



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS (UAECAC).**

**DISEÑO DE PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS,
PARA REDUCIR EL AUSENTISMO DE PACIENTES QUE
ACUDEN AL CENTRO DE SALUD BUCAY**

Autor:

Inca Arellano Juan Carlos

Tutor:

PhD, Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2018



DEDICATORIA

Dedico este trabajo con mucho cariño a Dios por guiar siempre mis pasos y darme la fortaleza y perseverancia para alcanzar mis metas. Y a mis hermanos que en el diario vivir me brindan su apoyo incondicional para alcanzar las metas que me propongo.

Juan Carlos Inca Arellano



AGRADECIMIENTO

Agradezco por el apoyo brindado a mis hermanos, esposa, y docentes que de una manera u otra me ayudaron en la realización de este trabajo. De manera especial al PhD, Simón Alberto Illescas Prieto por el gran esfuerzo en darme las primeras pautas para el desarrollo de mi proyecto.

Juan Carlos Inca Arellano

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejorar la calidad de los servicios, para reducir el ausentismo de pacientes que acuden al Centro de Salud Bucay”**. y problema de investigación: **¿Cómo contribuir a mejorar la calidad de los servicios, para reducir el ausentismo de pacientes que acuden al Centro de Salud Bucay en la provincia del Guayas, en el año 2018?** , presentado por Juan Carlos Inca Arellano como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Inca Arellano Juan Carlos

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Juan Carlos Inca Arellano en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación. **Propuesta de mejorar la calidad de los servicios, para reducir el ausentismo de pacientes que acuden al Centro de Salud Bucay**, de la modalidad de Semi presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresas, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Juan Carlos Inca Arellano

Firma

No. de cédula: 092117445

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA

UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS (UAECAC).

DISEÑO DE PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

Propuesta de mejorar la calidad de los servicios, para reducir el ausentismo de pacientes que acuden al Centro de Salud Bucay.

Autor: Inca Arellano Juan Carlos

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

El Ministerio de Salud Pública trabaja por cambiar la visión de la salud proporcionando en el año 2014 un sistema de agendamiento de citas por el sistema de Call center, que consiste en llamar al 171, sin ningún costo, para agendar una cita médica en medicina general, odontología, obstetricia, psicología y calificación de discapacidades. El sistema busca terminar definitivamente las largas filas de usuarios en las afueras de las casas de salud de la provincia del Guayas y en el resto del país. El Centro de Salud Bucay, entre las realidades que enfrenta está; cómo mejorar la calidad del servicio, para reducir el ausentismo de pacientes, para lo cual se va a diseñar una propuesta de capacitación en la calidad y calidez de los servicios de salud, en la cual se va a describir antecedentes históricos y referenciales basados en las variables independiente y dependiente. El diseño de investigación implementada es bibliográfica y de campo para lo cual se va a trabajar con un muestra de 14 personas las mismas que están repartidas en diez pacientes que acuden al centro de salud y cuatro líderes comunitarios se implantará la técnica de la encuesta y entrevista, con los resultados obtenidos se ve la necesidad de llevar a cabo un programa de promoción del servicio de Call center, el mismo que permitirá una mayor afluencia de pacientes.

Calidad

Servicios

Ausentismo

Pacientes



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS (UAECAC).**

**DISEÑO DE PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de mejorar la calidad de los servicios, para reducir el ausentismo de pacientes que acuden al Centro de Salud Bucay.

Autor : Inca Arellano Juan Carlos

Tutora: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The Ministry of Public Health works to change the vision of health by providing in 2014 a system of appointment scheduling by the Call center system, which consists of calling 171, at no cost, to schedule a medical appointment in general medicine, dentistry, obstetrics, psychology and disability qualification. The system seeks to permanently end the long lines of users in the outskirts of the health houses of the province of Guayas and in the rest of the country. The Bucay Health Center, between the realities it faces is; how to improve the quality of the service, to reduce the absenteeism of patients, for which a proposal for training in the quality and warmth of health services will be designed, in which it will describe historical and referential antecedents based on the independent and dependent variables. The research design implemented is bibliographic and field, which will work with a sample of 14 people who are divided into ten patients who go to the health center and four community leaders will implement the technique of the survey and interview, with the results obtained, we see the need to carry out a program to promote the Call Center service, which will allow a greater influx of patients.

Quality

Services

Absenteeism

Patients

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de Autorización.....	v
Certificado de Aceptación del CEGESCIT.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice General.....	ix
Índice de Cuadros.....	xi
Índice de Gráficos.....	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Planteamiento De Problema.....	1
Ubicación Del Problema En Un Contexto.....	2
Situación conflicto.....	5
Delimitación del problema.....	6
Formulación del problema.....	6
Variables de la Investigación.....	6
Evaluación del problema.....	6
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
Interrogantes De La Investigación.....	11
Justificación e Importancia.....	11
Aspectos que Justifican la Investigación.....	13

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	15
Antecedentes referenciales.....	22
Fundamentación Legal.....	26
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
Variable Independiente.....	29
Variable Dependiente.....	30
Definiciones Conceptuales.....	30

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA
PRESENTACION DE LA INSTITUCIÓN

Datos de la Institución.....	37
Diseño de la Investigación.....	39
Tipos de Investigación.....	40
Población.....	42
Muestra.....	42
Métodos y Técnicas de Investigación.....	45
Procedimiento de la Investigación.....	47

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación de las Técnicas Procedimientos.....	49
PLAN DE MEJORAS.....	63
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES.....	67
BIBLIOGRAFÍA.....	68
ANEXOS.....	

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1:	
Situación Conflicto.....	5
Cuadro 2:	
Tipos de Investigación.....	40
Cuadro 3:	
Población y Muestra.....	43
Cuadro 4:	
Población y Muestra del Centro de Salud a Utilizarse....	45
Cuadro 5:	
Técnicas e instrumentos de la investigación.....	46
Cuadro 6:	
Existencia de Call center.....	49
Cuadro 7:	
Agendar Cita Médica.....	50
Cuadro 8:	
Promocionar Constantemente.....	51
Cuadro 9:	
Fácil Obtener una Cita Médica.....	52
Cuadro 10:	
Atención Funcionarios de Call center.....	53
Cuadro 11:	
Tiempo de Agendamiento.....	54
Cuadro 12:	

Cumplimiento de Expectativas.....	55
Cuadro 13:	
Recomendación Utilizar Call center.....	56
Cuadro 14:	
Atendido a la Hora de Cita Médica.....	57
Cuadro 15:	
Servicio de Calidad y Calidez.....	58
Cuadro 16:	
Presupuesto Económico.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1: Existencia de Call center.....	49
Figura 2: Agendar Cita Médica.....	50
Figura 3: Promocionar Constantemente.....	51
Figura 4: Fácil Obtener una Cita Médica.....	52
Figura 5: Atención Funcionarios de Call center.....	53
Figura 6: Tiempo de Agendamiento.....	54
Figura 7: Cumplimiento de Expectativas.....	55
Figura 8: Recomendación Utilizar Call center.....	56
Figura 9: Atendido a la Hora de Cita Médica.....	57
Figura 10: Servicio de Calidad y Calidez.....	58

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la sociedad, la atención de salud se considera algo fundamental para el desarrollo de las personas, la accesibilidad para tener una cita médica ha querido ir mejorando al pasar de los años, debido a sus múltiples limitaciones.

Hoy en día esta realidad está cambiando con la implementación de nuevas políticas de los gobiernos de turno, y los centros de salud en el mundo están tomando medidas que pueda hacer que los pacientes obtengan una cita médica de manera rápida y segura optimizando los recursos.

En el sistema de salud del Ecuador no contaba con un sistema de citas médicas mediante agendamiento, el cual facilite una mayor concurrencia de pacientes a los centros de salud por lo en la últimos años ha ocurrido muchas cambios como es implementar el sistema de agendamiento mediante llamadas al Call center 171 para la obtención de citas médicas en centros de salud públicos.

Se lo ha ido incorporando poco a poco, pero los centro de salud se están dando cuenta que el sistema de agendamiento de citas médicas por Call center hará las cosas más fáciles para los centros de salud y optimizara recursos y esto es lo que toda institución desea en estos días.

Una parte de la ciudadanía no tiene conocimiento de la existencia del sistema de agendamiento, no están haciendo prevención y están asintiendo al centro de salud sin una cita médica, otra parte de la población no está utilizado adecuadamente el sistema de agendamiento.

Lo que ocasiona que el flujo de pacientes en ciertos días sea más frecuente y se congestionen y otros días asistan pocos pacientes por lo que se plantea

mejorar este servicio mediante capacitaciones a la comunidad en general y colaboradores del centro de salud, para que en su totalidad la población agende su cita rápida, segura y eficaz reduciendo así el tiempo de espera de los pacientes lo que permite una atención con calidad y calidez.

En la actualidad la concurrencia de pacientes al Centro de Salud Bucay es poca y todavía asisten sin agendar una cita médica lo cual ocasiona que el servicio de consulta médica sea deficiente y exista malestar en la ciudadanía y no quieran ser atendidos en el centro de salud.

Lo que dio paso a tomar la decisión por parte de la directora del Centro de Salud Bucay a aceptar mi propuesta de mejorar la calidad de los servicios, para reducir el ausentismo de pacientes que acuden al Centro de Salud Bucay, para la comunidad del cantón Bucay mediante capacitaciones al personal que trabaja en el centro de salud, a los líderes comunitarios y encuestas a los pacientes que acuden al centro de salud el mismo que deberá cumplirse a cabalidad para que satisfaga la necesidad del centro de salud.

El sistema está en capacidad de atender a toda la población los siete días de la semana, 24 horas al día. También permite que los médicos y el departamento de estadística lleven un control exacto del estado de los pacientes.

Por lo antes expuesto se plantea en el siguiente proyecto conocer el porqué del manejo deficiente del sistema de agendamiento y el desconocimiento del mismo y calidad de atención en el centro de salud por parte de sus funcionarios y así determinaremos las recomendaciones de mejoramiento para asegurar el uso óptimo del servicio de agendamiento.

Ubicación del problema en un contexto

Una de las preocupaciones que ha tenido la sociedad a lo largo de la historia es, sin duda ir mejorando en la calidad de los servicios, la productividad y los costos en todos los campos de la economía.

En el caso de la calidad, la preocupación ha ido tomando con más fuerza en el campo de la atención médica en la salud a nivel global y en la parte económica, se podría argumentar que los países desarrollados centran su preocupación en producir más a menor costo y de calidad.

Las empresas de salud como las demás instituciones tienen como objetivo tener una productividad de calidad y un servicio de calidad a menores costos, para lograr una permanencia en el mercado y adaptarse rápidamente a los cambios.

Por lo antes expuesto en el Centro de Salud Bucay, que se encuentra ubicado en el cantón Bucay, en la Avenida García Moreno y Sargento Seis, su horario de atención es de 8:00 a 17:00, forma parte del primer nivel de atención en cuanto a salud está disponible a las necesidades de la comunidad que cuenta aproximadamente con 9.120 habitantes, dentro de sus servicios tiene medicina general, odontología, obstetricia, psicología, exámenes de laboratorio y ecografías.

El ministerio de Salud Pública dentro de sus políticas de estado adopta el sistema de agenda miento de citas médicas desde el año 2014 con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios, en los establecimientos de salud, evitando ausentismo de pacientes por madrugar y hacer largas filas de espera por obtener un turno.

En la actualidad se evidencia una mala calidad de servicios, debido a que la población no está realizando la respectiva prevención de salud, esto quiere decir que agenden su cita médica para controles periódicos mensuales, sino que están agendando cuando presentan alguna patología, lo cual genera malestar en los pacientes debido a las citas en alguna ocasiones son asignadas muy distantes, creando un ausentismo de pacientes en un sistema instaurado, todos estos problemas surgen debido a la falta de socialización a la colectividad sobre el correcto manejo del sistema de agendamiento de citas médicas mediante llamada al Call center 171.

Debido al desconocimiento y la deficiencia del manejo del sistema de agendamiento de citas médicas mediante llamadas al Call center 171, se ha visto la necesidad de implementar un programa de capacitaciones a los colaboradores del centro de salud y la comunidad a través de sus líderes comunitarios y pacientes que acuden al centro de salud con el objetivo de captar más pacientes y reducir el ausentismo de pacientes.

Ministerio de Salud Pública entre sus nuevas políticas, es la obtención rápida de una cita médica para lo cual implementa el sistema de agendamiento por Call center, pero el poco conocimiento de parte de la comunidad del cantón Bucay de la existencia del sistema de agendamiento por Call center, hace que exista poca afluencia de pacientes en el Centro de Salud Bucay.

Actualmente la situación del Centro de salud Bucay, por el ausentismo de pacientes que quieren ser atendidos sin una cita médica se da diariamente por lo que genera un conflicto a la hora de atender a los pacientes, porque los pacientes que tienen su turno ya establecido esperan ser atendidos a la hora que lo citaron mientras los pacientes que llegan sin un turno quieren ser atendidos inmediatamente por lo que se genera un malestar en los pacientes que tienen su cita médica por agendamiento especialmente en las personas embarazadas y las consultas de los niños, esto da origen a una situación de conflicto ocasionando el ausentismo de pacientes, esto se debe a la poca difusión del servicio, al desconocimiento del correcto uso del sistema de agendamiento de citas médicas por parte de la comunidad del cantón Bucay.

Se realizó una encuesta a los pacientes que acuden al centro de salud y expresaron el desconocimiento del uso correcto del sistema de agendamiento de citas médicas mediante llamadas dentro la misma indicaron que este desconocimiento se debe a diferentes factores.

Por lo tanto, es necesario determinar cuáles son los factores que están ocasionando ausentismo de pacientes.

Para resolver este conflicto se pretende implementar capacitaciones que ayuden al correcto uso del sistema de agendamiento de citas médicas mediante llamadas.

Situación Conflicto

La situación conflicto se da por el ausentismo de pacientes esto se debe a la poca difusión del servicio, al desconocimiento del correcto uso del sistema de agendamiento de citas médicas por parte de la comunidad del cantón Bucay.

Se realizó una encuesta a los pacientes que acuden al centro de salud y expresaron el desconocimiento del uso correcto del sistema de agendamiento de citas médicas mediante llamadas dentro la misma indicaron que este desconocimiento se debe a diferentes factores.

Por lo tanto, es necesario determinar cuáles son los factores que están ocasionando ausentismo de pacientes.

Para resolver este conflicto se pretende implementar capacitaciones que ayuden al correcto uso del sistema de agendamiento de citas médicas mediante llamadas.

