



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORA AL PROCESO DE PRESTACIÓN  
DE SERVICIO PARA SATISFACCIÓN AL USUARIO DEL  
CENTRO DE SALUD PÚBLICO ORAMAS GONZÁLEZ**

**Autora: Quiroga Villamar Karla Estefanía**

**Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto**

**Guayaquil - Ecuador**

**2017**



## **DEDICATORIA**

El presente proyecto se lo dedico a mi familia que gracias a su apoyo pude concluir con mi carrera.

A Dios, por otorgarme salud y las fuerzas necesarias para lograr mis objetivos y haber permitido llegar hasta este punto.

A mi padre, por brindarme todos los recursos necesarios, por el apoyo moral y económico, por los ejemplos de perseverancia que me ha infundido siempre, para salir adelante.

A mi madre por darme la vida, por su apoyo en todo momento, por sus valores, sus consejos, creer en mí, pero sobre todo, por su amor.

**Quiroga Villamar Karla Estefanía**



## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por cumplir mi meta. A mis padres, por su apoyo, confianza y compañía, en el transcurso de mi vida, Quiero darles las gracias por formar parte de mi vida, por todas sus bendiciones. A mis compañeros por el apoyo que me han brindado en el transcurso de nuestra carrera y por haber formado parte de mi vida profesional. A los docentes de la institución por compartir sus conocimientos en estos años de la carrera para llegar a ser una profesional.

**Quiroga Villamar Karla Estefanía**



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **CERTIFICACION DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del proyecto de investigación, nombrado por el consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico bolivariano de Tecnología.

#### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DE MEJORA AL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO PARA SASTIFACIÓN AL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD PÚBLICO ORAMAS GONZÁLEZ”**, presentando como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incidiría una propuesta de mejora al proceso de prestación de servicio para satisfacción al usuario del centro de salud público Oramas González ubicado en el cantón Durán en el periodo 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: **Quiroga Villamar Karla Estefanía**

Tutor: **Simón Alberto Illescas Prieto**

## **CLAÚSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, Quiroga Villamar Karla Estefania en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “Propuesta de mejora al proceso de prestación de servicio para satisfacción al usuario del centro de salud público Oramas González”, de la modalidad presencial 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 en el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACION 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.

Así mismo, autorizo 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.

Quiroga Villamar Karla Estefania  
**Nombre y Apellido de la Autora**

# De Cédula: 1206065581

\_\_\_\_\_  
**Firma**

## **CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DE CEGESCIT**

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

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUMD y cumple con el nivel de Coincidencias permitidas según fue aprobado en EL REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN DE TUTORES DEL ITB.

---

NOMBRE Y APELLIDOS DEL COLABORADOR

---

FIRMA

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA  
TECNOLOGÍA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración  
de Empresas

**Tema:**

Propuesta de mejora al proceso de prestación de servicio para  
satisfacción al usuario del centro de salud público Oramas González

**Autora:** Quiroga Villamar Karla Estefania.

**Tutor:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto.

**RESUMEN:**

El proyecto de investigación analizado en el centro de salud Oramas González dedicada a la prestación de servicio en el área de salud, es proponer la propuesta de mejora al proceso de prestación de servicio. El propósito de esta investigación es mejorar la prestación de servicio para la satisfacción al usuario, para que no muestre inconformidad en los usuarios, ya que el servicio juega un papel muy importante en todos los centros de salud, es necesario realizar un diagnóstico, en el respectivo análisis se deberán realizar intervenciones necesarias que den solución a la población en la prestación de servicio, para llevar a cabo un conjunto de actividades se debe contar con los servidores públicos que buscan la misma meta "mejorar la prestación de servicio". Para que esta investigación se lleve a cabo, se va a utilizar la técnica de encuestas que nos permitirá obtener la información necesaria a través de un formulario en la cual ayudará la población para obtener la información y obtener los resultados de la conformidad e inconformidad de la misma. En el proyecto se va a utilizar el método de observación y el analítico porque el analítico permite analizar la relación que existe entre los funcionarios y los usuarios quienes son los inmediatos beneficiarios de la realización del mismo.

Mejora

Servicio

Satisfacción

Usuario

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración  
de Empresas

**Tema:**

Propuesta de mejora al proceso de prestación de servicio para  
satisfacción al usuario del centro de salud público Oramas González

**Autora:** Quiroga Villamar Karla Estefania.

**Tutor:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto.

**Abstract:**

The research project analyzed in the Oramas González health center dedicated to the rendering of services in the health area, is to propose the proposal of improvement to the service provision process. The purpose of this research is to improve the service provision for user satisfaction, so that it does not show dissatisfaction in the users, since the service plays a very important role in all the health centers, it is necessary to make a diagnosis, in the respective analysis should be made necessary interventions that provide a solution to the population in the provision of service, to carry out a set of activities should have public servants who seek the same goal "improve service delivery." For this research to be carried out, the survey technique will be used, which will allow us to obtain the necessary information through a form in which the population will help to obtain the information and obtain the results of the conformity and nonconformity of the same The project will use the observation method and the analytical method because the analytical method allows analyzing the relationship that exists between the officials and the users who are the immediate beneficiaries of the realization of the same.

Improvement

service

satisfaction

User





## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas</b>
CARÁTULA:.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLAÚSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE AUTORIZACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	xiii

### **CAPÍTULO I**

#### **EL PROBLEMA**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación del conflicto .....	2
Delimitación del problema .....	3
Formulación del problema .....	3
Evaluación del problema .....	3
Objetivos de la investigación .....	4
Interrogantes de la investigación .....	4

Justificación e importancia.....	5
Implicaciones prácticas.....	7
Convivencia.....	7
Relevancia social.....	7
Valor teórico .....	8
Utilidad metodológica .....	8

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
Antecedentes Referenciales.....	20
Fundamentación Legal .....	23
Variables de Investigación.....	28
Variable independiente:.....	28
Variable dependiente:.....	28
Definiciones Conceptuales .....	28

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Presentación de la empresa.....	30
Misión .....	30
Visión.....	31
Estructura organizativa:.....	31
Descripción de los cargos de los colaboradores .....	32
Director general .....	32
Estadística .....	32
Doctores .....	32
Usuarios .....	33
Diseño de Investigación.....	33
Tipos de investigación .....	34

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Aplicación de las técnicas e instrumentos .....	40
Encuesta.....	40

Plan de mejoras.....	55
Cronograma.....	60
CONCLUSIONES .....	61
RECOMENDACIONES.....	62
BIBLIOGRAFIA.....	63

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Conflicto.....	3
Cuadro 2. Organización.....	31
Cuadro 3. Tipos.....	33
Cuadro 4. Universo.....	34
Cuadro 5. Muestra.....	35
Cuadro 6. Técnica.....	37
Cuadro 7. Frecuencia.....	40
Cuadro 8. Servicio.....	41
Cuadro 9. Atención.....	42
Cuadro 10. Mejorar.....	43
Cuadro 11. Causa.....	44
Cuadro 12. Personal.....	45
Cuadro 13 .Desempeño.....	46
Cuadro 14. Capacitado.....	47
Cuadro 15. Interés.....	48
Cuadro 16. Ayuda.....	49
Cuadro 17. Ficha de observación 1.....	52
Cuadro 18. Ficha de observación 2.....	53
Cuadro 19. Ficha de observación 3.....	54

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1. Frecuencia.....	40
Grafico 2. Servicio.....	41
Grafico 3. Atención.....	42
Grafico 4. Mejorar.....	43
Grafico 5. Causas.....	44
Grafico 6. Personal.....	45
Grafico 7. Desempeño.....	46
Grafico 8. Capacitado.....	47
Grafico 9. Interés.....	48
Grafico 10. Ayuda.....	59

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

El centro de salud Oramas González ubicado en el cantón Durán, en este lugar se analizará en el área de administración la propuesta de mejora al proceso de prestación de servicio atención al usuario para obtener un servicio eficiente.

En todas las empresas se realizan un conjunto de actividades entre ellas se encuentra la prestación de servicio es lo que toda empresa lleva a cabo al ofrecer un producto o brindar un servicio.

Los centros de salud están en constantes desarrollo de prestación de servicio en el área de salud con el fin de brindar a los usuarios un servicio satisfactorio. Es por esa razón que el centro de salud tiene como objetivo satisfacer las necesidades del usuario.

Mediante la prestación de servicio se busca satisfacer al usuario de una manera eficiente y eficaz brindando un buen servicio con un buen trato y una atención de calidad ya que el usuario es lo más importante y fundamental.

El usuario se siente satisfecho cuando recibe una buena atención en la prestación de servicio que recibió.

## **Situación del conflicto**

Es un centro de salud público, dedicada prestar servicios de salud a los usuarios en el cual se lleva un proceso de prestación de servicio a usuarios, es importante analizar la evolución que hay tenido en la prestación de servicio frente a los servicios que brinda a los usuarios frecuentemente para obtener la satisfacción de los mismo.

Esto se debe a las quejas que tienen los usuarios de las anomalías que se presentan, la carencia de organización hace que inicien tarde la atención, esto se debe que a la hora de poner las citas en estadística no tienen una proyección que en el tiempo determinado cuenten con el personal de médico, esto hace que los usuarios pierdan las citas.

Probablemente existe una desorganización de los archivos, esto provoca la pérdida en el historial clínico, este caso se presenta en el área de estadística, a la hora de buscarlas carpetas de los usuarios, algunas de estas no son encontradas, en ocasiones no han sido receptadas de los departamentos donde han sido designados los usuarios a recibir el servicio.

Otra causa es la carencia de control del personal médico, esto atrasa el cronograma de atención, se han dado casos en los cuales los usuarios han sido atendidos al día siguiente, por lo que es visible que surge la falta de control de la parte administrativa hacia los médicos para supervisar si han asistido al área de trabajo, esto genera molestia en los usuarios.

Todas estas irregularidades generan insatisfacción en los usuarios, es por eso que se hace la propuesta de mejora en la prestación de servicio, con el único objetivo de satisfacer a los usuarios.

### Cuadro 1: Conflicto

SITUACIÓN	CONFLICTO
Carencia de organización	Inician tarde la atención
Desorganización de los archivos	Provoca perdida del historial clínico
Carencia de control del personal médico	Atrasa el cronograma de atención

**Elaborado por: Quiroga Villamar Karla Estefanía**

#### **Delimitación del problema**

**CAMPO:** Administración

**ÁREA:** Atención al usuario

**ASPECTOS:** Mejora en proceso de atención, satisfacción al usuario.

#### **Formulación del problema**

¿Cómo incidiría una propuesta de mejora al proceso de prestación de servicio para satisfacción al usuario del centro de salud público Oramas González ubicado en el cantón Durán en el 2017?

#### **Evaluación del problema**

**Delimitado:** La población se conforma por los usuarios del centro de salud público Oramas Gonzales, está comprendido el tiempo de la investigación en el periodo del 2017.

**Claro:** Porque el problema planteado está claro y coherente y de fácil entendimiento ya que no es difícil de comprender.

**Factible:** Cuenta con la ayuda de los colaboradores que prestan servicios en el establecimiento.



**Evidente:** En la problemática se muestra la necesidad de un estudio al problema de la prestación de servicio que presenta actualmente en el centro de salud Oramas Gonzales.

