



CARRERA DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL

**DESARROLLAR UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN
PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL DIRIGIDA
AL TALENTO HUMANO DEL ÁREA OPERATIVA DE RECAPT S.A.
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2015-2015.**

Proyecto previo a la obtención del título de tecnólogo en Administración de
Recursos Humanos - Personal

Autora: Evelyn Gabriela Narvárez Pazmiño

Tutor: Ing. Esperanza Rueda

Quito, 2015

DECLARATORIA

Declaro que mi investigación es absolutamente original, autentica, personal que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son mi absoluta responsabilidad.

Evelyn Gabriela Narváez Pazmiño

C.I: 172164962-0

CESION DE DERECHOS

Yo, **EVELYN GABRIELA NARVAEZ PAZMIÑO**, estudiante de la Escuela de **ADMINISTRACIÓN RECURSOS HUMANOS-PERSONAL**, libre y voluntaria cedo los derechos de autor de mi investigación a favor del Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

C.I: 172164962-0

AGRADECIMIENTOS

A mis familiares, y compañeros del instituto, quienes han sido un apoyo, ejemplo y motivación, demostrando sus mayores valores de amistad, solidaridad, y amor los cuales me brindaron ayuda en todo momento.

Agradecimiento al instituto Tecnológico Cordillera, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los maestros de la escuela de administración que con mucho amor y dedicación nos brindaron la mejor educación, en especial al Ing. Ramiro Toro a quien admiro y estimo por su gran sabiduría.

Agradezco a las personas que confiaron en mí, en mi esfuerzo y en mis ganas de superarme como lo hizo mi madre.

DEDICATORIA

A Dios, que me ha brindado el amor y la sabiduría

A mi hijo, que es mi pilar fundamental y la llama que enciende mi vida para continuar dándole el mejor ejemplo de superación y esfuerzo.

A mi madre y Vladimir Moreno, que con su ejemplo y vivencias me han demostrado que en el camino hacia la meta se necesita de la fortaleza para aceptar las derrotas y del coraje para derribar miedos.

A mi hermano, Que incondicionalmente me ha brindado su abrazo y ha llenado mi vida con amor y locuras, y que jamás se ha negado a brindarme su apoyo.

A mi padre que aunque sean pocos los momentos a su lado ha sabido brindar su calidez y me ha enseñado el valor del esfuerzo

INDICE

Contenido

DECLARATORIA.....	II
CESION DE DERECHOS	III
AGRADECIMIENTOS	IV
DEDICATORIA	V
INDICE	VI
INDICE DE TABLAS	XII
INDICE DE GRÁFICOS	XIII
RESUMEN EJECUTIVO	XIV
ABSTRACT	XV
INTRODUCCION	XVI
CAPÍTULO I.....	1
Antecedentes	1
1.01 Contexto.....	1
1.02 Justificación	2
1.03.01 Contextualización de la matriz “T”	5
CAPÍTULO II	6
2.01 Mapeo De Involucrados	6
2.01.02 Contextualización.....	7
2.02.01Contextualización.....	12

CAPÍTULO III.....	15
3.01 Árbol De Problemas.....	15
3.01.01 Contextualización.....	16
3.02.01 Árbol De Objetivos.....	17
3.02.02 Contextualización.....	18
CAPÍTULO IV.....	19
ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	19
4.01 Matriz de alternativas.....	19
4.02 Matriz De análisis de alternativas.....	20
4.03 Contextualización.....	21
4.04 Matriz de análisis de objetivos.....	22
4.05 Diagrama de estrategias.....	23
4.06 Matriz de Marco Lógico.....	24
CAPÍTULO VI.....	29
5.01 Antecedentes.....	29
5.01.01 Filosofía empresarial.....	31
5.01.01.1 <i>Visión:</i>	31
5.01.01.2 <i>Misión:</i>	31
5.01.01.3 <i>Política de la calidad</i>	31
5.01.01.4 Organigrama estructural de la empresa Recapt S.A.....	32
5.01.05 Importancia de la propuesta:.....	33

5.2 Descripción de la herramienta metodológica.....	36
5.02.01 Tipo de investigación	36
5.02.02 Enfoque de la investigación	36
5.02.03 Población y muestra	37
5.02.04 Técnica de recolección de datos.....	38
5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta	38
5.03.01 Flujograma de actividades:	40
5.03.02 Debilidades y Fortalezas del Plan de Capacitación e inducción	43
5.03.03 Área de mejora según la aplicación del programa de inducción.....	43
5.03.04 MODELO DE ENCUESTA	44
5.03.05 Evaluación de la capacitación	46
5.03.06 Seguimiento de la capacitación	46
5.03.06.01 Programa de capacitación I	47
5.03.06.2 Tema: Liderazgo y motivación al personal.....	47
5.03.06.3 Objetivo General	47
5.03.06.4 Metas	47
5.03.06.5 Actividades	47
5.03.06.6 Ejecución.....	48
5.03.06.7 Duración:	48
5.03.06.8 Horario.....	48
5.03.06.9 Dirigida a	48

5.03.06.10 Metodología	48
5.03.06.11 Temario	49
5.03.06.12 Presupuesto de capacitación por proyecto	51
5.03.07 Programa 2	51
5.03.07.1 Tema: <i>SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE</i>	51
5.03.07.2 Objetivo General	51
5.03.07.3 Metas	52
5.03.07.4 Actividades:	52
5.03.07.5 Duración:	53
5.03.07.6 Horario:	53
5.03.07.7 Dirigida a:	53
5.03.07.8 Metodología:	53
5.03.07.9 Temario:	54
5.03.08 Programa de capacitación 3	56
5.03.08.1 Tema: <i>clima laboral</i>	56
5.03.08.2 Objetivo General	56
5.03.08.3 Metas	56
5.03.08.4 Actividades:	57
5.03.08.5 Duración:	57
5.03.08.6 Horario:	58
5.03.08.7 Dirigida a:	58

5.03.08.8 Metodología:	58
5.03.08.9 Temario:	59
5.03.08.10 Presupuesto de capacitación por proyecto	60
5.03.09. Programa de capacitación 4	60
5.03.08.1 TEMA: Desarrollo de competencias	60
5.03.09.2 Objetivo General	60
5.03.09.3 Metas	60
5.03.09.4 Actividades	60
5.03.09.5 Duración:	61
5.03.09.6 Horario:	61
5.03.09.7 Dirigida a:	61
5.03.09.8 Metodología:	61
5.03.09.9 Temario:	62
5.03.09.10 Presupuesto de capacitación por proyecto	63
CAPÍTULO VI.....	64
6.01 Aspectos administrativos	64
6.01.01 Recursos administrativos	64
6.01.02 Recursos Humanos.....	64
6.01.03 Instituto Cordillera:	64
6.01.04 Recursos tecnológicos	64
6.01.05 Recursos Materiales:	65

6.02 Presupuesto o costo del proyecto	66
6.03 Cronograma de actividades	67
CAPÍTULO VII	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
7.01 Conclusiones	68
7.02 Recomendaciones.....	69
Bibliografía:	71
Anexos	72

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Presupuesto de capacitación por proyecto	51
Tabla 2 CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	54
Tabla 3 CLIMA LABORAL.....	59
Tabla 4 Presupuesto de capacitación por proyecto	60
Tabla 5 DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA	62
Tabla 6 Presupuesto o costo del proyecto	66
Tabla 7 Cronograma de actividades.....	67

INDICE DE GRÁFICOS

Gráficos 1 Pregunta 1	72
Gráficos 2 Pregunta 2	73
Gráficos 3 Pregunta 3	74
Gráficos 4 Pregunta 4	75
Gráficos 5 Pregunta 5	76
Gráficos 6 Pregunta 6	77
Gráficos 7 Pregunta 7	78
Gráficos 8 Pregunta 8	79
Gráficos 9 Pregunta 9	80
Gráficos 10 Pregunta 10	81

RESUMEN EJECUTIVO

El diseño e implementación del programa de capacitación e inducción está basado en fomentar la estabilidad laboral en la empresa Recapt S.A. , el cual tiene como fin mejorar el desempeño laboral, brindar una mejor imagen empresarial a la empresa, maximizar la producción y mantener al cliente externo e interno satisfecho.

Mediante una adecuada investigación, se ha identificado que el problema central de la rotación de personal son los abandonos de trabajo porque el personal se encuentra desmotivado, o no alcanza la máxima nota en las evaluaciones de desempeño, por falta de conocimiento, una de las causas también son los despidos que se generan habituales, ya que la exigencia de los clientes es muy alta, y el personal no tiene el conocimiento necesario para solventar dudas, solucionar problemas, gestionar procedimientos, entre otros.

Es por eso que la idea de capacitar y retroalimentar al personal de información de procesos y procedimientos es un proyecto viable, el cual mejorará en muchos aspectos la condición en la que actualmente se encuentra la empresa.

ABSTRACT

The design and implementation of training and induction program is based on promoting job security in the company Recapt SA Which aims to improve job performance, providing a better corporate image to the company, maximize production and maintain internal and external customer satisfaction.

Through proper research has identified the central problem of staff turnover are dropouts working because the staff is unmotivated, or misses the highest score in performance evaluations, for lack of knowledge, a cause are also generated layoffs usual, since the requirement of customers is very high, and the staff does not have the need for questions, solve problems, manage processes, including knowledge.

That's why the idea of training and feedback to staff information processes and procedures is a viable project, which will improve in many ways the condition in which the company currently is.

INTRODUCCION

Se ha realizado un estudio en la empresa RECAPT S.A., donde evidenciaríamos la necesidad de realizar un análisis estructurado sobre el bajo nivel de estabilidad del trabajador en los últimos años, el estudio de estos acontecimientos nos han dado a conocer varias razones culturales y estructurales de la organización que no funcionan adecuadamente y que causan pérdida de recursos económicos como del talento humano.

Es por ello, que el análisis de la validación del programa de seguimiento a la inducción y capacitación constante, constituirá una herramienta fundamental, que apoyará y reforzará el proceso actual generando en el trabajador una mayor seguridad en los temas recibidos, una adaptación más rápida, y a la vez disminuir la rotación del personal, adicional será un Factor motivacional.

La capacitación del personal se ha convertido en un aspecto estratégico e importante para alcanzar el éxito en una organización. Es indispensable entonces invertir en capacitación efectiva para dar un valor agregado al trabajador y a la empresa, ya que de esta depende que se desarrolle y alcance mayor productividad, mejorando los conocimientos de los trabajadores e imagen empresarial. Este tipo de capacitaciones proporciona beneficios efectivos tanto para la organización como para los trabajadores en la siguiente forma: Disminuye distancias, tiempo y costos, Favorece y aumenta la productividad del personal, Maximiza el tiempo de empleados y el cuerpo directivo, Favorece la participación y mejora las relaciones laborales, Mejora los sistemas de información y comunicación de la empresa, entre otros y así contribuye en el objetivo del plan del buen vivir en donde nos garantiza el trabajo digno en todas sus formas que es lo que todo trabajador busca para desarrollarse de mejor manera en su puesto de trabajo.

Es así, que creamos este programa de capacitación e inducción en donde como primerizos al personal se le brindara suficiente conocimiento y motivación para mantener un cliente satisfecho.

CAPÍTULO I

Antecedentes

1.01 Contexto

Los Contact Center empezaron su camino gracias a la creación de telefonías; Países desarrollados como Europa y Estados Unidos, los cuales al darse cuenta que este servicio optimizaría costos y tiempos lo usaron ya no como parte de la empresa, sino crearon la necesidad de usar este sistema como gran oportunidad de trabajo, creando así los denominados Call Center y Contact Center. El no pagar arriendo y agilizar los procesos era el objetivo principal de este servicio.(Fernando Reich, 2010)

En el Ecuador a principios del actual siglo ligado con el boom de telefonías también vieron la necesidad de optimizar costos, por lo tanto las empresas de call center migraron a nuestro país, muchos de ellos extranjeros ligados a los bajos costos de aranceles, el fácil acceso al país lograron implantarse creando fuentes de trabajo su mayoría se dedican a cobranzas de cartera y otros a servicio al cliente.

Actualmente en Ecuador existen alrededor de 40 empresas dedicadas a este giro de negocio entre las cuales tenemos a la empresa RECAPT S.A. la cual tiene en el mercado aproximadamente 10 años, siendo reconocida por su colaboración al INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL por 5 años, esta empresa al momento cuenta con alrededor de 850 empleados los cuales se encuentran ubicados en los siguientes niveles: administrativo, operativo y médico, la mayoría jóvenes emprendedores, trabajadores y muchas veces estudiantes con ganas de crecer y velar por su familia. Los trabajadores carecen de conocimientos

actualizados, por lo que en su desempeño en el puesto de trabajo no es efectivo. El objetivo de la empresa es que su personal sea más productivo y con mayor conocimiento en cuestión de calidad de servicio, resultados y competitividad.

El departamento de Recursos Humanos está conformado por dos personas, las cuales son encargadas de los procesos respectivos y específicamente de la elaboración de planes y programas de capacitación.

RECAPT.S.A. no solo brinda servicios al IESS, También ha logrado grandes e importantes contratos como con la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, el Ministerio de Relaciones Laborales, entre otros.

1.02 Justificación

En la empresa RECAPT S.A., se ha visto en la necesidad de realizar un análisis estructurado sobre el bajo nivel de estabilidad del trabajador en los últimos años, el estudio de estos acontecimientos nos han dado a conocer varias razones culturales y estructurales de la organización que no funcionan adecuadamente y que causan pérdida de recursos económicos como del talento humano.

Es por ello, que el análisis de la validación del programa de seguimiento a la inducción y capacitación constante, constituirá una herramienta fundamental, que apoyará y reforzará el proceso actual generando en el trabajador una mayor seguridad en los temas recibidos, una adaptación más rápida, y a la vez disminuir la rotación del personal, adicional será un Factor motivacional. También se justifica desde el punto de vista metodológico ya que Será realizada a través de técnicas como: el cuestionario y la observación directa que generaran los resultados analizados estadísticamente. Finalmente se considera que será relevante como modelo para ser aplicado en otras empresas y como antecedentes a futuras investigaciones.

La capacitación del personal se ha convertido en un aspecto estratégico e importante para alcanzar el éxito en una organización. Es indispensable entonces invertir en capacitación efectiva para dar un valor agregado al trabajador y a la empresa, ya que de esta depende que se desarrolle y alcance mayor productividad, mejorando los conocimientos de los trabajadores e imagen empresarial. Este tipo de capacitaciones proporciona beneficios efectivos tanto para la organización como para los trabajadores en la siguiente forma: Disminuye distancias, tiempo y costos, Favorece y aumenta la productividad del personal, Maximiza el tiempo de empleados y el cuerpo directivo, Favorece la participación y mejora las relaciones laborales, Mejora los sistemas de información y comunicación de la empresa, entre otros y así contribuye en el objetivo del plan del buen vivir en donde nos garantiza el trabajo digno en todas sus formas.

Definición Del Problema Central (Matriz T)

Tabla 1 Matriz T

SITUACION EMPEORADA	PROBLEMÁTICA CENTRAL				PROBLEMA RESUELTO
Incremento en la insatisfaccion del cliente y baja productividad	ALTO INDICE DE ROTACION DE PERSONAL				Mejorar la productividad
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
mejorar el proceso de reclutamiento de selección de personal	2	4	4	2	Falta de planificación
Brindar induccion correcto al nuevo personal	2	5	4	1	Procesos inductivos inadecuados
proveer capacitacion continua	2	5	5	2	Falta de presupuesto
Ejecutar un programa de competencias	1	4	4	1	Deficiente plan de carrera
Fomentar motivacion al personal	1	5	4	1	Desinteres por parte del Personal

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Evelyn Narvaez

1.03.01 Contextualización de la matriz "T"

Podemos visualizar mediante la "matriz T" que nuestro problema central identificado es el alto índice de rotación de personal, en donde encontramos como consecuencia a este problema si no lo resolvemos una situación empeorada de incremento de insatisfacción al cliente, y si logramos controlar este inconveniente podemos encontrar un problema resuelto que minimiza la rotación al personal.

Mediante esta matriz también podemos observar una fuerza impulsadora que nos lleva a obtener beneficios en nuestro proyecto como mejorar el proceso de inducción y una fuerza bloqueadora, la cual nos lo impide que es la falta de planificación.

Tenemos de fuerza impulsadora que es proveer la capacitación continua al personal y con una fuerza bloqueadora que nos lo impide es la falta de presupuesto.

Otra fuerza impulsadora es ejecutar un programa de competencias que se ve obstaculizado por la fuerza bloqueadora de un deficiente plan de carrera. Una fuerza impulsadora también es mantener al personal motivado, así mismo contamos con la fuerza que obstaculiza a que este objetivo se cumpla que es un personal no capacitado lo cual ocasiona en el personal desinterés y falta de desempeño laboral.

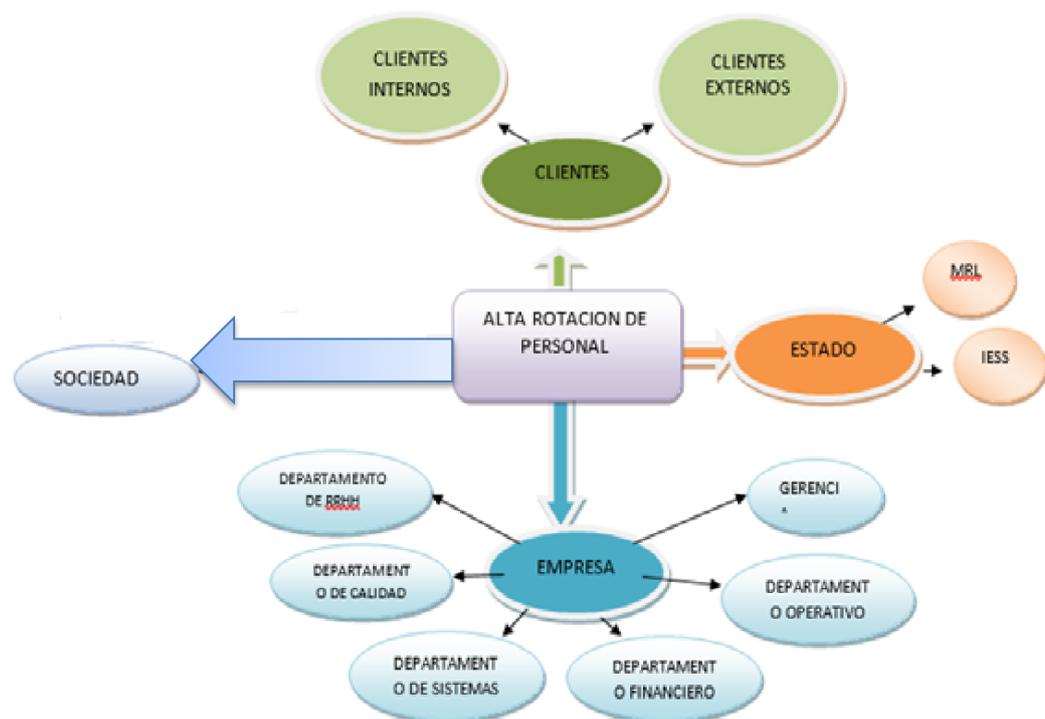
CAPÍTULO II

Análisis de involucrados

2.01 Mapeo De Involucrados

En el grafico podemos observar los involucrados directos e indirectos, los cuales afectarán y serán beneficiados por este proyecto.

Figura 1 Mapeo De Involucrados



Fuente: Investigación de campo

Elaborado Por: Evelyn Narváez

2.01.02 Contextualización

A partir del análisis e identificación correspondiente a los involucrados podemos decir lo siguiente:

Uno de los entes que se encuentran directamente involucrados en nuestro proyecto son:

La empresa; la cual se encuentra conformada por sus departamentos de: Gerencia, Operativo, Calidad, Talento Humano, Financiero y Sistemas; los cuales contribuyen directamente en la organización, permitiendo que la empresa funcione como engranaje, manteniéndose en el mercado por más de 10 años y siendo elegidos por el prestigioso INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, al cual se le ha dado servicio por 6 años, implementando constantemente exigencias en el servicio y mejorando continuamente la calidad.

Otra entidad involucrada es el Ministerio de Relaciones Laborales y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tomando el cargo de entes reguladoras de las buenas prácticas sociales y validando los derechos tanto de los trabajadores como de la empresa.

Tomando en cuenta a los clientes internos podemos indicar que a la presente fecha se encuentra un bajo porcentaje de insatisfacción por el cual el personal se encuentra desmotivado lo que incurre al alto índice de rotación, tanto así como el cliente externo quien a medida que pasa el tiempo sus necesidades y perspectivas también aumenta y exigen mejoras.

Uno de los objetivos de este proyecto es disminuir el índice de rotación del personal que al momento se encuentra en niveles altos, por lo que esto beneficiara tanto al personal como a la familia del trabajador; por lo que contribuirán en el desarrollo económico y favorecerá el flujo de efectivo haciendo un bien al país entero.

2.02 Matriz de Análisis de Involucrados

Tabla 2 Matriz de Análisis de Involucrados

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERESES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS Y CAPACIDADES	INTERESES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
EMPRESA	Mantener al personal motivado y estable	-Inestabilidad laboral, -Pérdidas económicas -mala imagen empresarial	- Prácticas de políticas internas -Manuales de capacitación	-Crear estabilidad laboral -Mejorar productividad - Acelerar procesos	-Bajos recursos económicos - Falta de interés administrativo
GERENCIA	Vinculación en el área operativa y más conocimientos acerca de los conflictos estipulados	-Falta de comunicación hacia el jefe superior de parte de la administración.	-Políticas internas de la empresa -Indicadores de gestión de los asesores	-Inserción de los altos niveles en el área operativa, compromiso con el personal y comunicación lineal	Falta de liderazgo y auto desarrollo para solucionar inconvenientes.
DEPARTAMENTO OPERATIVO	Conocimiento en operaciones y funciones	-Deficiente capacitación -Desmotivación	-Capacitación-Reglamento interno de la empresa	-Minimizar el índice de desconocimiento en el área operativa para mejorar tiempos de llamada y producción	-Desinterés en el desarrollo y competencias de los trabajadores
DEPARTAMENTO DE CALIDAD	-Aumente la calidad y servicio al cliente	-Falta de creatividad y manual de funciones en el área	-Estándares de calidad	-Involucrar al departamento de calidad en las capacitaciones ya que conocen mucho sobre el sistema y los procedimientos	-Alta rotación de personal por lo tanto los miembros de calidad no abastecen con las bases

			-Indicadores de gestión -Nivel de servicio		
DEPARTAMENTO DE FINANZAS	Inversiones en capacitaciones al personal y pago de sueldos a tiempo	-Falta de presupuesto para talleres, capacitaciones y sueldos	-Fondos -Presupuesto anual	-Implementar un presupuesto destinado a la metodología de capacitaciones y talleres	-Desinterés en el problema central (rotación de personal)
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	-Personal estable que cuente con claves definidas en el sistema	-Exceso de carga laboral	-Sistemas -Creación de usuarios -Conectividad	-Implementar mantenimiento tecnológico continuo; evitando así tiempos muertos y mejorando la calidad del servicio	-Bajo presupuesto e insuficiente personal
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	Inclusión con el personal de los demás departamentos	-Desinterés en cuanto a necesidades del personal y sus objetivos	-Código de trabajo -Reglamento y políticas internas -Organigrama estructural	-Incluir al departamento de Talento humano. en los demás departamentos adquiriendo así conocimientos de las necesidades del personal, creando así intereses en común y familiarización	-Desinterés y falta de involucración en problemas del personal y necesidades de la empresa

MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES	La empresa cumpla a cabalidad con el reglamento del trabajador; sus derechos y obligaciones.	-Personal inestable que no se inserta laboralmente	-La constitución ecuatoriana -Art. 1 código de trabajo.- indica que las leyes dictadas en el código serán aplicadas en todo ámbito laboral	-Obligar a la empresa a tomar las medidas correctas y mantenerse al régimen de la ley, propiciando así el buen clima laboral y manteniendo al personal motivado	-Desinterés en cumplir a cabalidad con los derechos del trabajador, impidiendo que el empleado se sienta a gusto en su trabajo
CLIENTE EXTERNO (IESS)	-Alta calidad en el servicio	-Afiliados insatisfechos -Falta de productividad laboral -Mala imagen empresarial.	Normas establecidas por la ISO-9001	-Satisfacción en servicio y calidad	-Mínima inversión -Bajo presupuesto
CLIENTE INTERNO	-Alta productividad -Personal motivado	-Desinterés -Falta de	-Políticas internas de la empresa	-Fomentar la estabilidad laboral -mantener al personal motivado	-Falta de compromiso e interés.

		conocimiento de procesos y procedimientos.	- Nivel de servicio	-Alto desempeño	
SOCIEDAD	-Generar flujo de capital, lo cual generaría ingresos a otras personas.	-Inestabilidad laboral -Pocas fuentes de trabajo	art. 33.-El trabajo es un derecho y un deber social, -Art. 48 el estado fomentará la inclusión social mediante programas y participación política	-Crear una población económicamente activa, que genere flujo de efectivo y fomente el desarrollo del país.-	-Falta de compromiso e inclusión

Fuente: Investigación

Elaborado Por: Evelyn Narváez

2.02.01 Contextualización

Podemos indicar a partir del análisis de la matriz de involucrados lo siguiente:

El primer afectado e involucrado principal es la empresa, ya que la productividad va de la mano con la eficiencia del personal. Al momento podemos observar que la empresa se encuentra en una crisis de capacitación e inducción por lo que la productividad es deficiente; esto amerita que los departamentos de Gerencia, operativo, de calidad, financiero, de talento humano sean tomados en cuenta para la solución de este inconveniente .con los cuales se busca una aceptación en cuanto a estabilidad del personal, motivaciones, conocimientos de las funciones y procedimientos, mayor comunicación entre departamentos buscando minimizar problemas laborales como mal clima laboral o inconformidad en el puesto Aumentando así la calidad de servicio .

La empresa se interesa en obtener una mejor imagen empresarial con lo cual se busca Inversiones en tecnología y talleres de capacitación. Actualmente existe un déficit en el área financiera ya que los sueldos son a destiempo por motivos de que el cliente externo directo paga a la empresa de igual manera atrasado, por lo tanto se sugeriría un colchón anticipado para el pago de los sueldos evitando así el inconveniente de moras patronales.

Se requiere invertir en capacitación e inducción haciendo que el personal no se sienta desmotivado y abandone su labor o en muchas veces labore sin objetivo y sin interés en hacer bien a la empresa, lo cual es otro factor negativo que se requiere disminuir.

El ministerio de relaciones laborales que se maneja en base a las leyes vigentes del país, interviene como un ente regulador y de control se encuentra

involucrado ya que busca minimizar problemas laborales y permite que se cumplan a cabalidad los derechos del empleado como del empleador por lo tanto se encuentra estrechamente enlazado con el problema actual de la empresa ya que las liquidaciones pasan por medio de la autorización del MRL antes de ser emitidas al ex trabajador, así se verifica que el valor sea el justo y en el tiempo oportuno sea entregado.

En cuanto al Departamento de Recursos Humanos, el cual es parte esencial en el proceso de cambio de capacitación busca mejorar la estructuración de planes de capacitación para contribuir al desarrollo y formación del personal. Dentro de los problemas percibidos podemos decir que existe un desempeño insatisfactorio, lo que genera problemas laborales, afectando a la productividad de la empresa. Para el impulso de un proceso de capacitación es necesario contar con los siguientes recursos: Financiero, Humano, Tecnológico e influye el reglamento interno de la empresa. Los conflictos que pueden incidir para solucionar el problema son: desinterés, descoordinación, contratación errónea de capacitadores especializados, carencia de

Realización y control de un diagnóstico de necesidades de capacitación, desmotivación, descoordinación de horarios y actividades.

