

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Facultad de Ciencias Económicas

Escuela de Administración de Empresas



"PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO, SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM)"

Trabajo de Investigación Presentado por:
Del Cid Casco, Susana Margarita
Castellanos Galdámez, Jessica Elizabeth
Bernal, Baltazar Ernesto

Para optar al Grado de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Noviembre de 2004
San Salvador, El Salvador, Centro América



©2004, DERECHOS RESERVADOS

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento,
sin la autorización escrita de la Universidad de El Salvador

<http://virtual.ues.edu.sv/>

SISTEMA BIBLIOTECARIO, UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector (a) : Dra. María Isabel Rodríguez

Secretario(a) : Licda. Alicia Margarita Rivas
de Recinos.

Decano de Facultad de
Ciencias Económicas : Lic. Emilio Recinos Fuentes

Secretario(a) de la Facultad
de Ciencias Económicas : Licda. Dilma Yolanda Vásquez de
Del Cid.

Docente Director : Lic. Pedro Armando Santana Cuadra

Noviembre de 2004

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de alcanzar una meta muy importante en mi vida, por la fortaleza y sabiduría que solamente él puede darnos; a mamita María quien siempre estuvo conmigo rogando a Dios por mí. De igual modo, agradezco a mi madre María Guadalupe Casco por sus oraciones, su gran esfuerzo, cariño y apoyo; a mi tía Carmen Casco por su apoyo incondicional y quien siempre ha sido como una segunda madre. A mi primo Carlos y a todos aquellos familiares y amigos que de alguna manera me brindaron su apoyo cuando los he necesitado y a mis compañeros de tesis, especialmente a Jessica por su dedicación y colaboración para que llegáramos juntos a culminar esta carrera, ¡GRACIAS..

Susana Del Cid Casco

Agradezco a Dios Todopoderoso por haberme permitido culminar mi carrera, a mi hijo Danny por el tiempo que no pude disfrutar con él, por el gran amor que le tengo, este logro es de él, gracias hijito lindo; a mi esposo Héctor Preza, por su apoyo y comprensión; a mis padres, Rafael Castellanos y Alicia Galdámez por su sacrificio, amor y paciencia; a mi abuelita Julia (Q.D.D.G.) que vive en mi corazón, por sus consejos; a mi hermana Verónica por estar siempre conmigo y creer en mí; a mi suegra Tita por sus oraciones y por motivarme a seguir adelante y a mis compañeros de Tesis, especialmente a Sussy por su apoyo y disposición en la elaboración de la misma, a todos Mil GRACIAS.

Jessica Castellanos

Para mi Dios Todopoderoso, que por medio de su Hijo Jesucristo me ha dado la Fortaleza Espiritual y Física en los Triunfos y adversidades de mi carrera Y de mi Vida ; Para mi Madre que me proporcionó su apoyo total y su Fe en que podría llegar a la meta ; Para mis Hermanos que han estado en los buenos y malos momentos; Para Susy y Jessica por su paciencia; y para Todas aquellas Personas, Familiares y Amigos que de alguna u otra forma contribuyeron a culminar mi carrera. A todos Uds. MIL GRACIAS de todo corazón , que Dios los Bendiga.

Baltazar Ernesto Bernal

ÍNDICE

	No. Pág
RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I	
GENERALIDADES DE LA ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM) Y MARCO TEÓRICO SOBRE CALIDAD EN EL SERVICIO, GESTIÓN DE CALIDAD, NORMA ISO 9001:2000.	1
A. GENERALIDADES DE LA ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM)	1
1. ANTECEDENTES	1
2. MISIÓN Y VISIÓN	2
a. Misión	2
b. Visión	3
3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	3
a. Descripción de Funciones	4
4. SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA ASOCIACIÓN	7
a. Asistencia Médica	7
b. Asistencia Económica	7
c. Asistencia Jurídica	8
d. Centros Recreativos	8
5. MARCO LEGAL	9
a. Estatutos de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM)	9
b. Ley de Asociaciones y Fundaciones sin fines de lucro	10
B. MARCO TEÓRICO SOBRE CALIDAD EN EL SERVICIO.	
1. CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE LA CALIDAD	11
a. Definiciones de Calidad	11
b, Importancia de la Calidad	12
c. Objetivos de la Calidad	12
d. Resultados de la Calidad	13
2. CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	13
a. Definiciones de Servicio	13
b. Importancia del Servicio	14
c. Las empresas de Servicio	15

3. CALIDAD EN EL SERVICIO-----	15
a. Definiciones -----	15
b. Importancia de la Calidad en el Servicio-----	16
c. Fases de la Calidad en el Servicio-----	16
C. MARCO TEÓRICO NORMA ISO 9001-----	17
1. LAS NORMAS ISO 9000-----	17
a. Descripción de la Norma ISO-----	17
b. Antecedentes de la ISO 9000-----	17
2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-----	19
3. NORMA DE CALIDAD ISO 9001-----	20
a. Importancia de la Norma ISO 9001-----	22
4. NECESIDAD DE LA NORMA ISO 9001-----	22
5. CERTIFICACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD-----	23
a. Pasos para la Certificación de Un Sistema de Gestión ----	24
D. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITO NSR	
ISO 9001:2000-----	25
1. GENERALIDADES-----	25
a. Enfoque Basado en Procesos-----	26
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN-----	28
a. Generalidades-----	28
b. Aplicación-----	28
3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-----	29
a. Requisitos Generales-----	29
b. Requisitos de la Documentación-----	30
4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN-----	32
a. Compromiso de la Dirección-----	32
b. Enfoque al Cliente-----	32
c. Política de Calidad-----	33
d. Planificación-----	33
e. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación-----	34
f. Revisión por la Dirección-----	35
5.GESTIÓN DE LOS RECURSOS-----	37
a. Provisión de Recursos-----	37
b. Recursos Humanos-----	37
c. Infraestructura-----	38
d. Ambiente de Trabajo-----	38
6. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO-----	39
a. Planificación de la Realización del Producto-----	39
b. Procesos Relacionados con el Cliente-----	40
c. Planificación y Desarrollo-----	42
d. Compras-----	47

e. Producción y Prestación del Servicio-----	48
f. Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición-	52
7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA-----	54
a. Generalidades-----	54
b. Seguimiento y Medición-----	54
c. Control del Producto no conforme-----	57

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM).	59
A. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA-----	59
1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA-----	59
2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA-----	60
B. OBJETIVOS -----	60
1. GENERAL-----	60
2. ESPECÍFICOS -----	60
C. HIPÓTESIS -----	61
1. GENERAL-----	61
2. ESPECÍFICAS-----	61
D. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN -----	62
E. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN -----	63
1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN-----	63
a. Análisis-----	63
b. Síntesis-----	63
c. Tipo de Investigación-----	64
2. FUENTES DE INFORMACIÓN-----	64
a. Primarias-----	64
b. Secundarias-----	65
3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS-----	65
a. Cuestionario Estructurado-----	65
4. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA-----	66
a. Determinación del Universo-----	66
b. Determinación de la Muestra-----	67

5. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN-----	70
a. Tabulación-----	70
b. Análisis, Interpretación y Presentación de datos-----	70
 F. DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM)-----	 71
1. DESCRIPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS DE LA ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM)-----	 71
a. Evaluación General-----	71
b. Prestación de los Servicios-----	72
c. Satisfacción de los Usuarios y/o afiliados-----	74
d. Atención al usuarios y/o afiliado-----	75
e. Tiempo de Espera-----	77
f. Instalaciones, Aseo y Mantenimiento-----	79
g. Costo de Servicios-----	79
h. Sugerencias presentadas por los Usuarios-----	81
2. DESCRIPCIÓN ORGANIZACIONAL - EVALUACIÓN A LOS EMPLEADOS-----	 82
a. Filosofía de la Asociación-----	82
b. Controles y Estrategias Administrativas-----	84
c. Infraestructura y Ambiente de Trabajo-----	85
d. Provisión de Recursos-----	86
e. Programas de Capacitación y Otros-----	87
f. Niveles de Autoridad, Responsabilidad y Compromiso-----	 87
g. Compromiso por la Mejora de Calidad en los servicios-----	 89
 G. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. DESCRIPCIÓN ATENCIÓN A LOS USUARIOS-----	 91
1. CONCLUSIONES-----	91
2. RECOMENDACIONES-----	93
 H. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. DESCRIPCIÓN ORGANIZACIONAL -----	 95
1. CONCLUSIONES-----	95
2. RECOMENDACIONES-----	97

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO, SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000 PARA LA ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM).	99
---	----

A. OBJETIVOS -----	99
1. General -----	99
2. Específicos-----	99

B. ESQUEMA PROPUESTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO EN LA ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM)-----	100
--	-----

1. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN-----	101
a. Compromiso de la Dirección-----	101
b. Enfoque al Cliente-----	102
c. Política de Calidad-----	103
d. Planificación-----	108
e. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación-----	109
f. Revisión por la Dirección-----	112

2. GESTIÓN DE LOS RECURSOS-----	112
a. Provisión de los Recursos-----	112
b. Recursos Humanos-----	113
c. Infraestructura-----	118
d. Ambiente de Trabajo-----	119

3. REALIZACIÓN DEL SERVICIO-----	120
a. Planificación de la Realización del Servicio-----	120
b. Procesos Relacionados con el Cliente-----	120
c. Diseño y Desarrollo-----	123
d. Compras-----	124
e. Control de los Dispositivos de Medición-----	126

4. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA-----	126
a. Generalidades-----	126
b. Seguimiento y Medición-----	127
c. Control del Servicio no Conforme-----	130
C. DOCUMENTOS ESTABLECIDOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-----	131
1. MANUAL DE CALIDAD (MAC)-----	131
2. MANUAL DE ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE (MOS)-----	133
3. MANUAL DE ORGANIZACIÓN-----	135
4. MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS-----	136
D. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO, SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000-----	139
E. CRONÓGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO, SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000-----	144
BIBLIOGRAFÍA-----	145
ANEXOS	
1. Unidad de Atención de Quejas (Manual de Organización.	
2. Manual de Organización.	
3. Manual de Análisis y Descripción de Puestos	
4. Formulario para la Evaluación del Desempeño	
5. Programa de Capacitación.	
6. Programa de Promoción.	
7. Manual de Procedimientos Principales.	
8. Orden de Compra.	
9. Hoja de Evaluación de Servicios.	
10. Promedio de Asistencia a Usuarios	

11. Total de Empleados por Areas de Atención
12. Cuestionario Dirigido a Usuarios.
13. Cuestionario para Empleados de la Asociación
14. Tabulación y Análisis de Datos Usuarios
15. Tabulación y Análisis de Datos Empleados
16. Descripción de los Procesos Actuales.

R E S U M E N

Todas las instituciones públicas o privadas, dedicadas a la prestación de servicios, tienen como exigencia satisfacer las necesidades y expectativas del usuario al que se debe la organización; por lo tanto es importante que se adopte un sistema que mejore la calidad de los servicios de cara al consumidor.

Los servicios cuyos procesos son objetos del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2000 propuesto, serán revisados en la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), en cada una de las unidades organizativas, a efecto de adoptar todos los requisitos de la norma referida, con el fin de proporcionar servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los afiliados y/o usuarios.

Para diseñar la propuesta fue necesario describir las generalidades, las funciones y los servicios que proporciona la Asociación; además se tomó en cuenta el marco teórico sobre la calidad en el servicio de la Norma ISO 9001:2000 y del sistema de gestión de calidad.

La investigación de campo se llevó a cabo en las instalaciones de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), ubicada en la 27 calle oriente, Barrio San Miguelito; haciendo uso de la encuesta como instrumento de recolección de información, el universo estuvo constituido por los usuarios y empleados de la Asociación, delimitando una muestra de 48 y 30 personas respectivamente. De acuerdo a los resultados se procedió al desarrollo del diagnóstico de la situación actual en lo referente a la prestación de los servicios, lo que llevó a formular conclusiones y recomendaciones de las debilidades detectadas.

Finalmente, la información general y teórica, así como el diagnóstico de la investigación son la base para el diseño de la propuesta, la cual presenta los lineamientos prácticos de acuerdo a la Norma ISO 9001:2000, con la finalidad de mejorar los servicios que la Asociación ofrece, así como también diferentes mecanismos que permitan comprometer a los miembros de la organización para implementar el Sistema de Calidad en los diferentes procesos de cada unidad organizativa.

I N T R O D U C C I Ó N .

Actualmente las empresas para ser competitivas, deben adoptar un sistema que les permita satisfacer al usuario a través de la calidad final del servicio que se proporciona, lo cual se logra mediante la adopción y seguimiento de principios básicos que vayan encaminados a mejorar la marcha y funcionamiento de la organización.

Bajo esa perspectiva se ha diseñado la propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio, según la Norma ISO 9001:2000, a la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), en cada una de sus unidades organizativas, de tal modo que la prestación de servicios sea más eficiente a través del cumplimiento de requisitos que la Norma en mención exige.

En el capítulo se desarrollan los aspectos generales de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), como lo son: antecedentes, misión, visión, estructura organizativa, marco legal y los servicios que se ofrecen; además se destacan aspectos teóricos fundamentales en lo referente a

calidad en el servicio, sistemas de gestión de calidad y la norma ISO 9001:2000 (NSR 9001:2000).

El segundo capítulo trata sobre la metodología utilizada para realizar la investigación, con los resultados obtenidos a través de la información recopilada fue posible elaborar el diagnóstico de la situación actual de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), lo cual contribuyó a establecer las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Finalmente, al capítulo tres le corresponde la propuesta de un Sistema de Gestión, a través de requisitos y principios a cumplir, los cuales servirán como una guía a seguir para todo el personal de la Asociación en cuanto a la prestación de los diferentes servicios proporcionados al usuario y/o afiliado; posteriormente se presenta el contenido estricto de todos los documentos que la Norma ISO 9001:2000 exige para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, específicamente los manuales requeridos para el seguimiento de procesos y mejoras organizativas en beneficio del usuario y/o afiliado.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM) Y MARCO TEÓRICO SOBRE CALIDAD EN EL SERVICIO, GESTIÓN DE CALIDAD, NORMA ISO 9001.2000.

A-GENERALIDADES DE LA ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM).

1. ANTECEDENTES.

La Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), es una organización con personería jurídica de cobertura nacional, conformada por empleados que laboran en el Gobierno Central, Gobiernos Municipales e Instituciones Autónomas.

La fundación de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), se remonta al año de 1966, por iniciativa de un grupo de empleados de la Corte Suprema de Justicia, Corte de Cuentas de la República, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Ministerio del Interior, Ministerio de Economía y otras dependencias de Estado, con la finalidad de agrupar un mayor número de

compañeros en una asociación que luchara por lograr los siguientes objetivos:

- a. Propiciar la unidad, seguridad y bienestar de los empleados Estatales.
- b. Luchar por el cumplimiento pleno de la carrera administrativa.
- c. Dar soluciones a los problemas que afecten al empleado estatal en el desempeño de sus labores, brindándole asistencia jurídica.
- d. Fomentar el más alto grado de solidaridad con organizaciones similares del istmo centroamericano, a fin de lograr un acercamiento entre los pueblos.

2. MISIÓN Y VISIÓN.

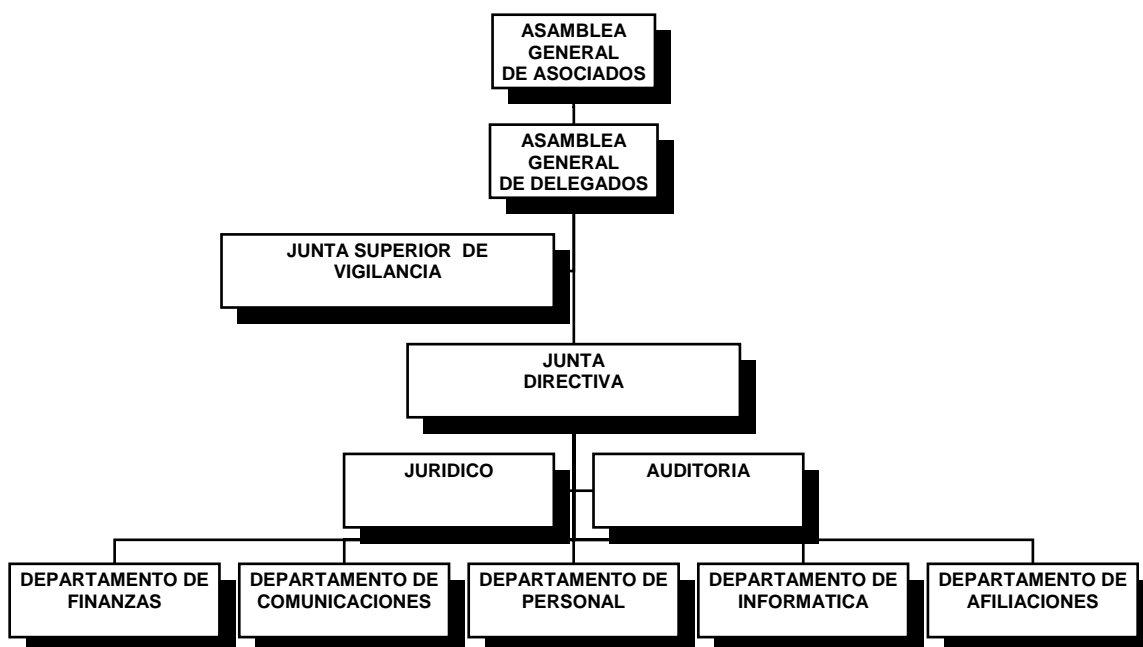
a. Misión.

"Somos una asociación gremial, dedicada a proporcionar con excelencia servicios de beneficio social a los empleados públicos y municipales, para mejorar la calidad de vida de los asociados y la de su grupo familiar".

b. Visión.

"Llegar a ser la organización gremial de mayor proyección social a nivel nacional y con más vínculos solidarios entre las diferentes organizaciones laborales internacionales, ofreciendo con calidad e innovación constante, los servicios que nuestros asociados demanden".¹

3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.



¹ [www, agepym.com.sv](http://www.agepym.com.sv)

a. Descripción de Funciones.

A continuación se describen las funciones de las principales áreas y departamentos de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM).

1) Asamblea General de Asociados.

Entre sus principales funciones están elección de miembros de Junta Directiva y la remoción de los mismos, elección de Junta Superior de Vigilancia y la remoción de los mismos, aprobar la memoria anual de labores, conocer el presupuesto y la aprobación del mismo, aprobar o reformar el Reglamento General y Estatutos.

2) Asamblea General de Delegados.

Las principales funciones que desarrolla son, colaborar en las actividades de la Junta Directiva, llevar registro de los asociados por cada departamento; creación, organización y coordinación de los comités de apoyo, presidir las asambleas de asociados por cada departamento.

3) Junta Directiva.

Sus principales funciones y atribuciones son:

velar por el cumplimiento de los estatutos y reglamentos, definir las fechas de celebración de Asamblea General de Asociados convocarlas y presidirlas , señalar las fechas de celebración de las Asambleas Generales de Delegados, convocarlas y presidirlas, elaboración y presentación del proyecto de presupuesto de ingresos y gastos para su aprobación por la Junta General de Asociados con el visto bueno de la Asamblea General de Delegados y la Junta Superior de Vigilancia, aprobar la solicitud de aprobación de asociados para su afiliación o retiro y ejecutar el presupuesto de la Asociación.

4) Departamento de Finanzas.

Entre las principales funciones desarrolladas en este departamento se mencionan: controlar la ejecución del presupuesto, administración de las finanzas de la Asociación, contabilidad de la asociación y el análisis y aprobación de anticipos al personal administrativo.

5) Departamento de Comunicaciones.

Sus actividades principales son: dar a conocer los diferentes comunicados que emite la Asociación tanto a sus asociados como al público en general.

Dicho en otras palabras es el departamento encargado de las relaciones públicas de la asociación.

6) Departamento de Personal.

Las funciones básicas se este departamento comprenden el pago de sueldos, contratación de personal, reclutamiento y selección, inducción a los empleados, suscribir contratos con proveedores de diferentes productos y servicios que demanda la asociación.

7) Departamento de Informática.

Es el encargado de velar por el correcto funcionamiento de los diferentes software que la asociación utiliza para contar con la información necesaria para la toma de decisiones.

8) Departamento de Afiliaciones.

Se encarga de la coordinación de promotoras de afiliación, recepción de las solicitudes de afiliación, determinación de las diferentes normas y

estrategias de afiliación, someter a consideración de Junta Directiva las solicitudes de ingreso o retiro de los asociados. ²

4. SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA ASOCIACION.

Con la finalidad de lograr los objetivos para los cuales se fundó la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), fueron creados diferentes programas de beneficio social para sus asociados.

Todo asociado debe pagar en concepto de membresía básica la cantidad de \$1.14, teniendo derecho a los siguientes servicios:

a. Asistencia Médica.

Por el pago de una cuota mensual de \$1.71 el asociado y su grupo familiar tiene derecho a consultas médicas generales cuantas veces sea necesario, consultas médicas especializadas por referencia de médicos de la asociación, consultas odontológicas, análisis clínicos y la adquisición de medicamentos a bajo costo.

² Información General Administrativa AGEPYM

b. Asistencia Económica.

Seguro de Vida. Es un plan opcional que consiste en el pago de una cuota mensual de \$0.46, \$0.91 ó \$1.83 que da derecho a una compensación económica de \$457.14, \$914.29 ó \$1,828.57 respectivamente, por muerte o desmembramiento ocasionado por accidente de trabajo o enfermedad común. Si la muerte es por accidente la suma asegurada se duplica.

Ayuda por Sepelio. Por el fallecimiento del asociado, los beneficiarios previamente elegidos por éste, reciben una ayuda económica de \$342.86, y \$171.43 para los asociados en caso del fallecimiento de sus padres, cónyuge e hijos.

Préstamos Personales. Todo asociado puede solicitar un préstamo personal para cubrir gastos de emergencia hasta por \$800.00 a una tasa de interés del 14% anual, garantizado con la firma solidaria de otro asociado.

c. Asistencia Jurídica.

Consiste en ofrecer a los asociados asesoría jurídica en casos de conflictos laborales, tales como despidos injustos, traslados arbitrarios, agresión física o verbal, etc.

d. Centros Recreativos.

La asociación cuenta con tres centros recreativos ubicados en las playas del Cuco, El Maguey y San Diego, a los cuales tienen acceso los asociados.³

5. MARCO LEGAL

a. Estatutos de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM).

Según la publicación del Diario Oficial de la República de El Salvador, Tomo 318, de fecha 27 de enero de 1993. Órgano Ejecutivo, Ramo del Interior. Se publican los estatutos de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), cuyo domicilio según el artículo 3, es la capital de la República, pero podrá trasladarlo a otra población, si se considera necesario.

La asociación por su naturaleza es sin fines de lucro, tal y como reza el capítulo 2, artículo 5 de sus estatutos podrán ser asociados los empleados que laboren en el Gobierno Central, Gobiernos Municipales e Instituciones Autónomas.

³ Boletín Informativo AGEPYM.

b. Ley de Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro.

Según el capítulo 1, artículo 9, se entenderá que una asociación es sin fines de lucro cuando no persigue el enriquecimiento directo de sus miembros, fundadores y administradores.

En lo relativo a la responsabilidad, el artículo 5 establece que las asociaciones y fundaciones son civilmente responsables de las acciones realizadas a su nombre por sus administradores o miembros, cuando éstos no excedieren las facultades que les fueren confiadas por la norma que las regula.

Las asociaciones y fundaciones no tendrán responsabilidad penal, pero serán civilmente responsables de los daños ocasionados por los delitos o faltas cometidos por sus administradores o miembros actuando a su nombre, en los términos señalados por la legislación penal.



En lo que a materia tributaria respecta, el artículo 6 regula que las asociaciones y fundaciones estarán sujetas a las mismas obligaciones tributarias que establecen las leyes para las personas naturales y jurídicas, en cuanto no estén expresamente excluidas por dichas leyes.

La administración de las asociaciones según el artículo 13, estará a cargo de las personas y organismos que sean establecidos en los estatutos.

La relación entre las asociaciones y sus administradores no será de carácter laboral, a menos que tal carácter sea estipulado en sus estatutos, que sus obligaciones consistan en la administración directa y continua de los asuntos ordinarios de la entidad y que sus cargos sean ejercidos a tiempo completo.⁴

B. MARCO TEÓRICO SOBRE CALIDAD EN EL SERVICIO

1. CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE LA CALIDAD.

Hasta ahora, la forma de mejorar la calidad, venía determinado por el cumplimiento de ciertas características en el producto; haciendo que los

⁴ Estatutos de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales AGEPYM

productos se acerquen cada vez más a las características ideales.

a. Definiciones de Calidad.

Calidad es la totalidad de particularidades y características de un producto o servicio que influye sobre su capacidad de satisfacción de determinadas necesidades. Es cumplir, mejorando las expectativas de los clientes.⁵

La Calidad es un esfuerzo continuo del mejoramiento por parte de cada uno en una organización para comprender, cumplir y mejorar las expectativas de los clientes.⁶

b. Importancia de la Calidad.

La calidad no solo debe orientarse al aseguramiento del producto o servicio en sí, sino más bien debe orientarse hacia la satisfacción del usuario.

La calidad se ha convertido en una tendencia básica en las organizaciones, ya que se centra en el incremento de resultados excelentes y confiables en función de los usuarios que reciben los productos o servicios.

⁵ Laudoyer, Guy. "La Certificación ISO 9000: Un motor para la calidad. 1ª. Edición, CECSA, Mex 1995

⁶ Recopilación Seminario Administración Superior, UES 2000.

c. Objetivos de la Calidad.

De acuerdo a Sandholm, éstos son "metas específicas y cuantitativas que deben alcanzarse en la labor relacionada con la calidad del producto o servicio."⁷ Implican la necesidad de definir cada meta por escrito, que sirva como indicador-evaluador en la ejecución de actividades.

d. Resultados de la Calidad.

- 1) Se logra estar enfocado hacia el usuario
- 2) Representa una ventaja competitiva para la organización.
- 3) Permite a la organización las posibilidades de adaptarse a nuevas situaciones y una búsqueda constante de la mejora continua de sus procesos
- 4) Aumenta la participación de los mercados.
- 5) Es un indicador líder y en última instancia es la llave del éxito.

2. CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

El servicio se lleva a cabo cuando alguien ofrece alternativas para satisfacer una determinada necesidad;

⁷ Sandholm, Lennart. "Control total de la Calidad". 1ª. Edición, Editorial Trillas, México 1995

al mismo tiempo que se encuentre alguien que posea el recurso y la disposición para poder pagar por dicha satisfacción.

a. Definiciones de Servicio.

