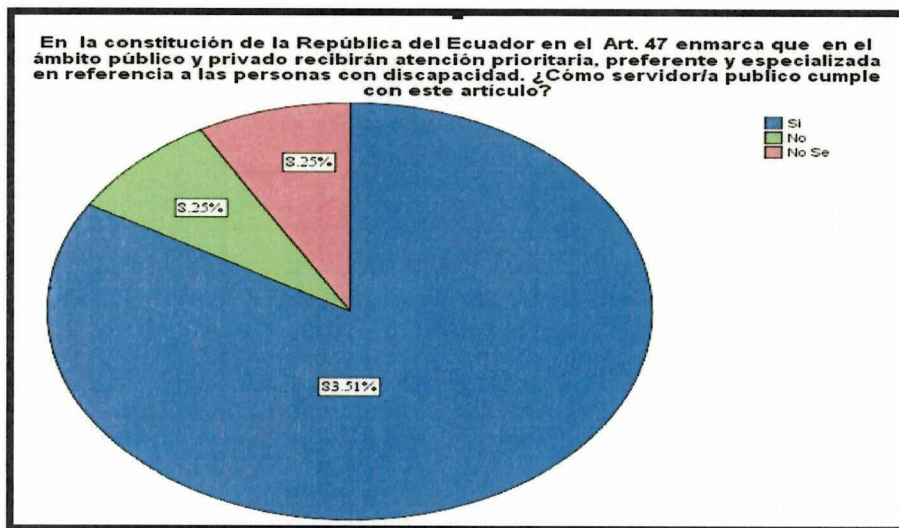
7.- En la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 47 enmarca que en el ámbito público y privado recibirán atención prioritaria, preferente y especializada en referencia a las personas con discapacidad. ¿Cómo servidor/a publico cumple con este artículo?

**Tabla N° 7** Cumple con el art. 47 de la Constitución del Ecuador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	243	83,51	83,51	83,5
	No	24	8,25	8,25	91,8
	No Se	24	8,25	8,25	100,0
	<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Hospital IESS Latacunga  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**Gráfico N° 7** Cumple con el art. 47 de la Constitución del Ecuador



Fuente: Hospital IESS Latacunga  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se identifica que el 83,51% cumple con el artículo 47 de la Constitución de la República del Ecuador, así como también el 8,25% indican que no cumplen porque no han recibido capacitaciones y el 8,25% aciertan que no saben si cumplen con lo que manda la Constitución y por desconocimiento del artículo antes indicado. Como servidor público es importante conocer cada uno de los artículos en especial sobre como brindar atención a las personas con discapacidad física y mental.

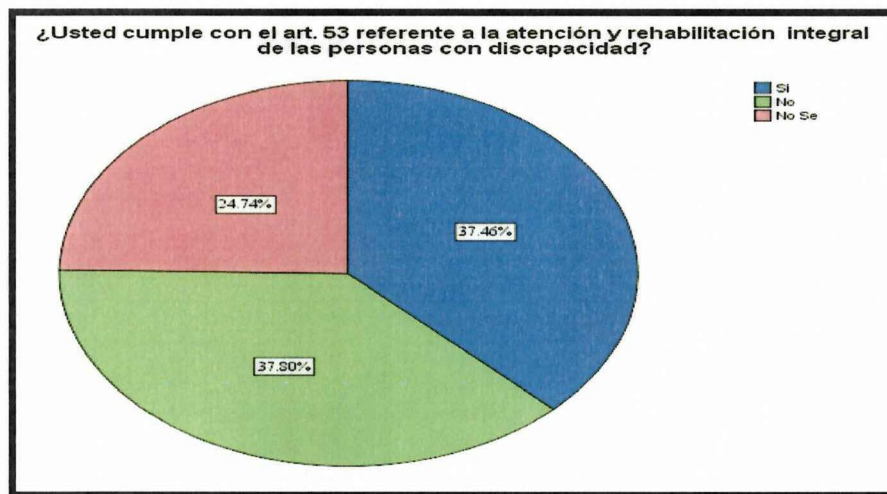
**8.- ¿Usted cumple con el art. 53 de la Constitución del Ecuador, referente a la atención y rehabilitación integral de las personas con discapacidad?**

**Tabla N° 8 Cumple con el art. 53 referente a la atención integral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	109	37,46	37,46	37,5
	No	110	37,80	37,80	75,3
	No Se	72	24,74	24,74	100,0
	<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Hospital IESS Latacunga  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**Gráfico N° 8 Cumple con el art. 53 referente a la atención integral**



Fuente: Hospital IESS Latacunga  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 37,80% no cumple con el artículo 53 de la Constitución porque ellos si dan una atención pero no rehabilitación integral porque no cuentan con equipo médico especializado para las personas con discapacidad física y mental y no hay capacitaciones que les profesionalicen más para brindar una atención de calidad, el 37,46% testifica que si cumplen con este articulo tal y como manda la ley, y el 24,74% demuestra que no saben si cumplen por desconocimiento del articulo antes mencionado. Para dar una atención de calidad es necesario conocer cada uno de los artículos enmarcados en la Constitución de la República del Ecuador, de esta manera contribuir al Buen Vivir.

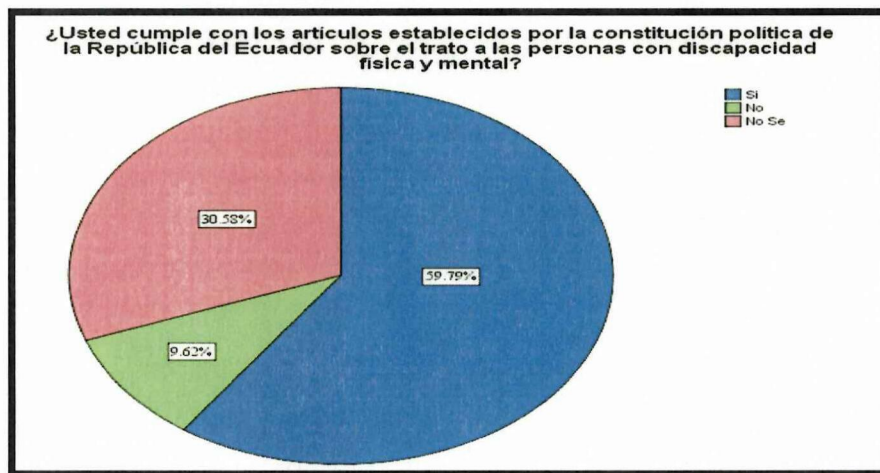
**9.- ¿Usted cumple con los artículos establecidos por la constitución política de la República del Ecuador sobre el trato a las personas con discapacidad física y mental?**

**Tabla N° 9 Cumple con los artículos enmarcados en la constitución del Ecuador**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	174	59,79	59,79	59,79
	No	28	9,62	9,62	69,4
	No Se	89	30,58	30,58	100,0
	<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Hospital IESS Latacunga  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**Gráfico N° 9 Cumple con los artículos enmarcados en la constitución del Ecuador**



Fuente: Hospital IESS Latacunga  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Al analizar el 59,79% cumplen con los artículos enmarcados en la Constitución de la Republica de Ecuador en base a los derechos de las personas con discapacidad física y mental, a la vez el 30,58% no saben si cumplen por desconocimiento de los artículos tallados en la Constitución y el 9,62% del personal no cumplen porque no han revisado los artículos sobre cómo debe ser el trato a las personas con discapacidad física y mental. Es importante conocer cada uno de los artículos enmarcados en la Constitución de la Republica de Ecuador para de esta manera mejorar la atención con las personas con discapacidad física y mental.

## 2.9 Análisis e Interpretación de Resultados de las Encuestas realizada al Personal Técnico del Centro de Salud

1.- ¿Usted está capacitado/a para atender a las personas con discapacidad física y mental?

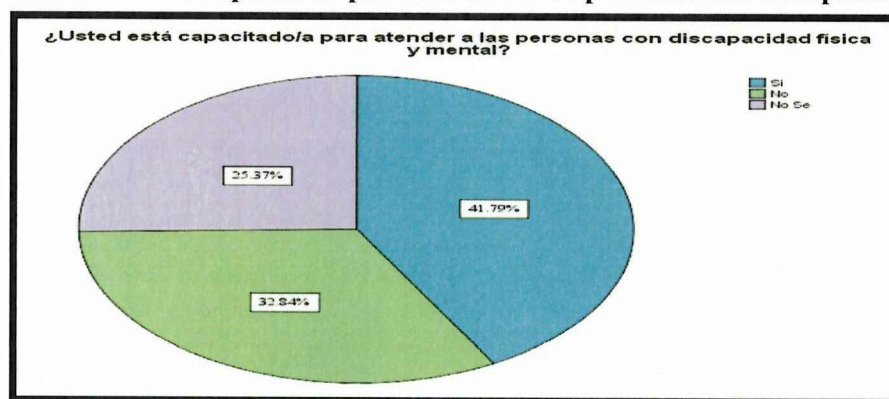
**Tabla N° 10 Está capacitado para atender a las personas con discapacidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	28	41,79	41,79	41,79
	No	22	32,84	32,84	74,6
	No Se	17	25,37	25,37	100,0
	<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Centro de Salud Latacunga.

Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**Gráfico N° 10 Está capacitado para atender a las personas con discapacidad**



Fuente: Centro de Salud Latacunga.

Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 41,79% consideran que si están capacitado para atender a las personas con discapacidad física y mental. El 32,84% no están capacitados para brindar atención a dichas personas, y el 25,37% saben si están capacitados para comunicarse con ellos.

Al analizar los resultados se puede verificar que no existe mayoría de encuestados que están capacitados para brindar atención a las personas con discapacidad física y mental. Por tanto las investigadoras creen que debería realizar capacitaciones en la institución para de esta manera mejore la atención que brindan a dichas personas.