Cuadro 1 Conflicto

Antecedentes	Consecuencia
<ul style="list-style-type: none"> -Poca socialización del correcto uso del sistema de agenda miento. - Agendar citas médicas y no asistir a la misma. -Poca cultura preventiva de las enfermedades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mal uso de la herramienta de agenda miento de citas médicas. - Inexistencia de disponibilidad de citas médicas. -Centros de Salud abarrotados de Urgencias Médicas

Elaborado por: Juan Carlos Inca Arellano

Delimitación del Problema

Campo : Administración

Área : Ausentismo

Aspecto : Calidad de los Servicios y Ausentismo de Pacientes.

Tema : Propuesta de mejorar la calidad de los servicios, para reducir el ausentismo de pacientes que acuden al Centro de Salud Bucay.

Formulación del Problema

¿Cómo contribuir a mejorar la calidad de los servicios, para reducir el ausentismo de pacientes que acuden al Centro de Salud Bucay en la provincia del Guayas, en el año 2018?

Variables de Investigación

Variable Independiente: Calidad de los Servicios.

Variable Dependiente : Ausentismo de pacientes.

Evaluación del Problema

Delimitación.

Como podríamos ayudar disminuir el ausentismo de pacientes por no obtener una cita médica por agendamiento en el Centro de Salud Bucay.

(Prieto, A. 2013) Define: como el contenido es a lo que llama la autora, la "Precisión de la Investigación". Esta fase teórica establece con firmeza lo que se desea enfocar, es decir, evita que se esté en el aire, en lo aéreo, fuera de lugar o desconectado de la realidad en la que ha penetrado. Es necesario precisar el objeto de estudio, pero sin ir más allá de lo que verdaderamente será estudiado o analizado. Es conveniente se den explicaciones del por qué conviene se delimite en contenido el objeto de estudio.

Delimitación espacial. Esa delimitación señala el universo operacional, de lo contrario se haría muy complejo el proceso. (p.48, 90)

El problema estudiado va dirigido a los habitantes del cantón Bucay, los efectos que genero la disminución de pacientes en el centro de salud lo que motivo a fortalecer con capacitaciones a los colaboradores y la comunidad en general vinculando emociones, sentimientos etc. Y verificar si estas

afectan directamente al rendimiento de los colaboradores del centro de salud y la comunidad.

El Centro de Salud Bucay está sujeto a la poca afluencia de pacientes por el desconocimiento del sistema de agendamiento que consiste en hacer una llamada telefónica desde un teléfono celular o teléfono convencional sin ningún costo.

Claro.

(Porto, J. & Merino, M. 2009) Define: **“Es aquello que puede diferenciarse con facilidad, resulta sencillo de entender y es indudable”**.

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definiciones de claro.

Está dirigido a la comunidad del cantón Bucay, lo que permitirá que tener una mayor afluencia de pacientes.

Esta propuesta responde a la problemática por el ausentismo de pacientes, por la utilización parcial del servicio de agendamiento de citas médicas y desconocimiento del mismo. Se requiere aplicar un plan estratégico motivacional, a todos los pacientes que acuden diariamente y a los líderes comunitarios para que transmitan con claridad a la comunidad todos los servicios que hay a disposición, el fácil manejo del sistema de agendamiento, que no tiene ningún costo y el compromiso de todos sus colaboradores a brindar un servicio con calidad y calidez, para evitar el cierre del centro de salud, despido de los colaboradores y que se quede sin atención medica la comunidad del cantón Bucay.

Evidente.

(Ferrer, J. Paz, M. Nicuesa, M. Ucha, F. & Bembibre, C. 2007) Definen: que es algo, un hecho, un documento, una prueba que se presenta, o la opinión de alguien sobre algo o alguien es clarísima, cierta e indudable diremos que es evidente. Aquello que es evidente no podrá ser negado y por tanto nadie

podrá dudar de ello. Cabe destacarse que lo evidente está en estrecha vinculación con lo que se puede apreciar directamente a través de los sentidos.(p.2)

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definiciones de evidente.

El proyecto pretende ayudar a la comunidad del cantón Bucay acorde a las leyes Ecuatorianas, va enmarcado a una excelente relación entre los colaboradores del centro de salud, los pacientes que acuden diariamente y la comunidad va a generar una masiva concurrencia de pacientes, por lo consiguiente esto genera mayor compromiso y responsabilidad de todos los colaboradores del centro de salud.

Original.

(Bonorino, P. 2008) Define: La originalidad solo puede significar realizar un trabajo empírico no realizado nunca antes, o registrar por primera vez por escrito una información novedosa de vital importancia, o explorar áreas de conocimiento y plantear problemas que los especialistas jamás examinaron. Resulta claro que, si se llevan a cabo algunas de las tareas antes descritas, el trabajo resultante será sumamente original. Pero no es necesario llegar a esos extremos. Un trabajo de investigación puede ser original por su tema, por su enfoque, por su presentación o por el contexto en el que se plantea. Es original continuar un trabajo original, propio o ajeno. O mostrar originalidad al someter a prueba las ideas de otro. También lo es realizar una síntesis que no se llevó a cabo anteriormente, o interpretar de manera novedosa un material muy conocido.

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definiciones de original.

Ser original no significa que un proyecto debe ser realizado únicamente por los conocimientos del autor, sin apoyarse en otros proyectos, tesis, páginas web etc. Ser original es plantearse el proyecto, cómo es el caso del problema que afronta el Centro de Salud Bucay y resolverlo con todo el apoyo que se necesite tesis, libros, internet y de todo ese material investigado resolver los objetivos planteados en el problema que se

planteó. Se ha realizado capacitación y encuestas sobre porque no acuden los pacientes al centro de salud y los líderes comunitarios por lo que nos permite añadir puntos importantes en sus mejoras.

Factible.

(Yasel, B. Valles, E. Vásquez, D. & Maritza, B. 2002) Definen: El Proyecto Factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El Proyecto debe tener apoyo en una Investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades.

El Proyecto Factible comprende las siguientes etapas generales: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta; procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del Proyecto. (p.13)

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definiciones de factible.

Este proyecto se pudo realizar por que cuenta con el apoyo de todos los colaboradores como son:

La directora, médicos y el departamento de estadística del Centro de Salud Bucay, los recursos económicos que se necesiten en todo el proceso del proyecto será cubierto por el autor de esta investigación por lo consiguiente se deduce que, un proyecto es factible y consiste que todo su conjunto de actividades vinculadas entre se ejecuten sin contratiempos esto permitirá el logro de objetivos previamente definidos en atención a las necesidades que tiene el centro de salud. Es decir, la finalidad del proyecto es factible y radica en el diseño de una propuesta de acción dirigida a resolver un problema o necesidad previamente detectada,

Variables.

(Alvarez, M. & Martínez, F. 2014) Definen: Es una parte, la elaboración de los instrumentos de medida, convirtiendo los

indicadores en ítems o elementos de observación. Igualmente facilitan otro proceso, como es la construcción de índices, al mostrar de una forma esquemática todo el contenido de la investigación facilitan la visión global que permite hacer el camino de vuelta... es decir recomponer la información recabada para integrarla en una "explicación" de cada una de las dimensiones y conceptos. El instrumento de medición ha de permitir recoger información relevante para dar respuesta a las preguntas formuladas en el problema de investigación de modo que se puedan probar las hipótesis. Igualmente, esta actividad además de conducir a la elaboración del instrumento, también permite hallar las condiciones para determinar el nivel de medición de las variables y las técnicas estadísticas apropiadas para el análisis de los datos y la prueba de las hipótesis. (p.3)

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definiciones de variable.

Las variables son susceptibles a cambios ya que depende la una de la otra, tienen un efecto positivo o negativo del problema que se plantee, y nos va indicar si se cumplió los objetivos planteados y por lo consiguiente las variables que se están estudiando en el centro de salud Bucay, nos permitirá medir que tan efectivo fue la capacitación a los técnicos del centro de salud, a la comunidad qué asiste diariamente y a los líderes comunitarios del cantón. Ya que las son indicadores de medición

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diseñar una propuesta de capacitación en la calidad y calidez de los servicios de salud, para reducir el ausentismo de pacientes en el centro de Salud Bucay.

Objetivos Específicos

- ✓ Fomentar teóricamente el correcto uso del sistema de agendamiento de los pacientes y la calidad del servicio.
- ✓ Verificar la eficiencia y efectividad de las actividades operacionales del Centro de Salud Bucay.

- ✓ Desarrollar un plan de mejoras en capacitación al personal.

Interrogantes de la investigación

- 1.- ¿Qué estrategias administrativas se implantaría para mejorar la calidad del servicio y la comunidad tenga un conocimiento total del sistema de agendamiento?
- 2.- ¿Qué técnicas se implantaría para ayudar que los colaboradores del centro de salud brinden un servicio con eficiencia y efectividad?
- 3.- ¿Cómo se capacitaría constantemente al personal para un efectivo desempeño con los pacientes del Centro Salud Bucay?

Justificación e Importancia

Debido al acelerado incremento de la población, la demanda por una atención médica ha ido en aumento por lo que los gobiernos han tenido la necesidad de La creación de centros de salud que tengan una capacidad elevada de atenciones médicas. Por lo que los países van implementando diferentes estrategias para brindar un servicio de salud de calidad, calidez y eficiencia instituciones de salud.

El interés de calidad del servicio de salud tiene su origen no solo por él, malestar expresado por los usuarios de los servicios de salud, sino también para disminuir la desigualdad en los sistemas de salud a todos los grupos sociales que hacen parte de un estado.

Se ha encontrado que la demanda por una atención médica por agendamiento no ha sido promocionada a toda la comunidad, lo que provoca un bajo número de pacientes que acuden al centro de salud Bucay.

Debido a la complejidad del manejo del sistema de agendamiento por llamadas por parte de la comunidad originado por el desconocimiento de su manejo ocasionando que acudan pocos pacientes al Centro de Salud del cantón Bucay, esta propuesta está orientada a mejorar la calidad del servicio de agendamiento de citas médicas mediante llamadas, facilitando

la calidad del servicio que se ofrece.

El Centro de Salud Bucay del cantón Bucay tiene una misión que es conservar la salud de las personas, brindando atención médica a los pacientes que acuden. La forma de ser atendidos una parte de los pacientes que acuden al centro de salud es sin agendamiento lo que genera malestar en los pacientes porque tienen que esperar a ser atendidos después de los pacientes que están agendados.

La importancia de la implementación de las capacitaciones y las encuestas, estos son recursos efectivos que permitirá mayor concurrencia de pacientes al centro de salud y llevar una información veraz y efectiva de la ubicación de residencia del paciente y de que patología padece.

Una vez que las capacitaciones y las encuestas se encuentre implantadas esto generara que los pacientes acudan al centro de salud en su mayoría atreves de las citas médicas mediante agendamiento.

De esta manera se incrementará la producción del centro de salud debido que al obtener una cita médica mediante agendamiento esto evitara el congestionamiento de pacientes, los tiempos de espera de un paciente para ser atendido será menor.

Dando cumplimiento a lo que dice la Constitución Ecuatoriana que la atención medica debe ser gratuita y para toda la población.

En el Centro de Salud Bucay, las condiciones de los servicios de salud originadas por la ausencia de pacientes, se elaborará un programa de educación para el cantón Bucay. Para lograrlo, se realizarán varias reuniones de trabajo conjuntas, con líderes barriales y técnicos del Centro de Salud Bucay, y se contará con el apoyo de la directora del Centro de Salud y los compañeros del área de Estadística.

Por ello es necesaria la implementación de capacitaciones para el mejoramiento del servicio, lo cual es necesario el compromiso de los colaboradores del centro de salud, los pacientes que acuden diariamente y

líderes comunitarios para hacer frente a las pocas citas médicas por agendamiento mediante llamadas.

Estrategias que van a mejorar la calidad de los servicios, la atención con calidad y calidez en el centro de salud y la adaptación a cambios que puedan haber diariamente, esto originará que el centro de salud tenga un servicio de calidad para cubrir las expectativas de la comunidad del cantón Bucay, de modo que se evidencie el compromiso de los colaboradores y líderes comunitarios. Que exista un ambiente apropiado hará que los colaboradores den lo mejor de sí, y que logren dar un servicio con calidez.

Se evidenciará el excelente servicio que tiene el sistema de agendamiento para poderlo fidelizarlo con el centro de salud logrando disminuir el ausentismo de pacientes.

Con esta perspectiva surge la necesidad de este proyecto de investigación, para cuantificar la relación entre las dos variables de estudio: calidad de servicios y ausentismo de pacientes.

Esto permitirá determinar los verdaderos cuellos de botella en la poca afluencia de pacientes en el Centro de Salud Bucay y se podrá proponer la aplicación de correctivos sobre el verdadero problema existente. La propuesta que se ha creado por parte del autor de este proyecto tiene como propósito tener una mayor concurrencia de pacientes, también ayudar a la comunidad en general a tener una cita médica rápida para curar sus dolencias a tiempo y hacer prevención en la salud de la comunidad.

Aspectos que Justifican la Investigación

Conveniencia: Es de vital importancia mantener un manejo óptimo del sistema de agendamiento y la buena relación entre los colaboradores del centro de salud, ya que se sentirán más comprometidos a dar un servicio de calidad y calidez a los pacientes que acuden diariamente.

Relevancia Social: La estrategia que se aplicarán en el Centro de Salud Bucay, creará un ambiente agradable y de empatía en los pacientes que

acuden al centro de salud, masiva concurrencia de pacientes utilizando el sistema de agendamiento.

Valor teórico: Este estudio aportara información importante para que otras instituciones públicas o privadas independientemente para que fines fue creada, como afecta la baja productividad por causas de implementar un servicio, que el mismo no sea difundido para su eficiente utilización.

Utilidad Metodológica: Con las técnicas implantadas y los análisis obtenidos, atreves capacitaciones a los colaboradores del centro de salud, a los líderes comunitarios y encuestas realizadas a los pacientes que acuden al centro de salud, se puede aseverar que la atención de pacientes utilizando el sistema de agendamiento para acudir a una cita médica y el desempeño de los colaboradores depende de la atención brindada a los pacientes y el conocimiento claro del servicio.

Viabilidad técnica

La investigación es sustentable técnicamente porque brinda a los pacientes fácil acceso a una cita médica y una atención con calidez de parte de los colaboradores del centro de salud mediante la capacitación, que aportaría con más atenciones y prevención de las enfermedades de la población del cantón Bucay.

