

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**PLAN ESTRATÉGICO PARA FORTALECER EL SERVICIO AL CLIENTE DIRIGIDO AL  
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE LA SECRETARIA DE BIENESTAR  
UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, SEDE CENTRAL.**

PRESENTADO POR:

- **AGUIRRE FLORES, MIGUEL ÁNGEL** AF11017
- **PORTILLO RIOS, YANSI JAMILETH** PR07016
- **TORRES SAZ, JOSÉ ALEJANDRO** TS11004

**PARA OPTAR AL GRADO DE:  
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

GRUPO:

**02**

MARZO 2017

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

RECTOR: LIC. ROGER ARMANDO ARIAS

SECRETARIA GENERAL: DRA. ANA LETICIA ZAVALETA DE AMAYA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

DECANO: LIC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ

VICE DECANO: MARIO WILFREDO CRESPIÓN

SECRETARIA: VILMA MARISOL MEJIA TRUJILLO

**TRIBUNAL CALIFICADOR**

MBA. JOSÉ CIRIACO GUTIERREZ CONTRERAS

LIC. ALFONSO LÓPEZ ORTÍZ

LICDA. MARSEILLES AQUINO DE RODRÍGUEZ (DOCENTE ASESOR)

MARZO 2017

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

## **AGRADECIMIENTOS**

En Primer Lugar a Dios todo poderoso que me brindo la fortaleza, sabiduría y valentía para poder culminar mi carrera y por haber puesto a las personas correctas en el momento correcto a lo largo de mis estudios. A mi madre Rosa Flores que siempre ha estado en mis noches de desvelos apoyándome y animándome, al igual que a mi tía Emilia Portillo ya que fueron mis motivos para luchar y nunca rendirme.

**Miguel Aguirre Flores**

A Dios por darme siempre la sabiduría en los estudios, la salud y la oportunidad de haber logrado culminar con esta etapa muy importante; a mi madre Estela de Torres y a mi padre José Torres por brindarme la oportunidad de realizar mis estudios, por sus consejos y apoyo incondicional en todo momento, también a mis hermanas y amigos por su paciencia y ánimo; a mi equipo por apoyarme y tenerme mucha paciencia y comprensión, sin su ayuda no hubiese sido posible lograr este objetivo.

**Alejandro Torres**

Primero a Dios, a mi madre, a mi tía, a Licenciado Roberto Orlando Rodríguez Lindo porque cuando una puerta se me cerró en la Universidad y mis sueños de convertirme en una profesional se terminaron el me apoyo en todo momento y me enseñó a no rendirme ante las dificultades, a Rember Vásquez por ser mi amigo incondicional porque siempre estuvo conmigo en todo momento cuando yo más lo necesite, y dedico mi trabajo de investigación en memoria de mi abuela Gabriela Ríos quien formo en mí una persona con disciplina y valores que hoy en día forman parte de mi carácter.

**Yansi Ríos**

## **CONTENIDO**

RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN.....	ii

### **CAPÍTULO I**

#### **GENERALIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, DEL CENTRO DE SALUD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO Y ASPECTOS TEÓRICOS SOBRE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.**

I.Generalidades de la Universidad De El Salvador .....	1
A. Reseña Histórica de la Universidad de El Salvador .....	1
B. Filosofía de la Universidad de El Salvador.....	4
1. Misión Institucional .....	4
2. Visión Institucional.....	5
3. Objetivos de la Universidad de El Salvador.....	5
II.Marco Legal de la Universidad de El Salvador .....	6
A. Leyes.....	6
III.Generalidades de bienestar universitario.....	9
A. Bienestar Universitario .....	9
B. Reseña histórica de Bienestar Universitario .....	9
C. Filosofía de Bienestar Universitario.....	12
1. Misión .....	12
2. Visión.....	12
3. Objetivo .....	12
4. Valores .....	12

D. Estructura Organizacional .....	13
IV.Marco Legal de Bienestar Universitario.....	14
A. Leyes.....	14
B. Reglamentos .....	14
V.Importancia de Bienestar Universitario.....	15
VI.Generalidades de la Planeación Estratégica .....	16
A. Antecedentes de la planeación estratégica .....	16
1. Definiciones generales .....	16

## CAPÍTULO II

### DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN EL SERVICIO AL CLIENTE EN BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, SEDE CENTRAL.

I.INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....	30
A. Importancia de la investigación .....	30
B. Objetivos de la investigación.....	30
1. General.....	30
2. Específicos .....	30
II.METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	31
A. Método de Investigación .....	31
B. Tipo de investigación.....	31
C. Tipo de diseño de la investigación .....	31
D. Fuentes de Recolección de Información. ....	32
1. Fuentes Primarias.....	32
2. Fuentes Secundarias.....	32

E.	Técnicas e instrumentos de recolección de la información .....	33
1.	Técnicas .....	33
2.	INSTRUMENTOS.....	34
III.	ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN .....	36
IV.	DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA.....	37
A.	Unidades de análisis .....	37
B.	Universo.....	37
C.	Muestra .....	39
D.	Cálculo de la Muestra.....	39
A.	Alcance y limitaciones.....	40
F.	Tabulación e Interpretación de datos .....	41
1.	Análisis de los resultados de la encuesta dirigida a los estudiantes de la Universidad de El Salvador.....	42
2.	Análisis de los resultados de encuesta dirigida a personal de Bienestar Universitario.....	63
3.	Resultados de la entrevista realizada a la Directora de Bienestar Universitario.....	78
VII.	RESUMEN DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO AL USUARIO BRINDADO POR EL PERSONAL BIENESTAR UNIVERSITARIO, SEDE CENTRAL.....	81
A.	Estudiantes de la Universidad de El Salvador.....	81
3.	Fiabilidad .....	81
4.	Capacidad de Respuesta .....	82
5.	Empatía .....	83
6.	Seguridad .....	83

7. Tangibilidad .....	84
B. Personal de Bienestar Universitario .....	84
1. Situación actual del servicio al usuario en Bienestar Universitario .....	85
2. Identificación de Competencias .....	85
3. Factor Satisfacción .....	86
4. Relaciones laborales .....	86
C. Entrevista a La Directora.....	87
D. OBSERVACIÓN DIRECTA .....	88
V.CONCLUSIONES.....	92
VI.RECOMENDACIONES .....	93

### CAPÍTULO III

#### PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA FORTALECER EL SERVICIO AL CLIENTE DIRIGIDO AL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO.

I.GENERALIDADES DE EL PLAN ESTRATÉGICO .....	95
II.IMPORTANCIA DE EL PLAN ESTRATÉGICO.....	95
III.OBJETIVOS DE LA PROPUESTA .....	96
A. General .....	96
B. Específicos.....	96
IV.FILOSOFIA ORGANIZACIONAL.....	96
V.ÁREAS ESTRATEGICAS CRÍTICAS .....	97
VI.ANALISIS DEL ENTORNO .....	98
A. Análisis Interno:.....	98
B. Análisis Externos:.....	99

VII.ANALISIS FODA .....	99
VIII.MATRIZ FODA .....	101
IX.CLASIFICACION DE ESTRATEGIAS POR ÁREAS FUNCIONALES .....	102
X.OBJETIVOS ESTRATEGICOS SEGÚN ÁREAS ESTRATEGICAS .....	103
XI. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATÉGICA .....	105
XII.ESTIMACIÓN DE COSTOS DE IMPLEMENTACION DEL PLAN.....	112
XIII.INDICADORES.....	113
XIV.ORGANIGAMA PROPUESTO .....	114
XV.PROPUUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE ATENCION .....	115
BIBLIOGRAFIA.....	116

#### ANEXOS

ANEXO 1: CARTA COMPROMISO DE LA EMPRESA.....	120
ANEXO 2: ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO.....	121
ANEXO 3: PERFILES DE PUESTO.....	124
ANEXO 4: CREACION DE PLANES DE CAPACITACION .....	126
ANEXO 5: ENCUESTA DE SATISFACCION DIRIGIDA A LOS USUARIOS .....	127
ANEXO 6: CUESTIONARIO DE MOTIVACION DIRIGIDO AL PERSONAL	128
ANEXO 7: PRESUPUETO DE MATERIALES Y EQUIPO .....	129
ANEXO 8: PROPUESTA DE PUBLICIDAD .....	132
ANEXO 9: OBSERVACIÓN DIRECTA.....	133
ANEXO 10: DISEÑO ACTUAL DE INFRAESTRUCTURA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO .....	135

## RESUMEN

La calidad del servicio al cliente es una de las áreas importantes para toda empresa por ello, en la realización de este trabajo de investigación dimos un enfoque en los procedimientos internos, que el centro de salud de Bienestar Universitario brinda a los estudiantes de la población universitaria, así mismo es importante retomar información de un plan estratégico para el centro de salud que ayude a fortalecer aquellas áreas que la institución, debe realizar mejorar. Este es el objetivo que tiene la realización de este trabajo, para contribuir a la organización interna de Bienestar Universitario.

El Centro de Salud Universitario es una unidad médica al servicio de estudiantes, docentes y trabajadores de la universidad ubicada dentro del campus universitario; este ayuda a dar un servicio con un costo mínimo para la población estudiantil con el fin de contribuir a los usuarios con la asistencia primaria en salud, y apoyar en dar un servicio a las necesidades de sus pacientes.

Este tiene como finalidad principal dar buena atención médica a la comunidad universitaria y lograr una administración eficiente de los recursos con los que cuenta. Sin embargo, los pacientes y empleados no se encuentran conformes debido a la variedad de problemas de tipo administrativo que ocurren en el Centro de Salud Universitario.

En el presente documento se desarrolla la etapa correspondiente al “Plan estratégico para el servicio al cliente dirigido al centro de salud de Bienestar Universitario”, Para un estudio de carácter social en una mejora de la organización y métodos, entre ellos desarrollamos el método científico como la

base para recolectar información dentro de la universidad para el Centro de Salud Universitario.

Se presenta una síntesis ejecutiva en la cual se resume la información del Centro de Salud y las conclusiones realizadas en el diagnóstico de los resultados de las encuestas proporcionadas por la población estudiantil. Se muestra el diseño detallado de las propuestas que se seleccionaron según el diagnóstico proporcionado en el capítulo II; la medición de las mejoras realizadas, haciendo una propuesta como herramienta principal; en el cual se describen los pasos a realizar sobre el análisis FODA, por lo cual incluimos la calidad dentro de este plan para mejorar gestión, y satisfacer a los pacientes.

La comparación de la situación actual con la propuesta. Por último se desarrolla el plan de implementación, en el cual se describen los pasos y recursos que debe emplear el Centro de Salud si deciden implementar las propuestas de mejora, objetivos estratégicos su principal desarrollo para la mejora en actividades y procedimiento, asimismo la clasificación de estregáis internas a realizar en el centro de salud, a la vez se hace un detalle de presupuesto con detalles de materiales y equipos para cada una de las estrategia a implementarse en la unidad médica todo esto que ayude a contribuir una mejor atención primaria para os usuarios que visitan Bienestar Universitario y pueden sentirse que los procedimientos y actividades que se realizan en su consulta médica es eficiente en la atención que se les brinde.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfoca en la elaboración de una Propuesta de un plan estratégico aplicado especialmente en el Centro de salud de Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador, Sede Central.

El objetivo de esta propuesta es fortalecer la calidad en el servicio al usuario brindado por la el centro de salud de bienestar universitario.

El proceso de la investigación comprendió tres etapas: Recopilación de la información que conforma el Marco Teórico en el cual se recolectaron términos importantes de la planeación estratégica y los procesos que serán implementadas en el centro de salud, aspectos generales del planeación; este marco teórico permitió elaborar instrumentos para obtener un diagnóstico de la situación actual que presenta Bienestar universitario con el cual permitió concluir sobre la necesidad de contar con un Plan Estratégico que justifica la presente propuesta.

A continuación se presenta la estructura de los capítulos que conforman esta investigación:

En el capítulo I, se desarrolla un marco histórico que contiene las fechas de los sucesos importantes de la Universidad de El Salvador , también historia de Bienestar Universitario , sus bases legales, estructura organizativa , posteriormente continua el marco teórico que contiene conceptos básicos de los tipos de planeación estratégica y servicio al usuario que contendrá Bienestar Universitario

En el capítulo II se encuentra contenida la parte metodológica que sirvió para recolectar la información de campo de la investigación, así como los datos obtenidos y sus respectivos análisis, para determinar la situación actual de Bienestar Universitario., este capítulo se ha dividido en tres partes: refiriéndose

la primera a la Metodología y Técnicas de investigación utilizadas en la recolección de la información, posteriormente la tabulación y análisis de datos y para finalizar sus conclusiones y recomendaciones.

El capítulo III corresponde a la Propuesta de un Plan Estratégico para fortalecer el servicio al usuario el cual comprende primeramente la importancia y generalidades del plan estratégico, los objetivos, , formulación de misión, visión y valores, análisis de matriz FODA, diseño y desarrollo de las estrategias, posteriormente se presenta el procedimiento para la implementación de las estrategias con sus respectiva estimación de costo y finalizando unos anexos para mejorar algunos procesos y rendimiento de parte del centro de salud, para obtener un cambio positivo mejorando la calidad en el servicio al usuario.

## CAPÍTULO I

### GENERALIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, DEL CENTRO DE SALUD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO Y ASPECTOS TEÓRICOS SOBRE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

#### I. GENERALIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

##### A. Reseña Histórica de la Universidad de El Salvador<sup>1</sup>

La Universidad de El Salvador es una Institución de carácter público que desarrolla sus actividades académicas en 10 unidades de investigación científica, entre institutos y centros de investigación, y doce facultades, tres de ellas multidisciplinarias y distribuidas a nivel nacional, así: sede central Facultades de Ciencias Económicas, Ciencias y Humanidades, Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Medicina, Odontología, Química y Farmacia, Ciencias Agronómicas, Ciencias Naturales y Matemática e Ingeniería y Arquitectura. En la actualidad la Universidad de El Salvador está ubicada en San Salvador, El Salvador, en Final Av. Héroes y Mártires del 30 de Julio, Ciudad Universitaria.

La fundación de la Universidad de El Salvador y los primeros años de su existencia Siglo XIX comprendido desde 1840 a 1890, conocida por sus siglas (UES) data del 16 de febrero de 1841. El decreto respectivo fue emitido por la Asamblea Constituyente que por esa fecha se había instalado y fue firmado por Juan José Guzmán, diputado presidencial, y los diputados secretarios Leocadio Romero y Manuel Barberena.

La UES inició sus actividades hasta 1843, impartiendo matemáticas puras, lógica, moral, metafísica y física general. Pero no fue sino hasta 1880 que se subdividió en facultades, algunas de las cuales desaparecieron con el correr del tiempo, mientras que otras nuevas fueron creadas.

---

<sup>1</sup> Informe de Autoevaluación Institucional de la Universidad de El Salvador, Sede Central, correspondiente al período 2013-2015; Pág. 1 a 4

En 1846 ya se imparten cátedras de derecho. El derecho civil estuvo a cargo del doctor Francisco Dueñas y el derecho canónico fue servido por el doctor Isidro Menéndez.

El 20 de diciembre de 1847, se dictaron los primeros estatutos de la UES. En 1849 ya se impartía la cátedra de física general y al año siguiente, se comenzó a perfilarse las facultades universitarias, se empezó a enseñar las asignaturas de álgebra, física, geometría y aritmética, que propiamente vinieron a ser las precursoras de la Facultad de Ingeniería.

En 1850 ya funcionaban las cátedras de química, cirugía y práctica forense y se proyectó la creación de un laboratorio de química.

El 19 de octubre de 1880 fueron publicados los nuevos Estatutos Universitarios en el año de 1885, durante la administración del doctor Rafael Zaldívar, se proyectó establecer los estudios de la profesión de dentistería, adscritos a la Facultad de Medicina, es la segunda facultad más antigua fundada en 1847 por decreto emitido por el presidente Eugenio Aguilar (1846-1848).

En el siglo XX comprendido desde 1940 a 1999, el 7 de Febrero de 1946, fue fundada La Facultad de Ciencias Económicas con la carrera de Economía y Finanzas, en el primer curso de se impartieron las siguientes asignaturas: Historia Económica General, Elementos de Sociología y Filosofía, Nociones Generales de Derecho, Matemáticas Preparatorias Algebra. En el año siguiente 1947, por acta del 21 de febrero, se modificó el Plan.

El 19 de julio de 1950, el rector Carlos A. Llerena fue reelegido para un nuevo período de gestión, pese a la oposición de los estudiantes a su nuevo nombramiento. Algunos alumnos se tomaron el edificio de la Universidad de El Salvador en señal de protesta.

Desde la década de 1950, la UES se convirtió en el principal referente de pensamiento de la izquierda salvadoreña y fue uno de los núcleos más importantes de oposición a los gobiernos autoritarios y militaristas del país.

El 9 de noviembre de 1955 el edificio de la UES, que había sido inaugurado en 1878 por el gobierno del presidente Rafael Zaldívar, fue consumido por un incendio.

El 2 de septiembre de 1960 se da la captura del rector, Dr. Napoleón Rodríguez Ruiz, así como de otras personas que se encontraban en el lugar, el 21 de agosto de 1964 fue fundada la Facultad de Ciencias Agronómicas.

En 1965 fue creado el Centro Regional de Occidente. El cual inicio sus actividades al año siguiente de su creación, con sede en la ciudad de Santa Ana, bajo el nombre oficial de Centro Universitario de Occidente.

El 30 de julio de 1975 sucede la masacre estudiantil, cuyo total de víctimas aún se desconoce, el 27 de abril de 1989, a petición de grupo de ciudadanos, fue fundado el Centro Regional Universitario Paracentral con sede en la ciudad de San Vicente, en 1992 fue fundado el Instituto de Formación y Recursos Pedagógicos, el 4 de junio de 1992 el centro regional universitario Paracentral se transforma en la Facultad Multidisciplinaria Paracentral.

El 13 de octubre de 1994 fue establecido el Instituto Universitario de Educación, el 2 de febrero de 1995 creado el Instituto de Estudios Históricos, Antropológicos y Arqueológicos, se aprobaron la Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador y su Reglamento General en 2001.

En el siglo XXI comprendido desde los años 2000 al 2013, en la gestión de la rectora María Isabel Rodríguez 1999-2007 se obtuvo un préstamo de \$25,000.000 a través del Banco Centroamericano de integración económica BCIE para la reconstrucción de la infraestructura, y entre 2001 y 2002 se construyó el Complejo Deportivo.

Durante la gestión del rector Rufino Quezada 2007-2011 reaparece la revista "La Universidad" después de varios años de ausencia. También en este período de gestión vuelve a circular el periódico "El Universitario", el 9 de febrero de 2010 fue inaugurado el Centro Regional de Salud Valencia en la Universidad, cuya atención médica está enfocada en la prevención y tratamiento de problemas visuales y auditivos.

El 15 de febrero de 2013 se dio inicio al proyecto de "Construcción y Equipamiento del Instituto Nacional de Ciencia y Tecnología Aplicada de la Universidad de El Salvador y Sedes Regionales" (INCTAUES).

En la actualidad comprendida del año 2015 en adelante, el 29 de octubre de 2015, el Consejo Superior Universitario nombró a José Luis Argueta Antillón como rector interino de la Universidad, el 19 de enero de 2016, la Universidad en coordinación con el Ministerio de Educación, inauguró el proyecto "Universidad en Línea" con las carreras Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés, Licenciatura en Enseñanza de las Ciencias Naturales, Licenciatura en Enseñanza en Matemática y Licenciatura en Informática Educativa, el 19 de febrero de 2016, el parlamento salvadoreño le otorgó la distinción honorífica de "Notable Institución de Educación Superior".

## **B. Filosofía de la Universidad de El Salvador**

### **1. Misión Institucional**

La Universidad de El Salvador es una institución pública y autónoma de educación superior, científica, crítica participativa democrática y comprometida con el desarrollo nacional integral, con la formación de profesionales de alta calidad humana, científica, tecnológica y con el ambiente y la vida, en todas sus formas y manifestaciones, así como, con la producción y aplicación contextual del conocimiento, a través de la praxis integrada de la docencia, la investigación y la proyección social.

## **2. Visión Institucional**

Ser la Universidad pública y autónoma, rectora de la educación superior en el país cuyo liderazgo educativo nacional e internacional en la formación innovadora de profesionales emprendedores de la más alta calidad y en la producción de conocimientos científicos y tecnológicos que la posibiliten para ser autora y actora democrática y crítica de los cambios socio-educativo, que conlleven a la construcción de una sociedad desarrollo más justa, educativa, sustentable, científica y segura.<sup>2</sup>

## **3. Objetivos de la Universidad de El Salvador**

- I. Establecer el diseño académico científico del centro dentro de la estructura de la Universidad de El Salvador.
- II. Armonizar y actualizar la Agenda de Investigación en Salud actual con amplios sectores involucrados de la Universidad de El Salvador: Facultades de Ciencias de la Salud, Ciencias naturales, Ciencias agronómicas, Veterinaria, Ingeniería Química y de alimentos y del Estado.
- III. Impulsar la gestión de calidad, gestión de ciencia, tecnología e innovación, gestión de proyección social, gestión financiera.
- IV. Impulsar el desarrollo de maestrías y doctorados (en enfermedades tropicales; en Control de calidad en medicamentos, Maestría en Biología Molecular).
- V. Difundir información y documentación relativa a los estudios sobre salud realizados en el Centro, contribuyendo a desarrollar la cultura científico-tecnológica en la sociedad.
- VI. Contribuir a la formación especializada dirigida al perfeccionamiento y actualización de conocimientos de estudiantes y profesionales en salud y temas afines. Responder a la demanda de asesoramiento técnico y

---

<sup>2</sup> Plan Estratégico 2013-2023, mediante Acuerdo No 052-2011-2013 (V) del Consejo Superior Universitario en sesión del 6 de diciembre de 2012.

servicios especializados de personas, entidades públicas y privadas en salud.

- VII. Impulsar la creación de redes institucionales de intercambio y colaboración con otros organismos públicos y privados, nacionales e internacionales, interesados en las temáticas del Centro.
- VIII. Generar las condiciones de infraestructura, recursos humanos y normativos que permitan el desarrollo de la Ciencia de los Animales de Laboratorio en la Universidad de El Salvador.

## **II. MARCO LEGAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

### **A. Leyes.**

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR, DECRETO No. 38, AÑO 1983.

El artículo 61 de la Constitución Salvadoreña, establece que la Universidad de El Salvador, goza de autonomía en el aspecto docente, administrativo y económico. La Constitución también establece la obligación del Estado, de asignar anualmente una partida de su presupuesto para asegurar y acrecentar el patrimonio de esta.<sup>3</sup>

LEY ORGÁNICA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, DECRETO No. 597, AÑO 1999.

Tiene por objeto establecer los principios y fines generales en que se basará la organización y el funcionamiento de la Universidad de El Salvador. La Rectoría es la máxima autoridad ejecutiva de la universidad y tiene a su cargo ejecutar y hacer cumplir las resoluciones de la Asamblea General Universitaria y del Consejo Superior Universitario.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Constitución de la Republica de El Salvador, Decreto N° 38, publicado en el D.O. N° 234, Tomo N°281, Año 1983.