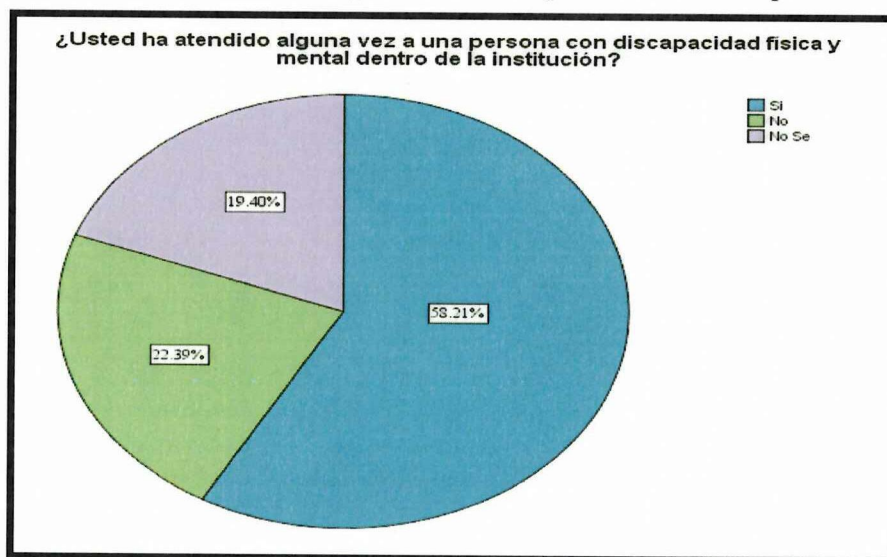
2.- ¿Usted ha atendido alguna vez a una persona con discapacidad física y mental dentro de la institución?

**Tabla N° 11 Si ha atendido alguna vez a una persona con discapacidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	39	58,21	58,21	58,2
	No	15	22,39	22,40	80,6
	No Se	13	19,40	19,40	100,0
<b>Total</b>		<b>67</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Centro de Salud Latacunga.  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**Gráfico N° 11 Si ha atendido alguna vez a una persona con discapacidad**



Fuente: Centro de Salud Latacunga.  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico indica el 58,21% de los encuestados han atendido a las personas con discapacidad física y mental, mientras tanto el 22,39% no se han relacionado con dichas personas, y el 19,40% no saben si han atendido o no a las personas anteriormente mencionados. Analizando los resultados, se identifica que el personal si se han comunicado con las personas con discapacidad física y mental.

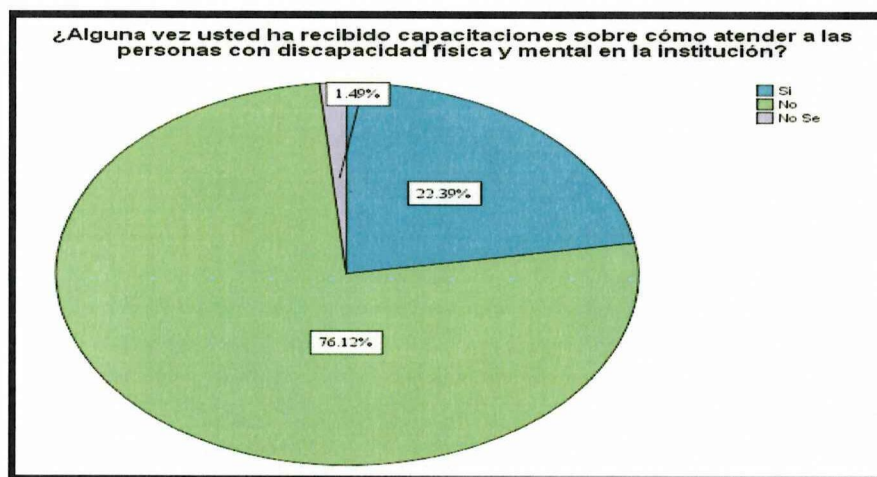
**3.- ¿Alguna vez usted ha recibido capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad física y mental en la institución?**

**Tabla N° 12 Ha recibido capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	15	22,39	22,4	22,4
	No	51	76,12	76,1	98,5
	No Se	1	1,49	1,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Centro de Salud Latacunga.  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**Gráfico N° 12 Ha recibido capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad**



Fuente: Centro de Salud Latacunga.  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 76,12% no han recibido capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad física y mental dentro de la institución, así como también se ha podido identificar que el 22,39% han recibido capacitaciones y el 1,49% no saben si han recibido capacitaciones en la institución. Interpretando a la pregunta se puede constatar que no han recibido capacitaciones dentro de la entidad, lo cual produce falencias para dar brindar un buen trato, atención de calidad y satisfacción al cliente.

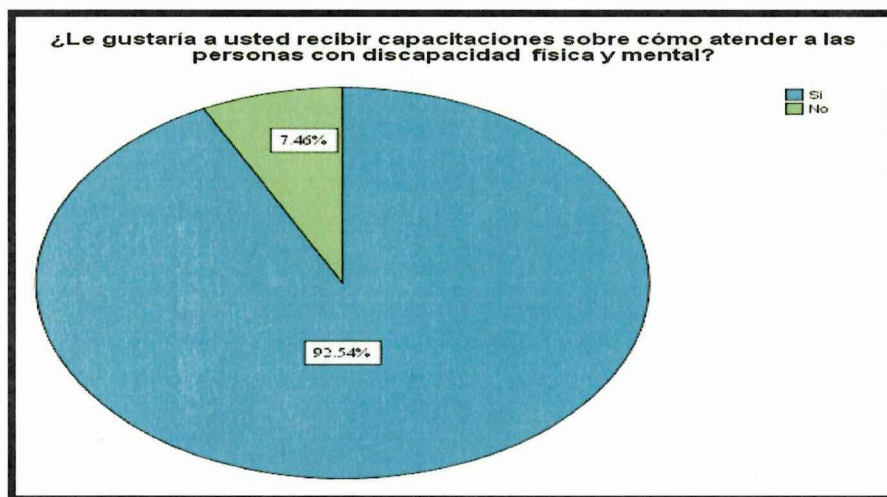
**4.- ¿Le gustaría a usted recibir capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad física y mental?**

**Tabla N° 13 Le gustaría recibir capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	62	92,54	92,54	92,54
	No	5	7,46	7,46	100,0
	<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Centro de Salud Latacunga.  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**Gráfico N° 13 Le gustaría recibir capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad**



Fuente: Centro de Salud Latacunga.  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El gráfico indica que el 92,54% si quieren recibir capacitaciones para dar un buen trato a las personas con discapacidad física y mental y el 7,46% indican que no es necesario las capacitaciones sino voluntad propia para dar lo mejor al momento de atender a las personas ateriormente mencionadas. Observando el resultado existe un porcentaje alto que quieren mejorar la atención a las personas con discapacidad física y mental, por tanto las investigadoras recomiendan que es necesario realizar capacitaciones para de esta manera cumplir como manda la constitución.

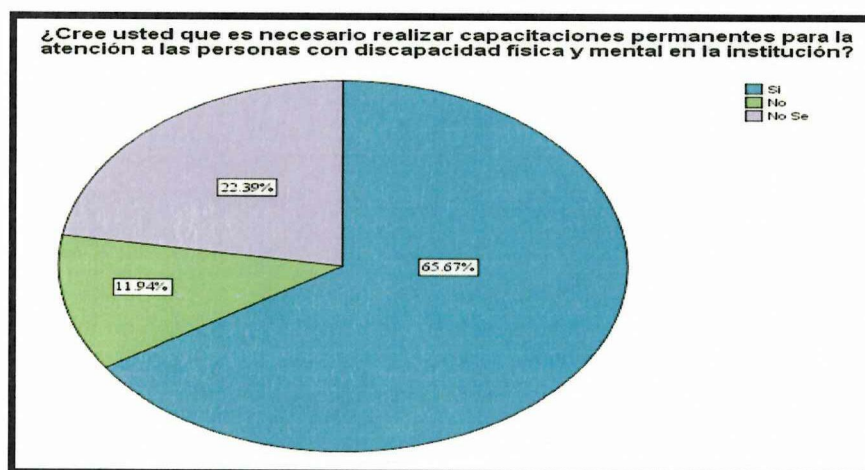
5.- ¿Cree usted que es necesario realizar capacitaciones permanentes para la atención a las personas con discapacidad física y mental en la institución?

**Tabla N° 14 Realizar capacitaciones permanentes para la atención a las personas con discapacidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	44	65,67	65,67	65,67
	No	8	11,94	11,94	77,6
	No Se	15	22,39	22,39	100,0
	<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Centro de Salud Latacunga.  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**Gráfico N° 14 Realizar capacitaciones permanentes para la atención a las personas con discapacidad**



Fuente: Centro de Salud Latacunga.  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 65,67% del gráfico indica que si es necesario realizar capacitaciones permanentes para de esta manera brindar una atención de calidad y satisfacción a las personas con discapacidad física y mental, asimismo el 22,39% dicen que no es necesario realizar capacitaciones solo basta con una capacitación y el resto depende de cada persona y el 11,94% no saben si de esa manera mejorara el trato con dichas personas. Interpretando a la pregunta, es necesario realizar capacitaciones permanentes por los cambios tecnológicos y sociales que día tras día avanza para que de esta manera no existan falencias al momento de atender a las personas con discapacidad.

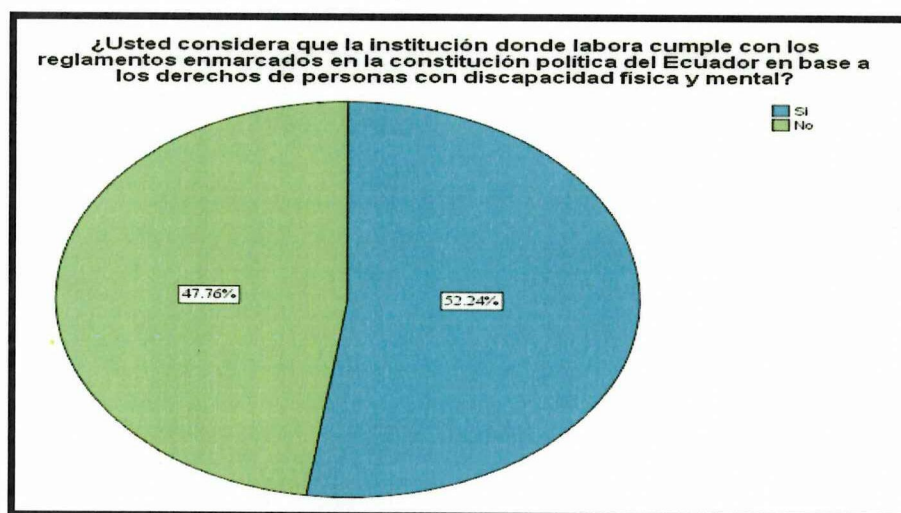
6.- ¿Usted considera que la institución donde labora cumple con los reglamentos enmarcados en la constitución política del Ecuador en base a los derechos de personas con discapacidad física y mental?