Viabilidad económica

La investigación es viable económicamente, porque atreves de las capacitaciones a los colaboradores del centro de salud, pacientes que acuden al centro de salud y los líderes comunitarios, se obtendrá una masiva concurrencia de pacientes y se evitara el despido de colaboradores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Como lo explica (Tonato, B. 2017) Los cambios más sustanciales en el tema de servicios públicos, fueron realizados en el año 2008, con la creación de la nueva Constitución de la República del Ecuador (CRE), publicada en el RO No. 449 el 20 de octubre de 2008, en el que se incorporó dentro de este contrato social artículos orientados a garantizar la calidad del servicio público. (p. 20)

Todas las empresas e instituciones públicas que brinden un servicio tendrán la obligación con toda la colectividad de brindar un servicio de calidad y calidez, el mismo que debe ser brindado sin ninguna restricción de cualquier tipo.

Toda persona que al ser atendido en las instituciones del sector público sea objeto de una atención deficiente por parte del servidor público, el Estado y el funcionario están obligados a reparar el daño ocasionado en la prestación del servicio que requerido.

Con el propósito de llevar a la práctica con los planteamientos establecidos en la Constitución del 2008, referente a la calidad de los servicios garantizando la prestación de servicio público con calidad y calidez con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas lo cual se puede lograr con servicios de calidad para alcanzar el buen vivir.

Esta falencia en la calidad del servicio público se pudo evidenciar por una encuesta que fue realizada por Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC), con respecto del nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la provisión de bienes y servicios, para ahí en adelante definir

las políticas públicas que ayuden a mejorar la calidad de los servicios brindado a la ciudadanía.

De este resultado de la encuesta se puede concluir que los ciudadanos consideran que los servicios públicos son importantes para la convivencia de la sociedad, pero que su calidad y calidez no responde a la atención que las personas desearían.

Los problemas que ocasionan la mala calidad de los servicios es la excesiva burocracia que es la causante en la demora de los tramites, instalaciones no adecuadas a los servicios requeridos lo que ocasiona largas colas para hacer el trámite, limitados servicios por internet, la no existencia de un sistema de Call center, la discriminación, la corrupción, servidores públicos sin compromiso en brindar un servicio de calidad y calidez.

Tomando como referencia la mala calidad de los servicios antes mencionado, se puede evidenciar que la problemática del Centro de Salud Bucay, es consecuencia de una mala imagen que la ciudadanía tiene por los servicios públicos.

Por eso es necesario ir implementando acciones para el mejoramiento de los servicios, como son. Que la población del cantón Bucay, tenga conocimiento pleno que los servicios de agendamiento para obtener una cita médica que hoy se brinda es cien por ciento eficiente y de fácil manejo, sin costo.

Como lo explica (Tarí, J. 2000) En la década de los ochenta y ante la creciente presión competitiva muchas compañías occidentales descubrieron la calidad. Después de décadas de indiferencia a lo que estaba ocurriendo en Japón, pocas organizaciones llegaron a convencerse de que los productos y servicios de calidad eran la llave para el futuro. (p.7)

Después de transcurrir algunas décadas haciendo omisión a lo que un

producto y un servicio de calidad era la llave para existencia de una institución en el tiempo.

La calidad también apareció con los primeros gremios artesanales en la Edad Media, en este periodo los artesanos, en quienes su trabajo se identificaba tanto en el directivo como el manual elaboraban en talleres productos destinados a la comercialización local, donde existía una estrecha relación con los clientes que consumían los productos los que les permitía elaborar los productos de acuerdo a los requisitos exigidos por los clientes.

Después aparece con la revolución industrial los elaboradores de los productos y los artesanos tomaron diferentes caminos lo que dio paso a la transformación de los empresarios y la otra parte como colaboradores de las nuevas fábricas.

Por lo anterior expuesto la calidad no era un problema que se debía tomar en cuenta porque los mercados eran muy pocos y no se encontraban establecidos, por lo que se consumía el servicio o producto sin mayor problema. Así la calidad del servicio y productos en las empresas tiene sus comienzos en el siglo XX.

La importancia por la calidad de los productos y los servicios se da por los años setenta cuando occidente se da cuenta del liderazgo que Japón iba consiguiendo a través de la construcción de una cultura de calidad frente a los norteamericanos que se basaba en productividad.

Un momento muy importante para que la calidad de los servicios se ponga en auge fue con la crisis del petróleo, obligo a las empresas petroleras a ahorrar energía como la necesidad de asegurar la calidad de manejo a la hora de obtener el petróleo para su venta teniendo como resultado menos derramamiento y así los costos eran más baratos.

Lo que podemos decir hoy que toda organización esta consiente de su importancia, por lo consiguiente podemos decir que el reto de las organizaciones es estar a la par con la competencia, al tener productos o

servicios de alta calidad a bajo costo.

Para mantener la calidad no es otra cosa que la mejora continua tanto en estar actualizado con la tecnología y la parte humana y reducir al mínimo los rechazos de un producto en los procesos para la obtención de un producto o servicio.

La calidad de un producto o un servicio va a depender de nuestros clientes, ellos determinaran si nuestro producto es de mala o buena calidad, precio alto o bajo.

Para lograrlo se debe implementar programas para el mejoramiento de calidad como son: tecnología de punta la misma que puede ayudar a tener una producción requerida por el mercado.

Hoy en día es muy importante en las instituciones la calidad de los servicios lo que obliga a implementar acciones para un manejo eficiente de los mismos, para el autor: la calidad de los servicios fue implementada después de décadas de indiferencia de parte de occidente de lo que estaba ocurriendo en Japón.

Como lo explica (Redhead, R. 2015) La preocupación por la calidad en el cuidado de la salud surge en los años sesenta del siglo XX, por el importante avance de la ciencia y la tecnología y en el contexto social, habiendo sido Donabedian (1969) el fundador del área de calidad en materia de salud en la segunda mitad de la década. Esta preocupación surge no sólo por los resultados obtenidos, pero también por los crecientes costos de atención de la salud, lo que implicó una evaluación la eficacia de sus servicios. (p. 27)

En la actualidad, es muy importante la calidad de servicio viene tomando vigencia en todos los campos como la gerencia, la administración, por que va de la mano como es la productividad y rentabilidad de una organización, porque están vinculado a calidad de servicio ofrecido y la calidad de un producto terminado lo que obliga a implementar acciones para un manejo eficiente. La calidad de servicio es como se siente el cliente a través de la obtención de un servicio recibido.

la calidad a partir de tres ejes: proceso, estructura y resultado de este arroja la satisfacción del usuario, servirán como un indicador para la obtención de resultados, a partir de la cual se puede obtener una opinión acerca de del proceso (procedimientos y acciones realizadas para la obtención de una consulta médica a través del sistema de agendamiento por Call center y procedimientos realizados en la consulta), estructura(comodidades en el centro de salud y tiempo que espero al hacer atendido), resultados (asistir a una consulta médica siempre utilizando el Call center y la percepción general de la atención recibida por parte del paciente.

Por todo lo expuesto anteriormente podemos decir que la calidad de la salud es el conjunto de recursos que requiere el paciente para el goce de una salud plena tanto física y psicológica.

Como lo explica (Ureña, A.1998) Después de la II Guerra Mundial, aparece en escena el desarrollo de la calidad japonesa. Japón se ve en la necesidad de levantar un país destrozado material y moralmente. Estudian los métodos americanos, y revolucionan la gestión de la calidad a través de las siguientes ideas: Liderazgo de la alta dirección en la revolución de la calidad. Todos los niveles se someten a la formación en calidad. Ritmo continuado e innovador. La mano de obra se integró a través de los Círculos de Calidad. (p. 5)

La calidad ha sido objeto de estudio y reflexión y ha ido de la mano con la evolución del hombre a través de los años, nos podríamos remontar a la historia como es el código de Hammurabi, que se dio durante la existencia del rey de Babilonia por los años 1947 a 1905, notamos que contiene disposiciones sobre la responsabilidad por un trabajo mal hecho y por ende es de mala calidad.

La complejidad y la competencia en los mercados por captar clientes, la rapidez en las innovaciones en las empresas y mayores exigencias de los consumidores hace que actualmente la calidad, deje de ser un problema técnico de un producto, para hoy en día transformarse en una herramienta clave para las empresas.

Va de la mano del desempeño de una organización, que tiene como efecto

negativo la pérdida de sus clientes por insatisfacción del cliente al no cumplir con sus expectativas.

Como son: desconocimiento del servicio, poca difusión y conocimiento pleno de lo que brinda el servicio.

Considerando al recurso humano es quien brinda el servicio y hace posible que la organización exista, se considera que existe dos clases de clientes como son interno como son los colaboradores del centro de salud y clientes externos a la comunidad del cantón Bucay son las personas que deciden sacar una cita médica por Call center para recibir un servicio médico.

Como lo explica (Crónica, 2016) El ausentismo de pacientes se produjo en el año 2016, De 500 citas que se agenda diariamente en el Hospital Manuel Ignacio Monteros del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS, en Loja, alrededor 100 pacientes no acuden. A nivel nacional se registra un ausentismo de cerca del 30%, en esta provincia se refleja el mismo porcentaje.

Esta situación se pudo comprobar por diferentes circunstancias como son:

Porque en ocasiones las citas les dan para dos meses y el paciente pierde interés y no va a la cita médica, has situaciones personales que sucede fortuitamente y no pueden acudir a la cita médica y por último se da por bloqueo del sistema de agendamiento al usuario cuando separa un turno por tres veces y no acude a la cita médica.

A partir de estos acontecimientos surge la necesidad de implementar acciones en el personal y la comunidad que está involucrado en la atención de los pacientes del Centro de Salud Bucay para reducir el ausentismo de pacientes, para el autor: (Crónica, 2016) el ausentismo de pacientes es del el 30% en el Ecuador.

Como lo explica (Jabalera, M. 2015) En nuestro entorno, la Agencia Sanitaria Costa del Sol presentó en 2012 (Informe Unidad de Evaluación, 2013) una tasa de inasistencia del 13,9%, que por centros fue 14,4% en el Hospital Costa del Sol (HCS) de Marbella, 12% Hospital de Alta Resolución (HAR) de Benalmádena y 13,9% Centro de Alta Resolución de

Especialidades (CARE) de Mijas, datos que se encuentran enmarcados dentro de la media nacional y muy por debajo de algunas de las referencias internacionales citadas anteriormente. (p.32)

El derecho a la salud incluye una atención rápida, eficaz, asequible y de calidad para lo cual será necesaria la creación de medidas que se deberán cumplir a fin de asegurar la atención médica sin ninguna clase de obstáculo.

Las inasistencias a las citas programadas ocasionan pérdidas económicas en cualquier tipo de servicio de salud, pues implica la no utilización óptima del recurso humano contratado y la pérdida de los materiales dispuestos para prestar la atención médica.

En la ciudad de Málaga la Agencia Sanitaria Costa Azul la Dra. María Lourdes Jabalera Mesa publica en su proyecto de tesis el tema: Factores Determinantes Del Absentismo En Consultas Externas De La Agencia Sanitaria Costa Del Sol

Los problemas que ocasiona el ausentismo de pacientes van desde la disminución a la accesibilidad aun cita médica y el incremento de la morbilidad.

Para ello el Comité de Derechos Económicos, sociales y culturales de la Naciones Unidas, que vigila el pacto que se adoptó el 2000 el cumplimiento del derecho a la salud en condiciones adecuadas.

Los sistemas a de agendamiento de citas puede ser un obstáculo, para la atención en la salud y la no asistencia puede ser un reflejo de la dificultad de acceder al servicio por no conocer los sistemas de agendamiento, Entre los motivos que los pacientes no acuden a una cita médica van desde tiempos muy largos de espera, el incremento poblacional ocasionando, problemas demográficos, como en su inclinación sexual, la edad sexo la etnia, el olvido, confusión con su fecha de acudir a la cita, falta de transporte ocasionados costos elevados para las casas de salud.

Los pacientes que acuden a las consultas médicas son los jóvenes es el

mayor grupo de ausencia de citas medica programadas en la Agencia Sanitaria Costa del Sol, estos ausentismos se podrían evitar como la mejoras en la comunicación y recordarles a los pacientes la fecha de cita, ya que el olvido es una de las principales razones de las pérdidas de las citas médicas y los recordatorios pueden ayudar a reducir el ausentismo de pacientes el que podría un mensaje a su teléfono.

Entre los motivos relacionados a los centros de salud está el servicio que reciba el paciente por parte del médico, tiempo que demoran los pacientes para hacer atendidos, la calidad de la consulta por parte del médico.

Antecedentes Referenciales

Como lo explica (Bermúdez, W. & Merizalde, F. 2013) El Hospital General de las Fuerzas Armadas es uno de los referentes a nivel nacional, constituyéndose en uno de los mejores centros de atención de tercer nivel. El HG.1 actualmente tiene una congestión del servicio de consulta externa, la misma que se produce especialmente debido a que existe una sobredemanda generada por la falta de un sistema que organice las citas médicas y suministre la suficiente información a los usuarios a fin de mejorar el servicio al cliente. (p.1)

En la ciudad de Sangolquí se presenta el Estudio de Factibilidad para la Implementación de un Call center en el Hospital General de las Fuerzas Armadas de tercer nivel, que presta sus servicios al Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA), con la finalidad de ser más eficientes a la hora de brindar el servicio médico, mejorar en bienestar del pacientes, reducir el ausentismo y para descongestionar el hospital y también ayudaría a optimizar recursos, mientras que en mi proyecto ya se cuenta con el sistema de agenda miento de citas médicas por Call center y lo que se busca mejorar el servicio para reducir el ausentismo de pacientes en el Centro de Salud Bucay, atreves de la sociabilización a los colaboradores para que se brinde un servicio de calidad, pacientes que acuden al centro de salud para que tengan conocimiento pleno para la utilización del sistema de agendamiento y a los líderes comunitarios para que transmitan la existencia del servicio a toda la comunidad del cantón y

su correcto uso. Y veo que se asemeja a mi proyecto en el sentido de brindar citas médicas por el sistema de agendamiento Call center.

Como lo explica (Torres, A. 2016) **“En el Centro de Salud San Cristóbal de las Islas Galápagos, se ha evidenciado frecuentes problemas relacionado con el agendamiento de citas, produciendo insatisfacción de los usuarios”**. (p.6)

La salud es una obligación por parte del Estado, en brindar a todos sus conciudadanos un servicio de calidad y calidez para llegar al objetivo del buen vivir para todos los ciudadanos.