**Relevante:** Ya que el servicio que se brinda es muy importante porque se debe lograr satisfacer al usuario.

**Original:** Dentro del centro de salud público Oramas Gonzales. Por primera vez se realiza un estudio a la prestación de servicio para la satisfacción del usuario.

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Implementar propuesta de mejora al proceso de prestación de servicio, para controlar los resultados de satisfacción del usuario.

#### **Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente la prestación de servicio y satisfacción del usuario en el área de salud.
- Diagnosticar la prestación de servicio y la satisfacción al usuario.
- Aplicar propuesta de mejora al proceso de atención al usuario.

### **Interrogantes de la investigación**

1. ¿Cuál sería el mejoramiento al proceso de prestación de servicio de la institución?
2. ¿Cuáles son los servicios que ofrece la institución que identifica la satisfacción del usuario?
3. ¿Cuál sería el plan de mejora para la prestación de servicio?
4. ¿Cómo impacta la propuesta de mejoramiento para los beneficiarios?

## **Justificación e importancia**

El servicio al transcurrir de los años ha venido tomando fuerza por el aumento de la competencia, el usuario tiene la ventaja de elegir donde quiere recibir un servicio es aquí donde se encuentra la importancia de irlo perfeccionando a conveniencia de los usuarios, ya que ellos son los que tienen la potestad de elegir el servicio.

La calidad de un servicio que brindas, provee un valor a tu institución, debes conocer sus necesidades y así poder satisfacerlas.

Brindar un buen servicio al usuario establece una empatía con él, esto significa ponerse en sus zapatos, a ningún ser humano le gusta que le hablen de mala manera, o que le ofrezcan un servicio de mala calidad, o ser mal atendidos, que los colaboradores de la institución no tengan conocimientos e información necesaria para dar la confianza y la información necesaria que los usuarios necesitan.

El servicio que se brinda a los usuarios es la parte intangible, su único objetivo es tener como resultado la obtención de la satisfacción de los mismos.

Todo centro de salud público se debe de caracterizar por brindar un servicio para resolver necesidades de los usuarios muchas veces son vitales y urgentes.

La calidad de servicio juega un papel fundamental en aquellos centros de salud. Tener disponibilidad inmediata y prestar servicios, poder acceder a tratamientos médicos ser atendidos de urgencia son los pilares fundamentales de los centros de salud, sin embargo, estos pilares han desaparecido. Es de suma importancia recalcar que en la materia de la salud se juegan grandes cosas.

Los centros de salud tienen un objetivo primordial que es reducir la portabilidad y morbilidad esa es la mayor importancia en el campo se ajusta

a la medida las necesidades y expectativas de la población en el uso de los recursos públicos con justicia, equidad objetividad y eficiencia.

Atención el servicio debe contribuir en el bienestar de la población, es necesario tener un cambio de actitud, no solo en el ámbito personal, familiar y profesional sino también en el institucional, se resalta que el servicio público está dirigido a dar un valor social.

Una definición de calidad, indicando que, se debe entender como una “cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer al usuario.

En el siglo XXI surgen nuevos avances de la competitividad a nivel empresarial, así como en las instituciones dedicadas a prestar servicios de salud, por lo cual surge la necesidad de realizar cambios, que están enfocados a la calidad, eficiencia y eficacia del servicio.

Todas las instituciones que permanecen actualmente en el mercado, están en constante mejora en la prestación de servicios en busca de nuevas formas de ser eficientes. El sistema de salud pública que normalmente gobierna en la actualidad en el Ecuador, está caracterizado por gran parte de las ineficiencias en la organización, el servicio que se le presta al usuario y hasta el desinterés de los colaboradores en ejecutar las obligaciones, esto en el caso de los funcionarios encargados de la unidad de salud.

Los trabajadores de la salud no aplican los estándares e indicadores de calidad en la atención al usuario para poder llevar un mejor control esto genera incomodidad en los usuarios. A esto se suma la falta de compromiso de la gerencia del área de salud que no socializa dichos conocimientos.

Para el mejoramiento de la calidad de prestaciones de servicios de salud se aplicará estrategias administrativas como la innovación, la creatividad, y la discordia es utilizada como herramienta clave para hacer una Reingeniería en los procesos y así poder competir en este mundo con eficiencia y eficacia y prestar un servicio de calidad.

El desinterés de los colaboradores en prestar servicios hace que el sector público de la salud, sea mirado con malos ojos ante la población, y se propone un cambio inmediato, en beneficio de los usuarios. Estos cambios deben de ejecutarse a partir de la decisión del ejecutivo a través del Ministerio de Salud Pública, quienes deben de plantear mecanismos de modernización a todas sus unidades a nivel nacional.

### **Implicaciones prácticas**

El presente trabajo contribuye en esta investigación para resolver problemas de la prestación de servicio que actualmente está impactando en la satisfacción al usuario.

Los usuarios que no están siendo satisfechos al recibir el servicio brindado por la institución hacen publicidad negativa de la institución ya que no cumplen con sus expectativas ya que el servicio recibido no es el que esperaban.

### **Convivencia**

El proyecto de investigación es de suma oportunidad para la institución para generar mejora en la prestación de servicio que se brinda y en todas las instituciones, para conocer y saber las necesidades de los usuarios en el área de atención para identificar la problemática del servicio y saber cuáles son las falencias que surgen cuando se brinda el servicio y en las áreas que requieren mejora, para generar las respectivas estrategias para cumplir con el objetivo y alcanzar los resultados esperados en la satisfacción al usuario.

### **Relevancia social**

Toda institución o empresa pública o privada son fuentes de trabajo para todo ser humano ya que se depende de ellas y el más inoportuno funcionamiento en la institución puede ocasionar graves consecuencias y puede generarse hasta la pérdida del empleo esos son algunos motivos

para mantenerse unidos para tener la fuerza para enfrentar cualquier inconveniente en el trabajo.

Se dice que la relevancia social que cumplen todas empresas, compañías, organizaciones u instituciones que ofrecen o prestan algún tipo de servicio es el que recibe mayor recaudo tributario por los impuestos que generan, en la actualidad toda empresa que tienen sus finanzas evita los despidos, pero esta institución no tiene una relevancia social ya que no genera ingresos.

### **Valor teórico**

Este proyecto tiene como objetivo la satisfacción del usuario, ya que se podrá analizar más profundo cuales son las fallas que se están presentando a la hora de brindar un servicio, cuando se obtengan los resultados del análisis que se hará este contribuirá en la toma de decisiones y las mejores medidas para alcanzar el objetivo planteado, como mejorar la prestación de servicio para así obtener la satisfacción del usuario.

### **Utilidad metodológica**

En este proyecto se va a utilizar un formulario que nos va ayudar a recolectar información y a analizar datos, con los resultados obtenidos se podrá mejorarla prestación de servicio y obtener la satisfacción de los usuarios y permite estudiar más las necesidades de la población.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Empresa**

Bustamante, (2010) La empresa es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. Toda empresa engloba una amplia gama de personas e intereses ligados entre sí mediante relaciones contractuales que reflejan una promesa de colaboración. (p.1)

#### **Gestión Empresarial**

gestiopolis.com, (2007) Gestión empresarial es un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y dependiendo del tamaño de la empresa, dependerá la dificultad de la gestión del empresario o administrador. El objetivo fundamental de la gestión empresarial es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo. (p.2)

## **PROCESO DE ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA.**

Para tener una mejor comprensión de la administración estratégica se han considerado los siguientes pasos:

**Paso 1)** Los miembros de la organización deben identificar la misión actual, sus objetivos y sus estrategias. Definir la misión obliga a los administradores a identificar cuidadosamente el campo de acción de sus productos y/o servicios.

**Paso 2)** Consiste en tener un control preciso de lo que está pasando en el ambiente que rodea la organización e identifica las tendencias importantes que pueden afectar sus operaciones.

**Paso 3)** La administración de la organización necesita evaluar lo que ha aprendido en términos de las oportunidades que la organización puede explotar y las amenazas a las que se enfrenta.

**Paso 4)** Pasamos de observar al exterior de la organización a observar su interior. Esto es, que estamos evaluando nuestros recursos internos.

Este paso obliga a los administradores a reconocer que cada administración está restringida por los recursos y habilidades que tiene disponibles.

**Paso 5)** Logramos la valoración clara de las fortalezas y debilidades de la organización. Entonces, la administración puede identificar la competencia distintiva, o las habilidades y los recursos únicos que determinan las armas competitivas de la organización.

**Paso 6)** Evaluación de las oportunidades de la organización, con frecuencia a esto se le llama análisis integrado del proceso de administración estratégica. Ya que reúne las fortalezas y debilidades, las oportunidades y las amenazas de la organización para identificar una posición conveniente en la cual puede funcionar la organización. (Análisis FODA)

**Paso 7)** Se necesita establecer estrategias para todos los niveles de la organización. La administración necesita desarrollar y evaluar estrategias alternas y después seleccionar un conjunto que sea compatible a cada nivel lo que permitirá a la organización aprovechar mejor los recursos y oportunidades disponibles en el ambiente.

**Paso 8)** No importa que tan eficaz ha sido la planeación estratégica, esta no puede tener éxito si no se implementa adecuadamente. El liderazgo de administración a nivel superior es un ingrediente necesario para el éxito de una estrategia.

**Paso 9)** Los resultados deben ser evaluados. Los conceptos y las técnicas que definan los administradores pueden ser utilizados para evaluar los resultados de las estrategias y para corregir las desviaciones importantes.

### **La Administración en el área de salud**

Cerna, (2013) Indica, que el talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. (p. 4)

Como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal.

En los procesos administrativos, es necesario que prime el factor humano, siendo este un proceso sistemático en el que se modifica el comportamiento, los conocimientos y la motivación de los empleados actuales con el fin de mejorar la relación entre las características del



empleado y los requisitos del empleo. En la actualidad, las empresas de salud consideran a la formación como una parte de su inversión estratégica y la ubican como un componente vital en la construcción de la competitividad.

Ahora bien, se debe dejar en claro, que en el área de salud, se trata con usuarios que llegan en busca de un buen servicio, que más allá de sanar sus enfermedades, les anime a recuperarse, los mantenga activos, contentos, con la esperanza de salir bien de allí, sin embargo hay ayudantes que no brindan un correcto servicio, destruyendo al imagen de la empresa de salud.

Izar Landeta, (2011) Existen muchos factores que afectan el desempeño de los profesionales de la salud y a menudo es difícil determinar por qué uno de ellos no está proporcionando servicios de calidad. Si la causa del mal desempeño es alguna deficiencia en conocimientos o habilidades, la capacitación es lo indicado. (p.2)

La Capacitación es el proceso de enseñarle a los empleados las habilidades básicas que necesitan saber para desempeñar su trabajo y por ende su desarrollo. La formación debe enlazar estrechamente con otras actividades del talento humano.

La planificación del empleo puede identificar las insuficiencias de habilidades, las cuales pueden compensarse ya sea por medio de la provisión de personal o reforzando las habilidades de la fuerza laboral actual. Con la provisión de personal se puede hacer hincapié en la formación de personas contratadas y promovidas.