Es un trabajo realizado para otros y puede proporcionarse a un consumidor, a una institución. Estos existen porque con ellos se pueden satisfacer determinadas necesidades de los clientes⁸

Según Kotler "es cualquier actividad o Beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que en esencia, es intangible y no da lugar a la propiedad de nada" ".⁹

"Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. Actos que hacen sentir a nuestros clientes que estamos trabajando por ellos".¹⁰

b. Importancia del Servicio.

Es importante, porque como un principio organizacional permite a la gente que trabaja en una empresa de ésta índole, canalizar sus esfuerzos hacia la prestación de éstos, enfocados en el beneficio, que se distingan muy

⁸ Juran, J.M. y Gryyna, Frank M.. "Manual de Control de Calidad", 4ª. Edición Mc Graw Hill, España 1993. Pág 33.2

⁹ Phillip Kotler y Gary Amstrong, "Mercadotecnia" 6a. Edición . Prentice Hall Hispanoamérica 1996.

¹⁰ Serie McGraw Hill, Servicio al Cliente: "Calidad del Servicio". Tomo III Colombia, 1994, Pág 1-2.

bien ante los ojos del cliente. Este principio puede guiar a todo el mundo, desde la alta dirección hasta las líneas inferiores.

El servicio debe recalcar en cada empleado la importancia de éste al cliente y una explicación de lo que significa exactamente un Servicio de Calidad.

c. Las Empresas de Servicio.

Son un sistema organizado que puede proporcionar la utilización de "instalaciones" y de "habilidades" especiales. (El término empresa se ha utilizado aquí en un sentido amplio; incluye organismos gubernamentales y otras organizaciones sin ánimo de lucro creadas para la prestación de éste, así como empresas de negocios).¹¹

3. CALIDAD EN EL SERVICIO.

a. Definiciones.

Como es el caso de un producto, el concepto de Calidad de un Servicio parte de la "aptitud para el uso". Las empresas como bancos, compañías de seguros, empresas de transporte, hospitales y otras organizaciones están todas comprometidas en servir a seres humanos. La relación es constructiva sólo si la

¹¹ Juran, J.M. y Gryna, Frank M. "Manual de Control de Calidad", 4ª. Edición. McGraw Hill, 1993

prestación de éste responde a las necesidades del cliente, en precio, plazo de entrega y adecuación a sus objetivos.

“Brindar a los clientes la atención necesaria para que éstos se sientan satisfechos y con deseos de volver, contando para ello con excelentes procedimientos para que sea satisfactorio. Se debe contar con un personal capaz de relacionarse con los clientes en forma amistosa, personal, con interés y tacto.”¹²

Se debe tomar en cuenta que una organización que presta un servicio excelente permanecerá siempre y con una gran capacidad competitiva.¹³

b. Importancia de la Calidad en el Servicio.

La importancia de la Calidad en el Servicio se debe a que existe una mayor percepción de las necesidades y deseos de satisfacer las necesidades, buscan satisfacer sus necesidades, gustos y preferencias. Además es importante, porque fomenta la lealtad de los consumidores/clientes finales, esto se refiere a que los usuarios se sientan cómodos y satisfechos con el servicio recibido.

¹² Martín, William B. y Ph D. “Calidad en el Servicio al cliente” 1a. Edición, Editorial Iberoamérica 1992.

¹³ Léxico Económico Financiero y de Seguros. Bancaza Valencia España, Enero 2000.

c. Fases de la Calidad en el Servicio.

La Calidad en el Servicio al usuario requiere cubrir las siguientes fases:

- 1) Transmitir una actitud positiva: lo mejor en el servicio a usuarios es mostrar una actitud positiva hacia el usuario, considerando aspectos como apariencia, lenguaje corporal, sonido de la voz y otros.
- 2) Identificar necesidades de los usuarios: en esta fase se pueden conocer y entender las necesidades del usuario y así podrían ser anticipadas.
- 3) Satisfacer las necesidades del usuario: para conseguir la satisfacción en el servicio, se puede lograr haciendo que el usuario se sienta comprendido, importante y con clima comfortable.
- 4) Asegurarse que los usuarios estén satisfechos: esto se logra prestando un servicio de excelencia, entendiendo que todos ellos son especiales y diferentes, manejando adecuadamente las quejas de cada uno de ellos.

C. MARCO TEÓRICO NORMA ISO 9001.

1. LAS NORMAS ISO 9000.

a. Descripción de la Norma ISO.

ISO es la organización internacional para la estandarización, está compuesta por institutos nacionales de normalización de países de todas las partes del mundo, grandes y pequeños, industrializados y en desarrollo.

Contribuyen para que la producción de bienes y servicios sea más limpio, eficiente y seguro. Hacen también que el comercio entre países sea más rápido y eficiente. Las normas ISO también sirven para proteger a los consumidores y usuarios de productos y servicios, y hacer sus vidas más sencillas y simples.

Las ISO son una serie de normas genéricas desarrolladas para proporcionar a las organizaciones una estructura para administrar un sistema de calidad. No son normas específicas ya que pueden ser aplicadas a cualquier tipo de producto o servicio.

1) ¿Qué es una Norma ?

Una norma es por definición un "documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que provee, para el uso común

y repetitivo, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados dirigido a alcanzar el nivel óptimo de orden en un concepto dado".¹⁴

Las normas fueron creadas, en un principio, como respuesta a la necesidad de documentar procedimientos eficaces de procesos tecnológicos, luego se comercializaron para utilizarlas en procesos administrativos; su desarrollo se generó a través del campo de la ingeniería. Se crearon organizaciones nacionales, regionales y luego internacionales, formando una jerarquía bien definida; éstas organizaciones determinan las características concretas que deben poseer los equipos para que puedan ser utilizados en cualquier parte del mundo, asegurando así su máximo desempeño.

2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Este es un sistema para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. Proporcionan el

¹⁴ www.conacyt.gob.sv Norma ISO 9000.

marco para la Gestión Total de la Calidad y de la Mejora Continua.

La adopción de este Sistema debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema en una organización están influenciadas por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. Puede ser utilizado por partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización y cumplir las expectativas del cliente.

3. NORMA DE CALIDAD ISO 9001.

La norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad, contrariamente a lo que se pudiera pensar, no son criterios de control, éste se da por lo consiguiente. La razón del nacimiento de la Norma ISO 9001, se debe a que el consumidor exige productos/servicios cada vez de mejor calidad; considerándose que la mejor forma de satisfacer las necesidades de los clientes, es seguir la forma de organización de empresa sugerida por esta

norma. Además de la orientación hacia el consumidor, exige la motivación del personal de la organización.

Es un método de trabajo para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor; la versión actual, es del año 2000, ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación, y es a lo que toda empresa competitiva debe aspirar para permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual. Satisfacer al consumidor permite que este repita los hábitos de consumo y se prefieran los productos o servicios de la empresa, consiguiendo así mayores beneficios, capacidad de permanencia y supervivencia a largo plazo.

ISO 9001 propone unos sencillos, probados y geniales principios básicos de la gestión de calidad, las cuales son consideradas reglas de carácter social, encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Todo ello redunda en un beneficio de la calidad final del producto, y de la satisfacción del consumidor, que es lo que pretende quien adopta la Norma ISO 9001 como guía de desarrollo empresarial.

Esta Norma, mejora los aspectos organizativos de una empresa. La forma de mejorar la producción es mejorando

la organización que maneja y gestiona los medios de producción, la aplicación de los principios establecidos, consigue conocer y mejorar las capacidades de la organización. De este modo, es posible mejorar el producto de forma constante y satisfacer constantemente al cada vez mas exigente consumidor. Satisfacer al consumidor, es el objetivo final de dicha norma y de toda empresa que pretenda permanecer en el mercado.

a. Importancia de la Norma ISO 9001.

Radica en que promueve la aplicación de un sistema basado en procesos dentro de la organización e introduce el concepto de mejora continua para estimular su eficacia, incrementar su ventaja competitiva en el mercado y responder a las expectativas de los clientes. Además se logra una eficiente utilización del personal, máquinas, materiales, con la consecuente reducción de costo.

Por todo lo anterior, se mejora la imagen y confianza del mercado, lo cual aumenta el valor de sus productos o servicios.¹⁵

¹⁵ www.monografías.com

4. NECESIDAD DE LA NORMA ISO 9001.

El entorno cada vez más globalizado continúa demandando cambios. La velocidad exponencial con que nacen, compiten y mueren las ideas, lleva a plantearse la necesidad de gestionar las organizaciones de forma muy distinta, de manera que se reconozca la necesidad de lograr que el personal que conforma a las organizaciones, acepte invertir todo su talento en la organización, con un alto nivel de participación y requiriendo de la alta dirección hacia ese esfuerzo. En esta línea han surgido una serie de modelos de gestión que reconocen el valor del conocimiento y pretenden promoverlos , estructurarlo y hacerlo operativo o valido para las organizaciones y la sociedad.

El modelo propuesto por esta norma, es sin lugar a dudas, una evolución natural de las demandas de las organizaciones públicas y privadas para contar con herramientas de gestión más sólidas y efectivas para hacerse al incierto mar de la globalización y capitalizar sus esfuerzos.

5. CERTIFICACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD

La certificación en la Norma 9001, es un documento con validez legal, expedido por una entidad acreditada y que certifica que se cumplan las más estrictas normas de calidad en aras a una mejora de la satisfacción del cliente.

Hay dos tipos de certificaciones, de empresa y de producto. Estas últimas, solo tienen en cuenta la calidad técnica del producto y no la satisfacción del cliente, de la que se ocuparía la certificación de empresa. Si una empresa esta certificada, todos sus productos lo están. Las certificaciones ISO 9001:2000, vienen a ser como un reconocimiento de que a ésta realmente le interesa el resultado de su trabajo, y la aceptación y satisfacción que este genera en el consumidor.

Las certificaciones son concedidas si se cumplen los requisitos determinados por la empresa y la compañía de certificación ISO 9001, es garantía de calidad. Temporalmente, en principio cada año, se ven sometidas a una auditoría por parte de la empresa de certificación. A la que se le exigen los más altos niveles de honradez, seriedad, fiabilidad y experiencia. Esta va a exigir una

mejora de los resultados respecto a los resultados anteriores; por lo que es requisito indispensable para renovar la certificación haber mejorado la calidad del producto. Si no se diera en determinados plazos, se pierde la certificación.

a. Pasos para la Certificación de un Sistema de Gestión de Calidad.

- 1) Diagnóstico de la Calidad de la empresa.
- 2) Formación de la conciencia de la calidad.
- 3) Formación y Fundamentación del sistema de calidad.
- 4) Diseño e Implantación del sistema de calidad:
Redactar manuales y procedimientos, auditorías Internas, definición de responsabilidades.
- 5) Elección de un Organismo Certificador Internacional para que realice auditoría externa en la empresa.
- 6) Pre-auditoría de certificación.
- 7) Auditoría de Certificación.

D. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000 NSR (NORMA SALVADOREÑA RECOMENDADA).

1. GENERALIDADES.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización.

El diseño y la implementación del sistema en una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño de la organización. No es el propósito de esta Norma proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

a. Enfoque Basado en Procesos.

Esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de requisitos. Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye

directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

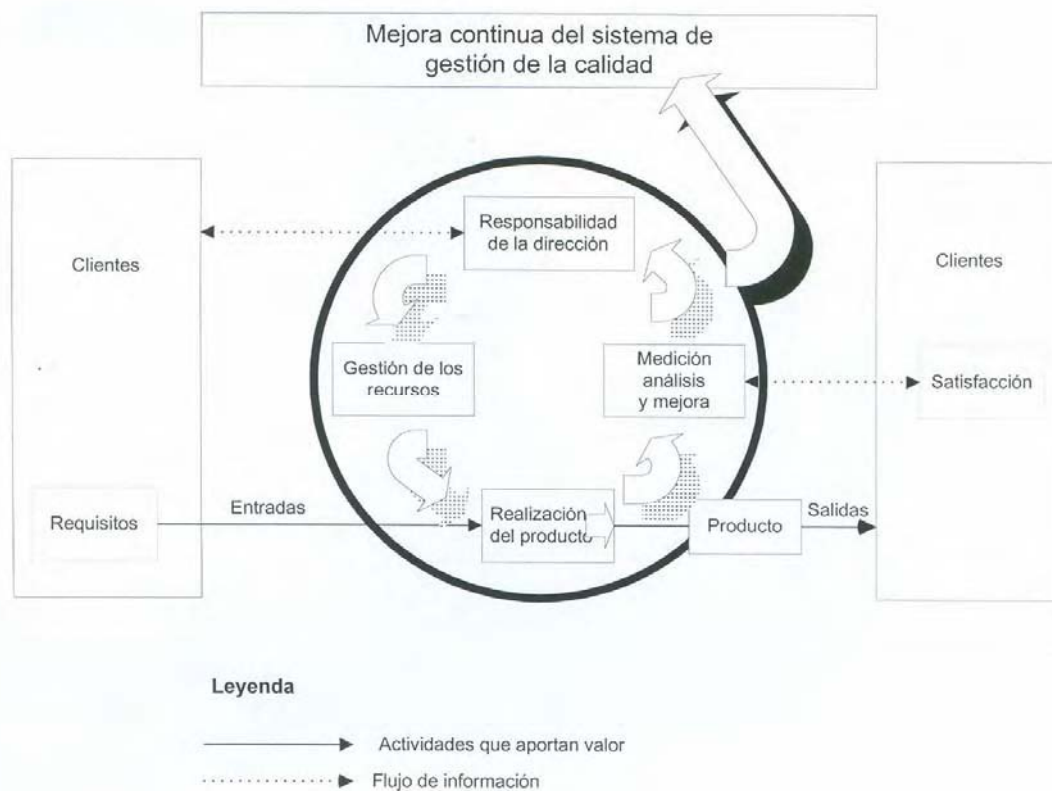
La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en proceso".

Un enfoque de este tipo, enfatiza la importancia de:

- 1) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- 2) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- 3) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- 4) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetiva.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos (**veáse Gráfica 1**) muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. ¹⁶

¹⁶ Norma Salvadoreña Recomendada ISO 9001. CONACYT



GRÁFICA 1

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

a. Generalidades.

Esta Norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad, cuando una organización:

- 1) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente.
- 2) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema,

incluidos los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos.

b. Aplicación.

Todos los requisitos de esta Norma son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado. Cuando uno o varios requisitos de esta norma no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.¹⁷

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (Norma NSR).

a. Requisitos Generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, a través:

¹⁷ Norma Salvadoreña Recomendada ISO 9001. CONACYT

- 1) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- 2) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- 3) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- 4) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- 5) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- 6) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Se deben gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlarlos. El control debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.

b. Requisitos de la Documentación.

- 1) Generalidades.
 - i) Declaraciones documentadas de una política y objetivos de calidad.

- ii) Manual de Calidad
- iii) Los procedimientos documentados requeridos en la norma.
- iv) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de proceso.
- v) Los registros requeridos por esta Norma.

2) Manual de Calidad.

3) Control de los Documentos.

Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos; deberá establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- i) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- ii) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- iii) Asegurarse de que se revisan los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- iv) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.

- v) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- vi) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- vii) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4) Control de los Registros.

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.¹⁸

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION (NORMA NSR).

a. Compromiso de la Dirección.

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del

¹⁸ Norma Salvadoreña Recomendada ISO 9001. CONACYT

sistema de gestión de la calidad, así como con la mejorar continua de su eficacia, de modo que:

- a. Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- b. Estableciendo la política de la calidad.
- c. Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.
- d. Llevando a cabo las revisiones por la dirección.
- e. Asegurando la disponibilidad de recursos.

b. Enfoque al Cliente.

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determina y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

c. Política de la Calidad.

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- 1) Es adecuada al propósito de la organización.
- 2) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

- 3) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- 4) Es comunicada y entendida dentro de la organización.
- 5) Es revisada para su continua adecuación.

d. Planificación.

- 1) Objetivos de la Calidad.

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

- 2) Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La alta dirección debe asegurarse de que

- i) La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 5.a. así como los objetivos de la calidad.
- ii) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

e. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.

1) Responsabilidad y Autoridad.

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

2) Representante de la Dirección.

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

i) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

ii) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.

iii) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

3) Comunicación Interna.

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la

comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

f. Revisión por la Dirección.

1) Generalidades.

La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección.

2) Información para la revisión.

La información de entrada para revisión por la dirección debe incluir:

- i) Resultados de auditorías.
- ii) Retroalimentación del cliente.
- iii) Desempeño de los procesos de conformidad del producto.

iv)Estado de las acciones correctivas y preventivas.

v) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.

vi) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.

vii) Recomendaciones para la mejora.

3) Resultados para la Mejora.

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

i) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

ii) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.

iii) Las necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS (NORMA NSR).

a. Provisión de Recursos.

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

1) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.

- 2) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

b. Recursos Humanos.

- 1) Generalidades.

El personal que realice trabajos que afecten a la Calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

- 2) Competencia, toma de conciencia y formación.

La organización debe:

- i) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.
- ii) Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- iii) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- iv) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- v) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencias.

c. Infraestructura.

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- 1) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- 2) Equipo informáticos para los procesos, (tanto hardware, como software).
- 3) Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).

d. Ambiente de Trabajo.

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.¹⁹

7. REALIZACION DEL PRODUCTO (NSR).**a. Planificación de la Realización del Producto.**

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe

¹⁹ Norma Salvadoreña Recomendada ISO 9001. CONACYT

ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- 1) Los objetivos de la calidad y los requisitos del producto.
- 2) La necesidad de establecer proceso, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.
- 3) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.
- 4) Los registros que sean necesarios para proporcionar de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

b. Procesos Relacionados con el Cliente.

- 1) Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

La organización debe determinar:

- i) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
 - ii) Los requisitos no establecido por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
 - iii) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.
 - iv) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.
- 2) Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- i) Están definidos los requisitos del producto.

ii) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

iii) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

3) Comunicación con el Cliente.

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- i) La información sobre el producto.
- ii) Las consultas, contratos o atención a pedidos, incluyendo las modificaciones.
- iii) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

c. Planificación y Desarrollo.

1) Planificación del Diseño y Desarrollo.

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- i) Las etapas del diseño y desarrollo.
- ii) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- iii) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

2) Elementos de Entrada para el diseño y desarrollo. deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros. Estos elementos de entrada deben incluir:

- i) Los requisitos funcionales y de desempeño.
- ii) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- iii) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.
- iv) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos elementos deben revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

3) Resultados del Diseño y Desarrollo.

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada

para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- i) Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
 - ii) Proporcionar información apropiada para la compra, producción y la prestación del servicio.
 - iii) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto.
 - iv) Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.
- 4) Revisión del Diseño y Desarrollo.

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado.

- i) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.
- ii) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con las etapas de diseño y desarrollo que se están revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria.

5) Verificación del Diseño y Desarrollo.

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación de cualquier acción que sea necesaria.

6) Validación del Diseño y Desarrollo.

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los

resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

7) Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo.

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.

Deben mantenerse registro de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

d. Compras.

1) Proceso de Compras.

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

2) Información de Compras.

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- i) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- ii) Requisitos para la calificación del personal.
- iii) Requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

3) Verificación de los productos comprados.

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

e. Producción y Prestación del Servicio.

1) Control de la producción y de la prestación del Servicio.

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- i) La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- ii) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- iii) El uso de equipo apropiado.

iv) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.

v) La implantación del seguimiento y de la medición.

vi) La implantación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

2) Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicios.

La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados. La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- i) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.
 - ii) La aprobación de equipos y calificación del personal.
 - iii) El uso de métodos y procedimientos específicos.
 - iv) Los requisitos de los registros.
 - v) La revalidación.
- 3) Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.
- La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.
- Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto.
- 4) Propiedad del Cliente.
- La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar

los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.

5) Preservación del producto.

La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.

f. Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición.

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- 1) Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación.
- 2) Ajustarse o reajustarse según sea necesario.
- 3) Identificarse para poder determinar el estado de calibración.
- 4) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.
- 5) Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones

anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación.

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.²⁰

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA (NORMA NSR).

a.Generalidades.

La organización debe planificar e implantar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- 1) Demostrar la conformidad del producto.
- 2) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.

²⁰ Norma Salvadoreña Recomendada ISO 9001. CONACYT

3) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance su utilización.

b. Seguimiento y Medición.

1) Satisfacción del Cliente.

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

2) Auditoría Interna.

La organización debe llevar a cabo intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

i) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.

ii) Se ha implantados y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorias deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros.

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

3) Seguimiento y Medición de los procesos.

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

4) Seguimiento y medición del producto.

La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas.

Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto.

La liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

c. Control del Producto no conforme.

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- 1) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- 2) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

3) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM).

A- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la actualidad la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), no cuenta con un programa de calidad que mejore el servicio brindado a los usuarios y/o afiliados, lo cual ocasiona cierta insatisfacción a éstos; por lo tanto, se ha determinado diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio

según las Normas ISO 9001:2000 respondiendo así las expectativas de los usuarios y/o afiliados.

En este sentido, la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales se encuentra en desventaja con aquellas organizaciones que si cuentan con un sistema de Gestión de Calidad en el servicio, por lo cual podría correr el riesgo de disminuir su cartera de usuarios y/o afiliados, afectando así de manera considerable a la Asociación.

2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.

¿En qué medida un Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio según las Normas ISO 9001:2000, contribuirá a incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y/o afiliados de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM)?

B. OBJETIVOS.

1. GENERAL

Realizar un diagnóstico en la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), con el propósito de identificar la situación actual y así diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio.

2.ESPECÍFICOS

- a. Seleccionar la metodología apropiada para realizar una investigación objetiva que permita conocer la situación actual de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM).

- b. Determinar las poblaciones e instrumentos necesarios para recolectar la información requerida en la investigación, a fín de diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio.

- c. Identificar los procesos organizacionales y de atención al usuarios y/o afiliados que presentan deficiencia en la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales, con la finalidad de establecer mejora en la Calidad del Servicio.

C. HIPÓTESIS.

1. GENERAL.

La realización de un diagnóstico en la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), permitirá

identificar la situación actual y así diseñar el sistema de Gestión de Calidad en el Servicio.

2. ESPECÍFICAS

- a. La selección de la metodología apropiada contribuirá a realizar una investigación que permita conocer la situación actual de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM).
- b. La determinación de las poblaciones e instrumentos necesarios, contribuirá a recolectar la información requerida para diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio.
- c. La identificación de los procesos organizacionales y de atención a los usuarios y/o afiliados que presentan deficiencias en la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), permitirá el establecimiento de mejoras en la Calidad del Servicio.

D. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

El Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio, según las Normas ISO 9001:2000, es importante para la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM) ya que permitirá mejorar el nivel de calidad de los servicios que ahí se brindan por parte de

los empleados, logrando así mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios y/o afiliados.

Permitirá satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y/o afiliados, de tal modo que al mejorar la atención que se brinda, la organización tendrá una mayor capacidad de permanencia a largo plazo, ya que un usuario satisfecho se inclina a adquirir constantemente con los servicios que la empresa proporciona.

E. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

a. Análisis

Este método se utilizó, dado que la información recopilada fue obtenida de forma general, por lo tanto, fue necesario la división de las partes a fin de estudiarlas por separado y de igual modo examinar las relaciones entre ellas; obteniendo así los elementos necesarios con los que se elaboró el diagnóstico y la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio.

b. Síntesis

La reunión de los distintos elementos para formar un todo se hizo después de haber hecho el análisis respectivo; se unificaron los distintos resultados para así elaborar el respectivo diagnóstico de la investigación.

c. Tipo de Investigación

El tipo de investigación utilizado fue el Correlacional, con el objetivo de determinar la existencia de relación entre las principales variables del estudio, las cuales son:

Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad

Variable Dependiente: Nivel de Satisfacción de los
Usuarios y/o afiliado.

Las unidades de análisis fueron los usuarios y/o afiliado afiliados y los empleados de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM).

2. FUENTES DE INFORMACIÓN.**a. Primarias.**

Para efectos de la investigación, la obtención de la información primaria se orientó a conocer los

diferentes procedimientos de atención al usuario y/o afiliado y su nivel de satisfacción; de igual modo se hizo necesario conocer la opinión de los empleados y los procesos organizacionales de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), ambas se obtuvieron por medio de encuestas aplicada a los sujetos de análisis mencionados, quienes proporcionaron distinta información con el objetivo de conocer la manera en que los empleados prestan los diferentes servicios a los afiliados, así como también el nivel de satisfacción de éstos en el desempeño de sus labores.

b. Secundarias.

La fuente de información secundaria la conformaron todos aquellos documentos facilitados por la Asociación, tales como revistas, boletines, estatutos institucionales, reglamentos y filosofía institucional, entre otros.

3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a. Cuestionario Estructurado

Para efectos de la investigación, el cuestionario fué estructurado por preguntas cerradas y abiertas, para el caso de las cerradas éstas contienen

categorías o alternativas de respuestas delimitadas, para recolectar la información entre los usuarios y/o afiliado, y empleados de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM).

4. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA

a. Determinación del Universo

Para la realización y análisis de la investigación, el universo se ha constituido por los usuarios y/o afiliado que visitan las instalaciones de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM); así como también los empleados que laboran en dicha institución.

Los usuarios y/o afiliado de los diferentes servicios que proporciona AGEPYM son en promedio 170 asociados diarios; de los cuales 67 pertenecen al área de Asistencia Económica, 73 a los servicios de Asistencia Médica, 5 de Asistencia Jurídica y 25 del área de Recreación (de acuerdo a reportes de ingresos y registro de asistentes a los Centros Recreativos). Cabe mencionar que los datos

anteriormente detallados se obtuvieron de información estadística de cada unidad de servicio (**Anexo No.10**). Por otra parte, los empleados que laboran directamente en brindar servicios a los asociados afiliados a la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales de El Salvador (AGEPYM) hacen un total de 55 personas (**Anexo No.11**), quienes se encuentran distribuídos de la siguiente forma:

Archivo Clínico	-Enfermería	-Consultorio
Odontología	-Lab. Clínico	-Afiliación
Préstamos	-C. Recreativos	-Jurídico

b. Determinación de la Muestra

La técnica utilizada ha sido para ambos universos el muestreo aleatorio simple, ya que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de pertenecer o ser incluidos en la muestra con respecto a los usuarios y/o afiliado.²¹

Para determinar el tamaño de la muestra de los usuarios y/o afiliado, se ha utilizado la siguiente fórmula estadística:

21 Estadística para Administración y Economía. Anderson, Sweeney William 7ª.Edición Editorial Thomson Editores. México 1999

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + (Z)^2 (p q)}$$

En donde:

n: Número de elementos (tamaño de la muestra)

N: Universo o Población

Z: Nivel de Confianza

p: Probabilidad de afiliación

q: Probabilidad de no afiliación

e: Margen de Error

Sustituyendo en la fórmula se tiene:

N= 170 Promedio de usuarios y/o afiliado de las áreas de Asistencia Económica, Médica, Jurídica y Recreación.

p= 50%

q= 50%

e= 10%

Z= 90% 1.645

Entonces:

$$n = \frac{(1.645)^2(170)(0.50)(0.50)}{(0.10)^2(170-1)+(1.645)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 48 \text{ Usuarios}$$

Del mismo modo para determinar el tamaño de la muestra con relación a los empleados se ha utilizado la misma fórmula estadística detallada, de acuerdo a los siguientes datos:

N= 55 Empleados que tienen trato directo con los Asociados.

$$p= 50\%$$

$$q= 50\%$$

$$e= 10\%$$

$$Z= 90\% \quad 1.645$$

Entonces:

$$N = \frac{(1.645)^2(55)(0.50)(0.50)}{(0.10)^2(55-1)+(1.645)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 30 \text{ Empleados}$$

Es importante mencionar que tanto para usuarios y/o afiliado como para empleados, en lo que respecta a las encuestas, éstas fueron distribuidas en días

alternos durante 2 semanas y así poder evitar sesgos que contribuyan a que la investigación arroje resultados erróneos; determinado así muestras efectivamente representativas y confiables.

5. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

a. Tabulación.

Los cuadros de tabulaciones se utilizaron para analizar las respuestas obtenidas a través de las distintas encuestas, los cuales a través de su análisis respectivo se llegó a concluir la situación actual de la Asociación, al mismo tiempo será el fundamento para hacer la propuesta del Sistema de Gestión de acuerdo a los resultados obtenidos.

b. Análisis, Interpretación y Presentación de Datos.

La presentación se realizó a través de cuadros estadísticos donde se colocaron las preguntas, el objetivo de la pregunta, la respuesta, la frecuencia absoluta y la frecuencia porcentual, para luego realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

También se elaboraron conclusiones y recomendaciones. En las conclusiones se reflejaron los resultados obtenidos en las encuestas de acuerdo a las opiniones de los sujetos de análisis.

Las recomendaciones consisten en dar sugerencias que se consideren necesarias para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio que ayude a ofrecer servicios con eficiencia, logrando así incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y/o afiliado.

F- DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM).

1. DESCRIPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS DE LA ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES.

a. Evaluación General.

En lo que respecta al servicio de afiliación, los usuarios y/o afiliados manifestaron que no tuvieron

ninguna dificultad para poder pertenecer a la Asociación, el 81% de ellos así lo expresaron, de igual modo señalaron que uno de los motivos predominantes que los incentivó a afiliarse a la Asociación fueron los diferentes servicios que ahí se ofrecen y el apoyo gremial (pregunta No.2 y 6).

Además, es importante mencionar que el 69% de los usuarios y/o afiliados expresó que tienen más de cuatro años de pertenecer a la Asociación, dato importante que deja en evidencia la preferencia que tienen con los servicios que la Asociación proporciona, dado que ha respondido a las expectativas de sus usuarios y/o afiliado.

b. Prestación de los Servicios.

Uno de los servicios que más solicitaban los usuarios y/o afiliado son los de Asistencia Médica (pregunta No. 3); Además un alto porcentaje manifestó que el horario establecido para la prestación de servicios en la Asociación les favorece notoriamente, dado que éste se adecua a las jornadas laborales a las que son sujetos en general en diferentes dependencias del Estado (pregunta No. 9), es decir existe un horario bastante orientado hacia el cliente.

De acuerdo a la frecuencia de visita de los usuarios y/o afiliado para solicitar la prestación de los servicios de la Asociación, se determinó que en promedio ésta es mensual y trimestral por un número significativo de Ellos, aspecto que denota el hábito de regresar y preferir los servicios de la Asociación. Además se formularon interrogantes acerca de los Servicios de Seguro de Vida y un 71% manifestó que sí están de acuerdo con los montos asignados que ofrece la Asociación, sin embargo, existe un 29% que coinciden en que éstas deberían de ser revisadas e incrementarlas de acuerdo a los seguros que en el mercado actualmente se ofrecen.

En cuanto a los servicios de Asistencia Jurídica, se logró determinar que la demanda por éstos servicios es mínima, expresando la mayoría de los usuarios y/o afiliados encuestados que no conocían que la Asociación proporcionaba esta clase de asistencia (pregunta No.29).

Además se determinó que un 94% de los encuestados, han visitado los Centros Recreativos, por lo tanto, la demanda de éste beneficio es bastante considerable y es una de las áreas de mucha importancia para crear

condiciones de mejoras encaminadas a incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y/o afiliados; de igual modo se identificó que un 67% visitan con mayor frecuencia el Centro Recreativo de San Diego, La Libertad, seguido por un 33% de aquellos que visitan el de El Cuco, San Miguel, resultado de la distancia a la que éste centro se encuentra de la mayoría de a usuarios y/o afiliados.

c. Satisfacción de los Usuarios y/o afiliado.

De acuerdo a los resultados arrojados por las encuesta, existe un considerable número de usuarios y/o afiliados para quienes los servicios brindados por la Asociación los evalúan como Buenos, estos servicios incluyen el área de asistencia médica, asistencia económica, asistencia jurídica y recreación. Tal interrogante llevó a los usuarios y/o afiliado a demostrar satisfacción por parte de los servicios que reciben de la Asociación; además un alto número de usuarios y/o afiliados calificaron como Buena la atención brindada en la asociación, sin embargo, existe un 4% de la población que manifiesta que la atención brindada a los usuarios y/o afiliado es mala, por lo tanto, existe un aspecto muy

importante que las autoridades deben tomar en cuenta para orientar sus procesos a la satisfacción de los usuarios y/o afiliado. En este sentido, también los encuestados expresaron que los empleados que le atienden demuestran interés por satisfacer sus necesidades, dado que un 85% así lo afirmó (pregunta No.5), por lo tanto la opinión de los usuarios y/o afiliado es bastante aceptable. Los resultados demostraron que un 100% de los usuarios y/o afiliados que han hecho uso de los servicios de asistencia jurídica están satisfechos, dado que fueron atendidos por personal que mostró interés por solventar la problemática que ellos presentaron.

d. Atención al Usuario y/o afiliado.

La atención brindada por los médicos es evaluada por los usuarios y/o afiliados como Buena (46%, pregunta No. 14), asimismo un 38% la catalogó como Excelente; sin embargo, existe un 16% de la población que califica estos servicios como Regular, opinando que la atención médica no respondió a las expectativas que el usuario y/o afiliado tenía y que lo llevaron a solicitar estos servicios en la Asociación, por el hecho que mencionaron que en la consulta el médico no

realizaba un chequeo eficiente con el paciente y en ciertos casos ni lo examinaba, demostrando así el poco interés del médico por brindar una atención que satisfaga las expectativas y necesidades del usuario y/o afiliado. Además manifestaron que los médicos no le daban el seguimiento respectivo en cuanto al control del paciente, dado que no programan citas para verificar el estado del paciente, expresando que si solamente presentaba el mismo diagnóstico lo visitará nuevamente.

Otro de los aspectos importantes, en cuanto a la atención al usuario y/o afiliado es la accesibilidad y orientación que han recibido en las respectivas consultas médicas, un 88% manifestó que no habían tenido dificultades para acceder a éste servicio, es decir, encontraban fácilmente el consultorio indicado (pregunta No. 11), mientras que el porcentaje que contestó que si habían tenido dificultades señalaron que habían sido por falta de señalización adecuada y falta de orientación del personal que les atendió.

Dentro de la atención, debe resaltarse el hecho de que un 58% de los usuarios y/o afiliados encuestados manifestaron que si han tramitado un crédito, la

institución no se preocupa por enviar su respectivo saldo actualizado (pregunta No.7), causando malestar entre los usuarios y/o afiliados, dado que opinan que en cualquier otra institución mantienen informado al cliente acerca de su situación crediticia. En cuanto a los servicios de ayuda funeral, un 41% de los encuestados manifestaron que para recibir este beneficio no se les presentó ningún inconveniente, sin embargo, entre los que contestaron que sí, señalaron que habían detalles como atraso en cuotas actualizadas y documentación incompleta que les generó cierto atraso, dejando en manifiesto que dicho trámite es bastante viable y no ocasiona insatisfacción al usuario y/o afiliado.

e. Tiempo de Espera.

Uno de los aspectos importantes a tomar en consideración para la evaluación de la atención a los usuarios y/o afiliados, es el tiempo de espera que se llevan los usuarios y/o afiliado para ser atendidos en diferentes servicios solicitados, en lo que respecta a la atención médica el tiempo a esperar es bastante prudencial (menos de 1 hora), dado que la población encuestada manifestó que es aceptable en comparación con el tiempo que se llevan en esperar

tal atención en otras instituciones de salud, tales como el ISSS y hospitales nacionales. En lo que respecta al área de asistencia económica, existe un tiempo considerable de espera en la aprobación de créditos personales, debido a que les genera bastante atraso el que éstos sean concedidos porque están suspendidas la entrega de solicitudes o porque las personas encargadas de aprobarlos no se han reunido. En lo que respecta al pago de Seguro de Vida, los encuestados que respondieron haber sido beneficiados con este servicio, expresan que el trámite se demora de 2 a 4 semanas, mientras que existe un 50% (pregunta No.22) que manifiesta que si tuvieron dificultades pero que éstas surgieron por detalles tales como atraso en presentar documentación requerida por la institución; además en cuanto a la entrega de la póliza de dichos seguros, los usuarios y/o afiliados indicaron que ésta no es enviada si la persona interesada no se hace presente en la institución para solicitarla, generando disgusto en un porcentaje de ellos porque existen un buen número de usuarios y/o afiliados que pertenecen a delegaciones de diferentes departamentos y se les dificulta hacerse presentes a las oficinas centrales.

f. Instalaciones, Aseo y Mantenimiento.

Bajo este aspecto se han evaluado el nivel de aceptación de los usuarios y/o afiliados en relación con las instalaciones de la Asociación, tales como sala de espera, consultorios, sanitarios, pasillos, parqueo, etc.; así como también la evaluación que los usuarios y/o afiliados dan a las instalaciones de los actuales Centros Recreativos.

El 60% de los usuarios y/o afiliados califican las instalaciones como Buenas, bajo los detalles anteriormente señalados, sin embargo existe un 21 % que la evalúa como Regular, dado que cuando han visitado la Asociación no se han llevado una buena impresión, específicamente en sanitarios y pasillos de la institución.

En lo que respecta a las instalaciones de los Centros Recreativos, se logró identificar que los usuarios y/o afiliados están satisfechos con las actuales instalaciones, dado que la opinión que ellos externaron es bastante aceptable (pregunta No.26).

g. Costo de Servicios.

En cuanto al costo de los servicios, existe un cierto grado de insatisfacción por parte de aquellos usuarios y/o afiliados de los Centros Recreativo, para quienes (un 40%) el costo de las tarifas por servicios adicionales que en estos centros se han establecido son altas, y un 56% opina que estas son medias (pregunta No.27); los usuarios y/o afiliados opinan en este sentido, por el mismo hecho que ellos aportan una cuota mensual dirigida a cubrir estos servicios y que el visitar los centros y verse obligado a cancelar cabaña, parqueo y otros les generaba molestias e insatisfacción.

En tanto, que en las instalaciones de la Asociación, quedo en evidencia la total satisfacción de los usuarios y/o afiliados en cuanto a los servicios de asistencia jurídica, dado que ésta asistencia no generaba ningún costo que afectaría el bolsillo de aquellos que no tienen las condiciones económicas para acceder a éstos servicios. De igual modo, con la investigación se identificó que la población asociada muestra satisfacción por el costo de los medicamentos que en la Asociación se venden, debido a

que el porcentaje de descuento que ahí se aplica es bastante favorable en comparación con las farmacias comerciales del mercado actual (pregunta No. 27).

h. Sugerencias presentadas por los Usuarios y/o afiliado.

Bajo este aspecto, se han recopilado los distintos puntos de vistas y sugerencias que los usuarios y/o afiliados han aportado para verse beneficiados en distintas mejoras que la Asociación pueda adoptar. En este sentido, se identificó que en los Centros Recreativos se pudiesen habilitar juegos recreativos infantiles, así como también el ampliar el horario de atención para permanencia nocturna en el Centro de San Diego, La Libertad; de igual modo, se evidenció el desacuerdo con el costo de las tarifas por servicios adicionales que se cobran en dichos centros. Además es importante señalar que el Centro Recreativo del Maguey en Sonsonete no es conocido por la población asociada, por lo tanto no cuenta, según la investigación con ninguna afluencia de visitantes.

En lo que respecta a los servicios de asistencia jurídica, los usuarios y/o afiliados sugieren que se amplíen las áreas de cobertura, es decir, se puedan atender casos o problemáticas que no sean

necesariamente del área laboral; así mismo, manifestaron que es necesario darle mayor promoción o divulgación más efectivo a los servicios que proveen dicha asistencia.

Todo lo anteriormente señalado, queda concretado en el hecho de que la Asociación no posee un sistema de calidad que pretenda mejorar lo servicios orientados a incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y/o afiliados y satisfacer sus expectativas.

2.DESCRIPCIÓN ORGANIZACIONAL - EVALUACIÓN A LOS EMPLEADOS.

a. Filosofía de la Asociación.

Bajo este aspecto se evaluaron aspectos determinantes y estratégicos para la Asociación, tales como la Misión, Visión y Objetivos Institucionales.

En lo que respecta a la Misión, un buen porcentajes de empleados (83%), si la conocen, al mismo tiempo manifestaron que ésta va orientada al beneficio de los usuarios y/o afiliados (pregunta No. 4 y 5).

La Visión es conocida bajo el mismo porcentaje de empleados, lo cual indica que la mayoría de ellos saben hacia donde se dirige la Asociación (pregunta 4) Para el caso específico de los objetivos, el 53% de los empleados los conocen; sin embargo existe un 47% que expresaron no conocerlos, lo que indica que la Asociación no se ha preocupado por divulgar a todos los empleados de la existencia de éstos, de manera que como consecuencia existe un buen número de empleados que no tienen orientadas sus funciones bajo el conocimiento de los objetivos institucionales. Por otra parte el 77% de los empleados manifestaron conocer los objetivos, pero específicamente los de su área de trabajo, esto refleja que únicamente asumen sus actividades diarias y no están abiertos y aptos para desempeñar otras funciones que les sean asignadas (pregunta No. 7).

De igual modo, se determinó que un 73% de los empleados si conocen el Reglamento Institucional, mientras que un 27 % manifestó que no lo conocen; tal afirmación indica que no para todos los empleados es conocido dicho reglamento, por lo tanto, hay una clara evidencia que no todos los empleados realizan

sus labores apegados a un reglamento disciplinario que oriente y modele sus comportamientos y actitudes laborales deseables en la institución por el mismo hecho de nunca haber recibido charlas institucionales que así lo expongan (pregunta No.28 y 29)

b. Controles y Estrategias Administrativas.

Orientación a las tareas, actividades y responsabilices de los empleados. Bajo este aspecto solamente el 33 % de los empleados manifestaron que las tareas y responsabilidades se encuentran detalladas y descritas en un manual de descripción del puesto brindado por la Asociación; mientras que la mayoría (67%) de los empleados expresaron que no conocen ningún manual de descripción de sus respectivas funciones.

Por otra parte de acuerdo a la opinión de los empleados no existe un método definido por parte de las autoridades para evaluar el rendimiento del trabajo realizado por los empleados; dado que según los resultados obtenidos (pregunta No.10), un 33% manifestaron que no contaban con ningún mecanismo formal, además un 37% de los empleados expresaron que el rendimiento de su trabajo posiblemente las

autoridades lo evaluaban por observación directa. Por lo tanto, no existen evaluaciones al desempeño formales que demuestren la capacidad del empleado. (pregunta No.10 y 32).

También es necesario mencionar que en lo que respecta a las sanciones, un alto porcentaje de empleados manifestó que nunca se habían hecho acreedoras a éstas, quedando abierta la posibilidad que esto suceda por falta de controles administrativos que lleven a tomar medidas correctivas.

c. Infraestructura y Ambiente de Trabajo.

En cuanto al ambiente físico de la Asociación éste fue considerado como Bueno por los empleados, dado que una cantidad significativa expresó satisfacción en dicho aspecto, lo cual contribuye a que las labores realizadas se desarrollen bajo una infraestructura aceptable para el logro de los objetivos.

El ambiente laboral fue analizado bajo los criterios de compañerismo, respeto y confianza entre los empleados de la Asociación; determinando que un 86% de éstos expresaron que existe un apoyo entre compañeros de trabajo para la realización de

actividades y ayuda mutua, reflejando así que la relación entre los empleados es buena (pregunta No. 16).

El desarrollo de las labores encomendadas a los empleados son llevadas a cabo bajo un alto porcentaje de respeto y confianza, además ellos manifestaron que la relación con su respectivo jefe inmediato es buena pero no excelente. Cabe mencionar que cuando los empleados fueron evaluados para conocer su satisfacción con respecto al puesto de trabajo, un 87% manifestó que si se sentían satisfechos dado que el ambiente laboral es agradable (pregunta No. 17).

d. Provisión de Recursos.

En lo referente a mobiliario, equipo e instrumentos de trabajo utilizados por los empleados, el 50% los calificaron como bueno y el resto fue distribuido entre regular y deficiente. Este es un aspecto bastante importante para tomar en cuenta, dado que en la medida que todos los empleados posean los recursos de trabajo necesarios y adecuados, en esa medida podrán desarrollar sus funciones eficientemente sin justificar obstáculos que le den incumplimiento a sus labores asignadas (pregunta No. 31)

e. Programas de Capacitación y otras prestaciones.

Las autoridades de la Asociación no ha mostrado interés alguno en desarrollar programas de capacitación bajo ningún nivel y enfoque, tanto es así que un 60% de los empleados manifestó que nunca han recibido capacitaciones que los orienten a mejora la atención a los usuarios y/o afiliados(pregunta No. 22). Cabe señalar que las pocas capacitaciones recibidas han sido en el área de relaciones humanas impartidas por unidades de educación del ISSS.

Mientras que en cuanto a las prestaciones brindadas por la Asociación a los empleados, un elevado número calificó éstas como Buenas, convirtiéndose en un factor determinante para que los empleados aporten un alto grado de compromiso para responder a las necesidades de la Asociación en cuanto a la prestación de servicios.

f. Niveles de Autoridad, Responsabilidad y Compromiso.

En lo que respecta la orientación y supervisión de los jefes inmediatos, quedó reflejado que solamente un 20% de los empleados manifestó que reciben orientación permanentemente de su jefe inmediato, en

el sentido de hacerle saber qué espera de él en su respectivo puesto de trabajo; por lo tanto, los niveles de dirección y autoridad no asumen el compromiso de hacer conciencia a los empleados que del desarrollo de sus actividades va a depender la mejora y satisfacción de los usuarios y/o afiliados.

De igual modo en la Asociación se identificó que no se han establecido los canales inmediatos para que una persona responsable sea la encargada de recopilar, manejar y resolver a la mayor brevedad posible ciertos inconvenientes o quejas planteadas por los usuarios y/o afiliados, lo que les ocasiona insatisfacción (pregunta No. 27).

Además la actitud tomada por los empleados ante cualquier problemática planteada por los usuarios y/o afiliados, demuestra poco compromiso, dado que al existir tal situación inmediatamente el empleado remite al usuario y/o afiliado al jefe inmediato sin presentarle alternativas de solución. Cabe mencionar también que el interés de los empleados por disculparse ante los usuarios y/o afiliados cuando no son atendidas sus necesidades con prontitud, es mínima, dado que un 64% manifestó que ante tal

situación rara vez ofrecían disculpas (pregunta No.37).

g. Compromisos por la Mejora de Calidad en los Servicios.

Los resultados de la investigación demostraron que bajo este aspecto, un alto porcentaje de los empleados (70%) no mantienen un optimismo laboral que los comprometa a determinar que la labor que ellos desempeñan va de la mano con los objetivos para los cuales la Asociación fue creada, es decir, canalizar sus esfuerzo hacia el beneficio de los usuarios y/o afiliados en cuanto a la calidad de los servicios. Resultados similares se obtuvieron cuando se interrogó a los empleados en cuanto a sus aportaciones, sugerencias y opiniones orientadas a mejorar la Calidad de los Servicios, ellos manifestaron que no ofrecían este tipo de sugerencias a las autoridades respectivas, evidenciado que una cantidad considerable de empleados, es decir un 53% muestran poco interés en mejorar sus labores para así aumentar la satisfacción del usuario y/o afiliado (pregunta No. 20 y 35).

En cuanto al apoyo e interés de las autoridades para fortalecer la Calidad en el Servicio, se identificó

que también ésta es mínima, ello quedo reflejado en la investigación, dado que un 70% de los empleados expresaron que no existía este apoyo; porcentaje similar resulto cuando se interrogó sobre si existían mecanismos o procedimientos para indagar la opinión que tienen los usuarios y/o afiliados acerca de los servicios proporcionados por la Asociación (pregunta No. 25). De tal modo, que aquellas sugerencias o recomendaciones que pudiesen proporcionar los usuarios y/o afiliados en cuanto a mejorar la calidad de los servicios no son recopiladas bajo ningún mecanismo, además de no haber contado nunca con un programa o estrategia orientada a éste fin.

H. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. DESCRIPCIÓN

ATENCIÓN A LOS USUARIOS

1. CONCLUSIONES

- a. Los usuarios y/o afiliados dejaron en evidencia cierta insatisfacción, dado que expresaron que en ciertas ocasiones el médico que les proporciona la consulta no los examina y la consulta solamente se hace verbal, además manifestaron que los médicos no llevan un control en cuanto a dejar citas para verificar el estado del paciente y dejar una próxima cita. Del mismo modo, en el área de consultorio, los usuarios y/o afiliados dijeron que existe poco interés del personal de la Asociación en orientar al usuario y/o afiliados para darle continuidad a su consulta médica.
- b. Se determinó que la Asociación no se interesa por actualizar los saldos de crédito y enviarlos a los usuarios y/o afiliados que se han hecho acreedores de préstamos personales; así mismo las pólizas de los seguros de vida son entregadas hasta que el usuario y/o afiliados la solicita en las oficinas centrales de la Asociación.

- c. Los usuarios y/o afiliados, en su mayoría no tienen conocimiento que la Asociación proporciona los servicios de asistencia jurídica, además de no cubrir otras áreas jurídicas tanto civiles como penales que pueda beneficiar al usuarios y/o afiliados que se encuentre en dificultades de ésta índole.
- d. Se identificó que los usuarios y/o afiliados sugieren que los horarios de atención en los centros recreativos se amplíen y que a la vez se de la oportunidad de quedarse en tales instalaciones los fines de semana; además expresaron que las tarifas de los servicios adicionales en los centros recreativos no es satisfactoria para los usuarios, dado que pagan una cuota mensual dirigida a estos servicios.
- e. No se cuenta con programas de aseo y mantenimiento constantes en la Asociación que propicie mejores condiciones para los usuarios que hacen uso de los servicios que la institución proporciona.
- f. La Asociación no cuenta con un sistema de calidad que pretenda mejorar los servicios e incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios.

2. RECOMENDACIONES.

- a. Es necesario concientizar al personal médico de la importancia que su labor y que ésta contribuye a la satisfacción del usuario y/o afiliado, con el fin de proporcionarles un servicio médico completo que los satisfaga plenamente, además demostrar interés en cuanto a la programación de citas y orientación de los usuarios y/o afiliados después de su consulta médica.
- b. Diseñar un programa de actualización de saldos de préstamos y pólizas de seguros de vida más eficientes y que éstos sean enviados a los usuarios y/o afiliados en el momento oportuno para evitar descontentos y retrasos en la entrega de éstos. Además agilizar los trámites anteriormente mencionados, en cuanto a aprobación de solicitudes para que el tiempo de espera para el usuario y/o afiliado sea mínimo.
- c. Mejorar los programas de promoción, con la finalidad de informar a los afiliados que entre los diferentes servicios que proporciona la Asociación están los de Asistencia Jurídica, de igual modo, es conveniente que se amplíen las áreas de atención jurídica para beneficiar a los usuario y/o afiliado que presenten diferentes problemáticas judiciales.

- d. Mejorar los horarios de atención en los centros recreativos, es decir, ampliarlos y diseñar programas recreativos que permitan a los usuarios y/o afiliados darles la oportunidad de quedarse en las instalaciones del Centro Recreativo de San Diego, La Libertad en fines de semana y diferentes días festivos; también es necesario que se mejoren las tarifas de los servicios adicionales que ahí se prestan, de modo que se diseñen programas que incluyan el costo de ciertos servicios en sus cuotas mensuales.
- e. Diseñar un programa de aseo y mantenimiento constante que proporcione mejores condiciones para los usuarios y/o afiliados de los diferentes servicios que en la Asociación se brindan, logrando así proyectar una mejor imagen institucional.
- f. Diseñar un sistema de gestión de calidad, el cual vaya encaminado a mejorar los diferentes servicios que en la Asociación se brindan, así como adoptar estrategias que vayan orientadas a incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y/o afiliados.

I. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. DESCRIPCION ORGANIZACIONAL, EVALUACION A LOS EMPLEADOS

1. CONCLUSIONES

- a. Los empleados, si bien es cierto conocen la Misión y Visión, no toman en cuenta que una parte bastante importante de ésta es la Atención a los usuarios y/o afiliados, lo que tiene que ver con la calidad de los servicios que ahí se brindan.
- b. En lo que respecta a los objetivos, políticas y reglamento disciplinario, está claro que éstos no son del conocimiento de todos, por el mismo hecho que las autoridades no se preocupan por brindar charlas orientadas a dar a conocer estos aspectos.
- c. La Asociación no cuenta con manuales de procedimientos que orienten las labores y el buen desempeño de los empleados de la institución.
- d. La institución no cuenta con programas de capacitación en las diferentes áreas, las cuales vayan encaminadas a mejorar la atención a los usuarios y permitir incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios.}
- e. Las autoridades de la Asociación no se preocupan por conocer la opinión o sugerencias de los usuarios y/o

afiliados acerca de los servicios proporcionados por la Asociación y así permitir mejorar la calidad de éstos.

- f. En la Asociación no se han definido los canales inmediatos para que las quejas expuestas por los usuarios y/o afiliados sean recavadas y comunicadas a las autoridades.