Tañando en cuenta que la intención del presente proyecto es determinar la relación, de calidad de los servicios y el ausentismo de pacientes en el

En el Centro de Salud San Cristóbal de las Islas Galápagos se determinará los factores que influyen en la demora de una cita médica y calidad de los servicios y la medición de satisfacción por parte de los pacientes.

El centro de Salud San Cristóbal cuenta con funcionarios capacitados los mismos que son insuficientes para la cantidad de población que cuentan, lo que ocasiona malestar en los pacientes por la espera de demasiado tiempo para ser atendidos llegando a ser hasta un mes, siendo la consulta general la más requerida.

Por lo consiguiente se plantea conocer los tiempos cuando agendaron una cita y el tiempo que transcurrió y la calidad de servicio al ser atendidos y la percepción de la calidad del servicio de salud. Centro de Salud Bucay de acuerdo a una investigación bibliográfica enfocadas en otros niveles de atención tanto nacional como extranjera, cabe determinar que no se han hecho proyectos o tesis en dicho centro de salud, con el propósito de cumplir la investigación se destaca con el siguiente trabajo. Factores que influyen en la demora de una cita médica y calidad de los servicios y la medición de satisfacción por parte de los pacientes. Por lo antes expuesto en el Centro de Salud San Cristóbal de las islas Galápagos, María Torres publica en su proyecto de tesis el tema: Relación entre los tiempos de

espera del agendamiento de citas médicas y la percepción de la calidad de la atención de salud en él, veo que tiene relación con mi tema: Propuesta de mejorar la calidad de los servicios, para reducir el ausentismo de pacientes que acuden al Centro de Salud Bucay, en el sentido de brindar consultas médicas.

Según la autora en su proyecto se va reducir el ausentismo de pacientes mediante determinarán los factores que influyen en la demora de la asignación de citas, así como en la calidad de los servicios de salud actualmente prestados, mientras que en el Centro de Salud Bucay buscara las deficiencias que existen por manejo del sistema de agendamiento Call center 171 por parte de los pacientes y la comunidad, que acuden al centro de salud mediante agendamiento.

Como lo explica (Martínez, J. 2012) **“Hace hincapié, en las diferencias que existen entre la calidad en los productos y la calidad del servicio y dejando en claro que el cliente es lo más importante con esta frase “El cliente es el activo más valioso”.** (p. 3)

En la ciudad de Santiago de Cali se presenta el Plan de Mejoramiento para algunos procesos en el Call center del Banco Santander S.A para mejorar el servicio de atención al cliente, el cual representa un 75% el índice de satisfacción de los clientes el cual nos indica que el sistema de Call center no satisface las necesidades ni expectativas de los clientes porque cuando llaman los clientes nos les resuelven las dudas que tienen sino que lo envían a las agencias del banco y las agencias les responde que tiene que llamar al Call center porque su requerimiento no se puede resolver en la agencia, esto inmediatamente causa molestias a los clientes, esto produjo que muchos clientes no adquieran los productos del Banco por ende creándose un concepto negativo del servicio.

Para lo cual se va a diseñar un plan de mejoramiento del servicio de Call center. A través de implementación de herramientas que vayan acorde con el sistema actual de Call center.

Para lo que fue necesario diagnosticar la situación que se encuentra el departamento de Call center y hacer una serie de encuestas a los clientes interno y externos que utilizan el sistema de Call center.

Mientras que en mi proyecto se busca mejorar el servicio para reducir el ausentismo de pacientes en el Centro de Salud Bucay, a través de la sociabilización a los colaboradores para que se brinde un servicio de calidad, pacientes que acuden al centro de salud para que tengan conocimiento pleno para la utilización del sistema de agendamiento y a los líderes comunitarios para que transmitan la existencia del servicio a toda la comunidad del cantón y su correcto uso. Y veo que se asemeja a mi proyecto en el sentido de brindar un servicio a través del sistema de Call center.

Como lo explica (Alvarado, J. 2013) Como contribuir a mejorar la calidad y calidez de los servicios de salud disminuyendo el tiempo de espera de los usuarios y usuarias mediante la implementación del agendamiento escalonado en la atención en las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Intermedias y Especializadas de la Región de Salud Metropolitana. (p. 5)

En la ciudad de San Salvador en el Ministerio de Salud Pública Región Metropolitana la Dra. Jeannette Alvarado ha publicado en su proyecto con el tema de Agendamiento Escalonado en las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Intermedias y Especializadas de la Región de Salud, enfrentan las siguientes realidades como es dar una atención con calidad y calidez para lo cual va imprimir una serie de estrategias como son atención oportuna y ágil, para disminuir los tiempos de espera de las personas que reciben atención médica en los centros de salud de San Salvador, para elevar los porcentajes de satisfacción de los parientes.

Para lo cual elaboraran de Talleres para informar con la cantidad de recursos que cuentan los centros de salud, lo que permitirá brindar una atención organizada.

Este proceso permite la distribución de los funcionarios basado en los

canales de producción se cada centro de salud.

Después harán promoción de la salud y proceso del sistema escalonado de agendamiento tanto al personal de salud y también a la comunidad desarrollando carteles informativos colocados en puntos viables, charlas informativas en las salas que los pacientes esperan antes de ser atendidos y asambleas comunitarias.

Mientras que en mi proyecto se cuenta con un sistema de citas médicas por Call center y lo que se busca que toda la comunidad del cantón Bucay tenga conocimiento del sistema, para obtener una cita médica lo que permitirá reducir el ausentismo de pacientes en el Centro de Salud Bucay, a través de la sociabilización a los colaboradores para que se brinde un servicio de calidad, a los pacientes que acuden al Centro de Salud Bucay para que tengan conocimiento pleno para la utilización del sistema y a los líderes comunitarios para que transmitan la existencia del servicio a toda la comunidad del cantón y su correcto uso. Y veo que se asemeja a mi proyecto en el sentido de brindar un servicio médico organizado lo que permitirá una mayor afluencia de pacientes.

Según la autora en su proyecto, va a implementar el sistema que permita programar el servicio médico en los centros de salud de todos los niveles de atención, mientras que en el Centro de Salud Bucay buscare las deficiencias que existen por manejo del sistema de Call center 171 por parte de la comunidad y los pacientes que acuden al centro de salud para recibir el servicio médico.

Fundamentación Legal

Constitución de la República del Ecuador. (2008)

Sección séptima

Salud

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

los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de

Promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

TITULO VII

Régimen Del Buen Vivir

Capítulo primero

Inclusión y equidad

Art. 360.- El sistema garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud; articulará los diferentes niveles de atención; y promoverá la complementariedad con las medicinas ancestrales y alternativas.

La red pública integral de salud será parte del sistema nacional de salud y estará conformada por el conjunto articulado de establecimientos estatales, de la seguridad social y con otros proveedores que pertenecen al Estado, con vínculos jurídicos, operativos y de complementariedad.

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud

Capítulo I

Definición, Ámbito De Aplicación, Finalidad, Principios Y Objetivos

Art. 3.- Objetivos. - El Sistema Nacional de Salud cumplirá los siguientes objetivos:

1. Garantizar el acceso equitativo y universal a servicios de atención integral de salud, a través del funcionamiento de una red de servicios de gestión desconcentrada y descentralizada.

2. Proteger integralmente a las personas de los riesgos y daños a la salud; al medio ambiente de su deterioro o alteración.

3. Generar entornos, estilos y condiciones de vida saludables.

4. Promover, la coordinación, la complementación y el desarrollo de las instituciones del sector.

5. Incorporar la participación ciudadana en la planificación y veeduría en todos los niveles y ámbitos de acción del Sistema Nacional de Salud.

Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor

Capítulo II

Derechos Y Obligaciones

De Los Consumidores

Art. 4.- Derechos del Consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;

2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; 3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;

4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Variables De La Investigación

Variable de independiente: Calidad de los Servicios.

El servicio es generalmente intangible, está directamente relacionada con lo que el cliente percibe, es el juicio que el cliente evalúa sobre la calidad buena o mala del servicio recibido.

Por lo consiguiente la calidad de los servicios dependerá de la capacidad que tenga la institución que preste el servicio por entender y conocer las necesidades del cliente y con la eficiencia que se lleve a cabo el proceso.

Variable dependiente: Ausentismo de Pacientes.

Negarse a cumplir una obligación por razones desconocidas.

Es la abstención deliberada de acudir a una cita médica.

Es quien recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud y es sometido a diversos estudios como son exámenes, y será sometido a un tratamiento o una intervención quirúrgica.

Definiciones Conceptuales

Calidad.

Como lo explica (Colín, L. 2010) **“Se centra básicamente en garantizar que lo que ofrece una organización cumple con las especificaciones establecidas previamente entre la empresa y el cliente, asegurando una calidad continua a lo largo del tiempo”**. (p.182)

En resumen, y teniendo en cuenta la anterior definición, planteo la siguiente definición de calidad.

La calidad son los rasgos y características de un producto o servicio que garantiza la satisfacción plena de las necesidades de las personas o de una institución

Salud

Como lo explica (Girón, P. 2010) **“Según Es un estado físico y mental razonablemente libre de incomodidad y dolor, que permite a la persona desarrollar sus actividades en el ambiente en el que viven a lo largo del mayor tiempo posible”**. (p. 11)

En resumen, y teniendo en cuenta la anterior definición, planteo la siguiente definición de salud.

Es la sensación corporal, mental o espiritual que todas las personas expresan como se sienten con el funcionamiento de su cuerpo.

Evaluación

Como lo explica (Proppe, O. 2008) **“Es una parte inherente de la comunicación humana. La evaluación implica además un riesgo;**

influye sobre opiniones y puntos de vista, los configura y con gran frecuencia lleva a acciones, en ocasiones competitivas, hostiles e incluso peligrosas”. (p. 325)

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definición de evaluación.

Es la valoración que se da a una persona o cosa la cual influyera en su valor.

Análisis

Como lo explica (Lopez, F. 2002) **“Consiste en la composición ordenada de los elementos diferentes de un todo, o sea, se basa en una operación contraria a la analítica”.** (p. 170)

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definición de análisis.

Es el proceso de selección de las fuentes documentales de información, para la obtención clara y bien definida de la actividad que se requiere saber para el entendimiento de la su problemática.

Servicios

Como lo explica (Serrano, J. 2001) Los servicios se contraponen a los bienes (hablando desde un punto de vista económico). Los primeros se caracterizan por la inmaterialidad y porque son consumidos en el momento en que se producen, mientras que los bienes son tangibles y pueden ser almacenados. (p.2)

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definición de servicios.

Son actividades tangibles e intangibles los mismos que son objetos de negociación entre una empresa y cliente.

Administración

Como lo explica (Ramírez, F. Hernández, M. , García, M. , Montero, G. , & García, M. , 2005) **“Es la acción de administrar, órganos de gobierno o dirección, periodo de gobierno o dirección, conjunto de conocimientos acerca de gobernar o dirigir, profesión, empleo u oficio del especialista en materia de gobierno o dirección de empresas”**. (p.332)

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definición de administración.

Es la acción de dirigir, planificar y controlar el uso de los activos y el desempeño laboral de una organización.

Rentabilidad

Como lo explica (Sánchez J. , 2002) **“Es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados”**.

Organización

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definición de rentabilidad.

Es la eficacia y eficiencia que tiene una institución, para la obtención de una utilidad económica.

Como lo explica (Niklas, L. 2007) Son normas que hacen parte para, es un sistema socio-técnico abierto, el cual posee, relaciones de entradas (insumos), salidas (productos) y retroalimentación o ciclos de retorno para modificar el propio sistema, en estructura, operación, función o propósito, permitiendo su permanencia en el tiempo, además de procesos internos de readaptación, construcción y auto-reparación, que le permiten interrelacionarse adecuadamente con un entorno. (p.132)

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definición de organización.

Son todos los elementos que de forma ordenada y regulada logren los objetivos planteados.

Producto

Como lo explica (Pérez, D. & Pérez, 2006) Es la variable controlable alrededor de la cual gira el resto de las actividades que forman el Marketing Mix y permite identificar una empresa frente a sus competidores. El producto constituye el arma competitiva más importante de la empresa.

Un producto es, por un lado, un conjunto de cualidades físicas; y, por otro, una mezcla equilibrada de otra serie de elementos psicológicos, sociológicos, técnicos, y económicos. (p. 26)

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definición de producto.

Es el activo tangible e intangible, para lo cual fue creada la empresa.

Estructura

Según la (Universidad Champagnat, 2002) La estructura organizacional es una disposición intencional de roles, en la que cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible.

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definición de estructura.

Es la unión de elementos que son necesarios para formar un objeto y sea capaz de soportar las fuerzas que actúan sobre él. Con el propósito de conservarlo en su forma que fue creado.

Satisfacción

Como lo explica (Álvarez, G. 2012) **“La satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de que el servicio respondió a sus necesidades y expectativas”**. (37)

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definición de satisfacción.

Es la necesidad que el ser humano tiene siempre por adquirir información, recursos o servicios.

Capacidad:

Como lo explica (Zuluaga, A. 2008) **“Condiciones del hombre de asumir algunas tareas, pero su éxito depende de la medida en que aumenta su inteligencia, aunque algunos autores consideran que la inteligencia no es más que una construcción cultural”**. (p. 41)

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definición de capacidad.

Es la experticia que tiene una persona para dirigir una organización, ya que cuenta con todos los conocimientos necesarios.

Consumidor

Como lo explica (Vázquez, G. 2012) Es un individuo que cuenta con características internas tales como, cualidades internas, atributos, rasgos, factores y hábitos característicos que distinguen a una persona de las demás.

Esta individualidad influye en la selección de productos o servicios para su compra o consumo, afectando la manera en cómo responden a los estímulos de promoción o publicidad.
(p.49)

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definición de consumidor.

Son todas las personas y organizaciones que necesita un bien o un servicio, para satisfacer todas sus necesidades.

Desarrollo

Como lo explica (Valcácer, M. 2006) **“Es un modelo, una política, un objetivo, un proceso, un resultado o meta. Con frecuencia el concepto de desarrollo ha sido usado por los gobiernos y líderes políticos para señalar una “meta” de perfeccionamiento de la acción social en general”**. (p.34)

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definición de desarrollo.

Aumentar en un determinado tiempo el empleo y la capacidad de la gente de ganar más dinero en una ciudad o país.

Proyecto

(Bauer, W. Bleck, J. & Dombois, R. 2010) Como lo explica Los proyectos tienen un desarrollo específico a través de las siguientes fases: inicialmente se presenta una idea del proyecto –una pregunta que se quiere responder o un problema que se quiere solucionar–. La idea se elabora y detalla en la planeación del proyecto. Sigue a continuación la implementación del proyecto, con la organización y la coordinación de los procesos de trabajo. Finalmente, el proyecto termina con la documentación de los resultados. (p.8)

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definición de proyecto.