El departamento Financiero, ante el problema busca distribuir de manera adecuada el presupuesto destinado para este fin. El interés que este tiene sobre el proyecto es mejorar la utilización de recursos a fin de contribuir con el desarrollo de la empresa y del personal. De igual manera se ve expuesto a conflictos como: costo elevado en la contratación de capacitadores de calidad, costos elevados en programas de capacitación, falta de compromiso.

Los conflictos que se pueden percibir involucra la carencia de presupuesto destinado para la compra de equipos tecnológicos, desinterés empresarial, falta de

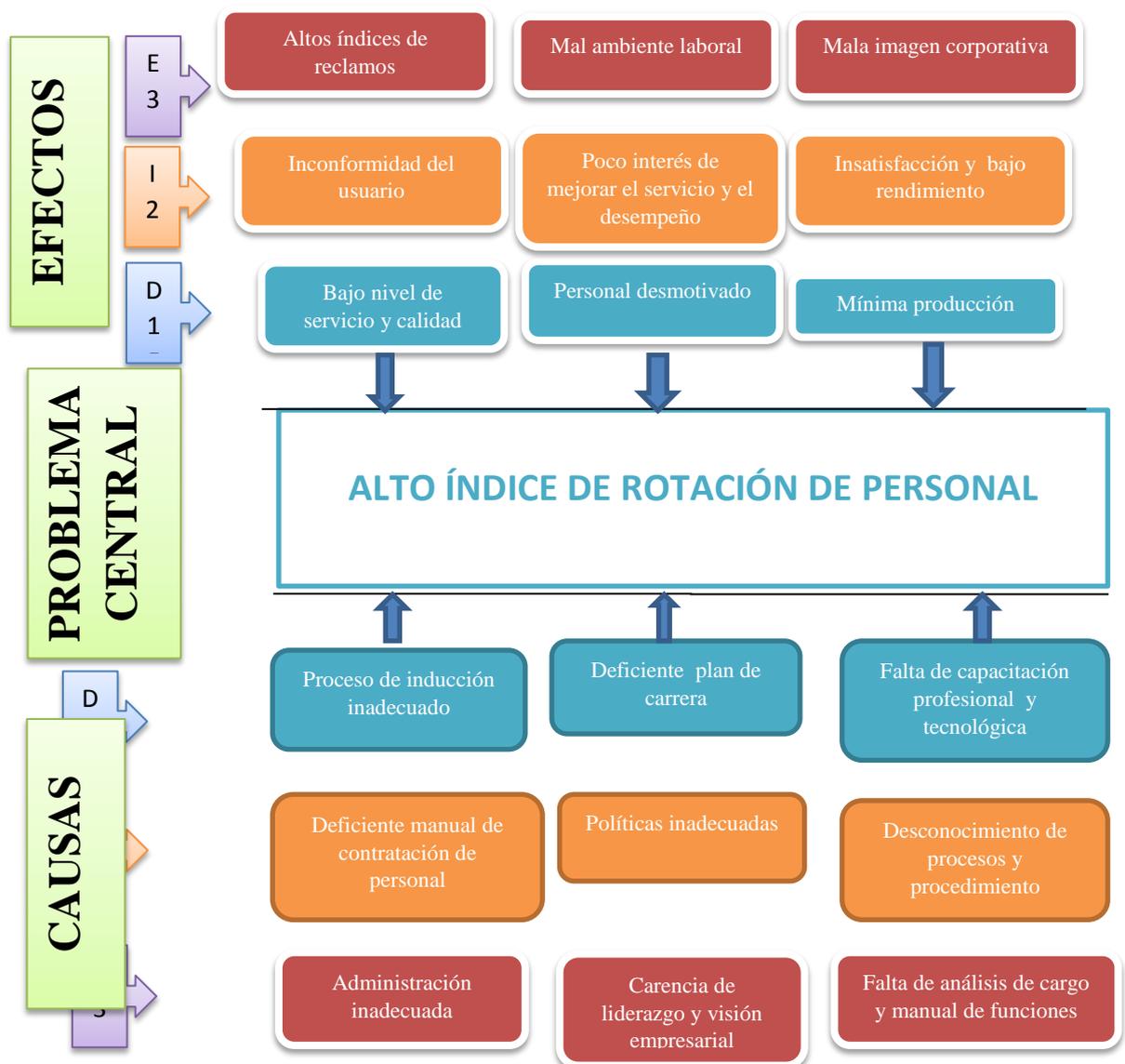
liderazgo, falta de interés administrativo, escaso compromiso, pagos a destiempo, deficiente conocimiento en procedimientos, falta de organigramas estructurales y funcionales, entre otros.

CAPÍTULO III

Problemas y Objetivos

3.01 Árbol De Problemas

Figura 2 Árbol De Problemas



Fuente: investigación

Elaborado por: Evelyn Narváez

3.01.01 Contextualización

Por medio de ésta matriz se requiere identificar los problemas que actualmente influyen en la alta rotación del personal los cuales impiden una adecuada producción y calidad de servicio.

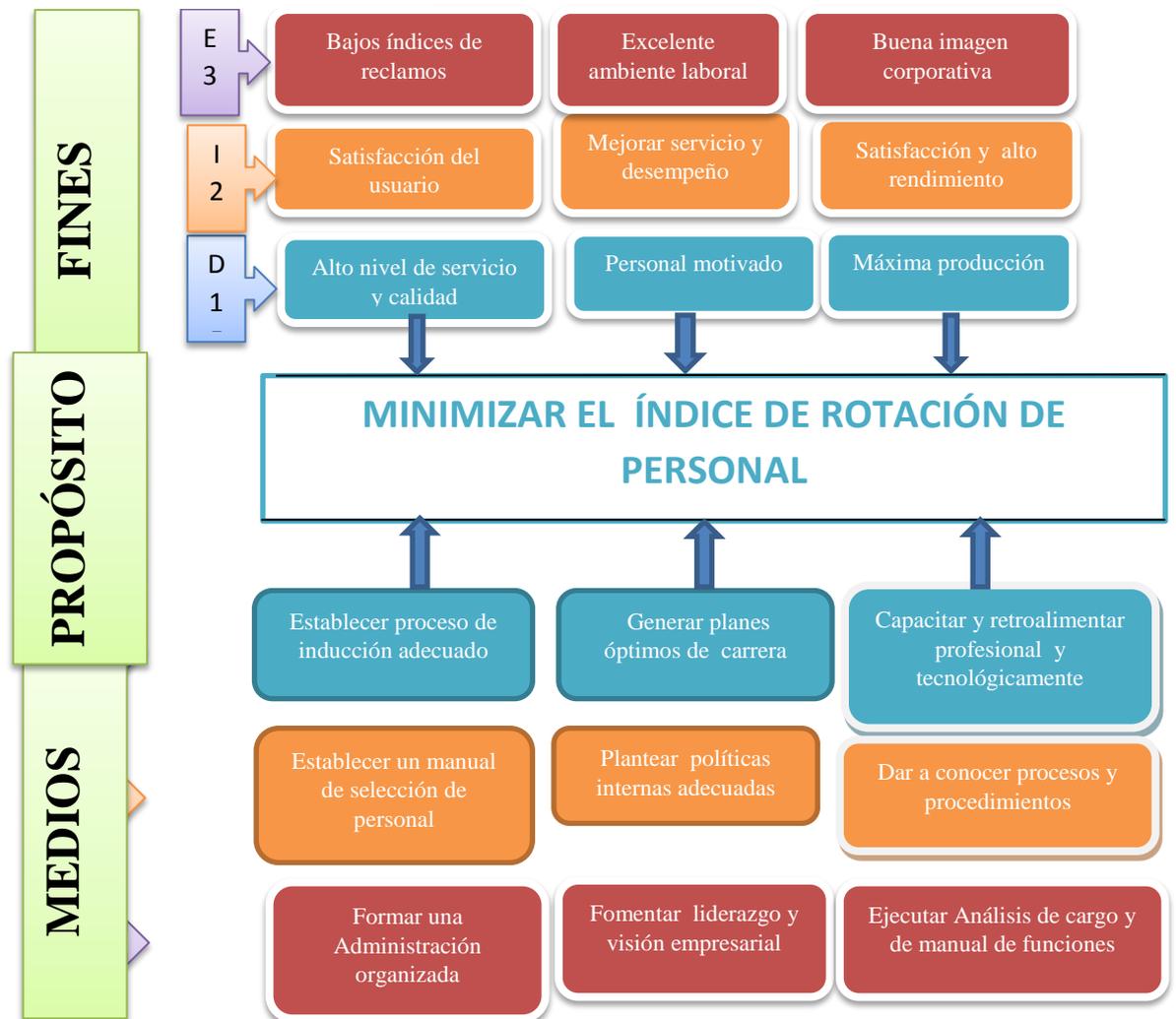
En Recapt s.a. encontramos como medio un proceso de inducción inadecuado por el cual nos da como fin un alto índice de reclamos, Por medio tenemos un ineficiente manual de selección de personal lo cual nos da como finalidad insatisfacción en el usuario tenemos también como un medio del problema un proceso inadecuado de inducción lo que nos da de consecuencia o finalidad un bajo nivel de servicio y calidad.

Podemos verificar como medio falta de liderazgo y visión empresarial; el cual nos da como finalidad un pésimo ambiente laboral, otro medio es la ineficaz estructuración de políticas internas el cual impide un servicio y desempeño de calidad, otro medio es la escasas de planes de carrera por lo cual el personal se encuentra desmotivado.

Otro medio identificado es la falta de capacitación y retroalimentación al personal lo cual a consecuencia de esto obtenemos la finalidad de baja producción. Otro medio es el desconocimiento de los empleados de los procedimientos y procesos el cual nos da de finalidad insatisfacción y bajo rendimiento, se ha verificado otro medio que es el deficiente análisis de cargo que se realiza antes de la contratación el cual produce muchos factores negativos con el que se obtiene como finalidad una mala imagen corporativa.

3.02.01 Árbol De Objetivos

Figura 3 Árbol De Objetivos



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Evelyn Narváez

3.02.02 Contextualización

Por medio de este proyecto se requiere cumplir objetivos; los cuales sean beneficiosos a la empresa y mejore su imagen empresarial, su producción y calidad. Pero dentro de Recapt S.A. se ha realizado el árbol de objetivos con la finalidad de verificar y visualizar a donde queremos llegar y cuáles son los objetivos que necesitamos cumplir para llegar a nuestra meta que es disminuir el alto índice de rotación del personal, donde como medio buscamos una administración adecuada planteando un manual de procesos de capacitación e inducción al personal nuevo, para que el personal tenga los conocimientos necesarios para cumplir adecuadamente su trabajo con lo cual obtendremos como fines disminuir los altos índices de insatisfacción del cliente y la inconformidad del agente, mejorar procesos y optimizar tiempos mejorando así la producción evitando reclamos del cliente.

Como medio tenemos mejorar el liderazgo y la visión empresarial, para concurrir a que todos trabajen por un mismo objetivo y por el bien de la empresa obteniendo como fin un buen ambiente laboral, otro medio será la de implantación de políticas adecuadas que nos dé como fin incentivar el interés, mejore el servicio y el desempeño laboral. Como medio podemos implementar un plan de carrera para obtener como fin un personal motivado y que se desarrolle mejor para alcanzar su objetivo propio y profesional.

Es importante tomar en cuenta como un medio el análisis de cargo, generando así el manual de funciones para que como fin el personal que ingrese al puesto sepa exactamente los pasos a seguir y como desarrollar su trabajo de la mejor manera generando mayor producción. otro medio será capacitar y retroalimentar al personal tanto física como tecnológicamente, para como finalidad mejorar el rendimiento y alcanzar la satisfacción del cliente y del trabajador así se lograra como fin tener mejor conocimiento en los procesos y procedimientos de agendamento, cancelación y modificación de citas médicas alcanzando así la máxima producción. Por medio de estos objetivos disminuirémos pérdidas financieras a gran escala por renuncias o abandonos de trabajo.

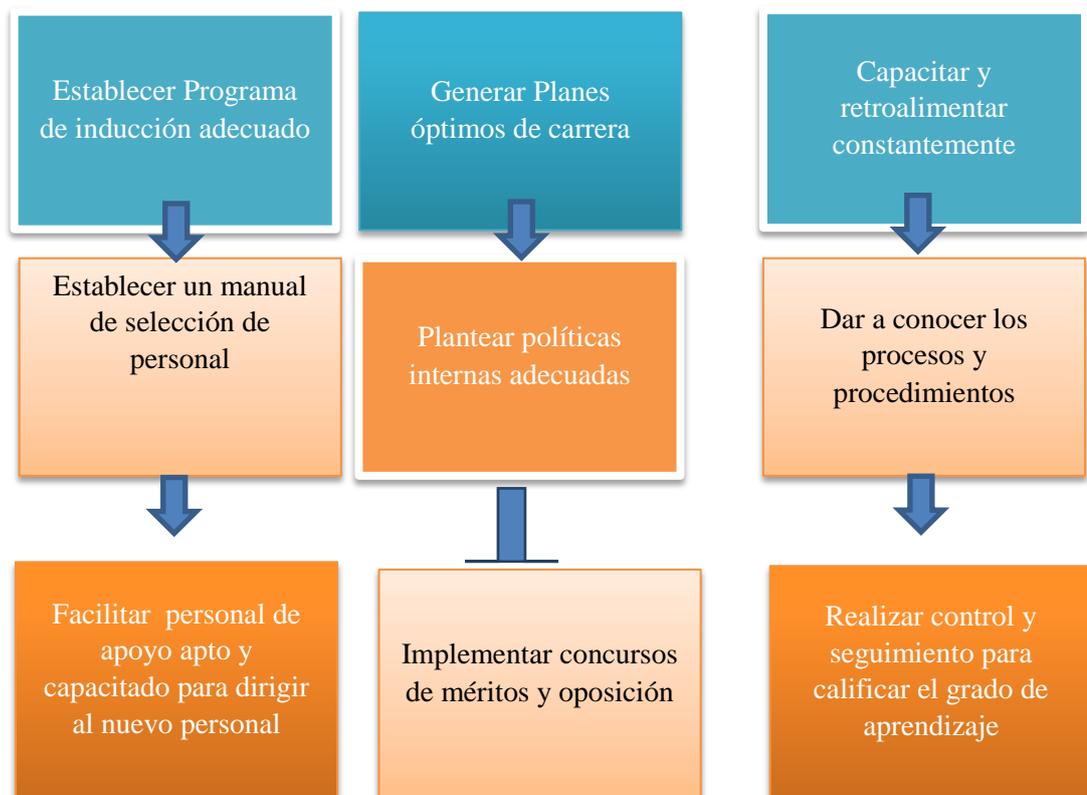
DESARROLLAR UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DEL ÁREA OPERATIVA DE RECAPT S.A. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2015-2015

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.01 Matriz de alternativas

Figura 4 Matriz de Alternativas



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Evelyn Narváez

4.02 Matriz De análisis de alternativas

Tabla 3 Matriz De análisis de alternativas

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPÓSITO	FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLÍTICA	TOTAL	CATEGORÍAS
Establecer un programa de inducción adecuado	5	4	3	5	4	21	alto
Generar planes óptimos de carrera	4	3	3	4	4	18	Medio Alto
Capacitar y retroalimentar al personal	5	4	3	5	4	21	alto
Establecer manual de selección de personal	5	4	3	5	4	21	alto
Plantear política internas adecuadas	4	3	4	4	4	19	Medio alto
Dar a conocer procesos y procedimientos	5	4	4	5	3	21	alto
	28	22	20	28	23	121	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Evelyn Narváez

4.03 Contextualización

Según la matriz de análisis de alternativas logros identificar que por medio de nuestro proyecto lograremos disminuir el alto índice de rotación siguiendo estrategias, donde podemos observar que la calificación total es alta considerándola satisfactoria por lo tanto nos indica que es viable.

Podemos trabajar con más énfasis e importancia en establecer un programa de inducción y capacitación la cual tiene una excelente calificación, ya que mejorara la calidad de servicio y producción, evitaremos tener quejas o mala imagen empresarial.

Notamos además una calificación superior en crear el programa de capacitación e inducción en donde este objetivo se verá reflejado en el servicio de calidad que brindaran los agentes y su alta producción, permitiendo a la empresa crecer y cumplir con las expectativas del cliente.

Podemos observar que en cuanto a la intervención de planes de carrera no hay excelente calificación, pero esto también es importante y ayudara en gran parte a motivar al personal a superarse, a cumplir su trabajo, con seguridad y satisfacción.

4.3 Análisis de impacto de los objetivos

4.04 Matriz de análisis de objetivos

Tabla 4 Matriz de análisis de objetivos

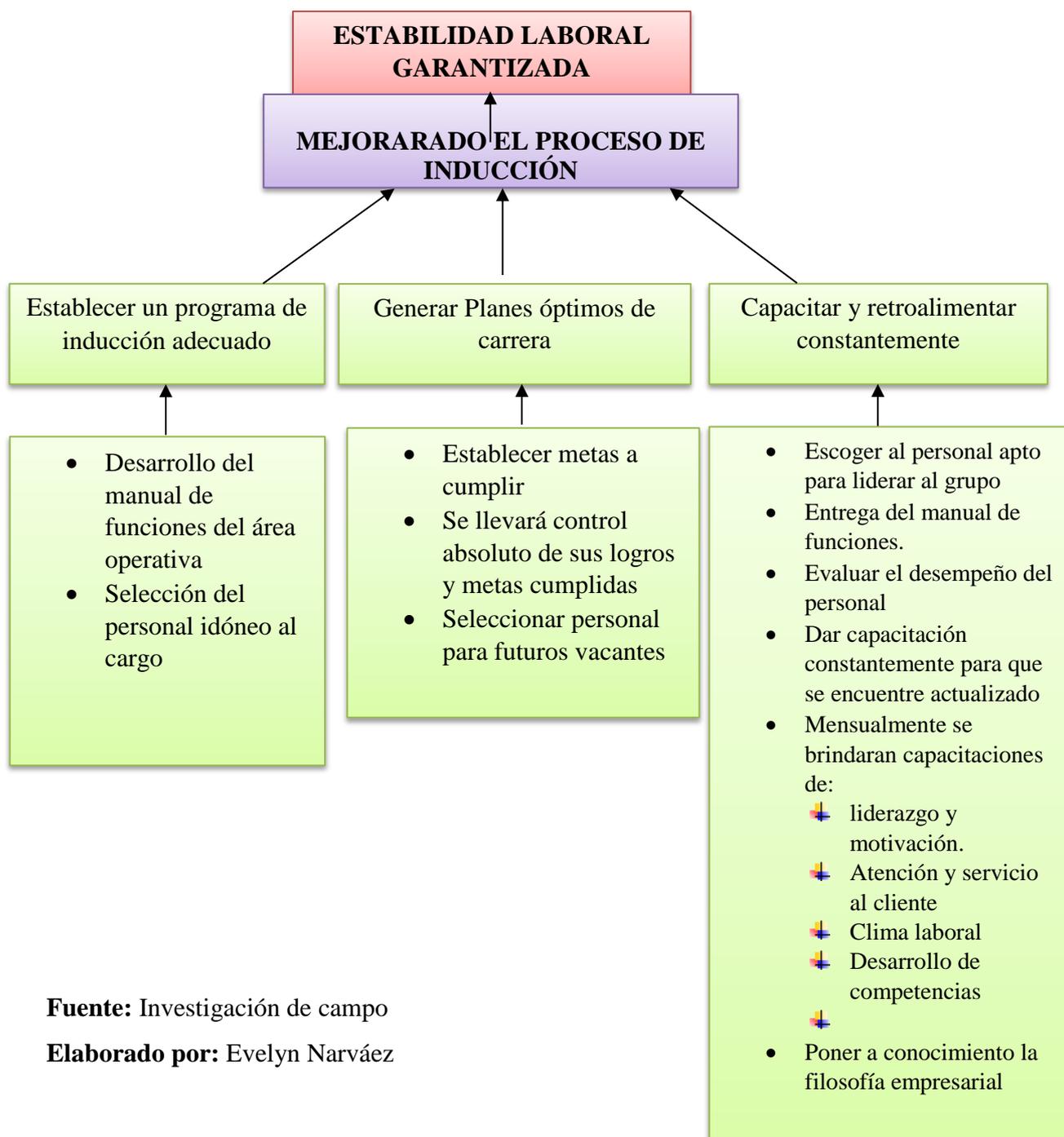
objetivos	FACTIBILIDAD A LOGRARSE	IMPACTO EN GENERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL
	Se encuentra con el apoyo de la empresa y los funcionarios para crear un programa de inducción adecuado al personal (4)	Incrementa la participación de la áreas de la empresa para el mejoramiento continuo (4)	Mejoramiento del ambiente laboral (5)	Se obtiene un personal capacitado que cumpla satisfactoriamente sus funciones respondiendo a las necesidades de la empresa. (4)	a largo plazo obtendremos un personal estable y comprometido. (5)	Alto 22
	Se capacita y se retroalimenta al personal minimizando errores (5)	Aumenta el nivel de conocimiento en hombres y mujeres (4)	Contribuye con la salud mental del personal y menos estrés laboral (3)	Minimiza errores y tiempos muertos creando ganancias para la empresa (5)	Obtenemos Conocimiento y eficacia al realizar su trabajo (5)	22 alto
	obtenemos un adecuado personal para el desarrollo del cargo y sus funciones (3)	Hombres y mujeres con oportunidad de superación (4)	Mejora la calidad de vida de los empleados y su familia (4)	Escogemos al personal idóneo que contribuya de mejor manera a la producción (4)	Personal idóneo para ejercer las funciones que amerita el cargo (5)	20 alto
	El personal obtiene los conocimientos necesarios para realizar su trabajo (5)	Superación y motivación de hombres y mujeres (4)	Mejor calidad en el servicio que beneficia a los usuarios y clientes (5)	Favorece al manejo adecuado del sistema y a un servicio de calidad (4)	Obtenemos la satisfacción del cliente mejorando la imagen corporativa (5)	23 Muy Alto

Fuente: Investigación de campo

Elaborado Por: Evelyn Narváez

4.05 Diagrama de estrategias

Figura 5 Diagrama de estrategias



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Evelyn Narváez

4.06 Matriz de Marco Lógico

Tabla 6 Matriz de Marco Lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
ESTABILIDAD LABORAL GARANTIZADA	<ul style="list-style-type: none"> Personal seleccionado idóneo en un 80% Se garantiza la estabilidad laboral porque existe minimización de errores en un 99% 	<ul style="list-style-type: none"> nóminas de empleados bases de datos roles de pagos historia laboral biométrico evaluaciones de desempeño reportes semanales informes mensuales 	Falta de compromiso de parte de la administración
PROPOSITO			
MEJORARADO EL PROCESO DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> se obtiene un programa de inducción adecuado en un 99% 	Programas: <ul style="list-style-type: none"> dragon suite dragoninfo dragon monitor seguimiento a cada agente por parte de supervisores reportes semanales evaluaciones de desempeño 	El personal al ser controlado periódicamente se sentirá presionado por lo que en algunas personas causara estrés.

<p>COMPONENTES</p>			
<p>1. Establecer un programa de inducción adecuado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Selección exitosa de personal en un 80% • Funciones correctamente establecidas en un 90% 	<p>programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dragon suite • dragoninfo • dragon monitor • bases de datos • nómina de empleados • evaluaciones de desempeño • reportes semanales • informes y reportes mensuales 	<p>El departamento de calidad tendrá la responsabilidad de mantener al personal capacitado y retroalimentado, por lo que la base de datos a cumplir será alta y se necesitara más personal.</p>

<p>2. Generar Planes óptimos de carrera</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Metas establecidas en un 99% • Personal apto para ocupar vacantes de otras áreas en un 80% 	<p>programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dragon suite • dragoninfo • dragon monitor • nómina de empleados • evaluaciones de desempeño • reportes semanales • informes y reportes 	<p>Desinterés de parte del personal para aprovechar las oportunidades de superación</p>
<p>3. Capacitar y retroalimentar constantemente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuye un 90% quejas de los afiliados • Personal constantemente evaluado en un 80% • Conocimiento de la filosofía empresarial en un 90% 	<p>Programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dragon suite • dragoninfo • dragon monitor • nómina de empleados • evaluaciones de desempeño • reportes semanales • informes y reportes 	<p>El personal se verá expuesto a abrumadora información , la cual al diario cambia, por lo que su retención dependerá de su coeficiencia e interés</p>

ACTIVIDADES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION
<p>1.1 Desarrollo del manual de funciones del área operativa</p> <p>1.2 Selección del personal idóneo al cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración realizada del manual en un 100% • Personal idónea escogido en un 80% 	<ul style="list-style-type: none"> • Proformas • Facturas • Notas de pedido
<p>2.1 Establecer metas a cumplir</p> <p>2.2 Se llevará control absoluto de sus logros y metas cumplidas</p> <p>2.3 Seleccionar personal para futuros vacantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Parámetros establecidos a cumplir en un 95% • Personal altamente capacitado en un 95% según el informe de evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • Cheques • Certificados de asistencia • Certificados de aprobación • evaluaciones de desempeño • reportes semanales • informes y reportes
<p>3.1 Escoger al personal apto para liderar al grupo</p> <p>3.2 Entrega del manual de funciones.</p> <p>3.3 Evaluar el desempeño del personal</p> <p>3.4 Dar capacitación constantemente para que se encuentre actualizado</p> <p>3.5 Mensualmente se brindaran capacitaciones de:</p>	<p>Se verá reflejado en el 99% del desempeño laboral del agente</p> <p>Un manual 100% completo y actualizado</p> <p>Por medio de los reportes se verá reflejado el 95% de efectividad en procesos y funciones</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ✚ liderazgo y motivación. ✚ Atención y servicio al cliente ✚ Clima laboral ✚ Desarrollo de competencias <p>3.6 Poner a conocimiento la filosofía empresarial</p>	<p>Plan de capacitación:</p> <p>Programa 1 capacitación de liderazgo y motivación: \$240</p> <p>Programa 2</p> <p>Atención de servicio al cliente: \$320</p> <p>Programa 3</p> <p>Clima laboral:\$160</p> <p>Programa 4</p> <p>Desarrollo de competencias: \$320</p> <p>DISPONIBILIDAD:</p> <p>\$2000</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proformas • Facturas • Notas de pedido • Cheques • Certificados de asistencia • Certificados de aprobación • evaluaciones de desempeño • reportes semanales • informes y reportes
---	---	---

CAPÍTULO VI PROPUESTA



5.01 Antecedentes

RECAPT, nació a través del Consorcio RECAPT/MULTICOBRO, en el año 2004, fue creada con el principal objetivo de entregar soluciones integrales de contact center, call center, cobranzas y courier. Su meta consiste en consolidarse como aliados estratégicos en diversos campos, tales como: aumento de ventas, recuperación de carteras, servicio al cliente, y otros que se agrupan en servicios de outbound, inbound, telemarketing, cobranza integral, entre otros. Conjuntamente con Multicobro quienes a finales del año 2009 Fernando Colunga y Aníbal Carrera se unen para formar "CRONIX" la cual se encarga de manejar el Call center del IESS, teniendo mucha dedicación y disciplina en sus gestiones su contrato termina en el 2011 donde sus gerentes se separan Fernando Colunga y conjuntamente con Edison Simbaña Gerente y representante legal de Recapt se lanzan nuevamente al concurso de méritos y oposición, tomando así nuevamente la dirección del Call center, con muchos inconvenientes siendo atacados por su contrincante quien anteriormente fue su socio, alcanzan su meta de agendamiento de citas médicas manejando una tecnología de punta y conjuntamente con el sistema del IESS (AS400) el cual a la presente fecha se encuentra caduco, por lo que en la actualidad se ha ido implementando sistemas adjuntos al AS400 como lo es la web turnos, portal de IESS, y últimamente y en prueba piloto whatsapp turno, los cuales revolucionan el agendamiento de citas por medio de una alta tecnología.