**Tabla N° 15 Cumple con los reglamentos enmarcados en la Constitución**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	35	52,24	52,24	52,24
	No	32	47,76	47,76	100,0
	<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Centro de Salud Latacunga.  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**Gráfico N° 15 Cumple con los reglamentos enmarcados en la Constitución**



Fuente: Centro de Salud Latacunga.  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 52,24% cumple con los reglamentos enmarcados en la Constitución del Ecuador y el 47,76% indican que no se cumple como tal indica la Constitución. Interpretando los resultados, se observa el nivel de cumplimiento de la institución, así como también se identifica el desconocimiento de los reglamentos escritos en la Constitución de como brindar una atención de calidad y equidad a las personas con discapacidad física y mental.

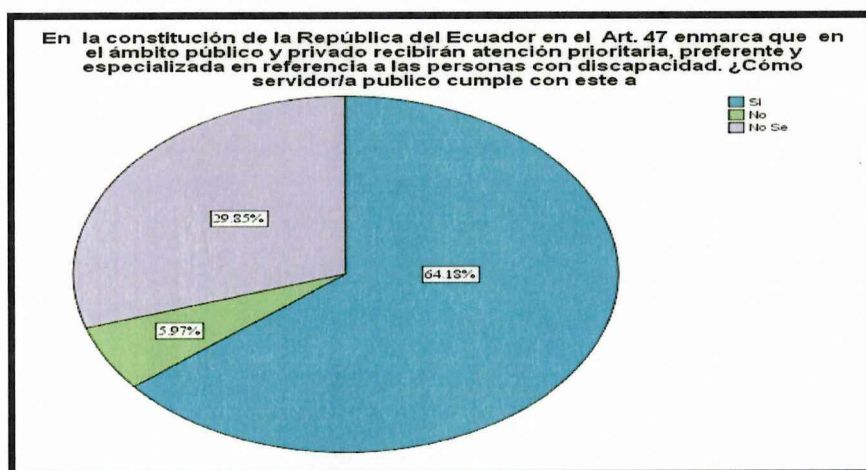
7.-En la constitución de la República del Ecuador en el Art. 47 enmarca que en el ámbito público y privado recibirán atención prioritaria, preferente y especializada en referencia a las personas con discapacidad. ¿Cómo servidor/a publico cumple con este artículo?

**Tabla N° 16 Cumple con el art. 47 de la constitución del Ecuador**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	43	64,18	64,18	64,18
	No	4	5,97	5,97	70,1
	No Se	20	29,85	29,85	100,0
	<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Centro de Salud Latacunga.  
Elaborado: Grupo de Investigadoras

**Gráfico N° 16 Cumple con el art. 47 de la constitución del Ecuador**



Fuente: Centro de Salud Latacunga.  
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

A través de esta pregunta se puede identificar que el 64,18% cumple tal y como manda el art. 47 de la Constitución de la República del Ecuador, y el 29,85% no saben si cumplen o no, por desconocimiento del artículo, el 5,97% marcan que no cumplen con este artículo porque no conocen y también no cuentan con equipos médicos necesarios para brindar atención de calidad. Por tanto es necesario conocer los reglamentos enmarcados en la Constitución para brindar una atención prioritaria y calidad a las personas con discapacidad física y mental para de esta manera hacerles sentir especiales dentro de la sociedad.

**8.- ¿Usted cumple con el art. 53 referente a la atención y rehabilitación integral de las personas con discapacidad?**

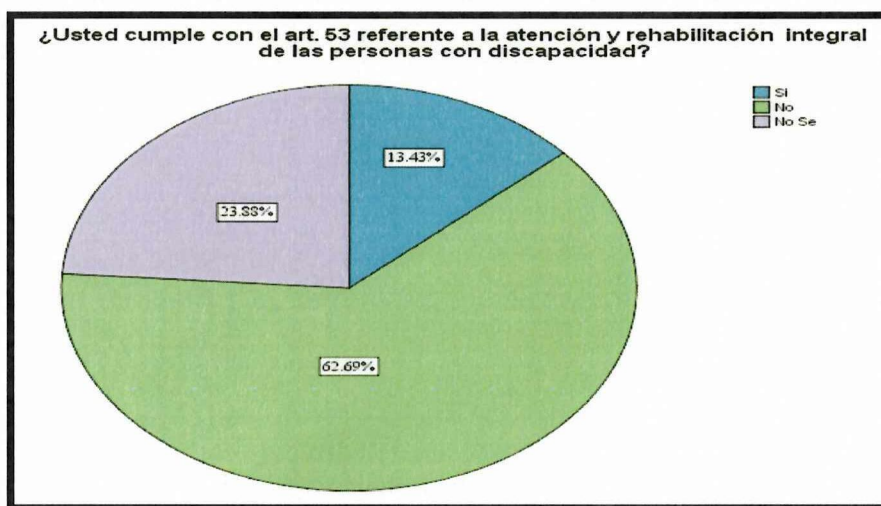
**Tabla N° 17 Cumple con el art. 53 referente a la atención integral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	9	13,4	13,4	13,4
	No	42	62,7	62,7	76,1
	No Se	16	23,9	23,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Centro de Salud Latacunga.

Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**Gráfico N° 17 Cumple con el art. 53 referente a la atención integral**



Fuente: Centro de Salud Latacunga.

Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El gráfico demuestra que el 62,69% no cumple con este artículo porque ellos han atendido pero no han dado rehabilitación integral por esa razón existe un porcentaje alto de la respuesta no, así como también el 23,83% no saben si han cumplido o por desconocimiento del artículo, y el 13,43% si cumplen como el artículo manda y que se están capacitando constantemente por mejorar la atención y buen trato hacia las personas con discapacidad física y mental. La diferencia en esta pregunta es que si brindan atención de calidad pero no tenían los equipos médicos y presupuesto necesario para dar la rehabilitación integral a las personas con discapacidad física y mental.

9.- ¿Usted cumple con los artículos establecidos por la constitución política de la República del Ecuador sobre el trato a las personas con discapacidad física y mental?

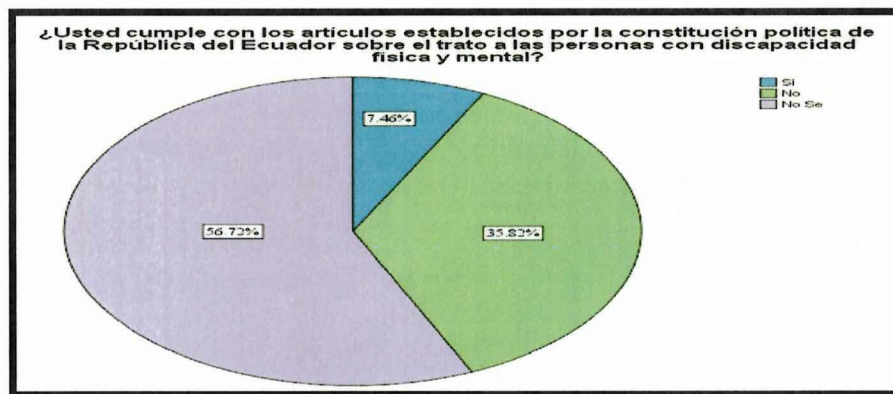
Tabla N° 18 Cumple con los artículos enmarcados en la constitución del Ecuador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	5	7,46	7,46	7,46
	No	24	35,82	35,82	43,3
	No Se	38	56,72	56,72	100,0
	<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Centro de Salud Latacunga.

Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

Gráfico N° 18 Cumple con los artículos enmarcados en la constitución del Ecuador



Fuente: Centro de Salud Latacunga.

Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 56,72% del gráfico no saben si cumplen o no con todos los artículos establecidos por desconocimiento de los mismos, el 35,82% no cumple tal y como manda la constitución porque no cuentan con un equipo médico necesario y desconocimiento de los artículos, además el 7,45% indica que si cumple con los artículos establecidos en la Constitución política del Ecuador. Es importante conocer todos los artículos porque no necesariamente la entidad debe darle a conocer sino más bien cada uno del personal debería conocer para cambiar y mejorar el trato a las personas con discapacidad física y mental para que no exista más discriminación.

## **2.10 Análisis e Interpretación General de las Encuestas realizadas a las Entidades Públicas de Salud de la Ciudad**

La investigación realizada en las entidades públicas de salud de la ciudad de Latacunga (Hospital IESS - Centro de Salud) mediante las encuestas aplicadas al personal que labora en estas instituciones ha permitido a las investigadoras recopilar información sobre las falencias y necesidades que atraviesa la institución sobre la atención al cliente.

Mediante la pregunta número 3 que es ¿Alguna vez usted ha recibido capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad física y mental en la institución?, aplicada en las dos instituciones ha permitido a las investigadoras conocer el porcentaje de que la institución no realiza capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad física y mental, y que les permita dar una atención de calidad, preferente y prioritaria a estas personas. Por tanto es fundamental realizar los talleres de inserción porque mediante estos talleres se podrá conocer las inquietudes y necesidades por la que atraviesa el personal que laboran en estas entidades públicas de salud.

En la pregunta número 4 que es sobre ¿Le gustaría a usted recibir capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad física y mental?, en las dos instituciones hay una coincidencia con un nivel alto para realizar capacitaciones sobre atención al cliente a las personas con discapacidad física y mental. Por tanto las investigadoras mencionan que es necesario aplicar los talleres de inserción a todo el personal administrativo y técnico de las entidades de salud. A través de esta pregunta las personas que laboran en estas instituciones están interesadas por querer aprender y dar lo mejor para brindar una atención de calidad, preferente para de esta manera contribuir con el Buen Vivir y satisfacción de las personas con discapacidad física y mental.

El grado de conocimiento que tienen el personal Técnico y Administrativo del hospital IESS y Centro de Salud de la ciudad Latacunga en cuanto atención al cliente es deficiente ya que no cuenta con una capacitación necesario para tratar a las personas con discapacidad física y mental.

Se observó que en el hospital IESS y Centro de salud no existe suficiente personal calificado atender a las personas con discapacidad física y mental, en la cual se considera que para dar una atención de calidad a estas personas, se debe realizar capacitaciones permanentes al personal Técnico y Administrativo del hospital IESS y Centro de Salud.

Es importante que el personal que labora en el hospital del IESS y Centro de Salud deba brindar atención prioritaria y especializada a las personas con discapacidad física y mental. También es necesario que cuenten con espacios preferenciales para las personas con discapacidad física y mental, para que respondan a sus necesidades particulares o de grupo.