Montoya Meza, (2015) La evaluación del desempeño ayuda a identificar las brechas entre los comportamientos deseados y los existentes o en los resultados, y a menudo dichas brechas se convierten en los objetivos de la formación. Con frecuencia los

cambios en el equipo usado en el proceso motivarán las necesidades de formación. (p. 2)

Vera, (2008) Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas. Sin embargo, la administración de este talento no es una tarea muy sencilla. Cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y patrones de comportamientos son muy diversos. Si las organizaciones se componen de personas, el estudio de las mismas constituye el elemento básico para estudiar a las organizaciones, y particularmente la Administración del Talento Humano. (p.8).

### **Calidad en la atención**

El término de calidad se refiere a la mejor conveniencia de un producto o servicio, en relación al uso que se le va a dar, es decir a su eficacia. Entre más adecuado sea un producto mayor es su calidad. La calidad de atención en una institución se mide desde el primer contacto del personal con el usuario, lo que hace que cualquier mal procedimiento, falta de comunicación, gestos presentados, demoras, haga clasificar por el usuario la atención recibida del Servicio hospitalario en excelente, muy bueno, bueno, malo y pésimo.

Muchas veces la atención de los profesionales fue excelente, pero si existió dentro de las salas algún error por parte del personal de apoyo, el servicio prestado ya no es de calidad, independiente de las funciones desempeñadas la calidad se mide como un todo, mide el trabajo en equipo.

Entre los conceptos más significativos de calidad tenemos: “En su interpretación más estrecha, significa calidad del producto; pero en su interpretación más amplia significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la dirección, calidad de la empresa.

**“(Ishikawa, K; 1988). “La totalidad de las características de una entidad que incluyen en su capacidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas” (ISO 8402:1994)”.**

De ahí los términos de calidad real y sustituta (Ishikawa, 1998), calidad percibida otorgado por Larrea, (1991) y calidad potencial Fernández Clúa, (1996), donde la calidad primera se refiere a la expectativa o la necesidad, siendo la necesidad la carencia de algo y la expectativa está dada por la esperanza de que se produzca un determinado resultado, siendo estas últimas condicionadas por las necesidades.

La calidad sustituta es la derivación de la calidad real a las condiciones de servicio en términos de características de calidad específica. La calidad percibida es la impresión, el impacto que ha causado el servicio en el cliente, por lo que está influida por patrones mentales de referencia del beneficiario, se asocia a lo tangible y a lo intangible.

La calidad potencial se refiere a la que es capaz de dar la entidad con las condiciones que posee, siendo modificada con el resultado de un proceso de análisis o mejora.

Según (Ruiz Ocaña, 2012) Son actividades, identificables e intangibles, son los objetivos principales para brindar un servicio a los clientes u usuarios para obtener una satisfacción de deseos o necesidades (esta definición descarta a los servicios complementarios de un servicio o de bienes, pero esto no significa que se subestime su importancia) (p.1)

Richard L. los servicios son actividades que se realizan para beneficiarios logrando obtener una satisfacción que se ofrecen son totalmente intangibles y no son propiedad de algo.

Peel M. (2013) define el servicio como 2013 **“las actividades secundarias que realiza una empresa para optimizar la satisfacción que recibe el cliente de sus actividades principales” (pág. 79)**

El servicio son un conjunto de actividades que ejercen en una empresa para mejorar la satisfacción de los clientes.

Serna, (2006) define que: El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. (pag.19)

El autor define el servicio como un conjunto de actividades que son estratégicas para satisfacer a los clientes llenarlos de expectativas y cumpliendo con sus necesidades mejor que la competencia ya que la atención que se le brinda al cliente es el que ayuda a crecer como empresa.

### **Satisfacción del usuario**

Según, (Huaman Alvarez, 2017) La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas

personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud. (p, 7)

Para este investigador, para que el usuario quede satisfecho al momento de recibir un servicio, este debe de cubrir las expectativas que tenía el mismo antes de recibirlo, así como también muestra que los usuarios esperan como prioridad una atención culta y con valores.

El Ministerio de salud, conoce que para cubrir las expectativas de los usuarios es esencial una atención de buena calidad así como la competencia técnica. Sin embargo para los usuarios, la calidad depende principalmente del trato que reciba por parte de quienes laboran en la dependencia, este trato se puede traducir en el tiempo de espera, el respeto a la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura.

Si el usuario siente que el sistema de salud, lo ponen a él como prioridad, los usuarios sienten que se les está dando un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.

Diprette y Col. refieren que en los momentos actuales se es competitivo como organización o como persona si se está, entre los que, de acuerdo a criterios del mercado, proporcionan mayor satisfacción al cliente, de tal forma que la calidad de los servicios de salud pasa a constituir una exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva de los usuarios y trabajadores de los servicios de salud, que los enfoques gerenciales denominan usuarios externos e internos respectivamente.

## **Antecedentes Históricos**

Desde el principio de la humanidad ha existido el comercio en la antigüedad solo bastaba un producto así satisfacían sus necesidades, así en los años ochenta revoluciono el servicio.

En la sociedad existen muchas formas de satisfacer las necesidades, como protección, educación, salud con el fin de interrelacionar el servicio.

En 1453 en la edad media comenzó a surgir el servicio, comenzó a ver productividad y tecnologías, a partir de la comercialización comenzó a desarrollar al cliente, comenzó a surgir el intercambio de productos en el camino, aparece el hotelería con prestación de servicio de alimentos, hubo mejoramiento en la prestación de servicio terrestre al aparecer alternativas de rutas alternas, comenzó a desarrollarse el transporte terrestre y marítimo.

En 1454 en la edad moderna con el descubrimiento de América, la revolución francesa, la independencia de los estados unidos de América la revolución industrial, nuevos conocimientos fisiológicos y culturales dan paso a la prestación de servicio.

El servicio surge en México, es una manifestación moderna, las instituciones del país están involucradas desde el 1917, orientado por la constitución política de los Estados Unidos.

En 1929 los estudiantes de la UNAM, en una reunión con el presidente de la república en ese entonces Emilio Portes. Piden que se implante el servicio social obligatorio para los estudiantes.

El servicio social surge como parte de la modernización de la universidad, desde su origen, el servicio constituye una actividad esencial.

El servicio social se lleva práctica hasta el 1936 cuando se establece el primer convenio para el servicio social para los estudiantes de medicinas de la facultad UNAM.

En el año 1935 por la reacción de la universidad ante la reforma el art.3.0 que establecía la educación socialista, a la institución la consideraron antirrevolucionaria y opositora al proyecto educativo del estado. En el periodo del Lcdo. Chico L. firmo un convenio con la universidad y el gobierno federal. Es ahí donde se establece el servicio social obligatorio para obtener título universitario.

En 1945, el presidente de la república en ese entonces, Manuel Ávila, publicó en el reglamento de la constitución en el artículo 4º y 5º constitucionales, estableciendo el servicio social obligatorio para obtener título, en las profesiones que se lo requiera.

El 20 de septiembre de 1978, se crea la comisión coordinadora del servicio social de los estudiantes, de las instituciones de estudios superior. Con el objetivo de coordinar en materia el servicio social.

En 1990 esta comisión fue sustituida por el (PRONASS).

El servicio surge en el Ecuador en 1925 fue creado el ministerio de prevención social, trabajo y salud pública para que atiendan en cada una de las partes de beneficencia, con el fin de asistir a los enfermos, con la creación de este ministerio, aparecían las necesidades de contar con profesionales que eran encargados de dar seguimiento a estos casos, y los jueces se podían guiar para dar la mejor solución para solucionar los problemas a los afectados, y en el Ecuador no existía ninguna otra profesión que podía hacer esto posible para poderlo realizar.

En 1928, por el decreto N° 18, dictado por el presidente Dr. Isidro Ayora y publicado el 13 de marzo de ese mismo año nace la “Caja de pensiones”

El 8 de julio en el año 1936, con la organización, creación y funcionamiento del departamento médico por el Dr. Suarez P. como un organismo técnico-administrativo del Instituto Nacional de Previsión la cual había sido creada en diciembre del 1935, mandatario que mediante el decreto supremo n° 18 se había expedido la ley del seguro general obligatorio.

En 1937, el 31 de marzo Durante el periodo del Ing. Federico Páez se reformó la ley del seguro social obligatorio, el seguro de enfermedad a beneficio de los afiliados.

En 1970, en el gobierno del José María Velasco Ibarra, el 2 de julio se transformó la caja nacional de seguro social en lo que hoy en día es el (IESS) Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, con la misión y obligación de dar protección y asistencia al trabajador ecuatoriano.

Esta institución tan importante para los ecuatorianos fue creada y transformada por tres gobiernos dictatoriales.

En 2005, desgraciadamente el IESS estaba total y definitivamente quebrado, pero dos años después se había recuperado y restablecido importantes servicios como son los préstamos quirografarios e hipotecarios.

En 2008, la constitución exige que la educación esté totalmente vinculada al desarrollo.

En 1990, el centro de salud Oramas Gonzales solo brindaba atención primaria.

En 1998, empieza a incluir nuevas instalaciones recibiendo el nombre de la ciudadela donde se encuentra Oramas González brindando servicio de parto y recién nacidos las 24 horas del día y los 365 del año.

En 2008, A nivel cantonal se empieza a brindar servicios maternos y cubre la atención de parto no quirúrgico.



## **Antecedentes Referenciales**

LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

AUTOR: Víctor Hugo Córdova Bonifacio

Lima -Perú 2007

Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud.

La satisfacción del usuario externo se utiliza como un indicador de la calidad de la atención. Esto relacionado directamente con las expectativas del usuario externo, y la motivación del personal, como un factor importante en el logro de la satisfacción.

Se relaciona con este proyecto ya que están enfocados en la satisfacción del usuario, para obtener un resultado de mejora en la prestación de servicio ofreciendo una calidad de servicio en la atención.

Escuela Enfermería Universidad de Valparaíso, Chile.

SATISFACCIÓN USUARIA RESPECTO A COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Autores:

Cecilia Landman Navarro, María Jesús Cruz Osorio, Elizabeth García García, Paulina Pérez Mez, Paula Sandoval Barrera, Karla Sere y Burgos, Camila Valdés Medina.

### **Valparaíso-Chile 2015**

El modelo de relación de persona a persona, de Joyce Travelbee, sustenta el estudio cuyo objetivo es determinar apreciación usuaria respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería, considerando

las dimensiones: proactividad, actitud profesional, comunicación verbal, comunicación no verbal y apoyo emocional.

Este proyecto está dirigido a la satisfacción del usuario está relacionado con este proyecto ya que los dos tienen por objetivo mejorar la prestación de servicio y que se mejore la comunicación entre los profesionales que forman parte de este centro de salud.

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA

PROPUESTA DE MEJORAS AL PROCESO DE PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS PARA LA COMPAÑÍA DE ALQUILER DE VEHÍCULOS  
AVELIPER S.A.

Autora: Roldán Núñez Ana Belén

Guayaquil-Ecuador (2017)

Aveliper S.A. es una compañía que se dedica a la prestación de servicios de alquiler de vehículos a nivel nacional. En la actualidad se requiere mejorar el servicio para aumentar la rentabilidad de la empresa.

Está relacionada con este proyecto en la prestación de servicio, en comparación en el proyecto se está llevando a cabo la propuesta de mejora a la prestación de servicio en una compañía de alquiler de vehículo y tiene como objetivo aumentar la rentabilidad y en este proyecto es en un centro de salud y se tiene como objetivo la satisfacción al usuario.