La alta demanda de afiliados necesitados de atención médica han hecho que el sistema colapse y los empleados no se abastezcan con el exceso de llamadas en cola, ya sea porque el personal es nuevo y toma mucho tiempo en cada llamada o por la falta de interés y compromiso de los agentes de ofrecer un servicio de calidad, a menudo se plantean nuevas políticas que se cree agilizar el proceso pero a largo plazo crean un desgaste en el personal lo que también influye en la rotación.

Los jefes operativos trabajan diariamente en estrategias que permitan disminuir la rotación del personal, sin embargo hasta el día de hoy han fallado; ya que su mayor problema es no involucrarse en el personal operativo ni solventar sus necesidades.

Actualmente el personal en su mayoría es nuevo llegando al 90%, lo que genera complicaciones de transmisión de información, vacíos, falta de conocimiento, desinterés y renuencias o abandonos intempestivos.

Se considera al nuevo personal apto para laborar a la primera semana de capacitación, por lo que no se le considera nuevo, no se lo retroalimenta, y no se lo motiva a mantener un servicio de calidad, siendo este el mayor problema registrado, puesto que al trabajar con deficiente conocimiento, sin ayuda práctica de un asesor, supervisor o personal de apoyo están expuestos a cometer muchos errores los cuales ameritan quejas y desconformidad de los afiliados, conllevan a una cadena de errores perjudicando así al personal antiguo creando una pésima imagen empresarial.

Es por estos problemas que he planteado mi propuesta de crear un programa de capacitación e inducción al personal, en donde el tiempo de prueba; los tres primeros meses sean también usados para capacitar al personal tratando de que en ese transcurso de tiempo se solvante todas sus dudas, se crea seguridad en las personas para ejercer sus funciones y así mismo se pretende dar cumplimiento a un servicio de calidad y satisfacer las necesidades del cliente, tanto externo como interno, mejorando el ambiente laboral, involucrando al personal en las tomas de decisiones y haciéndolos sentir parte de la empresa.

Lo que llevaremos a cabo con este programa será un personal altamente capacitado con un mínimo margen de error en sus funciones y gestiones, evitaremos pérdidas económicas a la empresa, ya que se cumplirán con las cláusulas del contrato establecido por el IESS.

5.01.01 Filosofía empresarial

5.01.01.1 Visión:

Ser el grupo líder en arquitectura d negocios con presencia internacional. Reconocidos por la excelencia, formación de talento humano tecnología vanguardista.

5.01.01.2 Misión:

Ofrecer una experiencia integral de servicio d clase mundial al cliente "El Rey" interno y externo y estrategias personalizadas orientadas a resultados.

5.01.01.3 Política de la calidad

Somos un equipo de trabajo que ofrece servicios y soluciones de negocio a través de Call y Contact Center basado en tecnología vanguardista, con el firme compromiso de satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes internos y externos, garantizando una cultura de mejora continua en la eficacia del **Sistema de Gestión de Calidad** - SGC. Para ello:

1. Mantenemos buenas prácticas profesionales y de calidad en los servicios, a través de una adecuada infraestructura técnica, con equipos adecuados y con mantenimiento óptimo para ejecutar los procesos.
2. Contamos con un grupo de profesionales competentes, capacitados, comprometidos y que conocen el SGC, apoyados en una Plataforma automatizada
3. Existe el compromiso de la Dirección de la empresa en brindar los recursos necesarios para el mantenimiento de este Sistema de Calidad, promoviendo el cumplimiento legal, la preservación ambiental y la seguridad de nuestros colaboradores .La Dirección considera esta Política como elemento integral de sus negocios y se encarga de la difusión, comprensión y cumplimiento.

5.01.01.4 Organigrama estructural de la empresa Recapt S.A.

Figura 6 Organigrama estructural de la empresa Recapt S.A.



Fuente: Investigación

Elaborado por: Evelyn Narváez

5.01.02 Objetivo General:

- Disminuir el alto índice de rotación en el personal en la campaña de agendamiento de la empresa Recapt S.A. elaborando un plan de inducción y capacitación fomentando la creatividad y valores; mejorando el clima laboral, el desempeño y la productividad de los miembros de la empresa.

5.01.03 Objetivos Específicos:

- Estructurar un programa de inducción y capacitación continua con el fin de que sea aprovechado por el departamento operativo de la empresa mejorando el servicio, producción y calidad.
- Realizar un manual de procesos para los trabajadores con el fin de que cuenten con las guías principales para seguir el desarrollo del programa.
- Mantener al personal motivado, logrando minimizar la rotación del personal.

5.01.04 Alcance de la propuesta:

El programa de capacitación e inducción está dirigido al departamento operativo de la empresa Recapt S.A., en donde se ha venido observando falencias de parte de los trabajadores y de los supervisores, presentando baja producción y altos tiempos muertos en el nuevo personal a raíz de una deficiente capacitación e inducción que se ha venido generando por muchos años la cual es actualmente obsoleta y básicamente incompleta, con lo cual por medio de este programa se minimizarán desconocimientos del sistema y procedimientos, el cual permitirá que los empleados logren alcanzar puntajes altos de servicio y calidad y se mantengan a gusto en su lugar de trabajo; promoviendo un servicio de calidad y alta productividad que es lo que exige el cliente externo y al cual mantendremos satisfecho. Minimizando conflictos de errores generados por desconocimiento de procedimientos y objeciones podremos lograr un personal motivado y a gusto en el cargo que ocupa, obteniendo beneficios por sus méritos y mejor clima laboral.

5.01.05 Importancia de la propuesta:

El departamento operativo es muy importante en la empresa, por lo cual se ha tomado en cuenta este departamento para implementar una herramienta de inducción y capacitación al personal nuevo, el cual será beneficioso para los colaboradores que se estén vinculando en la empresa, promoviéndoles de los suficientes conocimientos de procesos, procedimientos y adaptabilidad a la empresa. Ya que para lograr metas y cumplir con las altas exigencias del cliente externo es necesario contar con personal calificado, capacitado, motivado y que tenga la capacidad de manejar y

resolver problemas inesperados; logrando así disminuir tiempos muertos, aumentando la productividad y brindando un servicio de excelencia y calidad.

5.01.06 Definición de inducción al personal:

Por medio de una inducción se busca obtener un personal motivado, satisfecho que se fijen metas profesionales y trabajen conjuntamente para alcanzarlas. Buscamos que los empleados se sientan satisfechos, motivados y comprometidos con la empresa y de esta manera conservar al personal que en verdad es valioso y proactivo para la misma.

Mediante una adecuada inducción logramos una excelente toma de decisiones permitiendo rapidez y un fácil trabajo con sus colaboradores logrando impacto de su personalidad, ambición, logro de objetivos, interés por responsabilidades, defensas de sus puntos de vista, soportar presiones, reacción rápida, estar al día en sus funciones, buscar información, capacidad de relación, es respetado, genera confianza.

5.01.07 Definición de capacitación al personal:

Capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad (Jackson, 2006).

Brindar capacitaciones al empleado le da más confianza al momento de desempeñar su labor, por lo tanto muestra más empeño y esto le hace sentir que es parte importante dentro de la empresa (B. Werther, Jr. Keith Davis, 1991 y Ferrato, 2001),

Con los cuales obtendremos los siguientes beneficios Conduce a una rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.

- ✓ Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- ✓ Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- ✓ Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza.
- ✓ Mejora la relación entre jefe y subordinados.
- ✓ Es un poderoso auxiliar para la compensación y adopción de nuevas políticas.
- ✓ Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- ✓ Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- ✓ Contribuye a la formación de líderes y gerentes.
- ✓ Incrementa la productividad y la calidad del trabajo
- ✓ Elimina los costos de recurrir a consultores externos.
- ✓ Promueve la comunicación en toda la organización.
- ✓ Ayuda al individuo en la toma de decisiones y la solución de problemas.
- ✓ Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- ✓ Contribuye positivamente al manejo de conflictos y tensiones.
- ✓ Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- ✓ Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto.

5.01.08 Tipos de capacitación:

- ✓ Capacitación Inmanente: Es aquella que se origina adentro del grupo, es decir, a la que es producto del intercambio de experiencias o es el fruto de la creatividad de alguno de sus integrantes que luego se trasmite a los otros, también se le conoce como vivencial.
- ✓ Capacitación Inducida: Cuando ella proviene de las enseñanzas que una persona extraña al grupo. Ejemplo: los cursos que suelen dictarse en las empresas.

5.01.09 Análisis de las necesidades de la capacitación:

Las necesidades de capacitación dentro de la plataforma comercial deben contener tres tipos de análisis:

DESARROLLAR UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DEL ÁREA OPERATIVA DE RECAPT S.A. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2015-2015

- **Análisis de Organizaciones:** Se centra principalmente en la determinación de los objetivos de la Dirección, sus recursos y la localización de éstos y sus relaciones con el objetivo.
- **Análisis de Funciones:** Se enfoca sobre la tarea o el trabajo, sin tomar en cuenta el desempeño del asesor comercial.
- **Análisis de Personas:** Examinar el conocimiento, las actitudes y las habilidades del comerciante que ocupa cada puesto y determinar qué tipos de conocimientos, actitudes o habilidades debe adquirir y que tipos de modificaciones deben hacer a su comportamiento e infraestructura.

La determinación de las necesidades de capacitación sobre la base de los análisis de funciones revela las capacidades que debe tener cada individuo en términos de liderazgo, motivación, comunicación, dinámicas de grupos, relación de conflictos, implantación de cambios, atención al cliente, marketing, entre otros.

Una vez determinada las necesidades de capacitación, se eligen los métodos (conferencias, reuniones de grupos, análisis de casos, entre otros.) de acuerdo a las posibilidades que tengan para proporcionar la capacitación necesaria. Después se estimula al capacitado a que siga el programa.

5.2 Descripción de la herramienta metodológica

5.02.01 Tipo de investigación

La investigación planteada para dar a conocer el problema será la recolección de datos, por medio de encuestas dirigida a una muestra del total de personal.

5.02.02 Enfoque de la investigación

La investigación se encuentra dirigida al desarrollo de una propuesta, en este caso el un programa de capacitación e inducción al personal de la empresa Recapt

para la minimización de rotación del personal, cuya propuesta desarrollada es aumentar el tiempo de capacitación e inducción, tomando consideraciones como personal nuevo y motivándolos al aprendizaje del sistema, gestiones, procedimientos y procesos a seguir; el cual es complejo por sus múltiples facetas.

Tomando como guía la modalidad de un proyecto I+D+I.

Este tipo de investigación, desarrollo e innovación (I+D+I), trata de una propuesta viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales, puede referirse a la formulación de políticas, planes, programas, métodos o procesos para la mejora de las actividades de la empresa.

Por este motivo el presente proyecto debe tener apoyo en una investigación de campo, documental o un diseño que incluya ambas modalidades.

La investigación descriptiva que utilizamos tiene el objetivo de llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables (Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer, 2006)

5.02.03 Población y muestra

La investigación se realizará en la empresa Recapt S.A. donde existe un total de empleados de 850 personas laborando, entre las que del departamento operativo son alrededor de 750 a quienes investigaremos tomando una muestra de la fórmula

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

Que nos da un total de 261 personas a ser

encuestados.

5.02.04 Técnica de recolección de datos

Para recolectar información implican tres actividades que se encuentran estrechamente vinculadas entre sí que son:

- Seleccionar un instrumento o método de recolección de los datos.
- Aplicar ese instrumento o método para recolectar datos.
- Preparar observaciones, registros y mediciones obtenidas

(Hernández Et, 2006)

También se puede decir que es un conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos sobre estos conceptos Fernando Castro Márquez indica que las técnicas están referidas a la manera como se van a obtener los datos y los instrumentos son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación. (Carlos sabino, 2010)

5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

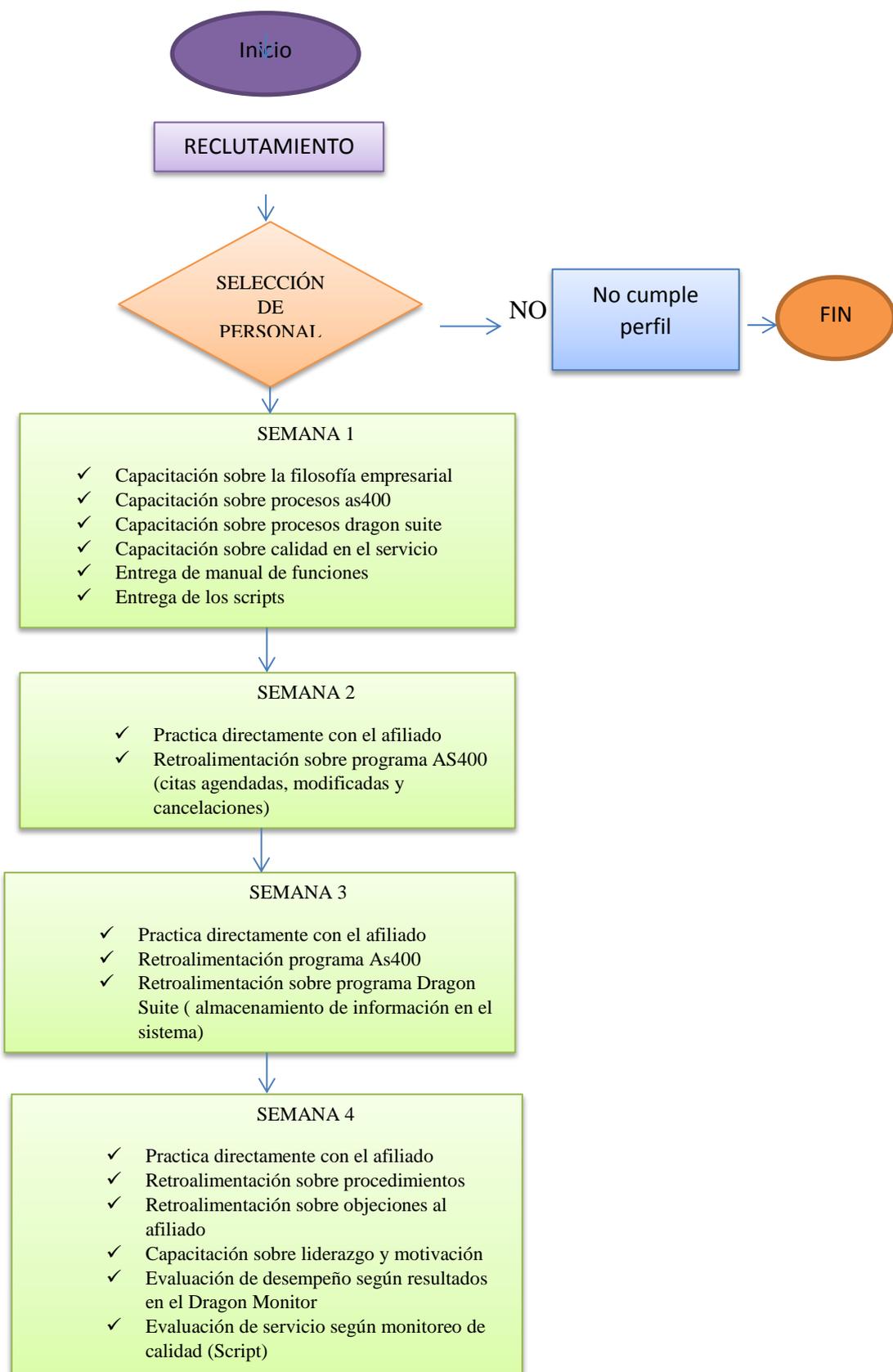
Se realizara un programa de inducción y capacitación en el cual por los tres primeros meses del personal en la empresa se le brindara los conocimientos necesarios para que realice un trabajo y servicio de calidad, con el cual evitaremos sanciones, desconformidad del cliente externo e interno y como resultado obtendremos estabilidad laboral y un personal motivado.

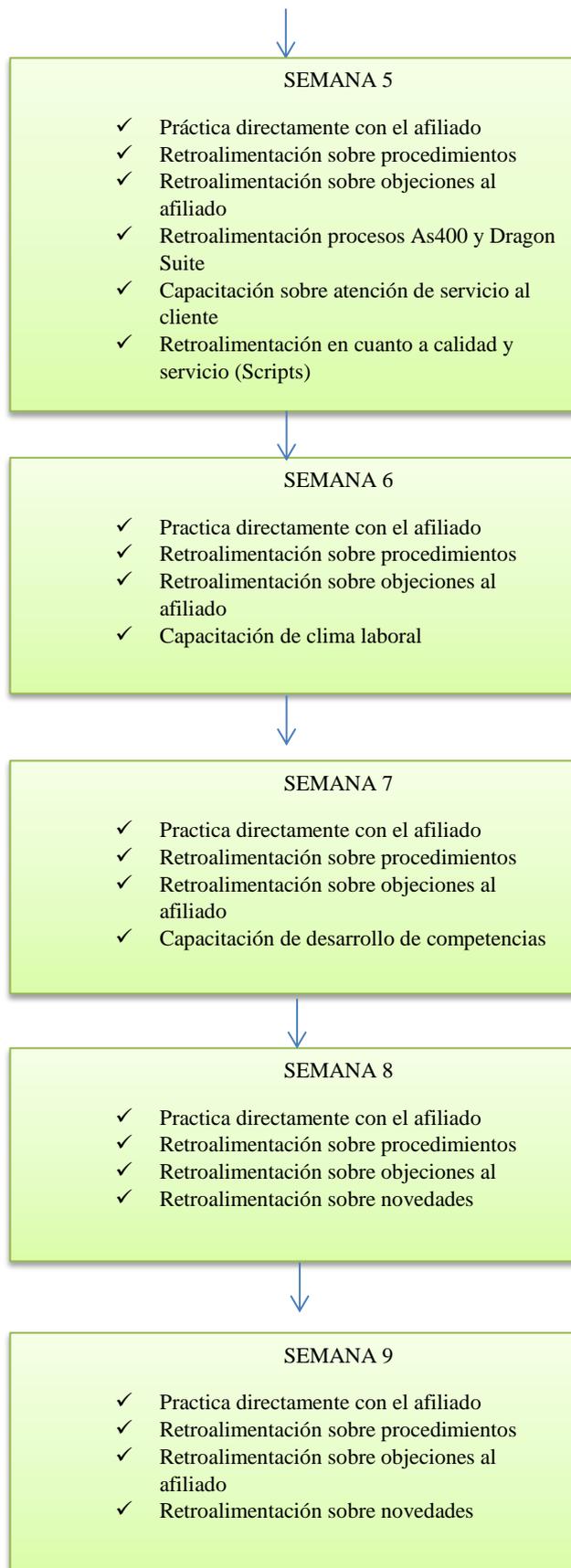
El programa de capacitación se realizará directamente con el personal recientemente seleccionado para ocupar los vacantes del departamento operativo, los cuales en sus primeros tres meses desarrollaran sus mejores habilidades,

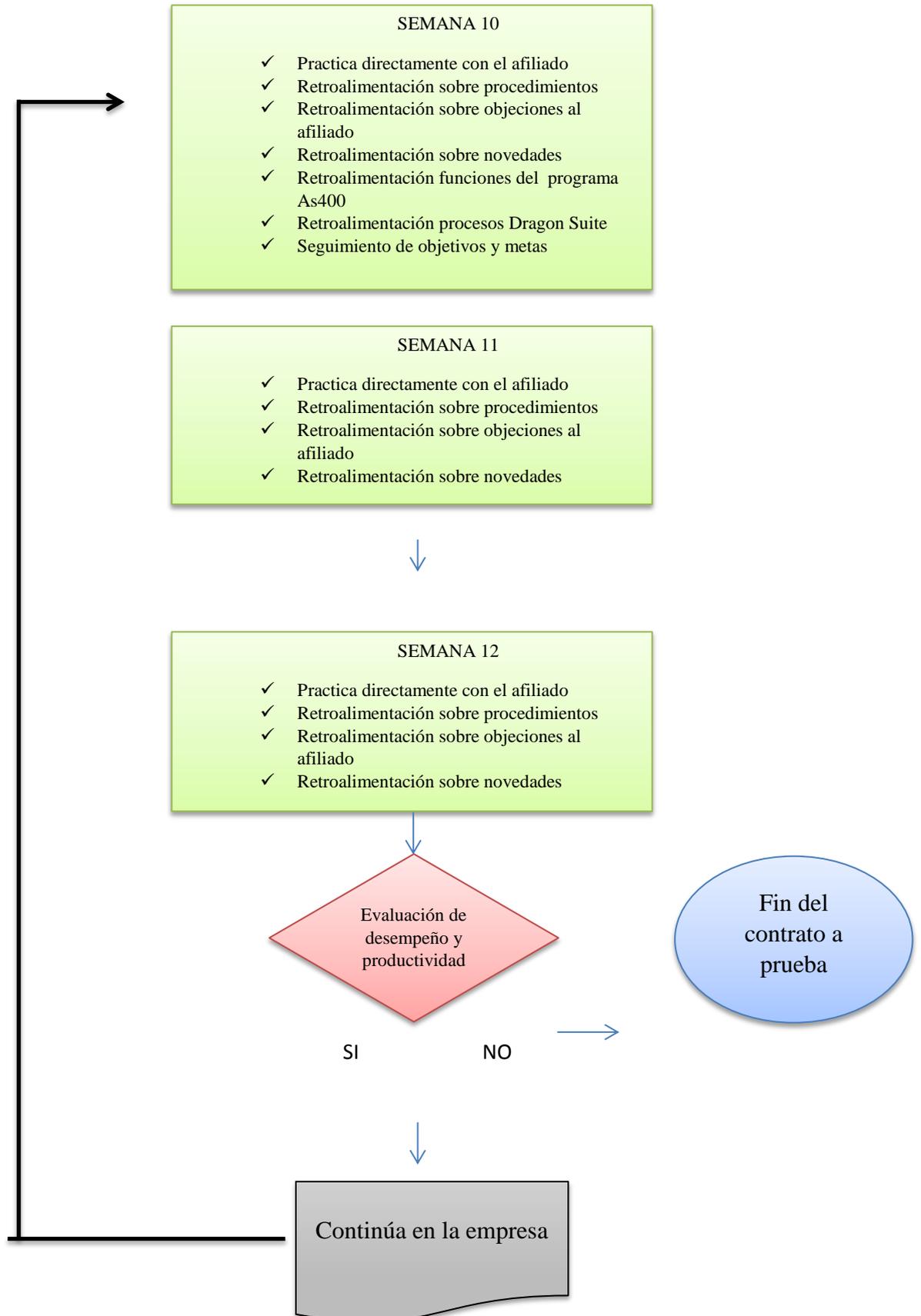
demonstrando si son o no aptos para mantenerse dentro de la empresa y contar con los beneficios que esta les ofrece.

La empresa a medida que el personal se mantenga desarrollando su trabajo brindara personal de apoyo quienes serán empleados operativos antiguos con suficientes conocimientos y que han demostrado su fidelidad y compromiso con la empresa. Este personal estará al pendiente de los principiantes y los ayudara con sus inconvenientes y dudas, ya que por medio de la práctica se hace al maestro, el personal al encontrarse directamente relacionado con el cliente obtendrá mayores conocimientos y así mismo desafíos que con el transcurso del tiempo lo volverá un experto, cave recalcar que se tomara mayor consideración con este personal por su falta de conocimiento y será calificado y evaluado conforme el avance del a campaña de ingreso. Continuamente también realizaremos capacitaciones que mejoren la motivación y productividad para que explotar mejor su desempeño como capacitaciones de liderazgo, Atención y servicio al cliente, Clima laboral, Desarrollo de competencias.

5.03.01 Flujograma de actividades:







Fuente: Investigación

Elaborado por: Evelyn Narváez

DESARROLLAR UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DEL ÁREA OPERATIVA DE RECAPT S.A. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2015-2015

5.03.02 Debilidades y Fortalezas del Plan de Capacitación e inducción

FORTALEZAS	DEBILIDADES	ÁREAS DE MEJORA
1. Departamento Operativo con amplios conocimientos de los procesos	1. No se capacita periódicamente al personal	1. Desarrollar programas de capacitación e inducción para el personal operativo
2. Personal operativo especializado en Servicio al cliente	2. Poca inversión en programas de incentivos y de capacitación	2. Constante retroalimentación y evaluación de desempeño.
3. Departamento operativo con amplios conocimientos en los sistemas y procedimientos.	3. No existe un plan carrera adecuado para el personal de la empresa	3. Según los datos de evaluación postular a los mejores agentes a otras áreas de la empresa
4. Personal apto para solventar dudas y solventar necesidades del cliente	4. Inadecuado manejo de Scripts y deficiente retroalimentación.	4. Mejorar la confianza entre agentes y supervisores, para solventar sus dudas e inquietudes.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Evelyn Narváez

5.03.03 Área de mejora según la aplicación del programa de inducción

ÁREA DE MEJORA APLICANDO LA INDUCCION Y CAPACITACION		
1	Descripción del problema	Alto índice de rotación del personal por desconocimiento a los procesos y procedimientos del área operativa
2	Causas que provocan el problema	-Escasas capacitaciones acerca del sistema e información. -Inadecuado personal de apoyo y soporte
3	Objetivo a conseguir	Brindar los conocimientos necesarios al personal para que ejerzan su cargo de la mejor manera
4	Acciones de mejora	1. Realizar programas de capacitación continua al personal para solventar todas sus dudas. 2. Crear motivación en el personal mediante valores de desempeño y metas a cumplir.
5	Beneficios esperados	Impartido el programa de capacitación correspondientes al área operativa se espera que más del 95% de los participantes se desarrolle satisfactoriamente sus funciones, demostrando sus conocimientos y de esta manera lograr que la atención al cliente sea de calidad y maximizar la productividad disminuyendo tiempos muertos.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Evelyn Narváez

5.03.04 MODELO DE ENCUESTA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE RECAPT S.A.

Objetivo: Recolectar información para la implementación de un programa de capacitación e inducción al personal

Indicaciones: señale la respuesta que considere correcta

1. Que tiempo labora en la empresa
 - De 1 a 3 meses
 - De 3 a 6 meses
 - De 6 meses a 1 año
 - Más de un año

2. Como empleado del área de agendamiento considera tener los conocimientos necesarios para ejercer su cargo
 - SI
 - NO

3. Los supervisores atienden complacientemente a sus dudas e inconvenientes
 - SI
 - NO

4. Conoce usted la misión y visión de su empresa?
 - SI
 - NO

5. Cree conveniente que su esfuerzo y dedicación sean premiados con un cambio a un mejor cargo?
 - SI
 - NO

6. Para mejorar su desempeño le gustaría obtener capacitaciones de liderazgo, servicio al cliente, entre otros?
 - SI
 - NO

7. Consideraría adecuada una evaluación según el tiempo que labora en la empresa?

___SI

___NO

8. Considera que la empresa Recapt S.A. cumple las expectativas de un trabajo digno como lo requiere el plan del buen vivir?

___SI

___NO

Porque: _____

9. Le gustaría recibir capacitaciones sobre el sistema y procedimientos para minimizar sanciones y despidos?

___SI

___NO

10. Estaría de acuerdo con mantener los primeros meses un programa de capacitación e inducción en donde cuente con el apoyo y ayuda constante de personal capacitado?

___SI

___NO

5.03.05 Evaluación de la capacitación

En lo concreto, a fin de evaluar el aprendizaje de los trabajadores, se realizarán evaluaciones periódicas durante el programa y una vez que este haya finalizado. La suma de los mismos dará un promedio global que se analizará en conjunto con los directivos de la empresa, y de esta manera se podrá determinar el grado de cumplimiento, compromiso y niveles de productividad.

En forma general, con el fin de conseguir una mayor eficacia y eficiencia en las actividades de capacitación, se implementará, en la medida de lo posible, los tres diferentes tipos de evaluación: de los procesos, de los impactos y de los resultados.