Para tratar a las personas con discapacidad física y mental, se lo debe hacer con equidad y sin discriminación alguna para garantizar así los derechos establecidos en la Constitución Política de la República del Ecuador, por ello los talleres de inserción ayudaran a mejorar la atención a las personas con discapacidad física y mental. A través de esto se podrá dar un mejor servicio de calidad en la institución y poder así tener una satisfacción al paciente.

Para el cumplimiento de la presente investigación existen limitaciones al acceso de información, esto se da por la rotación del personal y porque no cuentan con un equipo de trabajo adecuado para ayudar a la investigación.

## CAPÍTULO III

### 3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

**Tema:** “Desarrollar talleres de inserción a las personas que labora en las entidades Públicas de Salud (IESS, CENTRO DE SALUD) para mejorar la atención al cliente a las personas con discapacidad física y mental”.

#### **DATOS INFORMATIVOS**

##### **Entidades Ejecutoras:**

Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.  
Centro de Salud de la ciudad Latacunga.

##### **BENEFICIARIOS:**

**Directos:** Hospital IESS, Centro de Salud de la ciudad Latacunga.

**Indirecto:** Personal Técnico y Administrativo.

##### **UBICACIÓN:**

Ciudad Latacunga, Provincia de Cotopaxi

##### **TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN:**

**Inicio:** Octubre 2014

**Fin:** Abril 2015

##### **EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE:**

**Tesistas:** Llumitasig Herrera Norma Ximena  
Moreira Zambrano Mariana Elizabeth

### **3.1 Justificación**

La atención a las personas con discapacidad física y mental, en la mayoría de las regiones y países de nuestro entorno actual; es deficiente ya que generan problemas de discriminación al momento de ser atendidos.

Esta situación en gran medida se presenta en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Centro de Salud de la ciudad Latacunga ya que la atención que brinda el personal técnico y administrativo no está acorde con las necesidades que requieren las personas con discapacidad física y mental.

A través de este estudio se propone desarrollar talleres de inserción para el personal técnico y administrativo de las entidades de Salud sobre la atención al cliente, el fin es mejorar el trato a las personas con discapacidad física y mental ayudar a que sean comprendidas por profesionales calificados para quienes entenderán los trastornos mentales y de conducta.

Los beneficiarios de la presente investigación son las personas con discapacidad física-mental y la imagen corporativa de las entidades de salud. Además la relevancia social más importante de esta investigación es dar a conocer las falencias por las que atraviesan los pacientes al ser atendidos por el personal técnico y administrativo de estas instituciones.

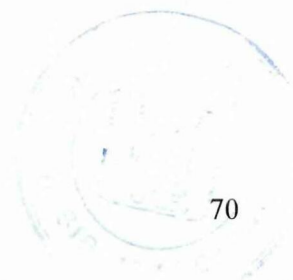
## 3.2 Objetivos

### 3.3.1 *Objetivo General*

Realizar talleres de inserción para el personal técnico y administrativo del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y Centro de Salud de la ciudad Latacunga para mejorar la calidad de atención al Cliente a las personas con discapacidad física y mental.

### 3.3.2 *Objetivo Específicos*

- Planificar los talleres de inserción para el personal administrativo y técnico de las entidades públicas de salud como son el Hospital IESS y Centro de Salud de Latacunga.
- Desarrollar las temáticas que se van a utilizar en los talleres de inserción para dar un asesoramiento de calidad en cuanto en atención al cliente para personas con discapacidad física y mental.
- Aplicar los talleres de inserción al personal administrativo y técnico que laboran en las entidades públicas de salud (Hospital IESS y Centro de Salud de Latacunga).



### **3.3 Descripción de la Propuesta**

La presente propuesta va en beneficio de las personas con discapacidad física y mental que son atendidas en las entidades de salud; Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Centro de Salud de la ciudad Latacunga.

La atención al cliente va más allá de la cortesía y la amabilidad, se lo considera como un valor agregado para el paciente, debemos tener presente que el cliente es cada vez más exigente en este sentido ya que ellos buscan recibir calidad de servicio en donde puedan depositar confianza, credibilidad; aunque muchas veces no se note, los clientes evalúan constantemente la calidad del servicio, de acuerdo como lo perciben.

Las investigadoras consideran que la mala atención no es un asunto estructural, es más bien un asunto por falta de conocimiento y capacitación, por eso piensan que para romper estas circunstancias, son necesarios una serie de enunciados teóricos que al momento de ir aplicándose, cambiaría el estilo de atención al cliente.

Por dar cumplimiento a esta propuesta se planificara, desarrollara y se aplicará talleres de inserción al personal técnico y administrativo del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y Centro de Salud de Latacunga, cuya finalidad es incentivar y capacitar al personal para que de esta manera siempre tengan una actitud mental positiva al momento de brindar atención a las personas con discapacidad física y mental generando satisfacción en los mismos.

Los talleres de inserción son métodos y técnicas que se utilizaran para saber y solucionar las inquietudes y necesidades por las que atraviesan las instituciones, dando una mayor contextualidad de términos enfocados a las personas con discapacidad física y mental, ayudando así a entender mejor de como poder tratar a este tipo de personas, enfocándose a través de la Ley Orgánica de Discapacidades y la Constitución Política del Ecuador.

Los talleres de inserción tienen como finalidad promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos en especial al trato de las personas con discapacidad física y mejorando la calidad de vida de las mismas. Las cuales contendrán a la no discriminación, a la participación e inclusión plenas y efectivas en servicios médicos, al respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humana, a la igualdad de trato, a la accesibilidad de todos los servicios médicos. Por ello la ejecución de esta técnica ayudara a reflexionar y a concienciar al personal administrativo y técnico de las instituciones públicas de salud.

### **3.4 Desarrollo de la Propuesta**

#### ***3.4.1 Talleres de inserción***

##### ***3.4.1.1 Importancia***

Los talleres de inserción permiten facilitar el proceso de aprendizaje del personal técnico y administrativo que labora en el hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Centro de Salud, sobre los conocimientos de aprendizajes que se van adquiriendo a través de una práctica concreta, realizado con algo relacionado con la formación que se pretende proporcionar a los participantes. Es una metodología participativa en la que se enseña y se aprende a través de una tarea conjunta.

El Dispositivo grupal utilizado en el presente taller permite y exige la participación de todos, donde la opinión del grupo es importante porque a través de su aportación se podrá conocer el grado de conocimiento que tienen acerca del tema que se esté tratando.

***3.4.1.2 Proceso para desarrollar la ejecución de los Talleres de Inserción en el Hospital del Instituto ecuatoriano de Seguridad Social y Centro de Salud de la ciudad Latacunga.***

Dentro de los talleres de inserción se utilizará la técnica de capacitación para lo cual se utilizará el siguiente proceso:

1. Presentación de la actividad.
2. Los objetivos que se quieran conseguir.
3. El tamaño del grupo.
4. Organización de los grupos.
5. Lugar y fecha donde se desarrolla la actividad.
6. Características de los participantes.
7. Capacidad del animador o coordinador del grupo.
8. Exponer las temáticas a los participantes.
9. Trabajo en los grupos.
10. Realizar preguntas del tema.
11. Desarrollar dinámicas en el grupo.
12. Concienciar a los participantes los temas expuestos.



**Objetivo 2**

Incentivar al personal administrativo y técnico del Centro de Salud a través de la capacitación que será de su beneficio para que brinden una atención de calidad prioritaria y preferente a las personas con discapacidad física y mental.

**Cuadro N° 8 MODELO OPERATIVO PARA LA EJECUCIÓN DE LOS TALLERES DE INSERCIÓN DEL CENTRO DE SALUD DE LATACUNGA**

Actividad	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Responsable	Participante	Materiales				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							
Convocatoria																																	Equipo técnico responsable	Directora del Centro de Salud	Hoja de especie valorada, trasporte
Adecuación del lugar.																																	Equipo técnico responsable	Directora del Centro de Salud	Salón para la capacitación, escritorio, pizarrón, computadora, proyector de imagen, hojas de papel bon, esferos, marcadores.
Presentación de una dinámica que permita presentar al equipo técnico responsable y capacitador																																	Equipo técnico responsable	Personal administrativo o y técnico	Salón para la capacitación, escritorio, pizarrón, computadora, proyector de imagen, hojas de papel bon, esferos, marcadores.
Dar a conocer las temáticas de la capacitación.																																	Equipo técnico responsable	Personal administrativo o y técnico	Salón, escritorio, pizarrón, computadora, proyector de imagen, hojas de papel bon, esferos, marcadores.

Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**Objetivo 3**

Concienciar al personal administrativo y técnico del Centro de Salud de Latacunga a través de los talleres de inserción.

**Cuadro N° 9 MODELO OPERATIVO PARA LA EJECUCIÓN DE LOS TALLERES DE INSERCIÓN DEL CENTRO DE SALUD DE LATACUNGA**

Actividad 1	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Responsable	Participante	Materiales				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							
La comunicación no tiene barreras se basa en el respeto a la diversidad y buen trato																																	Equipo técnico responsable y capacitador	Personal administrativo o técnico	Salón para la capacitación, escritorio, pizarrón, computadora, proyector de imagen, hojas de papel bon, esferos, s, sillas flash memory.
Que se debe evitar al momento de interactuar con una persona con discapacidad física y mental.																																	Equipo técnico responsable y capacitador	Personal administrativo o técnico	Salón para la capacitación, escritorio, pizarrón, computadora, proyector de imagen, hojas de papel bon, esferos, marcadores, flash memory.
Cómo comunicar con una persona con discapacidad física																																	Equipo técnico responsable y capacitador	Directora del Centro de Salud	Salón para la capacitación, escritorio, pizarrón, computadora, proyector de imagen, hojas de papel bon, esferos, marcadores.