UNIVERSIDAD DE CHILE

Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz:  
Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes

Autor: Francisco Javier Droguett Jorquera

Santiago- Chile 2012

En un contexto donde la competencia dentro de la industria automotriz se hace cada vez más dura, las experiencias de servicio y, en consecuencia, las evaluaciones que los clientes hacen de las mismas, cobran gran relevancia. Los clientes ya no sólo deciden comprar a una cierta marca por la calidad de sus vehículos, sino que también por la calidad de las relaciones que se pueden establecer con ella.

Este proyecto está relacionado totalmente en la satisfacción y el servicio, pero a diferencia con el problema planteado en este proyecto que se está llevando a cabo la diferencia es que se está haciendo un análisis para ver los factores que afectan a los clientes de una compañía automotriz a comparación del proyecto que se está llevando a cabo se está planteando una propuesta de mejora para la obtención de la satisfacción de los usuarios de un centro de salud.

INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR TECNOLOGICO PRIVADO  
JOHN VON NEUMANN

“PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE DE RADIO  
TAXI 114, TACNA, 2017”

Autores: HUALPA HUAYCHANI, DANIEL JOEL HUANACUNI  
AROHUANCA, ESTEFANI BETZABE CALDERON ALFEREZ, ERWIN

TACNA – PERU 2017

De un buen servicio al cliente depende si la empresa llegara a ser o no una empresa exitosa, porque es un aspecto fundamental que los clientes buscan en la empresa, y que muchas de ellas, como es el caso de la empresa Radio Taxi 114, no logra realizarlo por un mal manejo a la hora de capacitar al personal que los representa.

Está relacionado con este proyecto porque se basa en la propuesta de mejora del servicio a comparación que está dirigido a una cooperativa de taxi y este proyecto está dirigido a un centro de salud, pero ambos trabajos

de investigación tienen como finalidad mejorar el servicio en ambas instituciones.

## **Fundamentación Legal**

### **CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR**

#### **TÍTULO II DERECHOS**

##### **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 sustenten el buen vivir.

El estado garantiza 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 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.

**Art. 34.-** El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

##### **Sección novena Personas usuarias y consumidoras**

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

**Art. 53.-** Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

**Art. 54.-** Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

**Art. 55.-** Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas. Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

### **TÍTULO III GARANTÍAS CONSTITUCIONALES**

## **Capítulo segundo Políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana**

**Art. 85.-** La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.

2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.

3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos. En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

## **TÍTULO VII RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR**

### **Sección segunda Salud**

**Art. 358.-** El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.

**Art. 359.-** El sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social.

**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.

**Art. 361.-** El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

**Art. 362.-** La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes. Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios.

**Art. 363.-** El Estado será responsable de:

1. Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.
2. Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura.
3. Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud.
4. Garantizar las prácticas de salud ancestral y alternativa mediante el reconocimiento, respeto y promoción del uso de sus conocimientos, medicinas e instrumentos.
5. Brindar cuidado especializado a los grupos de atención prioritaria establecidos en la Constitución.
6. Asegurar acciones y servicios de salud sexual y de salud reproductiva, y garantizar la salud integral y la vida de las mujeres, en especial durante el embarazo, parto y postparto.
7. Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. En el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales.
8. Promover el desarrollo integral del personal de salud.



## Variables de Investigación

**Variable independiente:** Prestación de servicio.

Una prestación de servicios es lo que una empresa e institución ofrecer en lugar de un producto, estos servicios deben de ser tratados al igual que un producto. La prestación de servicio puede incluirse en distintos sectores empresariales e institucionales como la salud, hospitalidad.

**Variable dependiente:** Satisfacción al usuario.

Existe un nivel de satisfacción depende del grado en que se cubrían las expectativas del usuario en el servicio o producto que reciba, probablemente el usuario se siente satisfecho por un nuevo servicio o producto recibido.

## Definiciones Conceptuales

**Mejora:** Es el cambio o progreso de una cosa insegura hacia un estado mejor, es optimizar y aumentar la calidad de un bien o servicio, es una forma de trabajar para hacer más productivo y agradable el lugar del trabajo. Tiene una gran ventaja se lo puede hacer en lo personal de una manera simple, se lo puede llevar a una gran escala aplicando ideas para todo tipo de proceso.

**Proceso:** Es la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesarias para concretar una operación. Es una secuencia de pasos a seguir se enfoca en lograr algún resultado en específico. Son procedimientos diseñados para el servicio del hombre, como una forma determinada de accionar.

**Prestación:** Normalmente un profesional brinda una serie de servicio a personas a cambio de un precio. Puede ser servicio convenido en un acuerdo o exigido por una autoridad. Lo habitual es que la prestación este estipulada mediante un contrato que impone derechos y obligaciones.

**Servicio:** Son un conjunto de actividades que se realizan para servir a alguien, son funciones que ejercen personas hacia otras teniendo como fin que se sienta satisfechos de recibirlos, se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que este exige u ordena.

**Satisfacción:** Es la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria, de satisfacer o satisfacerse por algún servicio brindado o recibido, es el cumplimiento de alguna necesidad.

**Usuario:** Es alguien que usa algo ordinariamente, persona que utiliza un tipo de objeto o es destinataria de un servicio, ya sea privado o público, se conoce como usuario a una persona que está destinada recibir un servicio.

**Salud:** Es el bienestar físico mental psicológico en total ausencia de enfermedades, es la condición de todo ser vivo que goza de un absoluto bienestar tanto a nivel físico como a nivel mental y social.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

El Subcentro de Salud Materno Infantil Alfonso Oramas González, luego de dos décadas al servicio de la comunidad, tiene la necesidad de aplicar estándares para el mejoramiento en la prestación de sus servicios, ya que la capacidad instalada inicial ha llegado a un límite y la demanda de salud crece constantemente.

#### **Presentación de la empresa**

- **Empresa**  
Centro de Salud Oramas González
- **Fecha de constitución**  
26 de noviembre 1998
- **Registro Único de contribuyente**
- **Objeto social**

#### **Misión**

Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana a través de la gobernanza y vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud

## **Visión**

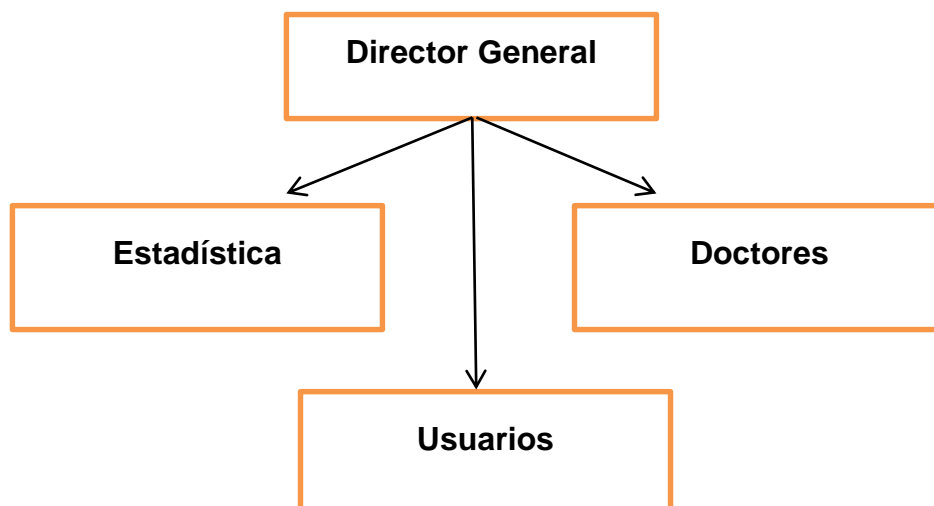
El Ministerio de Salud Pública, ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad.

## **Logotipo:**



## **Estructura organizativa:**

**Cuadro 2:** Organización



## **Descripción de los cargos de los colaboradores**

### **Director general**

Puede ser el fundador de la institución, es un líder apropiado, ninguna institución puede sobrevivir sin esta persona ya que es el encargado de hacer la toma de decisiones en un momento preciso, se encarga de impulsar las estrategias, como la de la atención al usuario, una buena dirección incidirá positivamente a los colaboradores a una buena productividad, es el encargado de establecer una buena comunicación entre los empleados, un buen director general tiene que tener objetivos, planificación y control, tienen que mantener motivados a los trabajadores para que den más resultados en la institución, así la organización funciona mejor y es posible conseguir los objetivos.

### **Estadística**

Son los encargados de recopilar información, agrupación de documentos, presentación de los mismos, de los análisis e interpretar los resultados. La estadística es una técnica, son los encargados de definir los problemas que se presentan en la institución, recopila la información existente en la organización, son los encargados de obtener la información original, clasifican la documentación.

### **Doctores**

Tienen el grado académico más alto, son los encargados de diagnosticar las enfermedades y con un tratamiento ponerle fin a determinada enfermedad ya que poseen los conocimientos necesarios para diagnosticar determinadas enfermedades.

### **Usuarios**

Es el beneficiario de un servicio es aquella persona que va a recibir un tratamiento. Es una persona que puede hacer uso de un servicio con una

cierta limitación se le llama ordinariamente a una persona consumidora que hace uso de algo.

## Diseño de Investigación

Investigación de Campo:

Según, Arias (2012), define: La investigación de campo a la recolección de todos los datos y personas a investigar directamente, o donde ocurren los hechos realmente todos los datos primarios sin que la investigación sea manipulada o se controlen las variables esto quiere decir, no se debe alterar la información que el investigador obtiene, Cabe recalcar que está claro que en una investigación de campo también se presenta información con datos secundarios, sobre todo las que provienen de fuentes bibliográficas, las que son elaboradas en el marco teórico. Son esenciales para el logro de los objetivos y poder dar solución a la problemática. Una investigación de campo se puede realizar en los diseños, explicativo descriptivo y exploratorio. (pag.31)

### Cuadro 3: Tipos

Explicativa	Descriptiva	Explorativa	Correlacional
Es la encargada de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones las causas y efectos.	Es lo que se escribe y se estudia de lo social, consiste fundamentalmente en caracterizar un fenómeno o situación concreta, es llegar a conocer la situación.	Es descubrir las bases y conseguir información, Permitirá obtener nuevos datos y elementos que pueden conducir a formular las preguntas de investigación.	Es conocer la relación o asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

Elaborado por: Quiroga Villamar Karla Estefanía.

## **Tipos de investigación**

### Descriptiva

Según el autor (Fidias G. Arias (2012)), define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

### Explorativa

Según el autor (Fidias G. Arias (2012)), define: La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.

## **Población y Muestra**

Cuadro 4: Universo

POBLACIÓN	CANTIDAD
Director general	1
Doctores	10
Estadística	3
Guardias	2
Usuarios	100
Total	116

Elaborado por: Quiroga Villamar Karla Estefanía.

### Población Finita:

Es la que se puede contar finita

### Población Infinita:

No se pueden contabilizar los elementos.

En el presente proyecto se va a utilizar la población infinita por lo cual en esta investigación que se realizará será mediante toda la población por lo que no se genera la muestra.

## Tipo de Muestra

Muestra Aleatoria: Todos los individuos de la población pueden formar parte de la muestra.