La evaluación de los procesos se referirá a los procedimientos y las tareas que se realizan al ejecutar la capacitación. La evaluación por impactos, en cambio, se referirá a la medición de resultados a los largo del tiempo en la actividad que se relaciona al tema de capacitación. La evaluación de los resultados se refiere a la medición inmediata mediante datos descriptivos de los cambios que se encuentran a propósito de la capacitación. Para analizar resultados se utilizarán medios estadísticos para dar seguimiento y evaluar al programa y a sus participantes.

5.03.06 Seguimiento de la capacitación

En una primera instancia, el seguimiento se hará de los planes de ejecución de las capacitaciones, es decir, del cumplimiento de horarios, asistencia, funcionamiento de equipos, desempeño del conferencista, entre otros.

Se lo hará con el fin de alcanzar la realización óptima de la capacitación, así como, la recolección de información para futuros eventos.

Es claro que el encargado del seguimiento no es un observador neutro, sino un ente que cuenta con la información suficiente y directa para coordinar el desarrollo efectivo del plan de capacitación.

El seguimiento también significa un monitoreo, de todo programa de capacitación, luego de haber transcurrido por lo menos 90 días desde su finalización, relacionado al cumplimiento del plan a su impacto en la cotidianidad del trabajador capacitado.

5.03.06.1 Programa de capacitación 1

5.03.06.2 Tema: Liderazgo y motivación al personal

5.03.06.3 Objetivo General

Potenciar las habilidades y capacidades de liderazgo de cada participante estimulando al trabajo de alto rendimiento

5.03.06.4 Metas

Se capacitará por lo menos a un 95% de los empleados en el año 2015

Al finalizar la capacitación, los participantes deben haber logrado:

- ✚ Mejorar habilidades de liderazgo
- ✚ Capacidad para trabajar en equipo.
- ✚ Rompimiento de los modelos mentales.
- ✚ Mayor flexibilidad.
- ✚ Aumento de creatividad.
- ✚ Aumento de productividad.

5.03.06.5 Actividades

- ✓ Elaboración del programa general del evento.
- ✓ Selección de instructores.
- ✓ Contratación de instructores.
- ✓ Promoción y realización de invitaciones al evento.

- ✓ Selección de infraestructura, en la cual se llevarán a cabo todos los eventos ya que está posee los equipos necesarios para la videoconferencia.
- ✓ Preparación del espacio físico.

5.03.06.6Ejecución

- ✓ Video Conferencia: Liderazgo y motivación al personal.
- ✓ Taller y actividades de retroalimentación.
- ✓ Evaluación del programa, instructores, participantes,
- ✓ Preparación del informe del evento.
- ✓ Clausura del evento.

5.03.06.7 Duración:

Seis horas, distribuidas en dos eventos de tres horas cada uno. En un día se desarrolla un solo evento.

5.03.06.8Horario

De 10h00 a 13h00, con un receso de 15 minutos entre las 10h50 a 11h05.

5.03.06.9 Dirigida a

Todo el personal de la a empresa Recapt S.A. del área operativa y administrativa quienes deseen inscribirse.

5.03.06.10 Metodología

Teórico con utilización de audiovisuales, activa, grupal, participativa, talleres de aplicación.

5.03.06.11 Temario

Figura 7 Temario

MÓDULO I	
TEMAS	CONTENIDO GENERAL
Conducción y Liderazgo	Qué es Liderazgo
Funciones y Roles específicos	Qué significa ser líder de un equipo
Distinción entre Autoridad y Poder	Diferencia entre conducción y Liderazgo
Utilización incorrecta del Poder	Desarrollo de Autoridad y Poder
Procesos de influencia	Estilos y tendencias de liderazgo
Identificación y Comprensión de estilos de liderazgo	Práctica
	Evaluación
MÓDULO II	
Oportunidades de retroalimentación	Apertura hacia el aprendizaje
Comunicación	Escucha activa
Relaciones efectivas	Motivación
Intereses y metas comunes	Asertividad
Reuniones individuales y grupales	Retroalimentación constructiva
	Competencias técnicas
	Relaciones y reuniones empresariales
	Evaluación
MÓDULO III	
Técnicas de Negociación	Delegación
Habilidades de delegación y Oportunidades de mejora	Administración de conflictos

Conformación de equipos de alto desempeño	Negociación
Expectativas ,capacidades y Oportunidades	Solución de problemas y como mejorar
Motivación	Formación de equipos de alto desempeño
Coaching efectivo	Planificación y establecimiento de metas Credibilidad, experiencia, confianza Coaching El líder frente a los cambios Práctica Evaluación
MÓDULO IV	
Trabajo en equipo	Trabajo en equipo
Etapas de formación de procesos evolutivos	Estilos de pensamiento Complementariedad de cada funcionario de la empresa Desarrollo y evolución Finalización de curso Práctica y evaluación

Fuente: Investigación

Elaborado por: Evelyn Narváez

5.03.06.12 Presupuesto de capacitación por proyecto

Tabla 1 Presupuesto de capacitación por proyecto

RECURSOS HUMANOS				
No. PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD HORAS	COSTO HORA	COSTO TOTAL
1	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	6	20	120
1	AYUDANTE	6	20	120
SUBTOTAL				240

Fuente: Investigación

Elaborado por: Evelyn Narváez

5.03.07 Programa 2

5.03.07.1 Tema: *SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE*

5.03.07.2 Objetivo General

Fortalecer las aptitudes y capacidades de los empleados a través de mejorar la motivación, la comunicación, el conocimiento de la empresa y el aprendizaje de técnicas que ayuden en el desarrollo de sus funciones.

Conocer a nivel general, donde nos encontramos en relación a la prestación de un servicio de excelencia.

5.03.07.3 Metas

Se capacitará al menos el 50% de los trabajadores, en el año 2015.

Al finalizar la videoconferencia, los participantes estará en capacidad de:

- Comprender que el cliente es su prioridad y que el conocimiento y aplicación de estrategia de servicio son piezas claves en esta gestión.
- Comprender que el ofrecer un servicio excelencia es necesario y que se logra siempre y cuando su equipo de trabajo en respectivo departamento deciden adoptarlo y aplicarlo.
- Comprender que el servicio de excelencia se viabiliza cuando podemos ubicarnos en el lugar del cliente.
- Conoce como identificar las necesidades de sus clientes y comprender que están en capacidad de resolver problemas.
- Analizar la situación de la empresa y del departamento respecto al tema.
- Elaborar planes de acción efectivos periódicamente que ayuden a mejorar el servicio actual a fin de generar mayor productividad y satisfacción.

5.03.07.4 Actividades:

- Elaboración del programa general del evento.
- Selección de instructores.
- Contratación de instructores.
- Promoción y realización de invitaciones al evento.
- Selección de infraestructura, en la cual se llevarán a cabo todos los eventos ya que está posee los equipos necesarios para la videoconferencia.
- Preparación del espacio físico.
- Ejecución:
 - ✓ **Video Conferencia:** Servicio y atención al cliente.
 - ✓ Taller y actividades de retroalimentación.
 - ✓ Evaluación del programa, instructores, participantes,
 - ✓ Coordinación del departamento de Recursos Humanos.
 - ✓ Preparación del informe del evento.
 - ✓ Clausura del evento.

5.03.07.5 Duración:

Ocho horas, distribuidas en dos eventos de cuatro horas cada uno. En un día se desarrolla un solo evento.

5.03.07.6 Horario:

De 09h00 a 13h00, con un receso de 15 minutos entre las 10h50 a 11h05.

5.03.07.7 Dirigida a:

A los trabajadores del departamento administrativo y operativo de la empresa Recapt.

5.03.07.8 Metodología:

Teórico con utilización de audiovisuales, activa, grupal, participativa, talleres de aplicación.

5.03.07.9 Temario:

Tabla 2 CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	
MODULO I	
TEMAS	CONTENIDO GENERAL
INTRODUCCIÓN QUÉ ES UN BUEN SERVICIO	Las principales razones para un buen servicio
	La importancia de entregar un buen servicio
	Autoevaluación en la atención a clientes
	Como transmitir una actitud positiva a los clientes
	Sepa comunicar su mejor imagen
	El servicio como producto
MÓDULO II	
CONOCIENDO LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	Identificando las necesidades de los clientes
	Necesidades humanas
	Motivaciones de los trabajadores y del Cliente
	Actitud y capacidad comunicativa
	Aprender a anticiparse a las necesidades de sus clientes
	Lectura de sus clientes
	Aprendiendo a escuchar
	Práctica y Evaluación

MÓDULO III

CALIDAD DE SERVICIO

Centrándose en las necesidades de sus clientes

Dar apoyo

Envíe mensajes claros

Como decir lo correcto

Satisfacción de las 4 necesidades básicas de los clientes

Preparándose para lo inesperado

Asegurar la satisfacción del Cliente

Práctica y Evaluación

MÓDULO IV

MANEJO DE QUEJAS Y CONFLICTOS

Cómo comunicar calidad

Ofrecer un servicio con valor agregado

Conocimiento de la empresa y del área

Manejo de conflictos y quejas

Trabajar en equipo

Cierre de curso

Práctica y Evaluación

Fuente: Investigación

Elaborado por: Evelyn Narváez

5.03.07.10 Presupuesto de capacitación por proyecto

RECURSOS HUMANOS				
No. PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD HORAS	COSTO HORA	COSTO TOTAL
1	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	8	20	160
1	AYUDANTE DEL CONFERENCISTA	8	20	160
SUBTOTAL				320

Fuente: Investigación

Elaborado por: Evelyn Narváez

5.03.08 Programa de capacitación 3

5.03.08.1 Tema: clima laboral

5.03.08.2 Objetivo General

Para que una organización alcance la excelencia, así como los resultados esperados es fundamental construir un contexto organizacional que potencie el desempeño de los trabajadores en concordancia con los valores que posee a empresa Recapt; desde esa perspectiva, gestionar un cambio en cuanto al clima laboral se convierte en un factor crítico. Según investigaciones el clima laboral afecta el logro de resultados en el orden del 30% y a su vez afecta al cuerpo directivo en un 70%, sin embargo la realidad es que muchos directivos ignoran este hecho asumiendo que su única responsabilidad es la prestación de un buen servicio, cuando la verdad es que es necesario analizar la situación interna de la empresa.

5.03.08.3 Metas

Se capacitará por lo menos a un 50% de los empleados en el año 2015

Al finalizar la videoconferencia, los participantes estarán en capacidad de:

- Comprender el impacto que tiene el clima laboral en la ejecución de la estrategia y el consecuente logro de resultados.
- Conocer los elementos y variables que influyen en el clima laboral.
- Conocer las diferentes dimensiones que impactan en el clima laboral.
- Conocer mejores prácticas en dirección de personal que influye en la construcción de un clima laboral satisfactorio.
- Conocer y manejar instrumentos para medir el clima laboral.
- Analizar la situación de la empresa en la actualidad y puntos a mejorarse para crear un ambiente satisfactorio para todos.

5.03.08.4 Actividades:

- Elaboración del programa general del evento.
- Selección de instructores.
- Contratación de instructores.
- Promoción y realización de invitaciones al evento.
- Selección de infraestructura, en la cual se llevarán a cabo todos los eventos ya que está posee los equipos necesarios para la videoconferencia.
- Preparación del espacio físico.
- Ejecución:
 - **Video Conferencia:** El Clima laboral
 - Taller y actividades de retroalimentación
 - Evaluación del programa, instructores, participantes,
 - Coordinación del departamento de Recursos Humanos.
 - Preparación del informe del evento.
 - Clausura del evento.

5.03.08.5 Duración:

Cuatro horas, distribuidas en dos eventos de dos horas cada uno. En un día se desarrolla un solo evento.

5.03.08.6 Horario:

De 09h00 a 13h00, con un receso de 15 minutos entre las 10h50 a 11h05.

5.03.08.7 Dirigida a:

A los trabajadores en general del departamento administrativo y operativo de la empresa Recapt.

5.03.08.8 Metodología:

Teórico con utilización de audiovisuales, eminentemente activa, práctica, participativa y talleres de aplicación.

5.03.08.9 Temario:

Tabla 3 CLIMA LABORAL

CLIMA LABORAL

MÓDULO I	
TEMAS	CONTENIDO GENERAL
CLIMA LABORAL	La excelencia organizacional y la manifestación de capitales, su relación con la cultura y clima laboral
	La administración estratégica y su relación con la cultura y el clima laboral
	Por qué fracasan muchos planes estratégicos
	Condiciones para que los trabajadores manifiesten lo mejor de sus capacidades
	Por qué algunos trabajadores talentosos se convierten en trabajadores problema
	Creación, innovación y diseño de la cultura organizacional
	Herramientas para medir la cultura organizacional
	Práctica y Evaluación
MÓDULO II	
LA EMPRESA	Por qué necesitamos construir agradables ambientes de trabajo
	Clima laboral y logro de Resultados
	Qué necesitan los trabajadores talentosos
	El rol Directivo
	Midiendo el clima laboral en su departamento de trabajo
	Práctica y Evaluación

Fuente: Investigación

Elaborado por: Evelyn Narváez

5.03.08.10 Presupuesto de capacitación por proyecto

Tabla 4 Presupuesto de capacitación por proyecto

RECURSOS HUMANOS				
No. PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD HORAS	COSTO HORA	COSTO TOTAL
1	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	4	20	80
1	AYUDANTE DEL CONFERENCISTA	4	20	80
SUBTOTAL				160

Fuente: Investigación

Elaborado por: Evelyn Narváez

5.03.09. Programa de capacitación 4

5.03.08.1 TEMA: Desarrollo de competencias

5.03.09.2 Objetivo General

Fortalecer las aptitudes y capacidades de los empleados a través del aprendizaje de técnicas que ayuden en el desarrollo de sus funciones.

5.03.09.3 Metas

Se capacitará por lo menos el 70% de los empleados en el año 2015

5.03.09.4 Actividades

- ✓ Elaboración del programa general del evento.
- ✓ Selección de instructores.
- ✓ Contratación de instructores.

- ✓ Promoción y realización de invitaciones al evento.
- ✓ Selección de infraestructura, en la cual se llevarán a cabo todos los eventos ya que está posee los equipos necesarios para la videoconferencia.
- ✓ Preparación del espacio físico.
- ✓ Ejecución:
- ✓ **Video Conferencia:** Desarrollo de competencias.
- ✓ Taller y actividades de retroalimentación.
- ✓ Evaluación del programa, instructores, participantes.
- ✓ Coordinación del departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Preparación del informe del evento.
- ✓ Clausura del evento.

5.03.09.5 Duración:

Ocho horas, distribuidas en dos eventos de cuatro horas cada uno. En un día se desarrolla un solo evento.

5.03.09.6 Horario:

De 09h00 a 13h00, con un receso de 15 minutos entre las 10h50 a 11h05.

5.03.09.7 Dirigida a:

A los trabajadores en general del departamento administrativo y operativo de la empresa Recapt S.A.

5.03.09.8 Metodología:

Teórico con utilización de audiovisuales, activa grupal, participativa y talleres de aplicación.

5.03.09.9 Temario:

Tabla 5 DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA

MÓDULO I	
TEMAS	CONTENIDO GENERAL
EL SER HUMANO COMO UN SER COMPLEJO	Auto detección de mis capacidades
LAS EXPECTATIVAS VITALES	Detección de habilidades sociales propias
HACIA UN SER HUMANO PLENO Y EMPLEADO	Estoy siendo asertivo?
LAS CAPACIDADES Y LAS DEBILIDADES EN EL MARCO LABORAL	El árbol del Autoestima
	Práctica y Evaluación
MÓDULO II	
LA AUTOESTIMA	Las cinco "Aes" de la Autoestima
LAS HABILIDADES SOCIALES EN EL MARCO LABORAL	Las habilidades más demandadas en su puesto de trabajo
	Mi Curriculum
	Mejorando nuestra salud emocional
	Dinámicas grupales
	Valorando lo que somos y tenemos. Ejercicios de programación neurolingüística.
	Elaboración de test
	Auto registros sobre el desempeño
	Debates
	Cierre del curso
	Evaluación

Fuente: Evelyn Narváez

Elaborado por: Evelyn Narváez

5.03.09.10 Presupuesto de capacitación por proyecto

RECURSOS HUMANOS				
No.	CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO	COSTO
PERSONAS		HORAS	HORA	TOTAL
1	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	8	20	160
1	AYUDANTE DEL CONFERENCISTA	8	20	160
SUBTOTAL				320

Fuente: investigación

Elaborado por: Evelyn Narváez

CAPÍTULO VI

6.01 Aspectos administrativos

Para la elaboración de la propuesta se utilizaron los siguientes recursos:

6.01.01 Recursos administrativos

- Estudios
- Investigaciones
- Levantamiento de información
- Recopilación de información
- Diagnóstico de necesidades de capacitación

6.01.02 Recursos Humanos

- Gerencia general (1)
- Responsable de Talento Humano (2)
- Responsable de Tecnologías de la información (2)
- Responsables área financiera (1)
- Conferencistas (2)
- Directorio empresa, asesores, entre otros. (6)

6.01.03 Instituto Cordillera:

- Tutor
- Lector
- Profesores (colaboradores).

6.01.04 Recursos tecnológicos

- Computadora
- Internet
- Microsoft office, point, paint
- Sistema AS400
- dragon suite
- dragoninfo
- dragon monitor

6.01.05 Recursos Materiales:

- Calculadora
- Hojas de papel
- Bolígrafos
- Lápiz
- Borrador
- Libretas
- Libros de biblioteca
- Carpetas
- Copias
- Anillados
- Viáticos

6.01.06 Recursos financieros:

- Pago de Tutorías
- Pago de internet
- Pago de Impresiones
- Pago materiales de oficina

6.02 Presupuesto o costo del proyecto

Tabla 6 Presupuesto o costo del proyecto

BIENES	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
Libros	\$ 75,00
Útiles de oficina	\$ 40,00
Otros	\$ 100,00
TOTAL	\$ 215,00
SERVICIOS	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
Fotocopias	\$ 40,00
Impresiones	\$ 20,00
Anillados	\$ 10,00
Internet	\$ 40,00
Pasajes	\$ 170,00
Otros	\$ 50,00
TOTAL	\$ 330,00
TOTAL	\$ 545,00

Fuente: Evelyn Narváez

Elaborado por: Evelyn Narváez

6.03 Cronograma de actividades

Tabla 7 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEBR.	MARZ.	ABRIL
Investigación del tema	X						
Anteproyecto: Elaboración	X						
Anteproyecto: Presentación	X						
Revisión	X						
Correcciones	X						
Aprobación del proyecto		X					
Elaboración proyecto		X					
Desarrollo capítulo 1		X					
Revisión y correcciones		X					
Desarrollo capítulo 2		X					
Revisión y correcciones		X	X				
Desarrollo capítulo 3			X				
Revisión y correcciones			X				
Desarrollo capítulo 4			X				
Revisión y correcciones			X	X	X		
Desarrollo capítulo 5 propuesta			X	X	X		
Revisión y correcciones				X	X		
Desarrollo capítulo 6				X	X		
Revisión y correcciones				X	X		
Recolección de datos				X	X		
Proyección de resultados				X	X		
Procesamiento de la información					X	X	
Elaboración de Conclusiones					X	X	
Elaboración de recomendaciones					X	X	
Presentación del proyecto						X	X
Defensa							X

Fuente: Cronograma institucional

Elaborado por: Evelyn Narváez

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

La empresa Recapt. S.A. cuenta con una administración altamente preparada, pero que con el transcurso de los años; de cambio de un director a otro se ha perdido el sentido de liderazgo y el humanismo, siendo así el primer objetivo de la empresa producir, y cumplir parámetros, lo cual ha inducido al jefe de operaciones a exigir mayor productividad, menor tiempo de llamada y un exacto y preciso manejo de script; por lo que al momento de que el personal nuevo llega a la empresa es tomado en iguales consideraciones que el resto de personal antiguo, quienes obviamente ya tienen mayor conocimientos y agilidad y su trabajo es menos tenso. Por otra parte podemos validar un total desgaste mental y frustrante para el empleado quien trata de realizar su trabajo aprendiendo por sus propios medios o en muchas ocasiones prefieren tomar la opción de renunciar o abandonar el trabajo, antes de que alguno de sus errores por falta de conocimiento termine perjudicándoles con sanciones o vistos buenos.

El Programa de capacitación que implementaremos en la empresa, es un medio que permite alcanzar la eficiencia en el empleo de recursos económicos, tiempo y planificación; así como también, permite alcanzar mejor calidad en la capacitación, La cual os dará de resultado un personal altamente capacitado, ágil en sus procesos, con altos conocimientos en manejo de objeciones y así brindar un servicio de calidad al afiliado, esto brindará las oportunidades al empleado de mantenerse confortable en su área de trabajo y disminuirá la rotación de personal, con el propósito de que nuestro importante cliente IESS este complacido con nuestro servicio de calidad y la empresa obtenga una excelente imagen empresarial.

7.02 Recomendaciones

Iniciar, a la brevedad posible, un proceso integral de conocimiento, desarrollo y evaluación para implementar un plan de capacitación para toda la empresa Recapt S.A., tomando como base la experiencia y las sugerencias de este proyecto ya que todo el personal está a expensas de ejecutar un error.

Se sugiere que el presente programa de capacitación sea considerado por la unidad de Talento Humano, a fin de que el departamento de calidad de la empresa en conjunto con la Gerencia General analice y aprueben el proyecto para que este sea tomado como modelo para la ejecución de otros planes anuales de capacitación.

La cultura y filosofía en la empresa es sumamente tradicional, este tipo de proyectos contribuiría para que en cierta manera se cambie de ideología y que el personal de la empresa vaya modernizándose y actualizando sus conocimientos a través de la tecnología.

Se sugiere a los administrativos que elijan e investiguen de manera efectiva a aquellos supervisores y personal de apoyo a fin de puedan obtener un servicio de capacitación netamente profesional y de calidad.

El éxito de una empresa depende de los conocimientos, las habilidades, las destrezas y competencias de sus trabajadores; una de las formas más eficientes para alcanzarlo es a través de la capacitación permanente, y retroalimentaciones, sin descuidar también la parte motivacional en relación a incentivos, asensos, entre otros. La capacitación significa también un cambio de conducta y a través de este proceso se crea una cultura de aprendizaje, por lo cual es fundamental realizar un diagnóstico de necesidades antes de la capacitación ya que de esta manera vamos a poder detectar las debilidades de nuestro personal en ciertas áreas del conocimiento.

El dar un seguimiento después de mencionado proceso constituye una parte importante ya que a través de evaluaciones y mediante la observación directa del desempeño de los trabajadores se podrá tomar decisiones asertivas y controlar el impacto y los resultados del programa de capacitación e inducción.

Se sugiere un programa vía intranet que permita al personal mantenerse al día con las novedades y cambios relacionados a direcciones de unidades médicas, disponibilidades, edad de atención, horarios de atención , entre otros, que permitan al personal auto capacitarse y usarlo cuando lo necesiten.

Bibliografía:

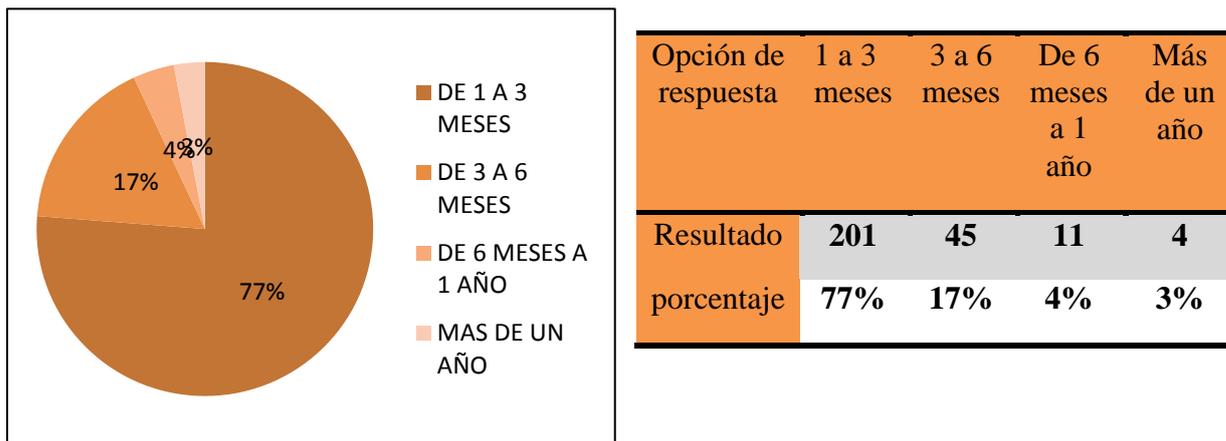
- ESPINOZA, Juan Carlos y NAVAS, Juan Francisco, Elaboración de un plan estratégico de capacitación vinculado al proceso de planificación estratégica global de colonial compañía de seguros, PUCE, Quito, 2000.
- GRADOS ESPINOSA, Jaime A; Capacitación y Desarrollo de personal. Técnicas de enseñanza- aprendizaje, Apoyos didácticos, Evaluación y seguimiento de la capacitación. Editorial TRILLAS, 2009.
- ALLES, Martha. Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias. Nueva edición. Editorial GRANICA. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2013.

Anexos

Tabulación de las encuestas dirigidas al personal operativo de la empresa Recapt S.A.

Tabulación de resultados

Que tiempo labora en la empresa



Gráficos 1 Pregunta 1

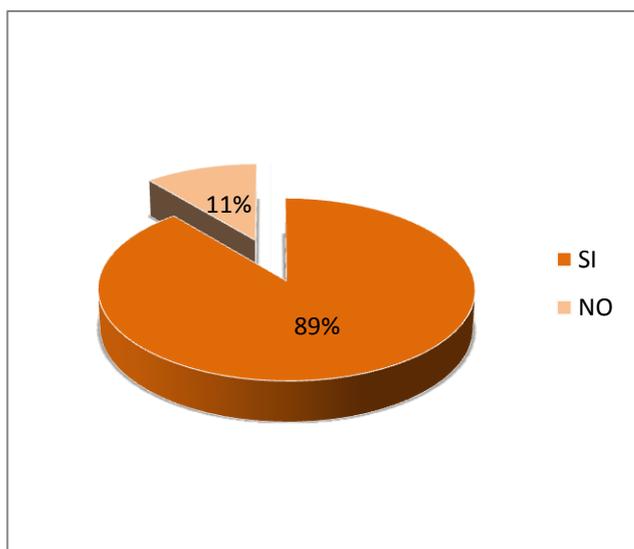
Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Evelyn Narváez

Interpretación: El grafico nos registra que el porcentaje más alto es un 77% que labora menos de los tres meses, un 17% labora entre tres y seis meses, un 4% labora de seis meses a un año y un 3% labora más de un año.

Análisis: Esta pregunta nos ayudó a verificar que el porcentaje de personal nuevo es alto lo que corrobora que existe actualmente alto índice de rotación en el personal y que el personal estable es un 3 % el cual ha continuado en la empresa por más de un año.

1. *Como empleado del área de agendamiento considera tener los conocimientos necesarios para ejercer su cargo*

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Evelyn Narváez



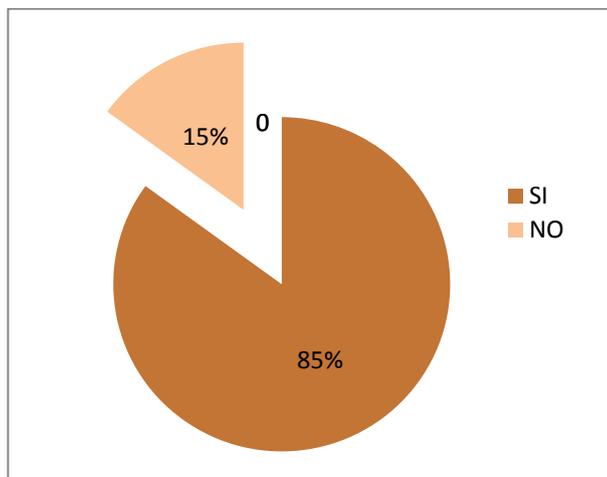
Opción	Resultado	porcentaje
Si	233	89%
no	28	11%

Gráficos 2 Pregunta 2

Interpretación: el grafico nos demuestra que un 89% de la muestra encuestada contesta que no y un 11% su respuesta es si

Análisis: Gracias a la tabulación podemos observar que el personal en su mayoría no se siente lo suficientemente capacitado para ejercer el cargo por lo cual no cumple con los estándares de servicio de calidad hacia el cliente, y un mínimo porcentaje demuestra que sí.