Son propuestas para resolver alguna necesidad que tenga la sociedad o corregir la deficiencia que tenga una institución.

Call center

Según (Torres, P. & López, J. 2013) **“Es una unidad de negocios especializada en la atención telefónica de clientes. Usa un grupo de agentes o representantes telefónicos para atender llamadas y equipos diseñados especialmente para brindar servicios adicionales al cliente que llama”**. (p.48)

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definición de Call center.

Es un departamento de la empresa donde los colaboradores realizan y reciben llamadas, para vender un producto o servicio.

Comunidad

Como lo explica (Causse, C. 2009) **“Puede referirse a un sistema de relaciones psicosociales, a un agrupamiento humano, al espacio geográfico o al uso de la lengua según determinados patrones o hábitos culturales”**. (p.2)

En resumen, y teniendo en cuenta las anterior definición, planteo la siguientes definición de comunidad.

Un grupo de personas ubicadas en lugar específico, con normas implementadas por las personas que viven en dicho lugar para cubrir sus necesidades e intereses comunes.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA
PRESENTACION DE LA INSTITUCIÓN

Datos de La Institución

Nombre de Establecimiento : Centro de Salud Bucay Tipo A

Fecha de Constitución : 01 de Septiembre de 1985

Registro Único de Contribuyente: 0968504840001

Objeto Social: Servicio de salud a la comunidad

El Centro de Salud Bucay, se encuentra ubicado en el cantón Bucay, en las calles García Moreno y Enrique Valdez., alado del malecón, cuenta con 15 funcionarios y dentro sus funciones está la de brindar un servicio de salud. A todas las personas , dentro de sus funciones esta, que departamento de Estadística debe comprobar si su cita fue agendada correctamente, si no hay problema con la cita inmediatamente su carpeta es llevado al departamento de enfermería donde el paciente será pesado, tallado y tomado sus signos vitales, el paciente es llamado por el médico y le brindara el servicio médico, prescripción de medicamentos y por último el paciente se traslada al departamento de Farmacia donde se le entregara los medicamentos que le fueron prescritos.

Misión

Ejecutar la jurisdicción del Sistema Local de Salud a fin de garantiza los derechos a la salud de la comunidad del cantón Bucay, por medio de la promoción y asistencia permanente en la salud, de la confianza al, cuidado de la salud del medio ambiente y del acceso continuo e interrumpido a los servicios de salud, de igualdad, solidaridad.

Visión

Cumplir lo que se propuso el Ministerio de Salud Pública, que para el 2020 ser modelo referencial en Latinoamérica, que garantiza la salud integral de la población y el acceso permanente a la red de servicios de salud con la participación de entidades públicas y la comunidad.

Logo del Centro de Salud Bucay



Organigrama Centro de Salud Bucay



Descripción de los Funcionarios:

Directora: Brindar atención médica y dar cumplimiento a las actividades administrativas.

Médicos: Brindar los servicios médicos a todos los pacientes agendados y los pacientes que llegan por emergencia.

Estadística: Verificar si los agendamiento fueron en el día que viene los pacientes, llevar las carpetas de los pacientes agendados a enfermería y hacer transferencia de pacientes a otras casas de salud.

Laboratorio: Recolección de muestras para exámenes médicos y entrega de resultados a Estadística.

Farmacia: Requerimientos de medicamentos a bodega distrital mensualmente, entrega de métodos anticonceptivos y entrega de medicamentos a los pacientes que fueron atendidos por agendamiento y emergencia.

Diseño de la Investigación

De acuerdo con (Jiménez, R. 1998) Es una actividad de carácter eminentemente social, cuyos resultados han de servir al progreso de la sociedad. Se trata de que la tarea investigativa ha de tener una justificación práctica, debe existir un problema práctico, concreto cuya solución dependa de alguna manera de la solución del problema científico dado. (p. 30)

Es un proceso organizado que busca un objetivo como es responder a una pregunta o un supuesto y así incrementar la consciencia y la información sobre algo que se desconocía.

De acuerdo con (Bravo, J. 2009) **“Se ve a los procesos como creaciones humanas, con todas las posibilidades de acción sobre ellos: diseñar, describir, documentar, comparar, eliminar, modificar, alinear o rediseñar”**. (p. 15)

Es un complemento de actividades y recursos que se correlación para la transformación de elementos tangibles e intangibles. Es un conjunto de actividades planificadas donde participan un número determinado de personas y de recursos tangibles de manera coordinada para conseguir un objetivo que se planteó anticipadamente.

Bibliográfico.

Se va a utilizar porque desde el inicio del proyecto, se han ido recolectando datos que provienen de documentos como:

Tesis, libros y fuentes bibliográficas, ya que su información ha sido muy valiosa sobre todo cuando se requieren datos reales del tema que se planteó.

De Campo

Este método se utilizará, ya que se lo realizara en el lugar de los hechos y se podrá verificar la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Bucay, cuando utilizaron el sistema de agendamiento por llamada, se lo realizara mediante una encuesta, para conocer los factores positivos y negativos de la utilización del sistema de agendamiento.

Tipos de Investigación

Especificar los diferentes procedimientos que se va a seguir del estudio, sus técnicas y métodos que se pueden emplear en el mismo, en términos generales se determinara el enfoque de la investigación, de la manera de cómo se analizara los datos recogidos y ver si relaciona de alguna forma con el problema, que se planteó y que se pretende resolver.

Cuadro 2

Tipos

Tipo	Concepto
Correlacional	En los tipos de investigación el autor define: Correlacional como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos. Más concretamente, buscan establecer si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad (cuán correlacionadas están).

Explorativo	En los tipos de investigación el autor define: Como objetivo de una investigación exploratoria es, examinar o explorar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado nunca antes. Por lo tanto, sirve para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, poco estudiados o novedosos, permitiendo identificar conceptos o variables promisorias, e incluso identificar relaciones potenciales entre ellas.
Descriptivo	En los tipos de investigación el autor define: En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno.
Explicativo	En los tipos de investigación el autor define A la investigación explicativa, en cambio, va más allá tratando de encontrar una explicación del fenómeno en cuestión, para lo cual busca establecer, de manera confiable, la naturaleza de la relación entre uno o más efectos o variables dependientes y una o más causas o variables independientes.

Fuente: (Cazau, P. 2006, págs. p.s. 26-27-28)

Elaborado por: Juan Carlos Inca Arellano

De los cuatro tipos de investigación solo se va a utilizar dos:

Tipo Correlacional

El tipo correlacional porque busca verificar si la relación entre las dos variables que están en el proyecto del Centro de Salud Bucay afecta la una a la otra y que se llegue a conocer cuál de ellas es causa o efecto.

Tipo Explorativo

Se utilizará este tipo porque permite familiarizarse con el fenómeno que se investiga, en este caso conocer la percepción de los pacientes del Centro de Salud Bucay.

Población y Muestra

Población:

De acuerdo con (Raisirys, R. & Salazar, F. 2008) Constituye el objeto de la investigación, siendo el centro de la misma y de ella se extrae la información requerida para el estudio respectivo, es decir el conjunto de individuos, objetos, entre otros, que, siendo sometidos al estudio, poseen características comunes para propiciar los datos, que son susceptibles de los resultados alcanzados. (p. 12)

De acuerdo con (Jiménez, M. 2009) **“Se denomina población al conjunto de individuos de una misma especie que viven próximos en un lugar determinado y tienen posibilidades reales de reproducirse entre ellos.”** (p.97)

Conjunto de especies, individuo, elementos o fenómenos los cuales se pueden presentarse de determinadas características que sean aptas para ser estudiadas.

Es el conjunto de individuos de igual similitud que podrán ser medidos, evaluados en un estudio.

Población Finita

De acuerdo con (González & Salazar, 2008) **“Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades”.** (p.14)

Son aquellos conjuntos o grupos que están conformados por un número limitado y se caracterizan por tener similitudes comunes.

Son aquellos conjuntos o grupos que están conformados por un número limitado y se caracterizan por tener similitudes comunes permitiendo su fácil contabilización e identificación.

Población Infinita

De acuerdo con (González, G. & Salazar, F. 2008) **“Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman; por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible”**. (pág. 14)

Son aquellos grupos o conjuntos que tienen similitudes comunes, pero a la vez cuando no se puede contar todos los elementos o individuos que lo conforman y hacen parte de la muestra.

La población que se va utilizar en esta investigación es finita porque esta conforma por 14 personas.

Cuadro 3 Población y Muestra

Población	Cantidad
Medicina General	5
Obstetricia	3
Odontología	2
Líderes Comunitarios	4
Total	14

Elaborado por: Juan Carlos Inca Arellano

Muestra

De acuerdo con (Hernández, S. & Baptista, C. 2014) **“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”**. (p.175)

Es un subconjunto de la población al que tenemos acceso y la que se le podrá hacer las observaciones pertinentes.

Muestreo Estratificado

De acuerdo con (Arias, F. 2012) “**Consiste en dividir la población en subconjuntos cuyos elementos posean características comunes, es decir, estratos homogéneos en su interior. Posteriormente se hace la escogencia al azar en cada estrato**”. (p. 84)

El diseño de muestreo estratificado divide la población en subgrupos, la misma que puede basarse en una amplia variedad de cualidades y características de la población.

Muestra por Racimo:

De acuerdo con (Hernández F. Fernández, C. & Batista M. 2014) El muestreo por racimos supone una selección en dos o más etapas, todas con procedimientos probabilísticos. En la primera, se seleccionan los racimos siguiendo los pasos ya señalados de una muestra probabilística simple o estratificada. En las fases subsecuentes, y dentro de estos racimos, se seleccionan los casos que van a medirse.. (p.183)

El muestreo por racimos podemos decir que los elementos de su población poseen las mismas características, el mismo que será fraccionado en racimos y después de cada racimo se extrae las muestras aleatoriamente.

Muestra Aleatoria:

El muestreo aleatorio consiste en darle una identificación como puede ser un número al individuo de la población, atreves de un equipo electrónico (calculadora u computadora, etc.).Centro de Salud Bucay, muestra a utilizarse los pacientes que acuden al centro y los líderes comunitarios.

Cuadro 4 Población y Muestra del Centro de Salud a Utilizarse

Población	Cantidad
Medicina General	5
Obstetricia	3
Odontología	2
Líderes Comunitarios	4
Total	14

Elaborado por: Juan Carlos Inca Arellano

En esta investigación no será sacar ningún tipo de muestra de la población del Centro de Salud Bucay porque es pequeña, por lo consiguiente se podrá trabajar de una manera más simple.

Métodos y Técnicas de Investigación

Método Dialéctico

De acuerdo con (Dussel, E. 1991) **“El método dialéctico consiste en un saber situar a la “parte” en el “todo”, como acto inverso del efectuado por la abstracción analítica”**. (p.52)

El método dialéctico consiste en tener la impericia de saber situar la totalidad de la investigación, en una parte de la investigación porque el método dialéctico parte de la determinación abstracta.

Método Heurístico

De acuerdo con (Cocinero, P. 2015) **“El método heurístico procura retomar la génesis de los conocimientos y su transmisión, hacer que el estudiante pase por un proceso de formación de conceptos en cierta forma parecido al experimentado por la humanidad”** (p.11)

Su implementación se basa en las experiencias como reglas para la identificación del problema, para luego definirlo y hacer su presentación explorar las variables, y lograr su solución, esto permite evaluar los efectos de las actividades que se realizaron en el problema.

Método Deductivo

De acuerdo con (Behar, D. 2008) **“Mediante este método se obtiene el juicio de una sola premisa, es decir que se llega a una conclusión directa sin intermediarios”**. (p.39)

La implementación del método deductivo puede ser aplicada mediante el proceso del razonamiento, para la obtención una parte del universo total o se podría decir que es la obtención de conclusiones particulares de algo

que ya está escrito bajo normas y reglamentos.

Técnicas

Cuadro 5 Técnicas e instrumentos de la investigación

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Juan Carlos Inca Arellano

Entrevista

De acuerdo con (Valles, M. 2009) Es el testimonio directo de un personaje, se concibe como la forma inmediata y expedita de obtener las declaraciones de una persona sobre un tema de interés social. En términos generales se concibe como un ejercicio objetivo de diálogo, de encuentro, entre dos o más personas, cuyo objetivo es obtener información de una respecto de otra u otras. (p.6)

En resumen, y teniendo en cuenta la anterior definición, planteo las siguientes definiciones de entrevista.

Es la conversación entre dos o más personas de un tema que paso de ser privado a ser público.

Es el dialogo entre dos o más personas sobre algún problema ocurrido, donde el entrevistado da la versión de cómo se ocasiono el problema, según las preguntas planteadas por el entrevistador.

La entrevista es una herramienta para la recolección de información a través de una serie de preguntas y respuestas para la obtención de información de un tema que se planteó.

Encuesta

De acuerdo con (López & Fachelli, 2015) En la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de

una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto (p. 8)

En resumen, y teniendo en cuenta la anterior definición, planteo las siguientes definiciones de encuesta.

La encuesta consiste en reunir todos los datos de manera física, de una entrevista realizada para la sustentación de la misma.

La encuesta es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita de un tema que se plantee a una o más personas para la obtención de información necesaria para dicha investigación.

Procedimiento de la Investigación

Para la realización de este proyecto se aplicaran las técnicas de la entrevista y de la encuesta.

Encuesta a los pacientes que acuden al centro de salud

Está elaborada por diez preguntas, en la que se aceptara contestaciones cerradas de múltiples elecciones y con una escala de cuatro alternativas, pero siempre que estén dirigidas a la investigación, el contenido y el orden que tienen las preguntas corresponden a las circunstancias que ocasionan el déficit de pacientes en el Centro de Salud Bucay.

Encuesta a los Pacientes que acuden al centro de salud

Realizada con diez preguntas, se admitirá contestaciones cerradas de elección múltiple, pero dirigidas a la investigación, el contenido y el orden corresponden a las circunstancias y motivos que se presentan a los pacientes que acuden el centro de salud.

Entrevista a los líderes comunitarios

El formulario fue realizado con cinco preguntas abiertas, sin ninguna condicionante por lo que pueden ser respondidas de manera abierta, es decir los líderes comunitarios tendrán la opción de manifestar sus opiniones verbales y libremente de la entrevista para saber su perspectiva de cada una acerca de esta investigación de ausentismo de pacientes para lo cual les permitirá expresar su opinión de forma libre y totalmente franca de esta manera resulta más fácil obtener las conclusiones que serán analizadas por el entrevistador que se le está haciendo.