Muestra Estratificada: La población se divide en dos grupos llamados estratos.

Muestra no Estratificada: Es la extracción de la muestra aleatoria ya que la población es objeto de estudio.

Muestra por Racimo: Es una selección que todos los elementos del racimo tengan la probabilidad de ser elegidos.

Cuadro 5: Delimitación de la Muestra

POBLACIÓN	CANTIDAD
Director general	1
Doctores	10
Estadística usuarios	3
	10
Total	24

Elaborado por: Quiroga Villamar Karla Estefanía

En este proyecto se van a utilizar las muestras aleatorias y por racimo ya que toda la población puede formar parte de la investigación, pero se seleccionará una cierta cantidad de elementos los cuales son elegidos.

## Métodos y Técnicas

Método de observación: Permite obtener de forma consiente y dirigidos datos que proporcionan elementos para nuestra investigación. Permite conocer la realidad mediante la percepción directa del problema.

Método Analítico y sintético: El análisis de un objeto se realiza a partir de la relación que existe entre los elementos que conforman dicho objeto, observa las causas, los efectos y la naturaleza, se examina y se observa un hecho, y sintetizamos la unión de los elementos para la investigación.



En el proyecto se va a utilizar el método de observación y el analítico porque el analítico permite analizar la relación que existe entre los funcionarios y los usuarios, con el de observación se va a recopilar datos de información de la investigación para el proyecto.

### **Método Inductivo**

Domiguez Fernandez, (2013) es un método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, que se caracteriza por cuatro etapas básicas: la observación y el registro de todos los hechos; el análisis y la clasificación de los hechos; la derivación inductiva de una generalización a partir de los hechos; y la contrastación. Esto supone que, tras una primera etapa de observación, análisis y clasificación de los hechos, se deriva una hipótesis que soluciona el problema planteado. Una forma de llevar a cabo el método inductivo es proponer, a partir de la observación repetida de objetos o acontecimientos de la misma naturaleza, una conclusión para todos los objetos o eventos de dicha naturaleza. (p. 5)

Según este autor, por medio de este método se logra obtener conclusiones basadas en los elementos encontrados dentro de la investigación inicial, en palabras de él, es el método más usual ya que permite analizar el problema objeto de estudio basado en elementos básicos como la observación, la encuesta, la entrevista, etc.

### **Método Deductivo**

Domiguez Fernandez, (2013) Es un método científico que considera que la conclusión está implícita en las premisas. Por lo tanto, supone que las conclusiones siguen necesariamente a las premisas: si el razonamiento deductivo es válido y las premisas son verdaderas, la conclusión sólo puede ser verdadera. El razonamiento deductivo fue descrito por los

filósofos de la Antigua Grecia, entre ellos Aristóteles. Cabe destacar que la palabra deducción proviene del verbo deducir (del latín *deducĕre*), que significa sacar consecuencias de un principio, proposición o supuesto. (p. 10)

### Técnicas e Instrumentos

Cuadro 6: Técnicas

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Formulario
Observación	Ficha de Observación

Elaborado por: Quiroga Villamar Karla Estefanía

Técnica de Encuesta: Por medio de la encuesta se obtiene información la cual la proporciona la comunidad para el trabajo de investigación.

Técnica de Entrevista: por medio de la entrevista obtendremos información, estableceremos una empatía con el entrevistado, determinaremos las víctimas y los sujetos.

Técnica de Observación: Esta técnica permite, conocer las actitudes, aptitudes, destrezas y habilidades usados por el personal que labora diariamente en el centro de salud.

En este proyecto se va a utilizar las técnicas de encuesta, entrevista y observación las cuales van a permitir darse cuenta de donde surge el problema y cómo influye la mejora de prestación de servicio en el centro de salud.

## **Procedimiento de la investigación**

En el presente proyecto se utilizará la técnica de la encuesta la cual obtiene preguntas cerradas basada en la variable independiente de la investigación de prestación de servicio y continuamente se aplicará la variable dependiente de la investigación de la satisfacción del usuario en el centro de salud Oramas González.

1. La investigadora tiene que tener muy claro las técnicas y métodos de investigación que se utilizara en la investigación.
2. Debe formular y preparar las 10 preguntas correspondientes en la encuesta que deben tener el siguiente orden: presentación, instrucciones, las preguntas correspondientes al cuestionario y la despedida con su respectivo agradecimiento.
3. Tener en cuenta el número de colaboradores para la encuesta e imprimirlas para llevarlas al lugar donde se va hacer la respectiva encuesta.
4. La investigadora debe acudir a la institución donde se hará la encuesta con su respectiva identificación de la institución a la que pertenece.
5. La investigadora debe reunir a las personas que serán útil para hacer dicha encuesta e indicar el instructivo a sus colaboradores.
6. Tomar las respectivas fotos para adjuntarlas a los anexos del proyecto.
7. Agradecer a cada una de los participantes de la encuesta por brindar información útil para este proyecto.
8. Hacer el respectivo conteo de la información obtenida en la encuesta.
9. Agradecer al director general por su colaboración y permitir que se lleve a cabo esta investigación.

10. Realizar en Excel la tabulación de la información recopilada e interpretarla en gráficos y hacer su respectivo análisis.
11. Presentar el proyecto al tutor para hacerlas correspondientes correcciones si es necesario sugeridas por el tutor.
12. Obtener la aprobación por todos los involucrados para que se lleve a cabo este proyecto e emitir sugerencias y recomendaciones.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### Aplicación de las técnicas e instrumentos

##### Encuesta

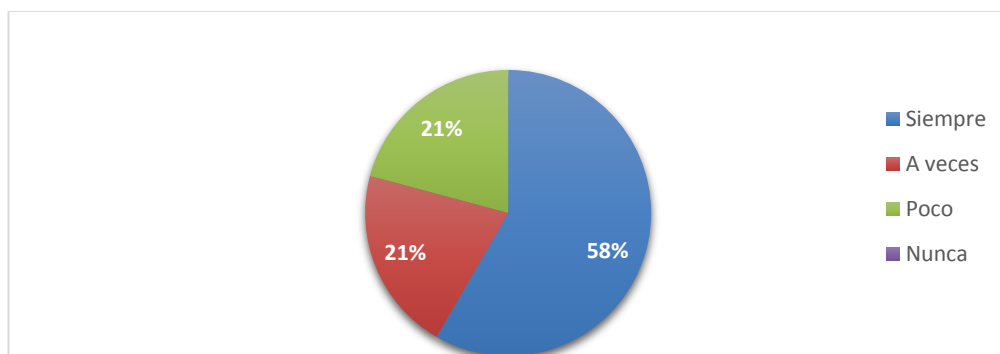
1. ¿Con qué frecuencia asiste al centro de salud Oramas González?

**Cuadro 7** Frecuencia

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Siempre	14	58%
A veces	5	21%
Poco	5	21%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Gráfico 1** Frecuencia



**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

##### Análisis:

Según se muestra en el gráfico, los usuarios en su mayoría (14) manifiestan que asisten constantemente al centro de salud Oramas Gonzales, esto se refleja con un 58% en la opción Siempre, y un 21% en la opción casi siempre.

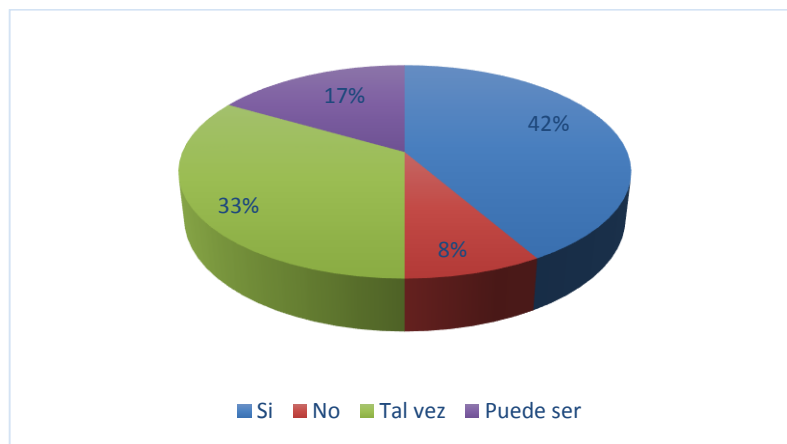
2. ¿Cree usted debe mejorar la prestación de servicio en el centro de salud Oramas González?

**Cuadro 8** **Servicios**

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	10	42%
No	2	8%
Tal vez	8	33%
Puede ser	4	17%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Gráfico 2** **Servicios**



**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Análisis:**

En la presente interrogantes se buscó conocer el criterio de los usuarios sobre la atención que reciben en el Centro de Salud Oramas Gonzales, el 42% de los encuestados está de acuerdo en que se debe de mejorar la prestación de servicios.

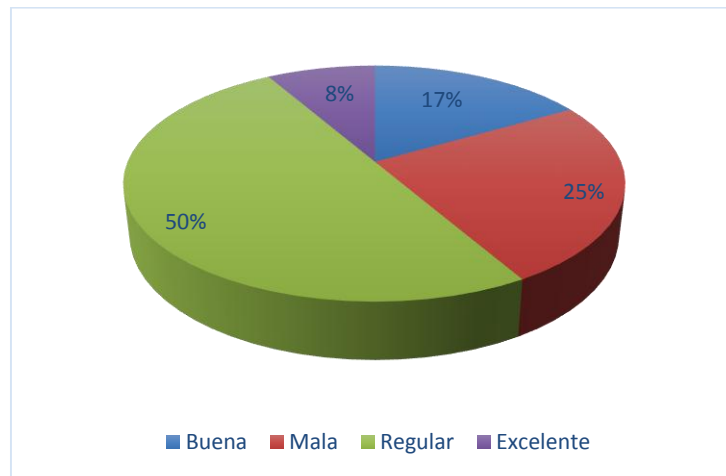
3. ¿Cómo considera usted la atención al usuario brindada en el centro de salud Oramas González?

**Cuadro 9** **Atención**

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Buena	4	17%
Mala	6	25%
Regular	12	50%
Excelente	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Gráfico 3** **Atención**



**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Análisis:**

A través de esta interrogante se conoció el criterio de los usuarios sobre el tipo de atención que reciben en el Centro de salud Oramas Gonzales, los resultados fueron del 50% en la opción regular y tan solo un 17% en la opción buena, lo cual muestra la necesidad de mejorar la atención en el centro.

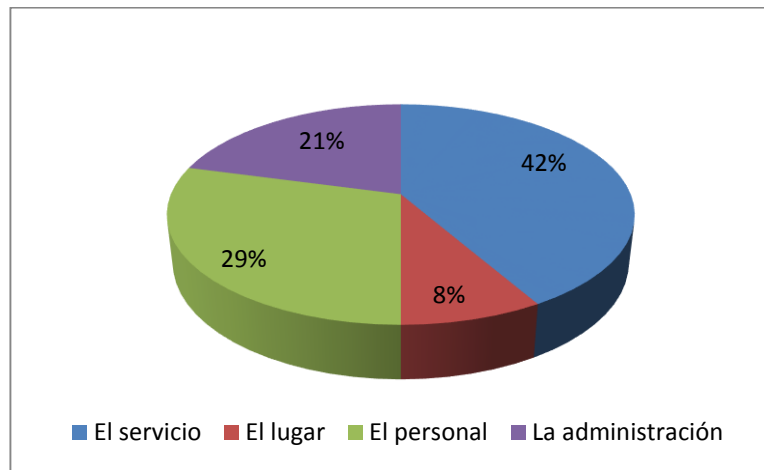
#### 4. ¿Qué se debe mejorar para obtener la satisfacción del usuario?