Los supervisores atienden complacidamente a sus dudas e inconvenientes



Opción	Resultado	porcentaje
Si	222	85%
no	39	15%

Gráficos 3 Pregunta 3

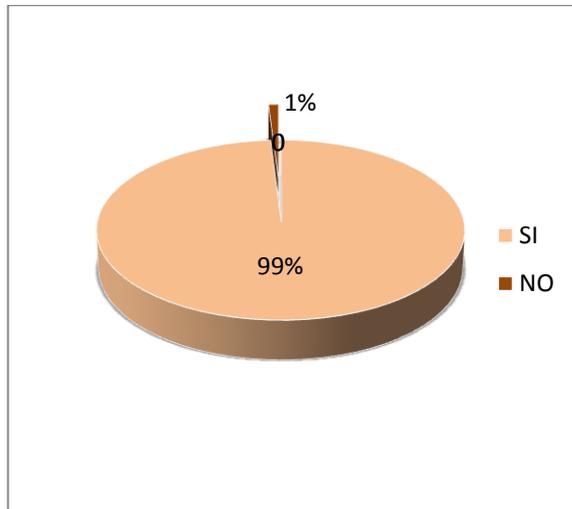
Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Evelyn Narváez

Interpretación: El 85% de la muestra encuestada indica que no tiene un agente de apoyo o supervisor que atienda las dudas o necesidades de los empleados y un 15% que si recibe colaboración.

Análisis: Hemos comprobado que el personal de apoyo a cargo del personal no se encuentra en capacidades de hacerlo, ya sea por falta de conocimientos o por falta de liderazgo, que repercuten en el aprendizaje del nuevo personal.

Conoce usted la misión y visión de su empresa?



Opción	Resultado	porcentaje
Si	259	99%
no	2	1%

Gráficos 4 Pregunta 4

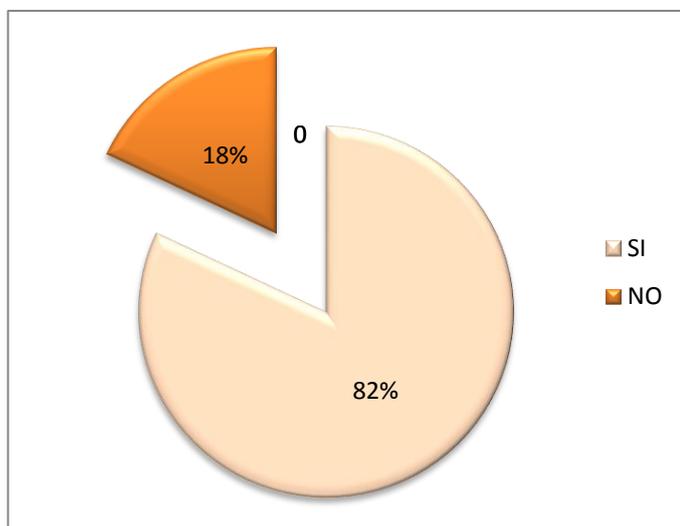
Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Evelyn Narváez

Interpretación: Se puede verificar mediante la tabulación que un 99% del personal no tiene conocimiento de la filosofía empresarial y un 1% si lo tiene.

Análisis: Al observar que ningún empleado posee la información sobre la filosofía empresarial podemos verificar que no se encuentran motivados con el conocimiento del objetivo en común, por lo tanto esta carencia de información importante se ve reflejado en sus desempeños.

Cree conveniente que su esfuerzo y dedicación sean premiados con un cambio a un mejor cargo?



Opción	Resultado	porcentaje
Si	215	82%
no	46	18%

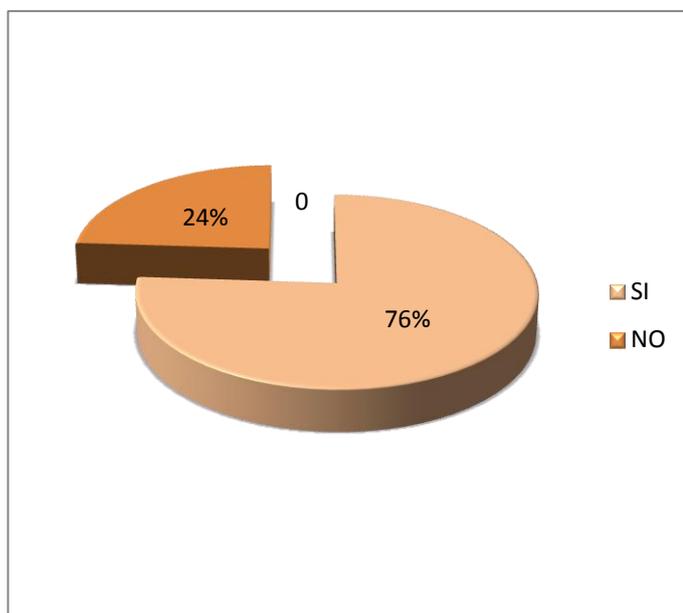
Gráficos 5 Pregunta 5

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Evelyn Narváez

Interpretación: Se verifica que en su mayoría un 82% de la población encuestada si desea desarrollarse profesionalmente, y en un 18% no les interesa mejorar su permanencia en la empresa.

Análisis: Según los datos verificados en la tabulación contamos un sinnúmero de empleados que motivados mejorarían su desempeño con el objetivo de generar plan de carrera y desarrollarse de mejor manera en la empresa accediendo a mejores CEDES que les permitan relucir sus mejores actitudes en cuanto al trabajo.

Para mejorar su desempeño le gustaría obtener capacitaciones de liderazgo, servicio al cliente, entre otros?



Opción	Resultado	porcentaje
Si	199	76%
no	62	27%

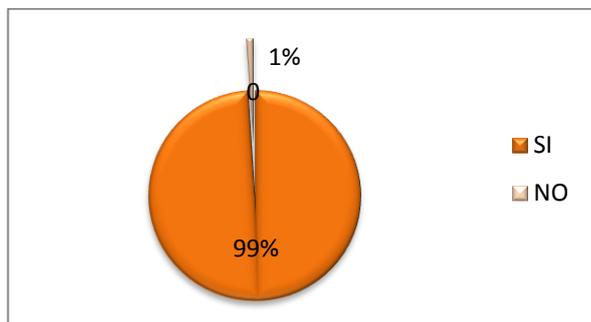
Gráficos 6 Pregunta 6

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Evelyn Narváez

Interpretación: Se verifica que en un 76% los empleados desean tomar capacitaciones de liderazgo, servicio al cliente, entre otros que ayuden a mejorar su desempeño laboral y motivacional y un 24 % no las desean.

Análisis: Observamos que la mayoría de personal encuestado si desea mejorar su rendimiento y mejorar sus conocimientos también en cuanto a servicio al cliente, liderazgo, desarrollo de competencias, clima laboral. Los cuales les permitirán su desarrollo profesional, les ayudara para ejercer mejor sus funciones y logras acceder a puntos mejores.

Consideraría adecuada una evaluación según el tiempo que labora en la empresa?



Opción	Resultado	porcentaje
Si	259	99%
no	2	1%

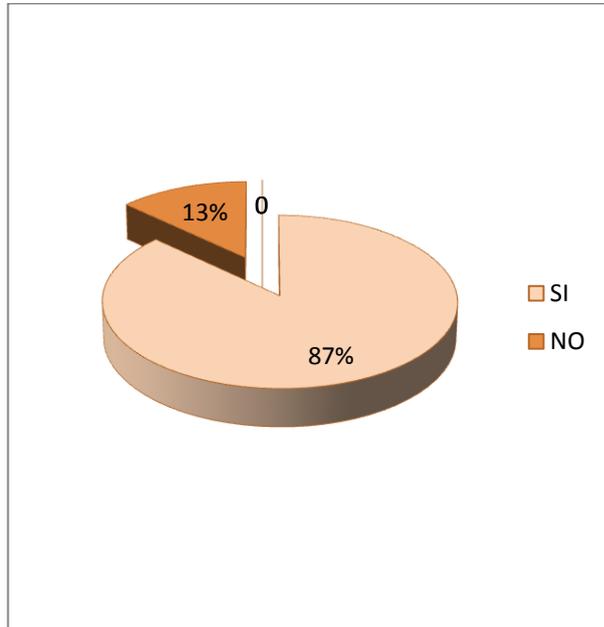
Gráficos 7 Pregunta 7

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Evelyn Narváez

Interpretación: en esta pregunta encontramos una aceptación del 99% la cual es afirmativa y desean una evaluación según el tiempo que llevan laborando en la empresa y un 1% que desea que la evaluación sea igual para todos.

Análisis: Obtuvimos una respuesta afirmativa, en cuanto a esta pregunta, la cuales nos indican que están de acuerdo en ser valorados su desempeño y servicio de acuerdo al tiempo que laboran en la empresa, tomando en consideración al personal nuevo quienes se encontraran en capacitación y retroalimentación continua y por lo tanto su nivel de desempeño no será igual al personal que ya labora más de tres meses en la empresa.

Considera que la empresa Recapt S.A. cumple las expectativas de un trabajo digno como lo requiere el plan del buen vivir?



Opción	Resultado	porcentaje
Si	228	87%
no	33	13%

Gráficos 8 Pregunta 8

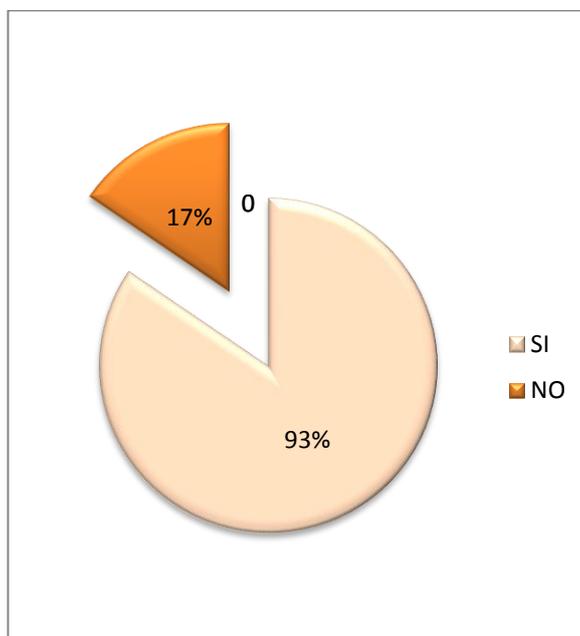
Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Evelyn Narváez

Interpretación: Se verifica que en un 87% del personal encuestado a contestado a esta pregunta negativamente, y en un 13% afirmativa.

Análisis: Podemos observar que el personal de la empresa no se encuentra motivado y a gusto en esta empresa laborando, indican que los factores que influyen son la falta de capacitaciones, la falta de confianza del empleado hacia el supervisor para solventa sus dudas, el trato desagradable de algunos supervisores, el alto índice de metas y factores a cumplir, que no son recompensados. Por lo que no se consideran que su tiempo en la empresa sea más de tres meses.

Le gustaría recibir capacitaciones sobre el sistema y procedimientos para minimizar sanciones y despidos?



Opción	Resultado	porcentaje
Si	243	93%
no	18	17%

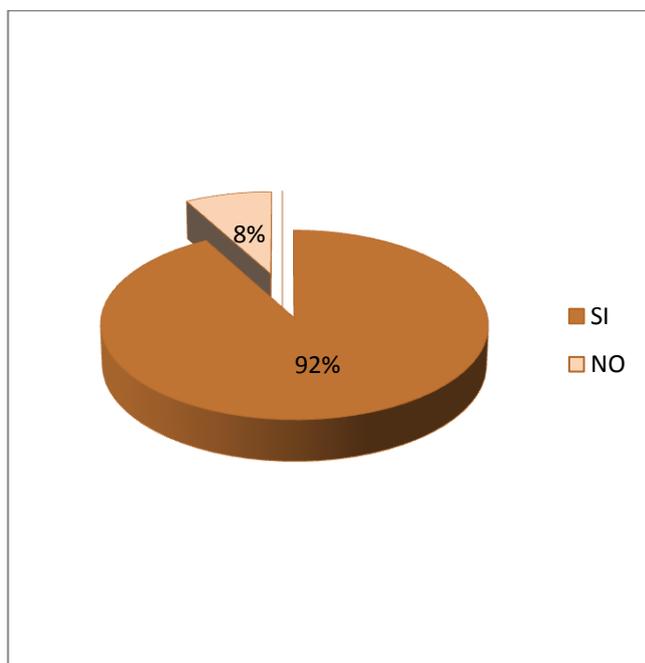
Gráficos 9 Pregunta 9

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Evelyn Narváez

Interpretación: En esa pregunta hemos venido una aceptación a recibir capacitaciones sobre el sistema y procedimientos en un 93% y un porcentaje bajo pero importante del 17% quienes no desean capacitarse

Análisis: La mayoría de los empleados encuestados está de acuerdo con recibir una capacitación y retroalimentación, ya que están conscientes que esto disminuirá el índice de errores y quejas; las cuales evitaran que el personal sea despedido o enviado con visto bueno por ignorar algún procedimiento realizar mal la gestión.

Estaría de acuerdo con mantener los primeros meses un programa de capacitación e inducción en donde cuente con el apoyo y ayuda constante de personal capacitado?



Opción	Resultado	porcentaje
Si	240	92%
no	21	8%

Gráficos 10 Pregunta 10

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Evelyn Narváez

Interpretación: Mediante la encuesta obtuvimos un resultado del 92% de aceptación al programa y un 8% que no están de acuerdo

Análisis: La aceptación de un programa de capacitación e inducción es favorable para nuestro proyecto, ya que nos indica la necesidad que tiene el personal de obtener suficientes conocimientos para elaborar adecuadamente su trabajo y evitarse sanciones o despidos.

Desarrollo del manual de funciones del área operativa de la empresa Recapt S.A.

Normas y Políticas de Agendamiento de Citas Médicas

I. Generales

- 1) El Contact Center para Agendamiento de Citas Médicas, Asistencia Médica Telefónica, Movimientos, Cancelaciones e Información atiende las 24 horas del día 365 días al año.
- 2) Todos los ejecutivos que utilicen el sistema de citas a través del Contact Center deben utilizar este manual.
- 3) Todos los ejecutivos telefónicos deben cumplir los scripts establecidos.
- 4) Todos los ejecutivos telefónicos deben usar el usuario asignado por el IESS para agendamiento, movimiento, cancelación o información de las citas, bajo ningún concepto se podrá utilizar la clave asignada a otro ejecutivo.
- 5) En los casos de bloqueos de usuarios se deberá solicitar al área de SUM que desbloquee.
- 6) El afiliado podrá atenderse en la Unidad Médica del IESS más cercana a su lugar de trabajo o vivienda según le convenga, en caso de no existir disponibilidad en estos, se le podrá ofrecer una cita, en la Unidad Médica del IESS o prestadora externa donde existan turnos para la especialidad requerida, previa aceptación del afiliado.
- 7) El ejecutivo de agendamiento deberá informar al afiliado el tiempo de anticipación y los requisitos que debe presentar al momento de acudir a la unidad médica, para el caso de citas condicionadas 45 minutos y para citas en firme 30 minutos.
- 8) En los casos de que el afiliado NO CALIFICA de acuerdo a la información que muestra el sistema AS400, el ejecutivo de agendamiento deberá validar el tipo de seguro para agendar la cita médica cuenten con un trámite de Accidente de trabajo,

para jubilados, seguro social campesino y montepío, confirmando previamente la información o transferir a la ACD de validación.

ACD VALIDACION DEL DERECHO

En la ACD de validación del derecho, el agente valida si el afiliado que fue transferido del 140, tiene derecho a la atención medica valiéndose del sistema Historia Laboral.

Existen Resoluciones que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a través del Consejo superior resuelve para aplicación en la ley de Seguridad Social.

Razón por la que se realizan cambios o alcances para que los afiliados puedan acceder a las prestaciones del IESS.

El agente deberá usar los script para:

1. Saludo inicial
2. Colocar al afiliado en Hold
3. Retomar la llamada después de dejarla en espera (Hold)
4. La despedida
5. La no disponibilidad de citas

DERECHO A LA ATENCION MÉDICA

RESOLUCION CD 357 emitida el 09 de febrero del 2011

De acuerdo a la resolución CD357, se iniciará la asignación de citas a los afiliados a tiempo completos, que cumplan con 3 aportes que resulten en 90 días consecutivos, o como tiempo parcial que ya cumplan con 3 registros menores a 30 días y el aviso de tiempo parcial correspondiente.

Esta disposición toma en cuenta los aportes de los afiliados del mes de Febrero del 2011 es decir que para recuperar el derecho se verificara con aportes de 6 meses, para fechas anteriores al mes de febrero del 2011.

RESOLUCION CD 332 emitida el 09 de febrero del 2011

Según la resolución 332 se le puede verificar si el afiliado no tiene el tiempo completo y alcanza a 189 días en 8 meses anteriores a la solicitud de la cita médica y asignar la cita.

ATENCION A HIJOS DE AFILIADOS MENORES DE 18 AÑOS

RESOLUCION CD 357 emitida el 09 de febrero del 2011

Por resolución 357, tiene derecho a prestaciones de salud los menores de 18 años hijos de afiliados, beneficiarios de montepío, hasta los 17 años 29 días. Solicitar fecha de nacimiento para verificar edad, verificar que el acreditador sea el correcto debe llevar su apellido.

Los hijos de jubilados activos (están en relación de dependencia), acceden si acreditador califica o recupera.

Los Hijos de Jubilados pasivos también tienen derecho a prestación de salud siempre y cuando hayan realizado la extensión de cobertura y tengan los 3 últimos descuentos del aporte de 3.41%

Los hijos de montepío mayores de 18 años son los únicos que califican si tienen el descuento del 4.15 para salud solo en caso de que sea discapacitado.

RECUPERACION DEL DERECHO

RESOLUCION CD 332 emitida el 09 de febrero del 2011

Los afiliados recuperaran el derecho si calificaron en el último periodo laboral, antes del cese de sus actividades, cumplieron con el tiempo de cesantía mayor a 60 días y registraron un aporte de al menos 30 días luego del reintegro a sus actividades. Con las siguientes especificaciones:

- 1.- El tiempo de cesantía es de más de 2 meses (60 días).
- 2.- La validación de calificación de derecho debe ser en el último periodo, debido a que el aporte de 30 días que debe realizar, debe ser luego del reintegro a su actividad.

Reintegro a su actividad: se refiere a retomar su estado activo o a retomar su actividad laboral, después de haberse mantenido en estado pasivo o haber estado sin laborar.

Si el afiliado califico en fechas anteriores al mes de febrero del año 2011, se debe verificar si califico solo con 6 aportaciones de 30, para esta recuperación no fueron tomados en cuenta los afiliados con tiempo parcial.

CONTINGENCIAS DE MATERNIDAD

RESOLUCION CD 357 emitida el 09 de febrero del 2011

Las afiliadas tienen derecho a las prestaciones de Salud que acredite mínimo 12 aportaciones o registros, inmediatamente anteriores al parto

RESOLUCION CD 332 emitida el 09 de febrero del 2011

Las afiliadas que no acrediten el mínimo de aportaciones (12), se les puede realizar un alcance de 378 días en 16 meses inmediatamente anteriores al parto.

Los hijos de afiliadas cesantes fuera del tiempo de protección que hayan cumplido 12 meses anteriores al parto tienen derecho a la atención medica hasta que cumplan un año de edad. (Menores de un año).

CONTINUIDAD DE PRESTACIONES Y BENEFICIOS

RESOLUCION 467 ART 5 emitida el 20 de Marzo del 2011

De acuerdo a la resolución 467, los hijos de afiliados que tuvieron cobertura en salud, SI se afilian en los dos meses posteriores a su fecha de cumpleaños n° 18 con el registro de una aportación ya pueden acceder a la atención medica sin tiempo de espera.

TIEMPO DE ESPERAR RESOLUCION 467 ART 6 emitida el 20 de Marzo del 2011 Según la resolución 467 si un afiliado pasa de un régimen a otro régimen no tiene tiempo de espera, si tiene un aporte de 30 o un registro de 1 a 29 días se le puede asignar la cita médica.

ATENCION EMERGENCIAS

RESOLUCION CD 357 emitida el 09 de febrero del 2011

Según esta resolución todo afiliado puede gozar del beneficio de atención desde el primer día de su afiliación en casos de accidente o d emergencia.

DESARROLLAR UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DEL ÁREA OPERATIVA DE RECAPT S.A. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2015-2015

RIESGOS DE TRABAJO

Si la atención es por Riesgos del Trabajo debe tener el trámite legalizado para la atención. Si el afiliado NO CALIFICA únicamente podrá acceder a las especialidades que ayuden a la recuperación total, del accidente sufrido, y si el afiliado SI CALIFICA podrá acceder a atención médica integral.

CONVENIOS INTERNACIONALES

Los pacientes que accedan a las prestaciones de salud del IESS a través de "Convenios Internacionales" deberán realizar el trámite por cada persona que recibirá atención médica, si informan que tienen un trámite para toda la familia, se le asignará la cita, recordándole que es condicionada y que 45 minutos antes, deberá presentarse en la OCD con todos los documentos requeridos, previo a la atención. Estos pacientes no tienen ninguna restricción para ninguna especialidad, con su documento podrán acceder a cualquier unidad médica (inclusive Hospitales de Tercer Nivel).

PACIENTES PARTICULARES

Los pacientes particulares podrán acceder a la atención médica en los dispensarios u hospitales del IESS, donde deberán realizar un trámite en las unidades previo al pago de la atención. Los agentes deben validar la información y otorgar la cita.

ZAFRA

Pueden acceder a la atención médica en los dispensarios u hospitales del IESS y Prestadores Externos, siempre y cuando cumplan con el número de aportaciones establecidas.

MODIFICACION CANCELACION DE CITAS UNIDADES TERCER NIVEL

MODIFICACION CANCELACION DE CITAS HCAM

AD1701900

CLAVE: RECAPT

MODIFICACION CANCELACION DE CITAS HTMC

AD0902047

CLAVE: RECAPT

MODIFICACION CANCELACION DE CITAS HCAM

AD1790900

CLAVE: RECAPT 7

9) Las citas agendadas en el mismo día podrán ser modificadas para otra hora, esto de acuerdo a la disponibilidad en la agenda del médico y las necesidades del afiliado y mientras se lo realice con dos horas de anticipación.

10) Toda cita debe ser agendada en el sistema AS400 y registrada en el sistema SAC.

11) Afiliados que cuenten con una transferencia a una especialidad desde un Dispensario Anexo, se deberá asignar una cita en UAA o CAA; únicamente los afiliados que cuenten con una transferencia proporcionada por parte de un médico desde la UAA o CAA podrán acceder a Hospitales de tercer nivel directamente, se asignara una cita en hospitales de nivel I o nivel II, debido a que el médico de estos hospitales enviaran al afiliado, al lugar donde puedan resolver su caso y donde cuenten con los equipos, exámenes etc. que necesite.

12) Se autoriza la atención médica a los hijos de los afiliados que son menores a diez y ocho (18) años de edad que se encuentren en relación de dependencia, pensionistas de montepío por orfandad o voluntarios en todas las unidades médicas del IESS, de acciones integrales de fomento y promoción de la salud, prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades, recuperación y rehabilitación de la salud individual.

13) Si de la UAA o CAA del Servicio de emergencias le envían a un hospital de tercer nivel con la transferencia. El ejecutivo indicara al afiliado que el hospital debe realizar la transferencia directamente o le dará cita para hospitales de nivel I o Nivel II.

14) Si un afiliado es atendido por emergencia y derivados a una especialidad se buscará una cita en la unidad más cercana a su lugar de vivienda o trabajo, si en la transferencia específica unidad médica de mayor complejidad la cita podrá ser agendada.

15) Las especialidades que no requieren transferencia desde medicina general y se dan citas directamente a través del Contact Center son: medicina familiar,

ginecología, oftalmología, pediatría, odontología, psicología, geriatría y traumatología. Verificar el caso de Medicina Interna en las diferentes unidades.

16) Se deben asignar citas médicas en función de la disponibilidad en el sistema, procurando asignar igual número de turnos a los médicos disponibles.

17) No se deberá sugerir al afiliado las horas en las que puede llamar para acceder a una cita médica. De no existir disponibilidad se le pedirá que se comunique en los próximos días.

18) Para hospitales de nivel I y II se podrá asignar cita directamente a medicina general o medicina interna, pues en algunos casos no se dispone de dispensarios cercanos para que puedan otorgar la transferencia.

19) En caso de existir unidades de menor complejidad cerca del hospital nivel I o II, previamente deberán ser atendidos ahí.

20) Si un afiliado registra en el sistema médico altos niveles de ausentismo a sus citas (más de 2 citas no asistidas en 90 días), deberá presentarse a actualizar su información en la OCD de las unidades del IESS antes de poder solicitar citas médicas a través de Contact Center.

21) Dependiendo de la especialidad, se tiene un tiempo de tratamiento, el mismo que será:

6 MESES: urología, psiquiatría y cardiotorácica.

1 AÑO: oncología, coloproctología, nefrología y neurocirugía.

4 MESES: Todas las demás especialidades que no están dentro de los grupos: especialidades directas y especialidades de tratamiento de 6 meses o 1 año.

22) Se podrán agendar citas a los afiliados ya diagnosticados con VIH (examen confirmado) o Cáncer (Histopatológico y Biopsia Positiva) y que quieran acceder a Infectología u Oncología de hospitales nivel III podrán hacerlo ya que son afiliados con diagnóstico definitivo.

23) El afiliado que es derivado desde Asistencia Médica Telefónica hacia una especialidad, será transferido a través del sistema por el médico, de no existir disponibilidad, se le pedirá al afiliado se comunique al Servicio de Asignación de

Citas Médicas donde podrá tomar la cita a la especialidad requerida excepto en hospitales nivel III. Esta transferencia será registrada en SAC. Si no contamos con esta especialidad en unidades médicas de menor complejidad se podrá agendar en Hospitales nivel III.

24) Cuando un afiliado es transferido a una clínica de convenio por no disponer de camas en el Hospital del IESS, el documento de alta le sirve para ser atendido en la especialidad de un hospital nivel III. En el caso de que el afiliado por su cuenta sea hospitalizado en clínicas privadas, deberá seguir el procedimiento habitual, es decir pasar por medicina general o llamar a Atención Médica Telefónica para ser derivado a la especialidad.

25) Si en la pantalla de calificación derecho del AS400 registre un diferente tipo de seguro se deberá modificar dicha información por la correcta, en el sistema AS400.

26) Los ejecutivos deben seguir el script, para la atención de la ACD de agendamiento de citas de acuerdo al diálogo con el afiliado.

27) En los casos de Coloproctología en el HCAM (Hospital Carlos Andrade Marín, De III Nivel) se debe mencionar al afiliado, luego de otorgarle, la primera cita, se comunique a la línea 161 (AMT) dónde un médico le entregará las indicaciones previas a seguir antes de su cita. Esto aplica sólo para el Hospital Carlos Andrade Marín. Para los demás dispensarios u Hospitales, deben ir directamente a su cita. "De acuerdo a las indicaciones de ambulatoria del HCAM únicamente deberá comunicarse al 161 para la primera cita, posteriormente el médico le dará las instrucciones a seguir".