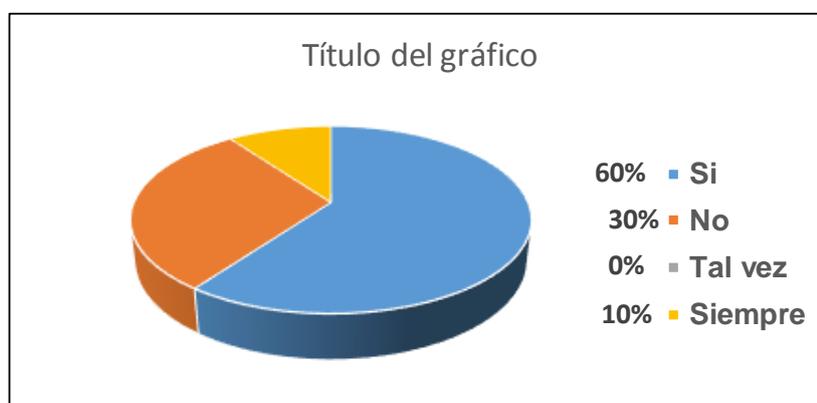
2.- ¿Agentaría usted una cita médica llamando al Call center.?

Cuadro 7 **Llamada Call center**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	6	60%
No	3	30%
Tal vez	0	0%
Siempre	1	10%

Elaborado por: Juan Carlos Inca Arellano

Gráfico 2: **Llamada Call center**



Fuente : Datos de la Investigación

Elaborado por : Juan Carlos Inca Arellano

Análisis e interpretación

Se puede observar que la mayoría de personas que fueron encuestadas estarían de acuerdo en agendar una cita médica, pero existe una cantidad considerable que no agendaría una cita médica, es donde apunta la investigación.

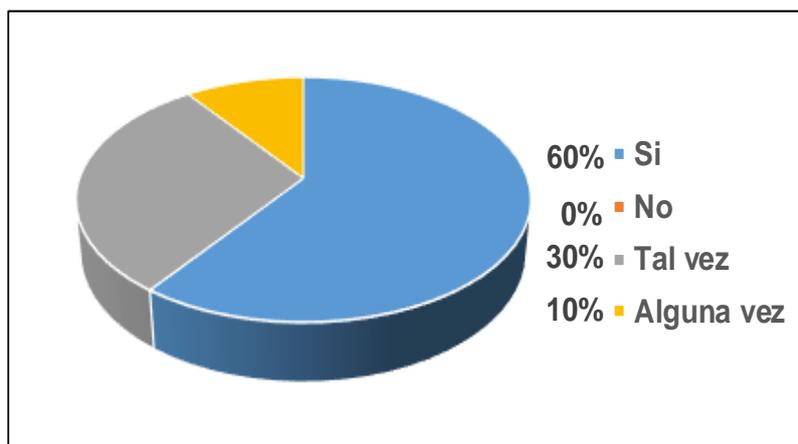
3.-¿Piensa usted que el sistema de agendamiento debe ser promocionado a la comunidad y los pacientes constantemente?

Cuadro 8 Promocionar Constantemente

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	6	60%
No	0	0%
Tal vez	3	30%
Alguna vez	1	10%

Elaborado por: Juan Carlos Inca Arellano

Gráfico 3 Promocionar Constantemente



Fuente : Datos de la Investigación

Elaborado por : Juan Carlos Inca Arellano

Análisis e interpretación

Claramente se puede observar que los resultados, las personas recomiendan que se debe dar a conocer el servicio de Call center regularmente, este es un objetivo que los funcionarios del Centro de Salud Bucay lo van a realizar.

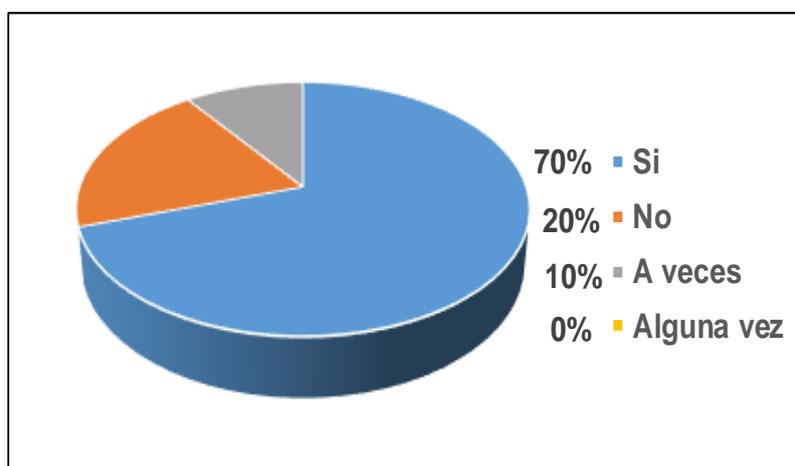
4.-¿Es fácil para usted obtener una cita médica por el sistema de agendamiento Call center?

Cuadro 9 **Cita Médica**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	7	70%
No	2	20%
A veces	1	10%
Alguna vez	0	0%

Elaborado por: Juan Carlos Inca Arellano

Gráfico 4 **Cita Médica**



Fuente : Datos de la Investigación

Elaborado por : Juan Carlos Inca Arellano

Análisis e interpretación

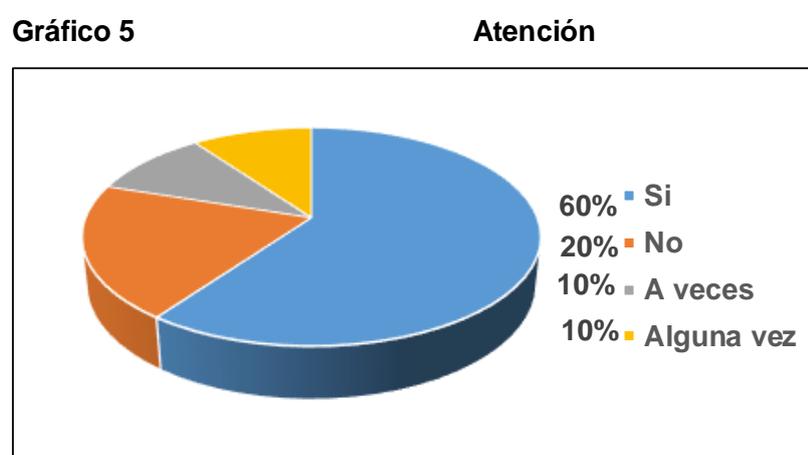
Según los resultados obtenidos se observa que la gran mayoría de encuestados no tiene ninguna dificultad al utilizar el sistema Call center para obtener una cita médica, lo cual nos indica que el sistema de Call debe ser más promocionado.

5.- ¿Cuándo usted llamar al 171 los funcionarios del Call center le atienden enseguida?

Cuadro 10 **Atención**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	6	60%
No	2	20%
A veces	1	10%
Alguna vez	1	10%

Elaborado por: Juan Carlos Inca Arellano



Fuente : Datos de la Investigación

Elaborado por : Juan Carlos Inca Arellano

Análisis e interpretación

Es evidente que los usuarios del Call center reciben un servicio de calidad por parte de los funcionarios que brindan el agendamiento brindan, queda por parte del Centro de Salud Bucay difundir a la comunidad en general que existe un sistema de agendamiento para obtener una cita médica.

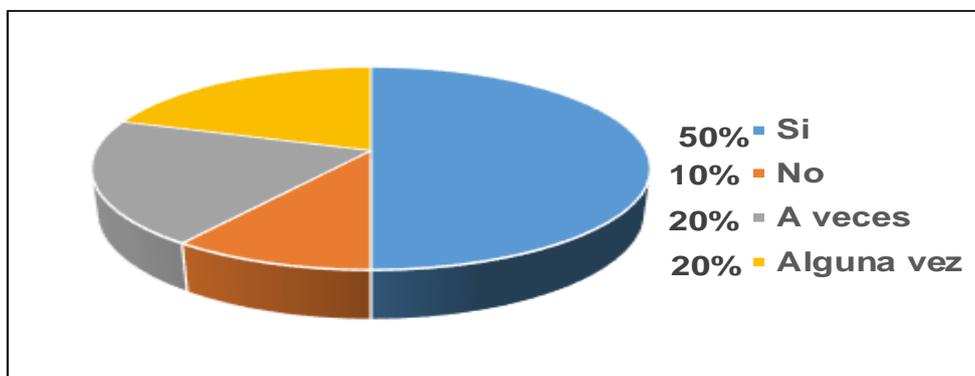
6.- ¿Está de acuerdo con el tiempo que le da el sistema de agendamiento, para ser atendido?

Cuadro 11 **Tiempo de Agendamiento**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	5	50%
No	1	10%
A veces	2	20%
Alguna vez	2	20%

Elaborado por: Juan Carlos Inca Arellano

Gráfico 6 **Tiempo de Agendamiento**



Fuente : Datos de la Investigación

Elaborado por : Juan Carlos Inca Arellano

Análisis e interpretación

Según los datos obtenidos podemos decir que los usuarios del sistema de agendamiento Call center, están de acuerdo con el tiempo que esperan para hacer atendidos.

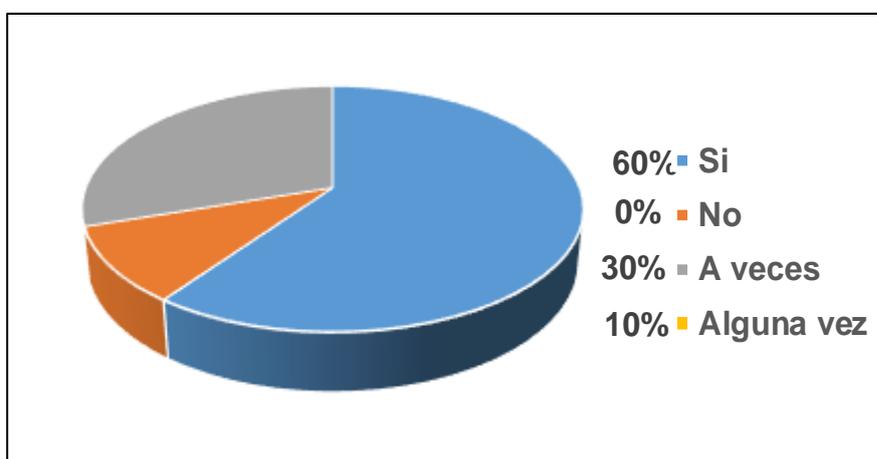
7.- ¿Cree usted que el sistema de agendamiento por Call center cumple con sus expectativas?

Cuadro 12 **Expectativas**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	6	60%
No	1	10%
A veces	3	30%
Alguna vez	0	0%

Elaborado por: Juan Carlos Inca Arellano

Gráfico 7 **Expectativas**



Fuente : Datos de la Investigación

Elaborado por : Juan Carlos Inca Arellano

Análisis e interpretación

Es notable que el sistema de agendamiento por Call center es aceptado por las personas que ya lo han utilizado, podríamos decir que estaríamos por el camino correcto de la socialización del sistema a toda la comunidad.

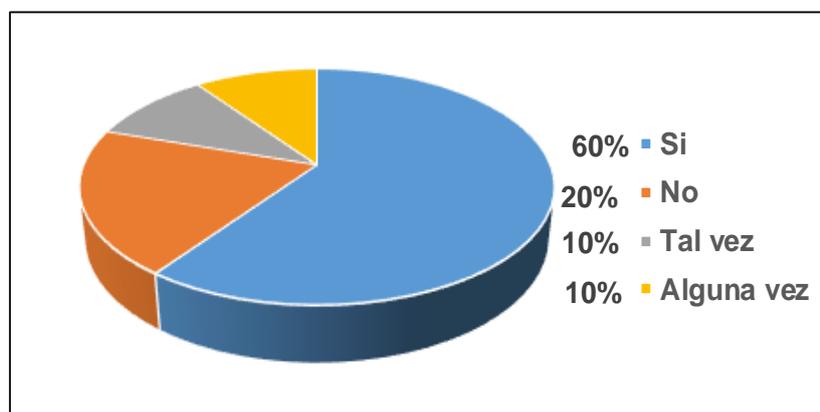
8.- ¿Recomendaría a un familiar o amigo, de obtener una cita médica por el sistema de agendamiento Call center?

Cuadro 13 Recomendación Call center

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	6	60%
No	2	20%
Tal vez	1	10%
Alguna vez	1	10%

laborado por: Juan Carlos Inca Arellar

Gráfico 8 Recomendación Call center



Fuente : Datos de la Investigación

Elaborado por : Juan Carlos Inca Arellano

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos podemos determinar que el sistema de agendamiento es una herramienta que facilita la obtención de una cita médica y por eso es bien visto por las personas que lo utilizan dando paso que estas personas recomienden el servicio a otras personas.

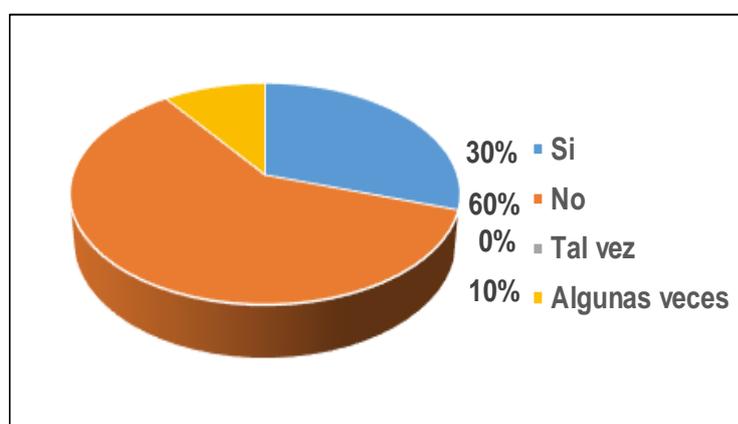
9.- ¿Es atendido en el Centro de Salud a la hora que tenía su cita médica

Cuadro 14 **Atendido a la Hora**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	3	30%
No	6	60%
Tal vez	0	0%
Algunas veces	1	10%

Elaborado por: Juan Carlos Inca Arellano

Gráfico 9 **Atendido a la Hora**



Fuente : Datos de la Investigación

Elaborado por : Juan Carlos Inca Arellano

Análisis e interpretación

Según los datos obtenidos los funcionarios del Centro de Salud Bucay no están brindando un servicio óptimo a los pacientes que tienen una cita médica lo cual ocasiona malestar en los usuarios, dando paso que estos usuarios hablen mal del servicio de salud a otras personas y sea una de las causas que cada vez tenga menos pacientes el centro de salud.