<sup>4</sup> Ley Orgánica de La Universidad de El Salvador, Decreto N° 597, publicado en el Diario Oficial. N°96, Tomo N°343, Año 1999

LEY GENERAL DE EDUCACIÓN DECRETO LEGISLATIVO N° 495 DE FECHA 11 DE MAYO DE 1990 CAPÍTULO VI EDUCACIÓN SUPERIOR Art. 27.

La Educación superior se regirá por una Ley Especial y tiene los objetivos siguientes: formar profesionales competentes con fuerte vocación de servicio y sólidos principios morales; promover la investigación en todas sus formas; prestar un servicio social a la comunidad; y cooperar en la conservación, difusión y enriquecimiento del legado cultural en su dimensión nacional y universal.<sup>5</sup> Determina los objetivos generales de la educación.

LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR, DECRETO No. 522, AÑO 1995.

Regula de manera especial la educación superior, así como la creación y funcionamiento de las instituciones estatales y privadas que la impartan.

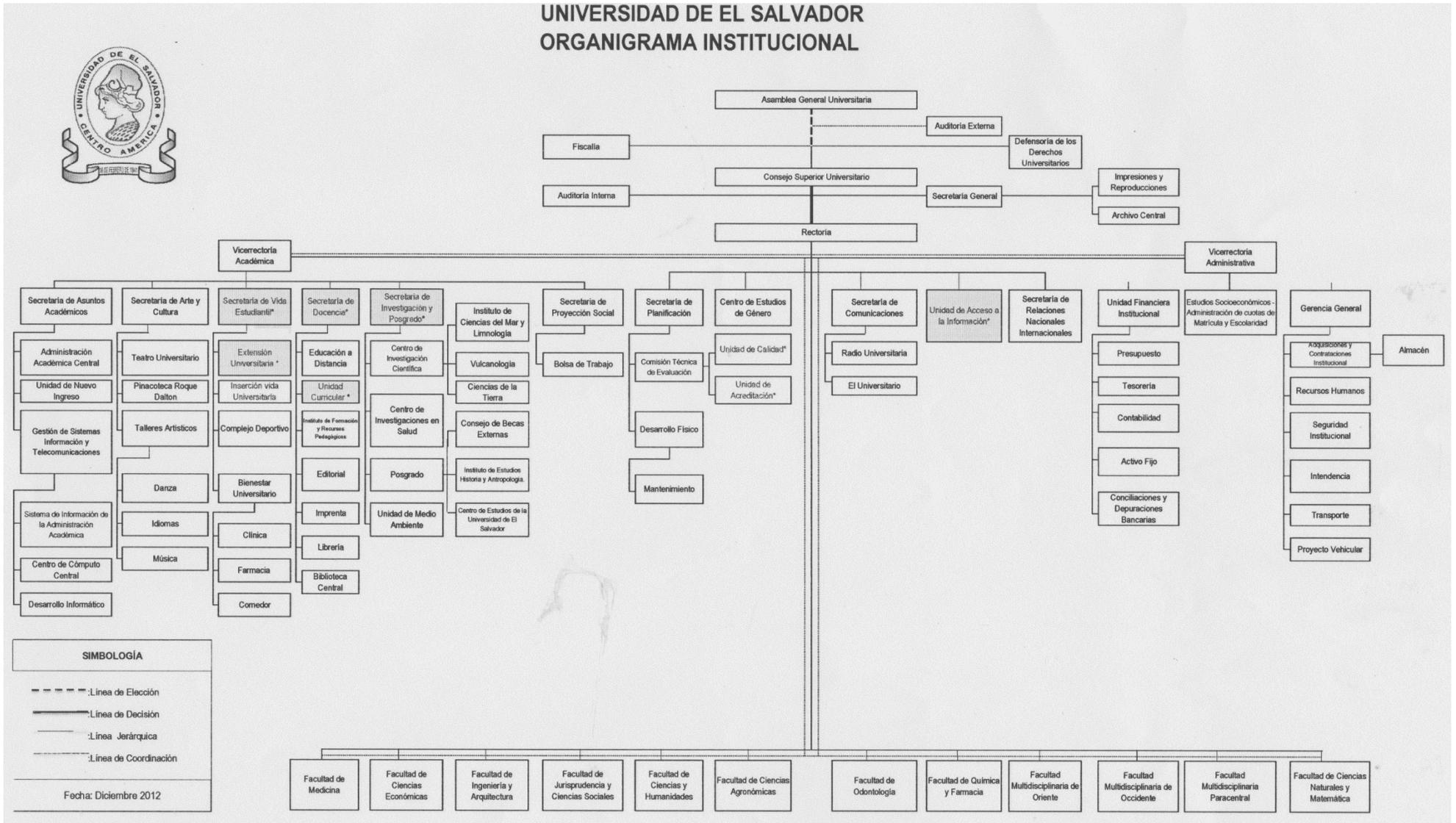
LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR DECRETO N° 468 DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE FECHA 29 DE OCTUBRE DE 2004.

La Ley de Educación Superior tiene por objeto regular de manera especial la educación superior, así como la creación y funcionamiento de las instituciones estatales y privadas que la impartan. Las funciones de la ley de educación superior se encuentran el Artículo 3 el cual cita tres funciones: La docencia, la investigación científica y la proyección social. En el artículo 7 habla acerca del coeficiente de unidades de mérito “Para efectos de cuantificar, el rendimiento académico del educando se adopta el sistema de coeficiente de unidades de mérito, CUM, este es vinculante con los requisitos de graduación y será definido por cada institución.

---

<sup>5</sup> Ley General de Educación, Decreto N°495, publicado en el Diario Oficial. N°162, Tomo N°308 Año 1990.

# Estructura Organizacional<sup>6</sup>



Elaborado por : Secretaría de Planificación

\* Unidades Proyectadas

### III. GENERALIDADES DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

#### A. Bienestar Universitario

Es una unidad médica al servicio de estudiantes, docentes y trabajadores de la universidad ubicada dentro del campus universitario, entre facultad de Química y Farmacia y la Imprenta Universitaria. Cuenta con varias especialidades médicas, horarios accesibles, con atención personalizada y amplias instalaciones.

Ubicación institucional

Nombre de la Institución: Bienestar Universitario

Dirección: Ciudad Universitaria entre la Facultad de Química y Farmacia y la Imprenta Universitaria, San Salvador, El Salvador.

Teléfonos: 2511-2010 y 7981-8589

Rutas de buses: 1, 2C, 3, 26, R-B, 33 A y B

Horarios de trabajo: lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm

#### B. Reseña histórica de Bienestar Universitario <sup>7</sup>

Bienestar Universitario inició como Clínica de Bienestar Estudiantil en 1964. Sus actividades estaban dirigidas a la atención curativa, en especial a los estudiantes, también se atendía al trabajador universitario. Luego de la creación del Sistema de Seguridad Social Universitario, el personal administrativo dejó de ser atendido para ser acogidos bajo este sistema de seguridad social en la Unidad de Salud de la Facultad de Medicina.

El Campus de la Universidad fue intervenido militarmente en julio de 1972 y se prolongó hasta finales de 1973, sin embargo la clínica comenzó a funcionar en el ala sur de la facultad de medicina, con un personal constituido por un médico, una ordenanza y una señorita que hacía las veces de enfermera.

---

<sup>7</sup> Información proporcionada por Lic. Elena Suniga de López, Trabajadora Social de Bienestar Universitario

En 1978, se formó la Clínica de Bienestar Universitario para atender a la población Universitaria. Se contaba en ese momento con dos médicos generales, un gastroenterólogo, un gineco-obstetra, un psicólogo, una secretaria, una enfermera graduada de la escuela de enfermería y una ordenanza. Para ese período Director de la Clínica de Bienestar Universitario era el Doctor Vitelio Rodríguez Hernández.

El 13 de septiembre de 1979 el Rector en funciones, inauguró el Centro de Salud Universitario ubicado frente a la entrada Nor-Oriente de la Ciudad Universitaria, situada entre la Facultad de Química y Farmacia y el edificio de la Editorial Universitaria, el cual entraría en funciones el primero de octubre de 1979 y en donde funciona hasta la fecha.

Bienestar Universitario, surge como una necesidad de salud integral de la población estudiantil y en sus inicios todos sus servicios eran gratuitos, pero de esta forma el personal, materiales y equipo no cumplían con la demanda que se presentaba, fue así como surge la idea de cobrar un colón (\$0.12) por consulta o servicio brindado desde 1993, lo que servía para la compra de material y equipo de las diferentes áreas del Centro de Salud de Bienestar Universitario. Actualmente la colaboración por consulta general es de \$0.57 centavos de dólar, \$2.86 por consulta de especialidad y \$1.14 por tratamiento.

Para el año 2000 aproximadamente se implementaron nuevos servicios, a partir de ese momento Bienestar Universitario se ha ido desarrollando a gran escala. En la actualidad sus actividades siguen dirigidas a la atención curativa, ofreciendo diversas especialidades y servicio paramédicos, contando también con un laboratorio clínico, dando una atención a estudiantes, docentes y trabajadores. Algunas de sus especialidades son atendidas fuera del Centro Universitario por médicos que facilitan sus clínicas y equipos, entre ellas se mencionan: Ginecología, Oftalmología, Otorrinolaringología.

A partir del año 2007 se han ampliado los servicios en diferentes áreas, como la creación de una Clínica de Atención al Deportista ubicada en el polideportivo del Campus Central. Beneficiando a los deportistas oficiales como aficionados que practican diversas actividades deportivas dentro de la comunidad universitaria, brindando atención en las ramas de fisioterapia, consulta de atención al deportista y nutrición.

En 2008 surge Salud Integral para la mujer, con un enfoque exclusivo a los problemas relacionados a la salud y bienestar dentro de la Universidad, a finales de ese mismo año, se crea la Unidad de Trabajo Social, enfocando sus objetivos en facilitar la atención a los deportistas, estudiantes becarios, estudiantes de elencos artísticos, atenciones de casos especiales y emergencias clínicas.

En marzo de 2009 se inauguró la Clínica de Bienestar Universitario de la Facultad Multidisciplinaria de Oriente. Y en Septiembre del mismo año, el Director gestiona brindar atención a la población universitaria a través del programa “Sistema de Monitoreo, Evaluación y Vigilancia Epidemiológica del VIH Sida (SUMEVE) con el objetivo de brindar consejerías en educación y prevención del VIH – SIDA y a la vez realizar pruebas completamente gratis.

El 06 de septiembre de 2010 fue aprobado por el Consejo Superior Universitario, el proyecto denominado “Refundación y propuesta de administración del Comedor Universitario”. Iniciando su funcionamiento el mes de marzo de 2011.

En la actualidad el centro de salud cuenta con una directora en Bienestar Universitario que promueve, ayuda en las actividades y servicios asimismo, orientar a los trabajadores que laboran en la institución.

## **C. Filosofía de Bienestar Universitario.<sup>8</sup>**

### **1. Misión**

Contribuir a la solución de los problemas de orden médico, psicológico, social y económico que puedan interferir en el normal rendimiento académico de los estudiantes y los actores relacionados directo o indirectamente en este proceso.

### **2. Visión**

Bienestar Universitario debe ser una entidad líder que contribuirá en la Formación Académica de una manera holística del estudiante de La Universidad de El Salvador debiendo facilitar las condiciones biopsicosociales para asegurar el más óptimo rendimiento académico de los estudiantes.

### **3. Objetivo**

Bienestar Universitario tiene como objetivo general proteger y optimizar la salud integral de los estudiantes de la Universidad de El Salvador extensivo a docentes y administrativos, mediante programas y acciones fundamentadas en sus características individuales como colectivas, en un modelo de atención básica enmarcado en la estrategia de Promoción de la Salud universitaria, con el fin de contribuir al logro de las metas académicas.

### **4. Valores**

- Honestidad y transparencia
- Igualdad y equidad
- Compromiso e identidad institucional
- Convicción de ser Eficientes y eficaces
- Respeto
- Conciencia social

---

<sup>8</sup> <http://www.bienestar.ues.edu.sv/>

#### **D. Estructura Organizacional<sup>9</sup>**

La Unidad de Bienestar Universitario, brinda atención médica primaria especialmente para los estudiantes, ofrece además campañas de educación sexual por todo el campus universitario entre otros beneficios.

Estos servicios están regulados por lineamientos específicos del Consejo Superior Universitario, cuenta con las siguientes áreas de salud a la disposición de la Comunidad Universitaria, son:

- Dirección
- Consulta Médica General
- Medicina Interna
- Dermatología
- Ginecología
- Oftalmología
- Ortopedia
- Otorrinolaringología
- Psicología
- Fisioterapia
- Nutrición
- Laboratorio Clínico
- Clínica de los trabajadores Bienestar – ISSS
- Atención de emergencia medica
- Feria de salud integral
- Feria de salud visual
- Consultorio de atención integral a la mujer
- Trabajo Social

---

<sup>9</sup> <http://www.bienestar.ues.edu.sv/>

#### IV. MARCO LEGAL DE BIENESTAR UNIVERSITARIO<sup>10</sup>

En la elaboración del presente marco de referencia, se tomaron en cuenta artículos relacionados de ciertas Leyes y Reglamentos que regulan las normas en cuanto a Bienestar Universitario; en ellos se hace mención específica de los artículos que hacen referencia al centro de salud los cuales damos a conocer a continuación:

##### A. Leyes

Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador

La presente ley es el máximo organismo normativo y elector de la Universidad y el órgano supremo, asimismo el funcionamiento de Bienestar Universitario está dentro de las atribuciones y deberes del Vicerrector Administrativo. Según el art. 28, literal h) en la **Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador**:

h) Promover el bienestar estudiantil y el desarrollo integral del personal de la Universidad;

##### B. Reglamentos

Reglamento de la Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador:

Art.16: c) Supervisar el funcionamiento de los programas de Bienestar Universitario, y proponer reformas de los mismos;

Art. 62. La Universidad organizará los servicios técnicos y de orientación especializada que sean necesarios con el objeto de contribuir a la solución de los problemas de orden médico, psicológico, social y económico que puedan interferir en el normal rendimiento académico de los estudiantes. La Universidad evaluará periódicamente el desempeño de los servicios antes mencionados con la finalidad de garantizar la calidad y eficacia de los mismos; tomando acciones

---

<sup>10</sup> Información recopilada de los sitios web  
[http://images.wikia.com/departamentodeletras/es/images/2/2e/Recopilacion\\_de\\_Leyes\\_Universitarias\\_Completa.pdf](http://images.wikia.com/departamentodeletras/es/images/2/2e/Recopilacion_de_Leyes_Universitarias_Completa.pdf) ,  
<http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-organica-de-la-universidad-de-el-salvador>

inmediatas cuando fuere necesario. Los servicios médicos y psicológicos serán extensivos al personal académico y administrativo. El reglamento interno de nivel central, regulará la organización y funcionamiento de los responsables de los servicios indicados.<sup>11</sup>

## **V. IMPORTANCIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**

Bienestar Universitario es un apoyo al desarrollo personal, académico y profesional de cada uno de los estudiantes, docentes y personal administrativo pertenecientes a Universidad de El Salvador, brinda sus servicios profesionales médicos y paramédicos, así como también ejecuta nuevos programas, proyectos y eventos socioculturales, de acuerdo a las diversas necesidades que existen dentro del campus universitarios en el ramo de la salud.

Servicios y beneficios de bienestar universitario, se basa en cuatro líneas que son:

- Médico
- Económico
- Social
- Psicológico

Programas que se ejecutan dentro de la institución:

- Programa de Planificación Familiar
- Programa de Prevención del Cáncer Cérvico Uterino (Toma de Citología)
- Programa de VIH-SIDA
- Programa Salud Sexual Reproductiva
- Programa de Salud Mental
- Programa de Atención Psicopedagógica

---

<sup>11</sup> Reglamento general de la ley orgánica de la Universidad de El Salvador acuerdo No. 70/99-2001 (VI) Reforma. ACUERDO No. 31/2009-2011 (V), de la Asamblea General Universitaria, de fecha 19 de marzo de 2010, publicado en el Diario Oficial No. 108, Tomo 38, del 10 de junio de 2010.

## VI. GENERALIDADES DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

### A. Antecedentes de la planeación estratégica <sup>12</sup>

El termino planeación estratégica se originó en la década de 1950 y gozó de gran popularidad entre mediados de la década de los sesenta hasta mediados de los setenta. En ese entonces se pensaba que la planeación estratégica era la solución a todos los problemas de muchas de las corporaciones estadounidenses estaban "Obsesionadas" con ella. Sin embargo, después de ese "auge", la planeación estratégica se dejó de lado durante la década de 1980, pues los diversos modelos de planeación no generaron rendimientos mayores. No obstante, la década de 1990 trajo consigo el resurgimiento de la planeación estratégica, un ejemplo de este sería el caso Southwest Airlines que en 1993 perseguía estrategias de crecimiento, y en la actualidad, este proceso se practica ampliamente en el mundo de los negocios.

#### 1. Definiciones generales

**Planeación:** Según, James Stoner "Es el proceso sistemático y consciente de tomar decisiones acerca de metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas"<sup>13</sup>

La significación de la palabra estrategia en el campo de la administración; es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y a la vez establece la secuencia coherente de la acción a realizar.<sup>14</sup>

**Plan:** Es un instrumento de coordinación que permite mantener una coherencia entre los objetivos y al mismo tiempo favorecer los arbitrajes tomando como base criterios objetivos en caso de conflicto e incompatibilidades.

**Estrategia:** Es un patrón de acciones y asignación de recursos, diseñado para alcanzar las metas de la organización. La estrategia que implementa una

<sup>12</sup> Fred R. David "Conceptos de Administración Estratégica" 14 Edición Editorial Pearson. México 2013 pág. 5

<sup>13</sup> James Stoner, Edward Freeman, y Daniel Gilbert. Administration. Prentice - Hall, 6a Edición., México 1996

<sup>14</sup> Mintzberg, Henry, Brian Quinn, James, Voyer, John, El proceso Estratégico: Conceptos, contextos y casos, Prentice Hall Hispanoamérica, 1997, Págs. 5 y 6.

organización es un intento de equiparar sus habilidades y recursos con las oportunidades que se encuentran en el ambiente externo.<sup>15</sup>

**Planeación estratégica:** Es el documento que sintetiza a nivel económico-financiero, estratégico y organizativo el posicionamiento actual y futuro de la empresa.

El objetivo del Plan Estratégico puede variar en función de diversos aspectos; del tipo de empresa, de la situación económico-financiera de la misma, de la madurez del negocio, etc. En cualquier caso, lo que no varían son los beneficios de realizar un Plan Estratégico, ya que sea cual sea la estructura, el tipo de negocio, el tamaño o el posicionamiento en el mercado de la organización empresarial, nos permite analizar la viabilidad técnica, económica y financiera del proyecto empresarial.

- El Plan Estratégico, realizado de una forma sistemática, proporciona ventajas notables para cualquier organización empresarial:
- Obliga a la Dirección de la empresa a pensar, de forma sistemática, en el futuro.
- Identifica los cambios y desarrollos que se pueden esperar.
- Aumenta la predisposición y preparación de la empresa para el cambio.
- Mejora la coordinación de actividades.
- Minimiza las respuestas no racionales a los eventos inesperados (anticipación).
- Reduce los conflictos sobre el destino y los objetivos de la empresa.
- Mejora la comunicación.
- Los recursos disponibles se pueden ajustar mejor a las oportunidades.
- El plan proporciona un marco general útil para la revisión continuada de las actividades.

---

<sup>15</sup> Planeación Estratégica. Lo que todo Director debe saber. Una guía paso a paso, George A. Steiner, Pág. Nº 21

- Un enfoque sistemático de la formación de estrategias conduce a niveles más altos de rentabilidad sobre la inversión (creación de valor).

### **Otros tipos de Planeación**

**Planeación Táctica:** Es el arte de combinar los recursos existentes de una persona en su campo de acción para alcanzar los objetivos inmediatos a corto plazo que afianzará su estabilidad en el mercado de bienes y servicio.

**Planeación Operativa:** Se refiere básicamente a la asignación previa de las tareas específicas que deben realizar las personas en cada una de sus unidades de operaciones.

### **Características de la Planeación estratégica<sup>16</sup>**

Esta proyecta a largo plazo, por lo menos en términos de sus efectos y consecuencias, está orientada hacia las relaciones entre la empresa y su ambiente de tarea y, en consecuencia, está sujeta a la incertidumbre de los acontecimientos ambientales. Para enfrentar la incertidumbre, la planeación estratégica basa sus decisiones en los juicios y no en los datos.

Incluye la empresa como totalidad y abarca todos sus recursos para obtener el efecto sinérgico de toda la capacidad y potencialidad de la empresa, la respuesta estratégica de la empresa incluye un comportamiento global y sistemático.

### **Importancia de la Planeación estratégica**

Esta radica en: Expresar la filosofía del dirigente de la empresa y poner en manifiesto una visión conjunta del futuro en el seno del equipo de dirigentes.

Explica la situación de partida y explica los contratiempos y evoluciones aparecidas en el entorno, y hace que las elecciones efectuadas y los resultados alcanzados sean más claros para la dirección general.

---

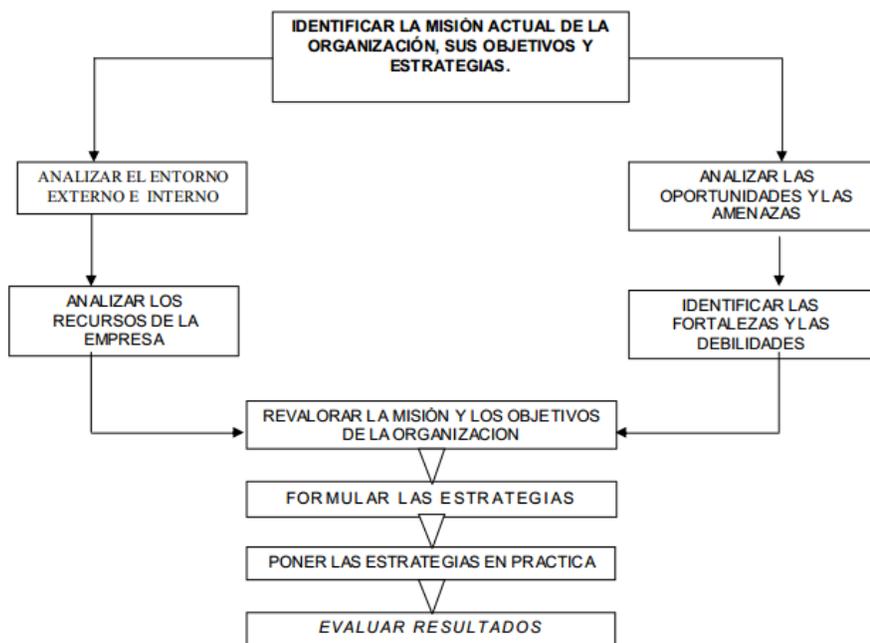
<sup>16</sup> Idalberto Chiavenato, Administración y procesos Administrativos, Tercera Edición, Edit. Mc Graw Hill 2000

## Ventajas de la Planeación estratégica

- Cumple con las responsabilidades de alta dirección
- Formula y contesta preguntas importantes para una empresa
- Se aplica el enfoque del sistema
- Señala asuntos estratégicos
- Introduce un nuevo conjunto de fuerzas decisivas en un negocio
- Canal de comunicación
- Capacitación de los directivos
- Sentido de participación

## Proceso de Planeación estratégica<sup>17</sup>

A continuación se presenta un esquema de orientación para la toma de decisiones en un proceso de Planeación estratégica, por lo que entonces es necesario especificar cada uno de los componentes del proceso.