28) Para exámenes de laboratorio, rayos X, tomografías, electrocardiogramas, etc. el afiliado deberá acercarse directamente a la unidad médica para esto no se requiere la asignación de una cita a través de Contact center. Consultar al afiliado la existencia de la orden respectiva.

29) Si tienen una orden para realizarse un examen otorgada por un Dispensario Anexo, el afiliado tiene que acercarse directamente a la unidad médica en donde le van a realizar el examen como lo realizan los afiliados que se atienden normalmente en cualquier Unidad Médica (que no sea anexa), esto quiere decir que tienen que realizar el mismo procedimiento que los demás afiliados no hay ningún cambio.

30) Si la información de las novedades no está correcta o no se encuentran actualizada, se debe notificar al supervisor para que envíe un mail a la persona responsable. (Coordinación IESS).

II. Agendamiento

1) Las citas para especialidad se agendarán en las unidades de menor complejidad (UAA, CAA, Hospitales I y II) a menos que no se disponga de la especialidad en estas unidades, o en la transferencia especifique, se agendarán en hospitales nivel III.

III. Prestadoras Externas

- 1) Los certificados médicos entregados en las prestadoras externas o consultorios médicos Particulares, son considerados como particulares, por lo cual deberán ser validados en el dispensario del IESS más cercano a su lugar de trabajo o vivienda y de esta manera será ingresado a historia laboral, para el posterior pago del subsidio de ser el caso.
- 2) Las prestadoras externas que se encuentran en convenio con el IESS son consideradas como I nivel.
- 3) Se sigue el mismo procedimiento que en unidades del IESS, para especialidades directas no se necesita transferencia y para las demás especialidades pueden acceder con transferencia.
- 4) En prestadoras externas se pueden agendar citas a MEDICINA INTERNA sin necesidad de transferencia (directamente). (verificar excepciones)
- 5) Para atención en prestadoras externas es indispensable presentar dos (2) copias de todos los requisitos
- 6) Si el afiliado registra inasistencias en consultorios médicos particulares, el ejecutivo justificará en el Sistema, esto debido a que no ingresan las atenciones en el sistema AS400.
- 7) En el Hospital Luis Vernaza la atención es a partir de los 14 años de edad y únicamente en Dermatología se atiende a menores desde los 5 años.

8) Hospital Roberto Gilbert la dependencia de neonatología atiende a niños de 0 - 60 días de nacidos y en el resto de dependencias a menores hasta 17 años 11 meses 29 días.

9) Maternidad Enrique Sotomayor atiende solo mujeres de 12 años en adelante.

IV. Consultorios Médicos Particulares

1) Para atención en consultorios médicos particulares, los afiliados deben acudir con dos (2) copias blanco y negro de todos los requisitos.

2) Para atención en consultorios médicos particulares, se deberá informar la dirección completa del consultorio, la misma que consta en el archivo de INFORMACIÓN compartido en la red.

3) Los consultorios médicos particulares se encuentran en el sistema dentro de unidades creadas por sectores (Consultorios Externos Pichincha Norte / Centro / Sur etc.)

V. Tipos de Seguros

Hijos menores de dieciocho (18) años

1) Se actualizarán los datos en la historia clínica de los menores de dieciocho (18) años cuando no conste correctamente el acreditador o fecha de nacimiento.

2) El seguro no protege a los niños cuando tienen relación de: padrastros, abuelos, tíos, excepto cuando tengan relación por adopción legal.

3) Al asignar cita médica para los hijos menores de los asegurados hasta los dieciocho (18) años de edad, el sistema nos mostrará la calificación de derechos, en el caso de que muestre NO CALIFICA, se actualizará los datos del acreditador, con el fin de verificar el derecho del padre o la madre.

4) Los hijos menores de los asegurados hasta los dieciocho (18) años de edad, podrán acceder directamente a las especialidades de pediatría, ginecología, odontología, psicología, oftalmología y traumatología.

5) El agente el momento de agendar una cita para un menor de edad, hijo de un afiliado (excepto seguro campesino) que califique para la atención siempre

confirmará la edad del menor y fecha de nacimiento, además los apellidos deben coincidir con los del acreditador (confirmar que sea padre o madre) de no ser así se realizará los cambios en el sistema.

6) Los hijos de Jubilados tienen acceso a atención médica siempre y cuando hayan realizado el trámite de extensión de cobertura y presente los roles con el descuento en el momento de la cita, como también el hijo del jubilado que esté en relación de dependencia.

7) Al momento de crear la historia de un menor de dieciocho (18) años se deberá preguntar si el menor es hijo del afiliado y al momento de ingresar el acreditador confirmar si los apellidos coinciden.

8) Se asignarán citas para menores de dieciocho (18) años en Pediatría hasta los 14 años 11 meses 29 días.

9) De no existir pediatría en unidades cercanas a el lugar de residencia del afiliado, se agendará citas en Medicina Familiar, General o Interna en ese orden.

10) De no existir disponibilidad en Pediatría se podrá agendar cita en Medicina Familiar.

11) Al momento de asignar la cita médica para el menor, se deberá informar que es recomendable llevar el carné de vacunas para un mejor control.

Seguro Campesino

1) Los afiliados al Seguro Campesino, siempre deberán contar con la transferencia (vigente) de la comuna para la atención médica en unidades de salud del IESS, Prestadoras Externas y Consultorios Médicos Particulares, incluso para especialidades directas.

2) En la transferencia del Seguro Social Campesino debe constar la especialidad a la que es referido, firma, sello del médico y fecha de emisión. La vigencia de esta transferencia es de dos (2) meses.

3) Si en la transferencia de la comuna específica medicina general se agendará la cita en esta dependencia, caso contrario siempre será en otras especialidades.

- 4) A pesar de que el afiliado al Seguro Campesino se encuentre en tratamiento, deberá presentar en todas las atenciones la transferencia de la comuna vigente.
- 5) En el SSC existen también los “Jefes de familia inscritos” y son aquellos que se encuentran en relación de dependencia (seguro general), quienes cubrirán la atención médica de su familia como Seguro Campesino.
- 6) El “Jefe de familia inscrito” no tendrá derecho a la atención médica como SSC, el accederá siempre y cuando, cumpla con el tiempo de espera establecido en el Seguro General.
- 7) Las transferencias del SSC tienen 2 meses de vigencia desde la fecha de emisión, la misma que deberá contener la firma y sello del médico de la comuna y especialidad.
- 8) Los dependientes del SSC menores de 15 años, serán atendidos en Pediatría.

Montepío

- 1) Los beneficiarios de montepío por viudez se requiere el descuento del 4,15% de su pensión.
- 2) Los beneficiarios de montepío por orfandad (hijos menores de 18 años) tendrán derecho a la atención médica sin necesidad de descontar el 4.15%.

Convenio Internacional

- 1) Para agendamiento de citas en convenios internacionales es indispensable que presente el trámite de convenio internacional legalizado por la Dirección de Salud.
- 2) Tendrán derecho a la atención médica quienes consten en el trámite legalizado de Convenio Internacional.
- 3) Podrán acceder a las especialidades que se encuentren incluidas en el trámite.
- 4) Las personas que acceden a las prestaciones de salud por “Convenios Internacionales” Deberán hacer el trámite por cada miembro que será atendido, si

manifiesta que el trámite cubre a toda la familia, se agendará la cita, informando que todos los requisitos deberán ser presentados en la OCD previa a la atención médica.

Riesgos de Trabajo

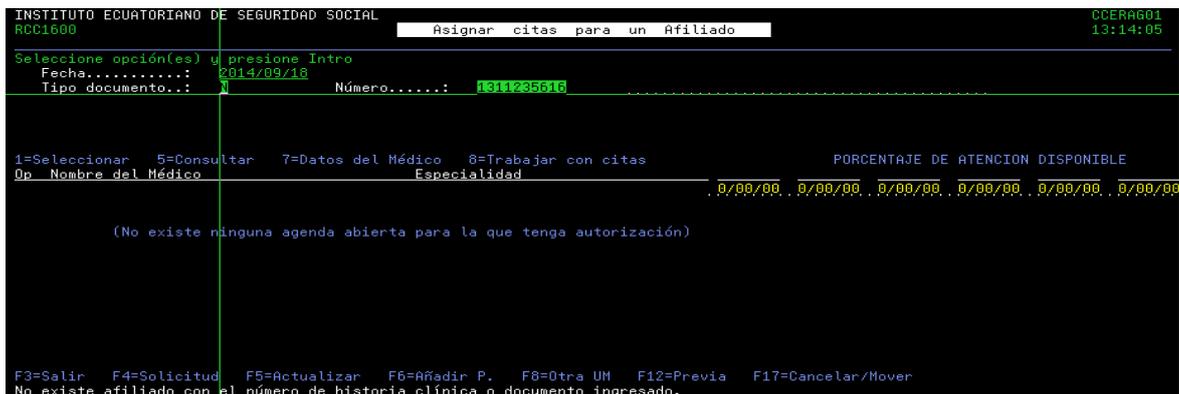
1) Se agendarán citas en estos casos a personas que han sufrido accidentes derivados del trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral.

2) Quienes hayan sufrido un accidente de trabajo tendrán derecho desde el primer día de trabajo; sin embargo únicamente accederán a las especialidades que se deriven del accidente.

PROCESOS:

1.-CREAR UNA HISTORIA CLINICA DE UN MENOR QUE NO TIENE NUMERO DE CÉDULA?

- Ingresamos con N, el número de cedula del afiliado presionamos F6 damos enter.



- Escogemos la unidad donde desea la cita colocamos 1 y enter.



- Se llena los datos del menor como, apellidos y nombres, tipo de afiliado, número de afiliación, fecha de nacimiento, sexo, al final llenamos los datos del afiliado que cubre la atención.

```

DISPENSARIO EL BATAN (QUI IAF060
RCC1600 Ingreso de Datos de Filiación 13:15:39
QPADEV01FJ INFORMACION BASICA 14/09/18
-----
Afiliado : N 1311235616 Nombre: CEDEÑO GUAMAN VICTORIA ISABEL
Tipo Afiliado?.....: AG (Apellidos y Nombres)
Número de Afiliación: 1 Estado del derecho?: P PENDIENTE
Rango Edad.: 0 - 18
Fecha de Nacimiento.: 20090601 Edad.: 5 años Sexo?....: E FEMENINO
Fecha última aport.: aaaammdd Ultimo Aviso de enfermedad: aaaamm
Transf./Referido/...: - Desde unidad médica?
Subrogado (T/R/S) Hacia dependencia?..:
No. Patronal.....: Anexo(S/N)...: _
Afiliado que cubre la atención?: @ 1311235616
Relación con el Afiliado?.....: Pa
F3=Salir F4=Solicitud F12=Previa
F9=Sin validar M10 F16=Acreditador
El tipo de afiliado (AG) necesita obligatoriamente un acreditador de su dere
  
```

- Si no sale el nombre del afiliado que cubre la atención medica procedemos, a ingresar con (shift F4 o dando doble clic en F16) y llenamos los datos del acreditador.

```

NV SALUD IAC060
RCC1600 INGRESO DE DATOS DE ACREDITADOR 13:24:12
QPADEV01FJ 14/09/18
-----
Tipo de Documento?: C Número de Identificación? : 1311235616
Apellidos y Nombres: CEDEÑO PARRAGA CRISTIAN FERNANDO
Tipo de Afiliado?..: SG Estado del derecho?: P
No. de Afiliación..: 1
Unidad Médica del Acreditador?:
Fecha Ultima aportación.: Nivel de Seguridad.: @
aaaamm
F3=Salir F4=Solicitud F11=Confirmar ingreso
F9=Sin validar M10 F10=Ignorar documento duplicado F12=Previa
  
```

- Seleccionamos una unidad médica y confirmamos con F11.

```

NV SALUD                                IAC060
RCC1600                                13:24:12
QPADEV01FJ                             14/09/18
INGRESO DE DATOS DE ACREDITADOR
-----
Tipo de Documento?: C Número de Identificación? : 1311235616
Apellidos y Nombres: CEDEÑO PARRAGA CRISTIAN FERNANDO
Tipo UNME - UNIDADES MEDICAS P
No. d 1=Seleccionar 2=Siguiete Nivel 5=Consultar
Unida Elemento Descripción
Fecha 1 0000170014 DISPENSARIO EL BATAN (QUITO) : 0
      0000170034 DISPENSARIO CENTRAL (QUITO)
      0000170484 DISPENSARIO COTOCOLLAO (QUITO)
      1108000100 HOSPITAL LUIS VERNAZA
      Más...
F3=Salir F5=Actualizar F12=Previa
F3=Sa irmar ingreso
F9=Sin validar M10 F10=Ignorar documento duplicado F12=Previa
  
```

2.- COMO MODIFICAR EL ACREDITADOR AL MENOR CUANDO SE GENERA O SE CONFIRMA LA CITA MEDICA?

- Ingresamos en la unidad médica donde se le va a dar la cita presionamos 8 en un cualquier médico que esté disponible damos enter.

```

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL CCERAG01
RCC1600 Asignar citas para un Afiliado 13:17:35
-----
Seleccione opción(es) y presione Intro
Fecha.....: 2014/09/18 Tipo de cita: M (A=Automático; M=Por Médico)
Tipo documento.: C Número.....: 1751249119 CEDEÑO GUAMAN VICTORIA ISABEL
Unidad Médica...: 5100000330 NV SALUD CRISTOBAL YACHA DE CASTRO DE 5-243 Y MACHALA 002597377
Dependencia.....: 0000000502 MEDICINA FAMILIAR (OE)
Núm tot faltas..: 000 Faltas últ 3 meses.: 000
-----
1=Seleccionar 5=Consultar 7=Datos del Médico 8=Trabajar con citas
Op Nombre del Médico Especialidad PORCENTAJE DE ATENCION DISPONIBLE
JUEVES VIERNES SABADO DOMINGO LUNES MARTES
8 CANDO VALENCIA KARINA ELIZABETH Medico Famil - Medico Familiar 14/09/18, 14/09/19, 14/09/20, 14/09/21, 14/09/22, 14/09/23
MOSQUERA BAYAS ANA DE LOURDES Medico Famil - Medico Familiar N/A N/A
OJEDA MORENO MARIA GABRIELA Medico Famil - Medico Familiar N/A N/A N/A
ROJAS VELASCO GIOVANNI WLADIMIR Medico Famil - Medico Familiar N/A N/A N/A
-----
F3=Salir F4=Solicitud F5=Actualizar F6=Añadir P. F7=Asig.Otra Depe. F8=Otra UM F12=Previa F17=Cancelar/Mover
Final
  
```

DESARROLLAR UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DEL ÁREA OPERATIVA DE RECAPT S.A. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2015-2015

- Presionamos shift F5, shift F4, ponemos el número de cedula del menor damos enter.

```

NV SALUD                                IAF000
RCC1600                                13:19:24
QPDEV01FJ                               14/09/18
Trabajar con Datos de Filiación

-----
Seleccione opción(es) y presione Intro
2=Modificar      5=Visualizar      6=Ingresar datos Secundarios      7=Imprimir
8=Consultar Dependencias  11=Modificar datos básicos  18=Encabezar ...
Historia
Op  Clínica  Apellidos y Nombres  Documento Id.  Est  Ti  N
-----
1  SALAZAR QUEZADA VICTOR PAUL  C 1751249119  A  SG  A  0
38096 SOTO ROJAS MARLENE DE JESUS  C 1720045390  A  SG  A  0
2365  CARVAJAL MOCHA DANILO ANDRES  C 1720045820  A  SG  I  0
21688 FABARA AGUAS GABRIELA FRANCISCA  C 1720046240  A  SG  A  0
54141 RAMOS CAIZALUISA CYNTIA JOHANNA  C 1720046257  P  SG  A  0
37581 CARRERA QUIROZ MARIANA PILAR  C 1720047149  A  SG  A  0
6574  CHAMORRO MAFLA NORMA  C 1720047172  A  SG  A  0
56828 IZA IZA MARIO SALOMON  C 1720047305  P  SG  I  0
71080 CASTILLO DELGADO MERY LILIANA  C 1720047388  A  SG  A  0
68376 CUMBAL CUASCOTA SONIA EVELIN  C 1720047693  P  SG  A  0
-----
Más...
F3=Salir  F5=Actualizar  F6=Añadir Paciente  F12=Previa  F13=Repetir
F14=Clasificar por No. Historia  F23=Más opciones  F24=Más funciones
(C) COPYRIGHT IBM CORP. 1989, 1994.

```

- Colocamos el numero 11 damos enter.

```

NV SALUD                                IAF000
RCC1600                                13:19:44
QPDEV01FJ                               14/09/18
Trabajar con Datos de Filiación

-----
Seleccione opción(es) y presione Intro
2=Modificar      5=Visualizar      6=Ingresar datos Secundarios      7=Imprimir
8=Consultar Dependencias  11=Modificar datos básicos  18=Encabezar ...
Historia
Op  Clínica  Apellidos y Nombres  Documento Id.  Est  Ti  N
-----
11 90419 CEDEÑO GUAMAN VICTORIA ISABEL  C 1751249119  P  AG  A  0
74528 OCAPANA SOPA KEVIN DANIEL  C 1751249176  P  AG  I  0
74050 SOLIS FONSECA AMARU GABRIEL  C 1751249317  P  AG  A  0
99836 MOSQUERA VALLEJOS DORIAN ISMAEL  C 1751250547  P  AG  A  0
112801 TOABANDA FLORES ANGIE LIZBETH  C 1751251271  P  AG  I  0
60510 CUASCOTA MORA SAMIR JOSUE  C 1751251362  P  AG  A  0
13062 MERA MALDONADO VANESSA KATHERINE  C 1751251396  A  AG  A  0
23285 TORRES COELLO DAYANARA PAMELA  C 1751251610  P  AG  I  0
104234 CHURACO CHURACO ROSA ELENA  C 1751252907  A  SG  A  0
83263 LIZANO ZALDUMBIDE JOSETH JAVIER  C 1751253046  A  AG  A  0
-----
Más...
F3=Salir  F5=Actualizar  F6=Añadir Paciente  F12=Previa  F13=Repetir
F14=Clasificar por No. Historia  F23=Más opciones  F24=Más funciones
(C) COPYRIGHT IBM CORP. 1989, 1994.

```

- Procedemos a modificar el acreditador y confirmamos con F11.

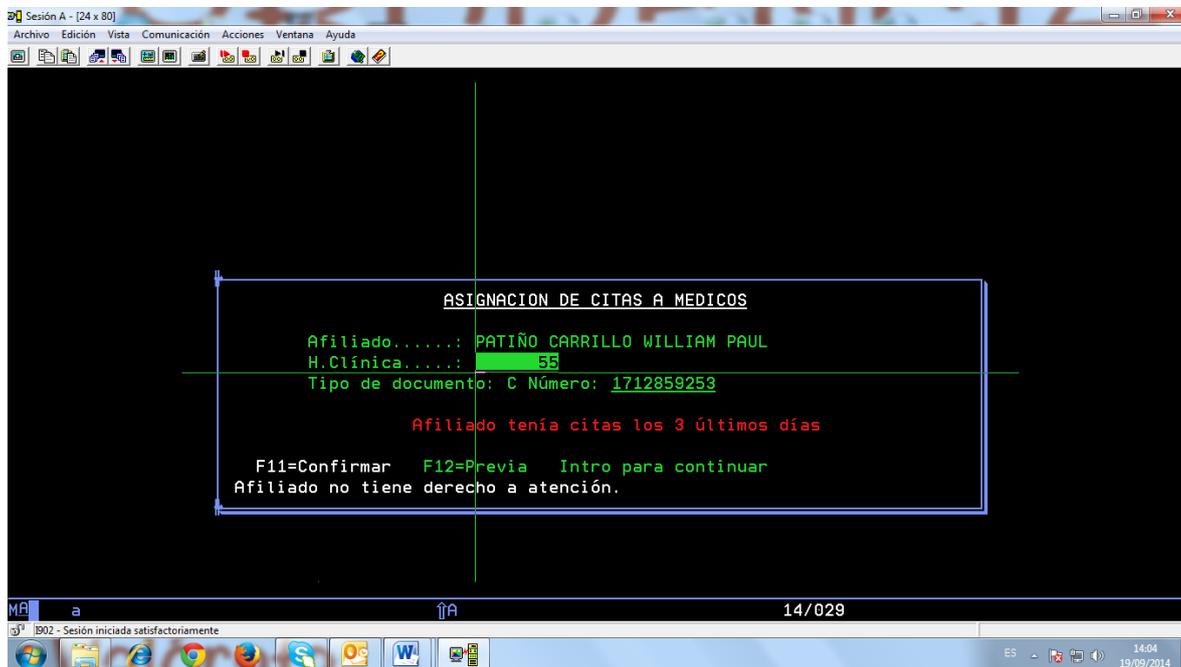
```

NV SALUD                                IAF021
RCC1600                                13:25:53
QPDEV01FJ                               14/09/18
Modificación de datos de Filiación
INFORMACION BASICA

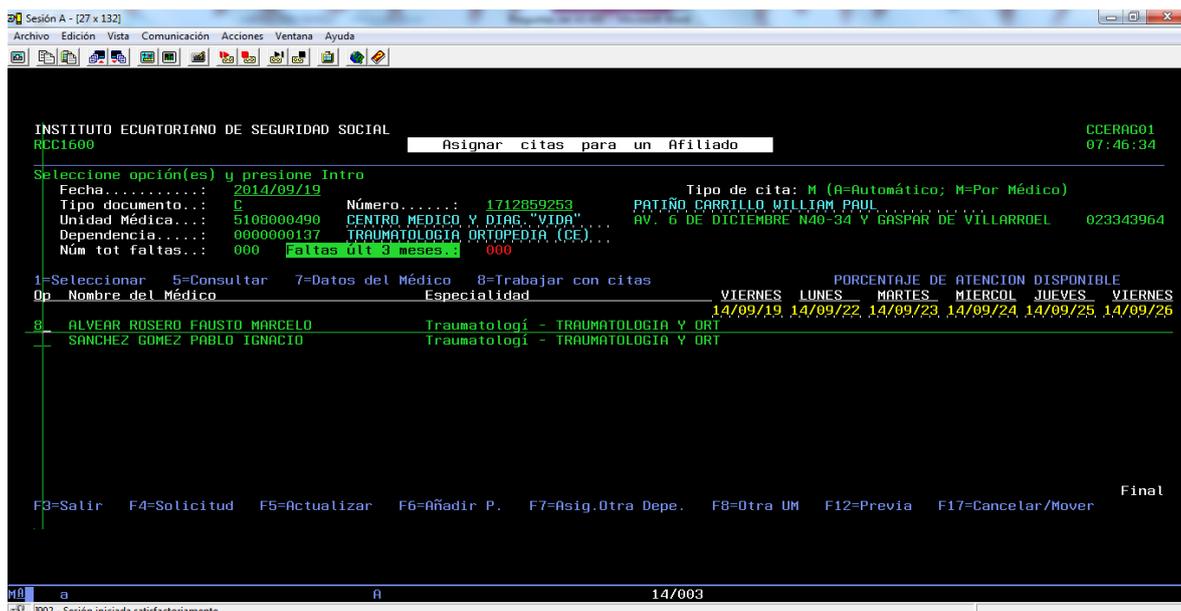
-----
Afiliado : C 1751249119 CEDEÑO GUAMAN VICTORIA ISABEL HC: 90419
(APELLIDOS Y NOMBRES)
Tipo Afiliado?.....: AG Estado del derecho?: P PENDIENTE
Número de Afiliación: 1
Rango Edad.: 0 - 18
Fecha de Nacimiento.: 20090601 Edad.: 5 años Sexo?....: M MASCULINO
aaaammdd
Fecha última aport...: aaaamm Ultimo Aviso de enfermedad: aaaamm
Transferido/Referido/ Subrogado (T/R/S)..: I Unidad Médica? 5108000490 CENTRO MEDICO Y DIAG
No.Patronal.....: Anexo(S/N)..: _
Afiliado que cubre la atención?: C 1311235616 CEDEÑO PARRAGA CRISTIAN FERNAN
Relación con el Afiliado?.....: PA PADRE
-----
F3=Salir F4=Solicitud F11=Confirmar
F9=Sin validar M10 F12=Previa F16=Acreditador
Más...

```

3.- COMO ACTIVAR A UN AFILIADO CUANDO NO TIENE DERECHO A ATENCION AL MOMENTO DE AGENDAR LA CITA?



- Buscamos la unidad médica donde se le va a dar la cita ponemos 8 en cualquier medico disponible y damos enter.



DESARROLLAR UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DEL ÁREA OPERATIVA DE RECAPT S.A. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2015-2015

- Presionamos shift F5, shift F4, ponemos el número de cedula damos enter

```

Sesión A - [24 x 80]
Archivo Edición Vista Comunicación Acciones Ventana Ayuda
-----
CEFAVIS                                IAF000
RCC1600                                07:54:11
QPADEV025C                             14/09/19
-----
Seleccione opción(es) y presione Intro
2=Modificar      5=Visualizar      6=Ingresar datos Secundarios      7=Imprimir
8=Consultar Dependencias      11=Modificar datos básicos      18=Encabezar ...
Historia
Op Clínica Apellidos y Nombres      Documento Id. Der Af E S
-----
1 CAGUANA INCHIGLEMA DOLORES MONICA      C 1711261014      A SG A 0
8645 BONILLA QUIMBIULCO EDITH DEL CARMEN      C 1711261121      A SG A 0
7446 NANDAR CAICEDO DORA ELISA      C 1711261188      A SG I 0
135049 PERUGACHI VALENZUELA MONICA TAMARA      C 1711261212      A SG I 0
971 ESPIN CARDENAS CARMEN LETICIA      C 1711261238      A SG A 0
43767 YAPU CHICAIZA GABRIELA SOLEDAD      C 1711261261      P SG A 0
144426 FLORES ECHEVERRIA ANAVELA DEL ROCIO      C 1711261295      A SG A 0
68626 BANO VELOZ CARMITA CECILIA      C 1711261345      P SG A 0
16242 BACA GOMEZ GINA MARIA      C 1711261550      A SG A 0
93369 GUACHAMIN LLUSCA CARMEN PIEDAD      C 1711261634      A SG A 0
-----
MÁS...
F3=Salir      F5=Actualizar      F6=Añadir Paciente      F12=Previa      F13=Repetir
F14=Clasificar por No. Historia      F23=Más opciones      F24=Más funciones
(C) COPYRIGHT IBM CORP. 1989, 1994.
-----
MA a 11/002
IB02 - Sesión iniciada satisfactoriamente
7:58 19/09/2014

```

- Colocamos el numero 11 damos enter.

```

Sesión A - [24 x 80]
Archivo Edición Vista Comunicación Acciones Ventana Ayuda
-----
CENTRO MEDICO Y DIAG."VID              IAF000
RCC1600                                07:47:38
QPADEV025C                             14/09/19
-----
Seleccione opción(es) y presione Intro
2=Modificar      5=Visualizar      6=Ingresar datos Secundarios      7=Imprimir
8=Consultar Dependencias      11=Modificar datos básicos      18=Encabezar ...
Historia
Op Clínica Apellidos y Nombres      Documento Id. Der Af E S
-----
11 1280 PATIÑO CARRILLO WILLIAM PAUL      C 1712859253      A SG A 0
146720 IBARRA FLOR MARIA SOL      C 1712859303      A SG A 0
90504 ESTRADA OLIPA JOSE ANGEL      C 1712859972      A SG I 0
147632 SANTOS JARAMILLO EDISON BOLIVAR      C 1712860061      A SG A 0
149644 QUILUMBA CALVACHE BLANCA FABIOLA      C 1712860160      A SG A 0
64367 MEJIA VALLEJO MYRIAM CECILIA      C 1712860343      A SG A 0
59010 ESPINOZA ESPINOZA MIRIAN JUDITH      C 1712860368      A SG A 0
19655 PAREDES ALVEAR HUGO HERNAN      C 1712860467      A SG A 0
130953 CHIPANTIZA VILLACRESES MARIA VERONICA      C 1712860756      A SG I 0
49756 AGUAS ASTUDILLO IRINA PIEDAD      C 1712860913      A SG A 0
-----
MÁS...
F3=Salir      F5=Actualizar      F6=Añadir Paciente      F12=Previa      F13=Repetir
F14=Clasificar por No. Historia      F23=Más opciones      F24=Más funciones
(C) COPYRIGHT IBM CORP. 1989, 1994.
-----
MA a A 12/002
IB02 - Sesión iniciada satisfactoriamente

```

- Procedemos a cambiarle el estado del derecho de inactivo a pendiente o activo y confirmamos con F11.

```

Sesión A - [24 x 80]
Archivo Edición Vista Comunicación Acciones Ventana Ayuda
CENTRO MEDICO Y DIAG. "VID" IAF021
RCC1600 Modificación de datos de Filiación 07:48:48
QPADEV025C INFORMACION BASICA 14/09/19
-----
Afiliado : C 1712859253 PATIÑO CARRILLO WILLIAM PAUL HC: 1280
(Apellidos y Nombres)
Tipo Afiliado?.....: SG Estado del derecho?: I INACTIVO
Número de Afiliación: 1
Rango Edad.: 15 - 110
Fecha de Nacimiento.: 19820403 Edad.: 32 años Sexo?....: M MASCULINO
aaaammdd
Fecha última aport...: 201102 Ultimo Aviso de enfermedad: 201102
aaaamm aaaamm
Transferido/Referido/
Subrogado (T/R/S)...: H HACIA Unidad Médica? 2108000230
No.Patronal.....: Anexo(S/N)...: _
Afiliado que cubre la atención?: _
Relación con el Afiliado?.....: _
F3=Salir F4=Solicitud F11=Confirmar Más...
F9=Sin validar M10 F12=Previa F16=Acreditador
MA a A 07/025
1902 - Sesión iniciada satisfactoriamente
  
```

4.- COMO JUSTIFICAR FALTAS?