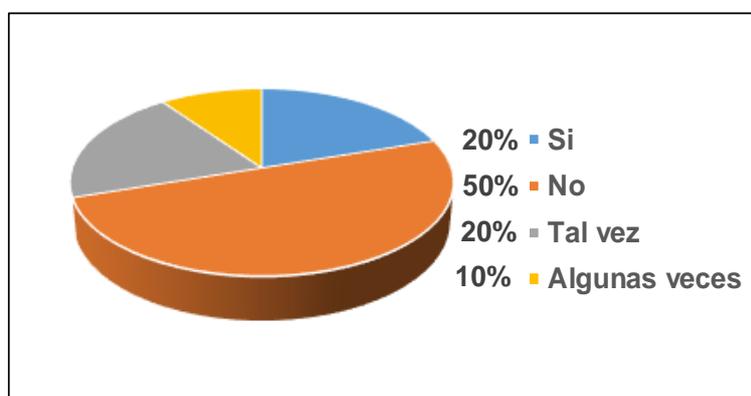
10.-¿Los funcionarios del Centro salud le brindan un servicio de calidad y calidez?

Cuadro 15 **Servicio de Calidad y Calidez**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	2	20%
No	5	50%
Tal vez	2	20%
Algunas veces	1	10%

Elaborado por: Juan Carlos Inca Arellano

Gráfico 14 **Servicio de Calidad y Calidez**



Fuente : Datos de la Investigación

Elaborado por : Juan Carlos Inca Arellano

Análisis e interpretación

De acuerdo con a la interpretación del estudio de este gráfico los usuarios que acuden al Centro de Salud Bucay no reciben una atención de calidad y calidez, esto da paso a implementar acciones como es la investigación que se está llevando para solucionar este problema, mediante capacitaciones a los funcionarios del centro de salud.

Entrevista realizada a los Líderes Comunitarios del Cantón Bucay

Objetivo: Averiguar las opiniones de los líderes comunitarios con respecto a las situaciones que impide a la comunidad a no hacer uso de los servicios del Centro de Salud Bucay.

Se realizaron cinco preguntas las que fueron realizadas para que sean respondidas de manera abierta, es decir que los líderes comunitarios puedan manifestar su opinión independientemente de cualquier crítica.

De acuerdo con las contestaciones obtenidas de la entrevista a los líderes comunitarios como resultado se obtuvo:

Lo que los líderes comunitarios expresan es que antes la población se hacía atender sin una cita médica, que ni siquiera todos los líderes comunitarios sabían de la existencia de un servicio de agendamiento por Call center, tal vez esto se deba a que el sistema de agendamiento tenga poco tiempo en el centro de salud.

Por lo consiguiente los líderes comunitarios expresan que el sistema de agendamiento debe ser más promocionado en la comunidad del cantón, y les parece que la existencia de este servicio para obtener una cita médica ayudará a la comunidad a que no pierdan su tiempo en el centro de salud.

También expresaron que los funcionarios del centro de salud no brindan un servicio de calidad, ya que las personas vienen a una consulta médicas los tiene esperando horas antes de ser atendidos.

Análisis e interpretación

Los líderes comunitarios en su mayoría no tenían conocimiento de la existencia del servicio de agendamiento por Call center para la obtención de una cita médica, y que el servicio debería ser promocionado por lo que en esta investigación se busca que toda la comunidad tenga conocimiento de este servicio, por lo que se está pidiendo a los líderes comunitarios que transmitan a la población de la existencia del servicio y hagan uso del mismo para que sean atendidos en el Centro de Salud Bucay.

También se deduce que los usuarios que hacen uso del servicio médico en el Centro de Salud Bucay, se encuentran insatisfechos, por lo que a los funcionarios del centro de salud se les dará capacitaciones constantemente sobre una buena atención a los usuarios que acudan al centro de salud.

Según (Francesc, P. y otros, 2005) Un plan de mejora es la propuesta de actuaciones, resultante de un proceso previo de diagnóstico de una unidad, que recoge y formaliza los objetivos de mejora y las correspondientes actuaciones dirigidas a fortalecer los puntos fuertes y resolver los débiles, de manera priorizada y temporalizada.(p.11)

Un plan de mejoras ayudará a tomar acciones palmeadas, organizadas para identificar y organizar las posibles respuestas a las debilidades encontradas.

Un plan de mejoras ayudará a tomar medidas de cambios en los problemas que se quieren resolver, y resolverlos de manera organizada, ver lo que se quiere mejorar y hacia dónde quiere ir una institución.

Componentes del Plan de Mejora

1.- Los problemas priorizados.

2.- Las Metas: aquí se tiene que escribir sobre las nuevas circunstancias de cambio que se desea lograr.

3.-Las Acciones Concretas: se va a precisar los periodos de tiempos necesarios para lograr las metas sugeridas, para ello se debe tener conocido el cómo, el por qué y el para qué ejecutaremos estas actividades.

4.- Los Recursos: inmediatamente se incluyen recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos que serán indispensables en la ejecución del plan de mejora.

5.- Responsables: son las personas implicadas a realizar y poner en marcha el plan de mejora y se detallan cada una de sus ocupaciones.

6.- El seguimiento permanente: permite acceder a la realización de los ajustes indispensables.

Los resultados: aquí inmediatamente se evidencia el comportamiento a las situaciones de cambio por causa de una acción y dará paso a una conclusión.

Objetivo del Plan de Mejora:

Mejorar la afluencia de pacientes, a través de unos procedimientos de medidas que eleven la calidad del uso del sistema de agendamiento Call center.

Condiciones previas:

- ✓ Plena disposición de los líderes comunitarios y los funcionarios para llevar a cabo el plan de mejora.
- ✓ Informar sobre el plan de mejora a la directora y funcionarios del Centro de Salud Bucay.
- ✓ Disponibilidad de todos los medios necesarios para la realización del plan de mejoras.
- ✓ Compromiso de todos los líderes comunitarios y funcionarios del Centro de Salud Bucay.

Procedimientos de acciones para impulsar su aseguramiento integral:

Aportar la consolidación de capacitaciones y encuestas del sistema de agendamiento Call center a la comunidad del cantón Bucay.

- ✓ Se aspira que toda la comunidad del cantón Bucay conozca del servicio de Call center y que al momento de recibir la atención médica en el centro de salud sea de manera rápida y oportuna por parte de los funcionarios del centro de salud.
- ✓ Que el usuario se sienta satisfecho al hacer atendido y que replique lo bueno que es el servicio que brinda el Centro de Salud Bucay.

Agradecer el trabajo de los funcionarios y líderes comunitarios cuando hayan realizado las encuestas y capacitaciones de manera sobresaliente y constante a la comunidad en general logrando así una masiva concurrencia de pacientes al centro de salud.

Contribuir con la Dirección Igualatoria

Transmitir las inquietudes que tengan los líderes comunitarios y los usuarios con los funcionarios del centro de salud para formar un ambiente de confianza entre el centro de salud y la comunidad, esto dará paso que los usuarios siempre querrán regresar al centro de salud.

Plan de Mejoras

Objetivo: Implementar técnicas de acuerdo a las necesidades o intereses, con el fin de cumplir la solución del problema.

Problema	Objetivo	Meta	Acciones	Recursos	Tiempo
Desconocimiento del Servicio de Call center por parte de la Comunidad.	Conocer el sistema de agendamiento para obtener una cita medica	100% las atenciones En el 2018	Una promoción constante del servicio Call center	Funcionarios del centro de salud	Tres meses
Poca afluencia de pacientes	Motivar a los pacientes con un servicio de calidad y calidez para que regresen	Aumento de pacientes al Centro de Salud Bucay	Encuestas a los pacientes que acuden al centro de salud y capacitaciones a los líderes comunitarios	Funcionarios de centro de salud y recursos materiales	Una vez Trimestral
Servicio deficiente por parte de funcionarios del centro de salud	Capacitar regularmente a los funcionarios del centro de salud	Permanencia de los funcionarios en sus puestos.	Aplicación de capacitaciones a los funcionarios	Funcionarios de centro de salud, recursos materiales, plumas, hojas	Una capacitación trimestral

Cronograma

2018												
Fecha	Abril				Mayo				Junio			
Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Promoción del servicio de Call center		X				X				X		
Encuestas a los pacientes que acuden al centro de salud y cacitaciones a los líderes comunitarios.								X				
capacitaciones a los funcionarios												X

Presupuesto Económico

Cuadro 17

Ingreso	
Centro de Salud Bucay	\$ 1.000
Egreso	
Publicidad de Agendamiento por Callcenter	\$ 450
Encuestas a Pacientes y Capacitaciones a Líderes Comunitarios	\$ 250
Capacitaciones a Funcionarios del Centro de Salud	\$ 300
Total	\$ 1.000

Fuente : Datos de la Investigación

Elaborado por : Juan Carlos Inca Arellano

Para la promoción del servicio de Call center y capacitaciones a funcionarios del centro de salud, los recursos que fueron destinados por el Centro de Salud Bucay, no existe diferencia los ingresos con los egresos.

Conclusiones

De acuerdo con las investigaciones realizadas al Centro de Salud Bucay se estima las siguientes conclusiones:

- ✓ No existe un plan de promoción del sistema de agendamiento Call center a la comunidad del cantón Bucay.
- ✓ La atención brindada por parte de los funcionarios del centro de salud es deficiente.
- ✓ La comunidad, se siente desmotivada para hacerse atender en el centro de salud.
- ✓ La directora tiene que salir constantemente a capacitaciones, trabajar en la parte administrativa y atiende pocas consultas por lo que no tiene conocimiento pleno del problema.
- ✓ El centro de salud cuenta con recursos económicos limitados, para la promoción del sistema de agendamiento.

Recomendaciones

- ✓ Fomentar la participación en el centro de salud, en otras palabras, involucrar a todos los funcionarios en promocionar constante el sistema de agendamiento por Call center.
- ✓ Comunicar a los funcionarios que el servicio de salud que recibe la comunidad es pagado por los impuestos de la ciudadanía y nos debemos a ellos y además que el derecho al servicio de salud está contemplado en la constitución, por lo que debemos brindar un servicio de calidad.
- ✓ Promover el mito que el servicio público es bueno, ya que contamos con un centro de salud de primer nivel está en nuestra manos motivar a la comunidad que asistan masivamente al centro de salud.
- ✓ La directora del centro de salud debe dar prioridad a la satisfacción del paciente después de ser atendido y trabajar mancomunadamente con los líderes comunitarios.
- ✓ Gestionar los recursos que sean necesarios para la promoción del sistema de agendamiento Call center.

Bibliografía

- Alvarado, J. (2013). *Agendamiento Escalonado en las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Intermedias y Especializadas de la Región de Salud Metropolitana*. San Salvador: Ministerio De Salud Región De Salud Metropolitana.
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción De Los Clientes Y Usuarios Con El Servicio Ofrecido En Redes De Supermercados Gubernamentales*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Alvarez, M. R., & Francesc Martínez-Olmo. (2014). *OPERACIONALIZACIÓN DE CONCEPTOS/ VARIABLES*. Barcelona: Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica*. Caracas.
- Barrera, W. B., & Freddy Merizalde . (2013). *Estudio de Factibilidad para la Implementación de Call Center en el Hospital General de las Fuerzas Armadas del Ecuador N1*. Sangolquí: Escuela Politécnica del Ejército.
- Bauer, W., Jorn, B., & Dombois, R. (Junio de 2010). Desarrollo de proyectos de investigación Guía para un seminario Universidad de Bremen, Servicio Alemán de Intercambio Académico (DAAD). (pág. 8). Bremen: Federal Ministry for Economic Cooperation and Development. Obtenido de http://centroamerica.daad.de/imperia/md/content/informationszentren/icsanjose/desarrollo_de_proyectos_de_investigacion.pdf
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom.
- Bermúdez, B. W., & Merizalde, H. F. (2013). Estudio De Factibilidad Para La Implementación De Un Call Center En El Hospital General De Las Fuerzas Armadas N° 1. Sangolquí.

- Bonorino Ramírez, P. R. (2008). *Universidad de Colima el Portal de Tesis*.
Obtenido de <https://recursos.ucol.mx/tesis/original.php>
- Bravo, C. J. (2009). *Gestión De Procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Causse, M. (3 de Marzo de 2009). *El Concepto De Comunidad Desde El Punto De Vista Socio – Histórico-Cultural Y Lingüístico*. *Cultural y Linguístico*. Obtenido de Ciencia en sU PC: <http://www.redalyc.org/pdf/1813/181321553002.pdf>
- Cazau, P. (2006). *Introducción A La Investigación En Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Tercera Edición .
- Cocinero, P. (2015). *"MÉTODO HEURÍSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL APRENDIZAJE DEL ÁLGEBRA*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Colín, L. (2010). Las normas ISO 9000:2000 de Sistemas de Gestión de la Calidad. 182.
- Crónica. (19 de Febrero de 2016). *Crónica*. Obtenido de Crónica: <https://www.cronica.com.ec/informacion/item/10891-iess-30-de-ausentismo-en-citas-que-agendan-pacientes>
- Dussel, E. (1991). . El método dialéctico de lo abstracto a lo concreto (20, 41-33, 14; 21,3-31,38) :: En E. Dussel, *El método dialéctico* (pág. 52). México: Siglo XXI.
- Ferrer, J., Maria, P., Maite, N., Florencia, U., & Cecilia, B. (2007). *Definicion ABC*. Obtenido de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/acerca-de>
- Francesc, P., Francesc, Abad , Esteve, Arboix, Chaves, Meritxell , Gimeno, Sara , Gómez, Josep , . . . Vlardell, Immaculada. (2005). *Marco General Para El Establecimiento, El Seguimiento Y La Revisión De Los Planes De Mejora*. Baecelona: Biblioteca de Catalunya.