Actividad 2	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Materiales	Participante	Responsable		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
Como comunicar si la persona es usuaria de silla de ruedas.																															Salón para la capacitación, escritorio, pizarrón, computadora, proyector de imagen, hojas de papel bon, esferos, marcadores, sillas	Personal administrativo o y técnico	Equipo técnico responsable y capacitador
Consejos para dar un buen trato a las personas con discapacidad.																															Salón para la capacitación, escritorio, pizarrón, computadora, proyector de imagen, hojas de papel bon, esferos, marcadores, flash memory.	Personal administrativo o y técnico	Equipo técnico responsable y capacitador
Los Beneficios y Derechos de las Personas con Discapacidad																															Salón para la capacitación, escritorio, pizarrón, computadora, proyector de imagen, hojas de papel bon, esferos, marcadores, sillas flash memory.	Personal administrativo o y técnico	Equipo técnico responsable y capacitador

Actividad 3	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Materiales								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4									
Demostración de un video reflexión sobre el trato a las personas con discapacidad																																					Salón para la capacitación, escritorio, pizarrón, computadora, proyector de imagen, hojas de papel bon, esferos, marcadores, sillas
Evaluación																																					Salón para la capacitación, escritorio, pizarrón, computadora, proyector de imagen, hojas de papel bon, esferos, marcadores, sillas, fotocopias
Análisis de Resultados																																					Computadora, hojas de papel bon, esferos, flash memory

Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**3.4.1.4 Modelo Operativo del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Latacunga**  
**Objetivo 1**

Conocer, identificar y comprender las necesidades y falencias del personal técnico y administrativo del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social sobre la atención al cliente.

**Cuadro N° 10 MODELO OPERATIVO PARA LA EJECUCIÓN DE LOS TALLERES DE INSERCIÓN EN EL HOSPITAL IESS DE LA CIUDAD LATACUNGA**

Actividad	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Responsable	Participantes	Materiales				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				Equipo técnico responsable	Directora del Hospital IESS	Hoja de especie valorada, trasporte	
Presentación y aprobación de oficios en el Hospital.																																	Equipo técnico responsable	Directora del Hospital IESS	Hoja de especie valorada, trasporte
Elaboración y aplicación de las técnicas de investigación.																																	Equipo técnico responsable	Personal administrativo y técnico	Hojas de papel bon, esferos, computadora, impresora, cámara trasporte.
Identificar las necesidades a través del análisis e interpretación de datos.																																	Equipo técnico responsable	Personal administrativo y técnico	Programa SPS, computadora

Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**Objetivo 2**

Incentivar al personal administrativo y técnico del Hospital a través de la capacitación que será de su beneficio para que brinden una atención de calidad prioritaria y preferente a las personas con discapacidad física y mental.

**Cuadro N° 11 MODELO OPERATIVO PARA LA EJECUCIÓN DE LOS TALLERES DE INSERCIÓN EN EL HOSPITAL IESS DE LA CIUDAD LATACUNGA**

Actividad	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Responsable	Participantes	Materiales
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Convocatoria																														Directora del Hospital IESS	Hoja de especie valorada, trasporte
Adecuación del lugar.																														Directora del Hospital IESS	Salón.escritorio, pizarrón, computadora, proyector de imagen, hojas de papel bon, esferos, marcadores.
Presentación de una dinámica que permita presentar al equipo técnico responsable y capacitador																														Personal administrativo y técnico	Salón.escritorio, computadora, proyector de imagen, hojas de papel bon, esferos, marcadores, sillas
Dar a conocer las temáticas de la capacitación.																														Personal administrativo y técnico	Salón.escritorio, computadora, proyector de imagen, hojas de papel bon, esferos, marcadores.

Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

**Objetivo 3**

Concienciar al personal administrativo y técnico del Hospital IESS a través de los talleres de inserción.

**Cuadro N° 12 MODELO OPERATIVO PARA LA EJECUCIÓN DE LOS TALLERES DE INSERCIÓN EN EL HOSPITAL IESS DE LA CIUDAD LATACUNGA**

Actividad 1	Octubre			Noviembre			Diciembre			Enero			Febrero			Marzo			Abril			Responsable	Participantes	Materiales para la				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1				2	3		
La comunicación no tiene barreras se basa en el respeto a la diversidad y buen trato																									Equipo técnico responsable	Personal administrativo y técnico	Salón para la capacitación, escrito rio, pizarrón, computadora, proyector de imagen, hojas de papel bon, esferos, marcadores, flash memory.	
Que se debe evitar al momento de interactuar con una persona con discapacidad física y mental.																										Equipo técnico responsable y capacitador	Personal administrativo y técnico	Salón para la capacitación, escrito rio, pizarrón, computadora, proyector de imagen, hojas de papel bon, esferos, marcadores, flash memory.
Cómo comunicar con una persona con discapacidad física																										Equipo técnico responsable y capacitador	Directora del Hospital IESS	Salón, escritorio, computador, proyector imagen, hojas, esferos, marcadores.



Actividad 3	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Materiales								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4									
Evaluación																																					Salón para la capacitación, escritorio, pizarrón, computadora, proyector de imagen, hojas de papel bon, esferos, marcadores, sillas, fotocopias
Análisis de Resultados																																					Computadora, hojas de papel bon, esferos, flash memory

Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

3.4.1.5 Cuadro de ejecución de actividades realizadas en los talleres de capacitación del Centro de Salud de Latacunga.

**Cuadro N° 13 ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL CENTRO DE SALUD DE LATACUNGA**

Fecha	Horario	Actividades	Participantes	Responsables	Grupo	Expositora
26 de marzo de 2015	14:00 a 15:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presentación de una dinámica que permita presentar al equipo técnico responsable y capacitador</li> <li>✓ Dar a conocer las temáticas de la capacitación.</li> <li>✓ La comunicación no tiene barreras se basa en el respeto a la diversidad y Buen trato</li> <li>✓ Que se debe evitar al momento de interactuar con una persona con discapacidad física y mental.</li> <li>✓ Como comunicar si la persona es usuaria de silla de ruedas</li> <li>✓ Cómo comunicar con una persona con discapacidad física</li> <li>✓ Consejos para dar un buen trato a las personas con discapacidad.</li> <li>✓ Los Beneficios y Derechos de las Personas con Discapacidad</li> <li>✓ Demostración de un video reflexión sobre el trato a las personas con discapacidad</li> <li>✓ Evaluación</li> </ul>	Personal técnico y administrativo del centro de salud	Investigadoras	Grupo	Coordinadora del CONADIS

Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

3.4.1.6 Cuadro de ejecución de actividades realizadas en los talleres de capacitación del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Cuadro N° 14 ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL HOSPITAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Fecha	Horario	Actividades	Participantes	Responsables	Grupo	Expositora
09 de abril de 2015	14:00 a 15:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presentación de una dinámica que permita presentar al equipo técnico responsable y capacitador</li> <li>✓ Dar a conocer las temáticas de la capacitación.</li> <li>✓ La comunicación no tiene barreras se basa en el respeto a la diversidad y Buen trato</li> <li>✓ Que se debe evitar al momento de interactuar con una persona con discapacidad física y mental.</li> <li>✓ Como comunicar si la persona es usuaria de silla de ruedas</li> <li>✓ Cómo comunicar con una persona con discapacidad física</li> <li>✓ Consejos para dar un buen trato a las personas con discapacidad.</li> <li>✓ Los Beneficios y Derechos de las Personas con Discapacidad</li> <li>✓ Demostración de un video reflexión sobre el trato a las personas con discapacidad</li> <li>✓ Evaluación</li> </ul>	Personal técnico y administrativo del Hospital IESS.	Investigadoras	Grupo 1	Coordinadora del CONADIS.
10 de abril de 2015	08:00 a 09:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presentación de una dinámica que permita presentar al equipo técnico responsable y capacitador</li> <li>✓ Dar a conocer las temáticas de la capacitación.</li> <li>✓ La comunicación no tiene barreras se basa en el respeto a la diversidad y Buen trato</li> <li>✓ Que se debe evitar al momento de interactuar con una persona con discapacidad física y mental.</li> <li>✓ Como comunicar si la persona es usuaria de silla de ruedas</li> </ul>	Personal técnico y administrativo del Hospital IESS	Investigadoras	Grupo 2	Coordinadora del CONADIS

Fecha	Horario	Actividades	Participantes	Responsable	Grupo	Expositora
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cómo comunicar con una persona con discapacidad física</li> <li>✓ Consejos para dar un buen trato a las personas con discapacidad.</li> <li>✓ Los Beneficios y Derechos de las Personas con Discapacidad</li> <li>✓ Demostración de un video reflexión sobre el trato a las personas con discapacidad</li> </ul> Evaluación				

Elaborado por: **Grupo de Investigadoras.**

**3.4.1.7 Análisis e Interpretación de Resultados de las encuestas de satisfacción de los talleres de capacitación realizadas en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Latacunga.**

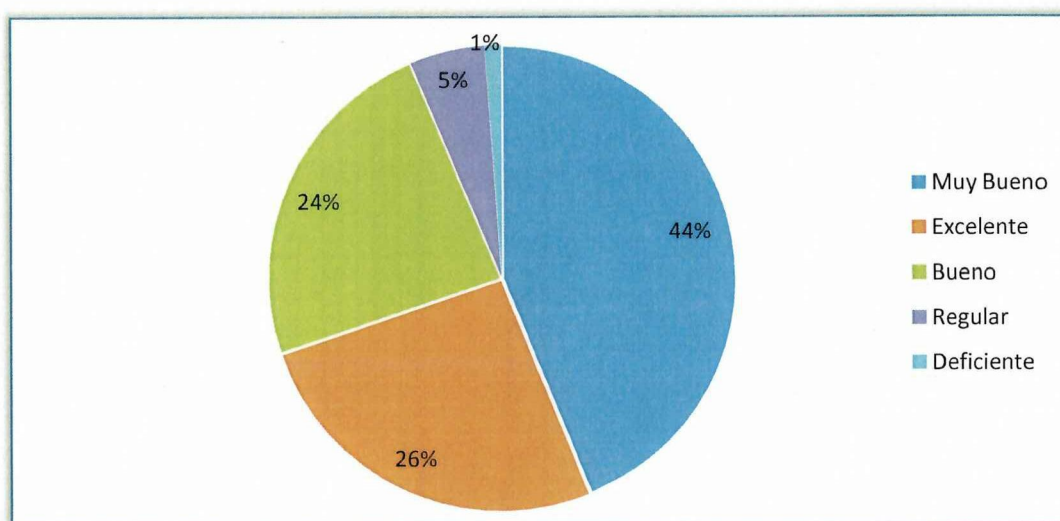
**Tabla N° 19 RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

N°	PREGUNTA	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL
1	La organización de la capacitación ha sido	5	19	77	119	43	263
2	El nivel de los contenidos ha sido	3	4	66	131	59	263
3	La utilidad de los contenidos aprendidos	1	6	55	136	65	263
4	La utilización de dinámicas de grupo	5	32	69	110	47	263
5	La comodidad del auditorio	9	34	59	100	61	263
6	El ambiente del grupo del personal	----	12	74	111	66	263
7	La duración de la capacitación ha sido	3	13	72	121	54	263
8	El horario realizado ha sido	2	16	75	102	68	263
9	La capacitación a propiciado buena capacitación	2	7	58	122	74	263
10	En general la capacitación le pareció	2	7	53	117	84	263
11	Los conocimientos adquiridos en la capacitación le permitirá brindar un trato	----	2	33	99	129	263
<b>TOTAL</b>		32	152	691	1268	750	2893

Fuente: Hospital IESS

Elaborado: Grupo de Investigadoras

**Gráfico N° 19 RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**



Fuente: Hospital IESS

Elaborado: Grupo de Investigadoras

**Calculo del porcentaje del Gráfico**

El total de preguntas son 2893 que representa al 100% y para calcular el porcentaje de cada parámetro que consta en el cuadro, se procedió hacer la regla de tres.