**Cuadro 10** **Mejorar**

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
El servicio	10	42%
El lugar	2	8%
El personal	7	29%
La administración	5	21%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Gráfico 4** **Mejorar**



**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

#### **Análisis:**

En la presente interrogante se conoció que desean los usuarios se mejore en el Centro de Salud Oramas Gonzales para satisfacer a los usuarios, el 42% dijo el servicio, el 29% el personal, el 21% la administración y el 8% el lugar; mostrando así los cambios inmediatamente necesarios que se deben realizar en el centro.



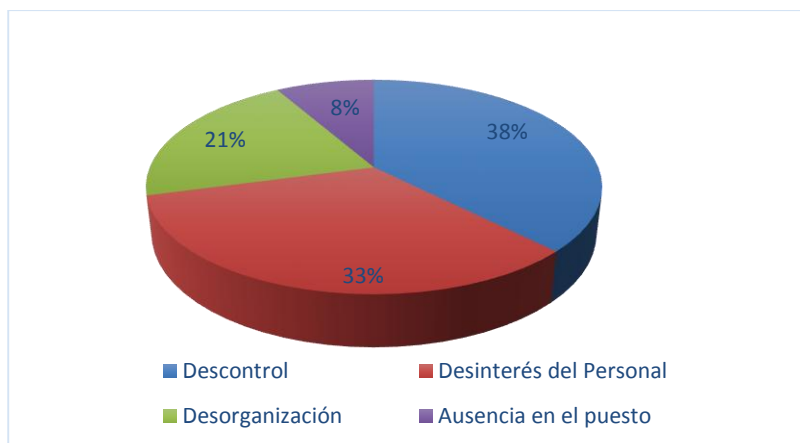
5. ¿Cuál considera usted que sea la principal causa de insatisfacción del usuario?

**Cuadro 11** **Causa**

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Descontrol	9	38%
Desinterés del Personal	8	33%
Desorganización	5	21%
Ausencia en el puesto	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Gráfico 5** **Causa**



**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Análisis:**

Por medio de la presente encuesta se conoció la principal causa de insatisfacción del usuario, la misma que con un 38% los usuarios respondieron el descontrol, mientras que con un 33% desinterés del personal, otro 21% desorganización y por último con el 8% ausencia del puesto, reflejando así que la insatisfacción de los usuarios se da por temas administrativos y de organización.

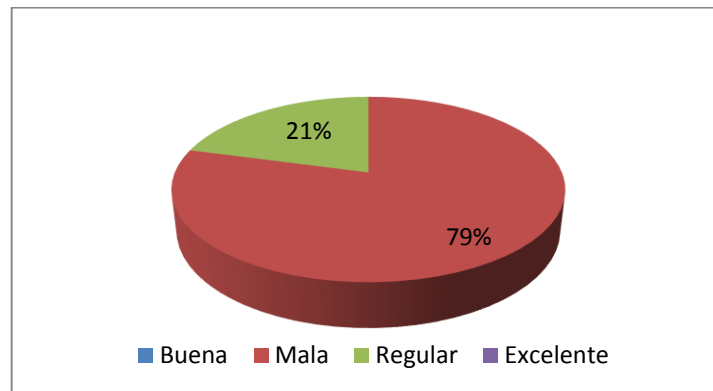
6. ¿Cómo califica al personal a la hora de hacer un reclamó o sugerencia?

**Cuadro 12** Personal

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Buena	0	0%
Mala	19	79%
Regular	5	21%
Excelente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Gráfico 6** Personal



**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Análisis:**

En la presente interrogante se buscó saber la forma en que el personal reacciona cuando recibe un reclamo o sugerencia por parte de los usuarios, siendo preocupante los resultados, ya que el 79% contestó Mala y el 21% restante regular.

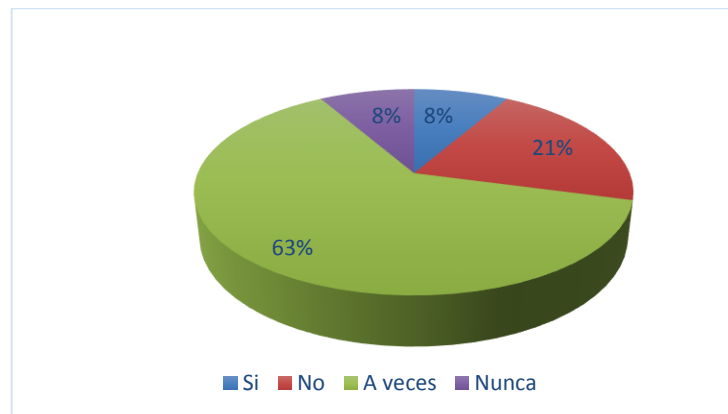
7. ¿Los colaboradores tienen un buen desempeño a la hora de prestar servicios?

**Cuadro 13** **Desempeño**

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	2	8%
No	5	21%
A veces	15	63%
Nunca	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Gráfico 7** **Desempeño**



**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Análisis:**

Por medio de la interrogante se conoció el criterio de los usuarios sobre el desempeño de los colaboradores del Centro de Salud Oramas Gonzales, sin embargo, los resultados no se muestran favorables ya que el 63% contestó A veces, y solo el 8% contestó Sí.

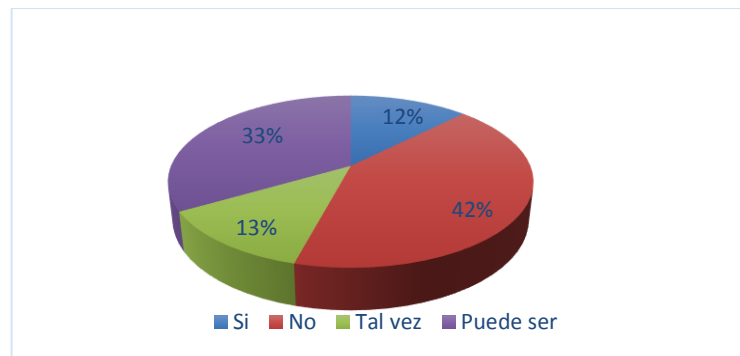
8. ¿Cree usted que el personal está capacitado lo suficiente para prestar servicios?

**Cuadro 14** **Capacitado**

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	3	13%
No	10	42%
Tal vez	3	13%
Puede ser	8	33%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Gráfico 8** **Capacitado**



**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Análisis:**

A través de la siguiente pregunta, se conoció el criterio de los usuarios sobre la capacitación que tiene el personal que labora en el Centro de Salud Oramas Gonzales, los resultados se muestran desfavorables, ya que los usuarios contestaron en su mayoría con un 42% NO, mientras que la opción Si apenas un 13%.

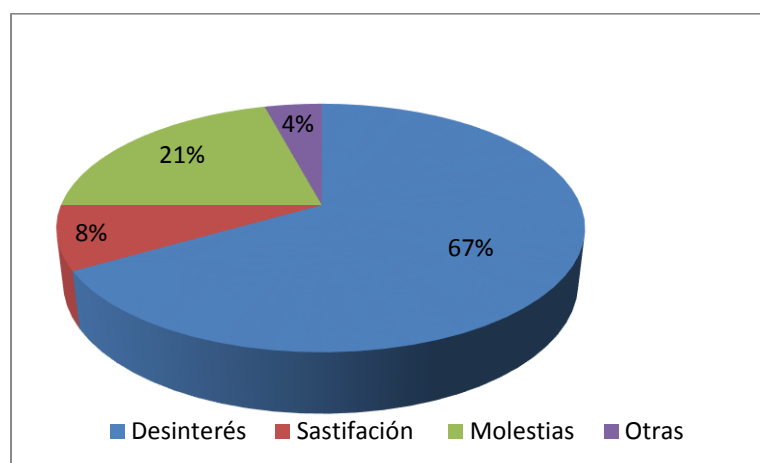
9. ¿Qué interés siente usted de parte del personal a la hora que le brindan el servicio?

**Cuadro 15** Interés

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Desinterés	16	67%
Satisfacción	2	8%
Molestias	5	21%
Otras	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Gráfico 9** Interés



**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Análisis:**

Esta interrogante, intenta conocer el criterio de la forma en que el usuario se siente al momento de recibir atención en el Centro de Salud Oramas Gonzales, sin embargo, el 67% de los encuestados respondió en la opción Desinterés, y tan solo el 8% muestra satisfacción, comprobando así la eminente necesidad de mejorar el servicio en el centro.

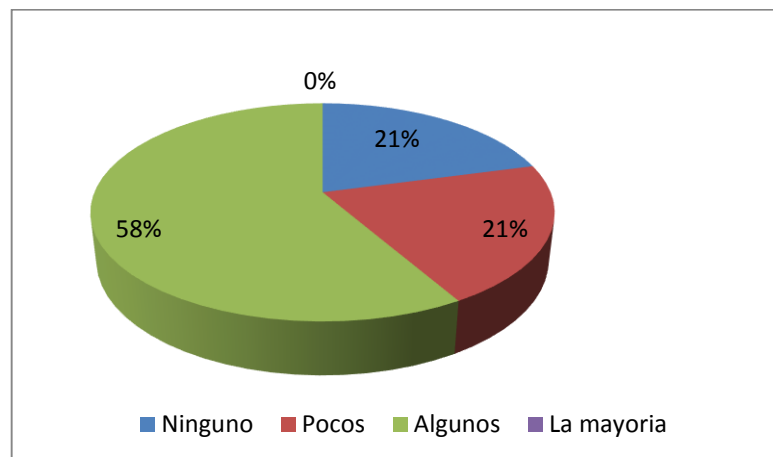
10. ¿Cree usted que el personal muestra su ayuda a los usuarios para que se sientan satisfechos?

**Cuadro 16** **Ayuda**

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Ninguno	5	21%
Pocos	5	21%
Algunos	14	58%
La mayoría	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Gráfico 10** **Ayuda**



**Elaborado:** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Análisis:**

A través de esta interrogante se conoció si el personal muestra interés en la atención a los usuarios, hay que rescatar que el 58% de ellos, contestó Algunos, mientras que el 21% contestó Ninguno.

## Entrevista

Nombre del entrevistado: Dra. Nelly Quisnia    Hora de inicio: 14:00

Nombre del entrevistador: Karla Quiroga    Hora fin: 16:00

Cargo: Jefa de guardia    Fecha: viernes 23 febrero

Experiencia: 8 años en la institución

Objetivo: Averiguar si la institución brinda un buen servicio a los usuarios.

### **1. ¿Se capacita al personal para prestar servicio en la institución?**

Si se capacita al personal cada cierto periodo para que puedan brindar un servicio por el cual el usuario se sienta satisfecho

### **2. ¿Cómo ha evolucionado la prestación de servicio en comparación en años anteriores?**

Al trascurrir el tiempo se ha hecho notar la evolución del servicio ya que día a día se estima que el servicio ha ido mejorando cada día un poco más, ya que en unos años atrás solía haber insatisfacción en los usuarios.