- Girón, D. P. (2010). *Loa Detrminantes de la Salud Percibida en España*. Madrid.
- González, R., & Salazar, F. (2008). *Aspectos Básicos Del Estudio De Muestra Y Población Para La Elaboración De Los Proyectos De Investigación*. Cumaná: Universidad De Oriente Núcleo De Sucre Escuela De Administración Curso Especial De Grado.
- Guía Para La Elaboración E Implementación Del Plan De Mejora Institucional*. (2014). Santo Domingo, Republica Dominicana: Publicaciones MAP.
- Hernandez, R., Carlos Fernandez, & Maria del Pilar Batista. (2014). *Metodología de la Investigacion*. Mc Graw Hill.
- Hurtado, I., & Leon, J. (2005). *Paradigmas y Metodos de Investigacion*. Mexico: Episyeme Consulares Asociados C.A.
- Jabalera, M. M. (2015). *Factores Determinantes Del Absentismo En Consultas Externas De La Agencia Sanitaria Costa Del Sol universidad de Málaga*. Málaga: Publicaciones y Divulgación Científica. Universidad de Málaga .
- Jiménez, T. M. (2009). *Los conceptos de población y de especie en la enseñanza de la biología: concepciones, dificultades y perspectivas*. Granada: Editorial de la Universidad de Granada.
- Lopez, N. F. (2002). El Análisis de Contenido como Método de Investigación . *Revista de Educación*, 170.
- Lopez, P. L. (2004). *Version On-line ISSN 1815-0276*. Obtenido de Punto Cero.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología De La Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Martínez, M. J. (2012). *Plan De Mejoramiento Para Algunos Procesos En El Call Center Del Banco Santander S.A . Santiago de Cali*.

- Niklas, L. (2007). La Organización, El Sistema Y Su Dinámica. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 132.
- Pérez, D., & Pérez, Martínez Isabel. (2006). *El Producto. Concepto y Desarrollo*. Obtenido de EOI Escuela de Negocios: http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:45113/componente45111.pdf
- Porto, J. P., & Maria Merino. (2009). *Definicion de*. Obtenido de Definicion de: <https://definición.de/claro/>
- Prieto, A. M. (2013). *Proceso Metodológico de la Investigación*. Maracaibo: Internacional C.A.
- Proppe, O. (2008). La Investigación De La Evaluación Como Una Forma De Potenciar El Desarrollo En Las Escuelas El Profesionalismo De Los Profesores. 325.
- Ramírez, E. C., Francisco Hernández Mendoza, Mercedes García González , Gabriela Montero Montiel, & María Evelia García Ortiz. (2005). *Temario oficial (horas sugeridas 96)*. México: Universidad Nacional Autónoma De México.
- Redhead, R. G. (2015). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima.
- Rivero, D. S. (2008). Metodología de la Investigacion. En D. S. Rivero, *Metodología de la Investigacion* (pág. 39). Shalom.
- Sánchez Ballesta, J. P. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.pdf>
- Serrano, S. J. (8 de Noviembre de 2001). *El Sector Servicios En La Economía Global: Transformaciones Y Consecuencias*. Obtenido de <http://clio.rediris.es/n37/oposiciones2/tema08.pdf>
- Tarí, G. J. (2000). *Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva*. Alicante: Publicaciones Universidad de Alicante.

- Tonato, C. B. (2017). *La Calidad del Servicio Público en el Ecuador: Caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016*. Quito: Instituto De Altos Estudios Nacionales la Universidad De Posgrado Del Estado.
- Torres, P., & López, Néstor . (2013). *Estudio De Factibilidad Para Mejorar La Atención Al Cliente Con La Implementación De Un Call Center En La Cnel Milagro*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.
- Torres, Q. A. (2016). *Relación entre los tiempos de espera del agendamiento de citas médicas y la percepción de la calidad de la atención de salud en el Centro de Salud San Cristóbal-Galápagos*. San Cristóbal-Galápagos: Universidad San Francisco De Quito colegio De Posgrados.
- Ureña, L. A. (1998). *Gestión Estratégica de la Calidad*. Málaga.
- Valcácer, M. (2006). *Génesis Y Evolución Del Concepto Y Enfoques Sobre El Desarrollo*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú .
- Valles, R. R. (2009). *Voces Diferentes Mujeres Científicas en México*. Hidalgo: Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo.
- Vázquez, G. (2012). *Comportamiento Del Consumidor*. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Comportamiento_del_consumidor.pdf
- Yasel, Borobia, L. G., Valles, L. B., Efraín Vásquez Durán, A. O., & Maritza Barrios. (2002). *manual de trabajos de grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Caracas: FEDUPEL.
- Zuluaga Arenas, M. d. (2008). *Educación y Desarrollo Humano de los años 1997 a 1er semestre de 2006 en la línea de desarrollo cognitivo y emotivo Titulo*. Manizales: Manizales y el CINDE.

ANEXOS

CRONOGRAMA

FECHA	2018																			
	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Formulación del Problema, Tema y Variables.	X																			
y Revisión del Problema, Tema y Variables.		X																		
Elaboración del Capítulo I y Revisión de las Páginas Preliminares			X																	
Elaboración del Capítulo II y Revisión del Capítulo I				X																
Elaboración del Capítulo IV y Revisión del Capítulo II y III					X															
Revisión del Capítulo IV						X														
Entrega del Proyecto Anillado							X													
Exposición del Proyecto en Diapositivas								X												
Revisión de las Páginas Preliminares y los Ítem del Capítulo I										X										
Desarrollo del Capítulo II											X									
Desarrollo del Capítulo III y Revisión Capítulo II												X								
Desarrollo del Capítulo IV y Revisión Capítulo III													X							
Desarrollo del Capítulo IV e Instrumentos														X						
Revisión Capítulo IV															X					
Revisión Capítulo I, II, III, IV																X				
Revisión Capítulo I, II, III, IV, Páginas Preliminares y Anexos																	X			
Revisión Capítulo I, II, III, IV, Páginas Preliminares y Anexos																		X		

En relación a las actividades detalladas, los recursos materiales a usar se describen a continuación:

Presupuesto y Financiamiento

Ingresos		
Autogestión	\$ 420	
Recursos Externos	\$ 280	
Recursos Internos	\$ 350	
Sub Total	\$ 1.050	
Egresos		
Cuadernos		\$ 4
Semenario		\$ 585
Plumas		\$ 2
Compra de Computadora		\$ 300
Pendray		\$ 10
Impresión		\$ 15
Refrigerio		\$ 50
Transporte		\$ 64
Imprevistos		\$ 20
Sub Total		\$ 1.050

Hay una diferencia de los ingresos con los egresos de 350 dólares los cuales se solicitó un préstamo a 6 a la Cooperativa Lucha Campesina.



Bucay, 15 de Enero del 2018

CARTA DE AUTORIZACIÓN

De mis Consideraciones:

Yo Dra. Carolina Mercedes Gualpa Yumbla en calidad de directora del Centro de Salud Bucay, identificado con C.I: 0301910386 autorizo al estudiante: Juan Carlos Inca Arellano con C.I: 0921174454 alumno del Instituto Tecnológico Bolivariano de la carrera Administración de Empresas, a utilizar información confidencial del Centro de Salud Bucay, para el proyecto denominado **“Cómo contribuir a mejorar la calidad de los servicios, para reducir el ausentismo de pacientes que acuden al Centro de Salud Bucay de la provincia del Guayas en el año 2018”**. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por el Centro de Salud Bucay será la base para la construcción del proyecto.

La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta fundamental que apoye al desarrollo del Centro de Salud Bucay.

Por todo lo antes expuesto se da la apertura a la realización del proyecto, sin más que añadir me despido.

Atentamente,

Dra. Carolina Mercedes Gualpa Yumbla

Directora del Centro de Salud Bucay

C.I: 0301910386

Teléfono: 0986124476



En esta grafica podemos observar el Centro de Salud Bucay ubicado en el cantón Bucay.



En estas imágenes se está realizando la encuesta en la sala de espera del Centro Salud Bucay.



Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Proyecto de grado previo a la obtención del título de tecnólogo en Administración de Empresas

Tema: Propuesta de mejorar la calidad de los servicios, para reducir el ausentismo de pacientes que acuden al Centro de Salud Bucay.

Encuesta de Calidad del Servicio y Ausentismo de Pacientes

La actual encuesta será anónima y tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio de agendamiento por Call center para la obtención de citas médicas en el Centro de Salud Bucay.

Su opinión es personal y confidencial, por lo tanto, le recordamos que lo manifestado en este documento debe ser con total fiabilidad.

Esta investigación sólo será estudiada de forma adjunto, con finalidad de obtener registros para fines académicos.

Así mismo le informamos que las respuestas manifestadas en este documento se analizarán con absoluta confidencialidad.

Datos Generales.

1. Lugar y fecha:

2. Hora:

3. Nombre del Encuestador

4. Instrucciones.

5. Lea minuciosamente cada una de las preguntas y marque con esferográfico azul o negro con la letra (X) de las cuatro opciones sólo deberá contestar una sola posibilidad que usted considere, para lo cual debe tener en cuenta que no puede dejar ninguna pregunta en blanco

6. Encontrará una escala que significa Si, No, conoce, desconoce, Tal vez, Siempre, Alguna vez, A veces, Algunas veces.

7. La respuesta que usted considere será de vital importancia para la investigación que se está llevando a cabo, sea cual sea la respuesta que usted eligió nos ayudara a tomar decisiones que ayude al incremento de pacientes en el Centro de Salud Bucay.

Encuesta de Satisfacción

Objetivo: Reunir información clara y veraz, para saber porque la comunidad del cantón Bucay no utiliza el sistema de agendamiento por Call center llamando al 171, para la obtención de una cita médica que le permita ser atendido y la calidad de servicio que brinda el Centro de Salud Bucay.

1.- ¿Tenía usted conocimiento de la existencia del sistema de agendamiento Call center, mediante llamada 171 sin costo?

Sí No Conoce Desconoce

2.- ¿Agendaría usted una cita médica llamando al Call center.?

Sí No Tal vez Siempre

3.- ¿Piensa usted que el sistema de agendamiento debe ser promocionado a la comunidad y los pacientes constantemente?

Sí No A veces Siempre

4.- ¿Es fácil para usted obtener una cita médica por el sistema de agendamiento Call center?

Sí No A veces Siempre

5.- ¿Los funcionarios que le agendan la cita médica se hacen entender con facilidad?

Sí No A veces Siempre

6.- ¿Está de acuerdo con el tiempo que le da el sistema de agendamiento, para ser atendido?

Sí No A veces Siempre

7.- ¿Cree usted que el sistema de agendamiento por Call center cumple con sus expectativas?

Sí No A veces Siempre

8.- ¿Recomendaría a un familiar o amigo, de obtener una cita médica por el sistema de agendamiento Call center?

Sí No A veces Siempre

9.- ¿Es atendido en el Centro de Salud a la hora que tenía su cita médica?

Sí No A veces Siempre

10.- ¿Los funcionarios del Centro salud le brindan un servicio de calidad y calidez?

Sí No A veces Siempre



Se le agradece por su atención a la encuesta, ha llegado a su culminación

Agradezco por su tiempo y la colaboración prestada.

Juan Carlos Inca Arellano

C.I. 0921174454

FORMULARIO DE ENTREVISTA

Lugar: _____

Fecha: _____

Hora de Inicio: _____ Hora de finalización: _____

Entrevistado: Sr. _____

Cargo: _____

Entrevistador: _____

Objetivo: Recolectar información de las diversas situaciones que ocasiona que gran parte de la comunidad del cantón Bucay, no programe una cita médica por el sistema Call center, ocasionando poca afluencia de pacientes en el Centro de Salud Bucay.

1.- ¿Considera usted que la poca promoción del sistema de agendamiento por Call center, ocasiona ausentismo de pacientes?

2.- ¿Cree usted que por el poco tiempo que tiene sistema de agendamiento, la comunidad no hace uso del Call center?

3.- ¿Considera usted que la comunidad debería estar informado de la existencia del sistema de agendamiento Call center?

4.- ¿Cree usted que el sistema de agendamiento ayudara a optimizar recursos en el centro de salud y el tiempo de los pacientes?

5.- ¿Cree usted que los funcionarios del Centro salud brindan un servicio de calidad y calidez?

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejorar la calidad de los servicios, para reducir el ausentismo de pacientes que acuden al Centro de Salud Bucay”**. y problema de investigación: **¿Cómo contribuir a mejorar la calidad de los servicios, para reducir el ausentismo de pacientes que acuden al Centro de Salud Bucay en la provincia del Guayas, en el año 2018?** , presentado por Juan Carlos Inca Arellano como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresado:

Inca Arellano Juan Carlos



Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto



Factura: 002-002-000015509



20180610000D00389

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180610000D00389

Ante mí, NOTARIO(A) CESAR ARMANDO QUITO PESANTEZ de la NOTARÍA ÚNICA , comparece(n) JUAN CARLOS INCA ARELLANO portador(a) de CÉDULA 0921174454 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GRAL. ANTONIO ELIZALDE - BUCAY, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. CUMANDÁ, a 8 DE JUNIO DEL 2018, (14:30).

JUAN CARLOS INCA ARELLANO
CÉDULA: 0921174454



NOTARIO(A) CESAR ARMANDO QUITO PESANTEZ
NOTARÍA ÚNICA DEL CANTÓN CUMANDÁ





CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Inca Arellano Juan Carlos en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “**Propuesta de mejorar la calidad de los servicios, para reducir el ausentismo de pacientes que acuden al Centro de Salud Bucay,**” de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Inca Arellano Juan Carlos

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0921174454

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
No. 092117445-4

INCA ARELLANO
JUAN CARLOS

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS

GRAL. A. ELIZALDE
GRAL. ELIZALDE /BUCAY/

FECHA DE NACIMIENTO 1978-08-10

NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO HOMBRE

ESTADO CIVIL CASADO

CARMEN CECILIA
CALLE SILVA

INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN EMPLEADO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE INCA ALVEAR FAUSTO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE ARELLANO ANGELA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2017-10-06

FECHA DE EXPIRACIÓN
2027-10-06

000465907

000465907

000465907



CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

006 JUNTA No

006 - 319 NUMERO

0921174454 CÉDULA

INCA ARELLANO JUAN CARLOS
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA

GRAL. A. ELIZALDE CANTÓN

GRAL. ELIZALDE /BUCAY PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:

ZONA:

REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

F. PRESIDENTE DE LA JRV

NOTARIA PRIMERO DEL CANTON CUMANDA
EN ATRIBUCION A LA FACULTAD CONFERIDA EN
EL ART. 18, NUMERAL 5 DE LA LEY NOTARIAL. DOY FE Y
CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES FIEL
COPIA DE SU ORIGINAL, EL MISMO QUE UNA VEZ
QUE ME FUERA EXHIBIDO, FUE DE VUELTO AL INTERESADO
CUMANDA, 08 JUN 2018

Dr. César Quito Pesantez
NOTARIO PRIMERO DEL CANTON CUMANDA

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**



Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Firma