**Ejemplo: Muy bueno:**  $1268 * 100\% = 126800 / 2893 = 44\%$

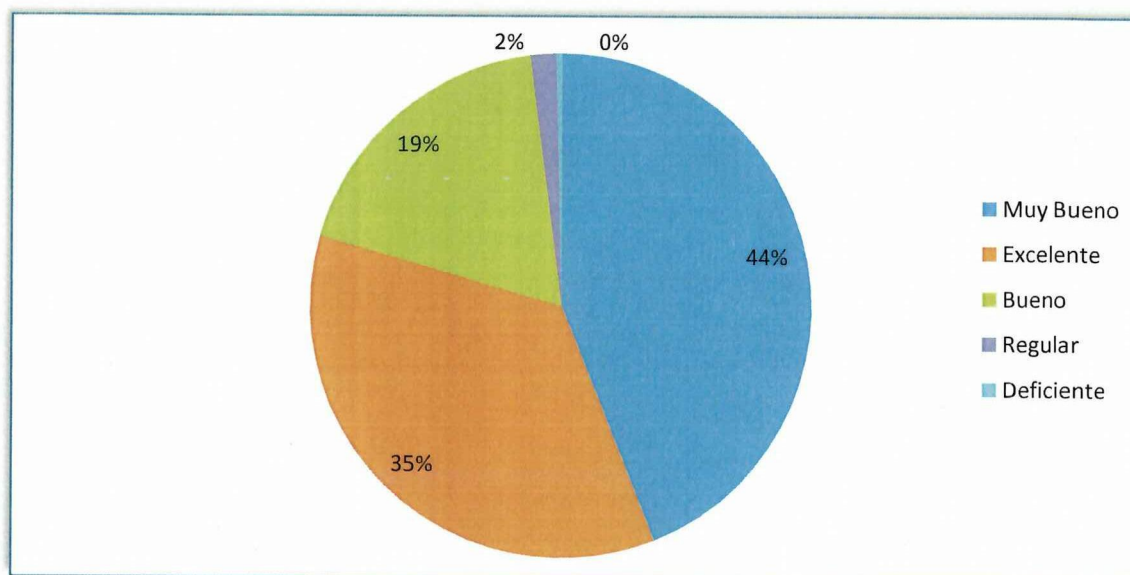
**3.4.1.8 Análisis e Interpretación de Resultados de las encuestas de satisfacción de los talleres de capacitación realizadas en el Centro de Salud de Latacunga.**

**Tabla N° 20 RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

N°	PREGUNTA	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL
1	La organización de la capacitación ha sido		1	19	31	21	72
2	El nivel de los contenidos ha sido			14	35	23	72
3	La utilidad de los contenidos aprendidos			9	37	26	72
4	La utilización de dinámicas de grupo	2	3	14	37	16	72
5	La comodidad del auditorio	1	5	14	31	21	72
6	El ambiente del grupo del personal		1	17	33	21	72
7	La duración de la capacitación ha sido			16	27	29	72
8	El horario realizado ha sido		2	14	31	25	72
9	La capacitación a propiciado buena capacitación			13	34	25	72
10	En general la capacitación le pareció		1	10	31	30	72
11	Los conocimientos adquiridos en la capacitación le permitirá brindar un trato			7	21	44	72
<b>TOTAL</b>		3	13	147	348	281	792

Fuente: Centro de Salud de Latacunga  
Elaborado: Grupo de Investigadoras

**Gráfico N° 20 RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**



Fuente: Centro de Salud de Latacunga  
Elaborado: Grupo de Investigadoras

**Calculo del porcentaje del Gráfico**

El total de preguntas son 792 que representa al 100% y para calcular el porcentaje de cada parámetro que consta en el cuadro se procedió hacer la regla de tres.

**Ejemplo: Muy bueno:**  $348 * 100\% = 34800 / 792 = 44\%$

### ***3.4.1.9 Análisis General de las encuestas de satisfacción realizadas durante la capacitación a las Entidades Públicas de Salud de la Ciudad Latacunga.***

Una vez concluida con la propuesta, las investigadoras realizan encuestas de satisfacción al personal técnico y administrativos del Centro de Salud y el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. En donde señalan que la organización de la capacitación y los contenidos de la misma fue muy satisfactorio, debido a que no contaban con los conocimientos necesarios sobre el trato, derechos y beneficios que tienen las personas con discapacidad física y mental.

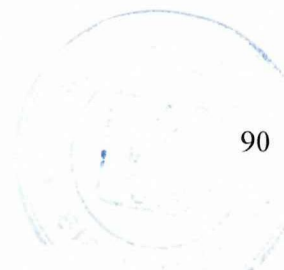
Mediante los resultados obtenidos en la tabulación de datos se ha podido observar que el nivel de los contenidos y la utilidad de los mismos ha propiciado una buena comunicación entre el personal técnico y administrativo tanto del Centro de Salud como en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en donde se obtuvo resultados excelente, ya que se pudo aclarar cada una de las inquietudes y necesidades que tenían, sobre cómo tratar a las personas con discapacidad.

La organización de la capacitación ha sido Muy buena en donde las dos entidades de salud han concordado con el mismo resultado. Por tanto quedan comprometidos a brindar un trato de calidad, prioritario y preferente a las personas con discapacidad física y mental en los servicios que ellos requieran, respetando los derechos y beneficios que enmarcan en la constitución política del Ecuador, para de esta manera contribuir con el Buen Vivir y hacerles sentir en sociedad.

En cuanto a la capacitación aplicada en las dos entidades de salud (IESS – CENTRO DE SALUD) sobre atención al cliente ha sido excelente, ya que las personas que asistieron al taller quedaron satisfechas, en donde sus dudas y expectativas de cómo tratar a las personas con discapacidad física y mental quedaron claras.

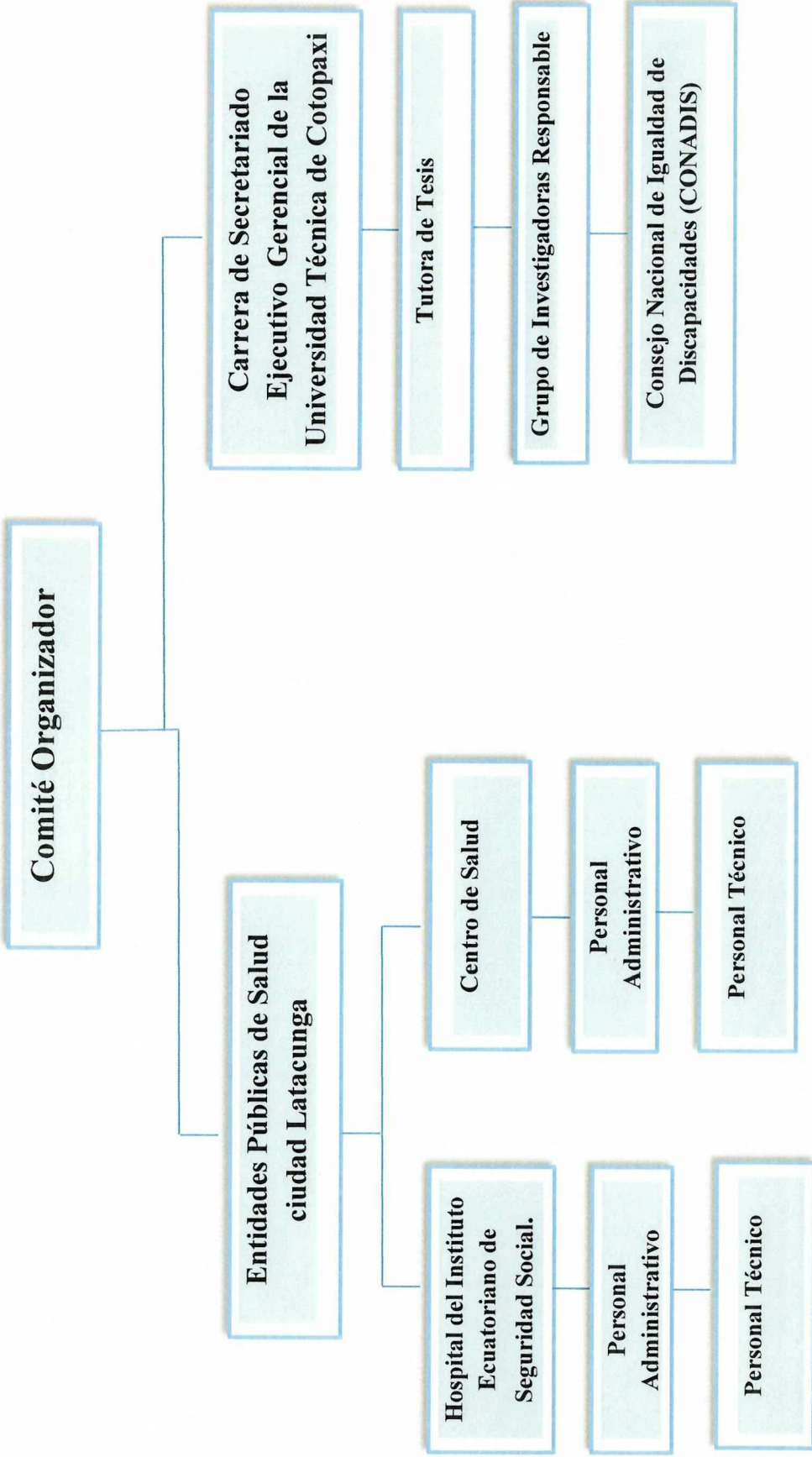
A través de las encuestas de satisfacción aplicadas en los talleres de capacitación en el Centro de Salud y el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad Latacunga hemos podido observar que la capacitación ha sido Excelente ya que las personas que tiene el contacto directo con las personas con discapacidad física y mental tienen una base de cómo tratar a estos individuos. Por lo tanto la atención al paciente debe ser preferente y especializada al momento de ser atendidos en estos lugares Públicos de Salud.