### **3. ¿Qué medidas se han tomado en cuenta para mejorar la prestación de servicio el servicio?**

Hacer un poco más de control en nuestro personal, se motiva a nuestro personal a tener un mejor rendimiento.

### **4. ¿Cómo considera usted que es la satisfacción del usuario?**

En ciertas ocasiones el usuario no se siente satisfecho con nuestros servicios, pero no son todos los usuarios ya que no todos los usuarios tienen el mismo pensar, yo considero que nuestro personal si brinda un servicio adecuado, pero igual existe un poco de insatisfacción de parte de los usuarios.

**5. ¿Cree usted que existe una buena comunicación entre el personal para satisfacer a los usuarios?**

Según mi criterio si existe una buena comunicación entre el personal, en cierta ocasión cuando hacen un nuevo ingreso de personal o algún cambio de personal de área suelen al principio tener una discordia, pero a medida que pasa el tiempo van obteniendo una mejor comunicación.



## GUÍA DE OBSERVACIÓN N°1

**Objetivo:**

Mejorar el clima laboral que incide en el centro de salud.

**Lugar:** Centro de Salud Oramas Gonzales

**Observador (a):** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Observado (a):** Director General

**Fecha:** 20 de Febrero del 2018

**Hora Inicio:** 9:00 am **Hora Final:** 16:00 pm.

**Cuadro 17. Ficha de observación 1**

Indicadores	Frecuencia				
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Puntualidad	X				
Organización		X			
Ambiente laboral		X			
Relaciones laborales entre el equipo de trabajo	X				
Asume deberes y responsabilidades		X			
Demuestra dominio de conocimientos	X				
Respeto y fomenta una cultura de trabajo			X		
Realiza un desempeño eficiente en sus labores		X			
Motivación y satisfacción		X			

Elaborado por: Quiroga Villamar Karla Estefanía.

**Análisis:**

Durante el tiempo de observación al Director General de Centro de Salud Oramas Gonzales, se logró comprobar entre otros detalles que cumple con puntualidad a sus jornadas laborales esto se muestra con un “excelente” en la ficha de observación, al igual que relaciones laborales y dominio de conocimientos, sin embargo debe de mejorar lo correspondiente a fomentar una cultura de trabajo.

## GUÍA DE OBSERVACIÓN N°2

**Objetivo:**

Mejorar el clima laboral que incide en la compañía.

**Lugar:** Centro de Salud Oramas Gonzales

**Observador (a):** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Observado (a):** Jefe de Estadísticas

**Fecha:** 22 de Febrero del 2018

**Hora Inicio:** 9:00 am **Hora Final:** 14:00 pm

**Cuadro 18. Ficha de observación 2**

Indicadores	Frecuencia				
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Puntualidad	X				
Organización	X				
Ambiente laboral		X			
Relaciones laborales entre el equipo de trabajo			X		
Asume deberes y responsabilidades		X			
Demuestra dominio de conocimientos	X				
Respeto y fomenta una cultura de trabajo			X		
Realiza un desempeño eficiente en sus labores		X			
Motivación y satisfacción		X			

Elaborado por: Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Análisis:**

El jefe de estadística, se logró evidenciar su puntualidad, organización y dominio de conocimientos, en la ficha reflejaron excelente, sin embargo se aprecia también que debe de mejorar las relaciones laborales entre el equipo de trabajo y respetar y fomentar la cultura de trabajo, en las cuales aparecen con un bueno en la ficha de observación.

## GUÍA DE OBSERVACIÓN N°3

### Objetivo:

Mejorar el clima laboral que incide en la compañía.

**Lugar:** Centro de Salud Oramas Gonzales

**Observador (a):** Quiroga Villamar Karla Estefanía

**Observado (a):** Jefe de personal de seguridad.

**Fecha:** 24 de Febrero del 2018

**Hora Inicio:** 9:00 am    **Hora Final:** 16h00 pm

### Cuadro 19.                      Ficha de observación 3

Indicadores	Frecuencia				
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Puntualidad	X				
Organización			X		
Ambiente laboral			X		
Relaciones laborales entre el equipo de trabajo			X		
Asume deberes y responsabilidades		X			
Demuestra dominio de conocimientos			X		
Respeto y fomenta una cultura de trabajo			X		
Realiza un desempeño eficiente en sus labores		X			
Motivación y satisfacción		X			

Elaborado por: Quiroga Villamar Karla Estefanía

### Análisis:

En el proceso de observación al Jefe del personal de Seguridad, tan solo en Puntualidad muestra un excelente, mostrando la necesidad de mejorar en lo concerniente a Organización, Relaciones laborales, Dominio de conocimientos, respetar y fomentar una cultura de trabajo, ítems en los cuales solo refleja un bueno en la ficha de observación.

### Plan de mejoras

<b>Objetivo:</b> Mejorar la satisfacción de los usuarios del centro de salud					
<b>Meta:</b>	100% aceptación de los usuarios que visitan el centro de salud.				
<b>Responsable:</b>	Quiroga Villamar Karla Estefanía				
<b>¿QUÉ?</b>	<b>¿POR QUÉ?</b>	<b>¿CÓMO?</b>	<b>¿CUÁNDO?</b>	<b>¿QUIÉNES?</b>	<b>¿DÓNDE?</b>
Mejorar la prestación de servicio para la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Oramas Gonzales	Es necesario recuperar la confianza en el Centro de Salud	Elaborando un plan de capacitación sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Derechos.</li> <li>• Oportunidades laborales.</li> </ul>	Cuatro días en cuatro semanas 6-13-20-27 de febrero del 2018. Desde: 14h00 Hasta: 17h00	Investigadora, Director del Centro de Salud, colaboradores y usuarios.	En las instalaciones del Centro de Salud

## Capacitación a los miembros del centro de salud Oramas Gonzales

<b>Capacitación Nº 1</b>	<b>Objetivo:</b> Reconocer la importancia del liderazgo y su rol en las empresas e instituciones, con el fin de mejorar el servicio prestado.
--------------------------	---

<b>Contenido</b>		
<b>Conceptuales</b>	<b>Procedimentales</b>	<b>Actitudinal</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Liderazgo</li> <li>➤ Objetivos y contenidos de la capacitación.</li> <li>➤ Importancia del Líder para el desarrollo de las instituciones.</li> <li>➤ Actitud y desempeño de un buen líder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participar en las dinámicas a realizarse.</li> <li>➤ Conformación de grupos de trabajo.</li> <li>➤ Charla explicativa sobre el liderazgo y su importancia en las empresas.</li> <li>➤ Realización de actividades grupales.</li> <li>➤ Establecer conclusiones sobre el tema propuesto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Disposición a realizar las dinámicas con el resto de participantes.</li> <li>➤ Apreciación de los conocimientos que se tienen sobre el tema.</li> <li>➤ Manifestación del interés por conocer más sobre el tema.</li> <li>➤ Adquisición de conciencia crítica sobre la importancia de ser un buen líder, para el desarrollo de la institución de salud.</li> </ul>

Elaborado por: Quiroga Villamar Karla Estefanía

<b>Capacitación Nº 2</b>	<b>Objetivo:</b> Identificar decisiones necesarias para la buena marcha de la institución en la cual labora.
--------------------------	--

<b>Contenido</b>		
<b>Conceptuales</b>	<b>Procedimentales</b>	<b>Actitudinal</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Toma de decisiones</li> <li>➤ Objetivos y contenidos de la capacitación.</li> <li>➤ Importancia de los ayudantes del centro al momento de tomar decisiones.</li> <li>➤ Toma de decisiones frente a situaciones complicadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participar en las dinámicas a realizarse.</li> <li>➤ Conformación de grupos de trabajo.</li> <li>➤ Conversatorio sobre anécdotas en las cuales han debido tomar decisiones importantes.</li> <li>➤ Realización de actividades grupales.</li> <li>➤ Establecer conclusiones sobre el tema propuesto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Disposición a realizar las dinámicas con el resto de participantes.</li> <li>➤ Apreciación de los conocimientos que se tienen sobre el tema.</li> <li>➤ Manifestación del interés por conocer más sobre el tema.</li> <li>➤ Adquisición de conciencia crítica sobre la importancia de la toma de decisiones para la buena marcha del centro de salud.</li> </ul>

Elaborado por: Quiroga Villamar Karla Estefanía

<b>Capacitación Nº 3</b>	<b>Objetivo:</b> Conocer sus derechos y obligaciones, así como también los derechos de los usuarios que acuden al centro de salud Oramas Gonzáles.
--------------------------	--

<b>Contenido</b>		
<b>Conceptuales</b>	<b>Procedimentales</b>	<b>Actitudinal</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Derechos</li> <li>➤ Objetivos y contenidos de la capacitación.</li> <li>➤ Derechos de los trabajadores.</li> <li>➤ Derechos de los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participar en las dinámicas a realizarse.</li> <li>➤ Conformación de grupos de trabajo.</li> <li>➤ Charla explicativa sobre derechos laborales.</li> <li>➤ Charla explicativa sobre derechos de los usuarios</li> <li>➤ Realización de actividades grupales.</li> <li>➤ Establecer conclusiones sobre el tema propuesto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Disposición a realizar las dinámicas con el resto de participantes.</li> <li>➤ Apreciación de los conocimientos que se tienen sobre el tema.</li> <li>➤ Manifestación del interés por conocer más sobre el tema.</li> <li>➤ Adquisición de conciencia crítica sobre los derechos de los trabajadores, así como de los usuarios del centro de salud Oramas Gonzáles.</li> </ul>

Elaborado por: Quiroga Villamar Karla Estefanía

<b>Capacitación N° 4</b>	<b>Objetivo:</b> Analizar la necesidad de desarrollo de actitudes y aptitudes en sus oportunidades laborales.
--------------------------	---

<b>Contenido</b>		
<b>Conceptuales</b>	<b>Procedimentales</b>	<b>Actitudinal</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oportunidades laborales</li> <li>➤ Objetivos y contenidos de la capacitación.</li> <li>➤ Buen trato</li> <li>➤ Actitud del trabajador frente al usuario.</li> <li>➤ Desarrollo de competencias laborales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participar en las dinámicas a realizarse.</li> <li>➤ Conformación de grupos de trabajo.</li> <li>➤ Charla explicativa sobre las oportunidades laborales</li> <li>➤ Charla explicativa sobre el desarrollo de competencias</li> <li>➤ Realización de actividades grupales.</li> <li>➤ Establecer conclusiones sobre el tema propuesto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Disposición a realizar las dinámicas con el resto de participantes.</li> <li>➤ Apreciación de los conocimientos que se tienen sobre el tema.</li> <li>➤ Manifestación del interés por conocer más sobre el tema.</li> <li>➤ Adquisición de conciencia crítica sobre las oportunidades laborales y como desarrollarse como profesional en las diferentes áreas.</li> </ul>

Elaborado por: Quiroga Villamar Karla Estefanía



## CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	ENERO/SEM				FEBRERO/SEM				MARZO/SEM			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
INVESTIGACIÓN	X											
ASESORÍA		X	X			X				X		
PRIMER CORRECCIÓN						X						
APLICACIÓN DE ENTREVISTA, ENCUESTAS, OBSERVACIÓN Y TABULACIÓN DE RESULTADOS					X	X	X					
TALLERES SOBRE EL PLAN DE MEJORAS					X	X	X	X				
SEGUNDA CORRECCIÓN										X		
APROBACIÓN DEL PROYECTO										X		

Elaborado por: Quiroga Villamar Karla Estefanía

## CONCLUSIONES

- Se debe de prestar especial atención a la manera en que se trata a los usuarios que allí llegan a atenderse.
- El nuevo modelo de gestión aplicado a raíz de la Constitución de la República del Ecuador del 2008, contempla el factor humano antes que el material.
- Los servicios que presta el centro de salud Oramas Gonzáles, a criterio de los usuarios es muy deficiente en lo concerniente a atención.
- Los administradores del centro de salud Oramas Gonzáles, están prestos a desarrollar programas que conlleven a la mejora de la aceptación de los usuarios a los servicios que brindan.
- Los ayudantes del centro de salud Oramas Gonzáles no cuentan con un programa de capacitación que los ayude a mejorar los mecanismos de atención a los usuarios que día a día llegan a atenderse.