2. RECOMENDACIONES

- a. La Asociación debe preocuparse por divulgar aspectos importantes de la Misión y Visión, tales como la Atención a los usuarios, además de crearles conciencia para hacer sentir a los usuarios y/o afiliados parte importante de la Asociación.
- b. Las autoridades de la Asociación deben de dar a conocer a través de charlas institucionales los objetivos, políticas y reglamento de trabajo que oriente a los empleados para el logro de los objetivos de la institución.
- c. La institución debe preocuparse por diseñar manuales de procedimientos que orientes definitivamente el desempeño de los empleados en torno a la calidad del servicio.
- d. Es necesario que a los empleados se les capacite en temas que involucren la atención al usuario y así lograr incrementar la satisfacción de éstos a través de la prestación de servicios de calidad.
- e. Las autoridades de la Asociación deben preocuparse por conocer las expectativas y diferentes opiniones de los usuarios a través de la determinación de diferentes mecanismos, tales como un buzón de sugerencias.

f. Es necesario que se definan los canales inmediatos y responsables de la recepción de quejas y diferentes problemáticas que los usuarios y/o afiliados expongan y que afecte la prestación de los servicios.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000 PARA LA ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM).

A. OBJETIVOS

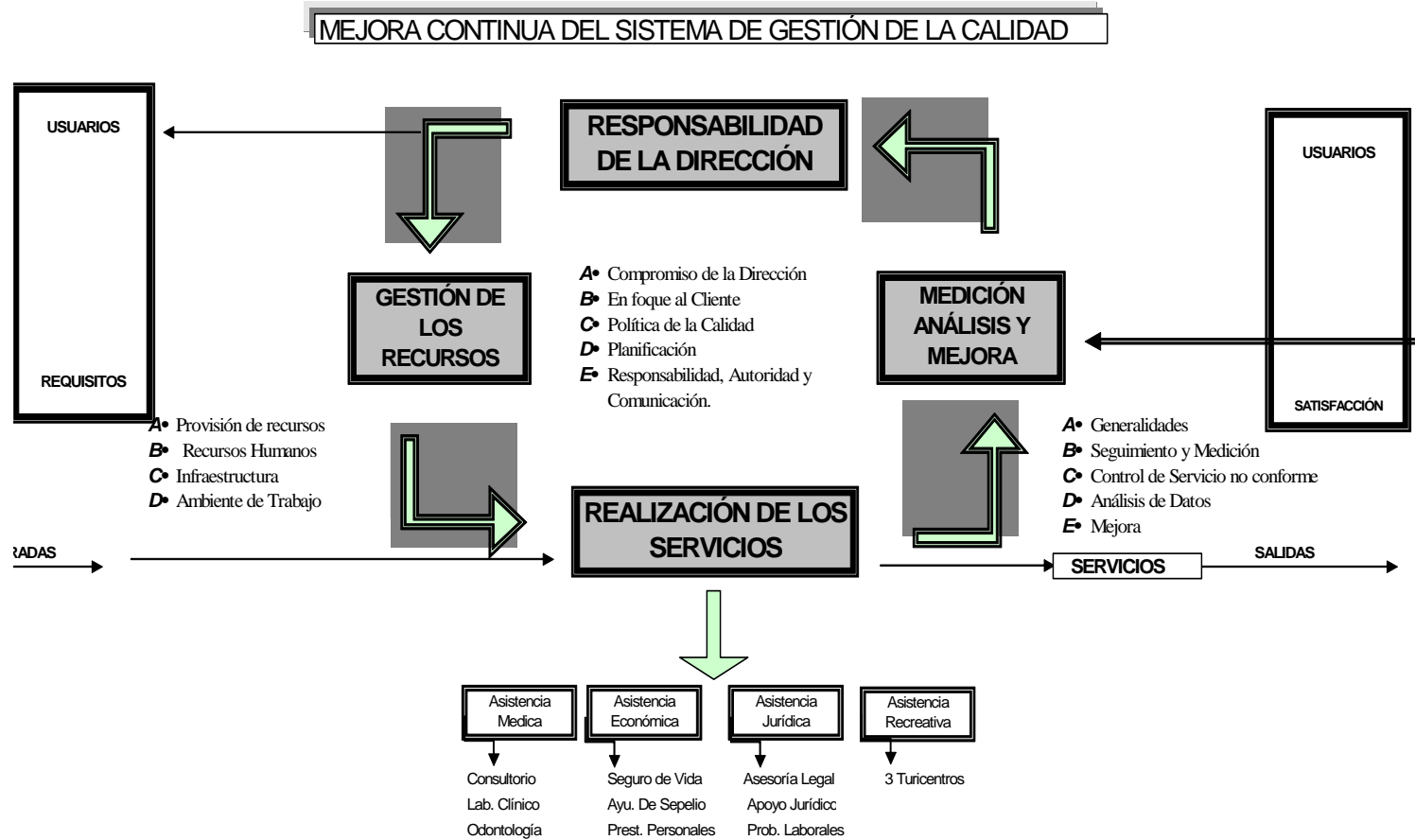
1. General.

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio, según la norma ISO 9001:2000, permitirá incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y/o afiliados de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM).

2. Específicos.

- a. Proponer un enfoque de mejora de la calidad basado en procesos documentados, permitirá hacer más eficiente la prestación de los servicios en la Asociación.
- b. Implementar lineamientos y requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2000 logrará un mayor compromiso de los miembros de la Asociación hacia una mejora continua del desempeño.
- c. Establecer una guía de acción a seguir para implementar el Sistema de Gestión de Calidad para satisfacer y cubrir las expectativas de los usuarios y/o afiliados.

B.ESQUEMA PROPUESTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM).



1. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

a. Compromiso de la Dirección.

Para llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión , es fundamental que las altas autoridades conozcan y divulgen la importancia, beneficios y la necesidad de contar con servicios de calidad en la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM); además deberá proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema , así como la mejora continua de su eficacia.

Dichos compromisos de la dirección serán definidos bajo los siguientes aspectos:

- 1) Comunicar a todos los miembros de la Asociación a través del desarrollo de charlas informativas, la importancia que existe al proporcionar servicios de calidad que satisfagan plenamente las expectativas del usuario y/o afiliado; sin perder de vista la mejora continua de la capacidad del personal y los y resultados de la Asociación derivados de las relaciones con el público y miembros de la organización así como

todo aquello que redunde en una mejora de la calidad de los servicios.

- 2) Establecer una Política de Calidad, una política que provea un marco de trabajo para establecer y analizar los objetivos de la calidad, la cual estará compuesta por la Visión y Misión de AGEPYM, descomponiendo los principios básicos de la misión para determinar las conductas observables que cada miembro de la Asociación deberá tener.

b. Enfoque al Cliente.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico-evaluación que se realizó a los usuarios de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), se lograron identificar las necesidades y requisitos que ellos tienen en cuanto a la prestación de los diferentes servicios que proporciona la Asociación. Por lo tanto, tales requisitos deberán estar orientados a los siguientes factores:

- 1) Mejorar la orientación y atención personalizada en la prestación de servicios.
- 2) Cada miembro de la Asociación deberá estar conciente que dentro de sus labores que realiza,

nunca debe perder de vista la satisfacción del usuario.

- 3) Medir la satisfacción del usuario y/o afiliado, de tal modo que se atiendan las quejas y reclamos que ellos presentan al haber recibido los servicios de la Asociación; a través de la Unidad de Atención de Quejas y Reclamos (**ver anexo 1**).
- 4) Mejorar los procesos de cada área de trabajo en lo referente a tiempo de espera y atención oportuna en la prestación de los servicios.
- 5) Cada empleado deberá mostrar una actitud de amabilidad, cortesía y disposición para atender al usuario y/o afiliado.
- 6) Mantener excelentes relaciones interpersonales, a fin de que el ambiente laboral no se vea afectado en los diferentes servicios que ofrece la Asociación a sus agremiados y beneficiarios.

c. Política de Calidad.

La Política de Calidad propuesta para la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), estará diseñada de la siguiente forma:

POLÍTICA DE CALIDAD
ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y
MUNICIPALES (AGEPYM).

VISIÓN.

Llegar a ser la organización gremial que fomente la proyección social a nivel nacional, que garantice vínculos solidarios entre las diferentes organizaciones laborales y así propiciar servicios de calidad que demandan los asociados.

MISIÓN.

Somos una asociación gremial, dedicada a proporcionar servicios de calidad, desarrollando procesos eficientes en la prestación de servicios, orientados al beneficio y seguridad de los empleados públicos y municipales a través de la optimización de los recursos.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA MISIÓN.

1. Proporcionar servicios de calidad.
2. Desarrollar procesos eficientes en la prestación de servicios.

3. Brindar beneficios sociales y seguridad laboral que satisfaga las necesidades de los asociados.
4. Optimizar el desempeño de los Recursos.

CONDUCTAS OBSERVABLES.

1. Proporcionar Servicios de Calidad
 - a) Elaborar planes de trabajo dirigidos a que el tiempo de espera se minimice.
 - b) Supervisar el trabajo que se realiza a través del cumplimiento de las normas establecidas.
 - c) Evaluar los requisitos y especificaciones de los servicios prestados para garantizar la satisfacción de los asociados.
 - d) Brindarle al asociado una atención personalizada, agilizando los diferentes trámites que conllevan la prestación de los servicios.
2. Desarrollar procesos eficientes en la prestación de los servicios.
 - a) Definir los procesos para la prestación de los servicios en cuanto a requisitos y especificaciones.

- b) Evaluar la correcta aplicación de los procedimientos y lineamientos establecidos para cada unidad.
 - c) Interesarse y mantener informado al asociado sobre su situación como tal, en cuanto a ingreso de sus cuotas, actualización de saldos de préstamo y seguros de vida.
 - d) Desarrollar programas que den cobertura a las diferentes problemáticas judiciales que afectan al empleado público y municipal.
 - e) Mantener actualizados los registros de los asociados activos que hacen uso de los centro recreativos.
3. Brindar beneficios sociales que satisfagan las necesidades de los usuarios y/o afiliados.
- a) Desarrollar e impartir programas de divulgación para que los usuarios conozcan los diferentes beneficios sociales que presta la Asociación y cómo son utilizadas el aporte de sus cuotas.
 - b) Establecer programas de promoción e incentivos a los empleados estatales y municipales para que los

motiven a afiliarse a la Asociación, en pro del crecimiento de la organización.

- c) Proponer programas que den oportunidades para seguir cotizando a aquellos asociados que hayan sido afectados por los distintos decretos establecidos por el Estado.

4. Optimizar el Desempeño de los Recursos.

- a) Motivar e incentivar a los empleados de la Asociación para que realicen sus trabajos con calidad y productividad.
- b) Capacitar e inducir al personal, en lo referente a atención al usuario; concientizándolo de que el asociado es lo más importante para la Asociación.
- c) Adecuar las diferentes áreas de trabajo, a fin de lograr condiciones de trabajo que motiven al empleado y beneficien al asociado en la prestación del servicio.

d. Planificación.

Los objetivos de la Calidad deberán establecerse en las diferentes funciones y niveles de la Asociación, los cuales estarán directamente relacionados con la Política de Calidad; **quedando formulados de la siguiente forma:**

- 1) Garantizar la satisfacción del asociado a través de la mejora total de la calidad de los servicios ofrecidos.
- 2) Establecer lineamientos en los diferentes procesos de atención a usuarios, a fin de hacer más eficiente el funcionamiento de la organización.
- 3) Brindar al asociado una atención personalizada y oportuna, con el objetivo de lograr satisfacer las expectativas de los usuarios.
- 4) Propiciar una actitud positiva de las jefaturas y empleados en general, de tal modo que se cree una mejora en el clima laboral que favorezca el desempeño de sus actividades.
- 5) Mejorar la imagen institucional a través del desarrollo de programas constantes que vayan encaminados a fortalecer los servicios que se brindan en las diferentes áreas que dan asistencia

a los usuarios y/o afiliados agremiados a la Asociación.

e. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.

1) Responsabilidad y Autoridad.

En el Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio propuesto a la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), los niveles de responsabilidad y autoridad estarán bien definidos y se darán a conocer dentro de la Asociación.

De tal modo, que deberán ser documentados a través de la presentación de la estructura organizacional en **el Manual de Organización (ver anexo 2)**, además la divulgación de éste incluirá la Política de Calidad y la respectiva definición del Sistema de Gestión a adoptar por la Asociación.

2) Representante de la Dirección.

Este representante será designado por la Junta Directiva de la Asociación y será el responsable de las siguientes actividades:

- i) Asegurarse de que han establecido, implantado y mantenido los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.

ii) Informar constantemente sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y cualquier necesidad de mejora.

iii) Asegurarse de que los requisitos que el cliente exige en la prestación de servicios se promueva en todos los niveles de la Asociación.

Además, este representante será quien coordine la creación del Comité de Calidad que se forme en el Sistema y que estará constituido por un miembro de la jefatura de cada unidad de trabajo y tendrá como funciones:

i) Estimular el trabajo en equipo de los empleados de la Asociación.

ii) Promover que todo el personal se involucre y comprometa con el sistema de gestión.

iii) Evaluar los resultados obtenidos de la implantación del sistema de gestión.

iv) Formar equipos de calidad que contribuyan a mejorar el servicio de atención al usuario y/o afiliado.

- v) Desarrollar planes de reconocimiento e incentivos a los empleados que sobresalgan en sus labores de calidad.
- 3) Las autoridades de la Asociación y el representante del Comité de Calidad deberán asegurarse de contar con una comunicación efectiva. La definición de ésta permitirá la creación de un clima labora favorable, además facilitará conocer las necesidades de los empleados y usuarios de la Asociación; deberán contar con la información adecuada para la realización de las actividades y funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad requiere, de igual modo es necesario la realización de reuniones periódicas en las cuales se expongan diferentes puntos de vista, observaciones, sugerencias y problemáticas ocurridas en la prestación de los servicios, a fín de tomar las medidas necesarias que den solución inmediata para favorecer la atención al usuario y/o afiliado.

f. Revisión por la Dirección.

Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, deberán llevarse a cabo revisiones por las autoridades de la Asociación, en intervalos planificados dentro del desarrollo del sistema, revisión que incluirá:

- 1) Asegurarse de la consistencia, adecuación y efectividad del Sistema.
- 2) Visualizar oportunidades de Mejora.
- 3) Revisar la Política de Calidad.
- 4) Monitorear los objetivos de la calidad.
- 5) Generar y mantener registros de las revisiones.

2. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.**a. Provisión de los Recursos.**

La Asociación deberá determinar y suministrar los recursos necesarios para establecer y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad y así lograr incrementar la satisfacción del cliente. Tales recursos incluyen los humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo; de tal modo, que en la medida que la asignación y desempeño de éstos recursos sea eficiente, así contribuirá a que el Sistema de

Gestión de Calidad logre su objetivo principal de incrementar la satisfacción del usuario y/o afiliado a través del cumplimiento de sus requisitos.

b. Recursos Humanos.

1) Asignación del Personal.

Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad es necesario definir y comunicar las funciones y responsabilidades de todo el personal, especialmente de aquellos que realicen trabajos que afecten directamente a la prestación de los servicios, por lo tanto, la asignación del personal se hará tomando en cuenta los siguientes requisitos: nivel de educación, participación en diferentes capacitaciones, habilidades personales y experiencia de trabajo.

Para los cuales sus respectivas funciones y responsabilidades quedarán documentadas bajo un **Manual de Descripción de Puestos (ver anexo 3)**.

2) Competencia, Toma de Conciencia y Formación.

La aplicación del Sistema de Gestión de Calidad requerirá que los puestos de trabajo sean asignados de acuerdo a la competencia del empleado, la cual será identificada en las

respectivas evaluaciones que se realicen cada ciertos períodos (**ver anexo 4**), especialmente a aquellos que interactúan directamente con el usuario y/o afiliado en los procesos de prestación de servicios. Por lo tanto, será obligación de las autoridades respectivas:

- i) Mejorar los procesos de selección, a través de la realización de pruebas a cada aspirante de acuerdo al puesto vacante, de tal forma que se asigne la persona adecuada al puesto de trabajo, reuniendo los requisitos mínimos del puesto.
 - ii) Solicitar toda la documentación necesaria en lo referente a su preparación profesional y experiencia laboral adquirida.
 - iii) Mantener los registros de cada empleado actualizados, de tal modo que se vaya anexando a su respectivo expediente la formación profesional adquirida en cada puesto de trabajo desempeñado dentro o fuera de la Asociación.
- 3) **Charlas de Divulgación de la Filosofía Institucional.**

Estas se harán a través de charlas que involucren la participación de todos los miembros de la

Asociación, se desarrollarán de acuerdo a la calendarización que resulte del plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad. El contenido de la charla incluirá aspectos fundamentales institucionales que deberán ser del conocimiento de todos los miembros de la Asociación, de tal modo que cada uno de ellos tome conciencia y conozca la importancia de la filosofía de la empresa de la cual es partícipe a través de la labor que desempeña en su puesto de trabajo para beneficio de la Asociación.

La temática a impartir abordará aspectos tales como: Misión, Visión, Valores, Objetivos de la Asociación, Políticas de la Asociación, Servicios Ofrecidos y el Reglamento institucional. La divulgación de la filosofía será a todos los empleados en general de acuerdo a una sola jornada para la implementación del Sistema, de modo que cuando ingrese personal nuevo, ésta irá comprendida dentro del proceso de orientación e inducción que haya establecido la unidad de Recursos Humanos.

Las reuniones por cada unidad de trabajo irán encaminadas a sensibilizar a todos los miembros de la Asociación sobre la importancia de sus actividades y de cómo éstas contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y así crear conciencia a cada empleado que su trabajo depende de la satisfacción del usuario y/o afiliado, considerándolo a éste como el elemento central para la institución bajo el contexto de la Política de Calidad.

4) Programas de Capacitación.

Las autoridades estarán obligadas a desarrollar programas de capacitación a todos los miembros de la Asociación, programas de formación que serán diseñados por la unidad de Recursos Humanos de acuerdo a un diagnóstico previo; será esta unidad la que someta a aprobación de la Junta Directiva dicho programa y al ser aprobado se le darán al jefe de ésta unidad las instrucciones necesarias para realizar las gestiones que den inicio al desarrollo del programa bajo su respectiva calendarización.

Las capacitaciones serán impartidas por expertos, de acuerdo a las temáticas a desarrollar y conocimientos sobre calidad para que el empleado realice su trabajo diario bajo éste enfoque. Los módulos a desarrollar serán:

- i) Calidad en el Servicio y Mejora Continua.
- ii) Sistemas de Gestión de Calidad, Norma ISO 9001:2000.
- iii) Calidad Institucional (misión, visión, principios y valores).
- iv) Atención al Cliente.
- v) Relaciones Interpersonales.
- vi) Clima Organizacional.
- vii) Trabajo en Equipo, entre otros.

Los programas de capacitación deberán estar enfocados a la satisfacción del usuario y/o afiliado, de tal modo que permita a los empleados de la Asociación incrementar sus conocimientos, desarrollar sus habilidades y cambiar de actitud y mentalidad ante la prestación de los diferentes servicios (**ver anexo 5**).

c. Infraestructura.

En cuanto a la infraestructura, la Asociación deberá proporcionar y mantener la que brinde las condiciones mínimas de trabajo que coadyuven al buen desempeño del empleado, el cual redundará en prestar servicios que satisfagan plenamente las expectativas del usuario y/o afiliado.

La infraestructura deberá incluir:

- 1) Edificación y Ventilación que vaya de acuerdo a la prestación de los servicios.
- 2) Distribución de áreas de trabajo con el espacio mínimo necesario.
- 4) Mobiliario y equipo necesario para el desarrollo de los procesos de atención al usuario y/o afiliado.
- 5) Mantenimiento preventivo de áreas y equipos de trabajo.
- 6) Proporcionar facilidades en cuanto al transporte y comunicaciones necesario, los cuales sirvan de apoyo para hacer más eficientes los procesos en la prestación de servicios.

d. Ambiente de Trabajo.

El ambiente de trabajo necesario para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad deberá ser aquel que proporcione los requisitos necesarios para prestar un servicio con calidad, estará conformado por métodos de trabajo adecuados a la atención al usuario y/o afiliado, condiciones ambientales favorables que se vean reflejados en los valores de los empleados.

Es decir, que el desarrollo de las actividades laborales sea bajo el enfoque de armonía, valores compartidos y comunicación adecuada y solidaria en el equipo de trabajo de la Asociación, constituyéndose así una sola familia que participa y contribuye al proceso de mejora de la calidad en beneficio de la Asociación.

El logro de los aspectos anteriores será a través de programas de capacitación que anteriormente se propusieron en la Gestión de los Recursos Humanos y el desarrollo de charlas y reuniones que fortalezcan el espíritu de trabajo en equipo y una comunicación interna transparente que conlleve a un clima

organizacional favorable para el desarrollo de las actividades laborales.

3. REALIZACIÓN DEL SERVICIO.

a. Planificación de la Realización del Servicio.

La Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), al planificar la realización de los servicios deberá en un primer momento determinar los objetivos de la calidad (anteriormente planteados en el proceso de Planificación de la Responsabilidad de la Dirección), éstos tendrán como finalidad un mayor beneficio de la calidad final de los servicios prestados, que coadyuve a la satisfacción del usuario y/o afiliado, además previamente con base a la investigación de campo realizada (diagnóstico), se definen los requisitos para cada uno de los servicios conjuntamente con las actividades de verificación y seguimiento de los procesos y el registro y evidencia de que los procesos cumplen los requisitos establecidos para su realización.

b. Procesos Relacionados con el Cliente.

Las autoridades responsables del Sistema de Gestión de Calidad deberán determinar los requisitos

relacionados con los servicios, tomando como base las demandas especificadas por el cliente, descritas en el proceso de Enfoque al Cliente de Responsabilidad de la Dirección ya que es él quien hace uso de los servicios y en la medida que la prestación de éstos se acople a sus exigencias, mayor será la satisfacción del usuario y/o afiliado, redundando así en el incremento de beneficios para la Asociación.

Además de los requisitos especificados por los clientes, será necesario determinar aquellos que las leyes exigen para la prestación del servicio, un caso concreto es el servicio de asistencia médica, los cuales deberán proporcionarlos personal debidamente inscrito en las instituciones u organismos que rigen el ejercicio de su profesión.

Otro aspecto a considerar relacionados con el usuario es el de que las autoridades responsables de cada unidad deberán antes de proporcionar los servicios, revisar y asegurarse que los requisitos exigidos estén claramente definidos, de modo que no existan diferencias entre lo exigido por el usuario y lo proporcionado. De cada revisión de los requisitos se deberá elaborar un informe que presente los

resultados y las acciones a realizar para corregir los impases presentados.

1) Programas de Promoción.

La Asociación deberá adoptar una estrategia de promoción dentro del Sistema de Gestión de Calidad, de tal modo que los servicios ofrecidos sean de conocimiento y satisfagan las expectativas de los usuarios y/o afiliados a la Asociación, y es que el usuario deberá ser plenamente conocedor de los servicios que recibe contribuyendo así al logro de un posicionamiento que garantice el éxito del Sistema.

Tal programa incluirá:

- i) Impartir charlas informativas por medio del personal de promoción en las diferentes instituciones públicas y municipales.
- ii) Colocar afiches y anunciar a través de diversos medios de comunicación los servicios ofrecidos por la Asociación.
- iii) Proporcionar artículos promocionales que sean obsequiados al afiliarse a la Asociación (ver anexo 6).

La comunicación con el usuario será uno de los procesos fundamentalmente relacionados con él; las

notificaciones de haber sido aceptado como asociado de la institución será uno de los medios que mejor relacione al usuario y/o afiliado con la Asociación, dado que se le dará la bienvenida como nuevo miembro que compone la gran familia de AGEPYM. La unidad de atención de quejas y reclamos (anteriormente propuesto) es otro medio que permitirá tener comunicación con el usuario a través de las diferentes opiniones y reclamos que él exponga.

c. Diseño y Desarrollo.

El diseño y el desarrollo de los servicios se hará conforme al seguimiento de los lineamientos establecidos para la prestación de servicios detallados en los respectivos **manuales de procedimientos (ver anexo 7)**; es decir, toda actividad que se desarrolle serán manejadas a través de procesos, los cuales deberán quedar debidamente documentados a través de la descripción de tales manuales y así en gran medida lograr los objetivos propuesto por la Asociación. Cada proceso tendrá un responsable en cuanto a su ejecución y mejora, así como también será el responsable de minimizar los

ciclos de tiempo en el desarrollo de cada uno de los servicios.

d. Compras.

La Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), deberá proporcionar a la unidad de proveeduría una serie de lineamientos que guíe el proceso de compras de los diferentes insumos necesarios para la prestación de servicios. Dichos lineamientos serán las políticas de compra con las cuales se orienten las operaciones y actividades respectivas, garantizando el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, en ese sentido, la propuesta de los lineamientos a establecer son:

- 1) Adquirir insumos de excelentes y reconocida calidad.
- 2) Los proveedores deberán ser de gran trayectoria y legalidad establecida, con capacidad para suministrar los productos y/o servicios en las cantidades y tiempos pactados.
- 3) Establecer con los proveedores una relación Ganar-Ganar, donde los valores éticos rijan las relaciones.

- 4) Solicitar a los proveedores crédito a 30 y 60 días para compras mayores de \$100.00
- 5) Las compras que no excedan de \$100.00 se harán de contado.
- 6) Las compras hasta de \$600.00 serán autorizadas por el jefe de proveeduría, si el valor excede tal cantidad serán autorizadas por la comisión de organización.
- 7) Cada unidad o departamento deberá girar una requisición de sus necesidades a la unidad de proveeduría.
- 8) Toda adquisición que la Asociación contrate, deberá realizarse por medio de órdenes de compra **(ver anexo 8)**.
- 9) Con el fin de adquirir los insumos a mejores precios, las órdenes de compra se autorizarán de acuerdo a tres cotizaciones como mínimo.

El Sistema de Gestión de Calidad regula las compras en el sentido de garantizar que los proveedores cumplan que lo solicitado sea de calidad y el recibo conforme sea de acuerdo a los requisitos exigidos en el pedido u orden de compra, además se deberá investigar la capacidad para suministrar los

productos o servicios ofrecidos. Todo lo anterior deberá estar debidamente documentado y se deberán mantener los registros de lo solicitado con lo recibido amparado en firmas y sellos que legalicen la transacción.

e. Control de los Dispositivos de Medición.

La Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), deberá adoptar dispositivos de medición que reflejen la conformidad de los servicios proporcionados, para el caso, la hoja de evaluación de los servicios (**ver anexo 9**) y el buzón de sugerencias, los cuales serán los instrumentos precisos que la Unidad de Atención a Quejas utilice.

4. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

a. Generalidades.

La adopción de un Sistema de Gestión de Calidad para la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), deberá establecer los procesos de inspección y supervisión para demostrar en todo momento la conformidad del sistema y así lograr mejorar continuamente la eficacia y calidad de los servicios de la Asociación.

b. Seguimiento y Medición.

El seguimiento y medición del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), permitirá verificar su eficiente aplicación y si ha sido correctamente implantado a través de diferentes métodos que demuestren la capacidad de éste para alcanzar los resultados planificados.