Hemos podido concluir que la capacitación aplicada en las entidades de salud (Centro de Salud – IESS) ha sido excelente, porque todos los temas aplicados en cuanto atención y trato a las personas con discapacidad han sido importantes. Ya que las personas con discapacidad física y mental tienen el mismo derecho y equidad que todas las personas tienen al momento de involucrarse con la sociedad, sin discriminación alguna.



3.4.1.10 Estructura de la aplicación del Plan/Inserción.

Cuadro N° 15 ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

## **RECOMENDACIONES**

- Para dar una atención de calidad a las personas con discapacidad física y mental se debe conocer los reglamentos que están enmarcados en la Ley Orgánica de Discapacidad y Constitución Política del Ecuador.
- Se debe realizar capacitaciones permanentes al personal Técnico y Administrativo del hospital IESS y Centro de Salud en cuanto atención al cliente para las personas con discapacidad física y mental.
- El personal que labora en el hospital del IESS y Centro de Salud deben brindar atención prioritaria y especializada a las personas con discapacidad física y mental.
- Deben tener espacios preferenciales para las personas con discapacidad física y mental, que respondan a sus necesidades particulares o de grupo.
- Tratar a las personas con discapacidad física y mental, con equidad y sin discriminación alguna para garantizar así los derechos establecidos en la Constitución Política de la República del Ecuador.

## BIBLIOGRAFÍA

### CITADAS

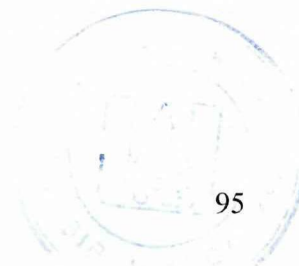
- ✓ **MELGAR, José. 2009.** Autor del libro “Las relaciones públicas en la administración de las empresas contemporáneas”, Editorial, El Cid Editor | Apuntes, Argentina, 2009, Pág.
- ✓ **MATEOS, Pablo. 2012.** Autor del libro “Atención básica al cliente”, Editorial, IC Editorial, España, 2012, Pág. 8
- ✓ **ORTIZ, José. 2009.** Autor del libro “Historia de la administración”, Editorial, El Cid Editor | apuntes, Argentina, 2009, Pág. 8
- ✓ **RAMÍREZ, Carlos. 2009.** Autor del libro “Fundamentos de Administración”, Editorial, Ecoe Ediciones, Bogotá, 2009, Pág. 9
- ✓ **MINISTERIO DE SALUD. 2008.** Autor del libro “Ministerio de Salud Pública” Editorial, Ecu Ediciones, Ecuador, Pág. 34
- ✓ **MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, 2008.** Autor del libro “Plan de Fortalecimiento Institucional del Ministerio de Salud Pública del Ecuador” Editorial, Ecu Ediciones, Ecuador, Pág. 5

## CONSULTADAS

- ✓ CONADIS, Ecuador. 2008. Libro “Ley sobre las Discapacidades” (2008).
- ✓ FAYOL H. 2009. Libro “Administración industrial y general: previsión, organización, mando, coordinación, control” (2009).
- ✓ GUINN T. Gerard. 2002. Libro “Derechos Humanos y Discapacidades” (2002).
- ✓ MATEUS L. Claudia. 2011. Libro “Atención al Cliente y Gestión de Reclamaciones” (2011).
- ✓ NOBOA B. Gustavo. 2003. Ley Orgánica de Discapacidades: “Reglamento General de la Ley de Discapacidades” (2003).
- ✓ OREJUELA E. Eduardo. 2001. Libro “Relaciones Humanas”(2001).
- ✓ PAZ C. Renata. 2007. Libro “Atención al Cliente Guía Práctica de Técnicas y Estrategias” (2007).
- ✓ STONER A. James. 1996. Libro de “Administración” (1996)
- ✓ MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, 2008. Libro “Plan de Fortalecimiento Institucional del Ministerio de Salud Pública del Ecuador” (2008)
- ✓ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008. Libro “Sección Quinta de los grupos vulnerables” (2008)

## VIRTUALES

- ✓ ALTUZARRA TOSCANO, María. Fecha de publicación: 78 septiembre 2005  
Disponibile en Web: <http://portaldocomerciante>. (Consulta: 08 de junio del 2014)
  
- ✓ BALEREZO Susana. Fecha de Publicación: abril 2013 Disponible en Web:  
<http://www.fad.es/sites/default/files/Manual%20Atenci%C3%B3n%20Cliente.pdf>(Consulta: 20 de junio 2014 15h14)
  
- ✓ DIANNE BOWN, Wilson. Fecha de publicación: 23 de mayo 2014  
Disponibile en Web: [http://www.ehowenespanol.com/concepto-servicio-cliente-sobre\\_84222/](http://www.ehowenespanol.com/concepto-servicio-cliente-sobre_84222/)(Consulta: 08 de junio del 2014 16h23)
  
- ✓ MAIS. Fecha de publicación: enero 2012 Disponible en Web:  
[http://instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/Ministerio/sub\\_gobernanza\\_salud/manual\\_mais\\_2013.pdf](http://instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/Ministerio/sub_gobernanza_salud/manual_mais_2013.pdf). (Consulta: 10 de julio del 2014 15h44)
  
- ✓ MSP. Fecha de publicación: diciembre del 2011 Disponible en la Web:  
<https://www.healthresearchweb.org/files/Ecuador.pdf>. (Consulta: 20 de Julio del 2014 14h53)



ANEXOS

ANEXOS

**ANEXO N° 1**

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS**

**SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**TEMA:** ANÁLISIS SOBRE LA ATENCIÓN AL CLIENTE QUE BRINDA EL PERSONAL A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y MENTAL EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE SALUD EN LA CIUDAD DE LATACUNGA.

**LUGAR:** CENTRO DE SALUD DE LATACUNGA Y HOSPITAL IESS

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
1. Dictan capacitaciones constantemente para brindar atención a las personas con discapacidad física y mental.	..... ..... .....
2. Existe un personal capacitado para atender a las personas con discapacidad física y mental.	..... ..... .....
3. Por qué produce la mala atención a las personas con discapacidad física y mental.	..... ..... .....

**ANEXO N° 2**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS**

**CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL  
ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE  
LABORA EN EL HOSPITAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE  
SEGURIDAD SOCIAL (IESS) DE LA CIUDAD LATACUNGA.**

**OBJETIVO**

Conocer el grado de conocimiento sobre la atención al cliente que brinda el personal administrativo en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Latacunga a las personas con discapacidad física y mental.

- 1. ¿Considera usted que las personas con discapacidad física y mental merecen un trato especial al momento de requerir el servicio de la institución?**
- 2. ¿Considera usted que el personal de la institución debería ser capacitado constantemente en cuanto atención a las personas con discapacidad física y mental para brindar un servicio calidad?**
- 3. ¿Cree usted que el personal técnico que labora en la institución está capacitado para atender a las personas con discapacidad física y mental?**
- 4. ¿Considera usted que al realizar los talleres de inserción al personal técnico y administrativo de la institución mejorara la atención a las personas con discapacidad física y mental?**



- 5. En la constitución de la República del Ecuador el Art. 47 enmarca que en el ámbito público y privado recibirán atención prioritaria, preferente y especializada en referencia a las personas con discapacidad. ¿Cómo institución pública cumple con este artículo?**
  
- 6. ¿La institución cumple con el art. 53 referente a la atención y rehabilitación integral de las personas con discapacidad?**

## ANEXO N° 3



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

#### CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD DE LA CIUDAD LATACUNGA.

##### OBJETIVO

Conocer el grado de conocimiento sobre la atención al cliente que brinda el personal administrativo del Centro de Salud de la ciudad de Latacunga a las personas con discapacidad física y mental.

1. **¿Considera usted que las personas con discapacidad física y mental merecen un trato especial al momento de requerir el servicio de la institución?**
2. **¿Considera usted que el personal de la institución debería ser capacitado constantemente en cuanto atención a las personas con discapacidad física y mental para brindar un servicio calidad?**
3. **¿Cree usted que el personal técnico que labora en la institución está capacitado para atender a las personas con discapacidad física y mental?**
4. **¿Considera usted que al realizar los talleres de inserción al personal técnico y administrativo de la institución mejorara la atención a las personas con discapacidad física y mental?**
5. **En la constitución de la República del Ecuador el Art. 47 enmarca que en el ámbito público y privado recibirán atención prioritaria, preferente**

**y especializada en referencia a las personas con discapacidad. ¿Cómo institución pública cumple con este artículo?**

- 6. ¿La institución cumple con el art. 53 referente a la atención y rehabilitación integral de las personas con discapacidad?**



ANEXO N° 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL TÉCNICO QUE LABORA EN EL  
HOSPITAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
DE LA CIUDAD LATACUNGA.

OBJETIVO		ESCALA		
Conocer el grado de conocimiento sobre la atención al cliente que brinda el personal técnico del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad Latacunga a las personas con discapacidad física y mental.		1.	Si	
		2.	No	
		3.	No se	
<b>Instructivo:</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Marque con un visto la opción que usted elija</li><li>• Procure ser honesto en sus respuesta</li><li>• Seleccione un ítem de acuerdo a la pregunta</li></ul>				
No	PREGUNTAS	SI	NO	NO SE
1	¿Usted está capacitado/a para atender a las personas con discapacidad física y mental?			
2	¿Usted ha atendido alguna vez a una persona con discapacidad física y mental dentro de la institución?			
3	¿Alguna vez usted ha recibido capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad física y mental en la institución?			
4	¿Le gustaría a usted recibir capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad física y mental?			
5	¿Cree usted que es necesario realizar capacitaciones permanentes para la atención a las personas con discapacidad física y mental en la institución?			
6	¿Usted considera que la institución donde labora cumple con los reglamentos enmarcados en la constitución política del Ecuador en base a los derechos de personas con discapacidad física y mental?			
7	En la constitución de la República del Ecuador en el Art. 47 enmarca que en el ámbito público y privado recibirán atención prioritaria, preferente y especializada en referencia a las personas con discapacidad. ¿Cómo servidor/a publico cumple con este artículo?			
8	¿Usted cumple con el art. 53 referente a la atención y rehabilitación integral de las personas con discapacidad?			