## RECOMENDACIONES

- Se debe implementar un plan de mejoras en el centro de salud Oramas Gonzáles que permita mejorar la satisfacción de los usuarios que utilizan sus servicios.
- Es necesaria la aplicación de talleres al personal que labora en el centro de salud Oramas Gonzáles, para ayudar a mejorar la atención de los usuarios
- Se hace necesaria la aplicación de un sistema de control que permita vigilar las funciones que realizan el personal que labora en el centro de salud.
- Se debe de capacitar a los administradores del centro de salud Oramas Gonzáles para que logren crear una nueva estrategia que recupere la confianza en los usuarios que asisten al centro.
- Se debe de crear programas en los cuales se involucren a los usuarios permitiendo así conocer sus necesidades, reclamos y sugerencias, fortaleciendo así la cooperación entre el centro de salud y los usuarios.

## BIBLIOGRAFÍA

- Anita del Rocio, V. G. (2008). Diseño De Un Programa De Capacitación En Calidad De Atención Al Personal. Ecuador
- Bustamante, E. S. (2010). La Empresa. Ecuador
- Cerna, J. c. (2013). Aspectos Basicos en la gestión del talento humano. gestiopolis.com. (2007). Gestiopolis. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/conceptos-basicos-ingenieria-gestion-empresarial/> Mexico
- Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud, Feb. 1995. México
- Dubrin A. (2003). Fundamentos de comportamiento organizacional (2da. ed.). México: INTERNATIONAL THOMSON, S.A.
- Huaman Alvares, 2017 Satisfacción del usuario en los servicios de salud. Peru.
- Izar Landeta, J. M. (2011). Factores que afectan el desempeño académico de los estudiantes de nivel superior en Rioverde, San Luis Potosí, México.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). Fundamentos de Marketing. Pearson Educación. Mexico
- Montoya Meza, D. A. (2015). Evaluación del desempeño laboral en una empresa de servicios turisticos. Peru
- Ruiz Ocaña, R. (2012). Haciendo tangibles los servicios. España
- Serna, H. (2006). Conceptos basicos del servicio al cliente. Ecuador

**ANEXOS**

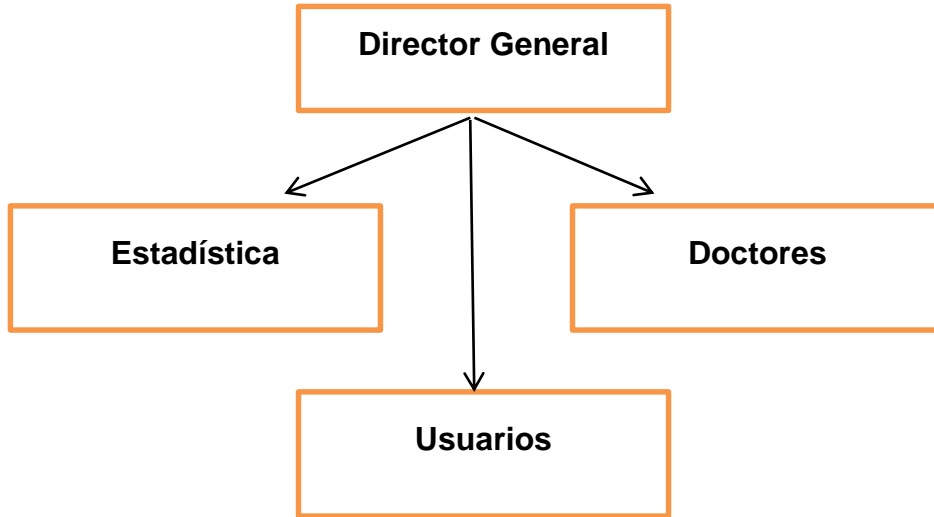
**ANEXO 1**

**Logotipo**



## ANEXO 2

### Organigrama de la empresa



## ANEXO 3

### Encuesta

**Objetivo:** Propuesta de mejora en la prestación de servicio para la satisfacción del usuario en el centro de salud Oramas González.

Marque con una X según su criterio la respuesta conveniente.

1 ¿Con qué frecuencia asiste al centro de salud Oramas González?

Siempre

A veces

Poco

Nunca

2. ¿Cree usted debe mejorar la prestación de servicio en el centro de salud Oramas González?

Si

No

Tal vez

Puede ser

3. ¿Cómo considera usted la atención al usuario brindada en el centro de salud Oramas González?

Buena

Mala

Regular

Excelente



4. ¿Qué se debe mejorar para obtener la satisfacción del usuario?

El servicio

El lugar

El personal

La Administración

5. ¿Cuál cree usted que son las causas por las cuales el usuario se siente insatisfecho?

Descontrol

Desinterés del personal

Desorganización

Ausencia en el puesto

6. ¿Cómo califica al personal a la hora de hacer un reclamo o sugerencia?

Buena

Mala

Regular

Excelente

7. ¿Los colaboradores tienen un buen desempeño a la hora de prestar servicios?

Si

No

A veces

Nunca

8. ¿Cree usted que el personal está capacitado lo suficiente para prestar servicios?

Si

No

Tal vez

Puede ser

9. ¿Qué interés siente usted de parte del personal a la hora que le brindan el servicio?

Desinterés

Satisfacción

Molestias

Otras

10. ¿Cree usted que el personal muestra su ayuda a los usuarios para que se sientan satisfechos?

Ninguno

Pocos

Algunos

La mayoría

**Gracias por su valioso aporte**

## **ANEXO 4**

### **Entrevista**

- 1. ¿Se capacita al personal para prestar servicio en la institución?**
- 2. ¿Cómo ha evolucionado la prestación de servicio en comparación en años anteriores?**
- 3. ¿Qué medidas se han tomado en cuenta para mejorar la prestación de servicio el servicio?**
- 4. ¿Cómo considera usted que es la satisfacción del usuario?**
- 5. ¿Cree usted que existe una buena comunicación entre el personal para satisfacer a los usuarios?**

## ANEXO 5

### Fotos



Realizando la encuesta a un usuario del centro de salud.



Realizando la capacitación a los Usuarios.



Ambulancia del centro de Salud.



Grupo de Doctores y choferes de la Ambulancia.



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología  
Código SENESCYT 2197

## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### CERTIFICACION DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del proyecto de investigación, nombrado por el consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico bolivariano de Tecnología.

#### CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DE MEJORA AL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO PARA SASTIFACIÓN AL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD PÚBLICO ORAMAS GONZÁLEZ”**, presentando como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incidiría una propuesta de mejora al proceso de prestación de servicio para satisfacción al usuario del centro de salud público Oramas González ubicado en el cantón Durán en el periodo 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

*Karla Quiroga*  
Quiroga Villamar Karla Estefanía

Tutor:

*Simón Alberto Illescas Prieto*  
Simón Alberto Illescas Prieto



## CLAÚSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Quiroga Villamar Karla Estefania en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Propuesta de mejora al proceso de prestación de servicio para satisfacción al usuario del centro de salud público Oramas González", de la modalidad presencial 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 en el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACION 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.

Así mismo, autorizo 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.

Quiroga Villamar Karla Estefania  
**Nombre y Apellido de la Autora**

# de Cédula: 1206065581

  
**Firma**

Factura: 001-004-000058781



20180901008D01989



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901008D01989

Ante mí, NOTARIO(A) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ de la NOTARÍA OCTAVA , comparece(n) KARLA ESTEFANIA QUIROGA VILLAMAR portador(a) de CÉDULA 1206065581 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en DURÁN-ELOY ALFARO, 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. GUAYAQUIL, a 20 DE MARZO DEL 2018, (13:54).

*Karla Quiroga Villamar*  
KARLA ESTEFANIA QUIROGA VILLAMAR  
CÉDULA: 1206065581



*[Handwritten signature]*  
NOTARIO(A) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ  
NOTARÍA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL







## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



*Karla Quiroga V.*

Número único de identificación: 1206065581

Nombres del ciudadano: QUIROGA VILLAMAR KARLA ESTEFANIA

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/LOS RIOS/VINCES/VINCES

Fecha de nacimiento: 18 DE JULIO DE 1995

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: QUIROGA MALLEA LUIS ALFREDO

Nombres de la madre: VILLAMAR TUAREZ MARCELA

Fecha de expedición: 29 DE NOVIEMBRE DE 2017

Información certificada a la fecha: 20 DE MARZO DE 2018

Emisor: IRANIA ALLYSON MORALES CEPEDA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 8 - GUAYAS - GUAYAQUIL

certificado: 188-105-47468



188-105-47468

Ing. Jorge Troya Fuertes  
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente



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



**CÉDULA DE CIUDADANÍA**  
 APELLIDOS Y NOMBRES  
**QUIROGA VILLAMAR KARLA ESTEFANIA**  
 LUGAR DE NACIMIENTO  
**LOS RÍOS VINCES VINCES**  
 FECHA DE NACIMIENTO **1995-07-18**  
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
 SEXO **MUJER**  
 ESTADO CIVIL **SOLTERO**

Nº **120606558-1**



**INSTRUCCIÓN SUPERIOR**      **PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE**      **V333312222**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
**QUIROGA MALLEA LUIS ALFREDO**  
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
**VILLAMAR TUAREZ MARCELA**  
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**DURAN 2017-11-29**  
 FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2027-11-29**

*[Signature]*      *[Signature]*  
 DIRECTOR GENERAL      FIRMA DEL CEDULADO

000821388

**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
 4 DE FEBRERO 2018

**026**      **026 - 335**      **1206065581**  
 JUNTA No.      NÚMERO      CÉDULA

**QUIROGA VILLAMAR KARLA ESTEFANIA**  
 APELLIDOS Y NOMBRES

**GUAYAS**      CIRCUNSCRIPCIÓN:  
 PROVINCIAS  
**DURAN**      ZONA: 1  
 CANTÓN  
**EL RECREO**  
 PARROQUIA




**REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018**

ESTE DOCUMENTO AGREGA QUE LISTED SUPLENTE EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*[Signature]*



## CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DE CEGESCIT

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

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUMD y cumple con el nivel de Coincidencias permitidas según fue aprobado en EL REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN DE TUTORES DEL ITB.

Luis Alberto Akate  Luis Alberto Akate  
NOMBRE Y APELLIDOS DEL COLABORADOR FIRMA