1) Satisfacción del Cliente.

El seguimiento será de acuerdo a la percepción del usuario y/o afiliado con respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos en la prestación de servicios. La verificación de la satisfacción del usuario y/o afiliado se medirá a través de la cantidad de quejas, insatisfacciones y denuncias que los asociados presenten en la unidad de atención de quejas y reclamos propuesta en el apartado de Responsabilidad de la Dirección, la cual también contará con un buzón de sugerencias colocados en cada área de atención, ya sea asistencia médica, económica, jurídica y recreativa.

2) Auditoría Interna.

Para llevar a cabo el seguimiento y medición del Sistema de Gestión de Calidad, se deberán planificar auditorías internas para determinar si el sistema está de acuerdo con los requisitos exigidos en la norma ISO 9001:2000 establecido en la Asociación y si ha sido implantado de manera eficaz.

Por lo tanto, es necesario que las autoridades de la Asociación seleccionen un grupo de auditores que aseguren la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría y deberán realizar actividades que vayan de acuerdo a:

- i) Planificar programas de auditoría tomando en consideración la importancia de los procesos y áreas a auditar.
- ii) Definir criterio de auditoría, el alcance y la metodología a utilizar.
- iii) Definir bajo documentos las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de las auditorías.
- iv) Registrar los procesos y áreas auditadas, las deficiencia y no conformidades; los resultados,

las recomendaciones y compromisos de acciones correctivas.

- v) Comunicar a cada área auditada y personal directivo los resultados de las auditorías y conforme a ello cada área tendrá el compromiso de emprender acciones correctivas según los resultados.

3) Seguimiento y Medición de los Procesos.

Esta actividad será verificada a través de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad a cada uno de los procesos establecidos en la Asociación para la prestación de servicios, dichos procesos serán medidos de acuerdo al tiempo de atención promedio en cualquiera de las áreas que se le brinde asistencia al usuario y/o afiliado, además de agregarle la atención personalizada a cada uno de esos procesos.

Los procesos de todas las áreas deberán ser medidos para así obtener información con la que se pueda cumplir las necesidades del Sistema de Gestión; conocidas las fortalezas y debilidades será posible realizar predicciones y prever fallas. Cuando no se alcancen los resultados

planificados será necesario llevar a cabo acciones correctivas según sea conveniente.

4) Seguimiento y Medición del Servicio.

La Asociación deberá hacer un seguimiento de las características del servicio para verificar si cumple con los requisitos establecidos, los cuales se comprobarán en la etapa de la prestación de los diferentes servicios que proporciona la Asociación. Dicha actividad deberá realizarse de acuerdo a los siguientes criterios:

- i) Registrar la evidencia de la inspección y los criterios de aceptación empleados.
- ii) No prestar el servicio solicitado por los asociados hasta que se cumplan los requisitos establecidos y sean debidamente verificados a menos que sean aprobados por una autoridad responsable y cuando corresponda por el usuario y/o afiliado.

c. Control del Servicio no Conforme.

Cuando sea detectado un servicio no conforme, los responsables del Sistema de Gestión deberán identificarlo y controlarlo para prevenir su uso o

entrega no intencional. Además se deberán documentar los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio denunciado por el usuario y/o afiliado y mantener un registro que deje evidencia de las no conformidades de los distintos servicios.

Por lo tanto, la Asociación tendrá el compromiso de tomar acciones efectivas que eliminen la inconformidad del servicio, además al igual que en la medición del servicio, la no conformidad será solamente aceptado por algún miembro de la Junta Directiva o cuando así lo solicite el usuario y/o afiliado. En ese sentido, se tomarán acciones para impedir que la prestación del servicio nuevamente llegue a ser no conforme.

C- DOCUMENTOS ESTABLECIDOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

1. Manual de Calidad (MAC).

Este manual será elaborado con el objetivo de describir el Sistema de Gestión de Calidad aplicado a la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales

(AGEPYM) y se hará tomando como base los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 y el alcance del sistema.

El contenido del Manual de Calidad para la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales, estará formado por:

- a. Nombre de la institución.
- b. Nombre de la unidad organizativa.
- c. Puestos que componen la unidad organizativa.
- d. Los procedimientos documentados.
- e. Objetivos de la Calidad.
- f. Política de Calidad.

El diseño de éste manual deberá contener las instrucciones para su utilización, es importante mencionar que el campo de aplicación de éste manual serán todas las unidades de atención y que tienen contacto directo con los usuarios y/o afiliados.

El alcance que tendrá el sistema deberá detallarse en este mismo documento, para el caso en estudio el sistema está diseñado para las cuatro áreas de asistencia al usuario y/o afiliado con que cuenta la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales y tiene como propósito mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario y/o afiliado.

Los procedimientos documentados que establece el sistema para éste manual se incluyen en el proceso de Realización de los Servicios.

2. Manual de Orientación y Servicio al Cliente (MOS).

El manual de Orientación y Servicio al Cliente es otro de los documentos establecidos para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), éste será elaborado con el objetivo de explicar claramente a los usuarios y/o afiliados a la Asociación los diferentes servicios que ahí se brindan, así como también los requisitos exigidos para acceder a cada uno de los servicios ofrecidos.

El diseño y cuerpo de éste manual deberá hacerse de acuerdo a las siguientes dimensiones :

- a. Orientación al usuario del servicio médico que se ofrece, detallando que existe una cobertura para consulta médica general y diferentes especialidades.
- b. Facilitar la información del servicio de asistencia jurídica, especificando el área de aplicación para esta asistencia, tales como problemáticas laborales que sea por despidos injustificados, traslados

arbitrarios, maltrato laboral y violación de derechos humanos en los centros de trabajo.

- c. Proporcionar información de asistencia económica, en la cual se detalle que los asociados pueden optar a seguros de vida, ayudas por sepelio y préstamos personales.
- d. Brindar información sobre los programas de recreación en los diferentes centros recreativos con que cuenta la Asociación.

Dentro de los requisitos para optar a los servicios que se deben especificar en el manual de Orientación al Cliente, se mencionan:

- e. Ser empleado que labore en el Gobierno Central, instituciones descentralizadas y gobiernos municipales.
- f. Presentar solicitud escrita en la que se exprese el compromiso de contribuir con las cuotas mensuales.

El campo de aplicación de este manual serán los usuarios y/o afiliados a la Asociación, así como también cada empleado deberá tener pleno conocimiento del contenido de éste.

Es importante detallar que este documento deberá elaborarse en forma clara y sencilla para su buena

interpretación complementándose con un glosario de términos.

3. Manual de Organización (MAO).

Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en AGEPYM, será necesario que se elabore el Manual de Organización con el fin de describir los objetivos, funciones, estructura organizativa y perfiles de cada unidad organizativa (**ver anexo 2**).

El manual deberá definir por escrito la organización administrativa de la Asociación, con el objeto de:

- a. Contribuir a que las unidades organizativas se ordenen e integren, de tal manera que se cumplan las funciones de cada área de trabajo.
- b. Definir formalmente la estructura organizativa.
- c. Contar con un documento de consulta sobre las labores que se realizan en cada área de trabajo.
- d. Establecer las líneas de autoridad y responsabilidad para que no se origine duplicidad de funciones o de mando.
- e. Facilitar el adiestramiento del personal existente y nuevo que ingrese a cualquier área de trabajo de la Asociación.

El manual de Organización, deberá elaborarse en forma clara y sencilla con el fin de que el personal haga buen uso de él, y su contenido será de acuerdo a la información siguiente:

- f. Nombre de la institución.
- g. Nombre de la unidad organizativa.
- h. Dependencia de la unidad.
- i. Unidades subordinadas a su cargo.
- j. Objetivos de la unidad organizativa
- k. Políticas de la unidad organizativa
- l. Funciones de la unidad organizativa.
- m. Perfil general de la unidad organizativa.

El campo de aplicación del manual serán las diferentes secciones o unidades responsables que componen la Asociación. Además se deberán aplicar normas para su mantenimiento y revisiones constantes para verificar el cumplimiento de roles y objetivos de cada unidad organizativa.

4. Manual de Descripción de Puestos.

Este documento será elaborado con el objetivo de mejorar y sistematizar la descripción de todas las actividades asignadas a cada puesto de trabajo de las unidades organizativas que conforman la Asociación General de

Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), detallándose así los requisitos mínimos que exige cada puesto de trabajo para poder desempeñarlo, estableciendo los niveles jerárquicos correspondientes para que de esa manera se deje indicada la dependencia y subordinación del puesto (**ver anexo 3**).

Este manual deberá tomar en cuenta las deficiencias detectadas en el Diagnóstico que se realizó a los empleados de la Asociación, con el objeto de contar con herramientas administrativas que beneficien el desempeño del empleado, redundado así en la satisfacción del usuario y/o afiliado.

Su contenido describirá elementos principales, tales como:

- a. Nombre de la institución.
- b. Nombre de la unidad organizativa.
- c. Nombre del puesto.
- d. Cargo del jefe inmediato.
- e. Cargo de los subalternos.
- f. Funciones detalladas del puesto (actividades a realizar)

g. Características requeridas para el puesto, es decir, requisitos mínimos del puesto como lo son: educación, experiencias, entre otros.

El manual deberá proporcionarse a cada jefe de unidad para el respectivo conocimiento de los puestos y bajo la responsabilidad de desarrollar un adecuado proceso de delegación y supervisión de las funciones.

El campo de aplicación serán los diferentes puestos de trabajo específicos y las unidades organizativas de la Asociación. Al igual que el resto de manuales propuestos, la elaboración de éste será en forma sencilla y clara para su eficiente interpretación y uso, además será complementado con un glosario de términos básicos utilizados en su contenido.

Para el diseño de los respectivos manuales se proponen los formatos descritos en cada uno de los anexos referidos, es importante mencionar que para efectos de ejemplificación de la propuesta en los casos del manual de organización y el manual de descripción de puestos se han descrito solamente para una unidad organizativa.

**D. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO,
SEGÚN LA NORMA ISO 01:2000**

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, NORMA ISO 9001:2000. PREPARACIÓN PREVIA																
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS			P E R I O D O											
		Costo	Materiales	Tiempo	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Revisión y aprobación del proyecto.	Junta Directiva	Ninguno		2 semanas		x										
Integración de Equipos de Trabajo	Jefaturas	\$ 8.00	Papelería	2 semanas		X										
Diagnóstico de la Situación Actual de la Asociación.	Jefaturas	\$ 28.00	Papelería Computador Impresione	4 semanas			x									
Diseño para Elaboración de Documentos.	Jefe RR HH y Asesor Organizacional	\$800.00	Papelería, Computador Impresione Acetatos Diskettes	7 semanas				x	x							

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, NORMA ISO 9001:2000. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS			P E R I O D O											
		Costo	Materiales	Tiempo	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Comunicar la Filosofía Institucional.	Junta Directiva y Jefe RR HH	\$ 125.00	Papelería Impresione Fotocopia	1 semana					X							
Identificar y definir los requisitos del usuario y/o afiliado	Jefaturas por áreas de atención	\$ 75.00	Papelería Fotocopias	3 semanas						X						
Creación del Comité de Calidad	Junta Directiva y Jefe de RR HH	Ninguno	Ninguno	1 semana						X						
Diseño y Elaboración de la Política, Objetivos y Manual de la Calidad	Comité de Calidad y Asesor	\$ 700.00	Papelería Computador Tirajes de Trípticos	2 semanas							X					
Creación de la Unidad de Atención de Quejas y Reclamos	Jefe RR HH Comité de Calidad	\$ 600.00		1 semana								X				

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, NORMA ISO 9001:2000. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS			P E R I O D O											
		Costo	Materiales	Tiempo	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Actualizar y redefinir las funciones y responsabilidades del personal.	Jefe de RR HH	\$ 70.00	Papelería Computador Fotocopias	2 semanas							X					
Capacitar al personal sobre Gestión de Calidad en el Servicio, según la Norma ISO 9001:2000	Asesor Empresarial	\$ 3,000	Papelería Proyección Multimedia Papelógraf Pizarrones	2 semanas								X				
Charlas de Concientización	Junta Directiva y Jefaturas	\$ 100.00	Papelería Proyección Papelógraf Pizarrones	1 semana								X				
Redistribución de Áreas y Equipo de Trabajo y Mantenimiento	Jefe de RR HH, Comité de Calidad, Enc. De Servicios Generales	\$ 8,000	Mob. y Equipo Carpinterí Electricid Ventilació	8 semanas							X	X				

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, NORMA ISO 9001:2000. REALIZACIÓN DEL SERVICIO.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS			P E R I O D O											
		Costo	Materiales	Tiempo	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Identificar los procesos que afectan la Calidad de los Servicios	Asesor, Comité de Calidad y Jefaturas Varias	\$ 300.00	Papelería Computador Impresión	3 semanas									X			
Revisión de los requisitos exigidos por el usuario y/o afiliado	Jefaturas de cada unidad	Ninguno	Ninguno	1 semana									X			
Diseño de un programa de Promoción.	Jefe de Promoción	\$ 3,100	Papelería Imprenta Afiches Trípticos	3 meses									X	X	X	
Levantamiento de Manuales de Procedimientos	Jefe de RR HH	\$ 200.00	Papelería Impresión Fotocopias	2 meses									X	X		
Crear mecanismos para medir la satisfacción del usuario	Jefe Unidad de Atención de Quejas y Reclamos	\$ 60.00	Papelería	2 semanas									X			

B I B L I O G R A F Í A**A. LIBROS**

ANDERSON, *Sweeney William*.

"Estadística para Administración y Economía" 7^a.
Edición. Editorial Jonson, México, 1999.

IGLESIAS, *Salvador*.

**"Guía para la elaboración de Trabajos de Investigación
Monográficos o Tesis"**. 3^a. Edición Pino Editores, El
Salvador, 1995.

JURAN, *J.M. y Otros*.

"Manual de Control de Calidad". 4^a Edición Vol. II Mc
Graw Hill, España. 1994.

LAUDOYER, *Guy*.

"La Certificación ISO 9000: Un motor para la calidad".
1^a. Edición. Ceesa, México 1995.

MARTIN, *William B. y Ph.D.*

"Calidad en el Servicio al Cliente". 1^a. Edición,
Editorial Iberoamérica S.A. de C.V. México, 1992.

"Servicio al Cliente, Calidad en el Servicio", Tomo III,
Mc. Graw Hill, Colombia, 1994.

SAMPIERI R., *y otros*

"Metodología de la Investigación", Editorial Mc. Graw
Hill. México, 1998.

SANDHOLM, *Lennart*.

"Control Total de la Calidad". 1ª. Edición, Editorial
Trillas, México 1995.

"Léxico Económico Financiero y de Seguros"

Bancaza, Valencia España, Enero 2000.

Océano Práctico

"Diccionario de la Lengua Española", Océano Grupo
Editorial, S.A Año 2002.

B. TESIS

ARAGÓN MORÁN, *y otros*.

**"Propuesta de un Programa de Calidad en el Servicio
para el Asilo de Ancianos Sara Zaldívar, San Salvador.**
Universidad de El Salvador, 2000.

MONGE VAQUERO, *Reina Patricia y otros.*

"Diseño de un Programa de Calidad en el Servicio para el área de Consulta Externa del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom".Universidad de El Salvador, 2002

ARTEAGA AYALA, *Roberto Jesús.*

"Reestructuración del área administrativa de la Procuraduría General de la República. Propuesta de Manuales de Organización. Análisis y Descripción de Puestos. Universidad de El Salvador, 1992.

C. OTROS

GUERRERO, *Fernando*

"Guía Básica para realizar Trabajos de Graduación"

INVE. Universidad de El Salvador. 2004.

"Estatutos de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales de El Salvador (AGEPYM)"

Imp. J. Gil , 1994.

"Norma Salvadoreña Recomendada ISO 9001:2000, Sistema de Gestión de Calidad". Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología CONACYT.

SANDOVAL SERRANO, *René Mauricio*.

"Calidad y Desarrollo Organizacional a través de la Certificación ISO 9000". Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología CONACYT, 2000.

"Sistemas de Calidad, Norma ISO 9001". Recopilación Seminario de Administración Superior, Universidad de El Salvador, 2001.

D. SITIOS WEB

www.buscaportal.com

www.conacyt.gob.sv

www.monografias.com

ASOCIACION GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM) MANUAL DE ORGANIZACIÓN

UNIDAD ORGANIZATIVA:	SECCIÓN DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS
-----------------------------	---

DEPENDE DE	:	JUNTA DIRECTIVA
-------------------	----------	------------------------

UNIDADES SUBORDINADAS:	NINGUNA
-------------------------------	----------------

1- OBJETIVOS:	Brindar atención al usuario y/o afiliado a la Asociación, en lo referente a quejas y reclamos que se den en la prestación de los diferentes servicios.
----------------------	--

2- FUNCIONES:

- * Atender reclamos de parte de los usuarios y/o afiliados y proporcionar las soluciones respectivas inmediatas.
- * Llevar un control y registro del número de quejas y reclamos recibidos por la prestación de servicios.
- * Revisar periódicamente los buzones de sugerencias.
- * Analizar los resultados obtenidos en la Hoja de Evaluación de Servicios proporcionada por los usuarios y/o afiliados.
- * Coordinar con el Comité de Calidad el diseño y aplicación de medidas preventivas y correctivas en el proceso de prestación de servicios que beneficien al usuario.
- * Realizar reuniones periódicas con las diferentes jefaturas de unidades de atención para analizar resultados y proponer objetivos y metas.
- * Realizar otras funciones de su competencia para un mejor cumplimiento de las actividades desarrolladas en la Asociación.

**ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y
MUNICIPALES DE EL SALVADOR .
(AGEPYM)**

Pagina n°: ___

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

UNIDAD ORGANIZATIVA : DEPARTAMENTO DE PERSONAL

DEPENDE DE : JUNTA DIRECTIVA

UNIDADES SUBORDINADAS: SECCIÓN SUELDOS Y SALARIOS
SECCIÓN DE CAPACITACIONES

1 - OBJETIVOS:

- Garantizar que la Asociación cuente con los recursos humanos idóneos, procurando mantener un adecuado sistema de incentivos al personal, que le hagan posible su propio desarrollo, aumentar su capacidad productiva y procurar la satisfacción en su puesto de trabajo.

2 - FUNCIONES:

- Proporcionar en forma oportuna el recurso humano, de acuerdo a lo requerido en el puesto de trabajo de la unidad solicitante.
- Orientar al empleado sobre la organización y aspectos normativos disciplinarios establecidos en la Asociación
- Evaluar el desempeño en el trabajo que realiza el personal a fin de proporcionar una descripción del desempeño.
- Implementar adecuados programas de prestaciones sociales que motiven al personal a una mejor prestación de sus servicios.
- Llevar un control y registro de los requerimientos de personal a consecuencia de plazas vacante o creación de alguna.

**ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES
(AGEPYM)**

Página n°: _____

MANUAL DE ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

UNIDAD : UNIDAD DE ATENCIÓN DE
QUEJAS Y RECLAMOS.

CARGO DE JEFE INMEDIATO:
JUNTA DIRECTIVA

TITULO DEL PUESTO:
ENCARG. DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN DE
QUEJAS Y RECLAMOS

CARGO DE SUBALTERNOS:
SECRETARIA

**ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES
(AGEPYM)**

Página n°: _____

MANUAL DE ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

UNIDAD : UNIDAD DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.

CARGO DE JEFE INMEDIATO:
JUNTA DIRECTIVA

TITULO DEL PUESTO:
ENCARG. DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

CARGO DE SUBALTERNOS:
SECRETARIA

FUNCIONES :

1. Brindar atención al usuario en cuanto a quejas y sugerencias que los usuarios presentan.
2. Atender los reclamos del usuario en forma inmediata, proporcionándole una explicación satisfactoria o solución a la problemática planteada.
3. Revisar constantemente el manual de orientación al cliente y hacer las respectivas modificaciones de acuerdo a las sugerencias recibidas.
4. Realizar otras funciones que le sean asignadas por las autoridades superiores y que sean propias de su competencia

REQUISITOS DEL PUESTO:

- Bachiller en cualquier opción
- Buena Presentación
- Experiencia laboral de 2 años.

FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE DEL EMPLEADO: _____ NOMBRE DEL CARGO: _____ PERIODO EVALUADO: DESDE: _____ NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: _____	AREA: _____ HASTA: _____ FECHA DE EVALUACIÓN: _____ FIRMA: _____
---	--

II. INSTRUCCIONES AL CALIFICADOR

- LEA DETENIDAMENTE LA DEFINICIÓN DE CADA ASPECTO
- MARQUE CON UNA X SOBRE LA DESCRIPCIÓN QUE MEJOR SE ADAPTE AL EMPLEADO (MARQUE SOLAMENTE UNA CASILLA)
- CALIFIQUE CADA ASPECTO INDEPENDIENTE DE LOS DEMAS

III. ASPECTOS A CALIFICAR

IDONEIDAD: correspondencia entre los requisitos del puesto y los conocimientos técnicos del empleado				
2	4	6	8	10
No posee los conocimientos teóricos ni prácticos para el puesto	No posee conocimiento teórico pero posee conocimientos prácticos y mínimos.	Posee conocimientos prácticos pero carece de los conocimientos teóricos necesarios.	Posee conocimientos teóricos sólidos y conocimientos prácticos satisfactorio.	Posee los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para el puesto.

CALIDAD: acabado final del trabajo de acuerdo a los requisitos establecidos				
2	4	6	8	10
Su trabajo contiene siempre errores, desconoce los requisitos y es descuidado.	Su trabajo contiene regularmente errores que reflejan negligencia.	Su trabajo contiene errores por falta de concentración.	Su trabajo respeta los requisitos, los errores son mínimos.	Su trabajo refleja minuciosidad y esmero. Los errores son excepcionales.

DISCIPLINA: Acatamiento de las disposiciones que norman la conducta en el trabajo				
2	4	6	8	10
Falta continuamente y hace caso omiso de las ordenes y disposiciones.	Se ausenta de su puesto de trabajo impuntual y reniega ante las tareas.	Obedece normas y se apeg a su estricto cumplimiento	Acata las normas y sugiere a veces mejoras al trabajo	Acata las normas y propicia que los otros lo hagan, proponiendo regularmente mejoras.

INICIATIVA E INTERES: Actitud positiva hacia su trabajo y emprender acciones.				
2	4	6	8	10
Su actitud hacia el trabajo es negativa, trabaja a desgano	Su actitud es positiva, no realiza acciones fuera de su trabajo rutinario	Su actitud es positiva pero apoya las iniciativas de otros.	Su actitud es positiva, hace propuestas pero no las operativiza.	Su actitud es de entrega al trabajo, hace propuestas y operativiza las ideas

ESPIRITU DE COOPERACION: actitud positiva para sacar adelante el trabajo				
2	4	6	8	10
Nunca coopera y menos aprecia los aportes de los demás.	Bajo presión y a regañadientes coopera para sacar su trabajo.	Coopera cuando se le pide, esperando siempre retribución.	Coopera desinteresadamente bajo presión, a fin de sacar el trabajo.	Coopera siempre por sacar adelante su trabajo y el de los demás.

ETICA PROFESIONAL: Desempeña principios morales establecidos				
2	4	6	8	10
El empleado no es de confianza, la confidencialidad es imposible.	Los principios son regularmente violados por el empleado.	Conoce los principios del puesto, pero sus acciones no son siempre coherentes con ello.	En general el empleado respeta los principios exigidos por el puesto.	Los principios del puesto son respetados. Empleado de absoluta confianza.

TIEMPO DE SERVICIO: Son los años de servicio que el empleado a acumulado en la institución.				
2	4	6	8	10
Numero de años <2	2 ≤ No de años <4	4 ≤ No de años <8	8 ≤ No de años 10	10 ≤ No de años

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM).**

	CONTENIDO	TIEMPO(mints)	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
MÓDULO CALIDAD EN EL SERVICIO, NORMA ISO 9001 Y POLÍTICA DE CALIDAD	Introducción	20	Exposición	Facilitador
	Concepto de Calidad en el Servicio	20	Exposición	Facilitador
	Importancia de la Calidad en el Servicio	25	Exposición	Facilitador
	Norma ISO 9001, Generalidades y Conceptos	30	Exposición	Facilitador
	Receso	20	Refrigerio	Dpto. RR HH
	Principios de Gestión de Calidad	30	Exposición-Taller	Facilitador
	Política de Calidad (Misión y Visión)	25	Exposición	Enc. RR HH
	Valores de los empleados	30	Autodiscusión	Junta Directiva
	Preguntas y Respuestas	15	Exposición	Facilitador
Realización de Test	25	Evaluación	Facilitador	

**PROGRAMA DE PROMOCIÓN
ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM).**

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	RESPONSABLES		
Dar a conocer los servicios ofrecidos, para que el asociado sea conocedor de los servicios ofrecidos en la Asociación.	Crear una página informativa sobre la asociación en la Internet.	Dpto. de Informática		
	Colocar afiches y anunciar a través de diversos medios de comunicación los servicios ofrecidos.	Dpto. Comunicacione		
	Impartir charlas informativas por medio personal de promoción en las diferentes instituciones públicas.	Promotoras		
	Proporcionar artículos promocionales que sean obsequiados al afiliarse a la Asociación.	Enc. De Promoción		
	Distribuir trípticos u hojas informativas	Promotoras		

**ASOCIACION GENERAL DE EMPLEADOS PUBLICOS Y MUNICIPALES
UNIDAD DE SERVICIOS MEDICOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRINCIPALES**

PAGINA:

DE:

PROCEDIMIENTO: Consula Medica

OBJETIVO: Garantizar al Afiliado y/o beneficiario la Calidad en el servicio de consulta medica.

BREVE DESCRIPCION DEL CONTENIDO:

El procedimiento basicamente consiste en la descripcion de las actividades que comprende la consulta medica, desde que el usuario ingresa a las instalaciones de AGEPYM , hasta que se le despachan los medicamentos.

UNIDADES O PUESTOS DE TRABAJO QUE INTERVIENEN:

UNIDADES : Consulta medica, Archivo, Farmacia, Enfermeria y Tesoreria

PUESTOS: Medico en turno, Secretaria de Archivo, Encargado de Farmacia, Cajera., Portero y Afiliado y/o Beneficiario.

DOCUMENTOS QUE SE UTILIZAN:

Carnet de Afiliado, Expediente de Paciente, Recetas y recibos de Cancelacion.

DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

PASO	RESPONSABLE	TIEMPO/MIN	ACTIVIDAD
01	Portero	2	Abrir Puerta y saludar al visitante e indica unidad que busca.
02	Afiliado o Beneficiario	3	Se presenta en Archivo, con su respectivo carnet de afiliacion.
03	Secretaria de Archivo	5	Saluda, recibe y revisa carnet de afiliado.
04	Secretaria de Archivo	10	Busca expediente del paciente
05	Secretaria de Archivo	5	Entrega expediente del paciente a enfermeria.
06	Enfermera	5	Ubica expediente, según orden de llegada y medico a consultar.
07	Enfermera	10	Llama al paciente, lo prepara (Toma peso, presion arterial y temperatura).
08	Enfermera	3	Traslada al paciente al consultorio del doctor.

DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

PASO	RESPONSABLE		ACTIVIDAD	
09	Doctor	20	Atiende y revisa al paciente	
10	Doctor	15	Diagnostica y receta al paciente	
11	Afiliado o beneficiario	5	Se traslada a Farmacia para averiguar si hay medicamento.	
12	Encargado de Farmacia	10	Recibe y revisa receta e informa al paciente si hay o no del medicamento recetado.	
13	Afiliado o beneficiario	5	Se dirige a Tesoreria a cancelar valor de medicamentos.	
14	Cajera	10	Recibe dinero y emite recibo por medicamentos a retirar.	
15	Afiliado o beneficiario	10	Obtiene y entrega recibo de cancelacion de medicamentos de tesoreria y a Farmacia respectivamente.	
16	Encargado de Farmacia	10	Entrega medicamentos con su debida indicacion al afiliado o beneficiario.	
17	Enfermera	10	Informa de nueva cita y entrega carnet de afiliacion.	
18	Portero	2	Abre la puerta y se despide amablemente del afiliado o beneficiario.	
VIGENCIA		REFORMAS	REVISADO	APROBACION

**ASOCIACION GENERAL DE EMPLEADOS PUBLICOS Y MUNICIPALES
DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA ECONOMICA
UNIDAD DE PRESTAMOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRINCIPALES**

PAGINA:

DE:

PROCEDIMIENTO Obtencion de prestamos

OBJETIVO: Garantizar al afiliado que solicita un prestamo, una gestion agil y con atencion de calidad.

BREVE DESCRIPCION DEL CONTENIDO:

Contiene basicamente las actividades las actividades que comprende la solicitud y obtencion de un crédito.

UNIDADES O PUESTOS DE TRABAJO QUE INTERVIENEN:

UNIDADES : Unidad de prestamos, Comision de Organización, Unidad Juridica y contabilidad.

PUESTOS: Miembros de la comision de Organización, Encargado de prestamos, Asistente Juridico, asistente contable, portero y afiliado.

DOCUMENTOS QUE SE UTILIZAN:

Solicitud de crédito, expediente crediticio y orden de descuento.

DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

PASO	RESPONSABLE	TIEMPO/MIN	ACTIVIDAD
01	Portero	2	Abrir Puerta y saludar al visitante e indica unidad que busca
02	Afiliado	3	Se presenta a la unidad de prestamos y solicita informacion general sobre creditos.
03	Encargado de prestamos	10	Informa de requisitos y entrega el formulario de crédito al afiliado.
04	Afiliado	1-3 DIAS	Llena y entrega solicitud de crédito.
05	Encargado de prestamos	1 DIA	Revisa, investiga y da aval o no al crédito solicitado.
06	Encargado de prestamos	10	Con el aval de la unidad de prestamos se envia a la comisi de Organización solicitud de crédito.
07	Comision de organización	1/2 DIA	Revisa, aprueba o no solicitud de crédito y la regresa a la unidad de prestamos.

DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

PASO	RESPONSABLE		ACTIVIDAD	
08	Encargado de prestamos	30	Elabora expediente crediticio al afiliado.	
09	Encargado de prestamos	10	Envia expediente del afiliado solicitante a la unidad juridica	
10	Asistente Juridico	2 DIAS	Da visto bueno, elabora documento para extender crédito, ademas, elabora y emite orden de descuento que es enviada al pagador.	
11	Asistente Juridico	1/2 DIA	Autentica documento y lo envia a la unidad de prestamos.	
12	Encargado de prestamos	30	Envia notificacion a contabilidad para elaboracion de cheque	
13	Asistente contable	30	Recibe notificacion y elabora cheque.	
14	Asistente contable	10	Envia cheque para firma en comision de organización.	
15	Comision de Organizaciór	60	Revisa y firma cheque. Envia a contabilidad.	
16	Asistente Contable	10	Entrega cheque por prestamo al afiliado solicitante.	
VIGENCIA		REFORMAS	REVISADO	APROBACION

**ASOCIACION GENERAL DE EMPLEADOS PUBLICOS Y MUNICIPALES
DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA ECONOMICA
UNIDAD DE AFILIACION
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRINCIPALES**

PAGINA:

DE:

PROCEDIMIENTO Tramite para la obtencion de ayuda por sepelio y seguro de vida.

OBJETIVO: Garantizar que el afiliado o beneficiario se atendido con calidad al momento de gestionar el tramite, con el fin de que el servicio que se le brinda sea satisfactorio.

BREVE DESCRIPCION DEL CONTENIDO:
El procedimiento basicamente consiste en la descripcion de las actividades del tramite de ayuda por sepelio y seguro de vida, desde que el solicitante entra a las instalaciones de AGEPYM, hasta que le es emito el cheque.

UNIDADES O PUESTOS DE TRABAJO QUE INTERVIENEN:

UNIDADES : Afiliacion, comision de organizaci3n, contabilidad.

PUESTOS: Comision de Organizaci3n, Encargado de afiliacion, asistente contable, portero y afiliado o beneficiario.

DOCUMENTOS QUE SE UTILIZAN:

Formulario para ayudad de sepelio y de seguro de vida, acuerdo de Comision de organizaci3n.

DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

PASO	RESPONSABLE	TIEMPO/MIN	ACTIVIDAD
01	Portero	2	Abrir Puerta y saludar al visitante e indica unidad que busca.
02	Afiliado o beneficiario	10	Se presenta en la unidad de afiliacion y solicita informacion de requisitos para acceder al beneficio solicitado.
03	Encargado de afiliacion	10	Informa de los requisitos y da formulario.
04	Afiliado o beneficiario	1 DIA	Afiliado reúne documentacion que es requisito, llena formulario y lo entrega en la unidad de afiliacion.
05	Encargado de afiliacion	1 DIA	Recibe y revisa requisitos y formulario.
06	Encargado de afiliacion	1/2 DIA	Envia documentacion de solicitud de ayuda de sepelio y/ o seguro de vida a la Comision de Organizaci3n.
07	Comision de Organizaci3n	1/2 DIA	Recibe, revisa, aprueba o no la solicitud.
08	Comision de Organizaci3n	10	Envia la solicitud aprobado o no a la unidad de afiliacion.

DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

PASO	RESPONSABLE		ACTIVIDAD		
09	Encargado de afiliacion	30	Envia notificacion a contabilidad.		
10	Asistente contable	30	Recibe notifiacion y elabora cheque.		
11	Asistente contable	10	Envia cheque para firma a Comision de Organización.		
12	Comision de organización	60	recibe, revisa, firma y regresa cheque a contabilidad.		
13	Asistente contable	10	Recibe cheque de comision de organización y lo entrega al afiliado o beneficiario.		
VIGENCIA		REFORMAS		REVISADO	APROBACION

**ASOCIACION GENERAL DE EMPLEADOS PUBLICOS Y MUNICIPALES
UNIDAD JURIDICA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRINCIPALES**

PAGINA:
DE:

PROCEDIMIENTO Asistencia Juridica

OBJETIVO: Garantizar que el afiliado que solicite la asistencia Juridica, se le gestione el caso, a la mayor brevedad posible, con un servicio de calidad.

BREVE DESCRIPCION DEL CONTENIDO:

El contenido comprende basicamente las actividades para el tramite de asistencia juridica, desde que el afiliado entra a las instalaciones de AGEPYM, hasta la gestion que se realiza con el pagador.

UNIDADES O PUESTOS DE TRABAJO QUE INTERVIENEN:

UNIDADES : Junta directiva, Unidad Juridica.

PUESTOS: Junta directiva, Asistente juridico y afiliado.

DOCUMENTOS QUE SE UTILIZAN:

Expediente Juridico.

DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

PASO	RESPONSABLE	TIEMPO/MIN	ACTIVIDAD
01	Portero	2	Abrir Puerta y saludar al visitante e indica unidad que busca.
02	Afiliado	10	Se presenta y expone caso en la unidad Juridica.
03	Asistente Juridico	20	Atiende, toma nota del caso y presenta requisitos para la asistencia al afiliado.
04	Asistente Juridico	1 DIA	Estudia caso.
05	Asistente Juridico	1/2 DIA	Informa del caso a la Junta Directiva.
06	Asistente Juridico	1-5 DIAS	Gestiona caso con el pagador
07	Asistente Juridico	60	Informa de la gestion al afiliado.

VIGENCIA

REFORMAS

REVISADO

APROBACION

**ASOCIACION GENERAL DE EMPLEADOS PUBLICOS Y MUNICIPALES
UNIDAD CENTROS RECREATIVOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRINCIPALES**

PAGINA:
DE:

PROCEDIMIENTO: Atención en los Centros Recreativos

OBJETIVO: Garantizar la mayor atención a los usuarios, logrando así, satisfacer sus expectativas.

BREVE DESCRIPCION DEL CONTENIDO:
El contenido comprende básicamente las actividades que el usuario realiza al ingresar y hacer uso de las instalaciones del centro recreativo hasta que se retira.

UNIDADES O PUESTOS DE TRABAJO QUE INTERVIENEN:
UNIDADES : Administración del Centro Recreativo.
PUESTOS: Encargado de Centro Recreativo, ordenanza y usuario.

DOCUMENTOS QUE SE UTILIZAN:
Carnet de afiliación, recibos de cancelación.

DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

PASO	RESPONSABLE	TIEMPO/MIN	ACTIVIDAD
01	Encargado de Centro recreativo	10	recibe y saluda al visitante.
02	Afiliado	5	Se identifica en caseta.
03	Encargado de Centro recreativo	10	Expone al usuario afiliado los servicios que prestan y sus respectivos precios.
04	Afiliado	5	Cancela el valor de los servicios que hará uso.
05	Afiliado	5	Ingresar al parqueo
06	Afiliado	1 DIA	Se instala y hace uso de las instalaciones.
07	Ordenanza	10	Recorre las instalaciones periódicamente, para atender llamado del usuario.
08	Afiliado	10	Se retira del centro recreativo.

VIGENCIA

REFORMAS

REVISADO

APROBACION

ORDEN DE COMPRA

EMPRESA OFERTANTE: AQUA CLEAN

FECHA: 14/08/2003

CON ATENCION : OSCAR S.A. DE C.V. Fax. 278-6037

SEÑORES:

Por este medio damos por aceptada la cotización que recibimos por parte de su empresa. De acuerdo al siguiente detalle:

CANTIDAD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
2	MULTIVALVULAS P/FILTRO	\$ 180.80	\$ 361.60
	TR-140		
Total			\$ 361.60

CONDICIONES DE LA EMPRESA

Forma de pago: CONTADO

Tiempo de entrega: IMEDIATO

Fecha aceptada : 15/07/2003

Por : Sr. Juan A. Cañénguez

Precios Incluyen IVA

Firma :

Factura: Crédito Fiscal
44565-7

ORDEN DE COMPRA

EMPRESA OFERTANTE: EL ASTILLERO S.A. DE C.V.

FECHA: 22/12/2003

CON ATENCION : Sra. CONCEPCION DE CARDONA

Fax. 235-3098

EMPRESA SOLICITANTE: AGEPYM

SEÑORES: Por este medio damos por aceptada la cotización que recibimos por parte de su empresa. De acuerdo al siguiente detalle:

CANTIDAD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
2	TOBOGANES EN FIBRA DE VIDRIO DE 3.25 MTS. LARGO CURVO O RECTO INCLUYE ESCALERA DE ALUMINIO	\$ 540.00	\$ 1,080.00
Total			\$ 1,080.00

CONDICIONES DE LA EMPRESA

Forma de pago: CONTADO
Tiempo de entrega: LO MAS PRONTO POSIBLE

Fecha aceptada : 18/12/2003

Por : JUNTA DIRECTIVA

Firma :
Enc. de Compras

Nota: Favor Faxear la factura 2 ó 3 días antes de entregar el producto, para poder tramitar el cheque de pago.

Telefax. 235-9451

Factura: CREDITO FISCAL

44565-7

DIRECCION: 27 CALLE PONIENTE No. 110, BARRIO SAN MIGUELITO. SAN SALVADOR.

(Estamos hubicados Esquina opuesta al Teatro de Cámara)

ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM)

ORDEN DE COMPRA

EMPRESA OFERTANTE:

FECHA:

CON ATENCION :

EMPRESA SOLICITANTE:

SEÑORES:

Por este medio damos por aceptada la cotización que recibimos por parte de su empresa.

De acuerdo al siguiente detalle:

CANTIDAD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	PRECIO TOTAL
	TOTAL	\$ -

CONDICIONES DE LA EMPRESA

Fecha aceptada :

Forma de pago:

Descuento:

Autorizado por:

Tiempo de entrega:

Bono:

Firma :

Departamento Solicitante:

Enc. De Proveeduría:

Precios ___ Incluyen IVA

Factura:

ORDEN DE COMPRA

EMPRESA OFERTANTE: _____

FECHA: _____

CON ATENCION : _____

EMPRESA SOLICITANTE: _____

SEÑORE:

Por este medio damos por aceptada la cotización que recibimos por parte de su empresa.
De acuerdo al siguiente detalle:

CANTIDAD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Total			

CONDICIONES DE LA EMPRESA

Forma de pago:

Tiempo de entrega:

Precios ____ Incluyen IVA

Fecha aceptada :

Por: JUNTA DIRECTIVA AGEPYM

Firma :

Enc. Compras: _____

Factura:

Encuesta para Usuarios

Asociación General de empleados Públicos y Municipales

Hoja de Evaluación de Servicios

Indicaciones: Complete los espacios en Blanco con los Criterios **BUENO, REGULAR o MALO**
Según considere conveniente.

Evaluación de la atención del personal de (Consultorio)	Amabilidad	Ayuda	Presentación	Prontitud	Información	Calida de de servicio
PERSONAL DE PORTERIA						
PERSONAL DE COLECTURIA						
SECRETARIAS CLÍNICAS						
PERSONAL DE ENFERMERÍA						
PERSONAL MEDICO						
PERSONAL ARCHIVO PERSONAL DE						
LABORATORIO						
PERSONAL DE FARMACIA						
Evaluación de las Instalaciones y Equipc	Indicaciones: Llene con una "X" el paréntesis que encuentre bajo la evaluación que considere conveniente para cada aspecto					
	BUENO		REGULAR		MALO	
Limpieza del Área de Atención	()		()		()	
Espacio de Espera	()		()		()	
Ventilación	()		()		()	
iluminación	()		()		()	
Señalización	()		()		()	

ANEXO 10

**PROMEDIO DE ASISTENCIA A USUARIOS DIARIOS
AGEPYM
MES DE JUNIO / 2004**

	AREAS DE ATENCION A USUARIOS	PROMEDIO DE ATENCION DIARIA	TOTAL DE ATENCION DIARIA
1	ASISTENCIA MEDICA		
	MEDICINA GENERAL	35	
	OFTALMOLOGIA	12	
	PSICOLOGIA	9	
	ODONTOLOGIA	10	
	LABORATORIO CLINICO	7	
	TOTAL		73
2	ASISTENCIA ECONOMICA		
	PRETAMOS	38	
	AYUDAS FUNERALES	23	
	SEGUROS DE VIDA	6	
	TOTAL		67
3	ASISTENCIA JURIDICA		
	DESPIDOS INJUSTIFICADOS	4	
	TRASLADOS ARBITRARIOS	1	
	TOTAL		5
4	CENTROS RECREATIVOS		
	SAN DIEGO	16	
	EL CUCO	8	
	EL MAGUEY	1	
	TOTAL		25
	TOTAL		170

ANEXO 11

LISTADOS DE EMPLEADOS POR AREAS DE ATENCION
AGEPYM

	AREAS DE ATENCION A USUARIOS	No.Empleados
	Archivo Clínico	2
	Enfermería	4
	Consultorio	13
	Odontología	6
	Laboratorio Clínico	5
	Afiliación	6
	Préstamos	3
	Jurídico	3
	Centros Recreativos	13
	Total Empleados	55



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A USUARIOS DE LOS SERVICIOS
 PROPORCIONADOS POR AGEPYM.**

Buenos días / tardes, somos estudiantes egresados de la Carrera de Administración de Empresas de la UES y estamos realizando un estudio para conocer su opinión sobre la Calidad de los Servicios brindados en la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM); para lo cual solicitamos de su valiosa colaboración, en el sentido de responder la presente encuesta.

DATOS GENERALES

Sexo : F M

Edad : De 18 – 25 De 36 – 45

De 26 – 35 De 46 - más

Institución donde labora: _____

DATOS ESPECIFICOS

1. ¿Cuánto tiempo tiene de estar afiliado a la Asociación?

Menos de 1 año 1 – 2 años 2 – 4 años Más de 4 años

2. ¿Qué lo motivo a asociarse a la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales?

Los Servicios Ofrecidos

Apoyo Gremial

Otros Especifique _____

3. ¿Cuál de los servicios prestados por la Asociación, despierta su mayor interés?

Asistencia Médica Centros Recreativos

Asistencia Jurídica Seguros de Vida

Préstamos Personales

Ayudas Funerales

4. ¿Cómo evalúa la atención brindada en la Asociación?

Excelente Regular
 Bueno Malo

5. ¿Los empleados que le atienden demuestran interés por satisfacer sus necesidades ?

SI NO

6. ¿Se le ha presentado alguna dificultad para pertenecer a la Asociación?

SI NO

Especifique _____

7. ¿Cómo califica las instalaciones de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM)?

Excelente Bueno Regular Malo

Sala de Espera

Señalización

Sanitarios

Higiene y Seguridad

Parqueo

8. ¿Cómo evalúa los servicios brindados en la Asociación?

Excelente Bueno Regular Malo

Afiliación

Consultorio

Préstamos

Archivo

Tesorería

Farmacia

9. ¿Esta usted de acuerdo con el horario de atención brindado en la Asociación?

SI NO

Explique _____

10. ¿ Con qué frecuencia visita usted la Asociación?

Semanal Trimestral Anual
Mensual Semestral

11. ¿Se le ha presentado alguna dificultad para encontrar el consultorio que le correspondía?

SI NO

12. ¿Si su respuesta fue afirmativa, cuáles dificultades fueron éstas?

Falta de señalización

Falta orientación del personal

Otros, Especifique _____

13. ¿Cuánto tiempo esperó para recibir la consulta médica?

Menos de 1 hora

Menos de 2 horas

Más de 2 horas

14. ¿Cómo evalúa la atención brindada por el médico que la atendió?

Excelente Malo

Bueno Regular

15. ¿Le orienta el personal no médico los procedimientos a seguir después de su consulta médica?

SI NO

16. ¿Cuál de las siguientes situaciones le han ocasionado atraso en su crédito solicitado?

Suspensión en entrega de solicitudes

Tiempo de Espera en otorgamiento de crédito

Ninguno

Otros, Especifique _____

17. ¿Se interesa la Asociación en enviar su saldo de préstamo actualizado?

SI

NO

18. ¿Cuál de las siguientes situaciones le ha generado atraso en la aprobación de solicitud de Ayuda Funeral?

Falta de actualización en cuotas

Documentación Incompleta

Ninguna

Otras, Especifique _____

19. ¿Esta de acuerdo en el monto de los seguros de vida que ofrece la Asociación?

SI

NO

20. ¿Cómo evalúa el tiempo de espera en el otorgamiento de su póliza de Seguro de Vida?

Excelente

Regular

Bueno

Malo

21. ¿Cómo persona beneficiaria, en alguna ocasión ha recibido el pago de un Seguro de Vida?

SI

NO

22. ¿Si su respuesta fue afirmativa, se le presentó alguna dificultad en el trámite respectivo?

SI

NO

23. ¿Cuánto tiempo le llevó el tramitar el pago del Seguro de Vida?

2 - 4

Semanas

4 - 6

Semanas

6 - 8

Semanas

Más de 8

Semanas

24. ¿Ha visitado en alguna oportunidad uno de los Centros Recreativos de AGEPYM?

SI

NO

25 ¿Cuál de los siguientes Centros Recreativos visita con mayor frecuencia?

- San Diego
- El Cuco
- El Maguey

26 ¿Cómo evalúa las instalaciones de los Centros Recreativos de AGEPYM?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

27 ¿Cómo considera la tarifa de los servicios adicionales proporcionados en los Centros Recreativos de AGEPYM?

- Alta
- Media
- Baja

28 ¿Qué es lo que más le gustaría que se mejorará en los Centros Recreativos de AGEPYM?

- Instalaciones
- Tarifas
- Juegos Recreativos
- Horario de Atención
- Atención al Usuario
- Otros, Especifique _____

29 ¿Ha solicitado en alguna oportunidad Asistencia Jurídica?

- SI NO

30 ¿Si su respuesta fue afirmativa, mostraron interés en la solución de su problemática?

- SI NO

31 ¿Bajo cuál de las siguientes situaciones solicito los servicios de Asistencia Jurídica?

- Despido
- Traslado Arbitrario

Maltrato Laboral

Trámite por Pensión

Otros, Especifique _____

32 ¿La solución a su problemática jurídica presentada, fue resuelta con prontitud?

SI

NO

33 ¿Cómo evalúa la Asistencia Jurídica brindada en AGEPYM?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

34. ¿En su opinión, qué aspectos considera que se deberían mejorar en los servicios de

Asistencia Jurídica?

Ampliación de Areas de Asistencia

Promoción de Servicios

Asistencia departamentales

Otros, Especifique _____

35 ¿Qué otros servicios considera que debería ofrecer la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM)?

Ayuda Escolar

Cooperativa de Ahorro

Seguro Médico Hospitalario

36 ¿Qué es lo que más le agradaría del personal de AGEPYM'?

Amabilidad

Respeto

Interés por solucionar sus problemas

37. ¿Considera importante que AGEPYM posea un Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio?

SI

NO

Frecuentemente ()

Nunca ()



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

**CUESTIONARIO PARA LOS EMPLEADOS DE LA ASOCIACIÓN GENERAL DE EMPLEADOS
PÚBLICOS Y MUNICIPALES SOBRE LA “PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD EN EL SERVICIO, SEGÚN LA NORMA ISO 9001”**

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada pregunta y señale con una X la opción que estime conveniente.

DATOS GENERALES.

Sexo: Femenino () Masculino ()

Edad:

18 a 24 años ()

25 a 31 años ()

32 a 38 años ()

39 a 45 años ()

46 a más ()

DATOS ESPECIFICOS.

1. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en su puesto actual de trabajo?

0 - 1 años ()

2 - 5 años ()

6 - 10 años ()

11 - 15 años ()

16 a más ()

2. ¿Nivel de estudios alcanzado?

Educación primaria ()

Educación Secundaria ()

Bachillerato ()

Educación Universitaria ()

Otros, Especifique ()

3. Departamento en el que labora : _____

4. ¿Conoce usted la misión de la Asociación?

SI () NO ()

5. ¿Qué cree usted que es lo más importante de la Misión de AGEPYM?

El Beneficio a los Asociados ()

Atención a los Usuarios ()

Hacer sentir al usuario su importancia ()

6. ¿Le dieron a conocer los objetivos de la Asociación, ya sea verbalmente o por escrito?

SI () NO ()

7. ¿Conoce usted los objetivos de su área de trabajo?

SI () NO ()

Cuáles son éstos: _____

8. ¿Comparten todos los empleados lo objetivos de los servicios que presta la Asociación?

SI () NO ()

9. ¿Las tareas, actividades y responsabilidades desarrollados en su puesto de trabajo están descritas en un documento o manual?

SI () NO ()

10. ¿Con qué frecuencia se realizan reuniones con su jefe inmediato para evaluar el desempeño de sus labores?

Permanentemente () Rara vez ()

Frecuentemente () Nunca ()

11.¿Participa en la toma de decisiones sobre mejoras en el servicio que se brindan en la Asociación?

SI () NO ()

12.¿Cuenta con procedimientos uniformes definidos para las actividades más complejas?

SI () NO ()

13.¿Existen reglas establecidas por las Autoridades de la Asociación sobre procedimientos para llevar a cabo todas las actividades?

SI () NO ()

14.¿Cómo considera la comunicación entre las autoridades de la Asociación y los empleados?

Excelente () Regular ()
Buena () Mala ()

15.¿Cómo considera la comunicación entre usted y sus compañeros de trabajo?

Excelente () Regular ()
Buena () Mala ()

16.¿Se apoya usted con sus compañeros mutuamente para la realización de algunas actividades?

SI () NO ()

17.¿Esta satisfecho en su puesto de trabajo asignado?

SI () NO ()

18.¿E n las actividades de coordinación, existe confianza y respeto entre jefes y colaboradores?

SI () NO ()

19.¿Su jefe inmediato superior le hace saber lo que espera de usted en cuanto al trabajo que usted realiza?

SI () NO () Ocasionalmente ()

20.¿Cómo considera su grado de compromiso al brindar el servicio a los asociados?

Excelente () Regular ()
Buena () Mala ()

21.¿Cómo considera las prestaciones laborales que le brinda la Asociación?

Excelente () Regular ()
Buena () Mala ()

22.¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones para mejorar la atención a los asociados?

Mensualmente () Rara vez ()
Trimestralmente () Nunca ()
Anualmente ()

23.¿Qué tipo de capacitación reciben?

Atención a Usuarios ()
Relaciones Humanas ()
Mejoramiento al Servicio ()
Seguridad Ocupacional ()
Otro () Especifique_____

24.¿Existe un apoyo real por las autoridades de la Asociación para fortalecer la calidad en el Servicio que se brindan?

SI () NO ()

25.¿Se indaga la opinión que tiene los usuarios de la Asociación de los servicios recibidos?

SI () NO ()

26. En el caso que exista alguna queja por parte de los usuarios, ¿quién es el encargado de recibirla?

- Jefe de Area ()
 Secreterias ()
 Enfermeras ()
 Otros () Especifique _____

27. ¿Cuáles son las principales quejas sobre el servicios que le han expuesto a usted los asociados?

Especifique _____

28. ¿Existe reglamento disciplinario institucional?

- SI () NO ()

29. ¿A qué tipo de sanciones se ha hecho acreedor?

30. ¿Cómo considera usted el ambiente físico de trabajo al interior de las instalaciones de la Asociación?

- Excelente () Regular ()
 Buena () Mala ()

31. ¿Cómo evalúa el mobiliario que usted utiliza?

- Excelente () Regular ()
 Buena () Mala ()

32. ¿Cómo considera el estado de los aparatos e instrumentos que usted utiliza?