- Ingresamos con la opción 3 damos enter.

```

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL ADMI00T
RCC1600 13:06:42
QPADEV01FJ CITAS DE PACIENTES CONSULTA EXTERNA 14/09/18
-----
Seleccione una opción y presione INTRO
1.- Asignar citas para un Afiliado
2.- Consultar citas de un Afiliado
3.- Admisión de pacientes consulta externa
4.- Asignar citas para un Afiliado
6.- Adjudicación de Cirugías en Unidades Externas
-----
Su opción: 3
-----
F3=Salir F6=Mensajes F23=Cambiar clave F14=Gestión Reportes
192.168.224.187
  
```

- Buscamos el consultorio donde tuvo la inasistencia colocamos 1 y damos enter.

```

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL                                ADMI00T
RCC1600                                                                13:06:42
QPADEV01FJ                                                            14/09/18
CITAS DE PACIENTES CONSULTA EXTERNA

Seleccione una opción y presione INTRO

SELECCION DE UNIDADES MEDICAS INSTALADAS
(1) Unidad Med Descripción
-----
7108130703 CONS.EXT.JIPIJAPA.-SUR
7108130901 CONS.EXT.MANTA.-NORTE
7108130902 CONS.EXT.MANTA.-CENTRO
7108130903 CONS.EXT.MANTA.-SUR
1 7108170001 CONS.EXT.PICH.-NORTE
F3=Salir                               Más...
Intro=Seleccionar

F3=Salir  F6=Mensajes  F23=Cambiar clave  F14=Gestión Reportes
192.168.224.187
    
```

- Nuevamente ingresamos con el numero 1 damos enter.

```

CONS.EXT.PICH.-NORTE                                                ADMI00T
RCC1600                                                                13:07:35
QPADEV01FJ                                                            14/09/18
ADMISION DE PACIENTES CONSULTA EXTERNA

Seleccione una opción y presione INTRO

1.- Trabajar con agendas de Médicos
2.- Asignar citas para un Afiliado
3.- Consultar citas de un Afiliado
4.- Trabajar con Historias Clínicas

Su opción: 1

F3=Salir  F6=Mensajes  F23=Cambiar clave  F14=Gestión Reportes
192.168.224.187
    
```

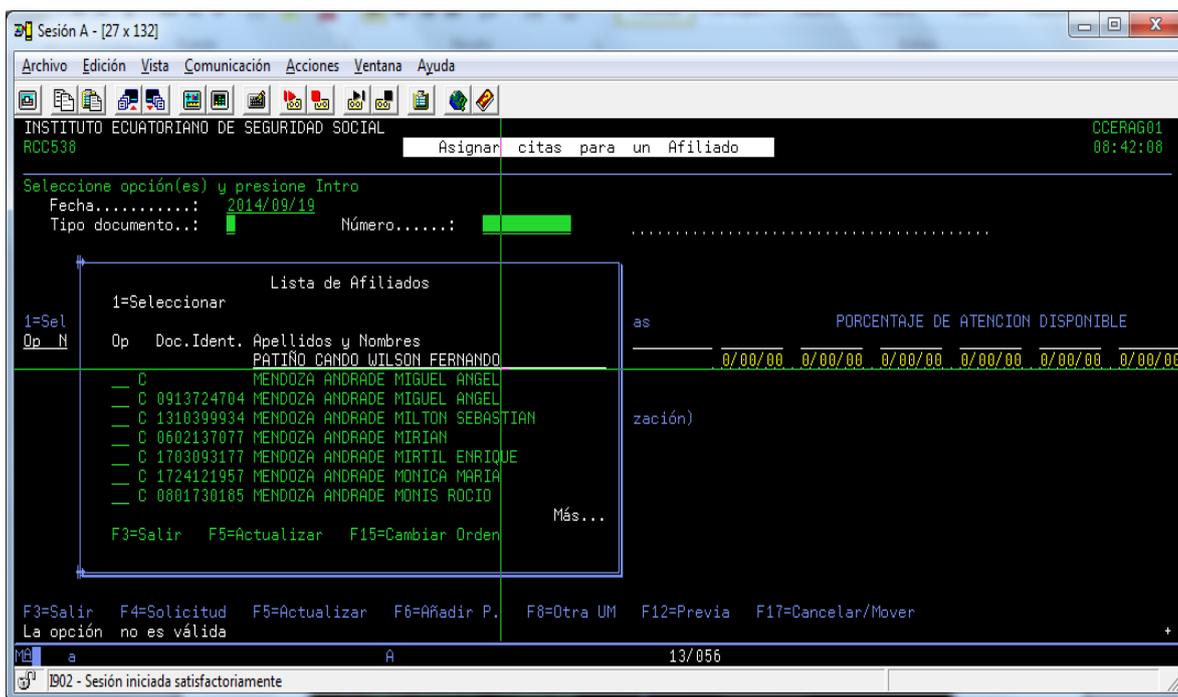
- Presionamos shift F5, shift F4 ponemos el número de cedula

```

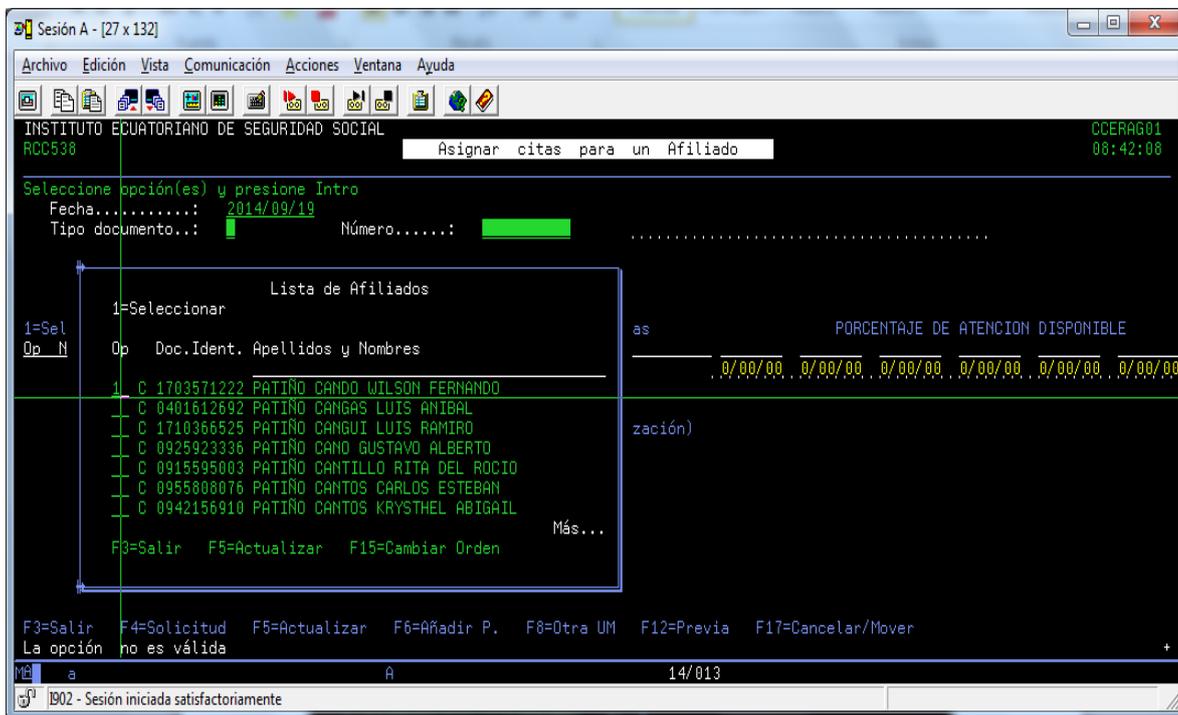
CONS.EXT.PICH.-NORTE                                                IAF000
RCC1600                                                                13:08:06
QPADEV01FJ                                                            14/09/18
Trabajar con Datos de Filiación

-----
Seleccione opción(es) y presione Intro
2=Modificar      5=Visualizar      6=Ingresar datos Secundarios      7=Imprimir
8=Consultar Dependencias      11=Modificar datos básicos      18=Encabezar ...
Historia
Op Clínica Apellidos y Nombres      Documento Id. Der Af E S
-----
1 MEDINA TUFIÑO MARIA INES      C 1311235616
20759 CALDERON MORENO ELSA YOLANDA      C 1706513577      A SG A 0
232558 SANTACRUZ RIPALDA GLADYS EULALIA      C 1706513726      A SG A 0
70958 DUQUE FLORES ERIKA PAULINA      C 1706513858      A SG A 0
232653 ANDRADE DUQUE MONICA DEL CARMEN      C 1706513932      A SG A 5
43028 JARAMILLO TRUJILLO ALBA CLEMENCIA      C 1706513940      A SG A 0
338609 JACOME REDROVAN ROSARIO IRENE      C 1706514120      P SG A 0
45448 CALLE CEVALLOS VERONICA DEL CARMEN      C 1706514435      A SG A 0
26133 JURADO CEVALLOS MARIA IRENE      C 1706514450      A SG A 0
18486 LARA MEJIA DIANA DEL ROCIO      C 1706514534      A SG A 0
F3=Salir  F5=Actualizar  F6=Añadir Paciente  F12=Previa  F13=Repetir
F14=Clasificar por No. Historia  F23=Más opciones  F24=Más funciones
(C) COPYRIGHT IBM CORP. 1989, 1994.
    
```

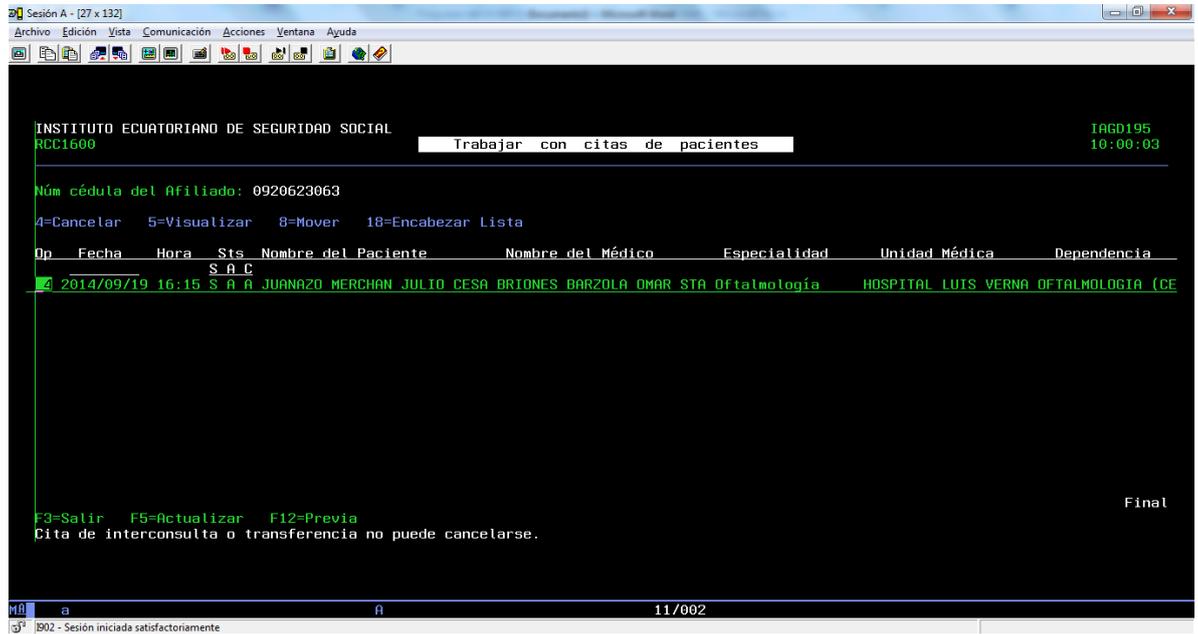

- Procedemos a poner los apellidos y los nombres respectivamente damos enter.



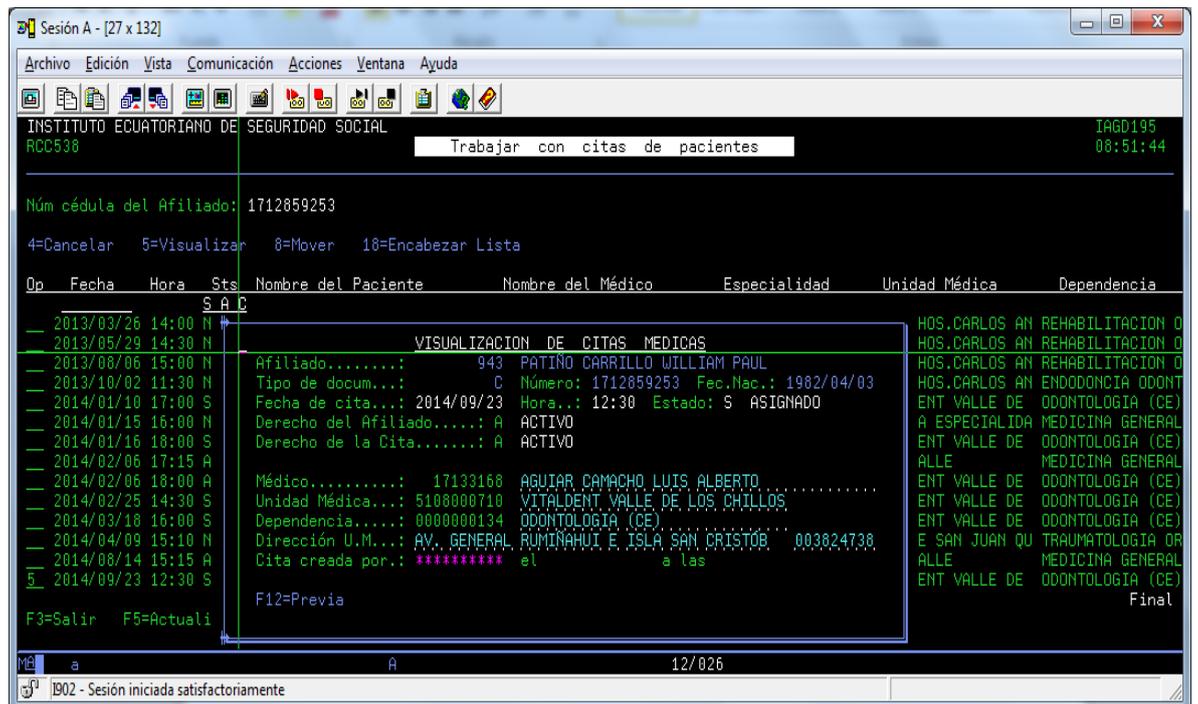
- Colocamos el número 1 y buscamos la cita.



6.-COMO CANCELAR UNA CITA MEDICA SI ES DADA POR INTERCONSULTA?



Verificamos la cita médica con shift F5



DESARROLLAR UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DEL ÁREA OPERATIVA DE RECAPT S.A. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2015-2015

- Colocamos el número 8 para modificar.

Sesión A - [27 x 132]

Archivo Edición Vista Comunicación Acciones Ventana Ayuda

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL IAGD195
RCC538 Trabajar con citas de pacientes 08:55:44

Num cédula del Afiliado: 1712859253

4=Cancelar 5=Visualizar 8=Mover 18=Encabezar Lista

Op	Fecha	Hora	Sts	Nombre del Paciente	Nombre del Médico	Especialidad	Unidad Médica	Dependencia
S A C								
2013/03/26	14:00	N A A		PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	SALAZAR ALVEAR DARWIN MA	Medicina de Emer	QUITO HOS.CARLOS AN	REHABILITACION O
2013/05/29	14:30	N A A		PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	SILVA DAVALOS BLANCA PAU	Odontología	QUITO HOS.CARLOS AN	REHABILITACION O
2013/08/06	15:00	N A A		PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	SILVA DAVALOS BLANCA PAU	Odontología	QUITO HOS.CARLOS AN	REHABILITACION O
2013/10/02	11:30	N A A		PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	VELASCO ECHEVERRIA XIMEN	Odontología	QUITO HOS.CARLOS AN	ENDODONCIA ODONT
2014/01/10	17:00	S A A		PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	RIVADENEIRA RIVERA CRIST	Odontología	VITALDENT VALLE DE	ODONTOLOGIA (CE)
2014/01/15	16:00	N A A		PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	TERAN CALDERON MARIA AUG	Medicina General	CLINICA ESPECIALIDA	MEDICINA GENERAL
2014/01/16	18:00	S A A		PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	RIVADENEIRA RIVERA CRIST	Odontología	VITALDENT VALLE DE	ODONTOLOGIA (CE)
2014/02/06	17:15	A A A		PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	VARELA BETANCOURT ANA GR	Medicina General	MEDICVALLE	MEDICINA GENERAL
2014/02/06	18:00	A A A		PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	RIVADENEIRA RIVERA CRIST	Odontología	VITALDENT VALLE DE	ODONTOLOGIA (CE)
2014/02/25	14:30	S A A		PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	RIVADENEIRA RIVERA CRIST	Odontología	VITALDENT VALLE DE	ODONTOLOGIA (CE)
2014/03/18	16:00	S A A		PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	RIVADENEIRA RIVERA CRIST	Odontología	VITALDENT VALLE DE	ODONTOLOGIA (CE)
2014/04/09	15:10	N A A		PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	AYALA GARZON BALERIA	Traumatología y	DISP DE SAN JUAN QU	TRAUMATOLOGIA OR
2014/08/14	15:15	A A A		PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	VARELA BETANCOURT ANA GR	Medicina General	MEDICVALLE	MEDICINA GENERAL
2014/09/23	12:30	S A A		PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	AGUIAR CAMACHO LUIS ALBE	Odontología	VITALDENT VALLE DE	ODONTOLOGIA (CE)

F3=Salir F5=Actualizar F12=Previa

Mé a A 24/003

1902 - Sesión iniciada satisfactoriamente

- Cambiamos a una fecha posterior colocamos el motivo y confirmamos.

Sesión A - [24 x 80]

Archivo Edición Vista Comunicación Acciones Ventana Ayuda

MOVER UNA CITA A OTRO(a) MEDICO/FECHA

Afiliado ...: PATIÑO CARRILLO WILLIAM PAUL
H.Clínica...: 943 Número de turnos a mover: 1

Médico: 17133168 Fecha: 2014/09/24 Hora: ____ Motivo: PN

F4=Ayuda F12=Previa F11=Confirmar Turno BAJO SU RESPONSABILIDAD
El Afiliado ya tiene citas en los últimos/próximos 3 días

Mé a A 16/018

1902 - Sesión iniciada satisfactoriamente

- Luego actualizamos con F5 para proceder a cancelarla cita con el numero 4

Trabajar con citas de pacientes

Num cédula del Afiliado: 1712859253

4=Cancelar 5=Visualizar 8=Mover 18=Encabezar Lista

Op	Fecha	Hora	Sts	Nombre del Paciente	Nombre del Médico	Especialidad	Unidad Médica	Dependencia
S A C								
—	2013/03/26	14:00	N A	PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	SALAZAR ALVEAR DARWIN MA	Medicina de Emer	QUITO HOS.CARLOS AN	REHABILITACION O
—	2013/05/29	14:30	N A	PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	SILVA DAVALOS BLANCA PAU	Odontología	QUITO HOS.CARLOS AN	REHABILITACION O
—	2013/08/06	15:00	N A	PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	SILVA DAVALOS BLANCA PAU	Odontología	QUITO HOS.CARLOS AN	REHABILITACION O
—	2013/10/02	11:30	N A	PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	VELASCO ECHEVERRIA XIMEN	Odontología	QUITO HOS.CARLOS AN	ENDODONCIA ODONT
—	2014/01/10	17:00	S A	PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	RIVADENEIRA RIVERA CRIST	Odontología	VITALDENT VALLE DE	ODONTOLOGIA (CE)
—	2014/01/15	16:00	N A	PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	TERAN CALDERON MARIA AUG	Medicina General	CLINICA ESPECIALIDA	MEDICINA GENERAL
—	2014/01/16	18:00	S A	PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	RIVADENEIRA RIVERA CRIST	Odontología	VITALDENT VALLE DE	ODONTOLOGIA (CE)
—	2014/02/06	17:15	A A	PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	VARELA BETANCOURT ANA GR	Medicina General	MEDICVALLE	MEDICINA GENERAL
—	2014/02/06	18:00	A A	PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	RIVADENEIRA RIVERA CRIST	Odontología	VITALDENT VALLE DE	ODONTOLOGIA (CE)
—	2014/02/25	14:30	S A	PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	RIVADENEIRA RIVERA CRIST	Odontología	VITALDENT VALLE DE	ODONTOLOGIA (CE)
—	2014/03/18	16:00	S A	PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	RIVADENEIRA RIVERA CRIST	Odontología	VITALDENT VALLE DE	ODONTOLOGIA (CE)
—	2014/04/09	15:10	N A	PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	AYALA GARZON BALERIA	Traumatología y	DISP DE SAN JUAN QU	TRAUMATOLOGIA OR
—	2014/08/14	15:15	A A	PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	VARELA BETANCOURT ANA GR	Medicina General	MEDICVALLE	MEDICINA GENERAL
4	2014/09/24	10:00	S A	PATIÑO CARRILLO WILLIAM PA	AGUIAR CAMACHO LUIS ALBE	Odontología	VITALDENT VALLE DE	ODONTOLOGIA (CE)

F3=Salir F5=Actualizar F12=Previa

Final

1902 - Sesión iniciada satisfactoriamente

7.- PASOS DE COMO GENERAR CITA MEDICA A OTRO MENOR BAJO EL MISMO NÚMERO DE CEDULA DEL AFILIADO CUANDO NO ESTE REGISTRADO EN LA UNIDAD?

- Ingresamos con N y el número de cedula del afiliado, buscamos la unidad médica donde haya citas disponibles, verificamos las agendas del doctor dando 1 enter.

Asignar citas para un Afiliado

Seleccione opción(es) y presione Intro

Fecha: 2014/09/19 Tipo de cita: M (A=Automático; M=Por Médico)

Tipo documento: N Número: 1718870791 AMAGUA TARAPUES JENIFFER TATIANA

Unidad Médica: 5109000190 CLINICA SANTA BARBARA GARCIA MORENO N9-01 Y ESMERALDAS ESQUINA CENTRO H 002282950

Dependencia: 0000000134 ODONTOLOGIA (CE)

Núm tot faltas: 006 Faltas últ 3 meses: 000

1=Seleccionar 5=Consultar 7=Datos del Médico 8=Trabajar con citas

Op	Nombre del Médico	Especialidad	PORCENTAJE DE ATENCION DISPONIBLE					
			VIERNES	SABADO	DOMINGO	LUNES	MARIES	MIERCOL
1	REY ORDOÑEZ DIANA LUCIA	Odontología - ODONTOLOGIA						
1	RUALES MIER ALEX VICENTE	Odontología - ODONTOLOGIA	12				12	
—	TOBAR RIPALDA ADRIANA MERCEDES	Odontología - ODONTOLOGIA						
—	ZUMBA VASQUEZ ADRIANA MARISOL	Odontología - ODONTOLOGIA						
—	RIVERA PALLACHO LORENA CONSUELO	Odontología - ODONTOLOGIA						
—	SOSA AGUILAR KATYA PATRICIA	Odontología - ODONTOLOGIA						

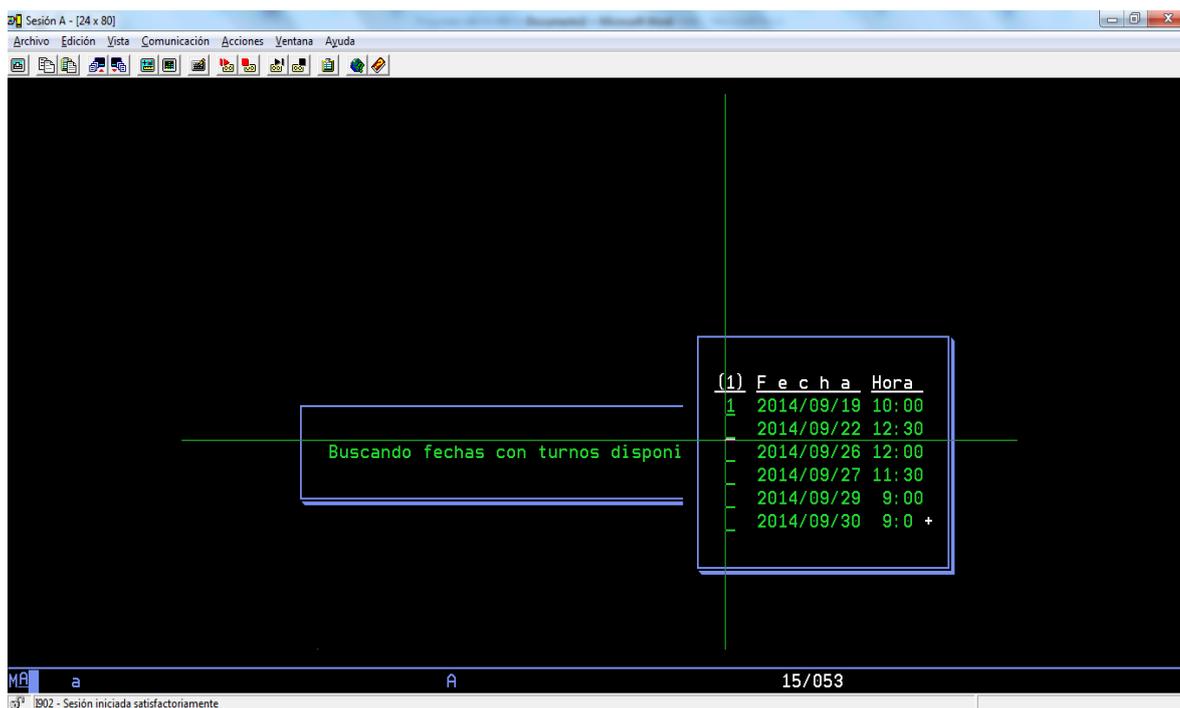
F3=Salir F4=Solicitud F5=Actualizar F6=Añadir P. F7=Asig.Otra Depe. F8=Otra UM F12=Previa F17=Cancelar/Mover

Debe ingresar al menos un día de atención.