<sup>17</sup> Molina García; Cuahtémoc, FODA para Mercadotecnia, Universidad Veracruzana, Xalapa, 1999

El plan se efectúa siguiendo nueve pasos, de estos; los primeros siete describen la planificación misma y su implementación, y los últimos dos señalan la evaluación del proceso.

Paso 1 Identificación de la misión actual de la organización, sus objetivos y estratégicas.

Paso 2 El análisis del entorno

Paso 3 Identificación de oportunidades y amenazas

Paso 4 Análisis de los recursos de la organización

Paso 5 Identificación de las fortalezas y debilidades

Paso 6 Revalorización de la misión y objetivos de la organización

Paso 7 Formulación de estrategias

Paso 8 Implantación de la estrategia

Paso 9 Evaluación de resultados

### **Elementos de la Planeación Estratégica**

**Visión:** El punto de comienzo para articular la jerarquía de metas de una empresa es la visión de una compañía, que podemos definir como la declaración que determina dónde queremos llegar en el futuro.

Una visión puede o no puede tener éxito, depende de si el resto sucede según la estrategia de la empresa.

Las características de la visión de una sociedad son las siguientes:

Es un objetivo ampliamente inspirador, engloba el resto de objetivos y es largo plazo.

Aunque las visiones no pueden ser medidas por un indicador específico que valore el grado en el que están siendo alcanzadas, proporcionan una declaración fundamental de los valores, aspiraciones y metas de una organización.

Las visiones van obviamente mucho más allá de los simples objetivos financieros y luchan por capturar tanto las mentes como los corazones de los empleados.

Desarrollar e implantar una visión es uno de los papeles centrales del líder.

Debe evocar imágenes mentales poderosas y motivadoras (un eslogan, un diagrama o imagen), cualquier cosa que enganche la atención.

Responde a la pregunta: ¿QUÉ QUEREMOS SER?

**Misión:** La misión de una compañía difiere de la visión en que abarca tanto el propósito de la compañía como la base de la competencia y la ventaja competitiva.

Mientras que la declaración de visión es amplia, la declaración de misión ha de ser más específica y centrada en los medios a través de los cuales la empresa competirá.

Las características de la misión de una sociedad son las siguientes:

Abarca tanto el propósito de la compañía como la base de competencia y la ventaja competitiva.

Declaración más específica y centrada en los medios a través de los cuales la empresa competirá.

Incorpora el concepto de gestión de los grupos de interés, sugiriendo que las organizaciones deben responder a múltiples agentes relacionados con ellas para sobrevivir y prosperar.

Una buena declaración de misión debe comunicar porque una organización es especial o diferente.

La misión debería cambiar cuando las condiciones competitivas cambian dramáticamente o la empresa se enfrenta a nuevas amenazas y oportunidades.

La misión es algo que debe ser acometido. El objetivo primordial hacia el que debe dirigir los planes y programas que se marque.

Responde a la pregunta: ¿POR QUÉ EXISTIMOS? ¿EN QUÉ NEGOCIOS? ¿CÓMO LOS DESARROLLAMOS?

**Análisis de Entorno:** El entorno es algo que puede influir en las acciones que llevemos a cabo. Por eso habrá que tenerlo en cuenta si queremos asegurar que esas acciones tengan una alta probabilidad de alcanzar el éxito. Resulta fundamental analizar el entorno en el que nos vamos a mover.

En el desarrollo de un proyecto empresarial habrá que analizar los factores del entorno en el que va a actuar la empresa:

Del entorno general:

- Factores económicos
- Factores socioculturales
- Factores políticos y administrativos
- Factores tecnológicos

Del entorno específico:

- Factores relativos a los clientes
- Factores relativos a la competencia
- Factores relativos a los proveedores

Para realizar este análisis se necesita en primer lugar recopilar información de cada uno de los factores que inciden en ese entorno. La tarea es difícil puesto que no siempre esta información está disponible. A veces hay que investigar y

realizar un gran esfuerzo para definir una simple estimación de cómo son las cosas.

En cualquier caso, tener esa estimación, tener conocimiento de las circunstancias que nos rodean, incluso aunque sea un conocimiento aproximado, resulta esencial para poder tomar posteriormente decisiones fundadas.

### **Análisis FODA**

El análisis FODA resume los aspectos clave de un análisis del entorno de una actividad empresarial (perspectiva externa) y de la capacidad estratégica de una organización (perspectiva interna).

FODA es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica que permite trabajar con toda la información relativa al negocio, útil para examinar sus debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

El análisis FODA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado en diferentes unidades de análisis, tales como producto, mercado, producto-mercado, línea de productos, corporación, empresa, división, unidad estratégica de negocio entre otras.

El análisis FODA consta de dos perspectivas:

La perspectiva interna: tiene que ver con las fortalezas y las debilidades del negocio, aspectos sobre los cuales los gestores de la empresa tiene algún grado de control.

La perspectiva externa: mira las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas que debe enfrentar el negocio en el mercado seleccionado. Se trata de aprovechar al máximo esas oportunidades y anular o minimizar esas amenazas, circunstancias sobre las cuales los promotores del proyecto tienen poco o ningún control directo.

Los objetivos que se persiguen con este análisis FODA son convertir las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades. El procedimiento para llevar a cabo el análisis FODA es el siguiente:

- Identificar los cambios clave en el entorno de la organización, siguiendo el tipo de análisis descrito en el “análisis del entorno (general y competitivo)”.
- Analizar el perfil de los recursos y capacidades de su organización, siguiendo el tipo de análisis descrito en el “análisis interno”.
- Representar gráficamente los resultados anteriores en una matriz de cuatro cuadrantes.
- Consensuar con el equipo de dirección los resultados del análisis anterior.

### **Limitaciones del análisis FODA**

El análisis FODA es una herramienta de análisis estratégico probada y real. Se utiliza regularmente en los negocios para evaluar inicialmente las oportunidades y amenazas del entorno, así como las fortalezas y debilidades internas de la empresa. Pero el análisis FODA tiene sus limitaciones. Es un primer paso en el inicio de una discusión estratégica, el FODA aporta la materia prima necesaria para iniciar un análisis estratégico más profundo.

No se debe hacer del análisis FODA un fin en sí mismo, alcanzando temporalmente conocimientos sobre importantes cuestiones, pero fracasando a la hora de conducir a la clase de acciones necesarias para realizar el cambio estratégico.

Seguendo a Dess y Lumpkin (2003), las limitaciones del análisis FODA son principalmente:

Las fortalezas pueden no conducir a una ventaja. Las fortalezas y capacidades de una empresa, da igual si son únicas o importantes, pueden no ser capaces de conseguir una ventaja competitiva en un mercado.

Si una empresa basa su estrategia en una capacidad que no puede crear por sí misma o en una ventaja competitiva que no puede sustentar, el uso de recursos supone prácticamente un derroche.

El enfoque del FODA en el entorno es demasiado estrecho. Las estrategias que se sustentan en las definiciones tradicionales de su entorno sectorial y competitivo a menudo tienen miras demasiado estrechas sobre los clientes, las tecnologías y los competidores actuales.

Por eso no consiguen percibir importantes cambios en la periferia de su entorno que pueden provocar la necesidad de redefinir las fronteras de su sector y de identificar una nueva serie completa de relaciones competitivas.

El FODA aporta una visión instantánea de un objetivo cambiante. Una debilidad clave del FODA es que se trata de un análisis estático. Centra demasiado la atención de la empresa en un momento concreto, sin embargo, la competencia entre empresas se juega a través del tiempo.

Como las circunstancias, las capacidades y las estrategias cambian, las técnicas de análisis estático no revelan las dinámicas del entorno competitivo.

El FODA sobredimensiona una única faceta de la estrategia. A veces las empresas se preocupan de una única fortaleza o característica clave del producto que están ofreciendo e ignoran otros factores necesarios para el éxito competitivo.

El análisis FODA tiene mucho que ofrecer, pero sólo como punto de partida. Es solo raramente ayudará a una empresa a desarrollar ventajas competitivas que puedan ser sostenibles a lo largo del tiempo.

## Servicio al cliente

El servicio al cliente, cuando se utiliza de forma efectiva, es una variable fundamental que puede tener un impacto importante sobre la creación de la demanda y para mantener la lealtad del cliente.<sup>18</sup>

**Cliente:** (del latín cliens - entis) es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor<sup>19</sup>

Según The Chartered Institute of Marketing (CIM, Reino Unido), el cliente es "una persona o empresa que adquiere bienes o servicios (no necesariamente el consumidor final)".<sup>20</sup>

**Servicio:** Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación.

Stanton, Etzel & Walker. (2000), define los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades"

Calidad: Según, Philip Kotler y Gary Armstrong, significa la totalidad de características de un producto o servicio que influye en su capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas.<sup>21</sup>

La calidad es responder a las necesidades del cliente. El primer paso al atender a un cliente debe ser escucharlo para determinar cuáles son sus deseos y necesidades y darles la información necesaria.

---

<sup>18</sup>Ronald H. Ballou " Logística Administrativa de la cadena de suministros", 5ta Edición Pearson Educación, México 2004. Pág. 114

<sup>19</sup> Reizenstein, 2004, pp. 119

<sup>20</sup> Del sitio web «cim.com.uk», de TheCharteredInstitute of Marketing (CIM), Sección: Marketing glossary, URL: <http://www.cim.co.uk/resources/glossary/home.aspx>, obtenido en fecha: 22 de julio 2009.

<sup>21</sup> Philip Kotler y Gary Armstrong, Marketing, Prentice Hall, Octava Edición, 1996, pág 246.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para toda empresa, en este caso para el centro de salud de Bienestar Universitario, la satisfacción del paciente es consecuencia de una buena calidad.

La satisfacción del usuario (en este caso usaremos la palabra " usuarios" en vez de cliente, pues los médicos del centro de salud; así lo hicieron saber) depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas, está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tienen acceso limitado a cualquier de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

### **Características del servicio al cliente**

**Fiabilidad:** Los clientes desean que las empresas realicen el servicio deseado de forma fiable, precisa y consistente. Se detectó que una de las mayores causas de insatisfacción de los clientes son las promesas no cumplidas.

**Capacidad de respuesta:** Las empresas deben mostrar una actitud de ayuda y el ofrecimiento de un servicio rápido.

**Seguridad:** Los clientes dicen que los empleados deberían conocer todos los detalles de su trabajo, mostrarse corteses y proyectar confianza en el servicio que ofrecen.

**Elementos tangibles:** Las instalaciones físicas y los equipos deben ser atractivos y estar limpios y los empleados deben tener una buena apariencia física.

**Empatía:** Los clientes desean empresas que les ofrezcan un servicio personalizado y que les escuchen. Las personas desean ser tratados como individuos. Desean ser conocidos y reconocidos.

## **Elementos del servicio al cliente**

El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing que nos facilita conocer a los clientes y sus necesidades y para ello contamos con los siguientes elementos:

- Contacto cara a cara
- Relación con el cliente
- Correspondencia
- Reclamos y cumplidos
- Instalaciones

La importancia del servicio al cliente es poder llegar al cliente con una poderosa venta promocional, los descuentos, la oferta y el apoyo al cliente en el desarrollo de nuevas estrategias para reducir los costos de inventario y prever contingencias para no perjudicar más adelante nuestra empresa y de nuestro cliente.

## **Clases de Clientes**

Los clientes se pueden clasificarse en:

**Clientes internos:** Son todos aquellos que trabajan para la empresa.

**Clientes Externos:** Son todas las personas ajenas a la compañía que demandan sus productos y servicios, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas.

## **Los clientes tanto externos como internos:**

- No dependen de la empresa, la empresa depende de ellos
- Son siempre una interrupción en las labores, ellos son el propósito de las mismas.
- No se les está haciendo un favor, es el cliente quien hace el favor al dar la oportunidad de servirle.

En conclusión con este capítulo y la forma de cómo ven las cosas los directivos dan a los integrantes de las empresas una visión de cómo se pueden ver en el futuro, esto proporciona a la empresa un sentido e identificación de individualidad y que los sueños son posibles de alcanzar, y sin lugar a dudas lo lograrán.

La existencia de diversas fuentes del pensamiento en planeación, dirección y estrategia han incursionado en las áreas económico-administrativo y han permitido desarrollar de manera eficiente y eficaz, diversas investigaciones sobre la planeación estratégica, logrando un funcionamiento óptimo de una organización.

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN EL SERVICIO AL CLIENTE EN BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, SEDE CENTRAL.**

#### **I. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

##### **A. Importancia de la investigación**

Al haber realizado la investigación, se buscó beneficiar a los usuarios que frecuentan el centro de salud de Bienestar Universitario, con el fin de brindar una mejor calidad en el servicio, modernizando los procedimientos internos con la formulación de planes, y alternativas para el desempeño del trabajo, evitando sobrecargar las actividades y una reestructuración del espacio físico dentro del centro de salud, con el propósito de proteger y optimizar la salud integral de los estudiantes de la Universidad de El Salvador.

##### **B. Objetivos de la investigación**

###### **1. General**

Realizar un diagnóstico que permita identificar los diferentes factores que participan positiva o negativamente en el servicio al cliente de Bienestar Universitario.

###### **2. Específicos**

- Utilizar instrumentos de recopilación de datos para conocer el estado actual del servicio al cliente del centro de salud.
- Comparar las percepciones y diferencias de opiniones que existen entre los usuarios y empleados en relación a la calidad del servicio que se brinda.
- Analizar los resultados obtenidos para poder establecer estrategias con las cuales se mejoren los vacíos en los factores del servicio al cliente.

## **II. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **A. Método de Investigación**

En la investigación se aplicó el método científico, el cual mantendrá un orden lógico a lo largo de investigación, partiendo del planteamiento del problema, la formulación de los objetivos. Todo lo anterior se utilizó para obtener las conclusiones y poder desarrollar las recomendaciones.

Asimismo se empleó el método analítico, que se basó en una investigación de tipo social para recopilar opiniones de usuarios y empleados de manera individual, que mejoren la calidad en el servicio al cliente en la unidad médica.

Además se utilizó el método sintético para reunir las partes de un todo y observar de manera integral los diferentes elementos como una unidad a través de la síntesis.

### **B. Tipo de investigación**

La investigación pretendió cumplir los tres niveles del conocimiento científico: Descriptivo, Explicativo y Predictivo.

- Nivel Descriptivo: Se cubrió al plantear los aspectos generales de Bienestar Universitario, así como también generalidades de la Planeación Estratégica.
- Nivel Explicativo: Se cubrió al identificar las causas o los factores que inciden en la problemática.
- Nivel Predictivo: Se cubrió al señalar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas; base para la elaboración de estrategias que conformarán el Plan Estratégico.

### **C. Tipo de diseño de la investigación**

Se utilizó el tipo de diseño no experimental pues como investigadores no se manipulo ninguna variable es decir la investigación se basó en los hechos tal como son y como están en la realidad.

## **D. Fuentes de Recolección de Información.**

### **1. Fuentes Primarias**

Las fuentes primarias se obtuvieron a través de las técnicas de investigación e información directa:

1. Encuestas a Usuarios (Clientes) y Personal.
2. Observación directa en Bienestar Universitario.
3. Entrevista realizada a Directora del centro de salud.

### **2. Fuentes Secundarias**

Para el desarrollo de la investigación fue necesario contar con información detallada a continuación:

Fuentes Internas:

1. Folletos y otros documentos facilitados unidad de Trabajo Social de Bienestar Universitario.

Fuentes Externas:

1. Informes, proyecciones, estadísticas proporcionadas por la Unidad Técnica de Evaluación de la Universidad de El Salvador, COTEUES
2. Página web: [www.expediente.ues.edu.sv](http://www.expediente.ues.edu.sv)
3. Página web: [www.bienestar.ues.edu.sv](http://www.bienestar.ues.edu.sv)
4. Información brindada por Secretaría General de la Universidad de El Salvador.
5. Se utilizó fuentes bibliográficas como bibliotecas virtuales, libros, trabajos de investigación, consultas web, bibliotecas, que contengan información relacionada con nuestro tipo de investigación.

## **E. Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

### **1. Técnicas**

Para la recolección de información de manera objetiva y precisa se aplicaron las siguientes técnicas e instrumentos:

- Encuesta

Se determinó como técnica para recolectar información acerca de los conocimientos que la población estudiantil tienen sobre Bienestar Universitario, donde, se identificaron distintos puntos de vista o percepciones que se tienen sobre competencias, satisfacción en el servicio interno, relaciones laborales y la atención que esta ofrece. También se analizó la preferencia, frecuencia del uso de este servicio. Y finalmente se conoció la opinión todos estos factores, para mejorar la atención en el servicio al cliente.

La encuesta se aplicó en las diferentes facultades, fue orientada para obtener información que permitió determinar qué tan satisfechos se encuentran respecto a los servicios que reciben de parte de este centro de salud.

- La entrevista

Se realizó la entrevista para profundizar con la Directora de Bienestar Universitario, con el propósito de obtener información más amplia y precisa con las cuales se aclararon ciertas interrogantes relacionadas a la problemática que se está investigando.

- La observación directa

Se efectuó en las instalaciones de Bienestar Universitario con el fin de evaluar los procedimientos, servicios y atención que el personal brinda a los estudiantes, cuando estos realizan una visita, así mismo se observó el entorno e infraestructura del centro de salud.

## 2. INSTRUMENTOS

De acuerdo a las técnicas consideradas para la recolección de la información, se ocuparon los siguientes instrumentos:

- Cuestionario

Para la encuesta se utilizó el cuestionario, con el objeto de conocer la opinión de los usuarios relacionado a la atención que reciben al solicitar los servicios que brinda el personal del centro de salud.

El cuestionario se estructuró de la siguiente manera:

- i. Fiabilidad: la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada.
- ii. Capacidad de respuesta: Prontitud y espíritu servicial. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- iii. Tangibilidad: Como parte visible, la apariencia y limpieza de las instalaciones, físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- iv. Seguridad: Conocimiento y atención mostrando por el personal de salud y otros personal interno. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
- v. Empatía: Atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario.

Se consideró este enfoque, con el fin de identificar las dimensiones para la valoración de la calidad en el servicio.

Al mismo tiempo se aplicó otro cuestionario para el personal de Bienestar Universitario, que están en contacto y al servicio de los usuarios, esta obtuvo mediante un censo.

Se estructuró de la siguiente manera:

- i. Situación actual: Se realizaron preguntas para conocer como el personal de Bienestar Universitario maneja la situación con el servicio al cliente.
  - ii. Identificación de las competencias: Se identificaron las competencias dentro del puesto de trabajo en el personal.
  - iii. Satisfacción: Se verificó el nivel de satisfacción en el puesto asignado en el personal.
  - iv. Relaciones laborales: Para confirmar el grado de compañerismo y colaboración entre el personal y como se apoyan desde su puesto de trabajo.
- Guía de entrevista.

En la en guía de entrevista se utilizaron preguntas claves para recolectar información del personal, principalmente de la Directora de Bienestar Universitario para conocer algunos elementos principales sobre el conocimiento de servicio al cliente, políticas y evaluaciones que se utilizan para medir la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios prestados.

Además se identificó sobre cómo enfrentan los problemas internos dentro de la institución, práctica y funcionamientos.

- Observación directa

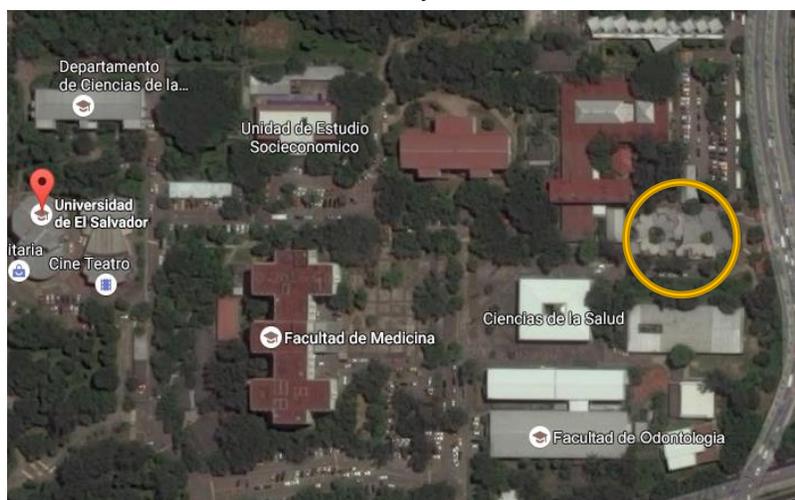
Por medio de esta técnica se identificaron características y el potencial que tiene Bienestar Universitario para lo cual se observó el área, puestos de trabajo, mecánica de procedimientos y el entorno de la infraestructura, así también se observó el comportamiento de los usuarios y el personal al pasar consulta. Para la observación se utilizó una cámara, con la que se pudo tomar fotografías de las instalaciones específicamente de las áreas donde se realizan los procesos de atención a los usuarios y se realizó una guía de observación directa en la cual se evaluó de la siguiente manera:

- Asistencia al usuario
- Comunicación Interna
- Imagen Visual
- Material Informativo
- Señalética
- Y otros aspectos

### III. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se llevó a cabo en el área geográfica de la Universidad de El Salvador, Sede Central en el Centro de Salud de Bienestar Universitario, obteniendo información de los estudiantes de las siguientes facultades:

- Facultad de Medicina
- Facultad de Ciencias Económicas
- Facultad de Ingeniería y Arquitectura
- Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales
- Facultad de Ciencias y Humanidades
- Facultad de Ciencias Agronómicas
- Facultad de Odontología
- Facultad de Química y Farmacia
- Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas



#### IV. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA.

##### A. Unidades de análisis

Las unidades de análisis con lo que se realizó esta investigación son las siguientes:

- Directora de Bienestar Universitario
- Personal que labora en Bienestar Universitario
- Estudiantes de las diferentes facultades de la Universidad de El Salvador, Sede Central.

##### B. Universo

El universo del estudio, se detalla en dos universos de la siguiente manera:

###### 1. Estudiantes de la Universidad

Facultad	Cantidad		
	Masculino	Femenino	Total
<b>Facultad de Ciencias Agronómicas.</b>	600	704	1304
<b>Facultad de Ciencias Económicas.</b>	3,590	4,681	8,271
<b>Facultad de Ciencias y Humanidades.</b>	3,168	4,816	7,984
<b>Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas.</b>	897	874	1,771
<b>Facultad de Ingeniería y Arquitectura.</b>	3,877	1,545	5,422
<b>Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.</b>	1,683	2,829	4,512
<b>Facultad de Medicina.</b>	1,843	3,422	5,268
<b>Facultad de Odontología.</b>	214	447	661
<b>Facultad de Química y Farmacia.</b>	354	576	930
<b>Total</b>	16,229	19,894	36,123

No se tomaron en cuenta los Catedráticos, empleados de ninguna facultad porque rara vez han utilizado el servicio, prefieren ir utilizar el ISSS o un hospital Privado.

## 2. Personal de Bienestar Universitario

Este está compuesto por los trabajadores de Bienestar Universitario, porque tienen relación directa con los usuarios que frecuentan, el centro de salud. De acuerdo a lo anterior se identificaron, el número de los empleados, que labora de lunes a viernes de 7:00 am, a 5:00 pm, dato que fue proporcionado por la directora de la unidad, quedando un universo de 32 empleados.

El universo del personal se detalla de la siguiente manera:

Cargo	Cantidad		
	Masculino	Femenino	Total
Médicos	7	6	13
Enfermeras		4	4
Laboratorista		1	1
Archivo	1	1	2
Colector	1		1
Secretarias		2	2
Trabajadora Social		2	2
Asistentes de clínica		2	2
Asistente administrativo de laboratorista		1	1
Encargada clínica de seguro		1	1
Motorista	1		1
Personal de educación para la salud		2	2
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>32</b>

### C. Muestra

Se utilizó como el total de la población a los 36,123 estudiantes y a los 32 empleados de Bienestar Universitario.

### D. Cálculo de la Muestra.

Para realizar la investigación de campo se tomó la muestra a partir de una población de 36,123 es decir la totalidad de estudiantes de la Universidad de El Salvador Sede Central, los cuales está enfocada la investigación.

Se Utilizó el muestreo Aleatorio Estratificado, este consiste en repartir una porción de la muestra entre cada uno de los estratos.

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

Donde:

N: Tamaño de la muestra

Q: probabilidad de fracaso

Z: nivel de confianza.

n: número de la población

P: probabilidad de éxito

E: nivel de error permisible

Los valores que se utilizaron fueron los siguientes:

P= 50%

n=?

N=36,123

Q=50%

Z=95%=1.96

E=0.08

Sustituyendo en la Fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50 \cdot 36123}{(0.08)^2(36123 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50} = 150 \text{ Estudiantes encuestados}$$

Se utilizó el nivel de confianza del 95% porque lo que interesa es tener un conocimiento general sobre la problemática, así existe mayor posibilidad que la muestra resulte lo más precisa posible, la probabilidad de éxito o fracaso es del 50%. El nivel de precisión o error permisible es del 8% porque es el máximo error que será aceptado en los resultados obtenidos y así la información tendrá mayor validez.

En cuanto a los trabajadores de Bienestar Universitario se realizó un censo dirigido a los 32 trabajadores que tienen relación directa con los usuarios.

### **A. Alcance y limitaciones**

#### **Alcances:**

Con la investigación se pretendió brindar al personal administrativo del centro de salud la guía de apoyo en la realización de sus actividades para poder realizar la toma de decisiones pertinentes al caso.

Mediante la aplicación de la encuesta, se obtuvo en primera instancia las consideraciones en materia de investigación desde la percepción de las personas que visitaron el centro de salud de Bienestar Universitario, es decir los usuarios que utilizan los servicios que se ofrecen en el centro de salud, partiendo de este enfoque se exponen a continuación sus resultados, considerando las preguntas más relevantes.

Al momento que los estudiantes realizaban la encuesta comentaron sus breves experiencias en el centro de salud, la cual sirvió para la interpretación de los resultados.

#### **Limitaciones:**

Hubieron personas que se negaron a participar, en dar su opinión, por falta de tiempo o por desconocer el lugar, en otros casos únicamente se utilizó para la certificación de salud después de eso no volvieron a usar los servicios.

En el caso del personal de Bienestar Universitario solo se obtuvo un total de 7 de 32 encuestas estimadas, ellos manifestaron no disponer de tiempo para colaborar con el llenado de la encuesta

Desde el año 2011, la biblioteca central de la UES ni el centro de salud de Bienestar Universitario, posee información actualizada, limitando la investigación

En los resultados obtenidos en la encuesta del personal, los comentarios fueron positivos, sin embargo, el hecho de haber encuestado a 7 personas de 32, limita la información

#### **F. Tabulación e Interpretación de datos**

En esta sección se presenta el resultado obtenido con la aplicación de la metodología descrita anteriormente mediante el sondeo descriptivo exploratorio junto a la reflexión de la situación actual de las operaciones de Bienestar Universitario, se ha podido establecer dicho análisis, el cual proporciona una visión general de la situación actual referente al tema de investigación.

El análisis consistió en comparar la importancia que los encuestados dieron a cada una de las alternativas de respuesta y así poder interpretar los resultados obtenidos tomando en cuenta la relación de la teoría enfocada al servicio al cliente y las opiniones dadas por los estudiantes y empleados.

Al tener los cuestionarios completos, se procedió a realizar la tabulación correspondiente para evaluar la opinión de los diferentes encuestados, se realizaron un total de 150 cuestionarios,

A continuación se muestra el análisis de los resultados de la encuesta dirigida los estudiantes y al personal de Bienestar Universitario, además el resultado de la entrevista que se realizó a la directora.

## 1. Análisis de los resultados de la encuesta dirigida a los estudiantes de la Universidad de El Salvador

### Generalidades de la encuesta

- Género de los estudiantes encuestados:

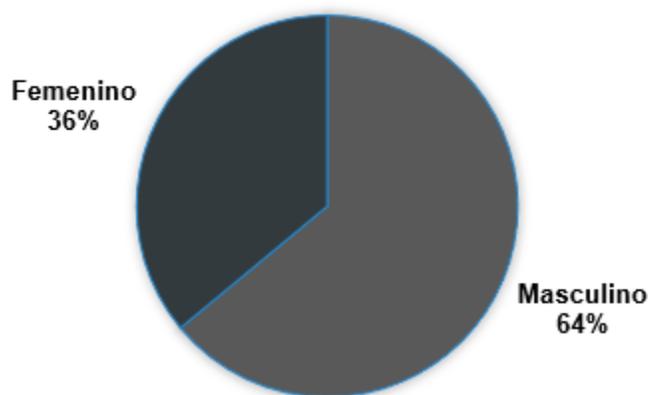
Objetivo: Identificar la cantidad de estudiantes de la UES, hombres y mujeres que fueron encuestados.

Tabla:

Genero	Frecuencia	%
Masculino	96	64%
Femenino	54	36%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Grafico:

### GÉNERO DE LOS ESTUDIANTES



**Resultados:** Se identificó que la mayoría de los usuarios son del sexo masculino, quienes predominan en los horarios de mañana y tarde; no así el género femenino, que predomina en el horario nocturno.

- **Edad de los estudiantes encuestadas**

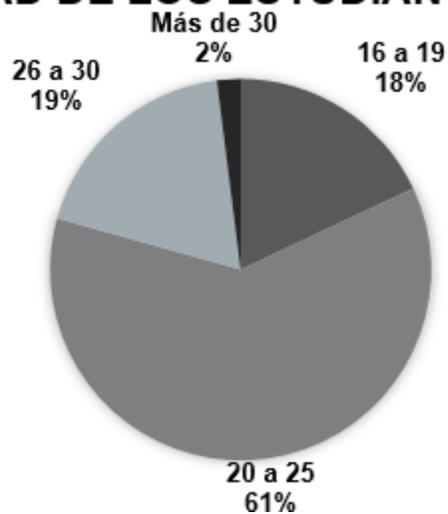
**Objetivo:** Conocer el rango de edades de los estudiantes encuestados en Universidad de El Salvador.

**Tabla:**

Edad	Frecuencia	%
16 a 19	27	18%
20 a 25	92	61%
26 a 30	28	19%
Más de 30	3	2%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**

### EDAD DE LOS ESTUDIANTES



**Resultado:** El 61% de los encuestados se encuentra en el rango de edad de 20 a 25 años.

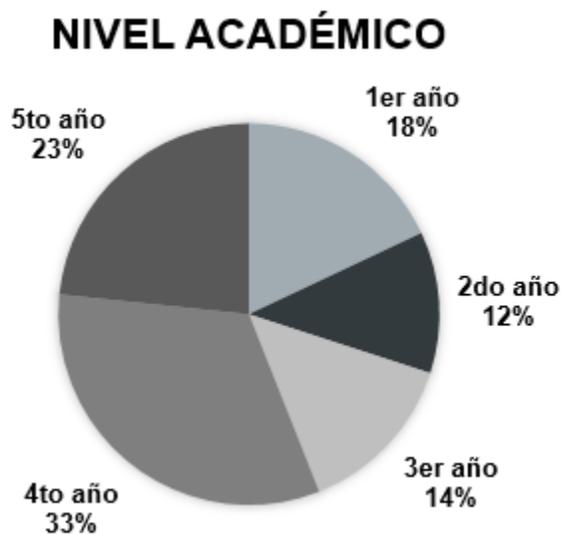
- **Nivel académico de los estudiantes encuestados**

**Objetivo:** Determinar el nivel académico de los estudiantes encuestados.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
1er año	27	18%
2do año	18	12%
3er año	21	14%
4to año	49	33%
5to año	35	23%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**



**Resultado:** Se identificó que la mayoría de los usuarios tiene un nivel académico de cuarto a quinto año.

Fiabilidad

**Pregunta 1:** ¿Conoce usted que es Bienestar Universitario?

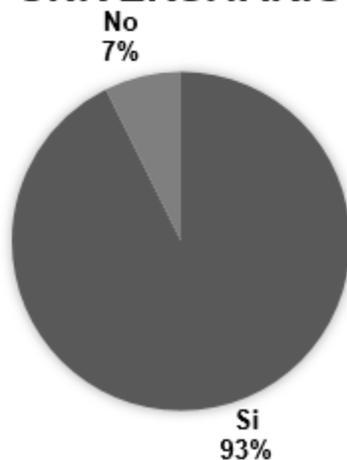
**Objetivo:** Determinar si los estudiantes tienen conocimiento de la existencia de la Clínica de Bienestar Universitario.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Si	139	93%
No	11	7%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**

### CONOCIMIENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO



**Resultado:** La gran mayoría de los usuarios posee conocimiento de Bienestar Universitario, en casi todos casos es debido a los exámenes obligatorios para todos los estudiantes de nuevo ingreso después de eso no han usado los servicios que posee la clínica.

**Pregunta 2:** ¿Conoce los servicios que brinda Bienestar Universitario? Si su respuesta es sí continúe a la pregunta 3 de lo contrario la encuesta termina acá.

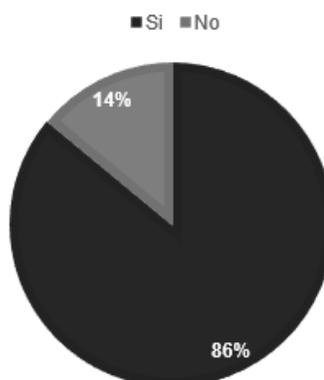
**Objetivo:** Saber si los estudiantes tienen conocimiento sobre los servicios que brinda Bienestar Universitario.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Si	129	86%
No	21	14%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**

### CONOCIMIENTO SOBRE SERVICIOS



**Resultado:** El conocimiento de los servicios que brinda el centro de salud por parte de los usuarios es alto, pero este solo se limita al laboratorio clínico y consulta general, sería conveniente por parte del centro de salud informar sobre los demás servicios que poseen o realizar una propaganda en la cual promuevan los demás servicio o al momento de realizar los exámenes de admisión mencionar o recomendar sus demás servicios para que los estudiantes posean una mejor idea de los demás servicios.

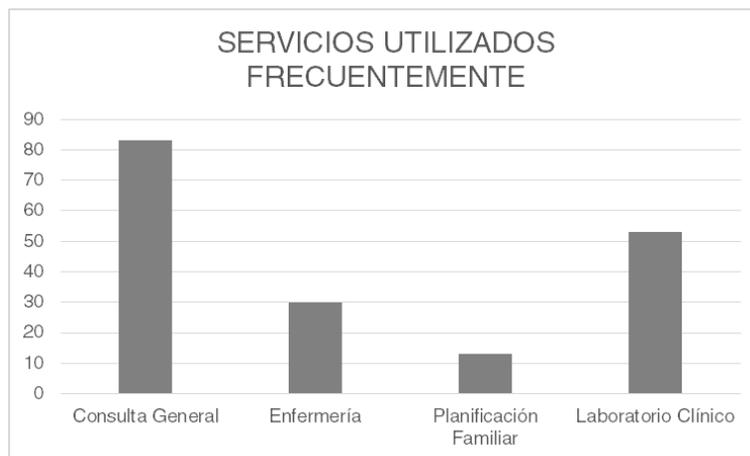
**Pregunta 3:** Entre los servicios que posee Bienestar Universitario, seleccione los que ha utilizado:

**Objetivo:** Indagar sobre el conocimiento que tienen los estudiantes acerca de los servicios que brinda Bienestar Universitario.

**Tabla: (Pregunta abierta / n=129, Ver pregunta 2)**

Servicios	Frecuencia
Consulta General	83
Oftalmología	6
Enfermería	30
Planificación Familiar	13
Laboratorio Clínico	53
Ginecología	9
Fisioterapia	9
Dermatología	3
Nutrición	10
Otorrinolaringología	7
Pequeñas Cirugía	3
Psicología	8

**Grafico:**



**Resultado:** Los encuestados reconocen en su gran mayoría solamente los servicios de consulta general y laboratorio clínico las cuales fueron los servicios seleccionaron más. Esto está relacionado a la poca o nula promoción del centro de salud de sus demás servicios.

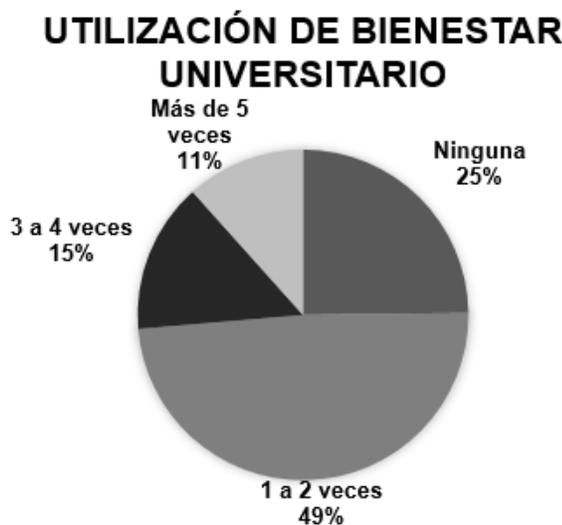
**Pregunta 4:** ¿Cuántas veces ha utilizado los servicios de Bienestar Universitario sin contar el proceso de nuevo ingreso? **Si su respuesta es de 3 veces o más, continuar con la pregunta 5 de lo contrario pasar a la pregunta 6.**

**Objetivo:** Conocer la cantidad estimada de veces que el estudiante encuestado ha utilizado el servicio de Bienestar Universitario.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Ninguna	32	25%
1 a 2 veces	63	49%
3 a 4 veces	19	15%
Más de 5 veces	15	11%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**



**Resultado:** La gran mayoría ha vuelto a utilizar los servicios del centro de salud, la primera impresión brindada fue lo que influyó en la preferencia o el interés de parte del usuario de visitar nuevamente el centro; también mencionaban verbalmente al momento de la encuesta que influyeron otros factores como localidad y precios.

**Pregunta 5:** ¿Cuáles son las razones por las cuales prefiere utilizar Bienestar Universitario y no otros centros de salud?

**Objetivo:** Determinar las razones por la que los estudiantes prefieren utilizar Bienestar Universitario.

**Tabla:** (Se tomaron los usuarios que han utilizado más de 3 veces el servicio, Ver pregunta 4)

Opciones	Frecuencia	%
Precios	17	50%
Localización	10	29%
Calidad del Servicio	3	9%
Otro	0	0%
No respondieron	4	12%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**



**Resultado:** Los datos reflejan que los factores que más influyen en la preferencia de los servicios son los precios y localización, mencionando verbalmente que al no poseer afiliación al ISSS la clínica es su mejor opción con acorde a su presupuesto.

**Pregunta 6:** Según su experiencia ¿Cómo evaluaría la calidad del servicio al usuario brindado por el personal de Bienestar Universitario?

**Objetivo:** Diagnosticar cómo evalúan los estudiantes la calidad del servicio.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Muy Bueno	17	13%
Bueno	76	59%
Regular	34	26%
Malo	2	2%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**



**Resultado:** Los registros obtenidos reflejan que una gran parte de los usuarios consideran aceptable la calidad del servicio brindada por el centro de salud que el servicio y la calidad era el esperado, el resto de ellos mencionaban verbalmente que en sus previas visitas realizadas a la clínica el personal no había podido resolver sus dudas o brindarle el servicio esperado.

Capacidad de Respuesta:

**Pregunta 7:** Según su experiencia, ¿Recomendaría usted utilizar el servicio de Bienestar Universitario?

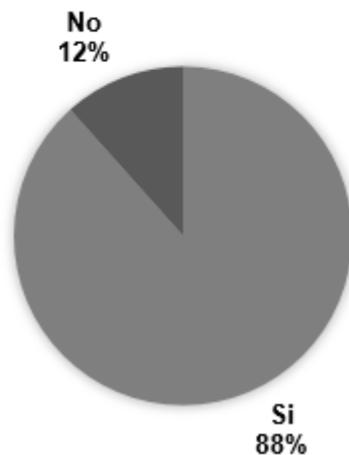
**Objetivo:** Saber si los estudiantes están dispuestos a recomendar los servicios que brinda Bienestar Universitario.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Si	114	88%
No	15	12%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**

### RECOMENDARIA BIENESTAR UNIVERSITARIO



**Resultado:** De los usuarios encuestados, la gran mayoría recomendaría los servicios de Bienestar Universitario, mencionaban verbalmente que consideran que es un lugar en donde se sienten cómodos, accesible a su presupuesto y con una localidad en la que se sienten seguros ya que es adentro de la universidad.

**Pregunta 8:** ¿Considera que los médicos le comunican con claridad el diagnóstico de la enfermedad y cómo se llevará a cabo el tratamiento?

**Objetivo:** Identificar si los estudiantes son informados sobre su padecimiento de forma oportuna.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	18	14%
De acuerdo	99	77%
Desacuerdo	12	9%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**

### COMUNICACIÓN SOBRE DIAGNÓSTICO DE SALUD



**Resultado:** A través de los resultados los encuestados consideran que los doctores tienen los conocimientos y profesionalismo necesarios al momento de desarrollar la consulta y son informados de su padecimiento de forma oportuna.

**Pregunta 9:** ¿Considera que los resultados de los exámenes son entregados en el tiempo estipulado?

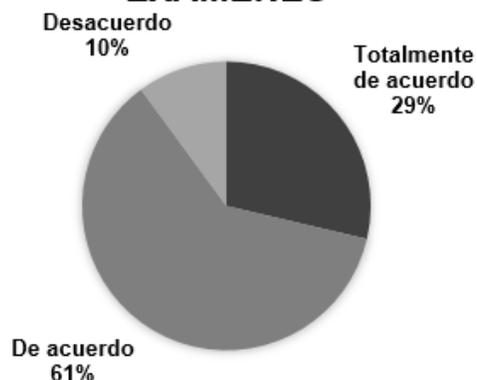
**Objetivo:** Detallar si los estudiantes se encuentran satisfechos en el tiempo estipulado de entrega de sus exámenes médicos.

**Tabla**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	37	29%
De acuerdo	79	61%
Desacuerdo	13	10%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**

**TIEMPO DE RESPUESTA DE EXAMENES**



**Resultado:** El tiempo de espera de los exámenes no es el esperado por parte de los usuarios; sin embargo, consideran que el tiempo de entrega es menor, comparado con otros centros asistenciales, recomendaban verbalmente cambiar equipos porque algunos ya están desfasados como la máquina de escribir por ejemplo lo cual ayudaría a reducir el tiempo de espera y brindarle una mejor experiencia a los usuarios.

**Pregunta 10:** ¿El personal de Bienestar Universitario muestra interés en su trámite?

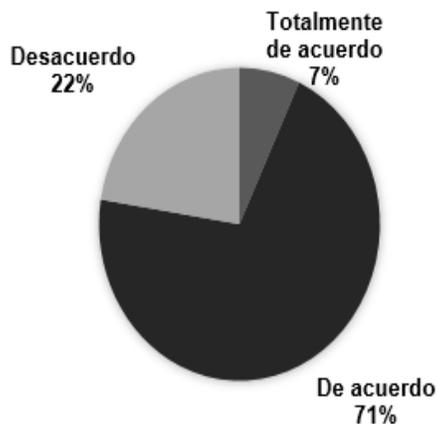
**Objetivo:** Identificar si el personal de Bienestar Universitario muestra interés por los trámites que realizan los estudiantes.

**Tabla**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	9	7%
De acuerdo	91	71%
Desacuerdo	29	22%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**

**EL PERSONAL MUESTRA INTERÉS  
POR SU TRAMITE**



**Resultado:** Gran parte de los usuarios se encuentra satisfecho por el servicio y atención, además el interés que se le brinda en el centro de salud les crea una lealtad hacia la clínica lo cual hace que vuelvan a utilizar los servicios, mencionaban verbalmente que los doctores fueron amables y les preguntaban del motivo de su visita, sino en general para saber si había algo más en lo que les pudieran ayudar.

Empatía:

**Pregunta 11:** ¿Considera que los médicos dedican el tiempo suficiente para escuchar su problema?

**Objetivo:** conocer si los médicos dedican tiempo suficiente para escuchar los problemas de salud en la consulta médica de los estudiantes.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	13	10%
De acuerdo	90	70%
Desacuerdo	26	20%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**

**Resultado:** Los usuarios consideran que el personal médico en su gran mayoría se toma el tiempo necesario para escuchar su problema, mostrando el interés y profesionalismo esperado, lo cual los hace sentir satisfechos y que realmente se les quiere brindar ayuda.

**Pregunta 12:** ¿El comportamiento del personal de Bienestar Universitario le inspira confianza?

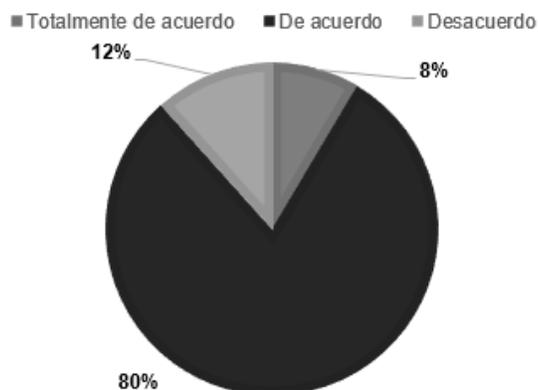
**Objetivo:** Verificar si el comportamiento del personal interno de Bienestar Universitario brinda confianza a los usuarios que lo frecuentan.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	11	8%
De acuerdo	103	80%
Desacuerdo	15	12%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**

### EL PERSONAL INSPIRA CONFIANZA



**Resultado:** El 80% de los encuestados manifiesta que el personal de Bienestar Universitario realiza sus labores con profesionalismo y seriedad, siguiendo los procedimientos establecidos y brindando confianza a los usuarios. Lo cual los hace sentir seguros ya que sienten que el personal está capacitado para brindarles el servicio de calidad que ellos esperan.

## Seguridad

**Pregunta 13:** ¿Se siente seguro con respecto a la higiene, procedimientos y servicios de Bienestar Universitario?

**Objetivos:** Conocer si los estudiantes se sienten seguros con respecto a la higiene y los procedimientos que realizan en los diferentes servicios.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	13	10%
De acuerdo	99	77%
Desacuerdo	17	13%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**

### SEGURIDAD E HIGIENE EN PROCEDIMIENTOS



**Resultado:** Para los usuarios la higiene es un factor delicado e importante. Mencionaban que el centro de salud sigue los requerimientos y parámetros de salud establecidos con respecto a procedimientos, pero mencionaban verbalmente otros puntos a mejorar como la limpieza en el exterior del centro de salud y una renovación externa del local.

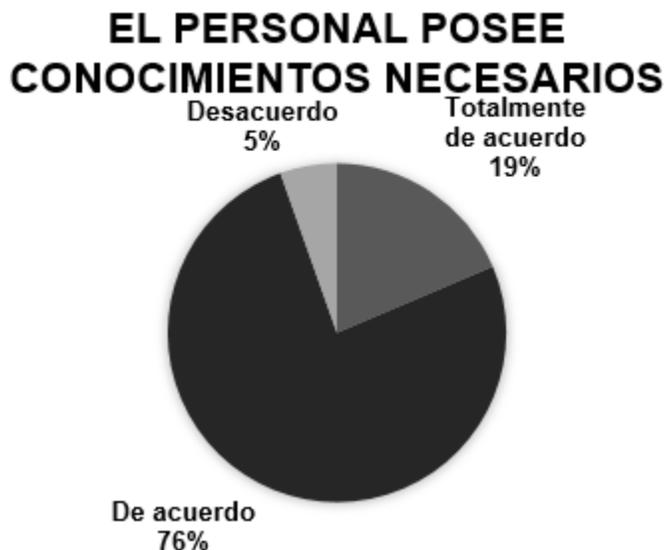
**Pregunta 14:** ¿El personal de Bienestar Universitario tiene los conocimientos necesarios para resolver sus dudas e inquietudes?

**Objetivos:** Indagar sobre los conocimientos que los empleados del centro de salud poseen a la hora de atender a los usuarios que frecuentan Bienestar Universitario.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	24	19%
De acuerdo	98	76%
Desacuerdo	7	5%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**



**Resultado:** Los datos anteriores muestran que los usuarios consideran que el personal de bienestar universitario posee los conocimientos, experiencia y una capacidad de respuesta al momento de resolver dudas, lo cual los hace sentir seguros y satisfechos con la atención que reciben.

**Pregunta 15:** ¿Considera que Bienestar Universitario posee la infraestructura, material y señalizaciones visibles para atender a personas con Discapacidades?

**Objetivo:** Identificar si Bienestar Universitario cuenta con señalizaciones visibles para sus usuarios discapacitados.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencias	%
Totalmente de acuerdo	14	11%
De acuerdo	63	49%
Desacuerdo	52	40%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**



**Resultado:** Existe un gran porcentaje que considera que el centro de salud no cuenta con las herramientas, señalización, ni la infraestructura necesaria para atender a personas con discapacidades ya que mencionaron que no existen rótulos o bandanas para el uso especial de las personas con discapacidades, generando un llamado de conciencia para mejorar esas áreas.

Tangibilidad:

**Pregunta 16:** ¿Considera que Bienestar Universitario cuenta con el material y equipamiento necesario para su consulta, tratamientos y pruebas de laboratorio?

**Objetivo:** Determinar si bienestar Universitario cuenta con los materiales y equipamiento necesario para consulta médica y otros servicios.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	8	6%
De acuerdo	82	64%
Desacuerdo	39	30%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**

**Resultado:** Los usuarios consideran que el centro de salud no cuenta con las herramientas necesarias para brindar un buen servicio (equipo tecnológico innovador), mencionaron que no tienen computadoras, utilizan máquinas de escribir para emitir recibos de pago.

**Pregunta 17:** ¿Las instalaciones físicas de Bienestar Universitario le son visualmente atractivas?

**Objetivo:** Conocer qué opinan los estudiantes con respecto a las instalaciones físicas de Bienestar Universitario.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	8	6%
De acuerdo	40	31%
Desacuerdo	81	63%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**



**Resultado:** La mayoría de los usuarios está inconforme con las instalaciones físicas. Recomendaron pequeñas acciones como cambios de pintura, cuadros nuevos y la limpieza de las áreas externas del centro de salud.

**Pregunta 18:** ¿Qué recomendaría mejorar de Bienestar Universitario?

**Objetivo:** Conocer qué recomiendan los usuarios para mejorar el servicio al cliente a Bienestar Universitario.

**Tabla:**

Respuestas	Frecuencia
Mejorar Infraestructura	31
Mejorar atención a lo usuarios	16
Mejorar Horarios de Atencion	9
Mejorar capacidad de respuesta (tiempo de espera y resultados de laboratorio)	9
Farmacia con medicamentos con precios mas accesibles	7
Mejorar materiales y equipo	9
Higiene	4
Dar a conocer los servicios (publicidad y campañas de salud)	11
Servicios en linea (expediente)	2
Tramites administrativos (incapacidades)	3
Localizacion	3
Mejorar desempeño laboral	3
Mejorar Procesos	5



**Resultado:** La mayor parte opinó que para mejorar el servicio al usuario es necesario mejorar la infraestructura, además consideran importante mejorar la atención (amabilidad) y dar a conocer más los servicios (publicidad y campañas de salud), mencionaron que en el proceso de nuevo ingreso se conocían algunos servicios pero no se daba el seguimiento o la publicidad necesaria para dar a conocer u ofrecer otros servicios.

## 2. Análisis de los resultados de encuesta dirigida a personal de Bienestar Universitario.

### Generalidades de la encuesta

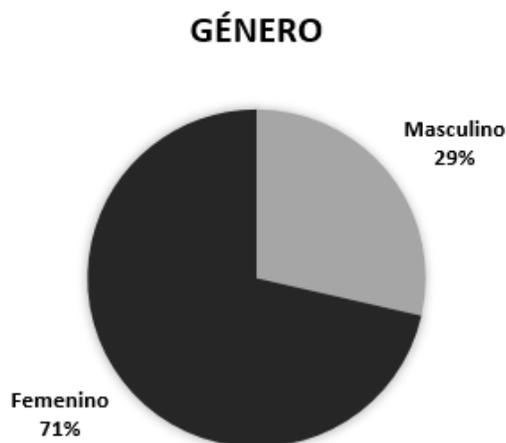
- **Genero del personal encuestado:**

**Objetivo:** Identificar la cantidad de personas encuestadas, tanto del género masculino, como femenino.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Masculino	2	29%
Femenino	5	71%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**



**Resultado:** Se identificó que la mayoría de empleados de Bienestar Universitario son del género femenino, así mismo está bien representado en la empresa en puestos de jefaturas.

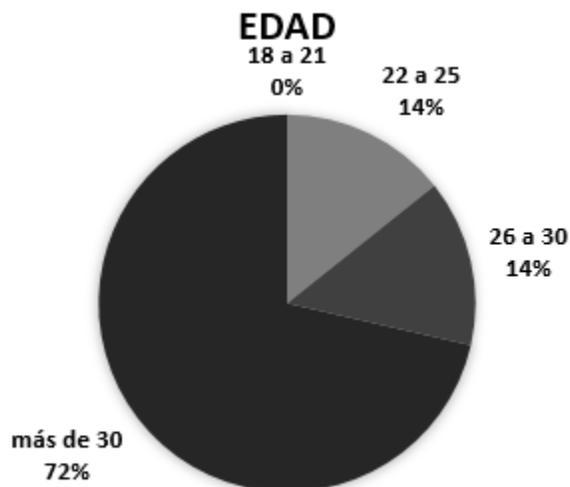
- **Edad:**

**Objetivo:** Verificar el rango de edad que tiene el personal de Bienestar Universitario encuestado.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
18 a 21	0	0%
22 a 25	1	14%
26 a 30	1	14%
más de 30	5	72%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**



**Resultado:** La mayoría de los empleados posee una edad mayor a 30 años.

- **Tiempo de desempeñar el cargo.**

**Objetivo:** Identificar el tiempo que el personal lleva desempeñando su cargo dentro de Bienestar Universitario.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Menos de 1 año	3	43%
4 a 5 años	1	14%
Más de 5 años	3	43%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**



**Resultado:** Debido a la rotación de personal, una parte de los encuestados, tiene menos de 1 año en el cargo, por lo cual, consideramos que el personal es relativamente nuevo; en el caso de los que poseen más tiempo en el cargo, se hace referencia a directores o cargos administrativos.

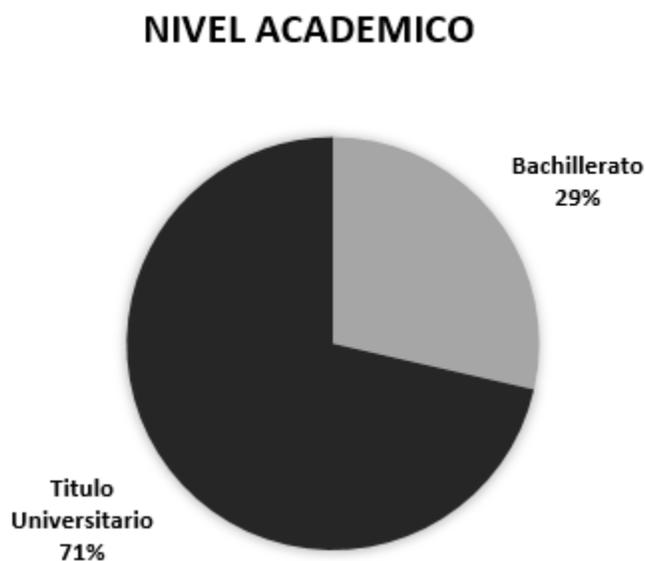
- **Nivel Académico**

**Objetivo:** Identificar el nivel académico que posee el personal que labora en Bienestar Universitario.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Educación Básica	0	0%
Bachillerato	2	29%
Estudiante Universitario	0	0%
Técnico	0	0%
Título Universitario	5	71%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**



**Resultado:** Una gran parte de los empleados posee un título universitario. El restante que solamente cuenta con bachillerato manifestó, en su mayoría, que se encuentran estudiando en la universidad, gracias a las facilidades de horarios que les brinda la clínica estudiantil.

Situación Actual:

**Pregunta 1:** ¿Cuándo ingresó a trabajar a Bienestar Universitario recibió inducción para desempeñar su cargo?

**Objetivo:** Indagar si el personal universitario recibió algún tipo de inducción para poder desempeñar su cargo.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Si	6	86%
No	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Resultado:** La gran mayoría de los encuestados comentó que recibió una inducción oportuna. El restante menciona que no tuvo inducción, porque la inducción recibida no fue de gran aporte a la hora de desempeñar sus labores.

**Pregunta 2:** ¿Conoce la misión, visión y valores de Bienestar Universitario?

**Objetivo:** Descubrir si el personal de Bienestar Universitario tiene conocimiento sobre la misión, visión y valores de la clínica.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Si	7	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Resultado:** Todo el personal encuestado, tiene conocimiento sobre la misión, visión y valores de Bienestar Universitario.

**Pregunta 3:** ¿Cuándo adquirió este puesto, se le capacito para brindar buen servicio al usuario?

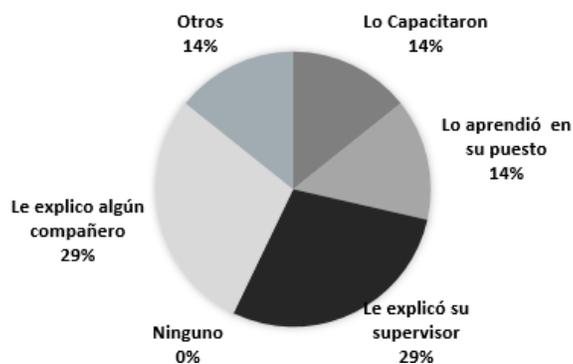
**Objetivo:** Evaluar si el personal de Bienestar Universitario fue capacitado para brindar un buen servicio a los usuarios.

**Tabla:**

Opciones	Frecuenci	
	a	%
Lo Capacitaron	1	14%
Lo aprendió en su puesto	1	14%
Le explicó su supervisor	2	29%
Ninguno	0	0%
Le explico algún compañero	2	29%
Otros	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**

**CAPACITACION DEL PUESTO DE TRABAJO**



**Resultado:** De acuerdo a la gráfica la mayoría de los empleados no recibieron una capacitación o entrenamiento intensivo que les ayudara a comprender mejor su rol en el centro de salud, aprendieron por medio de la experiencia en el puesto o les explicó su supervisor o algún compañero.

**Pregunta 4:** ¿Considera importante conocer su desempeño laboral con respecto al servicio que brinda a los usuarios?

**Objetivo:** Mostrar si el personal considera importante conocer su desempeño laboral.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Si	7	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Resultado:** El personal encuestado considera que es importante que su desempeño sea evaluado para así poder dar una retroalimentación, sea positiva o negativa, identificando las áreas en las que se está fallando, para actuar y corregir, pero reforzar aquellas áreas que se están desempeñando adecuadamente.

Identificación de Competencias:

**Pregunta 5:** ¿Considera importante que se evalúe la calidad en el servicio al usuario que muestra en el desempeño de sus labores?

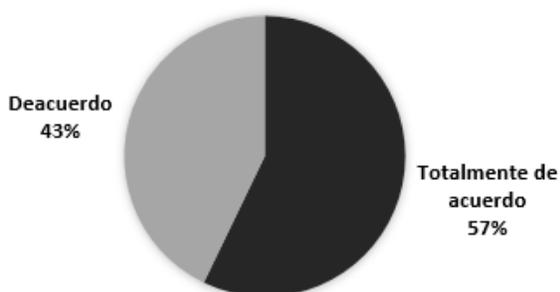
**Objetivo:** Demostrar la importancia de la calidad en el servicio al usuario.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	4	57%
De acuerdo	3	43%
Desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**

### CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN DESEMPEÑO DE LABORES



**Resultado:** La gran mayoría de los empleados entiende la importancia de evaluar la calidad que se brinda al usuario porque así detectan los puntos a mejorar el resto que este desacuerdo claramente se percibe que no está conforme con el puesto o labor que posee en el centro de salud.

**Pregunta 6:** ¿Toman en cuenta las opiniones o sugerencias hechas por parte del personal orientadas a mejorar el servicio a los usuarios?

**Objetivo:** Diagnosticar si al personal se le toma en cuenta sus opiniones y sugerencias para mejorar el servicio al usuario.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Si	6	86%
No	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Resultado:** El personal se siente valorado, ya que sus ideas, opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta aportando al crecimiento del centro de salud.

**Pregunta 7:** ¿Ha tenido algún conflicto con algún usuario? (Si su respuesta es sí continúe la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta 9).

**Objetivo:** Conocer si el personal ha tenido algún conflicto con los usuarios.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Si	0	0%
No	7	100%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Resultado:** Ningún empleado afirmó haber tenido ningún tipo de conflicto con algún usuario hasta el momento. Dando a conocer que no ha surgido ningún problema mayor al momento de realizar sus actividades, esto difiere con la entrevista que se obtuvo de la Directora y la opinión de los estudiantes los cuales recordaban situaciones en las que se generó conflicto.

Satisfacción:

**Pregunta 9:** ¿Me siento orgulloso del trabajo que desempeño?

**Objetivo:** Identificar si el personal se siente orgulloso del trabajo que desempeña.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Si	7	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Resultado:** Una parte importante de la encuesta es conocer la satisfacción de su desempeño laboral, por lo que el total de la muestra a evaluar afirmó que se sentía orgullosos con el desempeño de su trabajo.

**Pregunta 10:** ¿Los recursos (materiales, infraestructura, otros) que me proporciona Bienestar Universitario me permite brindar un mejor servicio al usuario?

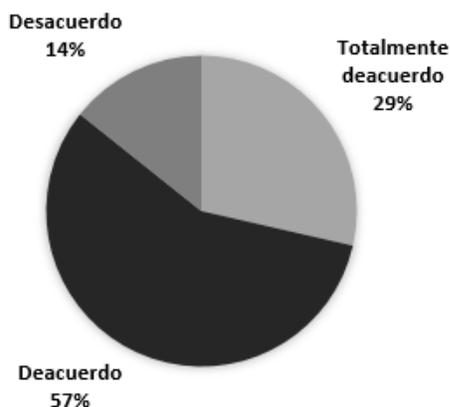
**Objetivo:** Evaluar si los recursos que proporciona Bienestar Universitario a sus empleados permiten brindar un mejor servicio a los usuarios.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	29%
De acuerdo	4	57%
Desacuerdo	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**

### RECURSOS PARA BRINDAR MEJOR SERVICIO



**Resultado:** La mayoría considera que con las herramientas y recursos brindados por el centro de salud no son las mejores pero si las necesarias para realizar su labor diaria, el resto hacia énfasis que no se brinda la calidad del servicio que el usuario requiere por los recursos limitados.

**Pregunta 11:** ¿Cómo me siento en mi puesto de trabajo?

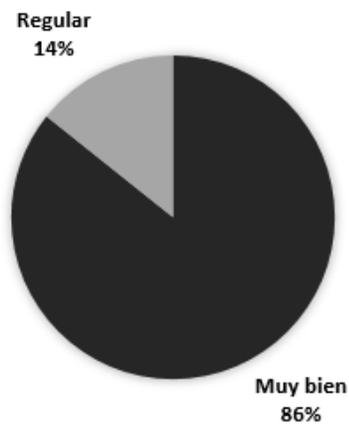
**Objetivo:** Percibir el grado de satisfacción en el puesto del personal.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Muy bien	6	86%
Bien	0	0%
Regular	1	14%
Mal	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**

#### SATISFACCIÓN EN PUESTO DE TRABAJO



**Resultado:** Los empleados se sienten bien con el ambiente laboral que se maneja y que el puesto que posee cumple las expectativas que desean.

**Pregunta 12:** ¿Desde mi puesto puedo hacer propuestas para mejorar el servicio al cliente?

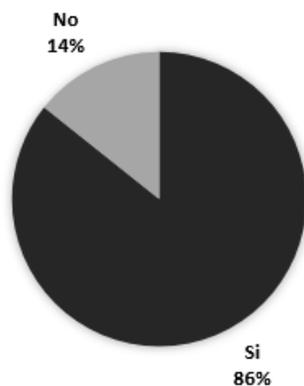
**Objetivo:** Reconocer si el personal tiene la capacidad de hacer propuestas para mejorar el proceso de servicio al usuario.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Si	6	86%
No	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**

**PROPUESTAS PARA MEJORAR EL  
SERVICIO AL CLIENTE**



**Resultado:** El personal considera que sus ideas son recibidas y tomadas en cuenta lo cual los hace sentir integrados, cabe recalcar que no todas las ideas pueden ser tomadas en cuenta si no se posee los recursos o si los directivos consideran que no servirá de mejora para el centro de salud.

**Pregunta 13:** ¿Entre el personal existe una comunicación fluida?

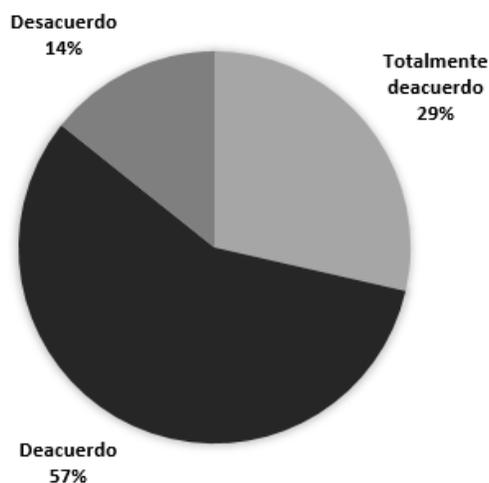
**Objetivo:** Conocer si entre el personal existe una comunicación fluida.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	29%
De acuerdo	4	57%
Desacuerdo	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**

#### EXISTE COMUNICACIÓN FLUIDA



**Resultado:** La comunicación y ayuda entre personal o departamentos no es la mejor pero consideran que es buena ayudando para lograr las metas en común que es brindar el mejor servicio, se recomienda tener una interacción directa ya que la mayoría de veces la información es vía correo.

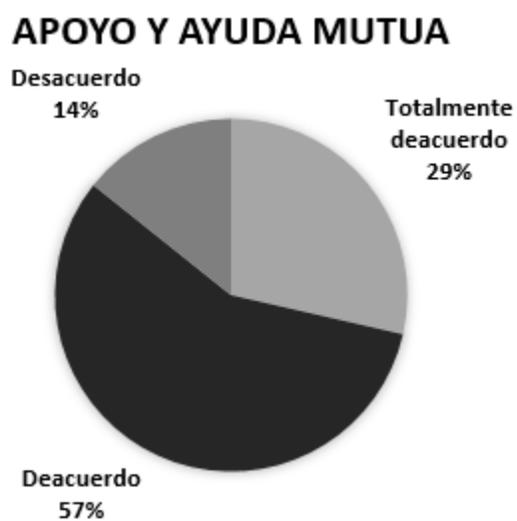
**Pregunta 14:** ¿Considera que entre el personal hay apoyo y ayuda mutua?

**Objetivo:** Detallar si existe ayuda mutua entre el personal.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	29%
De acuerdo	4	57%
Desacuerdo	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Grafico:**



**Resultado:** Con los datos anteriores se puede apreciar que si existe ayuda entre personal, que se posee una buena colaboración al momento de requerir información o solicitar ayuda.

**Pregunta 15:** ¿Qué recomendaría para mejorar a Bienestar Universitario?

**Objetivo:** Conocer las recomendaciones y sugerencias del personal para mejorar Bienestar Universitario.

**Tabla:**

Opciones	Frecuencia
Personal más capacitado	2
Calidad en el puesto de trabajo	1
Capacitación	2
Clima laboral	2
Planeación	2
Infraestructura, materiales, procesos y tecnología	3

**Grafico:**



**Resultado:** Entre las respuestas obtenidas el personal considera que se necesita una mejor infraestructura ya que mencionaban que consideraban que fuera la correcta para atender la demanda de usuarios, entre otros puntos tocaron las capacitaciones, se recomienda a los directivos buscar y financiar cursos de INSAFORP que sirvan para el crecimiento personal de sus empleados.

### **3. Resultados de la entrevista realizada a la Directora de Bienestar Universitario.**

#### **Datos Personales**

**Nombre:** Dra. Violeta Canales de Turcios

**Tiempo de laborar en ese cargo:** desde el 01 Marzo 2012

#### **1- Defina para usted el concepto de Atención al cliente**

R/ En salud se utiliza la palabra usuario o paciente, porque cliente es un objeto más mercantilista y en salud debería ser un servicio sin fines de lucro, pero los conceptos han cambiado pero atención al usuario en la universidad de el salvador son los servicios de salud: atención medica que se le brinda al estudiante trabajador o docente universitario que se ejerce para restablecer la salud física y mental, ayudándole a obtener los conocimientos de prevención en el auto cuidó de Salud.

#### **2-¿Que cambiaría de la actual política de Bienestar Universitario de atención al cliente?**

R/Antes que eran una secretaria poseían más presupuesto y ayuda del consejo superior universitario , hoy que son una unidad la ayuda es mínima y más como centro de Salud nos regimos bajo la Ley orgánica , mucha deficiencia en cuanto a la aprobación y validación de políticas , tenemos una clínica de atención primaria que no cuenta con la infraestructura y las herramientas con la que contamos, cambiaríamos que fuera una atención de salud más adecuada , que la clínica de bienestar universitario pueda cambiarse o estructurarse para que el estudiante que no posee seguro médico pueda gozar de una atención primaria , secundaria y terciaria, mejorar la infraestructura debido está muy limitada , es un módulo redondo tiene que ser más rectangular la infraestructura y de segunda planta, la asignación presupuestaria es muy baja ya que mensualmente se recibe 3000 a 4000 pacientes , más del 90% de como subsiste Bienestar Universitario

es por fondo propios, no se puede exigir más de la capacidad que se tiene para atender tanta población, para que todo funcione se necesita más apoyo del consejo Universitario y las Autoridades de la Universidades, y también las autoridades darles un seguro médico universitario para los que no tienen las posibilidades.

**3-Que procedimientos utiliza para evaluar la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios prestados**

R/En la sede central se pasa encuestas a los usuarios para evaluar los servicios prestados en las demás sedes se hace visita cada 3 meses en las cuales se hace observación directa y se evalúa por encuesta, pero en todas las sedes se pasa información de los censos, se les pide informes mensuales, no se utiliza buzón de sugerencias debido a que se puede recibir anónimos difamando de manera negativa o positiva.

**4-¿Recuerda alguna mejora que ha tenido que implementar por una insatisfacción particular de un clientes?**

R/Cambio de médico en otras sedes como la de San Vicente debido a la actitud de esa persona y debido a eso se quejaron varios usuarios, siempre que pasa algún problema le mandan anónimos mencionando médico o enfermera se le llama y se le aplica la ley y la atención al paciente que ha estipulado el ministerio de Salud.

**5-¿Cómo se mantiene informado de los cambios importantes en su campo de trabajo?**

R/Se Notifica por medio de Correo electrónico, llamadas (en el caso de las demás sedes) y por reuniones, y por el tiempo se les informa y reúne los cambios por áreas, porque no se puede cerrar para reuniones y hacer una sola reunión es bien difícil.

**6-¿Cuáles ha sido los problemas a los que ha tenido que adaptarse en su trabajo actual?**

R/ Al bajo presupuesto que se obtiene de parte de las autoridades, a la mala infraestructura, a la capacidad de usuarios que se atienden con pocas herramientas, poca respuesta del Consejo Superior Universitario, uno tiene que adaptarse a todo a las personas y a las problemas para enfocarse en dar lo mejor de uno, siempre saldrán problemas de envidia, egoísmo entre otros pero tenemos que ser agentes de cambio y aprender a trabajar el equipo dar lo mejor de uno. Cambiar las cosas que se pueden cambiar y aceptar las que no se pueden.

**7-¿Cuáles fueron los objetivos asignados para el año pasado?**

R/No se asignan objetivos , Cada quien se pone su meta , no nos enfocamos en números , nos enfocamos en calidad , en cambiar la manera en cómo se atienden, ser amables y lograr cambios de comportamiento en la persona , hacerlos sentir bien porque los números podemos entender el doble del año pasado pero no hacernos nada para ayudar a los jóvenes . Hacer cambios en la conducta de los jóvenes que entran en su comportamiento y en mentalmente para cambiar su estilo de vida. Impactar de manera positiva en la vida de ellos.

**8-¿Cuál fue el grado de Cumplimiento?**

R/ Se ha percibido un cambio en actitud de parte del personal y el médico, en la manera de atender y hacer sentir mejor al usuario y eso se ha visto reflejado en las encuestas de los usuarios, el grado de cumplimiento que se ha propuesto se va reflejando poco a poco pero si se ha mejorado con respecto a los demás años.

**9-Para finalizar ¿Que recomendaría para mejorar la atención al cliente en Bienestar Universitario?**

R/ Capacitarnos todos y entrenarnos , hacer una autorreflexión de cómo se está trabajando y buscar ayuda de personas idóneas que entrenen y capaciten, tener ayuda, para mejorar tenemos que saber en qué estamos fallando, alguien más tiene que autoevaluarnos, hacer un taller que nos analicen y así ver las deficiencias de cada área para que nos apoyen con una serie de capacitaciones, monitorear los resultados y evaluarlos, hacer más auditoria y tener un control para así las personas que no ayudan en el crecimiento por medio de la corrupción ir erradicando todo esos problemas.

**VII. RESUMEN DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO AL USUARIO BRINDADO POR EL PERSONAL BIENESTAR UNIVERSITARIO, SEDE CENTRAL**

**A. Estudiantes de la Universidad de El Salvador**

Este diagnóstico realizado en Bienestar Universitario, constituye una descripción de las percepciones que los estudiantes tienen con respecto al servicio al cliente en el centro de salud, se realizó un análisis que permitió conocer la realidad y los puntos de mejora que se deben de tomar en cuenta para incrementar la calidad del servicio al usuario.

A continuación se detallan los cinco factores o dimensiones que fueron evaluados en la encuesta dirigida a los estudiante.

**3. Fiabilidad**

Para el análisis de la situación actual de este factor en relación al servicio al cliente se tomó en cuenta los conocimientos que tienen los estudiantes en relación a nivel de confianza, y la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable, además conocimientos del lugar, trámites, procesos

necesarios para los estudiantes. A continuación una lista de incidencias que se obtuvieron:

- Los estudiantes tienen conocimiento de la clínica de bienestar universitario y de los servicios que brinda.
- Los servicios más utilizados son la consulta general y laboratorio clínico.
- Bienestar Universitario no es muy frecuentado por los estudiantes después del proceso de nuevo ingreso, el servicio es solamente utilizado una o dos veces después de dicho proceso.
- El motivo por el que se buscan los servicios de la clínica es la accesibilidad de los precios y la localización.
- La calidad del servicio se considera buena, pero no cumple con las expectativas de los usuarios.
- Gran parte de los estudiantes recomendaría los servicios, pero únicamente para una consulta rápida y general.

#### **4. Capacidad de Respuesta**

La capacidad de respuesta conduce al grado de satisfacción con respecto a los tiempos y credibilidad de su diagnóstico que los usuarios tienen al momento de realizar sus consultas médicas.

- Los usuarios no se encuentran completamente confiados con el diagnóstico médico que se les comunica por parte de los doctores.
- Encuentran que las respuestas a sus exámenes médicos son entregados a tiempo, pero podrían mejorar.
- Los estudiantes consideran que la clínica no cuenta con personal suficiente para atender a todos los usuarios.
- El personal se preocupa y dedica oportunamente a la atención de los pacientes.
- El personal de enfermería atiende al público y hace su labor de enfermería, lo que indica una sobrecarga de trabajo.

## **5. Empatía**

Este factor fue evaluado en el sentido que los usuarios perciben el trato que tiene el personal de Bienestar Universitario con respecto al interés y la atención que brindan a los estudiantes.

- Los estudiantes perciben que el personal de Bienestar universitario muestra interés por sus trámites, pero el servicio necesita desarrollarse de diferente manera.
- Los médicos no dedican el tiempo suficiente para escuchar los problemas de los pacientes.
- Los usuarios mencionaron que los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria, son insuficientes y que necesitan hacerse mejoras o reestructurarlos.
- También opinan que se debería realizar evaluaciones de estos servicios y fortalecer el apoyo, humano y material para estos desarrollo de los estudiantes

## **6. Seguridad**

La seguridad e higiene son el conjunto de procedimientos destinados a controlar los factores ambientales que pueden afectar la salud de los empleados y de los mismos pacientes dentro del centro de salud,

- Se percibe un grado poco confiable en cuanto a la seguridad durante el momento que se brinda la atención en los procesos para dirigirse a la consulta con el doctor.
- En cuanto a la higiene y los procesos internos del centro de salud, la mayoría sostuvo estar de acuerdo a la limpieza y aseo del lugar, pero se piensan que debería aumentar
- Se percibe un ambiente agradable para los pacientes.

- La mayoría de trabajadores se encuentra con una sobrecarga de trabajo lo que provoca saturación en actividades y no produce confianza a los usuarios.

## **7. Tangibilidad**

Relacionada con la apariencia de las instalaciones

Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

- Bienestar Universitario cuenta con poco equipo, infraestructura y señalizaciones para atender a usuarios discapacitados.
- Se requiere un refuerzo general de los recursos, tanto económicos, como físicos y un incremento del personal.
- La forma de las instalaciones no son atractivas para los usuarios porque no hay suficiente espacio para movilizarse adecuadamente.
- Los usuarios recomiendan principalmente mejorar la infraestructura y el trato del personal, que no siempre es el más adecuado.
- La información oportuna e importante es poco visible y escasa.
- Es necesaria una farmacia con precios accesibles.
- Los servicios que brinda el centro de salud son poco conocidos por los alumnos, por lo que es necesario que la clínica realice más campañas de salud en las diferentes facultades.

### **B. Personal de Bienestar Universitario**

Este diagnóstico realizado en Bienestar Universitario constituye una descripción de las percepciones que los empleados tienen con respecto al clima organizacional del centro de salud, por medio de dicha descripción se realizará un análisis que permitirá conocer el ambiente en el que los empleados desarrollan sus labores, entre los factores que se enfocó las preguntas al personal se estructuraron de la siguiente manera:

## **1. Situación actual del servicio al usuario en Bienestar Universitario**

Para el análisis de la situación actual del servicio al usuario se realizaron preguntas de monitoreo para identificar la importancia del servicio al usuario y conocer el nivel de compromiso por parte de los empleados a las labores diarias que realizan, a continuación se presenta la lista de incidencias que se obtuvieron:

- Todos reconocen que el servicio al usuario es importante y las respuestas fueron diversas con respecto al procedimiento de capacitación que se les brindó, unos mencionaron que aprendieron por parte de un compañero o porque se aprendió solo.
- Todos consideran que es importante recibir una retroalimentación, para conocer el servicio que se le da al usuario y a la vez la calidad con la cual es atendido. Esto difiere con la entrevista que se llevó a cabo con la Directora, quien comentaba que el personal cuando se les llama la atención no actúa de manera constructiva, sino de una manera negativa.
- Los empleados respondieron que no han tenido ningún tipo de conflicto con los usuarios, lo cual difiere con la entrevista realizada a la directora del centro de salud y con las respuestas obtenidas de las personas que usan estos servicios, los cuales mencionaron los puntos de mejora de los empleados de bienestar universitario.

## **2. Identificación de Competencias**

Las competencias permitirán definir los comportamientos esperados en los actuales y futuros colaboradores, por lo tanto deberán estar alineadas a la estrategia actual de la clínica, motivo por el cual se considera la misión, visión y objetivos organizacionales de Bienestar Universitario.

- Seleccionar al personal de manera eficiente
- El personal es susceptible a ser promovido
- Establece indicadores de desempeño

- Reduce costos de capacitación
- Identifica necesidades de capacitación

### **3. Factor Satisfacción**

La satisfacción es uno de los factores o dimensiones más importantes y que influyen directamente en el autoestima de la persona, ya que si el empleado está satisfecho es por haber cumplido con sus necesidades, en la serie de datos obtenidos se detalla que todos los trabajadores se sienten satisfechos con el puesto de trabajo que poseen y el desempeño que tienen con respecto a la calidad del servicio brindada al usuario todo esto unido a que afirman que se le toma en cuenta las opiniones y sugerencias ayudan a poseer un buen clima laboral.

### **4. Relaciones laborales**

En la evaluación del factor cooperación y relaciones laborales se comprueba el grado de compañerismo y colaboración que existe entre áreas de trabajo, por lo tanto se menciona lo siguiente:

- El personal no siente que exista una excelente comunicación entre departamentos o equipo de trabajo pero la comunicación que se tiene es buena y ayuda a encaminar a las metas en común que son brindar un excelente servicio y poseer buenas relaciones internas.
- También cabe recalcar que el apoyo que se brinda entre compañeros no es el mejor, pero se considera que ese apoyo y ayuda mutua es lo que ha hecho que se brinde un servicio de calidad al usuario.

### **C. Entrevista a La Directora.**

En la entrevista con la encargada de Bienestar Universitario, la Directora, nos comenta que a pesar que la clínica no cuenta con una infraestructura adecuada, ni equipos necesarios para brindar una mejor atención al usuario, ni mucho menos un presupuesto que les permita, no solamente subsistir, sino hacer mejoras de parte del Consejo Superior Universitario, ellos han logrado seguir atendiendo usuarios que llegan por problemas que requieren atención primaria. Comenta que es necesario mejorar la infraestructura, que actualmente es un módulo redondo y cambiarla por una rectangular y con segunda planta, así los usuarios podrían gozar no sólo de atención primaria, sino que también, atención secundaria o terciaria, con doctores más especializados y mejores equipos tecnológicos. Añade que actualmente no utilizan un plan estratégico y tampoco se utilizan medios de publicidad. La administración no ha conseguido patrocinio de otros países u organizaciones que estén dispuestos a ayudar y el apoyo de parte del Consejo Superior Universitario no es suficiente para suplir todas las necesidades de la clínica.

De acuerdo a lo anterior, se puede afirmar que la administradora de Bienestar Universitario no puede implementar planes a corto, mediano y largo plazo, debido a la escasez de recursos y al poco financiamiento que otorga la Universidad para lograr el desarrollo de la clínica estudiantil. Es necesario recalcar que la Universidad también apoya a otras sedes, como la de San Vicente, lo cual, limita aún más la cantidad de recursos que se destinan para la sede de San Salvador. También es necesario mencionar que la demanda de estudiantes no ha disminuido y podría incluso incrementar si se hicieran las campañas publicitarias adecuadas. Sugerimos la creación de estrategias para la integración de los servicios de atención primaria, procurando que los servicios que actualmente se brindan se otorguen de la forma más integral posible a los estudiantes y el esfuerzo por recibir financiamiento por parte de la Universidad.

### D. OBSERVACIÓN DIRECTA

**Lugar:** Bienestar Universitario

**Fecha:** Lunes 12 de septiembre de 2016

**Hora:** 9:00 am 12:00 m.

**Objetivo:** Evaluar las herramientas, atención al cliente, señalética, instalaciones, entre otros, con el propósito de identificar si mantienen una coherencia en su imagen visual externa e interna de la empresa, así como en material informativo y procesos internos.

N°	Aspecto a Evaluar	Si	No	Observaciones
<b>Asistencia al Usuario</b>				
1	Tiene área de atención al Usuario		X	Directamente, no cuentan con una unidad de atención al usuario, pero esta función es desempeñada por la Licenciada en Trabajo Social, quien es la encargada de brindar la información a los usuarios.
2	Tienen lugar donde se puedan aclarar dudas o reclamos	X		Las dudas y reclamos se deben hacer con la Licenciada en Trabajo Social. O también pueden hacerse en la página web.
3	Las instalaciones están adecuadas para personas con discapacidad	X		Si pero no cumplen todas necesidades.

<b>Comunicación Interna</b>				
4	El centro de salud cuenta con un Manual de Puestos		X	Por el momento no cuentan con un Manual de puesto.
5	Cuentan con revista o boletín de sus actividades		X	Se elaboró en ocasiones anteriores, pero en la actualidad no se cuenta con ninguno
6	Existe calendario de actividades		X	A nivel general no se elabora. Pero si se realiza de manera independiente en algunas dependencias, a manera de programar actividades como ferias de salud, charlas, etc.
<b>Imagen Visual</b>				
7	Cuenta con una página Web	X		La cual corresponde a la siguiente <a href="http://www.bienestar.ues.edu.sv/">http://www.bienestar.ues.edu.sv/</a>
8	El personal tiene uniforme	X		En el caso de las enfermeras cuentan con su respectivo uniforme, las otras áreas médicas hacen uso de una gabacha y camisa polo blanca con un monograma de la Minerva y el personal administrativo con el uniforme general de la Universidad.
9	El personal anda debidamente identificado con gafete		X	Cada uno de los poseen su respectivo carnet de identificación pero no lo utilizan.
<b>Material Informativo</b>				
10	Tienen flyers	X		Si cuentan con flyers que son elaborados por cada dependencia cuando se va a realizar una actividad como

				ferias de salud, campañas visuales de acuerdo a lo que quieran dar a conocer.
11	Tienen brochures	X		Si, los cuales son utilizados para dar a conocer todos los servicios, horarios de atención, ubicación únicamente del Centro de Salud. Los cuales son impresos en colores y cuenta con varias imágenes.
12	Tienen afiches informativos	X		Se elaboran manualmente cuando se va a realizar una actividad de amplia magnitud y otros elaborados por estudiantes de psicología y trabajo social.
13	Los mensajes escritos son de fácil comprensión	X		Los mensajes son escritos dirigidos estudiantes que son usuarios actuales y a los potenciales a través de los brochure, afiches, etc. Muchas veces muy largos, pues tratan de informar acerca de todos los servicios y beneficios, lo cual hace cargar al lector de mucha información, llegando a perder el interés en la lectura.
<b>Señalética</b>				
14	La entrada principal tiene rotulo con el nombre específico de la Secretaria	X		En la fachada de la entrada del Centro de Salud, se encuentra el nombre de la dependencia pintado en la parte superior, pero este se encuentra en malas condiciones, debido a que la lluvia ha deteriorado la pintura y también se encuentra una palmera que dificulta su visibilidad.

15	Hace uso de señalización interna para ubicar a los usuarios donde esta cada lugar	X		Si cuentan con ubicación dentro de cada una de las dependencias, en las cuales ubican al estudiante donde esta cada lugar, pero no son del mismo material, letra, tamaño o diseño.
16	Cuenta con mapas de ubicación		X	Si existen mapas de ubicación del Campus Universitario en cada entrada peatonal, pero la mayoría están cubiertos por otro tipo de afiches o ya fueron retirados por su deterioro.
17	Cuentan en sus instalaciones con Misión, Visión, Valores o Políticas		X	No hay presencia de la Filosofía Corporativa del centro de salud en ninguna de sus dependencias.
18	Posee señalización para personas con discapacidades.		X	No posee
<b>Otros</b>				
19	Tienen cartelera informativa	X		En el caso del Centro de Salud si poseen una, en la cual colocan las programaciones de la ferias de salud, programas VIH, cumpleaños, etc.
20	Tienen buzón de sugerencias		X	Cuentan con un formulario en el cual el usuario puede dar su opinión acerca de los servicios recibidos. Este es revisado cada 6 meses o según se considere.

## V. CONCLUSIONES

De la información obtenida del Diagnóstico realizado en Bienestar Universitario, se concluye lo siguiente:

- Los estudiantes están conscientes de la existencia de la clínica de Bienestar Universitario debido a que utilizan los servicios de dicha instancia, por lo exámenes que la universidad les exige cuando son estudiantes de nuevo ingreso; sin embargo, no tienen un amplio conocimiento de todos los beneficios y las funciones que en la clínica se desempeñan.
- Los estudiantes recurren a la clínica de Bienestar Universitario debido a la accesibilidad de la ubicación y los precios.
- Es necesario mejorar la infraestructura, para brindar una mejor atención a los usuarios, sustituyendo el actual módulo de construcción redonda, por un edificio de dos plantas de construcción cuadrada, con más amplitud y espacio.
- Es importante que los empleados de la clínica conozcan sus fortalezas y áreas de oportunidad por medio de retroalimentaciones oportunas.
- La clínica no cuenta con carteles o infografías que proporcionen a los usuarios información relevante e importante.
- Las áreas externas a la clínica se encuentran descuidadas y sucias y esto incurre en una molestia para los usuarios.
- El presupuesto destinado por parte de la universidad es insuficiente para abastecer todas las necesidades de Bienestar Universitario

## VI. RECOMENDACIONES

De la información obtenida del Diagnóstico realizado en Bienestar Universitario, se recomienda lo siguiente:

- La mayoría de los estudiantes juzga el centro de salud sobre la base de los servicios que recibe (la forma en que la tratan, lo que ven y oyen, lo que experimentan durante su visita). Por lo que es responsabilidad de cada uno de los integrantes del personal, sin importar su jerarquía o puesto, el ayudar a crear y mantener un ambiente donde los clientes se sientan bienvenidos y que se les respeta.
- Se debe brindar la capacitación adecuada al personal, así como implementar instrumentos de evaluación y control; para verificar se cumplan con la satisfacción del servicio al cliente y pueda implementar en su trabajo diario.
- Solicitar Fondos o patrocinio de otros entes de salud o interesados en el tema, organizaciones las cuales estén dispuestas a colaborar ya sea con el equipo o monetariamente, para beneficio de los estudiantes del campus universitario.
- Se necesita, hacer uso de señalizaciones en el espacio físico, para que los usuarios no se encuentren desorientados, en sus visitas al centro de salud, muchos brindaron su descontento por las instalaciones físicas con las que cuenta la infraestructura.
- La atención del personal médico y los servicios de salud deben estar accesibles para aquellos que no posean un seguro médico, es importante realizar campañas de salud u otro tipo de actividades en donde se den a conocer los servicios que realizan en el centro de salud para que su imagen sea más veraz.

- No se evalúan periódicamente los servicios de asistencia, Bienestar Universitario, lo que ayudaría a mantener el servicio y que sigan recomendando el centro de salud.
- La implementación de estrategias, que ayuden al fortalecimiento del servicio, contribuirá a la dirección, para el nivel de satisfacción de los usuarios, así como crear nuevas policías de calidad, en los procedimientos y actividades del centro de salud y disminuir los puntos débiles.

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA FORTALECER EL SERVICIO AL CLIENTE DIRIGIDO AL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO.**

#### **I. GENERALIDADES DE EL PLAN ESTRATÉGICO**

El presente plan, fue diseñado con el propósito de aportar una guía efectiva, para mejorar la calidad del servicio al cliente en el centro de salud de Bienestar Universitario, establecido en la Universidad de El Salvador, Sede Central.

Para la elaboración del plan estratégico, fue necesario enfatizar en el proceso de Planeación Estratégica sugerido en el marco teórico; el cual consiste en la ejecución de nueve pasos importantes para el éxito del plan, para su elaboración se consideró como base fundamental, la valiosa información obtenida de la investigación realizada por medio de encuestas y entrevistas a los usuarios, empleados y directora del centro de salud.

#### **II. IMPORTANCIA DE EL PLAN ESTRATÉGICO**

El plan estratégico fortalecerá las bases del centro de salud de Bienestar Universitario, en él se define la manera en que se desarrollará, los pasos que se seguirán para lograrlo, los procesos que se cambiaran y las áreas a mejorarse, tomando en cuenta las opiniones reflejadas en las encuestas realizadas en la investigación tanto del personal del centro de salud como los usuarios en los cuales se tomó en cuenta las aportaciones y puntos a mejorar que fueron mencionados.

El propósito principal del Plan Estratégico es un cambio a las actividades diarias dentro del centro de salud, es una forma de trabajar juntos comprometidos con el paciente y sus necesidades con el fin de brindarle el mejor servicio.

La calidad es el elemento estratégico para mejorar la gestión, satisfacer a los clientes, desarrollar las relaciones entre trabajadores, coordinar los componentes actividades, planificadas, recursos, materiales, humanos y procesos, para el desarrollo de tareas y operaciones, las que aseguran la calidad en los resultados, para contribuir al fortalecimiento del servicio interno del centro de salud.

### **III. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

#### **A. General**

Elaborar y aplicar estrategias para mejorar la calidad del servicio al cliente en el centro de salud de Bienestar Universitario, para fortalecer el servicio y las necesidades de los usuarios.

#### **B. Específicos**

- Alcanzar a través de estrategias, una atención primaria de calidad orientada al usuario.
- Mejorar la organización de la atención primaria, para optimizar los recursos disponibles y crear las herramientas de gestión.
- Establecer estrategias que ayuden a fortalecer el servicio al cliente en el desarrollo del trabajo dentro del centro de salud.

### **IV. FILOSOFIA ORGANIZACIONAL**

#### **Misión Propuesta:**

*“Contribuir a la solución de los problemas de orden médico, salud física y mental,, social y económico que puedan interferir en el normal rendimiento académico de los estudiantes y los actores relacionados directo o indirectamente en este proceso, facilitando la formación académica de todos los que comprenden la Universidad de El Salvador.”*

**Visión Propuesta:**

*“Un Bienestar Universitario con altos estándares de servicio, tecnología y personal clínico, al alcance de toda la comunidad y preocupado por ella y su bienestar que contribuirá en la Formación Académica estudiantes y actores relacionados con La Universidad de El Salvador.”*

**V. ÁREAS ESTRATEGICAS CRÍTICAS**

Para el proceso de Formulación de Estrategias se utilizó un análisis de FODA el cual sirvió para identificar los puntos en los cuales se está fallando tal como sus debilidades, amenazas que se poseen, para trabajar en ellas y convertirlas en oportunidades y fortalecer las áreas que se tiene ventaja competitiva. También se realizó un análisis del entorno el cual sirvió para determinar la posición estratégica del centro de salud, determinando cómo debe responder financieramente a los cambios en su entorno y para finalizar se propone usar indicadores que servirán para llevar un mejor control de los recursos y tiempos.

Los elementos que sirvieron como base para clasificar las estrategias por áreas de servicio son:

1) Atención y servicio a los usuarios:

Se propone estrategias para mejorar la atención brindada a los usuarios que visitan el centro de salud.

2) Material y equipo:

Se plantea estrategias que impulsen la innovación en materiales y equipos modernos y de mejor calidad para brindar mejor atención a los usuarios.

### 3) Mercadeo y publicidad:

Se propone estrategias que permitan el incremento de la demanda de usuarios a través de campañas promocionales que permitan dar a conocer a Bienestar Universitario y los servicios que ofrece.

### 4) Infraestructura y localización:

Se propone estrategias que permitan la remodelación de las instalaciones del centro de salud, así mismo mejorar las vías de acceso al mismo.

### 5) Procesos:

Se plantea estrategias que promueva procesos permitiendo la gestión y desarrollo que beneficien no sólo al centro de salud sino que también a los usuarios.

### 6) Apoyo institucional.

Se plantea estrategias que promueva alianzas permitiendo la gestión y desarrollo de nuevos proyectos que beneficien no sólo al centro de salud sino que también a la población aledaña.

## **VI. ANALISIS DEL ENTORNO**

Consiste en analizar las diferentes fuerzas o factores que puedan existir dentro así como en el entorno de una empresa con el objetivo de detectar oportunidades y amenazas.

### **A. Análisis Interno:**

- No se posee la infraestructura ni el personal para brindar servicios secundarios, terciarios o especializados.
- El personal del centro de salud, no tiene los niveles necesarios de motivación para brindar un excelente servicio al usuario.

- Los medios de comunicación obsoletos que se manejan afecta en el fácil acceso e intercambio de información.
- El poco apoyo de las autoridades universitarias no permiten que los planes a corto, mediano y largo plazo puedan realizarse y se quedan planteados en ideas nada más.
- El centro de salud no cuenta con programas regulares de capacitación para los empleados.
- La directora y personal de alto nivel jerárquico tienen claro la importancia de la calidad en el servicio a los usuarios, pero el resto del personal no siempre le toma el interés esperado.

#### **B. Análisis Externos:**

- La crisis social (inseguridad, violencia, falta de empleo y bajo poder adquisitivo afecta negativamente en los usuarios potenciales de estos servicios.
- Algunas regulaciones decretadas por el gobierno (nuevos impuestos) los cuales vienen a afectar directamente a los usuarios de los servicios.
- Los Tratados de Libre Comercio representan una nueva forma de adquirir herramientas ya sea maquinaria o equipos médicos más baratos entre los que son fundamentales para las operaciones diarias y favorecen a la clínica.
- La situación política por medio de las asociaciones al momento de hacer manifestaciones y cerrando calles por lo que afectan directamente los ingresos de ese día del centro de salud.

### **VII. ANALISIS FODA**

A continuación se enumera las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas identificadas por todos los sectores relacionados con Bienestar Universitario. (Director, personal y usuarios)

<b>FODA</b>	
<b>F O R T A L E Z A S</b>	<p>F.1. Empleados motivados.</p> <p>F.2. Objetivos y metas debidamente comunicados.</p> <p>F.3. Respaldo e integración de procesos con la Universidad.</p> <p>F.4. El lugar es seguro por encontrarse dentro del recinto universitario.</p> <p>F.5. Se cuenta con un equipo médico multidisciplinario para la atención de y seguimiento de los pacientes.</p> <p>F.6. El personal se encuentra interesado en capacitarse.</p> <p>F.7. Trabajo constante en la prevención de algunas enfermedades.</p> <p>F.8. Ingresos en la recaudación por servicios.</p> <p>F.9. Fuente de financiamiento por presupuesto universitario.</p>
<b>D E B I L I D A D E S</b>	<p>D.1. No existe un plan estratégico.</p> <p>D.2. Estructura organizativa no definida a través organigrama.</p> <p>D.3. Sin manuales de descripciones de procedimientos y puestos.</p> <p>D.4. No hay programas de capacitación y adiestramiento para el personal en atención y servicio a los usuarios.</p> <p>D.5. Inexistencia de procedimientos y políticas.</p> <p>D.6. Mal distribución de las instalaciones, insumos y medios de trabajo.</p> <p>D.7. Sin medición de desempeño de los trabajadores.</p> <p>D.8. Una infraestructura limitada para ampliaciones, obsoletas y no adecuadas a la demanda.</p> <p>D.9. Falta de cultura de atención al cliente.</p> <p>D.10. Restricciones Presupuestales y Financieras, lo que genera el atraso en la realización de proyectos.</p> <p>D.11. Poco apoyo de parte de Consejo Superior Universitario y otros organismos.</p> <p>D.12. Infraestructura y señalizaciones no apropiadas para atender a personas con discapacidades.</p>

	<p>D.13. Hacinamiento y deficiente número de ambientes para la atención de los pacientes.</p> <p>D.14. Equipo obsoleto y deficiente.</p> <p>D.15. Pocas oportunidades de capacitación al personal de salud con respecto al manejo de estrategias, programas de salud y atención a los usuarios.</p>
O P O R T U N I D A D E S	<p>O.1. Innovación en procesos, materiales y equipos médicos.</p> <p>O.2. Apoyo económico o de equipamiento de parte de organizaciones y entes de salud internacionales.</p> <p>O.3. Aumento de los ingresos por medio de compra de mercadería con la creación una farmacia o botiquín interno.</p> <p>O.4. Calles viales principales en buenas condiciones, lo que genera un fácil acceso para todo el público.</p> <p>O.5. Facilidad de construcción para mejorar la infraestructura al poseer zona verde para realizarlo.</p> <p>O.6. Expansión y diversificación de servicios.</p> <p>O.7. Publicidad y sin presencia en redes sociales y medios publicitarios.</p>
A M E N A Z A S	<p>A.1. Cambios en la ley orgánica o políticas internas de la Universidad de El Salvador.</p> <p>A.2. Incrementos de la delincuencia en los alrededores.</p> <p>A.3. Asignación de jefatura de la institución por cuestiones políticas por parte de grupos y asociaciones dentro de la Universidad de El Salvador.</p> <p>A.4. Asignación deficiente de materiales equipos, medicamentos y otros.</p> <p>A.5. Deficiente gestión para la asignación oportuna y adecuada del presupuesto.</p>

### VIII. MATRIZ FODA

Luego de tener el análisis FODA se procede a elaborar el cruce de variables tal como se presenta a continuación, generando las estrategias que servirán para el diseño del Plan Estratégico.

	<b>F</b>	<b>D</b>
<b>O</b>	<p>F7O2. Diseñar un programa de capacitación para aprovechar la buena disposición del personal para innovar procesos, uso de materiales y equipo médico para una mejor atención a los usuarios.</p> <p>F6O8. Ampliar la diversificación de los servicios, aprovechando el personal médico.</p> <p>F8O9. Concentración de un plan de mercadeo y publicidad.</p>	<p>D16O3. Conseguir apoyo de parte de organizaciones o entidades de salud para innovar con materiales y equipos médicos modernos.</p> <p>D8O7.Redistribucion, modernización y ampliación de la infraestructura.</p> <p>D7O2. Disminuir los tiempos de espera, fortalecer, modernizar e innovarlos procesos y servicios orientados a la satisfacción de los usuarios.</p>
<b>A</b>	<p>F1A5. Asignación y optimización de presupuesto para invertir en el diseño y creación de una pequeña farmacia o botiquín interno.</p>	<p>D5A2. Diseño de políticas y lineamientos que fortalezca la satisfacción de los usuarios a través de la gestión del recurso humano, para la planeación así como control y recursos financieros y presupuestarios.</p>

## **IX. CLASIFICACION DE ESTRATEGIAS POR ÁREAS FUNCIONALES**

### 1) Atención y servicio a los usuarios:

F7O2. Diseñar un programa de capacitación para aprovechar la buena disposición del personal para innovar procesos, uso de materiales y equipo médico para una mejor atención a los usuarios.

F6O8. Ampliar la diversificación de los servicios, aprovechando el personal médico.

### 2) Material y equipo:

D16O3. Conseguir apoyo de parte de organizaciones o entidades de salud para innovar con materiales y equipos médicos modernos.

## 3) Publicidad:

F8O9. Concentración de un plan de mercadeo y publicidad.

## 4) Infraestructura y localización:

D8O7.Redistribucion, modernización y ampliación de la infraestructura.

## 5) Procesos:

D7O2. Disminuir los tiempos de espera, fortalecer, modernizar e innovarlos procesos y servicios orientados a la satisfacción de los usuarios.

D5A2. Diseño de políticas y lineamientos que fortalezca la satisfacción de los usuarios a través de la gestión del recurso humano, para la planeación así como control y recursos financieros y presupuestarios.

## 6) Apoyo institucional.

F1A5. Asignación y optimización del presupuesto para invertir en el diseño y creación de una pequeña farmacia o botiquín interno.

## X. OBJETIVOS ESTRATEGICOS SEGÚN ÁREAS ESTRATEGICAS

De las áreas estratégicas se proponen como objetivos estratégicos los siguientes:

- **Objetivo Estratégico 1:**

Fortalecer la calidad del servicio al cliente e incrementar el nivel de atención a los usuarios de Bienestar Universitario.

- **Objetivo Estratégico 2:**

Contar con mejores y modernos materiales y equipos médicos para brindar una atención al cliente de calidad.

- **Objetivo Estratégico 3:**

Incrementar la demanda de usuarios a través de campañas promocionales que permitan dar a conocer a Bienestar Universitario y los servicios que ofrece.

- **Objetivo Estratégico 4:**

Instaurar una nueva infraestructura que se adapte a las necesidades de la clínica y que se aprovechen todos los espacios a través de una nueva distribución.

- **Objetivo Estratégico 5:**

Disminuir los tiempos de espera, fortalecer, modernizar e innovar los procesos y servicios orientados a la satisfacción de los usuarios.

- **Objetivo Estratégico 6:**

Promover a través de alianzas permitiendo la gestión y desarrollo de nuevos proyectos que beneficien no sólo al centro de salud sino que también a la población aledaña.















## XII. ESTIMACIÓN DE COSTOS DE IMPLEMENTACION DEL PLAN

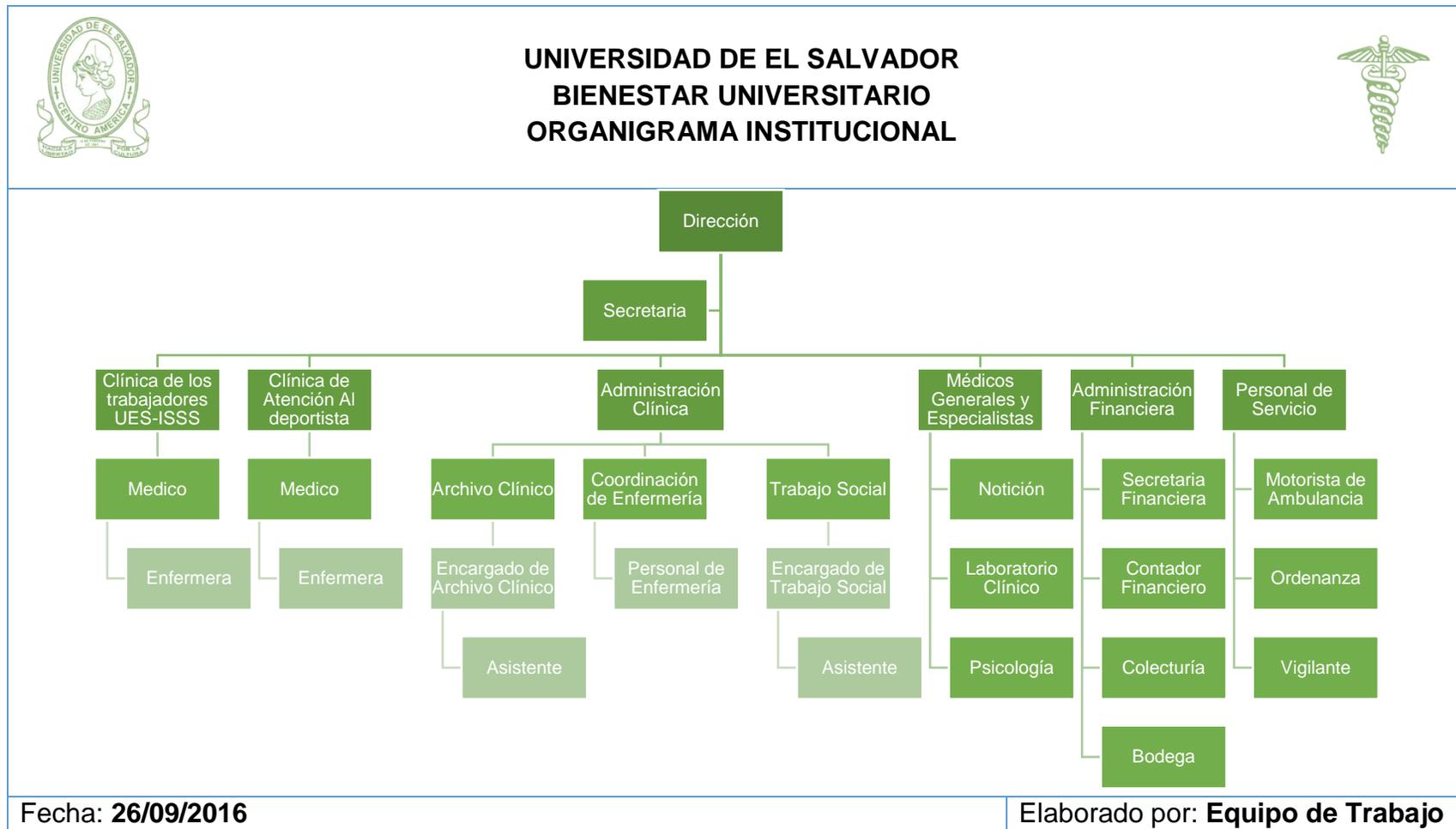
Nº	Estrategia	Monto Presupuestado
1	Diseñar un programa de capacitación para aprovechar la buena disposición del personal para innovar procesos, uso de materiales y equipo médico para una mejor atención a los usuarios.	\$ -
2	Ampliar la diversificación de los servicios, aprovechando el personal médico.	\$ -
3	Concentración en un plan de comunicación y publicidad.	\$ 500.00
5	Concentración de un plan de mercadeo y publicidad.	\$ 800.00
6	Redistribución, modernización y ampliación de la infraestructura.	\$ 300,000.00
7	Diseño y desarrollo de políticas y lineamientos.	\$ -
8	Asignación y optimización del presupuesto para invertir en el diseño y creación de una pequeña farmacia o botiquín interno.	\$ -
<b>TOTAL PRESUPUESTADO</b>		<b>\$ 301,300.00</b>

### XIII. INICADORES

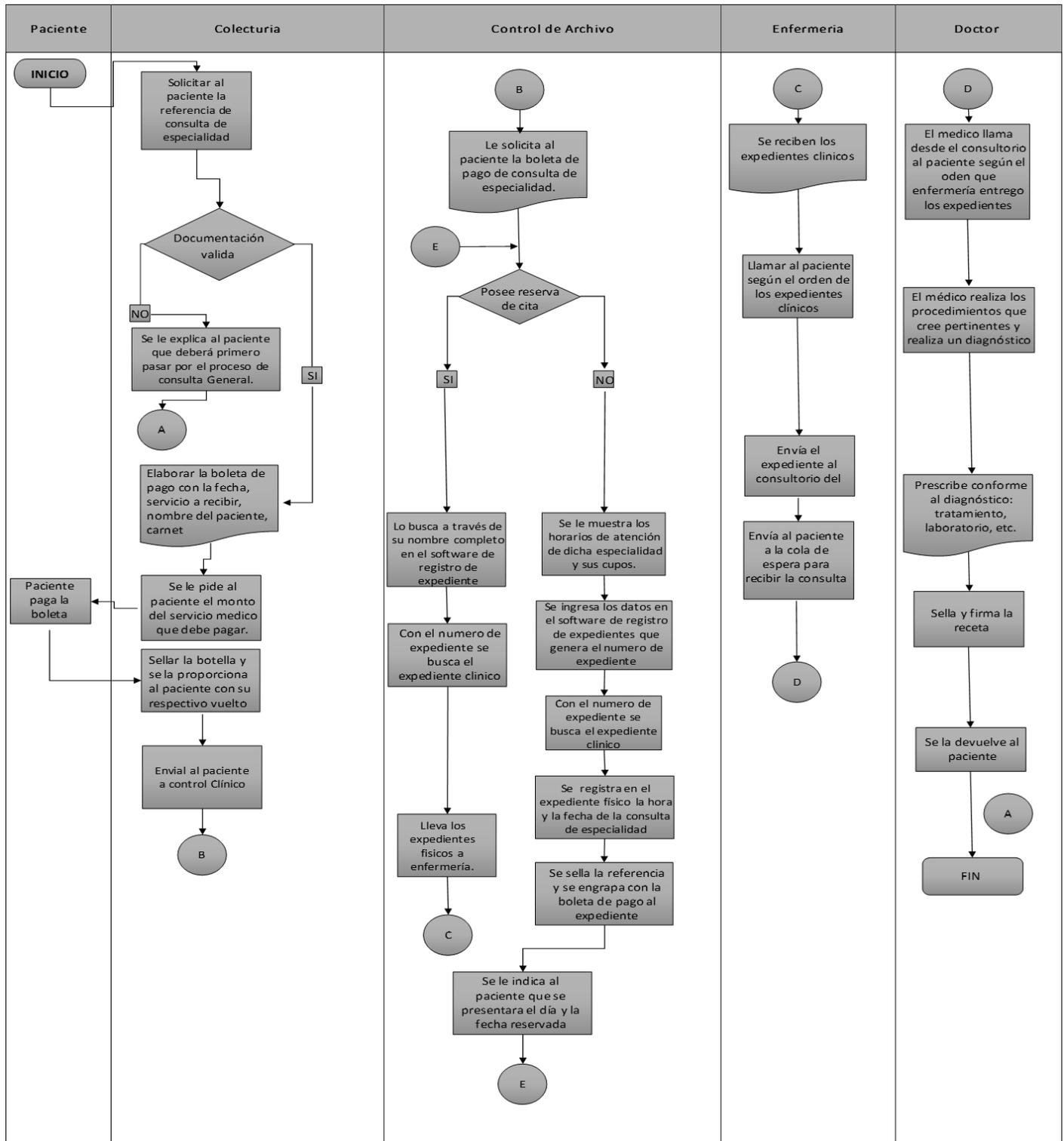
Para una deseable gestión de Bienestar Universitario es necesario mejorar los procesos, para y ello es indispensable contar con indicadores que funcionen como mecanismos de control, durante y al final de las operaciones. Los indicadores que se presenta en la tabla siguiente, tiene la finalidad de apoyar, mantener un mayor control y mejorar la gestión relacionada con aspectos económicos, de eficiencia, eficacia y calidad en el servicio al cliente.

Indicadores	Formula	Periodo	Descripción
Nivel de ingresos	$\frac{\text{Ingresos Totales}}{\text{No. de Usuarios}}$	Semanal	Este indicador permite conocer el promedio de ingresos.
Satisfacción del cliente	$\frac{\text{No. de clientes satisfechos}}{\text{No. de encuestas}} \times 100$	Trimestral	Mediante la aplicación de encuestas para medir elementos clave, como la calidad, rapidez del servicio y limpieza se estará pendiente de la percepción del cliente respecto al servicio que se ofrece.
Publicidad	$\frac{\text{No. de volantes}}{\text{No. de usuarios con volantes}} \times 100$ (aplica para cualquier publicidad que se emplee) $\frac{\text{Ingresos}}{\text{Costo de publicidad}}$	Campañas	El seguimiento a los gastos de publicidad en relación con el retorno de la inversión monitorea el impacto que tiene la publicidad en la venta efectiva.
Participación en el mercado	$\frac{\text{No. de Clientes Atendidos}}{\text{No. de Clientes Esperados}}$	Anual	La medición de la participación en el mercado representa el comportamiento global, por lo que la medición debe ser por lo menos anualmente

#### XIV. ORGANIGAMA PROPUESTO



**XV. PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE ATENCION**



## **BIBLIOGRAFIA**

- **Libros**

Bateman y Snell. Administración. Un nuevo panorama competitivo. .McGraw Hill, 6ª Edición, México 2005

David, Fred R., Conceptos de Administración Estratégicas. Pearson Educación, 5ª Edición. México 1997

Don Hellriegel, Jackson. Susan E, y Slocum Jr. John W. Administración un enfoque basado en competencia. Internacional Thomson Editores, S.A. de C.V., 10ª Edición, México 2005.

Gerry Johnson, Kevan Scholes y Richard Whittington. Dirección Estratégica. Pearson Educación. 7ª Edición. Madrid. 2006

James Stoner, Edward Freeman, y Daniel Gilbert. Administración. Prentice - Hall, 6a Edición., México 1996.

Koontz Harold, Wehrich Heinz. Administración una Perspectiva global. Mc Graw Hill. Duodécima Edición. México2004

Serna Gómez, Humberto. Gerencia Estratégica. Planeación y Gestión – Teoría y Metodología, 3 R, 7ª Edición, Colombia, 2000

Staton ,William J. Michael J. Etzel y Bruce J. Walker. Fundamentos de Marketing. Mc.GrawHill 13ª Edición 2003

Stephen P. Robbins y Mary Coulter. Administración. Prentice Hall, 8ª Edición, México 2005.

Thomas Bateman y Scott Snell. Administración un nuevo panorama competitivo. MacGraw Hill, 6ª Edición, México 2005

- **Leyes**

Constitución de la Republica de El Salvador, Decreto N° 38, publicado en el D.O. N° 234, Tomo N°281, Año 1983.

Ley Orgánica de La Universidad de El Salvador, Decreto N° 597, publicado en el Diario Oficial. N°96, Tomo N°343, Año 1999

Ley General de Educación, Decreto N°495, publicado en el Diario Oficial. N°162, Tomo N°308 Año 1990.

Reglamento general de la ley orgánica de la Universidad de El Salvador No. 70/99-2001(VI) Reforma. Acuerdo No 31/2009-2011 (v), de la Asamblea General Universitaria, de fecha 199 de marzo de 2010, publicado en el Diario Oficial No 108, tomo 38, del 10 de junio de 2010.

- **Sitios Web**

Historia de la Universidad de El Salvador

<http://www.fce.ues.edu.sv/index.php/facultad/historia>

Reseña Histórica Universidad de El Salvador:

<http://www.fce.ues.edu.sv/index.php/facultad/historia>

Historia Bienestar Universitario:

[http://ri.ues.edu.sv/1179/1/Plan\\_de\\_Comunicaciones\\_SBU.pdf](http://ri.ues.edu.sv/1179/1/Plan_de_Comunicaciones_SBU.pdf)

<http://www.bienestar.ues.edu.sv/>

[www.mitecnologico.com/iem/Main/TipoDePlanes](http://www.mitecnologico.com/iem/Main/TipoDePlanes)

[www.monografia.com/trabajos30/planeacion-finaciera](http://www.monografia.com/trabajos30/planeacion-finaciera)

[http://www.marketingpower.com/\\_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=C](http://www.marketingpower.com/_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=C)

<http://abcadministracionderecursoshumanos.blogspot.com/2011/11/empleado-y-obrero-definicion.html>

<http://www.definiciones-de.com/Definicion/de/empleado.php>

[https://academica.ues.edu.sv/estadisticas/poblacion\\_estudiantil.php?&npag=1&anio=2016](https://academica.ues.edu.sv/estadisticas/poblacion_estudiantil.php?&npag=1&anio=2016)

- **Otros**

Gestión Norsud, La Gerencia en las ONG. 1991

Norma ISO 9000:2000

Reizenstein, 2004.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: CARTA COMPROMISO DE LA EMPRESA



### UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR BIENESTAR UNIVERSITARIO



REF/SBU-289-2016.

Ciudad Universitaria, 28 de julio de 2016.

**LICENCIADO  
RAFAEL ARISTIDES CAMPOS  
COORDINADOR DE SEMINARIO DE GRADUACION  
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PRESENTE.**

Estimado Licenciado Campos:

Pláceme saludarle muy cordialmente, y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que los alumnos JOSE ALEJANDRO TORRES SAZ (TS11004); MIGUEL ANGEL AGUIRRE FLORES (AF 11017); YANSI JAMILETH PORTILLO RIOS (PR 07016), están autorizados para desarrollar el trabajo de investigación (Tesis) titulado **“PLAN ESTRATEGICO PARA FORTALECER EL SERVICIO AL CLIENTE DIRIGIDO AL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE LA SECRETARIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO, DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, SEDE CENTRAL”**, comprometiéndonos a proporcionarles toda la información que ellos requieran siempre y cuando esté a nuestro alcance, la cual debe ser utilizada de forma responsable.

Sin más sobre el particular, y agradeciendo de antemano su atención a la presente me suscribo.

Cordialmente,

**“HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA”**

  
**DRA. VIOLETA CELINA CANALES DE TURCIOS  
DIRECTORA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**



/cja.

## ANEXO 2: ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO

Los objetivos ponderados serán evaluados por el grado de consecución, de la escala del 1 al 5.

- 1 Supera Notoriamente
- 2 Supera
- 3 Alcanzo el objetivo
- 4 Estuvo cerca de alcanzar el objetivo
- 5 No alcanzo el objetivo

Evaluado: Personal de Bienestar Universitario

Fijación de Objetivos al inicio del periodo

	<b>UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR</b> <b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b> <b>ANÁLISIS DE RENDIMIENTO</b>			
Objetivos de Gestión	Ponderación	Nivel de Consecución	Comentarios	
Disminuir el Tiempo de espera del diagnóstico general, resultado de laboratorio y tramites en un 20%	25			
Disminuir el 10% de las quejas de los usuarios en relación al año anterior	20			
Alcanzar un promedio mensual de X usuarios Atendidos	10			
Aumentar la calidad del servicio mejorando comportamiento, amabilidad e interés del personal en un 15%	25			
Mencionar a los usuarios los demás servicios que se brinda en el centro de salud	20			
	100%			

Evaluado: Personal de Bienestar Universitario

**Análisis del rendimiento o consecución de objetivos al final del ejercicio evaluado**

<b>Objetivos de Gestión</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Nivel de Consecución</b>	<b>Comentarios</b>
Disminuir el Tiempo de espera del diagnóstico general, resultado de laboratorio y tramites en un 20%	25	2	Supero el tiempo de espera en comparación al año anterior
Disminuir el 10% de las quejas de los usuarios en relación al año anterior	20	1	Supero ampliamente los objetivos, los usuarios no reportaron insatisfacción alguna.
Alcanzar un promedio mensual de X usuarios Atendidos	10	1	Se superó notoriamente , se atendieron más usuarios en comparación al año anterior
Aumentar la calidad del servicio mejorando comportamiento, amabilidad e interés del personal en un 15%	25	3	No alcanzo el objetivo , pero el logro obtenido fue del 10% en el aumento de la calidad en el servicio
Mencionar a los usuarios los demás servicios que se brinda en el centro de salud	20	5	No existió cambio o mejorar, el personal no mencionaba los demás servicios que se brindaban.
	100%		

**Evaluación ponderada en relación a los objetivos**

- 1: 100%
- 2: 75%
- 3: 50%
- 4: 25%
- 5: 0

Objetivo	Ponderación	Evaluación	Totales
1	25	2 = 75%	18.75
2	20	1 = 100%	20
3	10	1 = 100%	10
4	25	3 = 50%	12.5
5	20	5 = 0	0
	100%		61.25%

Nota final por objetivos: existió mejora, alcanzó un cumplimiento del 61.25% de los objetivos planteados.

### ANEXO 3: PERFILES DE PUESTO

	<p><b>UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR</b>  <b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>  <b>PERFIL DE PUESTO PARA ESTUDIANTE DE</b>  <b>SERVICIO SOCIAL</b></p>	
<p><b>Objetivo:</b> Establecer las características de los requisitos mínimos que los estudiantes de servicio social deben tener para integrarse a realizar las actividades correspondientes en las actividades asignadas.</p>		
<p style="text-align: center;"><b>Actitudes</b></p> <p>Que el estudiante interesado tenga valores, y actitudes para integrarse al trabajo encomendado e impulsar el desarrollo y valorar los beneficios del trabajo en equipo a desarrollarse.</p> <p><b>Actitud positiva:</b> tener siempre y en la mayor parte del tiempo buenas conductas, enfocarse en aquellos aspectos que benefician las competencias personales y las desarrollan.</p> <p><b>Iniciativa:</b> es la habilidad de crear ideas y proyectos que tienen como objetivo lograr mejorar ciertas áreas con las que se estén organizando.</p> <p><b>Liderazgo:</b> contar con características propias de una persona líder.</p> <p><b>Integridad:</b> las acciones son congruentes con lo que dicen.</p> <p><b>Respeto hacia las opiniones de los demás:</b> saber respetar las observaciones y puntos de vista de las personas que están orientando las actividades a desarrollar.</p> <p><b>Empatía:</b> considerar las situaciones de los demás estudiantes y cooperar para lograr el bien común.</p>		
<p style="text-align: center;"><b>Requisitos de los estudiantes</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser estudiante de la Universidad de El Salvador</li> <li>2. Ser estudiante activo</li> <li>3. Tener el 60% de progreso en la carrera.</li> <li>4. Ser estudiante de una de las carreras mencionadas a continuación:  Licenciatura en Administración de Empresas, Licenciatura en Contaduría Pública y Licenciatura en Mercadeo Internacional.</li> </ol>		

	<b>UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR BIENESTAR UNIVERSITARIO PERFIL DE PUESTO PARA ESTUDIANTE DE ENFERMERIA</b>	
<p><b>Objetivo:</b> Identificar el perfil ocupacional de atención, responsable de planear y ejecutar la atención de enfermería general, en la unidad médica de Bienestar Universitario</p>		
<p><b>Conocimientos, habilidades y destrezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento de primeros auxilios.</li> <li>▪ Habilidad para tratar en forma efectiva con los enfermos</li> <li>▪ Habilidad y destrezas en administración de medicamentos y soluciones</li> <li>▪ Habilidad para identificar enfermos graves</li> </ul>		
<p><b>Requisitos de los estudiantes</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser estudiante de la Universidad de El Salvador</li> <li>2. Ser estudiante activo</li> <li>3. Tener el 80% de progreso en la carrera</li> <li>4. Ser estudiante de una de las carreras mencionadas a continuación: Licenciatura en Enfermería.</li> </ol>		

#### ANEXO 4: CREACION DE PLANES DE CAPACITACION

 <b>UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR</b> <b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b> <b>PLAN DE CAPACITACION PARA MEJORAR EL</b> <b>SERVICIO A LOS USUARIOS</b> 		
<b>Modalidad del evento de capacitación:</b>	Presencial	
<b>Descripción de la capacitación:</b>	Curso de servicio al cliente	
<b>Objetivo:</b>	Fortalecer las habilidades de servicio al cliente	
<b>Dirigido a:</b>	Personal de Bienestar Universitario	
<b>Duración:</b>	8 horas	
<b>Contenido</b>		
No.	Temas y sub temas	Horas
1	Los factores claves para generar una cultura de excelente servicio.	0.5
2	Cómo elevar la eficiencia en la entrega del servicio.	0.5
3	La fórmula para mejorar la calidad de la comunicación, con los clientes internos y externos.	1
4	Cómo lograr que el personal tenga verdadero interés en proporcionar un excelente servicio.	1
5	Los ingredientes esenciales para lograr una excelente relación con los clientes.	0.5
6	El método exacto para manejar las quejas con excelentes resultados.	1
7	El secreto fundamental para enfrentar exitosamente los problemas relacionados con el servicio.	1
8	Cómo mejorar la actitud del personal que entrega el servicio. Profesionalismo en el servicio y la atención al cliente.	1
9	Ejercicios prácticos en cada uno de los temas expuestos. Los ejercicios están dirigidos a la aplicación de los conocimientos aprendidos para mejorar la calidad en el servicio.	1

## ANEXO 5: ENCUESTA DE SATISFACCION DIRIGIDA A LOS USUARIOS

 <b>UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR</b> <b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b> <b>ENCUESTA DE SATISFACCION DE SERVICIO DIRIGIDA A LOS USUARIOS</b> 						
Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción interno de los pacientes que asisten al servicio médico del centro de salud de Bienestar Universitario.						
Indicaciones: Para cada una de las siguientes preguntas, por favor califique la eficiencia en la atención recibida en Bienestar Universitario						
Calificaciones						
E: Excelente	R: Regular	Genero	Edad:	Edad:	Nivel académico:	3er año
B: Bueno	I: Insuficiente	F	16 a 19	26 a 30	1er año	4to año
M: Muy Bueno		M	20 a 25	30 a mas	2do año	5to año Egresado
<b>Competencia Administrativa</b>						
A. ¿Qué tan ordenados considera usted se manejan los turnos de atención a los pacientes?						
B. ¿Considera usted que en este centro de salud existan los equipos médicos necesarios para poder diagnosticar y tratar una enfermedad?						
<b>Competencia Profesional</b>						
A. Según su criterio, ¿Qué tan capacitado cree usted que se encuentra el personal médico para tenderlo de manera amable y cordial?						
B. ¿Qué tan cuidadosas son las enfermeras en cuanto al atenderlo?						
C. ¿Califique la calidad de atención y servicio que percibe usted en este centro de salud?						
D. ¿Tiene usted preferencia por factores económicos en el centro de salud?						
<b>Acceso</b>						
A. ¿Cómo considera usted, la agilidad/ rapidez al realizar trámites?						
B. Al momento de requerir atención médica inmediata, ¿Qué tan rápido considera usted que lo atienden los médicos y enfermeras?						
C. ¿Cuán conforme se siente usted, luego de pagar por el servicio, al hacer un balance entre la atención recibida y el precio que cancela?						
<b>Comodidad en el Ambiente</b>						
A. Califique el cuidado que percibe usted, con respecto a la limpieza del centro de salud						
B. ¿Cuál es el nivel de comodidad que perciben en las habitaciones medicas de Bienestar Universitario?						
C. En cuanto al personal ¿Qué tanta higiene cree usted que procuran tener con el cuidado de los mismos?						

## ANEXO 6: CUESTIONARIO DE MOTIVACION DIRIGIDO AL PERSONAL

	<b>UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR BIENESTAR UNIVERSITARIO CUESTIONARIO DE MOTIVACION DIRIGIDO AL PERSONAL</b>		
<p>Cada miembro del personal de salud completa el siguiente cuestionario: Califique los siguientes 12 factores del trabajo de acuerdo con la importancia que cada uno tenga para usted. Coloque un número del 1 al 5 en la línea anterior a cada factor.</p>			
Muy importante 5	Importante 4	Poco importante 3	No importante 1
<p>___ 1.Un trabajo interesante</p> <p>___ 2.Un buen jefe</p> <p>___ 3.Reconocimiento y aprecio del trabajo que hago</p> <p>___ 4.La oportunidad de logro</p> <p>___ 5.Una vida personal satisfactoria</p> <p>___ 6.Un trabajo prestigioso o de estatus</p> <p>___ 7.Responsabilidad de trabajo.</p> <p>___ 8.Buenas condiciones laborales.</p> <p>___ 9.Normas, regulaciones, procedimientos y políticas sensibles de la clínica.</p> <p>___ 10.La oportunidad de crecer por medio del aprendizaje de nuevas cosas.</p> <p>___ 11.Un trabajo que pueda hacer bien y en el cual tenga éxito.</p> <p>___ 12.Seguridad en el trabajo.</p>			

**ANEXO 7: PRESUPUESTO DE MATERIALES Y EQUIPO**

<b>NOMBRE</b>	<b>CANT.</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PROVEEDOR</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Computadora de escritorio</b>	6	\$221.81	Computadora todo en uno marca HP pantalla de 20 pulgadas	OFFICE DEPOT	\$1330.86
<b>Cama Hospitalaria</b>	2	\$791.00	Cama Eléctrica con estructura de metal resistente que eleva respaldo y piernas.	ELECTROLAB MEDIC	\$1582.00
<b>Tensiómetro Digital de brazo</b>	3	\$39.99	Tecnología de presión arterial digital y funciones avanzadas.	ELECTROLAB MEDIC	\$119.97
<b>Sillas de Ruedas</b>	3	\$119.00	Cromada, plegable, de tamaño estándar, con frenos en ruedas traseras, portapiés fijos y plegables hacia arriba	ELECTROLAB MEDIC	\$357.00

<b>Bastón de 4 patas</b>	3	\$22.99	Bastón de Hierro de 4 Patas	ELECTROLAB MEDIC	\$68.97
<b>Andaderas</b>	3	\$59.99	Andaderas de hierro	ELECTROLAB MEDIC	\$197.97
<b>Televisor</b>	2	\$349.00	Televisor marca AOC de 40 pulgadas pantalla plana	SIMAN	\$698.00
<b>Cámaras de Seguridad</b>	4	\$142.90	Cámaras de seguridad marca Cloud de alta definición	VALDES	\$571.60
<b>Glucómetro con audio</b>	3	\$39.99	Medidor de glucosa en sangre de alta tecnología	ELECTROLAB MEDIC	\$119.97
<b>Impresora</b>	4	\$209.00	Impresora HP todo en uno (Fax , Impresora , fotocopiadora)	OFFICE DEPOT	\$836.00
<b>Teléfono de línea Fija</b>	4	\$36.00	Teléfono Inalámbrico Vtech	SIMAN	\$144.00
<b>Proyectores</b>	2	\$522.00	Proyectores Edson con control remoto	VALDES	\$1044.00
<b>Escritorios</b>	8	\$89.90	Escritorios con gaveta	OFFICE DEPOT	\$359.60

<b>Sillas para Escritorio</b>	8	\$29.90	Sillas con rodos , giratorias	OFFICE DEPOT	\$239.20
<b>Archivador</b>	5	\$259.00	Archivadores metálicos de 4 gavetas	OFFICE DEPOT	\$1295.00
<b>Termómetros</b>	6	\$20.00	Termómetros digitales	ELECTROLAB MEDIC	\$120.00
<b>Basculas</b>	4	\$45.00	Bascula Digital	ELECTROLAB MEDIC	\$180.00
<b>Sillas para sala de espera</b>	6	\$35.00	Módulo de hierro para 3 PERSONAS	SIMAN	\$210.00
<b>Marcador Digital</b>	1	\$120	Marcador digital y Facial para control de asistencia	OFFICE DEPOT	\$120.00
<b>TOTAL</b>					\$9594.14

## ANEXO 8: PROPUESTA DE PUBLICIDAD

**Universidad de El Salvador “Hacia la libertad por la cultura”**

**Misión:** Contribuir a la solución de los problemas de orden médico, psicológico, social y económico que puedan interferir en el normal rendimiento académico de los estudiantes y los actores relacionados directa o indirectamente en este proceso.

**Visión:** Bienestar Universitario debe ser una entidad líder que contribuirá en la Formación Académica de una manera holística del estudiante de La UES debiendo facilitar las condiciones BIOPSI-COSOCIALES para asegurar el mas óptimo rendimiento académico de los estudiantes

Servicios que ofrece

- Servicios médicos General
- Dermatología
- Ginecología
- Oftalmología
- Ortopedia
- Otorrinolaringología
- Psicología
- Nutrición
- Fisioterapia
- Laboratorio clínico
- Trabajo social
- Enfermería

El centro de salud de Bienestar Universitario es una unidad médica al servicio de la comunidad universitaria

Además ofrece

Información sobre

- Programas de planificación familiar
- Prevención de Cáncer Cérvico Uterino
- Programas de VIH-SIDA
- Salud sexual reproductiva
- Salud mental y atención psicológica
- Atención Psico pedagógica
- Atención a la salud deportista

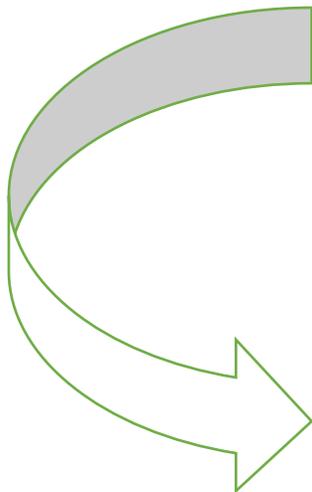
Se basa en cuatro líneas que son.

- Médico
- Económico
- Social
- Psicológico

Además cuenta con una clínica de atención al deportista, inscritos en una o varias ramas deportistas que practican e imparten en el complejo universitario, se encuentra dentro de las instalaciones de l Complejo Deportivo universitario

Ofrece servicios

- Fisioterapia
- Nutrición
- Medicina general



**Bienestar Universitario**

**Trabajando por la comunidad universitaria**

Universidad de El Salvador  
Bienestar Universitario

Teléfono 26112010 extensión 2010  
Email: bienestaruniversitario@ues.edu.sv

Importancia de Bienestar Universitario

Es un apoyo al desarrollo personal, académico y profesional de cada uno de los miembros de la comunidad universitaria.

Brinda servicios profesionales, médicos y paramédicos, así como ejecuta nuevos programas y eventos socioculturales.

**Bienestar Universitario**

Horarios de atención  
De lunes a viernes de 7am a 5 pm  
**Final Avenida "Mártires Estudiantes del 30 de julio", Ciudad Universitaria**

## ANEXO 9: OBSERVACIÓN DIRECTA



Imagen 1: Cartelera Informativa

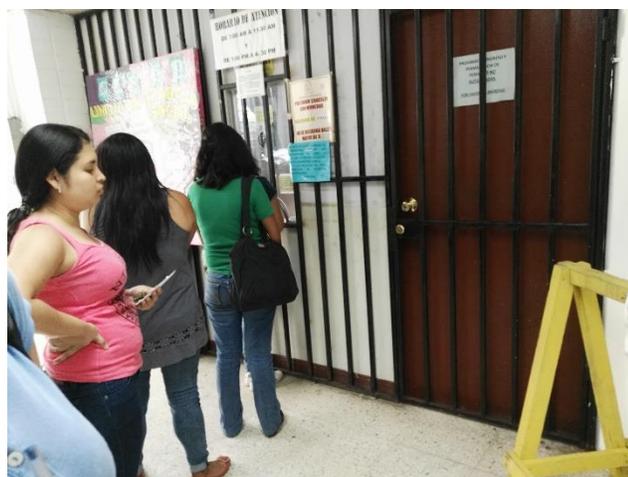


Imagen 2: Estudiantes haciendo fila en colecturía

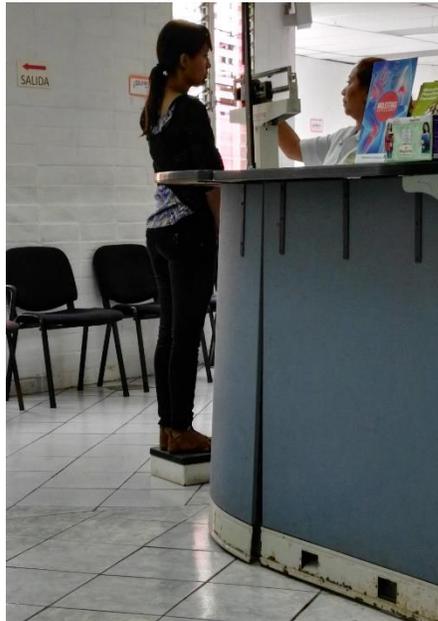


Imagen 3: Estudiantes siendo atendidos en la estación de enfermería.



Imagen 4: Estudiantes esperando resultados en laboratorio clínico.

## ANEXO 10: DISEÑO ACTUAL DE INFRAESTRUCTURA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO



Imagen 5: Diseño estructural de Bienestar Universitario



Imagen 6: Fachada principal de Bienestar Universitario