- Excelente () Regular ()
 Buena () Mala ()

33. ¿Cómo evalúan las autoridades de la Asociación el rendimiento de su trabajo?

- Por el cumplimiento de objetivos ()
 Por autoevaluación de los jefes ()

- Por observación directa ()
 Por evaluaciones escritas ()
 Ninguno ()

34.¿Qué actitud toma ante el comportamiento de los asociados, ya sea si surge algún problema o contratiempo?

- Le dedica mayor tiempo para atenderlo ()
 Le ofrece diversidad de soluciones ()
 Lo remite a su jefe inmediato ()
 Otros ()
 Especifique _____

35.¿Sugiere con frecuencia a las autoridades de la Asociación la manera de mejorar el servicio brindado a los asociados?

- SI () NO ()

36.¿Le brinda la Asociación los recursos necesarios para desempeñar mejor su trabajo y cubrir las necesidades de los asociados?

- SI () NO ()

37.¿Se disculpa usted con los asociados cuando no atiende con prontitud sus necesidades?

- | | | | |
|-----------------|-----|----------|-----|
| Permanentemente | () | Rara vez | () |
| Frecuentemente | (9 | Nunca | () |

38.¿Toma la iniciativa cuando las necesidades de los asociados no han sido resueltas?

- | | | | |
|-----------------|-----|----------|-----|
| Permanentemente | () | Rara vez | () |
| Frecuentemente | () | Nunca | () |

A. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

1. ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DE LA ASOCIACION GENERAL DE EMPLEADOS PUBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM).

DATOS GENERALES

Pregunta N° 1

Edad

Objetivo: Conocer la edad promedio de los usuarios de los servicios de AGEPYM.

Cuadro N° 1

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
18 - 25 años	10	21%
26 - 35 años	7	15%
36 - 45 años	15	31%
46 años a más	16	33%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 33% de los asociados son personas con más de 46 años de edad, el 21% entre 18 a 25 años y solamente el 15% son personas que oscilan en las edades de 26 a 35 años. Lo que indica el alto porcentaje de asociados esta formado por aquellas personas que van de 36 a más años de edad.

Pregunta N° 2

Sexo

Objetivo: Identificar el género de los usuarios encuestados de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM).

Cuadro N° 2

Sexo	Frecuencia	Porcentaje %
Femenino	26	54%
Masculino	22	46%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados El 54% de los usuarios esta constituido por el sexo femenino, mientras que un 46% son hombres. Lo que demuestra en cuanto a usuarios afiliados es mínima la diferencia de género.

DATOS ESPECIFICOS**Pregunta N° 1**

¿Cuánto tiempo tiene de estar afiliado a la Asociación?

Objetivo: Conocer el tiempo de pertenecer a la asociación los empleados públicos y municipales.

Cuadro N° 3

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
0 - 1 años	0	0%
2 - 5 años	14	47%
6 -10 años	6	20%
11 -15 años	4	13%
16 a más	6	20%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Un 47 % de los empleados tienen un período de 2 a 5 años laborando, un 20% tienen de 6 a 10 años; mientras que el 13% están en un rango de 11 a 15 años de laborar en su puesto de trabajo y finalmente otro 20 % tienen más de 16 años de pertenecer a la Asociación. Lo que significa que los asociados afiliados a la Asociación han preferido los diferentes servicios que la institución brindan, dado el porcentaje de éstos que tienen más de 2 años de pertenecer a AGEPYM.

Pregunta N° 2

¿Qué lo motivó a afiliarse a la Asociación General de Empleados y Municipales?

Objetivo: Identificar las razones que determinaron que el usuario se afiliara a la institución.

Cuadro N° 4

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Los servicios ofrecidos	41	85%
Apoyo Gremial	2	4%
Otros	5	11%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 85% de los asociados manifestaron que lo que los motivó a afiliarse a AGEPYM fue los servicios que la asociación brinda, mientras que un 11% expresó que lo hicieron por otras causas, tales como motivado por otro compañero de trabajo, por invitación a alguno de los Centros Recreativos, por pagar cuotas accesibles, por haber sido beneficiario, entre otros; sin embargo, existe un 4% de los asociados que manifestó que se habían afiliado por el apoyo gremial que brinda la Asociación, lo que significa que un alto porcentaje de los ahora asociados se vió incentivado a asociarse por la variedad de los servicios ofrecidos, sumado a ello las cuotas accesibles para ser miembro de la Asociación.

Pregunta N° 3

¿Cuál de los servicios prestados por la Asociación, despierta su mayor interés?

Objetivo: Conocer cuál de los servicios proporcionados por la asociación prefieren más los asociados.

Cuadro N° 5

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Asistencia Médica	14	29%
Asist. Jurídica	1	2%
Préstamos Personal	11	23%
Ayudas Funerales	1	2%
Centros Recreativos	12	25%
Seguros de Vida	1	2%
Todos	8	17%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 29% de los afiliados encuestados manifestaron que el servicio que mayor interés les despierta es el de Asistencia Médica, seguido de un 25% de los expresaron que prefieren los centros recreativos; un 23% coincidió que son los préstamos personales, y un 17% manifestó que todos los servicios despertaban su interés, mientras que el restante 6% prefieren los servicios de asistencia jurídica, ayudas funerales y seguros de vida. Todo ello deja en evidencia que los servicios de consulta médica así como los de recreación y préstamos personales son los que reflejan mayor demanda por parte de los usuarios afiliados a la Asociación.

Pregunta N° 4

¿Cómo evalúa la atención brindada en la Asociación ?

Objetivo: Conocer el nivel de evaluación que los asociados le dan a la atención que reciben en la Asociación.

Cuadro N° 6

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	13	27%
Bueno	27	56%
Regular	6	13%
Malo	2	4%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Un alto porcentaje de la población encuestada, es decir un 56% calificó como Buena la atención recibida en la asociación, el siguiente 27% expresó que la atención es Excelente; mientras que un 13 % lo calificó como Regular y un 4 % manifestó que la atención era Mala. Lo que deja en evidencia que por parte de los usuarios la atención que brinda AGEPYM en sus servicios se encuentra en un nivel bastante aceptable.

Pregunta N° 5

¿Los empleados que le atienden, demuestran interés por satisfacer sus necesidades?

Objetivo: Conocer si los empleados demuestran interés en atender las necesidades de los asociados.

Cuadro N° 7

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	41	85%
No	7	15%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 85 % de los asociados encuestados, expresaron que los empleados de la Asociación Si se preocupan y demuestran interés por satisfacer sus necesidades; sin embargo existe un 15 % de la población quienes manifiestan que los empleados no se preocupan por satisfacer sus necesidades. Significando así que existe un porcentaje bastante alto de la población encuestada quienes se sienten satisfechos con la atención proporcionada por los empleados de la Asociación para atender sus necesidades.

Pregunta N° 6

¿Se le ha presentado alguna dificultad para pertenecer a la asociación?

Objetivo: Identificar si a los usuarios se les ha presentado cierta dificultad para agremiarse a la Asociación.

Cuadro N° 8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	9	19%
No	39	81%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 81% de los asociados manifestaron que no se les ha presentado dificultad alguna para ser miembro de la Asociación, mientras que existe un 19% que respondieron que si. Lo que indica que los servicios en la asociación son proporcionados sin complicaciones y/o obstáculos que dificulten la atención a los asociados.

Pregunta N° 7

¿Cómo califica las instalaciones de la Asociación?

Objetivo: Conocer cómo los usuarios evalúan las instalaciones de AGEPYM.

Cuadro N° 9

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	9	19%
Buena	29	60%
Regular	10	21%
Mala	0	0%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: La mayoría de los usuarios encuestados, es decir el 60%, evaluaron las instalaciones de AGEPYM como Buenas, seguidos de un 21% que respondieron que éstas eran Regulares y solamente un 19% las calificó como Excelentes. Lo que significa que por el momento las instalaciones se encuentran en buenas condiciones, sin embargo se puede hacer mucho para que en un futuro los usuarios las califiquen como Excelentes y así satisfacer las expectativas en cuanto a comodidad y satisfacción en la prestación de servicios. Además, es importante señalar que las instalaciones encierran detalles, tales como sala de espera, sanitarios, consultorios, parqueo, etc.

Pregunta N° 8

¿Cómo evalúa los servicios brindados en la Asociación?

Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios en cuanto a cómo evalúan ellos los servicios brindados en la Asociación.

Cuadro N° 10

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	12	25%
Buena	30	63%
Regular	5	10%
Mala	1	2%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 63% de los asociados encuestados respondió que los servicios brindados en la Asociación son Buenos, un 25% los califica como Excelentes y para un 10% éstos son evaluados como Regulares. Todo ello indica que una mayoría significativa de los usuarios está satisfecho con los servicios que reciben por parte de la Asociación.

Pregunta N° 9

¿Esta usted de acuerdo con el horario de atención brindado en la Asociación?

Objetivo: Identificar el grado de aceptación por parte de los usuario con respecto a los horarios para la prestación de servicios de la Asociación.

Cuadro N° 11

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
		%
Si	43	90%
No	5	10%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Un 90% de los usuarios encuestados manifestaron que si están de acuerdo con el horario de atención brindado por la Asociación, sin embargo, existe un 10% que expresaron que no estaban de acuerdo con dicho horario de atención. Lo que demuestra que actualmente los horarios establecidos para atender en diferentes áreas de la Asociación favorecen notoriamente al usuario, dado que se adecua al horario que en las diferentes dependencias de gobiernos les establecen.

Pregunta N° 10

¿Con qué frecuencia hace uso de los servicios de la Asociación?

Objetivo: Conocer la frecuencia con que los usuarios hacen uso de los servicios proporcionados por la Asociación.

Cuadro N° 12

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Semanal	3	6%
Mensual	16	33%
Trimestral	17	36%
Semestral	9	19%
Anual	3	6%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: De todos los asociados encuestados, un 36% expresó que trimestralmente visitan la Asociación, seguido de un 33% que manifiestan que lo hacen mensualmente y un 19% que visitan la Asociación cada seis meses; existiendo un 6% que afirmaron hacer uso de los servicios semanalmente y otro porcentaje igual que visitan la asociación anualmente. Para lo cual queda demostrado que existe un buen número de usuarios que solicitan los servicios de la Asociación frecuentemente (mensual y trimestralmente), quienes han preferido notoriamente los servicios que en la institución se brindan.

Pregunta N° 11

¿Se le ha presentado alguna dificultad para encontrar el consultorio que le corresponde?

Objetivo: Conocer el número de asociados a los cuales se les ha presentado cierta dificultad para encontrar el consultorio que le corresponde.

Cuadro N° 13

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	8	17%
No	40	83%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: el 83% de los usuarios manifestó que no han tenido dificultades para encontrar el consultorio asignado, sin embargo, existe un 17% quienes expresaron que si habían tenido tal dificultad. Lo que significa que existe una orientación apropiada por parte del personal respectivo, quienes se preocupan por indicar al usuario adecuadamente el consultorio en el cual va a ser atendido.

Pregunta N° 12

¿Si su respuesta fue afirmativa, cuáles dificultades fueron éstas?

Objetivo: Identificar las diversas razones del por qué el usuario en cierta ocasión se le ha dificultado encontrar el consultorio que le corresponde.

Cuadro N° 14

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Falta Señalización	5	63%
Falta Orientación del personal	3	37%
Otros	0	0%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: De las personas que respondieron si se les habían presentado dificultades para encontrar el consultorio indicado, un 63% dijo que esto se había dado por falta de señalización del área, mientras que un 37% manifestó que había sido por falta de orientación del personal. Indicando así que la señalización existente en la Asociación no es suficientemente adecuada para que el usuario encuentre fácilmente la unidad en la cual será atendido.

Pregunta N° 13

¿Cuánto tiempo esperó para recibir su consulta médica?

Objetivo: Conocer el tiempo de espera que le lleva al asociado para ser atendido.

Cuadro N° 15

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Menos de 1 hora	42	88%
Menos de 2 horas	5	10%
Más de 2 horas	1	2%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 88% de los usuarios de la Asociación expresaron que el tiempo de espera para recibir su consulta médica es menos de 1 hora; sin embargo existe un 10% de un poco menos de 2 horas y un caso preocupante había tenido que esperar más de 2 horas. Lo cual refleja que el tiempo para ser atendido por el médico y recibir la consulta médica es considerada por el asociado como aceptable, generándole así un grado de satisfacción comparando el tiempo de espera en otras unidades médicas, tales como el ISSS.

Pregunta N° 14

¿Cómo evalúa la atención brindada por el médico que lo(a) atendió?

Objetivo: Identificar cómo el usuario evalúa la atención brindada por el médico que lo atendió.

Cuadro N° 16

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	18	38%
Buena	22	46%
Regular	9	16%
Mala	0	0%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: De todos los usuarios encuestados, un 46% califican como Buena la atención brindada por el médico que les atendió, seguido de un 38% quienes evalúan como Excelente la atención médica y un 16% la consideran Regular. Lo que demuestra un grado de satisfacción aceptable por el usuarios, más sin embargo lo ideal sería que ésta fuese calificada como Excelente y evitar evaluaciones que califiquen la atención como Regular o Mala.

Pregunta N° 15

¿Le orienta el personal no médico los procedimientos a seguir después de la consulta médica?

Objetivo: Conocer el número de asociados que reciben orientación después de la consulta médica.

Cuadro N° 17

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje %
Si	38	79%
No	10	21%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: De todos los asociados encuestados, un 79% contestó que Si recibían orientación del personal no médico sobre los pasos a seguir después de haber recibido su respectiva consulta médica, sin embargo, existe un 21% que manifiesta que no reciben ésta clase de orientación por parte de ningún personal de la Asociación. Reflejando estos resultados, que un alto porcentaje de asociados afirma que si recibe la atención completa en los servicios médicos, mientras que existe también un número significativo que demuestra su insatisfacción al respecto.

Pregunta N° 16

¿Cuál de las siguientes situaciones le ha ocasionado atraso en su préstamo solicitado?

Objetivo: Conocer las causas por las cuales a los usuarios le ha generado atraso la solicitud de préstamos personales proporcionados por la Asociación.

Cuadro N° 18

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Suspensión entrega de solicitudes	19	39%
Tiempo en aprobación y otorgamiento	21	44%
Ninguno	8	17%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Un 44% de los asociados encuestados externó que la situación que les ha generado atraso en la solicitud de préstamo ha sido por el tiempo que se lleva en ser aprobados y otorgados, seguidos de un 39% quienes manifiestan que éstos atrasos se han debido a la suspensión en la entrega de solicitudes; y existe un 17% que contestó que no habían tenido atraso alguno. Quedando así en evidencia, que las razones más frecuentes se deben a la suspensión de solicitudes y al proceso de trámite que se llevan los directivos autorizados para aprobar los créditos, además cabe mencionar que también el tiempo en otorgarlos por el departamento respectivo es considerable.

Pregunta N° 17

¿Se interesa la Asociación por enviar mensualmente el saldo de su préstamo actualizado?

Objetivo: Conocer si los usuarios reciben sus saldos de préstamos al día.

Cuadro N° 19

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	20	42%
No	28	58 %
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 58% de los usuarios encuestados manifestaron que no reciben sus saldos de préstamos actualizado y el 42% expresaron que si lo han obtenido pero porque lo han solicitado en las oficinas centrales. Reflejando así que no existe un interés por la Asociación en mantener datos actualizados de créditos y enviarlos mensualmente a los usuarios de éstos servicios.

Pregunta N° 18

¿Cuál de las siguientes situaciones le ha generado atraso en la aprobación de su solicitud de ayuda funeral?

Objetivo: Identificar las diferentes situaciones que han generado atraso a la población asociada en cuanto a la solicitud de ayuda funeral

Cuadro N° 20

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Cuotas desactualizadas	6	13%
Documentación incompleta	11	23%
Ninguna	20	41%
Otros	11	23%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: De la población encuestada, un 41% opinó que no se les ha presentado ningún inconveniente en la aprobación de su ayuda funeral, seguido de un 23 % que manifiesta que han tenido atraso por documentación incompleta, y un 13% que les ha generado atraso la falta de actualización de cuotas continuas; agregando otro 23% que ha sido por otras situaciones, entre las que sobresale el atraso de la pagaduría que les descuenta. Por lo tanto, en este aspecto queda en evidencia que no existen mayores inconvenientes para las solicitudes de aprobación en las ayudas funerales.

Pregunta N° 19

¿Esta usted de acuerdo en el monto de los Seguros de Vida que ofrece la Asociación?

Objetivo: Conocer si los usuarios están satisfechos con el monto asignado a los Seguros de Vida que la Asociación oferta.

Cuadro N° 21

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	34	71%
No	14	29%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Un alto porcentaje de la Asociación, es decir un 71% manifestó que si están de acuerdo con los montos asignados a los Seguros de Vida que ofrece la Asociación; sin embargo, existe un 29% que expresó que no están de acuerdo, dado que son muy bajas en referencia a las que las aseguradoras en el mercado ofrecen actualmente.

Pregunta N° 20

¿Cómo evalúa el tiempo de espera en el otorgamiento de su póliza de Seguro de Vida?

Objetivo: Identificar cómo los asociados evalúan el tiempo de espera para el otorgamiento de su póliza de Seguro de Vida.

Cuadro N° 22

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	5	10%
Bueno	30	63%
Regular	10	21%
Malo	3	6%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Un 63% de los asociados evaluaron como Bueno el tiempo de espera para el otorgamiento de la pólizas de seguros, en tanto un 21 % manifestó que es Regular, resultando también un 10% que expresó que es Excelente y solamente un 6% lo calificó como malo. Por lo anterior se deduce que el trámite para otorgar las pólizas de seguros de vida lleva un tiempo de espera ideal que generan satisfacción al usuario.

Pregunta N° 21

¿Cómo persona beneficiaria, en alguna ocasión ha recibido el pago de un Seguro de Vida por parte de AGEPYM?

Objetivo: Conocer el número de encuestados que han sido beneficiados con el pago de un Seguro de Vida que la Asociación proporciona.

Cuadro N° 23

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	4	8%
No	44	92%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: De todos los asociados encuestados, solamente un 8% de ellos manifestaron que si habían recibido el pago de un seguro de vida por parte de AGEPYM por ser beneficiarios, mientras que el restante, es decir un 92% expresó que no habían recibido este beneficio. De acuerdo a éstos resultados se logra establecer que de las personas encuestadas, una cantidad mínima de asociados han recibido el beneficio del pago de un seguro de vida por ser beneficiarios de asociados fallecidos.

Pregunta N° 22

¿Si su respuesta anterior fue afirmativa, se le presentó alguna dificultad en el trámite respectivo?

Objetivo: Identificar si a los asociados se les han presentado dificultades al tramitar el pago de un seguro de vida.

Cuadro N° 24

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	2	50%
No	2	50%
T o t a l	4	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Del total de personas beneficiarias con el pago de un seguro de vida, es decir, 4 personas; el 50% manifestó que si se les habían presentado inconvenientes para tramitar dicho beneficio, igual proporción manifestó que no habían tenido tales dificultades; sin embargo, es importante mencionar que el número de encuestados que manifestaron que si habían tenido inconvenientes fue por atraso en documentación presentada para darle trámite a su respectiva aprobación.

Pregunta N° 23

¿Cuánto tiempo le llevó el tramitar el pago del seguro de vida?

Objetivo: Conocer el tiempo de espera para aprobación del pago de un seguro de vida.

Cuadro N° 25

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
2 - 4 semanas	4	100%
4 - 6 semanas	0	0%
6 - 8 semanas	0	0%
Más de 8 semanas	0	0%
T o t a l	4	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: De las personas encuestadas que han recibido el beneficio del pago de un seguro de vida por parte de AGEPYM (4 personas), el 100% respondió que el tiempo que le llevó esperar el pago de éste fue de 2 - 4 semanas. Lo que significa que es un tiempo bastante aceptable y es bien evaluado por la población asociada, lo que refleja satisfacción por parte de éstos.

Pregunta N° 24

¿Ha visitado en alguna oportunidad uno de los Centros Recreativos con los que cuenta AGEPYM?

Objetivo: Determinar si los asociados han visitado y hecho uso de los Centros Recreativos de AGEPYM.

Cuadro N° 26

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	45	94%
No	3	6%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Con la información obtenida de las encuestas, se logró identificar que existe un 94 % de la población asociada que si han visitado los Centros Recreativos de AGEPYM, sin embargo, existe un 6 % que no los conocen y nunca han hecho uso de éstos. Determinando así que existe un número considerable de usuarios que visitan los centros para esparcimiento y diversión familiar.

Pregunta N° 25

¿Cuál de los siguientes centros recreativos visita con mayor frecuencia?

Objetivo: Determinar si los asociados han visitado y hecho uso de los Centros Recreativos de AGEPYM.

Cuadro N° 27

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
San Diego	30	67%
El Cuco	15	33%
El Maguey	0	0%
T o t a l	45	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Con los resultados obtenidos, se identificó que entre la población encuestada que contestó que si visita los centros recreativos (45 asociados), el 67% lo hace con mayor frecuencia a San Diego, La Libertad; un 33% visita El Cuco, San Miguel; y el Maguey aún no lo conocen. Por lo tanto, es evidente que el Centro Recreativo que más afluencia de visitantes tiene es el de San Diego, y el del Cuco en una menor proporción, lo que se deba posiblemente a la distancia en la que se encuentra.

Pregunta N° 26

¿Cómo evalúa las instalaciones de los Centros Recreativos?

Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios, en cuanto a cómo califican las instalaciones de los Centros Recreativos.

Cuadro N° 28

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	14	31%
Buena	23	51%
Regular	6	14%
Malo	2	4%
T o t a l	45	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: De acuerdo a la investigación, se logro determinar que un 51% de la población asociada que ha visitado los Centros Recreativos calificó como Buenas las instalaciones de dichos Centros, un 31% las calificó como Excelentes; un 14% opinó que éstas eran regulares y el restante 2% manifestó que éstas eran malas. Lo que deja en evidencia que los usuarios se encuentran satisfechos con las instalaciones actuales de los Centros Recreativos, para lo cual existe una opinión bastante aceptable en cuanto a ésta interrogante.

Pregunta N° 27

¿Cómo considera el costo de las tarifas por servicios adicionales establecidas en los Centros Recreativos?

Objetivo: Identificar el nivel de aceptación en cuanto al costo de las tarifas por servicios adicionales establecidas en los Centros Recreativos.

Cuadro N° 29

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Alta	18	40%
Media	25	56%
Baja	2	4%
T o t a l	45	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: A través de esta interrogante se logro determinar que solamente el 4% de la población considera como Bajas el costo de las tarifas de servicios adicionales en los centros recreativos, mientras que un 56% manifestó que ésta tarifas tenían un costo medio y un 40% expresó que son muy altas. Por lo que se deduce, que las tarifas por diferentes servicios cobradas en los Centros recreativos no son totalmente aceptables por los asociados, por el mismo hecho que manifiestan que ellos aportan una cuota mensual y que ésta debería cubrir el costo de tales servicios.

Pregunta N° 28

¿Qué es lo que más le gustaría que se mejorara en los Centros Recreativo de AGEPYM?

Objetivo: Conocer qué aspectos sugiere la población asociada que deben mejorarse en los Centros Recreativos.

Cuadro N° 30

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Instalaciones	2	4%
Tarifas	19	42%
Juegos Recreativos	7	17%
Horarios de Atención	6	13%
Atención al cliente	1	2%
Todas	10	22%
T o t a l	45	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Con ésta interrogante, nuevamente quedó en evidencia que las tarifas son uno de los aspectos que para los usuarios deberían mejorarse en los Centros Recreativo, dado que un 42% así lo expresó, un 17% sugirió que se habilitarán juegos recreativos, seguido de un 13% de los que coincidieron que se ampliarán los horarios de atención y un 22% externó que todas las alternativas señaladas deberían de ser mejoradas. Es importante mencionar que en cuanto a los horarios de atención muchos están de acuerdo para que se permitiera la permanencia nocturna en el Centro de San Diego y así también ampliar y mejorar la seguridad en las instalaciones.

Pregunta N° 29

¿Ha solicitado en alguna oportunidad Asistencia Jurídica?

Objetivo: Identificar el porcentaje de la población afiliada que hace uso de los servicios de asistencia jurídica.

Cuadro N° 31

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	11	23%
No	37	77%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 77% de la población encuestada manifestó que no han hecho uso de los servicios de Asistencia Jurídica que la Asociación proporciona; sin embargo existe un 23% que respondió que sí han hecho uso. Determinando así, que existe una demanda mínima en la solicitud de éstos servicios, por el hecho, según la opinión de lo asociados que no conocían que AGEPYM proporcionaba asistencia a asociados que se veían involucrados en problemas laborales en las diferentes dependencias gubernamentales y municipales.

Pregunta N° 30

¿Si su respuesta fue afirmativa, mostraron interés en la solución de su problemática?

Objetivo: Determinar si los asociados que han hecho uso de los servicios de Asistencia Jurídica demuestran satisfacción en cuanto a la prestación de tal servicio.

Cuadro N° 32

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	11	100%
No	0	0%
T o t a l	11	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Del total de la población que respondió que si habían solicitado los servicios de asistencia jurídica (11 asociados), el 100% de ellas respondieron que los empleados y directivos si mostraron interés en solventar la problemática por la que demandaban, además de agregar que el que este servicio no generaba ningún costo le beneficiaba en gran manera, dado que muchos no tienen las condiciones económicas favorables para contratar los servicios de un abogado y así solventar su situación.

Pregunta N° 31

¿Bajo cuál de las siguientes situaciones, solicitó los servicios de Asistencia Jurídica?

Objetivo: Conocer bajo que problemáticas, solicitó el asociado los servicios de Asistencia Jurídica.

Cuadro N° 33

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Despidos Arbitrarios	8	73%
Traslados injustificados	0	0%
Maltrato o Acoso Laboral	0	0%
Trámite de Pensión	3	27%
Otros	0	0%
T o t a l	11	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Al responder esta interrogante, un 73% de los usuarios manifestó que habían acudido a solicitar asistencia jurídica por problemáticas de despidos arbitrarios, y el restante, es decir un 27% los ha solicitado por inconvenientes ocasionados en su respectivo trámite de pensión. Lo que demuestra que dentro del área jurídica los problemas laborales por los que más demandan los asociados son los de despidos arbitrarios en diferentes dependencias municipales y gubernamentales.

Pregunta N° 32

¿La solución a su problemática jurídica demandada, fue resuelta con prontitud?

Objetivo: Determinar si los asociados que solicitaron asistencia jurídica fueron atendidos con prontitud.

Cuadro N° 34

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	8	73%
No	3	27%
T o t a l	11	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Dado que solamente 11 de las personas encuestadas contestaron que si han hecho uso de los servicios de asistencia jurídica, se determinó que el 73% de los usuarios que han solicitado servicios de asistencia si fue resuelta con prontitud su problemática laboral demandada, mientras que un 27% respondió que no fueron atendidos con prontitud. Demostrando así que la Asociación en esta clase de servicios realiza eficientemente todos aquellos trámites encaminados a favorecer al asociados demandante. Sin embargo existe un porcentaje de éstos que denotan insatisfacción además de agregar que sus empleados han demostrado falta de colaboración para el seguimiento de sus respectivos casos.

Pregunta N° 33

¿Cómo evalúa la Asistencia Jurídica proporcionada en AGEPYM?

Objetivo: Identificar el nivel de evaluación que los usuarios le dan a los servicios de asistencia jurídica.

Cuadro N° 35

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	0	0%
Bueno	11	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
T o t a l	11	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: A esta interrogante, el 100 % de los encuestados que **si** han hecho uso de los servicios de asistencia jurídica evaluaron como Bueno los servicios de Asistencia Jurídica, una opinión aceptable que logra incrementar el grado de satisfacción de los usuarios.

Pregunta N° 34

¿En su opinión, qué aspectos considera que se deberían mejorar en los servicios de Asistencia Jurídica?

Objetivo: Determinar los aspectos que los usuarios sugieren que deberían mejorarse en los servicios de asistencia jurídica.

Cuadro N° 36

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Ampliar áreas de cobertura de servicios jurídicos	21	44%
Promoción de servicios	21	44%
Asistencias Departamentales	3	6%
Otros	3	6%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Los resultados obtenidos, lograron determinar que de la población encuestada, un 44% está de acuerdo en que se amplíen las áreas de cobertura de servicios jurídicos, otro porcentaje igual, es decir un 44 % coincidieron que se debería de dar promoción de éste servicio y un 3% opinó que se proporcionarían estos servicios en las diferentes delegaciones departamentales. Cabe señalar que otras áreas de cobertura que sugieren los asociados que se brinden son por demandas civiles y otros que no solo abarquen el área laboral.

Pregunta N° 35

¿Qué otros servicios considera que debería ofrecer AGEPYM?

Objetivo: Identificar que otros servicios le gustaría a los asociados que proporcionará la Asociación.

Cuadro N° 37

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Ayuda Escolar	8	16%
Cooperativa de Ahorro	6	12%
Seguro Médico-Hospitalario	24	50%
Otros	10	22%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: De acuerdo a los resultados obtenidos, se logró determinar que la población coincide en un 50% para que se habilite el servicios de seguro médico-hospitalario, un 16% manifestó que se aperturen servicios de ayuda para financiamiento escolar para beneficiarios de los asociados y un 12% respondió que se contará con una cooperativa de Ahorro. Entre los otros servicios que mencionaron, se encuentran los de una guardería, un hospital pediátrico y ampliar la variedad de medicamentos vendidos en el área de farmacia.

Pregunta N° 36

¿Qué es lo que más le agradaría del personal de AGEPYM, en cuanto a la atención que le brindan?

Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios, en cuanto a qué esperan del personal de la Asociación, cuando estos les brindan los respectivos servicios.

Cuadro N° 38

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Amabilidad	18	38%
Respeto	7	15%
Interés por solucionar sus problemas	12	25%
Todos	11	22%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Se determinó que el 38% de la población encuestada, manifestó que le atendieran con mayor amabilidad, un 25% expresó que les gustaría que los empleados mostraran mayor interés en la satisfacción de sus necesidades; un 22% señaló que les gustaría se mejorarán todos los aspectos detallados y un 15% contestó que los atendieran con mayor respeto. Por lo tanto, es evidente que la amabilidad y tomar mayor interés en los empleados para atender a los usuarios son los aspectos que más esperan los asociados cuando éstos solicitan los servicios de la Asociación.

Pregunta N° 37

¿Considera importante que AGEPYM posea un Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio?

Objetivo: Determinar si los asociados, consideran importante que en AGEPYM se adopte un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar el servicio.

Cuadro N° 39

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	47	98%
No	1	2%
T o t a l	48	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: De acuerdo a esta interrogante, los asociados respondieron en un 98% que si están de acuerdo en que AGEPYM adopte un Sistema de Gestión de Calidad, y un 2% respondió que no. Por lo anterior, se deduce que un número significativo de asociados ve necesario que adopte un sistema de esta índole y así se vean beneficiados en cuanto a la prestación de servicios que la Asociación les proporciona.

**2.ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA ASOCIACION GENERAL DE
EMPLEADOS PUBLICOS Y MUNICIPALES (AGEPYM).**

DATOS GENERALES

Pregunta N° 1

Sexo

Objetivo: Identificar el género de los empleados de la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM).

Cuadro N° 1

Sexo	Frecuencia	Porcentaje %
Femenino	23	77%
Masculino	7	23%
T o t a l	30	100%

Análisis e interpretación de Resultados: El 77% de los empleados son mujeres y solamente un 23% pertenece al sexo masculino.

Pregunta N° 2

Edad

Objetivo: Conocer la edad promedio de los empleados que laboran en AGEPYM.

Cuadro N° 2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
18 - 24 años	2	7%
25 - 31 años	8	27%
32 - 38 años	12	40%
39 - 45 años	4	13%
46 a más	4	13%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 7% de los empleados se encuentran en las edades de 18 - 24 años, el 27% oscilan entre los 25 y 31 años de edad; mientras que un 40% se encuentran entre los 32 y 38 años, así como un 13.3% se encuentran entre los rangos de 39 - 45 años y en igual proporción las personas que tienen de 46 años en adelante.

DATOS ESPECIFICOS**Pregunta N° 1**

¿Cuánto tiempo tiene de laborar en su puesto actual de trabajo?

Objetivo: Conocer el tiempo de laborar en el puesto actual de de cada empleado.

Cuadro N° 3

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
0 - 1 años	0	0%
2 - 5 años	14	47%
6 -10 años	6	20%
11 -15 años	4	13%
16 a más	6	20%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Un 47 % de los empleados tienen un período de 2 a 5 años laborando, un 20% tienen de 6 a 10 años; mientras que el 13% están en un rango de 11 a 15 años de laborar en su puesto de trabajo y finalmente otro 20 % tienen más de 16 años.

Pregunta N° 2

¿Nivel de estudios alcanzado?

Objetivo: Conocer el nivel de estudios y preparación académica alcanzado por el empleado.

Cuadro N° 4

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Educación Primaria	1	3%
Educ. Secundaria	4	13%
Bachillerato	13	44%
Educ. Universitaria	11	37%
Otros	1	3%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 44% de los empleados poseen estudios hasta Bachillerato, un 37% poseen estudios universitarios, así como un 13% solamente tienen estudios secundarios y solamente un 3% tienen estudios de educación primaria; y en igual proporción aquellos que poseen otros estudios como técnicos.

Pregunta N° 3

¿Departamento en el que labora?

Objetivo: Conocer la distribución de los empleados en las diferentes áreas de la Asociación.

Cuadro N° 5

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Consultorio	12	40%
Afiliación	4	13%
Farmacia	1	3%
Presidencia	1	3%
Contabilidad	2	7%
Préstamos	8	27%
Bodega	2	7%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 40% de los empleados pertenecen al área de consultorio, un 7% laboran en el área de afiliación, un 3% en el área de presidencia, igual porcentaje pertenece al área de farmacia; en contabilidad se encuentra un 7% de los empleados y para el área de préstamos y bodega general un 27% y 7% respectivamente.

Pregunta N° 4

¿Conoce usted la Misión y Visión de la Asociación?

Objetivo: Identificar si los empleados conocen la misión y visión de la Asociación.

Cuadro N° 6

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	25	83%
No	5	17%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 83% de la población encuestada manifestó conocer la misión y visión institucional, mientras que un 17% expresó que no la conocían.

Pregunta N° 5

¿Qué cree usted que es lo más importante de la misión de AGEPYM?

Objetivo: Identificar qué para los empleados es más importante de la misión institucional.

Cuadro N° 7

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Beneficio de los asociados	25	83%
Atención a los usuarios	3	10%
Hacer sentir importante al usuario	2	7%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Los empleados que creen que lo más importante de la Misión institucional es el Beneficio de los asociados lo componen un 83%, el 10% opinó que es la Atención a los usuarios y solamente un 7% respondió que era el hacer sentir al usuario su importancia.

Pregunta N° 6

¿Le dieron a conocer los objetivos de la Asociación, ya sea verbalmente o por escrito?

Objetivo: Conocer si a los empleados se le dieron a conocer los objetivos institucionales que persigue la Asociación.

Cuadro N° 8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	16	53%
No	14	47%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Un 53% de los empleados encuestados manifestaron que si les dieron a conocer los objetivos de la Asociación, mientras que un 47% no conocen los objetivos que persigue la Asociación.

Pregunta N° 7

¿Conoce usted los objetivos de su área de trabajo?

Objetivo: Identificar si el empleado conoce cuáles son los objetivos dentro de su área de trabajo.

Cuadro N° 9

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	23	77%
No	7	23%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 77% de los empleados conocen los objetivos de su área de trabajo, y solamente un 7% manifestó no conocerlos.

Pregunta N° 8

¿Comparten todos los empleados los objetivos de los servicios que presta la Asociación?

Objetivo: Conocer si los empleados comparten los objetivos de los servicios que en la Asociación se prestan.

Cuadro N° 10

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	13	43%
No	17	57%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 43% de los empleados manifestaron que si comparten los objetivos de los servicios que se proporcionan en la Asociación y un 57% expresó que dentro de todos los empleados de la Asociación no comparten éstos objetivos.

Pregunta N° 9

¿Las tareas, actividades y responsabilidades desarrolladas en su puesto de trabajo están descritas en un documento o manual?

Objetivo: Conocer si las funciones y responsabilidades de los empleados están descritas en un documento o manual de descripción de puesto.

Cuadro N° 11

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	10	33%
No	20	67%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 33% de los empleados dijeron que las actividades y responsabilidades si están descritas en un manual, mientras que un 67% manifestó que no lo conocen.

Pregunta N° 10

¿Con qué frecuencia se realizan reuniones con su jefe inmediato para evaluar el desempeño de sus labores?

Objetivo: Conocer el nivel de frecuencia de reuniones de los empleados con sus respectivos jefes inmediatos para evaluar su desempeño.

Cuadro N° 12

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Permanentemente	0	0%
Frecuentemente	5	17%
Rara Vez	15	50%
Nunca	10	33%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Dentro de los empleados encuestados, un 50% manifestó que estas reuniones se llevan a cabo Rara Vez, un 33% expresó que Nunca se evaluaba su desempeño a través de reuniones y solamente un 17% manifestó que se realizaban frecuentemente.

Pregunta N° 11

¿Participa en la toma de decisiones sobre mejoras en los servicios que se brindan en la Asociación?

Objetivo: Conocer si los empleados participan en la toma de decisiones sobre mejoras en los servicios de AGEPYM.

Cuadro N° 13

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	7	23%
No	23	77%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 77% de los empleados expresó que no participan en la toma de decisiones sobre mejoras en el servicio, mientras que solamente el 23% manifestó que si lo hacían.

Pregunta N° 12

¿Cuenta con procedimientos uniformes definidos para realizar las actividades más complejas?

Objetivo: Identificar si los empleados cuentan con procedimientos definidos para el desempeño de actividades complejas.

Cuadro N° 14

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	8	27%
No	22	73%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: La mayoría de los empleados, un 73% dijeron no contar con procedimientos definidos para actividades mas complejas y el 27% afirmaron que si cuentan con dichos procedimientos.

Pregunta N° 13

¿Existen reglas establecidas por las autoridades de la Asociación sobre procedimientos para llevar a cabo todas las actividades?

Objetivo: Identificar si los empleados cuentan con procedimientos definidos para el desempeño de actividades complejas.

Cuadro N° 15

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	10	33%
No	20	67%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 67% expresaron no conocer de reglas establecidas para llevar a cabo las actividades de los empleados y un 33% si conocen de dichas reglas.

Pregunta N° 14

¿Cómo considera la comunicación entre las autoridades y los empleados de la Asociación ?

Objetivo: Conocer cómo el empleado considera la comunicación entre ellos y las autoridades de la Asociación.

Cuadro N° 16

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	1	3%
Buena	9	30%
Regular	14	47%
Mala	6	20%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 47% de los empleados considera que la comunicación entre las autoridades y ellos es Regular, mientras que un 30% manifiestan tener una Buena relación, un 20% la considera mala y solamente un 3% expresaron que la comunicación entre ellos y las autoridades es excelente.

Pregunta N° 15

¿Cómo considera la comunicación entre usted y sus compañeros de trabajo?

Objetivo: Identificar como los empleados consideran la comunicación entre ellos y sus compañeros de trabajo.

Cuadro N° 17

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	0	0%
Buena	3	10%
Regular	12	40%
Mala	15	50%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 50% declaró que la comunicación entre sus compañeros de trabajo es Mala; el 40% opinó que la consideran Regular la comunicación; el 10% expresó que ésta es Buena y absolutamente nadie manifestó que la comunicación entre sus compañeros de trabajo es Excelente.

Pregunta N° 16

¿Se apoya usted con sus compañeros mutuamente para la realización de algunas de sus actividades?

Objetivo: Conocer si los empleados se apoyan mutuamente en el desarrollo de ciertas actividades.

Cuadro N° 18

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	26	86%
No	2	7%
Rara Vez	122	7%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: La mayoría de los empleados, es decir un 86% afirmaron que si se apoyan entre sus compañeros de trabajo para realizar algunas actividades, un 7% en igual proporción opinaron que no se apoyan o que es en rara vez, respectivamente.

Pregunta N° 17

¿Esta satisfecho en su puesto de trabajo asignado?

Objetivo: Identificar si el empleado se encuentra satisfecho en su puesto de trabajo que se le ha sido asignado.

Cuadro N° 19

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	26	87%
No	4	13%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 87% de los empleados manifestaron que si están satisfecho en su puesto de trabajo asignado, mientras que el 13% restante opinó que no lo están.

Pregunta N° 18

¿en las actividades coordinación, existe confianza y respeto entre jefes y colaboradores?

Objetivo: Conocer si existe confianza y respeto entre jefes y colaboradores en actividades de coordinación.

Cuadro N° 20

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	18	60%
No	12	40%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: La mayoría de los empleados, es decir un 60% opinaron que si existe un respeto entre jefes y colaboradores, mientras que un 40% manifestaron lo contrario.

Pregunta N° 19

¿Su jefe inmediato superior le hace saber lo que espera de usted en cuanto al trabajo que usted realiza?

Objetivo: Identificar si el jefe inmediato superior le hace saber al empleado lo que espera de él en cuanto al trabajo que realiza

Cuadro N° 21

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	6	20%
No	11	37%
Ocasionalmente	13	43%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: De 30 empleados encuestados, solamente un 20% manifestó que su jefe inmediato les hace saber lo que espera de ellos en su puesto de trabajo, mientras que un 37% afirmaron que definitivamente esto no lo hacen saber sus jefes inmediatos. Tomando una mayoría aquellos que afirmaron que ocasionalmente su jefe lo hacía saber.

Pregunta N° 20

¿Cómo considera el grado de compromiso del empleado en cuanto al brindar el servicio a los asociados?

Objetivo: Conocer el grado de compromiso del empleado en cuanto al brindar el servicio a los asociados.

Cuadro N° 22

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	6	20%
Bueno	21	70%
Regular	3	10%
Malo	0	0%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 70% de las personas encuestadas calificaron como Bueno el grado de compromiso al brindar los servicios a los asociados, mientras que solamente un 20% lo considera como Excelente. Demostrando así el nivel de conciencia de los empleados, en cuanto al compromiso de proporcionar los servicios a los asociados, no existiendo un optimismo laboral que los oriente a que este es uno de los componentes que incrementa la satisfacción de los usuarios.

Pregunta N° 21

¿Cómo considera las prestaciones laborales que le brinda la Asociación?

Objetivo: Conocer cómo califican los empleados las prestaciones laborales proporcionadas por la Asociación.

Cuadro N° 23

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	6	20%
Bueno	22	73%
Regular	32	7%
Malo	0	0%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: De los 30 empleados encuestados, solamente un 7% afirmaron que las prestaciones que proporciona la Asociación son Regulares, en tanto un 20% manifestó que éstas son excelentes, existiendo una mayoría (73%) en aquellos que manifestaron que son Buenas. Quedando en evidencia que la mayoría de empleados se encuentran satisfechos con las prestaciones que la Asociación brinda.

Pregunta N° 22

¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones para mejorar la atención a los asociados?

Objetivo: Identificar la frecuencia con que los empleados reciben capacitaciones para mejorar la atención a los usuarios.

Cuadro N° 24

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Mensual	0	0%
Trimestral	0	0%
Anual	0	0%
Rara vez	12	40%
Nunca	18	60%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 60% de los encuestados coincidieron que Nunca han recibido capacitaciones por parte de la Asociación, mientras que un 40% manifestó que las habían recibido Rara vez. Lo que denota que los empleados no son considerados en programas de formación que los ayude a mejorar los servicios que en la Asociación se proporcionan.

Pregunta N° 23

¿Qué tipo de capacitaciones recibe?

Objetivo: Conocer el tipo de capacitaciones que han recibido los empleados por parte de la Asociación.

Cuadro N° 25

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Atención al Usuario	0	0%
Relaciones Humanas	10	83%
Mejoramiento en el Servicio	0	0%
Seguridad Ocup.	0	40%
Otros	2	17%
T o t a l	12	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Entre los empleados que manifestaron que raras veces habían recibido capacitación (40%), un 83% de ellos respondió que estas habían sido orientadas al área de relaciones humanas, en tanto que un 17% manifestó que éstas eran de otros tipos, tales como Salud Mental, Motivación, entre otras impartidas por el ISSS.

Pregunta N° 24

¿Existe un apoyo real por las Autoridades de la Asociación para fortalecer la calidad en el Servicio que se brinda?

Objetivo: Identificar si existe un apoyo real por las autoridades de la Asociación para fortalecer la calidad en los servicios.

Cuadro N° 26

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	9	30%
No	21	70%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 30% de los empleados expresaron que si existe un apoyo real por parte de las autoridades en mejorar la calidad del servicio, mientras que un 70% manifest162 que no existe tal apoyo. Lo que deja en evidencia el mínimo interés de las autoridades por fortalecer la calidad de los servicios que en la Asociación brindan a sus usuarios.

Pregunta N° 25

¿Se indaga la opinión que tiene los usuarios de la Asociación de los servicios recibidos?

Objetivo: Conocer si existen instrumentos o métodos bajo los cuales se indague la opinión que tienen los usuarios acerca de los servicios brindados por la Asociación.

Cuadro N° 27

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	5	17%
No	25	83%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: De los 30 empleados encuestados, solamente un 17% de ellos manifestaron que en la Asociación existen instrumentos para indagar la opinión de los usuarios en cuanto a los servicios. En tanto que un 83% expresó que las opiniones de los usuarios no son indagadas de ningún modo. Lo que deja en evidencia la falta de mecanismos necesarios para conocer el grado de aceptación, satisfacción y sugerencias que los usuarios pudiesen aportar para mejoras de la Asociación.

Pregunta N° 26

En el caso de que exista alguna queja por parte de los usuarios, ¿quién es el encargado de recibirla?

Objetivo: Identificar quiénes son los encargados de recibir y canalizar las quejas de los usuarios de la Asociación.

Cuadro N° 28

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Jefe de Area	20	67%
Secretaria	3	10%
Enfermeras	1	3%
Otros	6	20%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Del total de personas encuestadas, un 67% coincidieron en manifestar que las quejas de los usuarios son recibidas por el jefe del área respectiva, siguiendo un 20% con aquellos que manifiestan que éstas son recibidas por miembros de la Junta Directiva y Jefe de Personal. Demostrando así que no existe una unidad especializadas que atienda directa y específicamente las inquietudes y otras necesidades que presentan los usuarios de la Asociación.

Pregunta N° 28

¿Existe reglamento disciplinario institucional?

Objetivo: Conocer si existe reglamento institucional que regule el comportamiento y accionar de los empleados.

Cuadro N° 29

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	22	73%
No	8	27%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Al interrogar a los empleados de la Asociación acerca de si contaban con un Reglamento institucional, un 73% afirmó que si existe, mientras que un 27% manifestó que no; lo que significa que no para todo el personal de la Asociación es conocido dicho reglamento.

Pregunta N° 30

¿Cómo considera usted el ambiente físico de trabajo al interior de las instalaciones de la Asociación?

Objetivo: Conocer la opinión de los empleados en cuanto al ambiente físico de trabajo al interior de las instalaciones de la Asociación .

Cuadro N° 30

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	1	3%
Bueno	19	63%
Regular	8	27%
Malo	2	7%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: De los 30 empleados encuestados, un 63% calificaron como Buenas las condiciones y ambiente físico de trabajo, seguido por un 27% quienes manifestaron que éstas son Regulares, y solamente un 3% las calificó como excelentes. Lo que significa que el ambiente físico de trabajo al interior de las instalaciones es considerado por la mayoría de los empleados como aceptable, quedando denotada su satisfacción.

Pregunta N° 31

¿Cómo evalúa el mobiliario que usted utiliza?

Objetivo: Identificar cómo evalúan los empleados el mobiliario utilizado.

Cuadro N° 31

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	1	3%
Bueno	15	50%
Regular	11	37%
Malo	3	10%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 50% de la población encuestada evaluó como Bueno el mobiliario utilizado por ellos en su puesto de trabajo, seguido por un 37% quienes afirman que éstos se encuentran en condiciones Regulares y un 10% lo calificó como Malo. Cabe mencionar que solamente un 3% del total de personas encuestadas lo evaluó como excelente.

Pregunta N° 32

¿Cómo considera el estado de los aparatos e instrumentos que usted utiliza?

Objetivo: Conocer como el empleado considera las condiciones de los aparatos e instrumentos que utiliza.

Cuadro N° 32

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	0	0%
Bueno	17	57%
Regular	8	26%
Malo	5	17%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: De los 30 empleados encuestados, un 57% manifestó que el estado de los instrumentos que utilizan se considera Bueno, seguido por un 26% de aquellos que manifiestan que éstos se encuentran en condiciones regulares, mientras que un 17% los calificó como en mal estado. Es importante mencionar que éste 17% fue opinión presentada por parte de médicos de la Asociación.

Pregunta N° 33

¿Cómo evalúan las autoridades de la Asociación el rendimiento de su trabajo?

Objetivo: Conocer el método de evaluación utilizado por las autoridades de la Asociación para el desempeño del trabajo de los empleados.

Cuadro N° 33

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Cumplimiento de Objetivos	6	20%
Autoevaluaciones por Jefes inmediatos	1	3%
Observación directa	11	37%
Evaluaciones escritas	1	3%
Ninguno	11	37%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: El 37% de la población encuestada afirmó que las autoridades de la Asociación evalúan el rendimiento del trabajador a través de Observación Directa, igual cantidad determinó que no evaluaban a través de ningún método, y un 3% que éstas eran escritas, igual número expresó que a través de Autoevaluaciones brindadas por sus jefes inmediatos.

Pregunta N° 34

¿Qué actitud toma ante el comportamiento de los asociados, ya sea si surge algún problema o contratiempo?

Objetivo: Conocer la actitud de los empleados ante problemas expuestos por los asociados en cuanto a la prestación de servicios.

Cuadro N° 34

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Le dedica mayor tiempo	5	17%
Le ofrece diversas soluciones	12	40%
Lo remite a su jefe inmediato	13	43%
Otros	0	0%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Del total de empleados encuestados, un 43% manifestó que si surgen inconvenientes presentados por los asociados éstos los remiten a su jefe inmediato, mientras que un 40% expresó que ante ésta situación le ofrece diversas soluciones al asociado; y un 17% determinó que le dedicaba mayor tiempo para atenderlos. Quedando así en evidencia la escasa iniciativa mostrada por los empleados para enfrentar y resolver situaciones que afectan a la persona asociada a la institución.

Pregunta N° 35

¿Sugiere con frecuencia a las autoridades de la Asociación la manera de mejorar el servicio a los asociados?

Objetivo: Conocer si los empleados frecuentemente sugieren maneras de mejorar el servicio a los asociados.

Cuadro N° 35

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	14	47%
No	16	53%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Un 53% de la población encuestada afirmó que no sugerían con frecuencia a las autoridades manera de mejorar el servicio a los usuarios, en tanto que un 47% manifestó que sí lo hacían; lo que significa que del total de empleados un poco más de la mitad no propone ideas, ni manifiesta su interés para que la Asociación mejore los servicios prestados en beneficio de los asociados.

Pregunta N° 36

¿Le brinda la Asociación los recursos necesarios para desempeñar mejor su trabajo y cubrir las necesidades de los asociados?

Objetivo: Identificar si se les brinda a los empleados los recursos necesarios para desempeñar mejor su trabajo.

Cuadro N° 36

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	22	73%
No	8	27%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Un 73% de los empleados encuestados, expresaron que la Asociación si les brinda los recursos necesarios para desempeñar su trabajo, en tanto que un 27% manifestó que no era así. Significando así que existe un buen porcentaje de empleados que sí cuentan con lo necesario en cuanto a recursos se trata y así cubrir las necesidades de los asociados en la prestación de servicios.

Pregunta N° 37

¿Se disculpa usted con los asociados cuando no atienden con prontitud sus necesidades?

Objetivo: Conocer si los empleados ofrecen disculpas a los asociados cuando no atienden sus necesidades.

Cuadro N° 37

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Permanentemente	1	3%
Frecuentemente	7	23%
Rara vez	19	64%
Nunca	3	10%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Del total de empleados encuestados, un 64% manifestó que rara vez se disculpaban con los asociados cuando sus necesidades no son atendidas, un 23% manifestó que lo hacían frecuentemente y un 10% que nunca lo han hecho. Determinado así que los empleados rara vez reconocen que los asociados no han sido atendidos debidamente, externando así sus disculpas ante los asociados y así demostrar el interés para que los usuarios queden plenamente satisfechos al llegar a existir ciertos inconvenientes.

Pregunta N° 38

¿Toma la iniciativa cuando las necesidades de los asociados no han sido resueltas?

Objetivo: Identificar si el empleado toma la iniciativa cuando las necesidades de los asociados no han sido resueltas.

Cuadro N° 38

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Permanentemente	0	0%
Frecuentemente	10	33%
Rara vez	16	54%
Nunca	4	13%
T o t a l	30	100%

Análisis e Interpretación de Resultados: Un 54% de los empleados encuestados expresaron que rara vez tomaban la iniciativa para resolver necesidades de los asociados, en tanto un 33% manifestó que frecuentemente lo hacen, quedando solamente un 13% que indicaron que Nunca lo hacían. Por lo tanto, es evidente que un poco más de la mitad de los empleados no tiene la disposición para atender necesidades insatisfechas o problemas sin solventar presentados por los usuarios.