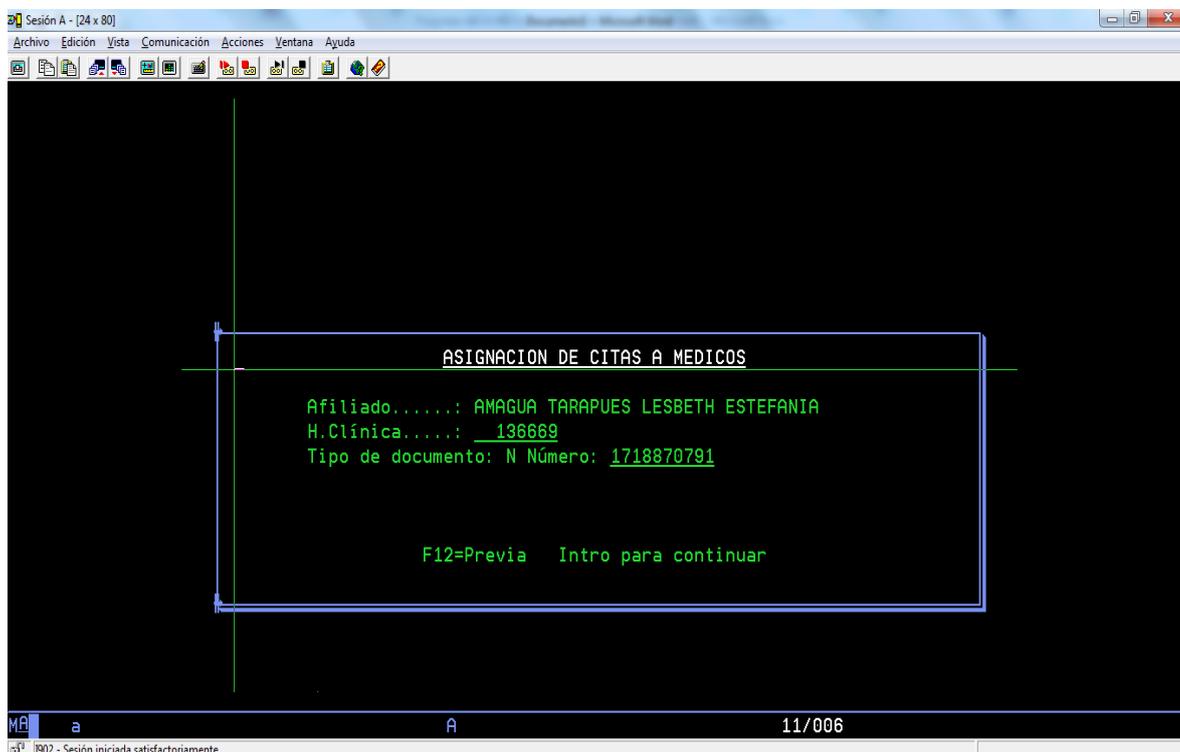
1902 - Sesión iniciada satisfactoriamente

DESARROLLAR UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DEL ÁREA OPERATIVA DE RECAPT S.A. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2015-2015

- Escogemos la cita médica más próxima y damos 1 enter



- Pero nos va a salir el menor al que no le deseamos dar la cita.



- Presionamos F12 para salir a la pantalla principal y proceder a crear una historia clínica con F6, buscamos la unidad médica donde se va a generar la cita y damos 1 enter

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
RCC1600

Asignar citas para un Afiliado

CCERAG01
09:56:19

Seleccione opción(es) y presione Intro

Fecha: 2014/09/19
Tipo documento: N
Unidad Médica: 5108000190
Dependencia: CLINICA SANTA BARBARA
Número: 1718870791
Tipo de cita: M (A=Automático; M=Por Médico)
AMAGUA TARAPUES JENIFFER TATIANA
GARCIA MORENO N9-01 Y ESMERALDAS ESQUINA ,CENTRO H 002282950

SELECCION DE UNIDADES MEDICAS INSTALADAS		PORCENTAJE DE ATENCION DISPONIBLE								
Op	Nombre de	Unidad Med	Descripción	Logia	VIERNES	SABADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIERCOL
1	SELECCIONAR	(1)								
—	REY ORDON	5108000170	METRORED CONDADO	LOGIA						
—	RUALES MI	5108000180	METRORED CAROLINA	LOGIA						
—	TOBAR RIP	5108000190	CLINICA SANTA BARBARA	LOGIA	12				12	
—	ZUMBA VAS	5108000200	PATRONATO HCP PLAZA REPUBLICA	LOGIA						
—	RIVERA PA	5108000210	PATRONATO HCP CARAPUNGO	LOGIA						
—	SOSA AGUI			LOGIA						

F3=Salir F4=Solicitud F5=Actualizar F6=Añadir P. F7=Asig.Otra Depe. F8=Otra UM F12=Previa F17=Cancelar/Mover

- Nuevamente damos enter, nos va a salir un mensaje de que ya existe un afiliado con este número de identificación y vamos a ignorar el duplicado con F10.

CLINICA SANTA BARBARA IAF060
RCC1600 Ingreso de Datos de Filiación 09:56:49
QPADEV04XP INFORMACION BASICA 14/09/19

Tipo de Documento...: N Número de Documento...: 1718870791

REGISTRO YA EXISTE

Unidad Médica...: 5108000100 TRIAGE CALL CENTER
No. de documento...: N 1718870791 Historia Clínica ...: 1310576

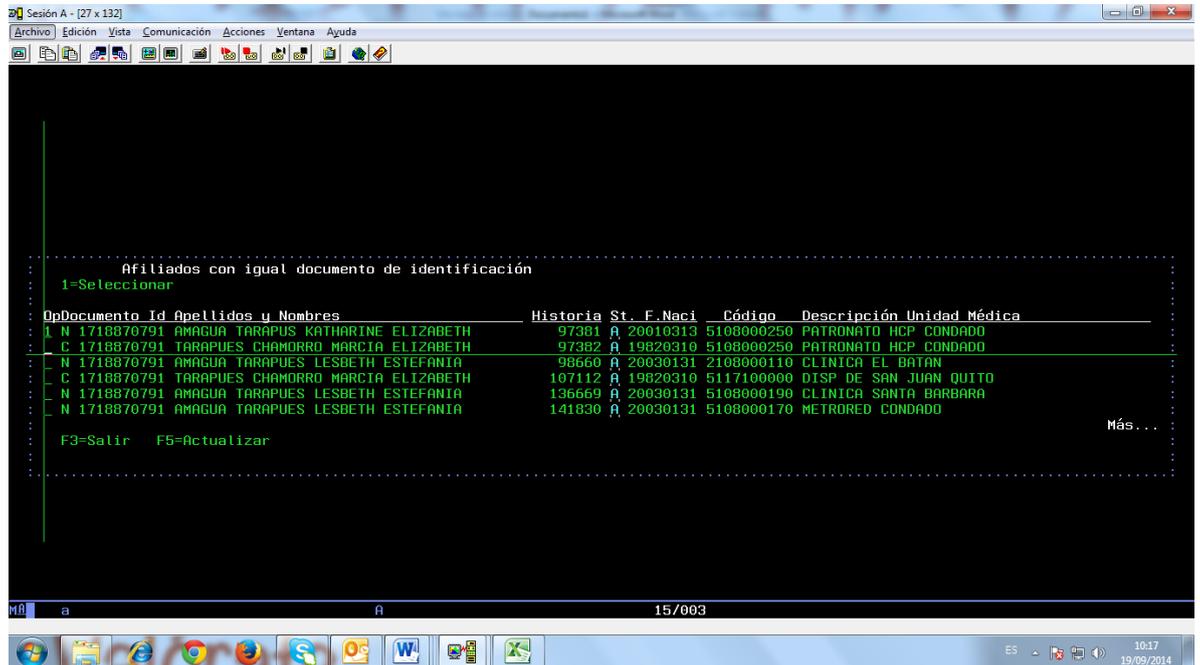
Nombre...: AMAGUA TARAPUES JENIFFER TATIANA

Estado...: A ACTIVO

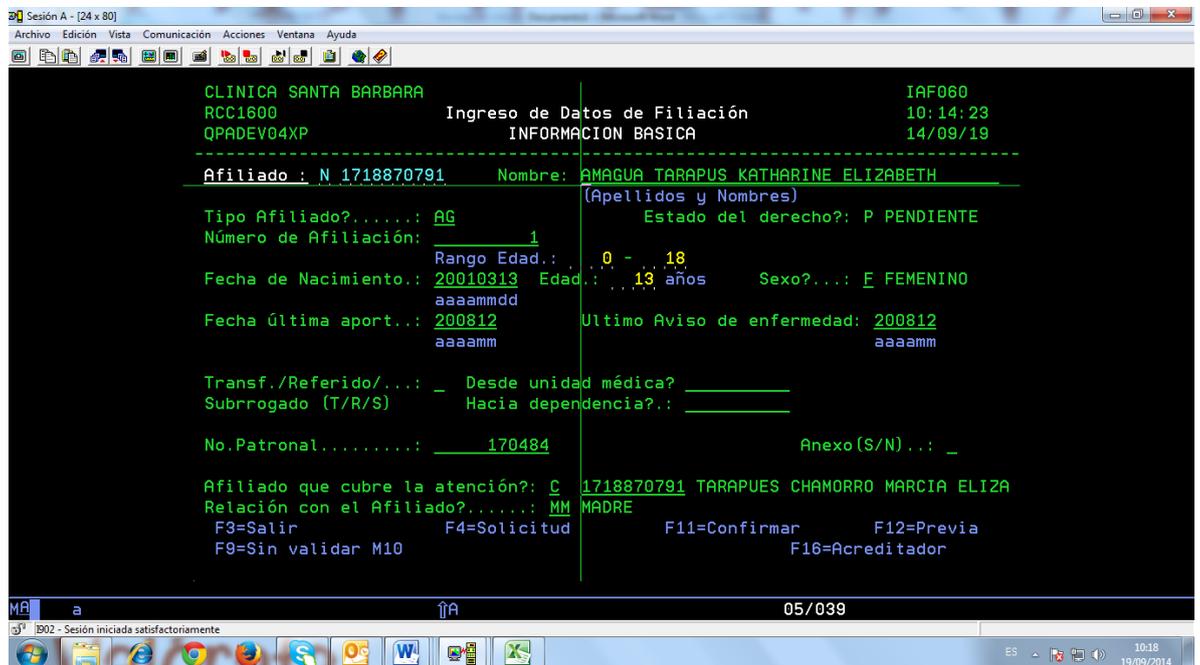
F3=Salir F4=Solicitud F12=Previa
F9=Sin validar M10 F10=Ignorar duplicado F16=Acreditador

Ya existe un afiliado con este número de identificación.

- Procedemos a buscar al menor al cual se le quiere dar la cita colocamos 1 y damos enter



- Llenamos los datos básicos del menor como, afiliado que cubre la atención y confirmamos con F11



- Regresamos con F12 a la pantalla principal para buscar la unidad médica donde se le desea dar la cita, buscamos el medico damos 1 y enter.

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
RCC1600

Asignar citas para un Afiliado

CCERAG01
10:15:25

Seleccione opción(es) y presione Intro

Fecha.....: 2014/09/19 Tipo de cita: M (A=Automático; M=Por Médico)

Tipo documento...: N Número.....: 1718870791 AMAGUA TARAPUES JENIFFER TATIANA

Unidad Médica...: 5100000190 CLINICA SANTA BARBARA GARCIA MORENO N9-01 Y ESMERALDAS ESQUINA ,CENTRO H 002282950

Dependencia.....: 0000000134 ODONTOLOGIA (CE)

Núm tot faltas...: 006 Faltas últ 3 meses...: 000

1=Seleccionar 5=Consultar 7=Datos del Médico 8=Trabajar con citas

Op	Nombre del Médico	Especialidad	PORCENTAJE DE ATENCION DISPONIBLE						
			VIERNES	SABADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIERCOL	
	REY ORDONEZ DIANA LUCIA	Odontología - ODONTOLOGIA							
	RUALES MIER ALEX VICENTE	Odontología - ODONTOLOGIA							
	TOBAR RIPALDA ADRIANA MERCEDES	Odontología - ODONTOLOGIA							
	ZUMBA VASQUEZ ADRIANA MARISOL	Odontología - ODONTOLOGIA							
1	RIVERA PAILLACHO LORENA CONSUELO	Odontología - ODONTOLOGIA							07
	SOSA AGUILAR KATYA PATRICIA	Odontología - ODONTOLOGIA							

Final

F3=Salir F4=Solicitud F5=Actualizar F6=Añadir P. F7=Asig.Otra Depe. F8=Otra UM F12=Previa F17=Cancelar/Mover

Se debe escoger al menos un afiliado de los que tienen cédula duplicada.

- Escogemos la cita médica colocamos 1 y enter.

Buscando fechas con turnos disponi

(1)	F e c h a	H o r a
1	2014/09/24	10:00
	2014/09/25	14:30
	2014/09/29	9:30
	2014/09/30	9:30
	2014/10/02	9:00
	2014/10/08	9:3 +

- Colocamos 1 al menor al cual se le quiere dar la cita médica damos enter y se agenda la cita.

```

Sesión A - [24 x 80]
Archivo Edición Vista Comunicación Acciones Ventana Ayuda
.....
:           Afiliados con igual documento de identificación
: 1=Seleccionar
:
: OpDocumento Id Apellidos y Nombres          Historia St. F. Naci
:-----
: N 1718870791 AMAGUA TARAPUES LESBETH ESTEFANIA 136669 A 20030131
: N 1718870791 AMAGUA TARAPUES JENNIFER TATIANA 273628 A 20030131
: 1 N 1718870791 AMAGUA TARAPUS KATHARINE ELIZABETH 273635 A 20010313
:
:
:                                     Final
:
: F3=Salir F5=Actualizar
:
.....
MA a                               07/004
1902 - Sesión iniciada satisfactoriamente

```

Programa Dragon monitor:

Mostrar informacion de ayuda

Grupo de Agentes: IESS_VALID_DER_Q_MBEANCOURT

Agentes	Campañas Disponibles	Campañas a Registrar
<ul style="list-style-type: none"> Q-ACAMPOVERDI Q-CCEDENOZ Q-CGUALOTUNA Q-DHEREDIAZ Q-ENARVAEZ Q-GCADENA Q-GESTEVEZ Q-JGUAMAN Q-KAYALA Q-MRODRIGUEZL Q-SZAMBRANO Q-VACHIG 	<ul style="list-style-type: none"> AGENDAMIENTO EMERGENCIAS VALIDACION_DE_DERECHOS 	<ul style="list-style-type: none"> AGENDAMIENTO EMERGENCIAS VALIDACION_DE_DERECHOS
	<p>></p> <p>>></p> <p><</p> <p><<</p>	<p>Registrar</p>

El registro se realizó correctamente.

Grabaciones

<input type="checkbox"/> Id Llamada	IGUAL A	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Id Cliente	IGUAL A	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Código de Ciudad	IGUAL A	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> UDN	IEES	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Teléfono	IGUAL A	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Campaña	EMERGENCIAS	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Usuario	IGUAL A	<input type="text"/>		OUT_IEES	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Fecha	IGUAL A	<input type="text"/>		AGENDAMIENTO	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Hora	IGUAL A	01:00 AM	<input type="checkbox"/> Código de Cierre	EN	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Cuarto de Hora	IGUAL A	00-14	<input checked="" type="checkbox"/> Tipo de grabacion	IGUAL A	GRABACIONES
<input type="checkbox"/> Tiempo Voz	MAYOR O IGUAL QUE	<input type="text"/>			
<input type="checkbox"/> Tiempo Escritura	MAYOR O IGUAL QUE	<input type="text"/>			
<input type="checkbox"/> Tiempo Total	MAYOR O IGUAL QUE	<input type="text"/>			

Número de Registros a desplegar: 25

Perfil de Usuario

Usted puede actualizar la información del usuario mediante el siguiente formulario.

*** Nombre de Usuario:** Q-ENARVAEZ

*** Contraseña:** [Oculto]

*** Confirme la contraseña:** [Oculto]

*** Nombre:** EVELYN GABRIELA

*** Apellidos:** NARVAEZ PAZMINO

Dirección: [Oculto]

Ciudad: UIO

Provincia: [Oculto]

País: [Oculto]

Código Postal: [Oculto]

E-Mail: [Oculto]

Número de teléfono: [Oculto]

Web: [Oculto]

Olvidó su Contraseña: [Oculto]

*** Fecha de nacimiento:** 10/05/2013

Documento de identificación: [Oculto]

Perfil de usuario: 1 - Defecto

Configuración de la cuenta

Habilitada Expirado Bloqueado La contraseña Expiró Editar información

Asignar Roles

Disponible	Asignado
ADMIN	USER
DIRECTOR	
MANAGER	
MONITOR	
QUALITY	
QUALITY RESTRICTED	
REPORT	
SUPERVISOR	

Grupos

Disponible	Asignado
IESS EXTENSION DE COBI	Como Supervisor
IESS GEST C Q MBETANC	
IESS JUBILACION INVALIDE	
IESS MEDICO	
IESS MOVIM Q ANOSERO	
IESS MOVIM Q JMEZA	
IESS SUM Q JMEZA	
IESS SUM Q ONOSERO	
IESS SUP Q AVILLALVA	
IESS SUP Q LGANCHALA	
IESS SUP Q L'ULLÓPAXO	
IESS SUP Q MANNANGO	
IESS SUP Q MOHANGO	Como Usuario
IESS SUP Q OALVAEZ	IESS AGENDAMIENTO Y C
IESS SUP Q PACOSTA	IESS AGENTES
IESS SUP Q P'GUILCAPI	IESS EMERGENCIA
IESS SUP Q P'GUILCAPI	IESS SUP Q OMOLINAP
IESS SUP Q P'GUILCAPI	IESS VALIDACIÓN DE DEPT
IESS SUP Q P'GUILCAPI	IESS VALID DER Q MBETA

Supervisa a

Disponible	Asignado
A.GLEVANA	
ADMIN	
C.NOGALINO	
OCARVAJAL	
OVERA	
D.GAYSON	
DRAGON	
ELEDESMA	

Identificación de usuario en aplicaciones

[Agregar otra identificación](#)

Sistema Id del usuario

[Editar](#) ASTERISK 2951

Agentes Canales Cola Inbound Campañas Salir

Drago (6376) Dragon-Phone

Cola Inbound										
< Previous 100 Page 1 of 1 Next >										
Id	Campaña	# en Cola	T.Espera contestadas(95%)	Max Espera Actual	contestadas	abandonos	usuarios	exclusivos	Porcentaje de abandonos	Nivel de servicio
6	INFORMACION_GENERAL	0		85360	0	0	0	0	0%	0%
5	CANCELACION	0		0	0	0	8	0	0%	0%
7	VALIDACION_DE_DERECHOS	8	60 - 125 segs	280	263	0	6	6	0%	0.38%
8	MEDICOS	0	15 - 17 segs	0	574	0	49	48	0%	59.76%
1	EMERGENCIAS	0	0 - 7 segs	0	4	1	1	1	20%	80%
11	SUM	0	0 - 110 segs	0	56	0	8	8	0%	92.86%
4	AGENDAMIENTO	86	17 - 17 segs	41	13641	731	272	263	5.09%	67.17%

Agentes Canales Cola Inbound Campañas Salir

Drago (6376) Dragon-Phone

AGENTES										
< Previous 100 Page 1 of 1 Next >										
Agente	M.Pausa	Estado	T.Estado	Trabajo	T.Trabajo	Numero	Camp	UDN	Link	
X		Q-CORNONEZ	Listo	03:05:26	EnLlamada	00:01:20	52698770	4	1	SIP/901:009-053
X		Q-GSOLORZANO	Listo	00:15:57	EnLlamada	00:00:47	43846367	4	1	SIP/901:009-193
X		Q-GLANDI	Listo	00:15:28	EnLlamada	00:02:55	42543812	4	1	SIP/901:009-013
X		Q-MGUALLICHICOH	Listo	00:16:12	EnLlamada	00:00:44	23068943	4	1	SIP/100:009-089
X		Q-JSANGOVALIN	Desconec		Init			4		
X		Q-AARIAS	Listo	02:11:32	EnLlamada	00:00:21	72128124	4	1	SIP/901:009-088
X		Q-RTORRES	Listo	03:04:34	EnHold	00:01:31	22631452	4	1	SIP/100:009-233
X		Q-SESCOBARC	Listo	02:39:38	EnHold	00:02:39	969015912	4	1	SIP/100:009-151
X		Q-JGUAMAN	Listo	03:06:12	Disponible	00:05:19		1		
X		Q-JPAREDES	Listo	01:42:43	EnLlamada	00:02:21	42000496	4	1	SIP/901:009-123
X		Q-BGUERRA	Listo	00:02:00	EnLlamada	00:02:00	43714780	4	1	SIP/901:009-162
X		Q-BRODRIGUEZ	Listo	00:08:33	EnLlamada	00:01:40	52934578	4	1	SIP/901:009-137
X		Q-MPAREDES	Listo	03:00:56	EnLlamada	00:00:55	42281470	4	1	SIP/901:009-138
X		Q-JVELASTEGUI	Listo	00:16:31	EnLlamada	00:00:06	42991601	4	1	SIP/901:009-033
X		Q-MCASTROB	Listo	01:25:41	EnLlamada	00:00:22	23966100	4	1	SIP/100:009-041
X		Q-FERAZO	Listo	00:39:40	EnHold	00:02:26	22725080	4	1	SIP/100:009-060
X		Q-CCALVOPINA	Desconec		Init			4		
X		Q-LSALGADO	Listo	02:04:21	EnLlamada	00:00:03	959419821	4	1	SIP/100:009-181
X		Q-CCARABALI	Listo	01:50:49	EnLlamada	00:00:04	72918549	4	1	SIP/901:009-022
X		Q-DFUENTES	Listo	00:04:03	EnLlamada	00:01:08	42943832	4	1	SIP/901:009-129
X		Q-TSANDOVAL	Listo	00:26:30	EnLlamada	00:01:22	23240307	4	1	SIP/100:009-241
X		Q-ESUAREZY	Listo	01:50:45	EnLlamada	00:00:49	22690955	4	1	SIP/100:009-132
X		Q-AZAMBRANOP	Desconec		Init			4		
X		Q-LCANGUI	Listo	00:53:04	EnLlamada	00:02:35	42251745	4	1	SIP/901:009-049
X		Q-JPINTO	Listo	02:03:44	EnLlamada	00:00:01	992050212	4	1	SIP/100:009-058
X		Q-WLIMAICO	CAPACITACION	Pausado	00:15:31	Disponible	00:15:30			
X		Q-DCUEVAS	Listo	01:00:26	EnLlamada	00:03:36	992958432	4	1	SIP/100:009-110
X		Q-AERAS	Listo	03:03:00	EnLlamada	00:00:19	22898167	4	1	SIP/100:009-211

DESARROLLAR UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DEL ÁREA OPERATIVA DE RECAPT S.A. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2015-2015

Agentes Canales Cola Inbound **Campañas** Salir

Campañas

< Previous 100 Page 1 of 1 Next > < Previous 100 Page 1 of 1 Next >
 Recargar Seleccionar Todo Deseleccionar Todo Iniciar Detener
 Filtrar por: Estado TODOS Tipo TODOS

Campaña	Nombre	UDN	Estado	Factor	Tipo
12	EXTENSION_DE_COBERTURA	1	Detenida	3.0	INBOUND
6	INFORMACION_GENERAL	1	Iniciada	3.0	INBOUND
5	CANCELACION	1	Iniciada	3.0	INBOUND
7	VALIDACION_DE_DERECHOS	1	Iniciada	3.0	INBOUND
8	MEDICOS	1	Iniciada	3.0	INBOUND
2	OUT_IEES	1	Detenida	3.0	OUTBOUND
10	JUBILACION_POR_INVALIDEZ	1	Detenida	3.0	INBOUND
1	EMERGENCIAS	1	Iniciada	3.0	INBOUND
14	JUBILACION_POR_INVALIDEZ_P	2	Detenida	3.0	INBOUND
11	SUM	1	Iniciada	3.0	INBOUND
4	AGENDAMIENTO	1	Iniciada	3.0	INBOUND

Agentes Canales Cola Inbound **Campañas** Salir

Drago (6376) Dragon-Phone

Cola Inbound

< Previous 100 Page 1 of 1 Next > < Previous 100 Page 1 of 1 Next >

Id	Campaña	# en Cola	T.Espera contestadas(95%)	Max Espera Actual	contestadas	abandonos	usuarios	exclusivos	Porcentaje de abandonos	Nivel de servicio
6	INFORMACION_GENERAL	0		86351	0	0	0	0	0%	0%
5	CANCELACION	0		0	0	0	8	0	0%	0%
7	VALIDACION_DE_DERECHOS	15	62 - 126 segs	282	288	0	6	6	0%	0.35%
8	MEDICOS	0	15 - 17 segs	0	642	0	48	47	0%	60.28%
1	EMERGENCIAS	0					1	1	20%	80%
11	SUM	0					8	8	0%	93.06%
4	AGENDAMIENTO	63					275	266	5.55%	60.38%

VALIDACION_DE_DERECHOS

Usuarios Q-CCEDENOZ , Q-DHEREDIAZ , Q-GESTEVEZ ,
 registrados:Q-KAYALA , Q-SZAMBRANO , Q-VACHIG
 datos:0% voz:0% escritura:0%
 datos:0segs voz:0segs escritura:0segs

Tiempos

Agentes **Canales** Cola Inbound Campañas Salir

...

CANALES				
Canal ▾	Estado	Resultado	Camp	No.
SIP/501:009-016	Disponible	UNKNOWN		null
SIP/901:009-187	WAITING	INBOUND	4	42002128
SIP/901:009-143	Conectado	INBOUND	4	42319186
SIP/903:009-004	Disponible	UNKNOWN		null
SIP/901:009-084	IVR	INBOUND		42623872
SIP/901:009-023	Conectado	INBOUND	4	52676225
SIP/100:009-059	Conectado	INBOUND	4	986790654
SIP/100:009-038	IVR	INBOUND		23138676
SIP/901:009-099	Conectado	INBOUND	4	42936179
SIP/100:009-167	Conectado	INBOUND	4	979578232
SIP/100:009-029	Conectado	INBOUND	4	998352561
SIP/901:009-020	Conectado	INBOUND	4	72955198
SIP/501:009-020	Disponible	UNKNOWN		null
SIP/501:009-015	Disponible	UNKNOWN		null
SIP/100:009-102	WAITING	INBOUND	4	983087258
SIP/100:009-031	Conectado	INBOUND	4	987582918
SIP/100:009-021	WAITING	INBOUND	4	995271054
SIP/901:009-085	Conectado	INBOUND	4	42438180
SIP/901:009-139	IVR	INBOUND		42475634
SIP/902:009-002	Disponible	UNKNOWN		null
SIP/501:009-054	Disponible	UNKNOWN		null
SIP/100:009-014	WAITING	INBOUND	4	984687420
SIP/501:009-035	Disponible	UNKNOWN		null
SIP/902:009-001	Disponible	UNKNOWN		null
SIP/100:009-130	IVR	INBOUND		23239058
SIP/901:009-149	WAITING	INBOUND	4	52685799
SIP/100:009-161	Conectado	INBOUND	4	62999060
SIP/100:009-127	Conectado	INBOUND	4	987830321

Instalaciones:



DESARROLLAR UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DEL ÁREA OPERATIVA DE RECAPT S.A. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2015-2015