9	¿Usted cumple con los artículos establecidos por la constitución política de la República del Ecuador sobre el trato a las personas con discapacidad física y mental?			
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN				



ANEXO N° 5

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL TÉCNICO QUE LABORA EN EL  
CENTRO DE SALUD DE LA CIUDAD LATACUNGA.

OBJETIVO		ESCALA		
Conocer el grado de conocimiento sobre la atención al cliente que brinda el personal técnico del Centro de Salud de la ciudad Latacunga a las personas con discapacidad física y mental.		4.	Si	
		5.	No	
		6.	No se	
<b>Instructivo:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marque con un visto la opción que usted elija</li> <li>• Procure ser honesto en sus respuesta</li> <li>• Seleccione un ítem de acuerdo a la pregunta</li> </ul>				
No	PREGUNTAS	SI	NO	NO SE
1	¿Usted está capacitado/a para atender a las personas con discapacidad física y mental?			
2	¿Usted ha atendido alguna vez a una persona con discapacidad física y mental dentro de la institución?			
3	¿Alguna vez usted ha recibido capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad física y mental en la institución?			
4	¿Le gustaría a usted recibir capacitaciones sobre cómo atender a las personas con discapacidad física y mental?			
5	¿Cree usted que es necesario realizar capacitaciones permanentes para la atención a las personas con discapacidad física y mental en la institución?			
6	¿Usted considera que la institución donde labora cumple con los reglamentos enmarcados en la constitución política del Ecuador en base a los derechos de personas con discapacidad física y mental?			
7	En la constitución de la República del Ecuador en el Art. 47 enmarca que en el ámbito público y privado recibirán atención prioritaria, preferente y especializada en referencia a las personas con discapacidad. ¿Cómo servidor/a público cumple con este artículo?			
8	¿Usted cumple con el art. 53 referente a la atención y rehabilitación integral de las personas con discapacidad?			

9	¿Usted cumple con los artículos establecidos por la constitución política de la República del Ecuador sobre el trato a las personas con discapacidad física y mental?			
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN				

**ANEXO N° 6**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE  
A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y MENTAL**

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN DONDE TRABAJA:

.....

FECHA: .....

<b>INSTRUCCIONES</b> Emita su opinión lo más objetiva, franca y libre sobre esta capacitación.  Coloque con una X la opción que Usted elija.				<b>ESCALA</b> 1. Deficiente 2. Regular 3. Bueno 4. Muy Bueno 5. Excelente	
<b>PREGUNTA</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Excelente</b>
La organización de la capacitación ha sido					
El nivel de los contenidos ha sido					
La utilidad de los contenidos aprendidos					
La utilización de dinámicas de grupo					
La comodidad del auditorio					
El ambiente del grupo del personal					
La duración de la capacitación ha sido					
El horario realizado ha sido					
La capacitación a propiciado buena capacitación					
En general la capacitación le pareció					
Los conocimientos adquiridos en la capacitación le permitirá brindar un trato					
<b>OBSERVACIONES</b>					
<b>GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</b>					

## ANEXO N° 7

 Ministerio  
de Salud Pública  
**Centro de Salud Latacunga**  
Dirección Distrital 05D01-Salud-Latacunga



Latacunga julio 02, 2015

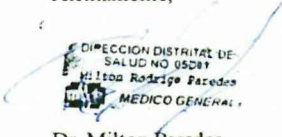
Mariana Elizabeth Moreira Zambrano  
Norma Ximena Llumitasig Herrera  
**Estudiantes**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
En su Despacho

De mi consideración:

Por medio de la presente certifico a la Srta. Mariana Elizabeth Moreira Zambrano y Srta. Norma Ximena Llumitasig Herrera, estudiantes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi, realizaron en el Centro de Salud de Latacunga, la investigación del proyecto de tesis sobre el tema: "ANÁLISIS SOBRE LA ATENCIÓN AL CLIENTE QUE BRINDA EL PERSONAL A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y MENTAL EN LAS ENTIDADES DE SALUD DE LA CIUDAD LATACUNGA", en la cual las postulantes realizaron el día 26 de marzo del año en curso, en la capilla de esta casa de salud, los talleres de capacitación sobre el trato a las personas con discapacidad, que estuvo a cargo de la Lcd. Lucia Naranjo, expositora del CONADIS COTOPAXI que fue impartido al personal técnico y administrativo de esta dependencia, con la finalidad de concientizar a los servidores sobre el trato de calidad, preferente y prioritario que merecen las personas con discapacidad.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

  
DIRECCION DISTRICTAL DE  
SALUD NO 05D01  
Milton Rodríguez Paredes  
MEDICO GENERAL



Dr. Milton Paredes  
**DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD LATACUNGA**

Marquez de Maenza y Sanchez de Orellana  
Teléfonos: 3730-644  
[www.salud.gob.ec](http://www.salud.gob.ec) [www.dpsx.gob.ec](http://www.dpsx.gob.ec)



## ANEXO N° 8



Oficio Nro. IESS-HLAT-DADM-2015-0142-O

Latacunga, 26 de mayo de 2015

**Asunto:** Certificación sobre ejecución de la investigación del proyecto de tesis

Mariana Elizabeth Moreira Zambrano  
**Estudiantes**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
En su Despacho

De mi consideración:

En atención al documento signado por esta dependencia por el código N° IESS-HLAT-DADM-2015-0227-M, de fecha 21 de mayo del 2015, me permito certificar lo siguiente:

La Srta. Mariana Elizabeth Moreria Zambrano y Srta. Noema Ximena Llumitasig Herrera, Estudiantes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi, realizaron en el Hospital del IESS Latacunga, la investigación del proyecto de tesis sobre el tema: "ANÁLISIS SOBRE LA ATENCIÓN AL CLIENTE QUE BRINDA EL PERSONAL A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y MENTAL EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE SALUD EN LA CIUDAD DE LATACUNGA"

Para culminar con esta investigación, las estudiantes realizaron los días 09 y 10 de abril del año en curso, en el salón auditorio de esta casa de salud, un taller de capacitación sobre cómo tratar a las personas con discapacidad, que estuvo a cargo de la Lcda. Lucía Naranjo, expositora del CONADIS COTOPAXI y fue impartido al personal técnico y administrativo de esta dependencia, con la finalidad de concientizar a los servidores sobre el trato de calidad, preferente y prioritario que merecen las personas con discapacidad.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

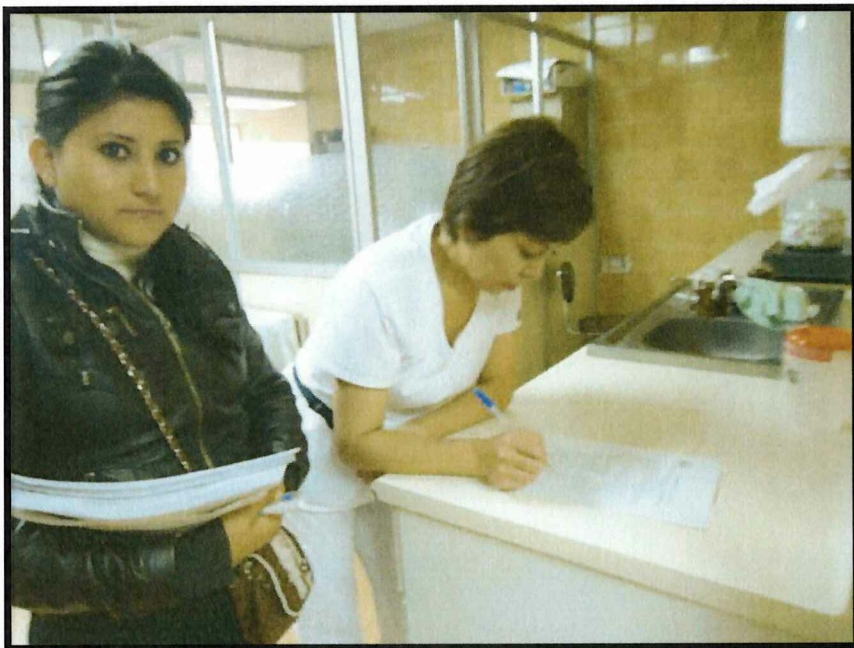
Dra. Paula Marcela Vega Rivera  
**DIRECTORA ADMINISTRATIVA IESS HOSPITAL LATACUNGA**

Referencias:  
- IESS-HLAT-DADM-2015-0227-E

**ANEXO N°9**

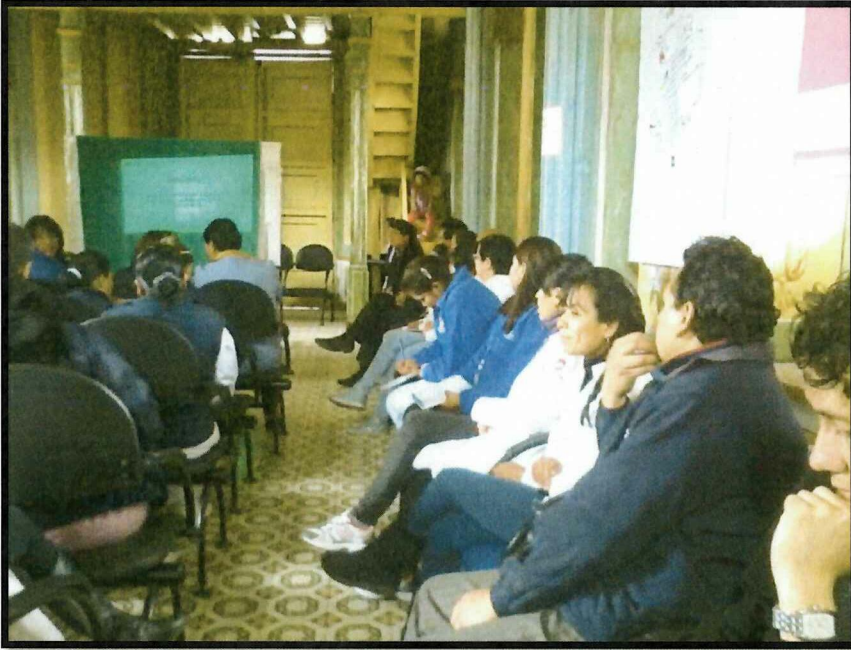
**FOTOS**

**ENCUESTAS PARA EL TALLER DE CAPACITACIÓN**



TALLER DE CAPACITACIONES CENTRO DE SALUD DE LA CIUDAD DE LATACUNGA





TALLER DE CAPACITACIONES HOSPITAL IESS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA





