



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del  
Título de Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “LA VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN DE  
ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y SU EFECTO  
EN EL COBRO DEL SOAT POR PARTE DEL  
HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL  
DOCENTE AMBATO”**

**AUTORA: ANDREA CAROLINA ZUMBANA SÁNCHEZ.**

**TUTOR: Ing. Lorena Ibarra**

**AMBATO – ECUADOR**

**Diciembre - 2012**



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Ing. Lorena Ibarra

CERTIFICA:

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por tanto autorizo la presentación de esta tesis, la misma que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, Octubre del 2012

.....  
Ing. Lorena Ibarra.  
Directora de la Tesis de Grado

## **AUTORÍA DE LA TESIS DE GRADO**

Declaro que las ideas expuestas en la presente Tesis de Grado y que aparecen como propias, son de mi absoluta responsabilidad.

Ambato, Diciembre del 2012

.....  
Andrea Carolina Zumbana Sánchez

Autora

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos Miembros del Tribunal aprueban la presente Tesis de Grado, la misma que ha sido elaborada de conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f.- .....

Ing. Patricio Pazmiño

f.- .....

Dra. Jenny Gamboa

Ambato, Diciembre del 2012.

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y se realice respetando mis derechos de autor

Autor

Andrea Carolina Zumbana Sánchez

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto y toda mi carrera universitaria a Dios y a los seres más grandes que tengo en mi vida, quienes han sido mi apoyo desde niña y más aun el peor momento de mi vida, que gracias a su dedicación y cuidados hoy sigo adelante; además por ser mi guía, mi luz y la razón por la cual estoy culminando esta etapa de mi vida. A mis Padres Alicia y Julio y a mi hermanita que sin ellos hoy no sería nada.

A mi esposo Jorge Luis por su apoyo incondicional y comprensión en este periodo de mi vida.

A chiquita Belita que en tan corto tiempo me hizo tan feliz y más aun siendo un ser tan chiquito me hizo recordar que la vida es hermosa.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero dar un agradecimiento a Dios quien con su inmensa misericordia me permitió seguir viviendo y hoy gracias a él pude culminar esta etapa de mi vida; también quiero agradecer por haberme dado a unos padres maravillosos y una excelente hermana que me han apoyado en todas las instancias de mi vida y que con su ejemplo y apoyo incondicional logre salir adelante.

A la Universidad Técnica de Ambato que fue mi segundo hogar y en donde pude formarme profesionalmente.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA TESIS DE GRADO.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DERECHOS DE AUTOR .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA .....	1
1.1. Tema.....	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	1
1.2.1. Contextualización.....	2
1.2.2. Análisis Crítico.....	4
1.2.3. Prognosis .....	5
1.2.4. Formulación del Problema .....	6
1.2.5. Interrogantes .....	6
1.2.6. Delimitación del objeto de Investigación .....	6
1.3. Justificación.....	7
1.4. Objetivos .....	8
1.4.1. General .....	8
1.4.2. Específicos.....	9
CAPÍTULO II .....	10
MARCO TEÓRICO.....	10



2.1.	Antecedentes Investigativos .....	10
2.2.	Fundamentación Filosófica .....	12
2.3.	Fundamentación Legal .....	13
2.4.	Categorías Fundamentales.....	22
2.4.1.	Variable Independiente.....	22
2.4.2.	Variable Dependiente .....	23
2.5.	Hipótesis .....	47
2.6.	Señalamiento de Variables .....	47
2.6.1.	Validación de Información: Cualitativa .....	47
2.6.2.	Cobro: Cuantitativa .....	47
CAPÍTULO III.....		48
METODOLOGÍA .....		48
3.1.	Enfoque .....	48
3.2.	Modalidad Básica de la Investigación.....	49
3.3.	Nivel o Tipo de la Investigación .....	49
3.4.	Población y Muestra.....	49
3.5.	Operacionalización de Variables.....	52
3.6.	Plan de Recolección de Información.....	54
3.7.	Plan de Procesamiento de la Información .....	55
CAPÍTULO IV.....		56
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		56
4.1.	Antecedentes Investigativos .....	56
4.2.	Interpretación de Datos .....	56
4.3.	Verificación de la Hipótesis .....	70
4.3.1.	Hipótesis .....	70
4.3.2.	Verificación .....	70
4.3.3.	Planteamiento de la Hipótesis .....	70
4.3.4.	Regla de Decisión.....	71
4.3.5.	Comprobación de la Hipótesis .....	72
4.3.6.	Decisión.....	79
CAPÍTULO V .....		80

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
5.1. Conclusiones .....	80
5.2. Recomendaciones .....	82
CAPÍTULO VI.....	84
PROPUESTA.....	84
6.1. Datos Informativos .....	84
6.2. Antecedentes de la Propuesta .....	86
6.3. Justificación.....	87
6.4. Objetivos .....	88
6.4.2. General .....	88
6.4.2. Específicos.....	88
6.5. Análisis de Factibilidad .....	88
6.6. Fundamentación Científico Teórica .....	89
6.7. Metodología del Modelo Operativo .....	100
6.8. Administración de la Propuesta.....	108
6.9. Presupuesto de la Propuesta .....	110
6.10. Cronograma .....	110
6.11. Previsión de la Evaluación .....	111
BIBLIOGRAFIA .....	112
ANEXOS .....	117

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Formas y medios de cobro.....	44
Tabla N° 2 Población y Muestra .....	50
Tabla N° 3: Variable Independiente.....	52
Tabla N° 4: Variable Dependiente. ....	53
Tabla N° 5: Recolección de Información.....	54
Tabla N° 6: Importancia de SOAT. ....	57
Tabla N° 7: Actitud del Personal. ....	58
Tabla N° 8: Información Oportuna .....	59
Tabla N° 9: Información. ....	60
Tabla N° 10: Servicio Eficiente. ....	61
Tabla N° 11: Mejora Recolección de Datos.....	62
Tabla N° 12: Plan de Capacitación. ....	63
Tabla N° 13: Satisfacción de Necesidades.....	64
Tabla N° 14: Actividad por el Hospital Ambato.....	65
Tabla N° 15: Trámite de Cobro.....	66
Tabla N° 16: Proceso de Indemnización.....	67
Tabla N° 17: Recaudación Oportuna .....	68
Tabla N° 18: Cobro de Indemnización. ....	69
Tabla N° 19: Frecuencia Observada .....	72
Tabla N° 20: Frecuencia Esperada.....	77
Tabla N° 21: Chi Cuadrado.....	78
Tabla N° 22: Modelo Operativo.....	107
Tabla N° 23: Capacitación 1. ....	108
Tabla N° 24: Capacitación 2 .....	108
Tabla N° 25: Presupuesto de la Propuesta .....	110
Tabla N° 26: Cronograma de la Propuesta.....	110
Tabla N° 27: Previsión de la Evaluación .....	111

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Importancia de SOAT.....	57
Gráfico N° 2: Actitud del Personal.....	58
Gráfico N° 3: Información Oportuna. ....	59
Gráfico N° 4: Información Crediticia.....	60
Gráfico N° 5: Servicio Eficiente. ....	61
Gráfico N° 6: Mejora Recolección de Datos.....	62
Gráfico N° 7: Plan de Capacitación.. ....	63
Gráfico N° 8: Satisfacción de Necesidades.....	64
Gráfico N° 9: Actividad por el Hospital Ambato.....	65
Gráfico N° 10: Trámite de Cobro.....	66
Gráfico N° 11: Proceso de Indemnización.....	67
Gráfico N° 12: Recaudación Oportuna. ....	68
Gráfico N° 13: Cobro de Indemnización.....	69

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Hospital Provincial General Docente Ambato es una casa de Salud que se ha dedicado a brindar atención médica no solo a la comunidad ambateña sino a todo el país desde hace 50 años, tiempo en el cual la Institución ha experimentado diferentes fases de cambio hasta constituirse y lograr su reconocimiento a nivel nacional como lo es hoy en día.

La presente investigación tiene como propósito de estudio desarrollar un Plan de Capacitación de Recolección y Validación de Información de Accidentes de Tránsito para proporcionar al personal del Hospital, conocimientos necesarios sobre el proceso que se debe realizar para el trámite respectivo y de esta forma poder incrementar el Cobro de SOAT por parte de la Institución.

Los datos obtenidos en la investigación de campo, aplicado a pacientes, familiares y empleados del Hospital Provincial General Docente Ambato, indican que es de suma importancia aplicar el Plan de Capacitación de Recolección y Validación de Información de Accidentes de Tránsito, para que de esta forma el personal que está a cargo de realizar este proceso lo realice desde el inicio de una forma veraz y así poder mejorar la Recaudación de SOAT por parte del Hospital.

Al identificar todos estos puntos, y el hecho de que existe un sin número de Clínicas privadas que también realizan este trámite, las mismas que se convierten en una gran competencia, puesto que el cobro de indemnización de SOAT solo se debe realizar por una de las dos partes. Por lo que consideramos que es una necesidad primordial el proponer un Plan de Capacitación de Recolección y Validación de información, mediante el cual se fortalecerá al personal de las áreas en las que es de forma imperiosa esta capacitación y permitirá al Hospital Ambato recaudar el monto correcto de SOAT.

### **PALABRAS CLAVES.**

Capacitación

Recopilación

Validación

Recaudación

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación se fundamenta en la validación de información de accidentes de tránsito y su incidencia en el cobro de SOAT por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato, encaminado a observar las necesidades de la Institución, de contar con un Plan de Capacitación que sirva para la ejecución de acciones establecidas, dirigida hacia el alcance de los objetivos que se han planteado como lo es la recaudación correcta de indemnización, a través de estrategias propuestas y la correspondiente secuencia de actividades.

Este trabajo de investigación consta de 6 capítulos, donde el primer capítulo hace referencia al problema de Investigación, tema de Investigación, Planteamiento del Problema, Justificación, así como también los correspondientes Objetivos.

En el segundo Capítulo se da inicio a la fundamentación teórica del problema mencionado anteriormente y se toma como aporte los criterios de diversos autores que han realizado estudios previos en otras realidades. Al establecer la red de categorías por cada variable se desea presentar un esquema organizado de los conocimientos científicos que respaldan el trabajo investigativo.

En el tercer Capítulo se describe el enfoque, estilo y tipos de investigación en el que se fundamenta este trabajo de investigación, al igual que la metodología utilizada, se basa en una búsqueda bibliográfica y en una intervención de campo en el Hospital Provincial General Docente Ambato.

En el cuarto Capítulo se presentan los datos estadísticos en forma de tablas o cuadros, en este proceso incluimos todas aquellas operaciones encaminadas a la obtención de resultados numéricos relativos a los temas de estudio que se tratan en los cuestionarios.

Realizamos tabulación, codificación y diseño de gráficos con datos biográficos, de consumo o de opinión. Los resultados serán presentados en tablas y/o mapas gráficos que explican las relaciones existentes entre las diversas variables analizadas. Esta presentación se adecuará a la petición de nuestros clientes mediante análisis estadísticos de datos, test de contraste de hipótesis, "Chi 2".

En el quinto Capítulo se presentan las Conclusiones y Recomendaciones, que pretenden contribuir con la posterior ejecución del Plan de Capacitación para el Hospital Provincial General Docente Ambato, con el fin de direccionar las actividades a realizar en cuanto al proceso de Recolección y Validación de Información de Accidentes de Tránsito y que de esta forma permita incrementar el monto de recaudación de SOAT.

El sexto Capítulo, contiene la propuesta que como tema es Diseño un plan de capacitación para incrementar el monto de recaudación de SOAT por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato.

Se ofrece una amplia relación de bibliografía que el autor ha encontrado útil para trabajar los temas que comprenden este trabajo de investigación.

En los Anexos, se adjuntan el modelo de la encuesta utilizada, un croquis de la ubicación de la Institución.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. Tema**

La Validación de Información de accidentes de tránsito y su efecto en el Cobro del SOAT por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato.

#### **1.2. Planteamiento del Problema**

La Inadecuada Validación de Información de accidentes de tránsito y su efecto en el Cobro del SOAT por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato.



### **1.2.1. Contextualización**

Actualmente en el mundo empresarial se está asistiendo a una serie de cambios en el entorno operativo que obliga a las empresas a implicarse directamente en procesos de adaptación y transformación. Una de las estrategias es aplicar las nuevas tecnologías de la información tanto a sus productos como a sus procesos productivos, con el objeto de buscar ventajas competitivas en sus respectivos mercados.

La mayoría de las empresas se han percatado de que la adaptación al entorno está sostenida por la disponibilidad y el uso preciso de información específica, interna y externa, lo cual otorga a las tecnologías de la información utilizadas un carácter altamente estratégico. Sin duda existe una estrecha relación entre la información, el uso de las tecnologías de la información y la transformación hacia la nueva empresa que aparece.

Los sistemas de información proporcionan la comunicación y el poder de análisis que muchas empresas requieren para llevar a cabo sus proyectos y administrar los negocios en el nuevo ámbito global.

El rápido crecimiento del comercio internacional y el surgimiento de la economía global exigen un sistema de información que pueda dar soporte a las negociaciones a escala mundial. En el pasado, toda oficina de una corporación multinacional se centraba en la solución de sus problemas exclusivos de información, dadas las diferencias de lenguaje, culturales y políticas entre los países. A menudo estas situaciones daban lugar al caos y al fallo de los controles de la administración central. Para desarrollar sistemas de información multinacionales integrados, las empresas deben enfrentar legislaciones

restrictivas sobre el flujo de información entre países y crear estructuras transculturales de contabilidad y de informes.

Desde el punto de vista de los negocios, los sistemas de información (SI) son mucho más que máquinas de insumo, de procesamiento-producto que operan en un vacío. Un sistema de información es una solución de organización y administración basada en la tecnología de información. Proporcionan la solución institucional más importante a los retos de negocios que surgen de la intensa competencia de carácter global.

Las organizaciones buscan, por un lado, que la información fluya para coordinar sus acciones operativas; por otro, que llegue a tiempo y organizada adecuadamente para que los decisores tomen sus decisiones con el máximo conocimiento de causa posible, y para que quienes tiene la responsabilidad de controlar las distintas actividades puedan hacerlo en el momento en que se detecte la primera desviación relevante entre lo previsto y lo real.

A Nivel Nacional, un grave problema al que se enfrenta las empresas Ecuatorianas, es el de la saturación de información. En esta situación, los directivos, se encuentran cada vez con más y más información y menos tiempo para procesarla y transformarla en decisiones.

En la actualidad en el país se considera que los sistemas de información son el corazón de muchas entidades. Haciendo una comparación con el cuerpo humano, si la sangre no circula por las venas, el corazón no puede funcionar y el individuo muere. Para que la sangre circule y sea de buena calidad es necesario que el individuo tenga una alimentación adecuada y salud. En el caso del sistema de información la alimentación sería los datos recibidos, la salud fluye de los mismos, la sangre se correspondería con

la información, las venas con los canales de comunicación y el cuerpo con la organización.

Para el Hospital Provincial General Docente los sistemas de información se conciben como uno de los pilares básicos del proceso de transformación y modernización en los que actualmente están inmersas las entidades públicas; ya que con los cambios continuos el Hospital Ambato tiene un sin número de falencias en lo que se refiere a la recolección de información en el área de Emergencia que es en el que inicia el Proceso de SOAT , y de este depende el éxito para la recaudación del mismo; por ésta razón la carencia de conocimiento de este proceso repercute negativamente en el proceso que el Hospital realiza según la Normativa de SOAT.

Por esta razón la información cumple con un aspecto muy importante en cuanto a los procesos que debe realizar el Hospital Provincial General Docente Ambato ya que la información es básica para un sin número de funciones Hospitalarias. Pero dentro de este punto cabe recalcar que el sistema de información no se encuentra muy puntualizado en varios departamentos de esta casa de Salud, ya que existen errores en procesos realizados.

### **1.2.2. Análisis Crítico**

Al igual que en la mayoría de países de las Américas, en el Ecuador los accidentes de tránsito terrestre figuran dentro de las 10 principales causas de mortalidad. En el periodo 2008, constituyeron la 6ª causa de mortalidad, con una tasa de 4.5 muertes por cada 10.000 habitantes; por esta razón surte el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) y con esto en el país surgieron un sin número de problemas que no solo afecta a

la ciudadanía sino a las Instituciones públicas o privadas encargadas de brindar atención oportuna a las víctimas de accidentes de tránsito.

Es por esto que dentro del Hospital Ambato siendo un ente público, la atención de víctimas de accidentes de tránsito es obligatoria y por ende el cobro oportuno de la indemnización de SOAT se han vuelto un problema de suma importancia; ya que los permanentes accidentes de tránsito no identificados es un problema que afecta al trámite de recaudación, además tenemos la validación de información, las transferencias tardías de pacientes de accidentes de clínicas privadas, los procesos de recolección de información tardíos y la falencias en la recolección de información de accidentes de tránsito son las principales causas que repercuten a los tramites que realiza el Hospital Ambato, ya que para hacer efectivo el amparo del SOAT, es importante conocer toda la información posible sobre el accidente y sus consecuencias para de esta forma agilizar el proceso obligatorio de cobro de SOAT por parte de la Institución.

### **1.2.3. Prognosis**

De no darse solución al deficiente proceso de recolección y validación de información de accidentes de tránsito por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato, se incrementara notablemente el monto de recaudación de SOAT por parte de la Institución y de esta forma el Ministerio de Finanzas conjuntamente con el Ministerio de Relaciones Laborales serán quienes se encargarán de auditor al personal que labora en la Sección de SOAT y Gestión Financiera para evaluar el proceso y el desempeño laboral que genere esta baja recaudación, generando incertidumbre en la estabilidad emocional y laboral por despidos intempestivos ocasionados por un deficiente desempeño laboral.

#### **1.2.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera la Inadecuada Validación de Información de Accidentes de Tránsito afecta en el cobro del SOAT por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato?

#### **1.2.5. Interrogantes**

¿Cómo se realiza la validación de información de Accidentes de Tránsito por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato?

¿Qué tipo de cobro realiza el Hospital Provincial General Docente Ambato?

¿Cómo mejoraría la validación de Información de Accidentes de Tránsito para cobrar el SOAT por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato?

#### **1.2.6. Delimitación del objeto de Investigación**

**Limite de contenido:**

**Campo:** Administración

**Área:** Servicio

**Limite espacial:** Hospital Provincial General Docente Ambato

Av. Pasteur y Unidad Nacional s/n.

**Límite temporal:** De Abril a Diciembre del 2012.

### **1.3. Justificación**

Los accidentes de tránsito son un problema de salud pública en la actualidad, cada año, más de 1.2 millones de personas pierden la vida en las carreteras del mundo y hasta 50 millones resultan heridos. En el Ecuador se registran más de 18.000 accidentes de Tránsito al año; por estas razones ofrecer un grado mínimo de protección a todos los usuarios de la vía pública es un principio rector para evitar una carga injusta de lesiones y mortalidad de personas.

La protección a la víctimas es una política de Estado para mejorar la calidad de vida de la población; de esta forma se creó el Seguro Obligatorio de accidentes de tránsito SOAT.

El SOAT es un seguro que busca la protección y el aseguramiento de la salud de todas las víctimas de accidentes de tránsito a nivel nacional.

El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT, es de adquisición obligatoria para todas las personas que poseen vehículo y que beneficia a los trece millones de ecuatorianos.

Es un mecanismo de apoyo para la aplicación de una Política de Estado en materia de Salud Pública. El SOAT es un seguro de profundo contenido social, porque permite que los heridos en accidentes de tránsito tengan garantizada la atención médica, y en caso de fallecimiento los gastos funerarios y una indemnización para sus deudos.

Las Aseguradoras SOAT o el FONSAT (Fondo del Seguro de Accidentes de Tránsito)

pagarán los gastos correspondientes a la atención médica, quirúrgica, farmacéutica, hospitalaria, incapacidad permanente y los gastos de transporte que se incurran para atender a los lesionados de un accidente de tránsito, de acuerdo a los límites señalados en la respectiva póliza. Razón por la cual el Ministerio de Salud Pública a través de sus diferentes casas de salud tienen la obligación de recaudar los ingresos por SOAT que corresponde a cada una de acuerdo al informe de pacientes atendidos de un accidente de Tránsito.

El Hospital Provincial General Docente Ambato como parte del Ministerio de Salud Pública cumple con la función de atender a las víctimas de accidentes de tránsito y de esta manera con la documentación legal de cada uno de los pacientes atendidos el Hospital Ambato procede al Cobro de las indemnizaciones de víctimas cubiertas por el SOAT. La recaudación de estos Ingresos se los realiza con el trámite y documentos legales correspondientes; este ingreso es de vital importancia para las Instituciones Públicas ya que a través de esta recaudación cada una de estas puede reinvertir en necesidades propias de cada Institución.

#### **1.4. Objetivos**

Con la presente investigación se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

##### **1.4.1. General**

Determinar de qué manera la inadecuada validación de información de accidentes de tránsito afecta en el cobro del SOAT por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato.

### **1.4.2. Específicos**

- Identificar como se realiza la validación de información de accidentes de tránsito por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato.
- Analizar el tipo de cobro que realiza el Hospital Provincial General Docente Ambato.
- Desarrollar la recolección y validación de información, mediante la capacitación para lograr un incremento en el cobro de SOAT por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes Investigativos**

**ALARCÓN V., Carlos, (2.011)** en su Tema “Diseño y Validación de Material Educativo sobre Alimentación en el Adulto Mayor, parroquia Bayusig, Cantón Penipe 2.011”, tiene como objetivo Diseñar y Validara el Material Educativo sobre Alimentación y Nutrición en el Adulto Mayor, se aplico la metodología de tipo descriptivo de corte transversal, no experimental, llegando a la conclusión que la información es de vital importancia para realizar cualquier tipo de actividad y con una buena información en este caso una información valida se puede realizar efectivamente las cosas, siendo en este punto tan importante como es la alimentación.

**ANDRADE C., Wagner, (2.010)** en su Tema “Análisis, Diseño, Desarrollo e Implementación de un sistema de Control de Cobro de Matrícula y Pensiones para la unidad educativa Particular María Montessori”; tiene como objetivo Realizar el análisis, diseño, implementación y pruebas del cobro de matrícula y pensiones a través de la Intranet de la Unidad Educativa Particular María Montessori por medio de un browser. , se aplicó la metodología orientada a objetos para el desarrollo de la aplicación; para definir las diferentes clases con sus operaciones y atributos recopilados en el proceso que se sigue en el proceso de matrículas y pensiones ; y en base a lo cual se podrá crear el modelo de datos que servirá de base para modelar el producto; llegando a la conclusión que los sistemas de informáticos son una solución ágil que les facilite tener el control en cuanto a cobros realizados de la empresa que se encuentra en un constante crecimiento; ya que al tener la información centralizada permite ejecutar de forma eficiente los procesos de la institución.

**HIDALGO R., Jenny Patricia (2.007)** en su Tema “Mejoramiento de los Procesos de la Dirección Financiera de la ESPE, Caso: Gestión Cobros Y Pagos SRI” ; tiene como objetivo Administrar los ingresos y egresos eficientemente por concepto de venta o adquisición de todos los bienes y servicios que ofrece o recibe la institución, incluyendo la liquidación y pago al SRI, se aplicó la metodología IDEF-0, una metodología efectiva para la modelación y reflejar los diferentes procesos que se desarrollan en una empresa de actividad compleja es la IDEF-0, que es una técnica sencilla pero poderosa, ampliamente usada en la industria durante la etapa de análisis en la reingeniería de procesos. Esta permite identificar apropiadamente los procesos y sus interfaces y elaborar los documentos que permitan su control en cualquiera de sus etapas de desarrollo. Con esta herramienta analizamos sistemáticamente la Organización, centrándonos en las tareas que se realizan de forma regular, las políticas de control que se utilizan para asegurar que estas tareas sean realizadas para obtener los resultados de la tarea y las materias primas sobre las que la actividad actúa; llegando a la conclusión que la Gestión de Cobros y Pagos mediante el continuo mejoramiento de procesos ayudado de la optimización de los recursos necesarios y disponibles, permitirá realizar

tareas eficientes, de calidad y a tiempo, dando una mejor imagen de la Unidad de Finanzas de la ESPE, contribuyendo al logro de objetivos.

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

Durante el desarrollo de este trabajo de investigación se aplicó el paradigma crítico propositivo ya que el problema objeto de estudio se encuentra en un proceso de constante cambio y dinamismo, causando que cada uno de los miembros participantes sean agentes de activos en la construcción de la realidad. Esto significa que no podemos hablar de una verdad absoluta pues a medida de que el tiempo transcurra los conceptos utilizados deberán adaptarse al nuevo ambiente

Para la construcción del conocimiento es necesario que exista una relación estrecha entre el investigador y la empresa, a través de la comunicación, observación e interacción de cada uno de los integrantes del problema objeto de estudio, permitiendo una clara comprensión del mismo y comprendiendo las diferentes interrelaciones del contexto económico – social, político – técnico y económico cultural.

Los valores tanto éticos como morales, influyeron en la investigación ya que este se basó en principios fundamentales como la honestidad, veracidad, respeto y cordialidad, los cuales permitirán que el investigador pueda interactuar en el medio empresarial de una manera ética profesional y obteniendo una investigación seria y transparente.

De acuerdo al paradigma seleccionado; Crítico – Propositivo se usó el método hermenéutico – dialectico el cual permitió una relación teórica práctica, es decir se basó

en la participación de los hechos particulares, singulares a través de métodos cuali-cuantitativos, permitiendo una interpretación más acertada de la realidad, la influencia del medio interno y externo.

### **2.3. Fundamentación Legal**

## **REGLAMENTO DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO, SOAT**

### **Título III – Del FONSAT y de su financiamiento**

Artículo 9.- El FONSAT es la unidad técnica encargada de administrar el Fondo del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, organismo adscrito al Ministerio de Gobierno y Policía; actuará de manera desconcentrada, y para el cumplimiento de sus fines institucionales gozará de régimen administrativo y financiero propio. El FONSAT contará con un Directorio integrado por un representante del Presidente de la República, un delegado del Ministerio de Gobierno y Policía, un delegado del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, y un delegado del Ministerio de Salud. La Presidencia del Directorio será rotativa anualmente entre los ministerios de Salud, Gobierno y Transporte, en ese orden.

### **Título IV.- Del operador único de los ajustes por reclamos dentro del SOAT**

Artículo 11.- Los ajustes de los reclamos que se presenten en contra de las aseguradoras autorizadas para operar el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), así

como contra el FONSAT, serán efectuados por un operador único seleccionado de conformidad con las bases y condiciones establecidas por el Ministerio de Gobierno y Policía.

## **Título V – Las exclusiones del seguro SOAT**

Artículo 12.- Las únicas exclusiones aplicables al seguro SOAT son las siguientes:

1. Cuando se pruebe que el accidente no sea consecuencia de la conducción de un vehículo automotor o remolque o acoplado;
2. Cuando las notificaciones sobre reclamaciones se hagan con posterioridad a los plazos previstos en este reglamento;
3. El suicidio y las lesiones auto inferidas que sean debidamente comprobadas;
4. Los daños corporales causados por la participación del vehículo materia del presente seguro en carreras o competencias deportivas autorizadas;
5. Multas o fianzas impuestas al propietario o conductor y las expensas de cualquier naturaleza ocasionadas por acciones o procesos de cualquier tipo;
6. Daños materiales, a bienes propios o de terceros, de cualquier naturaleza o clase;
7. Los accidentes ocurridos como consecuencia de guerras, revoluciones, terrorismo y sabotaje, sismos y otras catástrofes o fenómenos naturales; y,
8. Los accidentes de tránsito ocurridos fuera del territorio nacional.

Las empresas de seguros y el FONSAT no podrán negar las reclamaciones con cargo al SOAT por motivos que no correspondan a las exclusiones antes indicadas.

## **Título X – La obligación para atender a las víctimas aseguradas**

Artículo 24.- Los profesionales médicos, las instituciones médicas u hospitalarias, públicas o privadas, previsionales o sociales, prestarán asistencia médica u hospitalaria

a las víctimas de accidentes de tránsito, luego de lo cual, deberán cobrar los valores establecidos en la tarifa SOAT para cada clase de servicio médico. Dicha tarifa será elaborada y revisada anualmente por el Ministerio de Salud.

Los centros de salud que no prestaren la asistencia debida a las víctimas de accidentes de tránsito, serán sancionados de conformidad con lo dispuesto en el artículo 247 de la Ley Orgánica de Salud, en concordancia con el artículo 186 ibídem.

Artículo 25.- Las víctimas de accidentes de tránsito, sus familiares o allegados, no deben realizar trámite previo alguno ante las empresas de seguros o el FONSAT para acceder a la atención médica en los centros de salud públicos o privados que garantiza el SOAT. Los responsables de realizar las reclamaciones a las empresas de seguros o al FONSAT, serán los centros de salud y éstos de reclamar el pago de los valores correspondientes a aquellas, según lo dispone este reglamento.

#### **Título XI – La notificación de los reclamos**

Artículo 26.- Cualquier persona podrá notificar a la aseguradora o al FONSAT sobre la ocurrencia del accidente, dentro del plazo de 90 días posteriores a la fecha de ocurrido el suceso o de que hubiere llegado a su conocimiento. En caso de fallecimiento y para las coberturas de muerte y gastos funerarios, el plazo será de hasta 180 días. Dicha notificación podrá ser por cualquier medio. La aseguradora o el FONSAT confirmarán al notificante el número de notificación asignado, que servirá como referencia durante el proceso de reclamación.

#### **Título XII – De la prescripción de acciones**

Artículo 27.- Las acciones derivadas del contrato de seguro SOAT, contra las aseguradoras y el FONSAT prescriben en dos años, contados a partir de la fecha del acontecimiento que les dio origen.

## **Título XIII – De la aplicación de la cobertura**

Artículo 28.- Si a consecuencia de un mismo accidente en el que intervienen dos o más vehículos a motor, se produjeran lesiones en las personas transportadas, la aseguradora del vehículo a motor en que el o los perjudicados fueron transportados, pagará las indemnizaciones correspondientes; de no estar algún vehículo asegurado esta prestación será pagada por el FONSAT.

Si el o los perjudicados no fueron transportados, las aseguradoras de los vehículos intervinientes, incluidos los vehículos no identificados o sin SOAT cuya indemnización será prestada por el FONSAT, contribuirán, en partes iguales, al pago de las indemnizaciones correspondientes.

El seguro SOAT no tiene límites en cuanto al número de víctimas afectadas en un mismo accidente de tránsito.

Artículo 29.- El pago de la indemnización por parte de la aseguradora, no implica reconocimiento ni presunción de culpabilidad, ni servirá como prueba en caso de ejercitarse acciones civiles o penales, pero será deducible de toda eventual indemnización obtenida por esas vías.

Artículo 30.- Para demostrar la calidad de víctima en un accidente de tránsito, será suficiente que el perjudicado presente uno cualquiera de los siguientes documentos:

1. El parte policial emitido por autoridad competente; o
2. La denuncia ante autoridad competente presentada por cualquier persona; o,
3. El formulario de atención pre hospitalaria emitido por un prestador autorizado; o,
4. El formulario de atención de emergencia emitido por el servicio de salud que atiende a la víctima; o,

5. Cualquier otro documento que sea autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Artículo 31.- Cumplida la obligación de indemnizar, la empresa de seguros o el FONSAT podrá repetir el pago contra el responsable del accidente, cuando éste se haya producido por dolo o culpa grave, y en los casos en que se le hubiere cobrado indebidamente. El fraude en estos casos será sancionado conforme a la ley.

Artículo 32.- El FONSAT ejercerá el derecho y la acción de repetición contra el conductor, propietario y demás responsables determinados en la ley, del vehículo que originare el pago de indemnizaciones con cargo a dicho fondo. En caso de que el vehículo hubiere estado asegurado por un seguro SOAT al momento del accidente, dicha acción se ejercerá además contra la aseguradora.

#### **Título XIV – Pago de las indemnizaciones**

Artículo 33.- Las indemnizaciones por asistencia médica serán pagadas por la empresa de seguros o por el FONSAT, según su responsabilidad, a sus beneficiarios, en el plazo máximo de 30 días, contados desde la presentación de la documentación completa que sea necesaria para tal efecto, según las condiciones generales del contrato de seguro. En el caso de indemnizaciones por muerte y por gastos funerarios, el plazo máximo para el pago a los beneficiarios será de 30 días luego de haber recibido la documentación necesaria.

Dentro de los primeros 20 días del primer plazo señalado, la empresa de seguros o el



FONSAT informará a los reclamantes cualquier objeción sobre el reclamo, sea total o parcial, misma que deberá ser debidamente sustentada y con apego a la ley. La parte no objetada deberá ser pagada dentro del plazo original previsto de los 30 días.

Si el reclamante se allana a las objeciones presentadas por la aseguradora o el FONSAT, éstos deberán realizar el pago dentro de los 10 días posteriores.

Si el reclamante manifiesta por escrito su objeción a la negativa de pago, la empresa de seguros dará trámite a dicha solicitud dentro de los 10 días siguientes. Si como consecuencia de la objeción, la aseguradora o el FONSAT aceptan en todo o en parte la misma, deberán realizar el pago dentro de los 10 días posteriores a tal aceptación.

Las indemnizaciones serán pagadas por la aseguradora al perjudicado, o al cónyuge, o al conviviente en unión de hecho, o a los herederos, o a los centros hospitalarios, según el caso.

Artículo 34.- Cuando las indemnizaciones no fueren pagadas por las empresas de seguros en el plazo establecido en este reglamento, dará lugar a que las aseguradoras paguen los reclamos con un recargo del 15% por mes o fracción de mes de retraso, y podrán reclamarse ante la Superintendencia de Bancos y Seguros que luego de recabar las explicaciones de la aseguradora ordenará, de ser procedente, el pago de la indemnización.

Artículo 35.- Si los montos de las lesiones corporales, funcionales u orgánicas excedieran los límites de cobertura establecidos por el SOAT, el perjudicado o sus derechohabientes, o los centros hospitalarios, podrán hacer prevalecer sus derechos en los términos del artículo 225 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Si el perjudicado o sus derechohabientes o centros hospitalarios, inician una demanda judicial contra la empresa de seguros o el FONSAT por un siniestro, tendrán que efectuarla al mismo tiempo contra el responsable del mismo, en caso de que éste se encuentre debidamente identificado.

Artículo 36.- Para exigir el cumplimiento de la obligación de indemnizar, el perjudicado, o sus derechohabientes, o los centros hospitalarios, según el caso, tendrán acción directa contra la aseguradora del vehículo a motor que esté involucrado en el accidente, o contra el FONSAT, hasta el límite asegurado por el SOAT, sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan. Dentro del margen de los límites del SOAT, la empresa de seguros y el FONSAT no podrán oponer al perjudicado otras excepciones que las estipuladas en este reglamento.

Para el cumplimiento de las coberturas previstas por el SOAT, no se podrá exigir a los beneficiarios la resolución previa de ningún trámite judicial o administrativo.

#### **DISPOSICIONES GENERALES:**

PRIMERA.- En todo lo no previsto expresamente en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en su Reglamento General, o en este reglamento, el SOAT se regirá por la Legislación sobre el Contrato de Seguro del Código de Comercio, la Ley General de Seguros y su reglamento general, y las resoluciones expedidas por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y la Superintendencia de Bancos y Seguros en el ámbito de sus respectivas competencias.

SEGUNDA.- Las empresas de seguros y el FONSAT reportarán periódicamente a la Superintendencia de Bancos y Seguros, en los formatos que ésta determine, la información relacionada con la atención de reclamos del SOAT, así como la de los recursos transferidos por las empresas de seguros. Esta información será presentada periódicamente al público en general.

TERCERA.- La Superintendencia de Bancos y Seguros establecerá mediante resoluciones las provisiones técnicas y cualquier otra norma que deberán ser cumplidas por el FONSAT para garantizar la prestación de las coberturas a los beneficiarios, así como para la regulación y supervisión que respecto del mismo ejercerá este organismo del Estado.

CUARTA.- En aplicación de la Disposición General Décimo Tercera de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, las utilidades generadas por las empresas de seguros provenientes del SOAT, que excedan de la utilidad estimada, serán transferidas íntegramente al FONSAT. Las aseguradoras remitirán dichos valores en concepto de contribución adicional al FONSAT en el plazo máximo de 90 días posteriores al cierre del ejercicio económico.

Se entiende por utilidad estimada a la diferencia entre las primas cobradas y las hipótesis previstas para calcular dichas primas.

QUINTA.- En las operaciones del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, SOAT, se observarán las siguientes disposiciones:

1. El límite máximo para la contratación de reaseguros será del 5% de la prima neta recibida del SOAT.
2. El límite máximo de gastos de administración será del 5% de la prima neta recibida del SOAT.

3. La comisión del asesor productor de seguros, en el sector privado, será el 5% de la prima neta. En el sector público se prohíbe el pago de esta comisión.

SEXTA.- A efectos de la prestación de las coberturas del SOAT a las víctimas de accidentes en los que se encuentre involucrado uno o más vehículos no identificados o sin seguro SOAT, el FONSAT será considerado como una aseguradora más, prestataria de dichas coberturas, por lo que estará sujeto al cumplimiento de las normas establecidas en la ley y en el presente reglamento, y al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

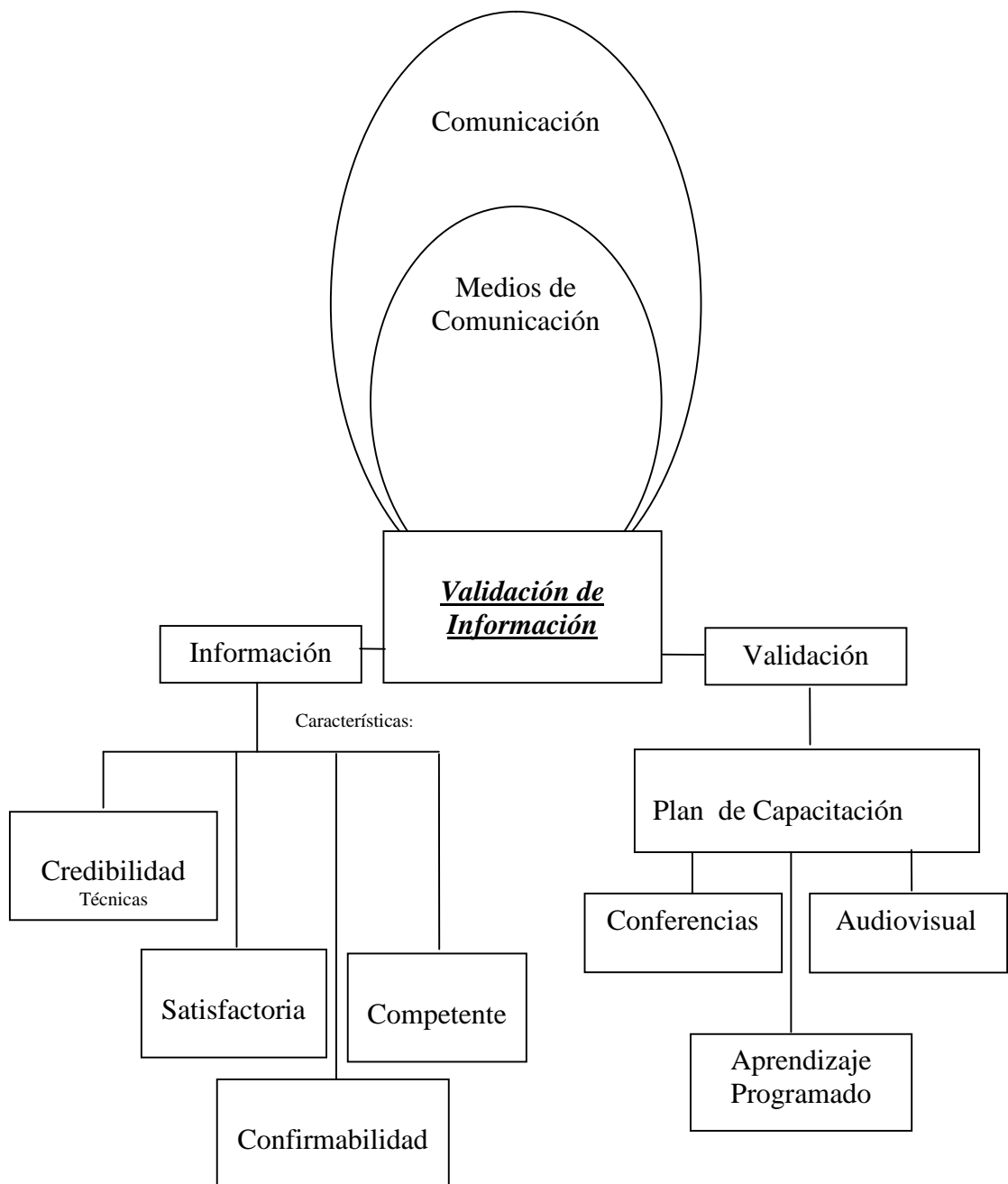
SÉPTIMA.- Las empresas de seguros que tengan autorización para operar en el ramo SOAT, lo deberán hacer como mínimo por tres años consecutivos desde la fecha en que comenzaron el seguro, con la autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

OCTAVA.- Las reservas técnicas que deban establecer las empresas de seguros que operan en el ramo SOAT, así como sus márgenes de solvencia serán fijados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, de conformidad con la Ley General de Seguros.

NOVENA.- Para efectos de control, las empresas de seguros autorizadas para operar en el ramo del SOAT y la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, cada una en su jurisdicción, establecerán mecanismos informáticos para interconectar sus bases de datos de forma que no se pueda otorgar ningún documento habilitante sin que el vehículo posea un seguro SOAT vigente.

## 2.4. Categorías Fundamentales

### 2.4.1. Variable Independiente

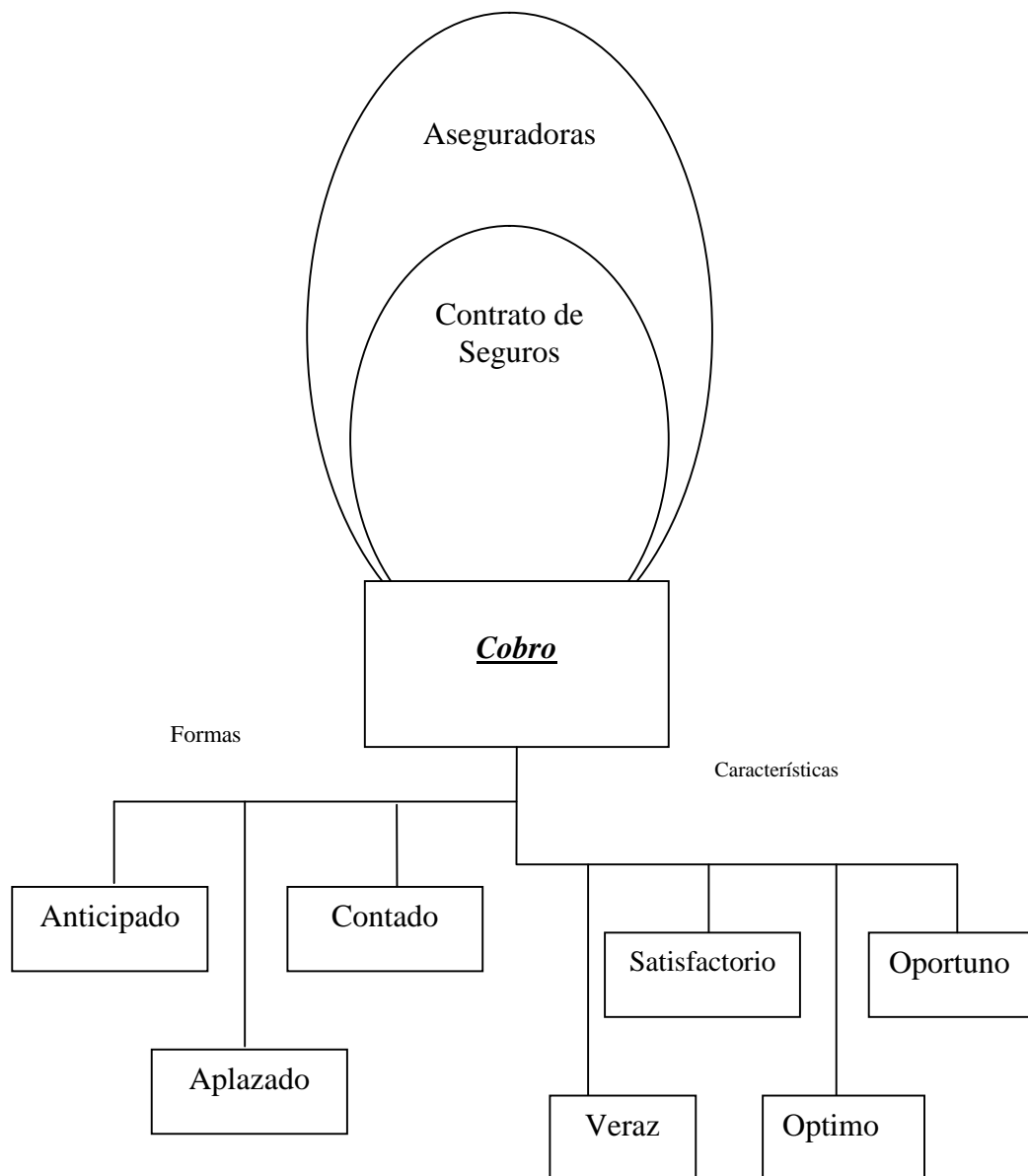


**Gráfico N° 1: Categorización de Validación de Información.**

Fuente: Investigación

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

## 2.4.2. Variable Dependiente



**Gráfico N° 2: Categorización de Cobro.**  
Fuente: Investigación  
Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

Para iniciar la conceptualización de las principales variables aplicadas a esta investigación empezaremos por:

## **COMUNICACIÓN**

Se refieren a la Comunicación como el proceso de crear y compartir significado a través del uso de símbolos. Comprende un conjunto de habilidades que deben dominarse y que cualquiera, desde un comunicador torpe al más hábil, puede mejorar. La comunicación es en parte un arte y una forma de expresión. También es una ciencia, abierta al estudio y aun análisis riguroso. Muchas profesiones contemporáneas dependen tanto del arte como de la ciencia de la comunicación para tener éxito. Por ejemplo, pensemos en el profesional de la mercadotecnia que analiza determinadas palabras, frases e imágenes para producir sentimientos agradables sin importar el artículo que promuevan. A menudo, los asesores de campaña ponen a prueba cuidadosamente las palabras de un candidato o un líder político pronunciara antes de que las diga en público. Las investigaciones, las entrevistas de grupos focales y las pruebas de mercadotecnia de prueba son parte del esfuerzo de investigación detrás de muchas estrategias de comunicación para promover tanto a las personas como a los productos. Pero, no importa que tan cuidadosamente se prueben las palabras o se midan las reacciones del público, siempre hay un elemento de expresión humana que no puede predecirse.**BETHAMI A. Dobkin, ROGER C. Pace. (2007, p. 425)**

La comunicación es una función esencial en cualquier organización. Sea escrita u oral, es el conducto a través del cual una empresa habla con sus clientes. Es un mecanismo empresarial para influir en los empleados y dirigir el trabajo que realizan. Y es el medio a través del cual los empleados proporcionan una información y el feedback que el equipo directivo necesita para tomar decisiones competentes.**HARVARD BUSINESS SCHOOL PRESS. (2004, p.162)**

La comunicación sirve para *controlar* de varias maneras la conducta de los miembros.

Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que se requiere que los empleados sigan. Por ejemplo, cuándo se pide a los empleados que primero comuniquen cualquier inconformidad laboral a su jefe inmediato, que se apeguen a la descripción de su puesto o que obedezcan las normas de la compañía, la comunicación realiza una función de control. Pero la comunicación informal también controla el comportamiento. Cuando en un grupo se molesta y se hostiga a un integrante que es muy productivo (y que hace ver mal a los demás), se están comunicando informalmente con ese integrante y están controlando su conducta.

Para muchos empleados, su grupo de trabajo es una fuente principal de trato social. La comunicación que tiene lugar dentro del grupo es un mecanismo fundamental por el que los miembros manifiestan sus frustraciones y sentimientos de satisfacción. Por tanto la comunicación proporciona un escape para la *expresión emocional* de sentimientos y satisfacción de necesidades sociales.

La comunicación es la que facilita la toma de decisiones. Ofrece la información que individuos y grupos necesitan para tomar decisiones al transmitir datos para identificar y evaluar opciones alternativas. **ROBBINS, Stephen P. (2004, p. 284)**

## **MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Los medios de comunicación son el canal que mercadólogos y publicistas utilizan para transmitir un determinado mensaje a su mercado meta, por tanto, la elección del o los medios a utilizar en una campaña publicitaria es una decisión de suma importancia



porque repercute directamente en los resultados que se obtienen con ella.

Por ello, tanto mercadólogos como publicistas deben conocer cuáles son los diferentes tipos de medios de comunicación, en qué consisten y cuáles son sus ventajas y desventajas, con la finalidad de que puedan tomar las decisiones más acertadas al momento de seleccionar los medios que van a utilizar.

### **TIPOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN:**

En primer lugar, cabe señalar que los medios de comunicación se dividen, de forma general, en tres grandes grupos (según los *tipos de medios de comunicación* que engloban):

- **Medios Masivos:** Son aquellos que afectan a un mayor número de personas en un momento dado. También se conocen como medios medidos.
- **Medios Auxiliares o Complementarios:** Éstos afectan a un menor número de personas en un momento dado. También se conocen como medios no medidos.
- **Medios Alternativos:** Son aquellas formas nuevas de promoción de productos, algunas ordinarias y otras muy innovadoras. **Iván Thompson, 2006.**<http://www.promonegocios.net/publicidad/tipos-medios-comunicacion.html>

En los últimos años se han multiplicado en forma asombrosa los aparatos y dispositivos que vencen obstáculos del tiempo y del espacio, ampliando en forma limitada el ámbito de la comunicación, los recursos técnicos de las comunicaciones ha producido un poderoso impacto sobre el mundo de hoy que debe ser observado.

Los instrumentos de comunicación difunden el pensamiento humano, así tenemos el periodismo, el libro, el telégrafo, el cine, el correo, la televisión y la computación, instrumentos que los sociólogos llaman medios de comunicaron.

Estos medios amplían nuestros horizontes personales, estimulan nuestras aspiraciones de tipo económico, cultural y social; reducen las distancias en los centros mercantiles, aumentando la velocidad y eficiencia de los negocios, acentuando la interdependencia de las economías nacionales; y en todos aquellos países donde existe la libertad de expresión, informan e ilustran libremente a la opinión pública. **FREIRE HEREDIA, Manuel M. (2.004, p.180)**

Los datos son el resultado de la comunicación. Las diversas formas de datos incluyen palabras pronunciadas cara y en llamadas telefónicas: palabras escritas en mensajes de correo electrónico, cartas y memorandos; y palabras contenidas en impresos de computadora. Se convierten en información cuando refuerzan o cambian la comprensión el destinatario acerca de las opiniones, sentimientos, actitudes o creencias del emisor. **HELLRIEGEL, Don, SLOCUM, John W. (2.004, p.292-293)**

## **VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN**

Estos son conceptos muy importantes, ya que es parte de la principal variable de

estudio, entre lo más destacable tenemos:

La Validación se define como el proceso de verificar que las entrevistas se hayan hecho de acuerdo a lo establecido. En este contexto, no se hace ninguna evaluación concerniente a la validez de la medición. La meta de la validación es exclusivamente detectar un fraude o una falla del entrevistador en seguir las instrucciones clave.

Los investigadores profesionales saben que no es raro hacer trampa en las entrevistas. Varios estudios han documentado la existencia y la ocurrencia frecuente de varios tipos de falsificaciones por parte del entrevistador. Por esta razón, la validación es un paso integral y necesario en la etapa de procesamiento de datos del proyecto de investigación de mercados. **Según McDANIEL Carl, GATES H. Roger, GATES Roger (2.001, p.412).**

Un Instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado, o como afirman Anatasi y Urbita, la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace”. La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos; por ejemplo, un instrumento válido para medir la actitud de los clientes frente a la calidad del servicio de una empresa debe medir la actitud y no el conocimiento del cliente respecto de la calidad del servicio. La validez puede examinarse desde diferentes perspectivas: validez real, validez de contenido, validez de criterio y validez de constructor.

- **Validez General:** se relaciona con el juicio que se hace respecto del grado en que el instrumento de medición mide lo que debe medir. Este juicio consiste en tener una idea clara de la variable que desea medirse y evaluar si las preguntas o los artículos del instrumento en realidad la miden.

- **Validez del Contenido:** se refiere al juicio sobre el grado en que el instrumento representa la variable objeto de medición, es decir, el grado en que representa el universo de la variable objeto de estudio.

Por ejemplo una encuesta sobre las fachadas de los hipermercados XYM y acerca de sus instalaciones no sería la más adecuada para investigar la calidad del servicio. La validez de este instrumento es muy baja, puesto que no se pregunta por aspectos como la calidad de alimentos, limpieza en las áreas del almacén y sanitarios, rapidez y cortesía en el servicio, que son componentes importantes de la calidad de un negocio de este tipo.

- **Validez relacionada con el Criterio:** se refiere al juicio que se hace al instrumento en cuanto a la capacidad del mismo para predecir la variable objeto de la medición. Por ejemplo, una prueba para determinar la capacidad administrativa de altos ejecutivos podría validarse comparando sus resultados con el futuro desempeño de los ejecutivos medidos.
- **Validez relacionada con el constructor:** el instrumento se juzga respecto del grado en que una medición se relaciona consistentemente con otras mediciones sobre conceptos que están midiéndose. Por ejemplo, un investigador desea evaluar la validez de constructor de una medición particular, como una escala de motivación intrínseca. Se ha encontrado que otros investigadores sostienen que el nivel de motivación intrínseca está relacionado positivamente con el grado de persistencia en el desarrollo de una tarea. El investigador aplica el cuestionario de medición de la motivación intrínseca a un grupo de trabajadores, determina si persistencia adicional en el trabajo y correlaciona los resultados de estas dos mediciones. Si la correlación es positiva, se aporta evidencia para la validez del instrumento de medición. **BERNAL TORRES, César Augusto. (2006, p. 214 - 215).**

Para la Validación de información, habrá que realizar los contrastes oportunos a los efectos de comprobar la consistencia de la información y detectar incongruencias motivadas, bien por las características propias de la información, o bien por la metodología utilizada por las bases de datos en cuestión. Para validar la información es necesario realizar las tareas siguientes:

- Decidir que informaciones son más útiles y significativas.
- Validar la fiabilidad de las fuentes en términos de actualidad, autoridad, calendario y finalidad perseguida por el autor.
- Interpretar y analizar objetivamente datos estadísticos y tendencias prospectivas.
- Comprender las claves sectoriales, en especial en relación con lo que ocurre con la competencia o los mercados, e incluso aplicar el análisis psicológico al comportamiento de los competidores. **MEDINA HERNÁNDEZ, Urbano, CORREA RODRÍGUEZ, Alicia. (2009, p.75-76).**

## **CREDIBILIDAD**

Se busca responder a la cuestión de lo observado, descrito, anotado o interpretado en toda la investigación interpreta y comprende los fenómenos delimitados. En otras palabras, ¿Son creíbles las descripciones construidas? Tal como se ha anotado, para la lógica de las investigaciones de corte positivista, la validez interna del proceso indagativo se dirige principalmente a conseguir y demostrar el isomorfismo entre resultados y los fenómenos que estudia.

En este caso la credibilidad está encaminada a contrastar las interpretaciones del investigador con las diferentes fuentes de las que se ha obtenido los datos.

Las estrategias seguidas para asegurar la credibilidad de los datos han sido: estancia prolongada en el campo, observación persistente, triangulación (de métodos, de sujetos y de investigadores) y corroboración estructural y adecuación referencial. **GUAZMAYAN RUIZ, Carlos. (2004, p.181)**

La Credibilidad puede ponerse en duda dado el carácter subjetivo de toda investigación cualitativa y Henderson llega a afirmar que ésta en principio es teóricamente imposible. El efecto del investigador en la recogida de sus datos, tanto por su incapacidad como por la limitación de sus informadores, afecta directamente a su validez. En realidad bien porque los informantes se dejen dominar por la falta de confianza o porque el investigador se haga excesivamente nativo en la situación, la validez de la información obtenida puede quedar profundamente segada o parcializada. Por eso mismo, sugiere Henderson que la validez cualitativa es más un problema personal e interpersonal que metodológico.

Aun así pueden proponerse algunas sugerencias para garantizar la credibilidad de un estudio cualitativo:

- a) Es importante que el investigador no pierda el norte de lo que busca aunque esto le lleve a alterar sus hipótesis iniciales de trabajo.
- b) Dado que los estudios cualitativos buscan más la explicación de cómo suceden las cosas que las relaciones de causa y efecto, es importante que se explique cómo se llega a ciertas conclusiones.
- c) El uso de contactos extensos, observaciones continuas, corroboraciones y triangulación de fuentes informativas ayudan a aumentar la credibilidad.
- d) Los sesgos introducidos en la recogida de datos pueden minimizarse documentando los datos recogidos, recurriendo las notas de confirmación.
- e) La credibilidad puede acrecentarse inter mezclando continuamente las fases de recolección , de interpretación y de sistematización de

- f) Un recurso importante es el sometimiento de las informaciones a chequeo por parte de las propias fuentes de información, de forma que se llegue a un informe pactado. **RUIZ OLABUÈNAGA, (2.005, p.106)**

La credibilidad, que correspondería al criterio de valor de verdad de la información, o validez interna según el lenguaje post positivista, procuraría la adecuación de la información recogida en la investigación con la realidad. Tal como la conciben los participantes. Las estrategias conocidas son:

- La observación prolongada
- La triangulación
- El solicitar el juicio crítico de otros investigadores
- Procurar recoger un material referencial y permanente para posteriores consultas, y
- El contraste de información con distintos participantes. **MARI MOLLA, Richard. (2006, p.91)**

### **CONFIRMABILIDAD.**

La “neutralidad” o “independencia” el investigador se propone asegurar que los resultados de una investigación son reflejo de los sujetos estudiados y de la misma investigación, y no producto de sesgos, juicios e intereses de aquel. Según las investigaciones naturalistas existen criterios inter subjetivos de racionalidad o normas de indagación por los que se pueden identificar los sesgos personales, supersticiones o falsas creencias; esta característica regulativa se denomina “Confirmabilidad”. Los procedimientos empleados para asegurarla han sido los siguientes:

- Descriptores de baja inferencia o registros lo más concreto posible: utilizando para la redacción de los sucesivos cuestionarios incluso transcripciones textuales de las respuestas.
- Recogida de datos originales: cada participante escribe sus respuestas con la amplitud y detalle que considera oportunos. **Centro de Investigación y Documentación Educativa.(2006, p. 311-312)**

La Confirmabilidad, correspondiente a la objetividad, es esencial en la investigación. Ser objetivo equivale a captar el mundo de la misma forma que lo haría alguien sin prejuicios ni llevado por intereses particulares. La investigación cualitativa por su afán de captar los fenómenos en su misma inmediatez puede perder la distancia y la perspectiva necesaria, por su afán de interpretar los fenómenos para captar su significado puede caer en riesgo de interpretación excesivamente personal.

De ahí que el problema de la Confirmabilidad constituya un problema central. Aquí también, como en otros casos, los autores divergen, desde los que niegan toda posibilidad de objetividad hasta los que aspiran a ella como a un objetivo que puede alcanzarse en gran medida a base de controles metodológicos y, concretamente en la investigación cualitativa, a base de fidelidad ética a los datos y al modo de obtenerlos y de presentarlos. **RUIZ OLABUÈNAGA, José Ignacio (p.108)**

Confirmabilidad, correspondiente al criterio de neutralidad, ausencia de sesgos por parte de los prejuicios del investigador u objetividad. Este es otro criterio de alta dificultad en un tipo de modelo que se postula subjetivo y, en sus orígenes, se encuentra una oposición a la pretendida objetividad positivista. Proponen varios recursos alternativos:

- Auditoria de Confirmabilidad
- Utilización de descriptores de baja inferencia
- Recogida de datos mecánica



- Comprobación con los participantes, y
- Ejercicio de reflexión. **MARI MOLLA, Richard. (2006, p.91)**

## **SATISFACCIÓN**

La satisfacción del cliente es un término propio del marketing que hace referencia a la satisfacción que tiene un cliente con respecto a un producto que ha comprado o un servicio que ha recibido, cuándo éste ha cumplido o sobrepasado sus expectativas.

Cuando un cliente compra un producto o recibe un servicio y luego éste no llega a cumplir con sus expectativas, entonces quedará insatisfecho, difícilmente volverá a comprarnos o visitarnos, y muy probablemente hablará mal de nosotros en frente de otros consumidores.

Cuando un cliente compra un producto o recibe un servicio y luego éste llega a cumplir con sus expectativas, entonces quedará satisfecho y muy probablemente volverá a comprarnos o visitarnos, aunque es posible que decida acudir a la competencia si llega a encontrar una mejor oferta.

Pero cuando un cliente compra un producto o recibe un servicio que no sólo llega a cumplir con sus expectativas, sino que las sobrepasa, entonces quedará complacido y no sólo volverá a comprarnos o visitarnos, sino que muy probablemente se convertirá en un cliente fiel a nuestro producto, empresa o marca, y nos recomendará con otros consumidores.

Por tanto, lograr la plena satisfacción del cliente, brindándole un producto o servicio

que cumpla con sus expectativas (o mejor aún que las sobrepase) es una de las claves del éxito de toda empresa.

#### Formas de lograr la satisfacción del cliente

- *Ofrecer un producto de calidad:* ofrecer un producto que cuente con insumos de primera, que cuente con un diseño atractivo, que sea durable en el tiempo, que satisfaga necesidades, gustos y preferencias.
- *Cumplir con lo ofrecido:* procurar que el producto cuente con las características mencionadas en la publicidad, hacer efectivas las promociones de ventas, respetar las condiciones pactadas, cumplir con los plazos de entrega.
- *Brindar un buen servicio al cliente:* ofrecer una buena atención, un trato amable, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, una rápida atención.
- *Ofrecer una atención personalizada:* ofrecer promociones exclusivas, brindar un producto que satisfaga necesidades particulares, procurar que un mismo trabajador atienda todas las consultas del un mismo cliente.
- *Brindar una rápida atención:* brindar una rápida atención al atender un pedido, al entregar un producto, al brindar un servicio, al atender y resolver los problemas, quejas y reclamos del cliente.
- *Resolver problemas, quejas y reclamos:* atender y resolver problemas, quejas y

reclamos de manera rápida y efectiva.

- *Brindar servicios extras:* brindar servicios adicionales tales como la entrega del producto a domicilio, la instalación gratuita del producto, servicio técnico gratuito, garantías, etc. **<http://www.La satisfacci3n del cliente.com>**

## **SATISFACCI3N DEL CLIENTE**

El proceso a trav3s del cual el cliente percibe la satisfacci3n de su necesidad se resume en el siguiente gr3fico, en 3l se presenta al cliente por un lado, con sus necesidades y expectativas, y al proveedor por otro. En la medida en que haya alineaci3n o sinton3a entre lo que el cliente desea y lo que el proveedor hace, habr3 una positiva percepci3n de satisfacci3n que har3 crecer la fidelidad del cliente.

La noci3n de satisfacci3n del cliente refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La l3gica indica que, a mayor satisfacci3n, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

Es posible definir a la satisfacci3n del cliente como el nivel del estado de 3nimo de un individuo, que resulta de la comparaci3n entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.

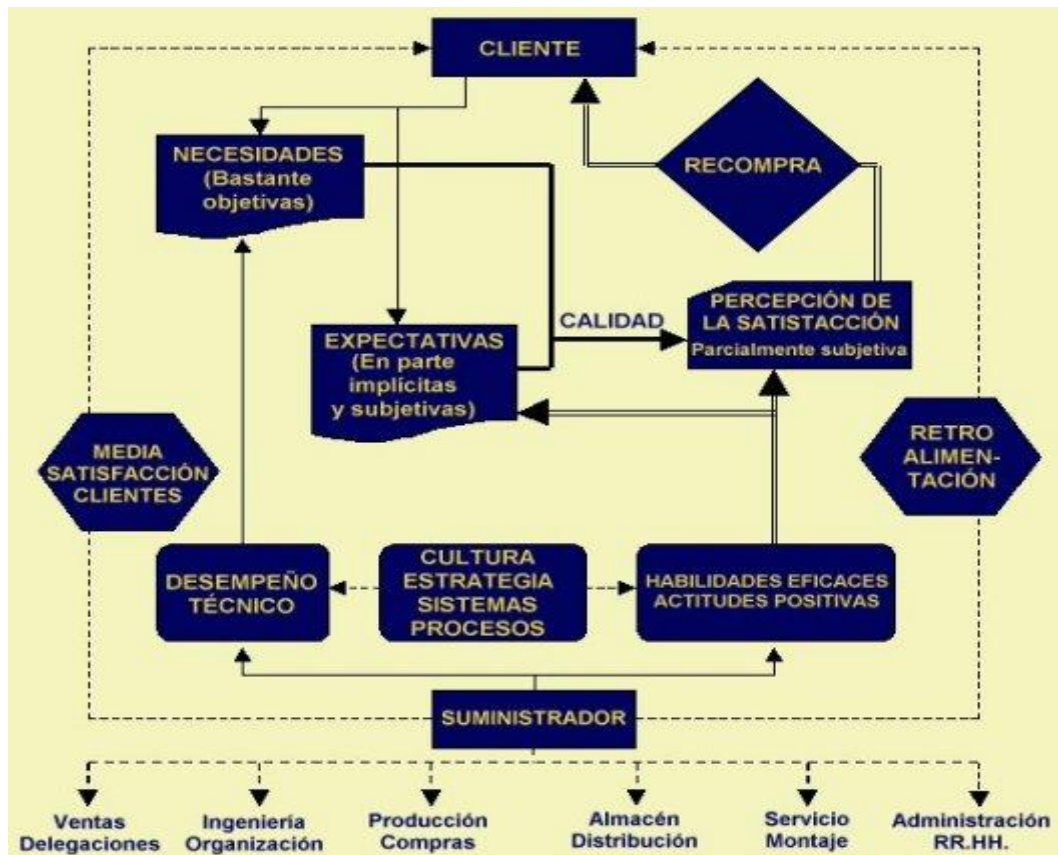


Gráfico N° 3: Proceso de Satisfacción.  
 Fuente: Internet. <http://www.Satisfacción del cliente.com>

<http://www.Definición de satisfacción del cliente - Qué es, Significado y Concepto.com>

### COMPETENTE

Que tiene las cualidades o conocimientos adecuados para hacer un trabajo o desempeñar una función.

Se aplica a la persona o a la institución a la que competen o corresponden unas

determinadas responsabilidades y obligaciones: las autoridades competentes.

Que es bastante, oportuno, adecuado.

**<http://www.SATISAFCCI/significado de competente - definici3n de competente - que quiere decir competente.htm>**

Experto en alguna cosa o capaz de realizar algo con eficacia.

**<http://www.SATISAFCCI/Definici3n de competente>**

## **CAPACITACI3N**

La capacitaci3n a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organizaci3n.

La capacitaci3n es una herramienta fundamental para la Administraci3n de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organizaci3n. Proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con 3xito en su puesto. De esta manera, tambi3n resulta ser una importante herramienta motivadora.

**<http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>**

## **CAPACITACIÓN**

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

### **Objetivos de la Capacitación**

La capacitación cuenta con objetivos muy claros, entre los cuales podemos mencionar:

- Conducir a la empresa a una mayor rentabilidad y a los empleados a tener una actitud más positiva.
- Mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Elevar la moral de la fuerza laboral.
- Ayudar al personal a identificarse con los objetivos de la empresa.
- Fomentar la autenticidad, la apertura y la confianza.
- Agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promover el desarrollo con miras a la promoción.
- Incrementar la productividad y calidad del trabajo.
- Promover la comunicación en toda la organización.
- Reducir la tensión y permitir el manejo de áreas de conflicto. **SILICEO, Alfonso.(2000)**

## **LA CAPACITACIÓN**

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera

organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto ya la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo. En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

**[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion de empresas/capacitacionrecursoshumanos/default4.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/capacitacionrecursoshumanos/default4.asp)**

## **ASEGURADORAS**

“Empresa cuyo objeto es la explotación de los seguros y que asume la acumulación de una masa de riesgos, para la realización de la hipótesis estadística que la funda y la formación de un fondo de primas que permita afrontar las obligaciones asumidas. En un sentido más acotado o restringido son todos los entes autorizados para operar, de acuerdo con las normas legales vigentes de cada estado.”

“Persona obligada a pagar la indemnización al producirse el siniestro, es decir quien asume sobre si las consecuencias del eventual siniestro o sea, aquel que lleva sobre sí el riesgo ajeno.”

“Persona Jurídica que asume responsabilidad sobre determinados riesgos mediante una contraprestación denominada prima que se estipula en el respectivo contrato de Seguro.” **GRECO, Orlando. (2.000, p.35)**

“Empresa que para realizar opciones de seguros, solo pueden estar constituidas como sociedades anónimas cooperativas y de seguros mutuos; sucursales o agencias de sociedades extranjeras; y organismos y entes oficiales o mixtos , nacionales, provinciales o municipales. La Aseguradora que se obliga a resarcir un daño o cumplir una prestación convenida si ocurre el evento previsto.” **GOLDSTEIN, Mabel. (2008 p, 74)**

“Compañía de Seguros que suscribe una póliza y cumple con las obligaciones correspondientes.” **Grupo Océano, (p.35)**

## **CONTRATOS DE SEGUROS**

Es la necesidad del hombre de buscar reparo ante los riesgos que pueden atacar lo que generó ese mecanismo de compensación o mitigación de riesgos que denominamos seguro.

Siguiendo el contexto del Código de Comercio podríamos decir que el Seguro es un contrato consensual mediante el cual una persona jurídica denominada asegurador, debidamente autoriza para ello, asume los riesgos que otra persona, natural o jurídica, le traslada, a cambio de una prima. **PALACIOS SÁNCHEZ, Fernando. (2007, p.742)**



Artículo 1º:- El seguro es un contrato mediante el cual una de las partes, el asegurador, se obliga, a cambio de una prima, a indemnizar a la otra parte, dentro de los límites convenidos, de una pérdida o un daño producido por un acontecimiento incierto; o a pagar un capital o una renta, si ocurre la eventualidad prevista en el contrato. **PEÑA TRIVIÑO, Eduardo. (2003, p.558)**

“El Seguro es un conjunto en que una parte toma sobre si todo o alguno de los riesgos de pérdida o deterioro que corre ciertas cosas pertenecientes a otros, obligándose mediante una retribución convenida a indemnizarle la pérdida o el daño estimable que sufran las cosas aseguradas.” **ALVEAR ICAZA, José. (p.155)**

## **COBRO**

Hablaremos de cobro, cuando se produzca una entrada de dinero. Esto será, en las operaciones de tráfico de la empresa, cuando se cancele un crédito que hayamos hecho (o sea, una deuda que alguien tenga con nosotros) mediante una entrada de dinero. También puede haber cobros por otros motivos, por cobro de subvenciones concedidas, intereses a favor, etc. **<http://www.margenneto.com/articulosgestion/conceptodecobro.html>**

“Actividad destinada a la recaudación de fondos mediante el cobro por ventas efectuadas al contado o por créditos de diversas clases a cobrar.” **GRECO O. (2.000, p.104)**

“Entrada de Dinero. Cantidad de Dinero que se percibe de otro como pago por bienes o servicios prestados.” **AMEZ, Fernando Martín. (2.002,p.41)**

## **COBRO ANTICIPADO**

En esta forma de cobro el proveedor exige al cliente el pago previo a la recepción de la mercancía o prestación del servicio. Si se suministran mercancías, la solicitud del pago se hace normalmente en el momento de hacer el pedido; y si es un servicio, en el momento del encargo del mismo o a la firma del contrato.

Es frecuente esta modalidad cuando:

- Se inician relaciones comerciales por primera vez.
- La solvencia y la formalidad del cliente son desconocidas por la empresa proveedora o existan dudas.
- Se prestan determinados servicios profesionales, como la abogacía.
- Los medios más utilizados son: cheque, metálico, transferencia bancaria, giro, tarjetas bancarias e ingreso en cuenta.

## **COBRO AL CONTADO.**

En esta forma de pago el cliente abona el importe de la factura en el momento de la recepción de la mercancía o de la prestación del servicio.

Es frecuente esta modalidad cuando:

- Se realiza una venta directa entre empresas o de empresas a particulares.
- Se producen las primeras transacciones comerciales entre empresas.
- Los medios más utilizados son los mismos que el cobro anticipado.

## COBRO APLAZADO

También denominado a crédito, consiste en el consentimiento, por parte del proveedor, del aplazamiento del cobro de facturas. Es la forma más extendida en las relaciones comerciales entre empresas, existiendo varias modalidades de aplazamiento.

**Aplazamiento parcial:** el importe de la factura al contado y el resto queda aplazado.

**Aplazamiento en un solo pago:** El importe de la factura se aplaza a un solo pago.

**Aplazamiento fraccionado:** La factura se abona en varios plazos previamente acordados entre el proveedor y el cliente.

Los medios más utilizados son letras de cambio, pagare y aceptación domiciliaria de facturas; y los plazos más comunes son 30, 60 y 90 días.

Tabla N° 1: Formas y medios de cobro.

Formas	Causas	Medios
anticipado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inicio de las relaciones comerciales</li><li>• Desconocimiento de la solvencia</li><li>• Servicios profesionales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Metálico</li><li>• Cheque bancario</li><li>• Domiciliaciones bancarias</li><li>• Transferencias bancarias</li><li>• Giros</li><li>• Tarjetas bancarias</li></ul>
al contado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Venta directa</li><li>• Primeras transacciones</li></ul>	
aplazado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Parcial</li><li>• En un solo pago</li><li>• Fraccionado</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Letras de cambio</li><li>• Pagaré</li><li>• Recibos</li><li>• Aceptación domiciliada de facturas</li></ul>

Fuente: Medios de Cobro y Pago. McGRAW-HILL.(2000, P. 32-33)

## **OPORTUNO**

Que se hace o sucede en el tiempo, lugar o circunstancia convenientes; se aplica también a este mismo tiempo, lugar o circunstancia - una llamada oportuna, el momento oportuno.

Se dice de la persona que hace o dice algo conveniente, en la circunstancia adecuada, así como de sus palabras, acciones, actitudes, etc. **<http://www.definición de oportuno en EL PAÍS>**.

Que se hace u ocurre en un momento adecuado o conveniente.

**<http://www.significado de oportuno - definición de oportuno - que quiere decir oportuno.htm>**

## **ÓPTIMO**

En su sentido más amplio y general el término óptimo se emplea cuando se quiere dar cuenta de aquello que resulta ser muy bueno, que no puede ser mejor de lo que es, es decir, óptimo es el superlativo del término bueno.

Generalmente, la palabra se emplea a instancias de alguna actividad que se desarrolló o de una tarea terminada y cuyos resultados fueron muy beneficiosos para quienes la llevaron a cabo. La nueva campaña de marketing produjo óptimos resultados, estamos muy contentos con el trabajo realizado. Por tanto, el término óptimo es una palabra que

la solemos encontrar en diferentes ámbitos y claro, siempre asociada como decíamos a una actividad, a una acción que se realiza.

Cuando una persona, o en su defecto una empresa, buscan alcanzar óptimos resultados en sus actividades, estudios o negocios pueden optar por la implementación de diferentes tipos de estrategias que pueden llevarlos directamente a obtener esos resultados, tales como organización de las actividades, búsqueda de apoyo en la tecnología, o en una persona física que cuente con la experiencia y los conocimientos necesarios para trabajar a su par o bien que cuente con mayores conocimientos para así saber que el éxito está asegurado. <http://www.Definición de Optimo » Concepto en Definición ABC.htm>

## **VERAZ**

El término veracidad se emplea cuando se quiere dar cuenta que alguna cuestión, un hecho, una declaración, entre otras cuestiones, guardan estricta conformidad con la verdad.

Es decir, la veracidad es algo así como la condición que ostentará un juicio o un razonamiento, que expresará fehacientemente lo que opina quien lo emite. La veracidad está estrechamente vinculada con conceptos como la buena fe, la honestidad y la sinceridad y por ello es que además se opone ciertamente a la hipocresía y a la mentira.

Hay algunas profesiones, como ser la medicina y el periodismo, que le exigirán a quienes las practican el mínimo margen de error posible con respecto a la veracidad de aquello que sostienen o tienen el deber de comunicar, porque lisa y llanamente, en el

primer caso, si no se transmite la verdad acerca de un estado de salud, aún por la causa por la cual se lo esté haciendo, por protección, por ejemplo, tal cuestión en definitiva puede resultar siendo un importantísimo perjuicio contra el paciente, porque éste, al desconocer su estado no podrá obrar conforme y probablemente no se cuide ni atienda a determinados cuidados que son imprescindibles para su calidad de vida y mucho en una situación en la cual la salud no va bien. <http://www.Definición de Veracidad » Concepto en Definición ABC.htm>

Del latín *verax*, veraz es un adjetivo que refiere a quien dice o profesa siempre la verdad. <http://www.Definición de veraz - Qué es, Significado y Concepto.htm>

## **2.5. Hipótesis**

La Validación de Información de Accidentes de Tránsito permitirá potenciar el cobro del SOAT por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato.

## **2.6. Señalamiento de Variables**

2.6.1. **Validación de Información:** Cualitativa

2.6.2. **Cobro:** Cuantitativa

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque**

De conformidad con el paradigma crítico propósito anunciado en la fundamentación filosófica, para la presente ejecución se utilizó el enfoque cuali-cuantitativo, ya que este permitió tener la orientación adecuada hacia la comprensión del problema objeto de estudio, en lo que se refiere a La Validación de Información de Accidentes de Tránsito y su efecto en el cobro del SOAT por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato, para lo cual se tomó como guía la opinión y el criterio de clientes, para determinar cuáles son los puntos que se deben fortalecer, y por último permitió orientar al descubrimiento de la hipótesis.

### **3.2. Modalidad Básica de la Investigación**

En el desarrollo del presente proyecto de investigación, la modalidad de la investigación que se aplicó es la de campo, ya que se desarrolló en el lugar de los hechos para obtener información de acuerdo a los objetivos planteados, también se combinó armoniosamente con la investigación bibliográfica y documental ya que tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, conceptualizaciones y teorías de diversos autores sobre el tema objeto de estudio.

### **3.3. Nivel o Tipo de la Investigación**

La investigación que se aplicó en el presente proyecto de investigación es de tipo correlacional, ya que permitió medir el grado de relación que existe entre la variable independiente –Validación de Información y la variable dependiente –Cobro; por lo que se realizó la verificación de la misma mediante el uso de los estadígrafos necesarios, permitiendo poner a prueba la hipótesis.

### **3.4. Población y Muestra**

La población del presente proyecto de investigación está dada por 204 personas entre ellos personal de la Institución y personas a las cuales se les ha atendido en trámites de SOAT en el Hospital Provincial General Docente Ambato.

A continuación se detalla:



**Tabla N° 2 Población y Muestra**

<b>PERSONAL</b>	<b>MUESTRA</b>
Personal Administrativo	3
Personas Atendidas Trámites - SOAT	201
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Zumbana Sánchez Andrea Carolina

Aplicamos la técnica de Muestreo de la siguiente manera:

$$n = \frac{PQN}{\frac{(N-1)E^2}{K^2} + PQ}$$

En Donde:

$n$  = Tamaño de la muestra

$PQ$  = Constante Varianza Población (0.25)

$N$  = Tamaño de la Población

$E$  = Error Máximo Admisible (0.5)

$K$  = Coeficiente de Corrección de Error (2)

$$n = \frac{0.25 * 204}{\frac{(204-1)0.5^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{51}{\frac{0.5075}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{51}{0.376875}$$

$$n = 135$$

### 3.5. Operacionalización de Variables

Tabla N° 3: Variable Independiente.

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><b>VALIDACIÓN</b></p> <p>La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los <b>resultados</b> obtenidos; por ejemplo un instrumento valido para medir la <b>actitud</b> de los clientes frente a la <b>calidad del servicio</b> de una empresa debe medir la actitud y no el conocimiento del <b>cliente</b> respecto de la calidad del servicio.</p>	<p>Resultados</p> <p>Actitud</p> <p>Calidad del Servicio</p> <p>Cliente</p>	<p>Credibilidad</p> <p>Confiable</p> <p>Oportuna</p> <p>Correcta</p> <p>Responsable</p> <p>Competente</p> <p>Ágil</p> <p>Eficiente</p> <p>Deficiente</p> <p>Satisfacción</p> <p>Insatisfacción</p>	<p>¿Cree Ud. que la información recopilada por parte del Hospital Ambato tiene Credibilidad?</p> <p>¿Cree Ud. que la información recopilada de los Accidentes de Tránsito por parte del Hospital Ambato es oportuna?</p> <p>¿Considera Ud. que la Actitud del personal encargado de recopilar la Información de Accidentes de Tránsito es Competente?</p> <p>¿Considera Ud. que el servicio a pacientes de Accidentes de Tránsito que ofrece esta entidad es Eficiente?</p> <p>¿Considera Ud. que la atención brindada por el Personal del Hospital Ambato en cuanto a Trámites de Accidentes de Tránsito satisface sus Necesidades?</p>	<p>ENCUESTA A LOS CLIENTES DEL HOSPITAL AMBATO</p>

Fuente: Investigación

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

Tabla N° 4: Variable Dependiente.

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><b>COBRO</b></p> <p><i>Actividad</i> destinada a la Recaudación de <b><i>fondos</i></b> mediante el cobro por Ventas efectuadas al contado o por créditos de diversas a <b><i>cobrar.</i></b></p>	Actividad	Optima	¿Considera Ud. óptima a la actividad que realiza el Hospital Ambato en relación a pacientes de Accidentes de Tránsito para el Cobro de SOAT?	ENCUESTA A LOS CLIENTES DEL HOSPITAL AMBATO
		Veraz	¿Cree Ud. que el proceso de cobro de la indemnización de SOAT es veraz con la Ayuda del Hospital Ambato?	
	Recaudación De Fondos	Satisfactoria	¿Cree Ud. que el proceso que realiza el Hospital Ambato para el Tramite del cobro de la Indemnización de SOAT es Satisfactoria?	
		Oportuna	¿Piensa Ud. que para el cobro e la Indemnización SOAT la documentación otorgada por el Hospital Ambato hace esta recaudación más oportuna?	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

### 3.6. Plan de Recolección de Información

Para recolectar la información necesaria para la presente investigación se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos para la recolección de información:

**Tabla N° 5: Recolección de Información.**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
<b>1.- ¿Para qué?</b>	Para un correcto cobro de SOAT.
<b>2.- ¿A qué personas o sujetos?</b>	Clientes internos y Externos.
<b>3.- ¿Sobre qué aspectos?</b>	Sobre la Validación de Información adecuada de Accidentes de Tránsito.
<b>4.- ¿Quién?</b>	El investigador.
<b>5.- ¿Cuándo?</b>	Durante el tiempo de Investigación.
<b>6.- ¿Lugar de recolección de la información?</b>	Tungurahua – Ambato – HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE AMBATO.
<b>7.- ¿Cuántas veces?</b>	Las veces que sean necesarias.
<b>8.- ¿Qué técnica de recolección?</b>	Encuesta.
<b>9.- ¿Con qué?</b>	Cuestionario.
<b>10.- ¿En qué situación?</b>	Visita

Fuente: Investigación

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

### **3.7. Plan de Procesamiento de la Información**

Una vez que se aplicó el cuestionario a todas las personas con relación de Accidentes de Tránsito, entre ellos Funcionarios de la Institución, se vio necesario revisar la información obtenida por los mismos para detectar errores u omisiones

A continuación se procedió a categorizar las preguntas y tabular, mediante el sistema computarizado. Y proceder al análisis de los datos aplicando los estadígrafos necesarios, para la verificación de la hipótesis y los resultados se presenta de forma gráfica para alcanzar una mayor comprensión y fácil interpretación.

Es necesario que los resultados que se obtuvieron, deban ser interpretados en función de la hipótesis planteada. Para finalmente realizar una síntesis de los resultados que sirvieron para encontrar la solución adecuada al problema objeto de estudio.

## **CAPÍTULO IV**

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

#### **4.1. Antecedentes Investigativos**

#### **4.2. Interpretación de Datos**

Una vez recolectados la información se procederá con la tabulación, misma que será posteriormente interpretada

Al consultar a los clientes externos y a funcionarios del Hospital Provincial General Docente Ambato si la Validación de Información Accidentes de Tránsito incide en el cobro de SOAT, manifestaron lo siguiente:

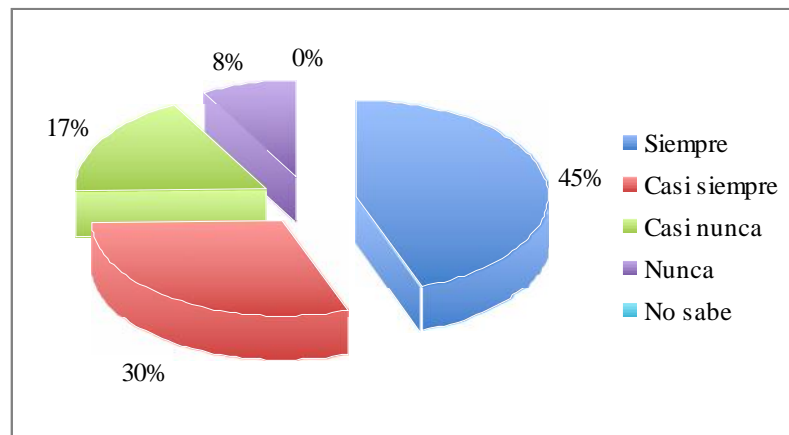
El SOAT es Importante para la seguridad de todas las personas.

**Tabla N° 6: Importancia de SOAT.**

ESCALA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	60	44,4	44,4	44,4
Casi siempre	41	30,4	30,4	74,8
Casi nunca	23	17,0	17,0	91,9
Nunca	11	8,1	8,1	100,0
No sabe	0	0,0	0,0	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina.



**Gráfico N° 4: Importancia de SOAT.**

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina.

El 74,8% de los encuestados manifiestan que el SOAT es un Seguro importante para la seguridad de todas las personas, mientras tanto por otra parte 25,20% indicó que no consideran al Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito como importante.

Con esto podemos ver que el SOAT es un seguro diseñado para brindar una protección adecuada a las víctimas de accidentes de tránsito, procurando que reciban una atención médica oportuna o una indemnización por muerte o invalidez; ya que hoy en día los accidentes de tránsito están caracterizados como un problema de Salud Pública.



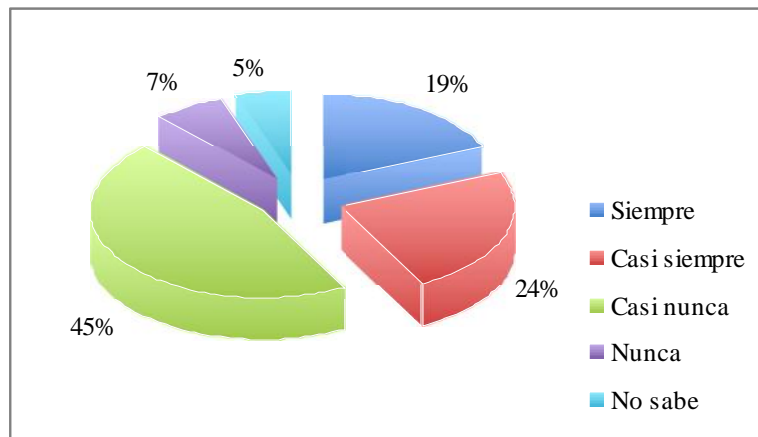
La actitud del personal encargado de recopilar la información de Accidentes de Tránsito es Competente.

**Tabla N° 7: Actitud del Personal.**

ESCALA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	25	18,5	18,5	18,5
Casi siempre	32	23,7	23,7	42,2
Casi nunca	62	45,9	45,9	88,1
Nunca	9	6,7	6,7	94,8
No sabe	7	5,2	5,2	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina.



**Gráfico N° 5: Actitud del Personal.**

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

Mediante los datos obtenidos de los encuestados, un 42,2% considera que la actitud del personal encargado en recopilar información de Accidentes de Tránsito es Competente, por el contrario un 57,80% manifiesta que la actitud del personal no es la adecuada para este servicio.

Estos datos permiten señalar que la actitud del personal, no es la adecuada dentro de cada área, lo que conlleva a que la actitud de los funcionarios de una institución debe ser competente pues de esto depende el servicio brindado y por ende la satisfacción del cliente.

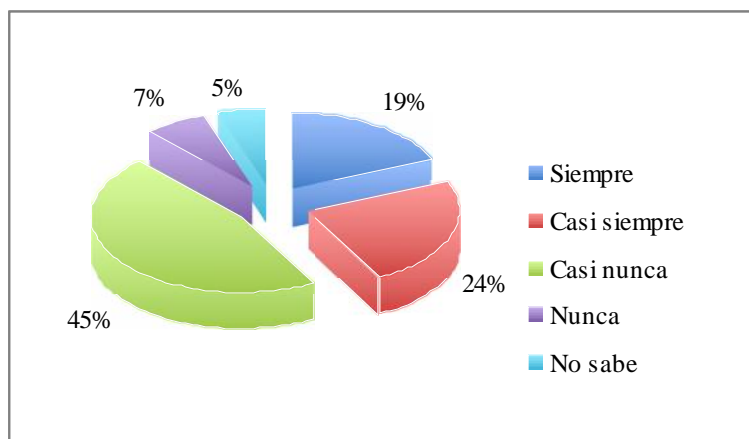
La información recopilada de los accidentes de tránsito por parte del Hospital Ambato es oportuna para el cobro de SOAT.

**Tabla N° 8: Información Oportuna**

ESCALA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	30	22,2	22,2	22,2
Casi siempre	35	25,9	25,9	48,1
Casi nunca	49	36,3	36,3	84,4
Nunca	12	8,9	8,9	93,3
No sabe	9	6,7	6,7	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina.



**Gráfico N° 6: Información Oportuna.**

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

El 48 % de los encuestados manifiestan que la Información de Accidentes de Tránsito es Oportuna para realizar el Trámite de Cobro, pero un 52% indica que la información recopilada no es oportuna para poder realizar el trámite a tiempo de la indemnización.

Con esto indica cuenta que existe falencia en cuanto a la información, ya que de esta depende el éxito del cobro de la indemnización que por asistencia médica serán pagadas por la empresa de Seguros o por el FONSAT, en el plazo máximo de 30 días, contados desde la presentación de la documentación completa que sea necesaria para tal efecto, según las condiciones generales del contrato de seguro.

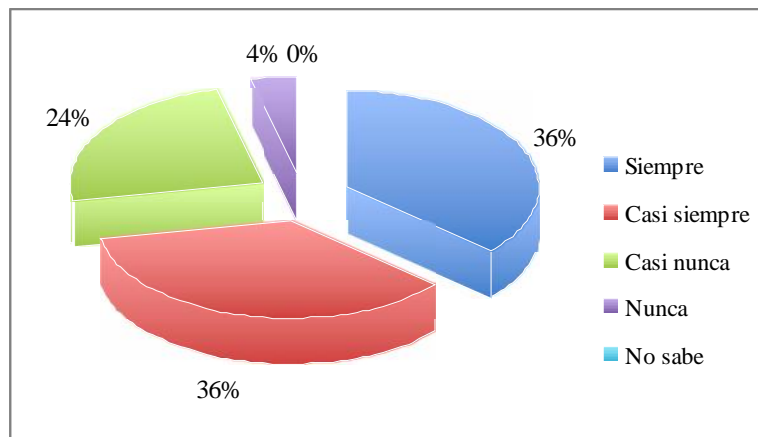
La información recopilada por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato tiene Credibilidad.

**Tabla N° 9: Información.**

ESCALA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	47	36,4	36,4	36,4
Casi siempre	46	35,7	35,7	72,1
Casi nunca	31	24,0	24,0	96,1
Nunca	5	3,9	3,9	100,0
No sabe	0	0,0	0,0	100,0
Total	129	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina.



**Gráfico N° 7: Información Crediticia.**

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

Mediante los datos recopilados un 72% de los encuestados manifiestan que la información recopilada por el Hospital Ambato tiene Credibilidad, por otro lado un 28% considera lo contrario de esta información.

Se puede considerar con esto que el Hospital Ambato brinda credibilidad en su información; ya que es muy importante en cuanto al Trámite de SOAT, pues la información juega un papel muy trascendental pues de esta depende el éxito en el trámite de indemnización de SOAT.

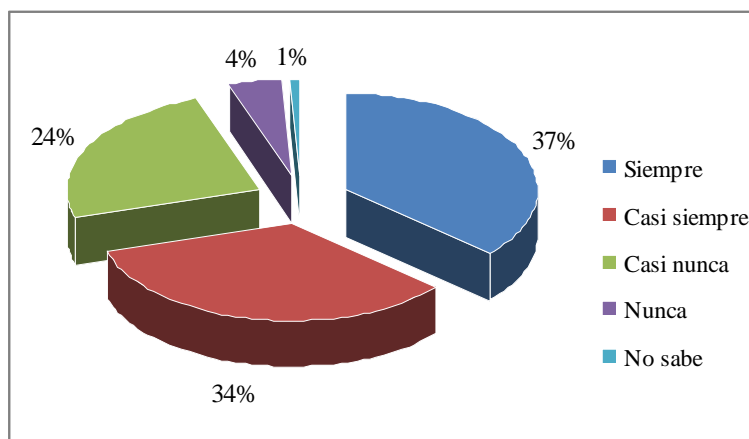
El servicio a pacientes de Accidentes de Tránsito que ofrece esta entidad es Eficiente.

**Tabla N° 10: Servicio Eficiente.**

ESCALA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	49	36,3	36,3	36,3
Casi siempre	46	34,1	34,1	70,4
Casi nunca	33	24,4	24,4	94,8
Nunca	6	4,4	4,4	99,3
No sabe	1	0,7	0,7	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina.



**Gráfico N° 8: Servicio Eficiente.**

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

EL 70,4% de los encuestados manifiestan que el servicio a Pacientes de Accidentes de Tránsito es Eficiente, por otra parte el 29,96% no considera a este servicio como eficiente.

De esta manera se manifiesta que la atención brindada es de suma importancia en todas las casas de salud, pues el Reglamento del SOAT indica que los profesionales médicos, las instituciones médicas u hospitalarias, públicas o privadas, previsionales o sociales, prestarán asistencia médica u hospitalaria eficiente a las víctimas de accidentes de tránsito.

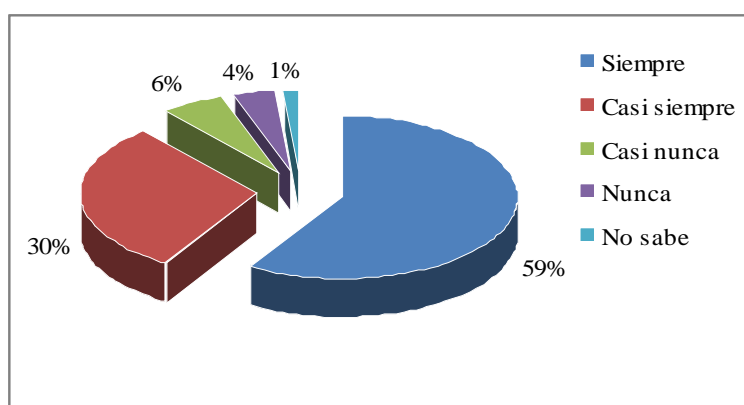
Mejora en el proceso de recolección de información de Accidentes de Tránsito por parte del Hospital Ambato.

**Tabla N° 11: Mejora Recolección de Datos.**

ESCALA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	79	58,5	58,5	58,5
Casi siempre	41	30,4	30,4	88,9
Casi nunca	8	5,9	5,9	94,8
Nunca	5	3,7	3,7	98,5
No sabe	2	1,5	1,5	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina.



**Gráfico N° 9: Mejora Recolección de Datos.**

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

Con los datos se puede identificar que un 88,9% de los encuestados dan a conocer que debe existir una mejora en el proceso de Recolección de Información de Accidentes de Tránsito por parte del Hospital Ambato, por el contrario un 11,10% manifiesta que no debe existir una mejora en este proceso.

Esta pregunta revela información muy importante ya que el principal objetivo que se persigue con esta investigación es desarrollar un plan de capacitación para el desarrollo del personal; pues la mejora continua se constituye en un punto primordial ya que esta es la parte fundamental de toda empresa para tener un alto nivel de competitividad y posibilidades de desarrollo.

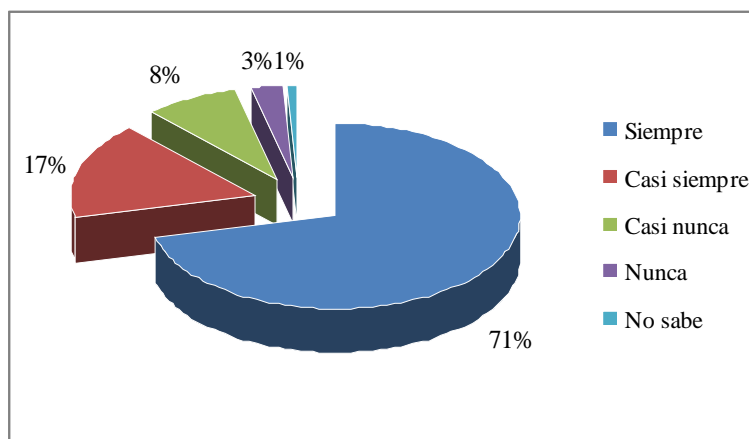
Plan de Capacitación al personal para mejora de Proceso de SOAT.

**Tabla N° 12: Plan de Capacitación.**

ESCALA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	96	71,1	71,1	71,1
Casi siempre	23	17,0	17,0	88,1
Casi nunca	11	8,1	8,1	96,3
Nunca	4	3,0	3,0	99,3
No sabe	1	0,7	0,7	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina.



**Gráfico N° 1: Plan de Capacitación..**

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

De los resultados obtenidos, un 88,1% de los encuestados manifiestan que si debe existir plan de capacitación de SOAT del Hospital Ambato y por otro lado un 11,9% indican lo contrario.

Lo que da a conocer que la capacitación seria una necesidad que tiene el personal dentro de sus áreas de trabajo; ya que hoy en día vivimos en un contexto sumamente cambiante, debido a la innovación de la tecnología, es por eso que es conveniente aplicar un plan de capacitación para de esta manera lograr que los trabajadores innoven y actualicen sus conocimientos para su mejor desempeño en su puesto de trabajo.

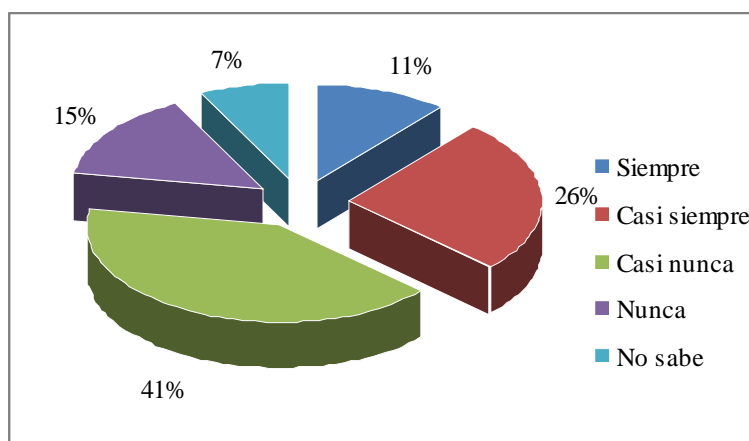
La atención brindada por el personal del Hospital Ambato en cuanto a Trámites de Accidentes de Tránsito satisface sus necesidades.

**Tabla N° 13: Satisfacción de Necesidades.**

ESCALA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	15	11,1	11,1	11,1
Casi siempre	35	25,9	25,9	37,0
Casi nunca	55	40,7	40,7	77,8
Nunca	20	14,8	14,8	92,6
No sabe	10	7,4	7,4	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina.



**Gráfico N° 10: Satisfacción de Necesidades.**

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

El 37% de los resultados obtenidos dan a conocer que la atención brindada por parte del Hospital Ambato en cuanto a trámites de SOAT satisface sus necesidades, siendo un 63% que opina lo contrario.

Lo que da a conocer que existen falencias en cuanto a la atención en ciertos procesos de esta casa de salud. Teniendo en cuenta que la atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes para satisfacerlas, ya que de esto depende lograr una buena imagen institucional.

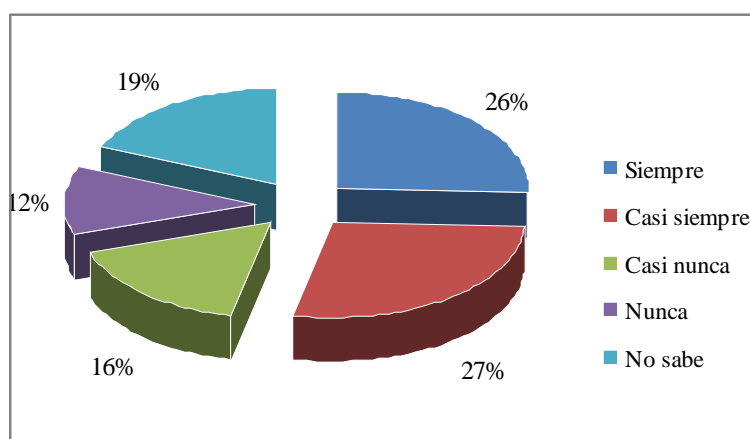
Considera óptima a la actividad que realiza el Hospital Ambato en relación a pacientes de Accidentes de Tránsito para el Cobro de SOAT.

**Tabla N° 14: Actividad por el Hospital Ambato.**

ESCALA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	35	25,9	25,9	25,9
Casi siempre	37	27,4	27,4	53,3
Casi nunca	22	16,3	16,3	69,6
Nunca	16	11,9	11,9	81,5
No sabe	25	18,5	18,5	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina.



**Gráfico N° 11: Actividad por el Hospital Ambato.**

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

Con los resultados obtenidos podemos apreciar que un 53,3% de los encuestados consideran óptima la actividad que realiza el Hospital Ambato para el cobro de SOAT, por otra parte un 46,7% no considera esta actividad como óptima.

Con lo que da a conocer que existe insatisfacción en cuanto a la actividad que realiza el departamento de SOAT en esta casa de Salud, lo que perjudica la imagen institucional de la misma.



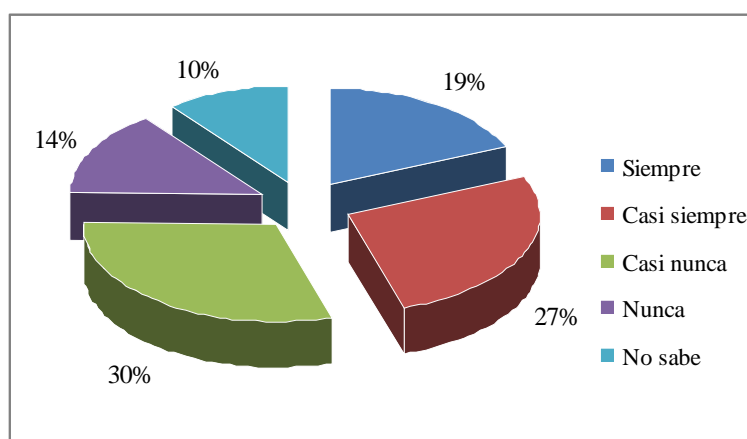
El proceso que realiza el Hospital Ambato para el trámite del cobro de la indemnización de SOAT es Satisfactorio.

**Tabla N° 15: Trámite de Cobro.**

ESCALA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	25	18,5	18,5	18,5
Casi siempre	36	26,7	26,7	45,2
Casi nunca	41	30,4	30,4	75,6
Nunca	19	14,1	14,1	89,6
No sabe	14	10,4	10,4	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina.



**Gráfico N° 12: 2: Trámite de Cobro.**

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

El 45,2% de los encuestados manifiestan que el proceso para Cobro de la indemnización de SOAT es satisfactorio y un 54,8% indica que este proceso no es satisfactorio.

Lo que conlleva a que existe un sin número de falencias en este proceso, debiendo tener en cuenta que la satisfacción en los procesos que realiza una Institución es la clave de éxito para la misma.

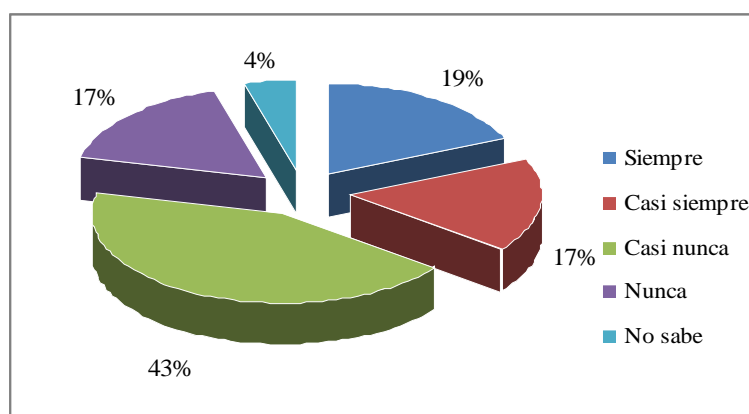
Proceso de cobro de la Indemnización de SOAT es veraz.

**Tabla N° 16: Proceso de Indemnización.**

ESCALA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	25	18,5	18,5	18,5
Casi siempre	23	17,0	17,0	35,6
Casi nunca	58	43,0	43,0	78,5
Nunca	23	17,0	17,0	95,6
No sabe	6	4,4	4,4	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina.



**Gráfico N° 13: Proceso de Indemnización.**

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

El 35,6% de los datos obtenidos demuestran que el proceso de Cobro de SOAT es veraz, mientras que un 64,4% de los encuestados indican que no existe veracidad en este trámite.

Lo que indica en esta casa de Salud existe un poco de descuido en esta área, considerando que la veracidad dentro de una Institución debe ser primordial en todas las actividades y procesos que esta realiza, pues dentro del sector público esta es un punto muy importante pues de esta depende el éxito tanto institucional como para los beneficiarios del mismo.

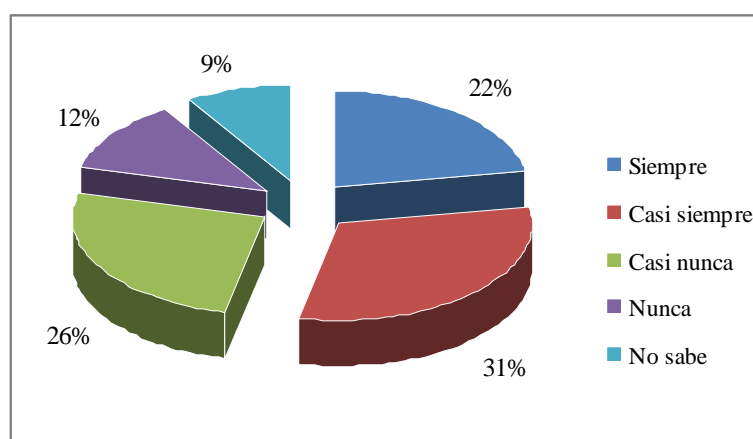
Para el Cobro de la Indemnización de SOAT la documentación otorgada por el Personal Encargado hace esta recaudación más oportuna.

**Tabla N° 17: Recaudación Oportuna**

ESCALA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	30	22,2	22,2	22,2
Casi siempre	42	31,1	31,1	53,3
Casi nunca	35	25,9	25,9	79,3
Nunca	16	11,9	11,9	91,1
No sabe	12	8,9	8,9	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina



**Gráfico N° 14: Recaudación Oportuna.**

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

Mediante los datos proporcionados por los encuestados, un 53,3% manifiesta que la información recaudada por el Hospital Ambato es oportuna y por otro lado un 46,7% indica lo contrario.

En todo trámite institucional la información juega un papel muy importante, ya que esta es la base para todo proceso y de esta depende el éxito o satisfacción laboral.

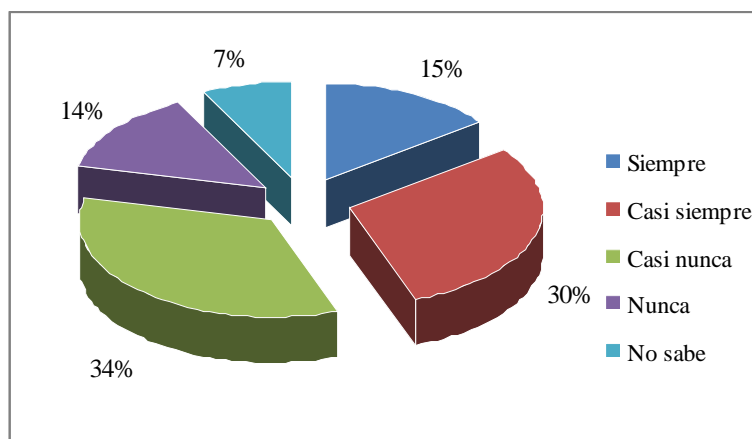
El cobro de la Indemnización de SOAT es Eficiente por parte del Hospital Ambato.

**Tabla N° 18: Cobro de Indemnización.**

ESCALA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	20	14,8	14,8	14,8
Casi siempre	40	29,6	29,6	44,4
Casi nunca	46	34,1	34,1	78,5
Nunca	19	14,1	14,1	92,6
No sabe	10	7,4	7,4	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina



**Gráfico N° 15: Cobro de Indemnización.**

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

El 44.4% del personal encuestado considera que el cobro de SOAT por parte del Hospital Ambato es eficiente, y por otra parte un 55,6% indican lo contrario

Con estos resultados se puede dar cuenta que esto se da porque hay un sin número de falencias en el proceso que realiza el Área de SOAT, teniendo en cuenta que la realización eficiente de los procesos nos lleva a cumplir los objetivos institucionales.

### **4.3. Verificación de la Hipótesis**

#### **4.3.1. Hipótesis**

La Validación de Información de Accidentes de Tránsito permitirá potenciar el cobro del SOAT por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato

#### **4.3.2. Verificación**

Para la comprobación de la hipótesis se siguieron los siguientes pasos:

#### **4.3.3. Planteamiento de la Hipótesis**

##### **a) Modelo Lógico**

**Ha** =La Validación de Información de Accidentes de Tránsito permitirá potenciar el cobro del SOAT por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato.

**Ho** = La Validación de Información de Accidentes de Tránsito no permitirá potenciar el cobro del SOAT por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato.

##### **b) Definición del nivel de significación.**

El nivel de significación escogido para la investigación es del 5%.

**c) Elección de la prueba estadística.**

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba Chi-Cuadrado, cuya

Fórmula es la siguiente:

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Simbología:

- $x^2$  = Chi Cuadrado
- $\sum$  = Sumatoria
- $f_o$  = Frecuencia observada.
- $f_e$  = Frecuencia esperada.

**4.3.4. Regla de Decisión**

Grado de libertad:

- Gl = (c - 1)(r - 1)
- Gl = (5 - 1)(4 - 1)
- Gl = (4)(3)
- Gl = 12

Se encontró el grado de libertad correspondiente:  $GL= 12$ .

El valor del chi cuadrado según la tabla es de 21.026.

#### 4.3.5. Comprobación de la Hipótesis

Al realizar la matriz de tabulación cruzada se toma en cuenta dos preguntas del cuestionario que contengan las variables de estudio como se muestra a continuación:

#### Frecuencia Observada

Tabla N° 19: Frecuencia Observada

ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS				TOTAL
	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 9	PREGUNTA 11	
SIEMPRE	25	30	35	25	115
CASI SIEMPRE	32	35	37	23	127
CASI NUNCA	62	49	22	58	191
NUNCA	9	12	16	23	60
NO SABE	7	9	25	6	47
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>135</b>	<b>135</b>	<b>135</b>	<b>540</b>

Fuente: Investigación

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

## Frecuencia Esperada

La frecuencia esperada de cada celda, se calcula mediante la siguiente fórmula aplicada a la tabla de frecuencias observadas.

$$fe = \frac{(Total\ de\ fila)(total\ de\ columna)}{N}$$

Donde “N” es el número total de frecuencias observadas.

Para la Pregunta 2, primera columna y la alternativa “SIEMPRE” la frecuencia esperada sería:

$$fe = \frac{(115)(135)}{540} = 28,80$$

Para la pregunta 3, primera columna y la alternativa “SIEMPRE” la frecuencia esperada sería:

$$fe = \frac{(115)(135)}{540} = 28,80$$

Para la pregunta 9, primera columna y la alternativa “SIEMPRE” la frecuencia esperada sería:

$$fe = \frac{(115)(135)}{540} = 28,80$$

Para la pregunta 11, primera columna y la alternativa “SIEMPRE” la frecuencia esperada sería:



$$fe = \frac{(115)(135)}{540} = 28,80$$

Para la pregunta 2, segunda columna y la alternativa “CASI SIEMPRE” la frecuencia esperada seria:

$$fe = \frac{(127)(135)}{540} = 31,80$$

Para la pregunta 3, segunda columna y la alternativa “CASI SIEMPRE” la frecuencia esperada seria:

$$fe = \frac{(127)(135)}{540} = 31,80$$

Para la pregunta 9, segunda columna y la alternativa “CASI SIEMPRE” la frecuencia esperada seria:

$$fe = \frac{(127)(135)}{540} = 31,80$$

Para la pregunta 11, segunda columna y la alternativa “CASI SIEMPRE” la frecuencia esperada seria:

$$fe = \frac{(127)(135)}{540} = 31,80$$

Para la pregunta 2, tercera columna y la alternativa “CASI NUNCA” la frecuencia esperada seria:

$$fe = \frac{(191)(135)}{540} = 47,80$$

Para la pregunta 3, tercera columna y la alternativa “CASI NUNCA” la frecuencia esperada seria:

$$fe = \frac{(191)(135)}{540} = 47,80$$

Para la pregunta 9, tercera columna y la alternativa “CASI NUNCA” la frecuencia esperada seria:

$$fe = \frac{(191)(135)}{540} = 47,80$$

Para la pregunta 11, tercera columna y la alternativa “CASI NUNCA” la frecuencia esperada seria:

$$fe = \frac{(191)(135)}{540} = 47,80$$

Para la pregunta 2, cuarta columna y la alternativa “NUNCA” la frecuencia esperada seria:

$$fe = \frac{(60)(135)}{540} = 15$$

Para la pregunta 3, cuarta columna y la alternativa “NUNCA” la frecuencia esperada seria:

$$fe = \frac{(60)(135)}{540} = 15$$

Para la pregunta 9, cuarta columna y la alternativa “NUNCA” la frecuencia esperada seria:

$$fe = \frac{(60)(135)}{540} = 15$$

Para la pregunta 11, cuarta columna y la alternativa “NUNCA” la frecuencia esperada seria:

$$fe = \frac{(60)(135)}{540} = 15$$

Para la pregunta 2, quinta columna y la alternativa “NO SABE” la frecuencia esperada seria:

$$fe = \frac{(47)(135)}{540} = 11,8$$

Para la pregunta 3, quinta columna y la alternativa “NO SABE” la frecuencia esperada seria:

$$fe = \frac{(47)(135)}{540} = 11,8$$

Para la pregunta 9, quinta columna y la alternativa “NO SABE” la frecuencia esperada seria:

$$fe = \frac{(47)(135)}{540} = 11,8$$

Para la pregunta 11, quinta columna y la alternativa “NO SABE” la frecuencia esperada seria:

$$fe = \frac{(47)(135)}{540} = 11,8$$

Tabla N° 20: Frecuencia Esperada

ALTERNATIVAS	PREGUNTAS				TOTAL
	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 9	PREGUNTA 11	
SIEMPRE	28,8	28,8	28,8	28,8	<b>115,0</b>
CASI SIEMPRE	31,8	31,8	31,8	31,8	<b>127,0</b>
CASI NUNCA	47,8	47,8	47,8	47,8	<b>191,0</b>
NUNCA	15,0	15,0	15,0	15,0	<b>60,0</b>
NO SABE	11,8	11,8	11,8	11,8	<b>47,0</b>
					<b>540,0</b>

Fuente: Investigación  
Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

“ $\Sigma$ ” = Sumatoria.

“O” = Frecuencia esperada.

“E” = Frecuencia esperada en cada celda.

Es decir, se calcula para cada celda la diferencia entre la frecuencia observada y la esperada, esta diferencia se eleva al cuadrado y se divide entre la frecuencia esperada. Finalmente se suman estos resultados y la sumatoria es el valor de  $X^2$  obtenida.

Procedimiento para calcular el chi cuadrada ( $X^2$ )

Tabla N° 21: Chi Cuadrado

PREGUNTAS	O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup>
					E
(PREGUNTA 2 / SIEMPRE	25	28,8	-3,75	14,06	0,49
PREGUNTA 2 / CASI SIEMPRE	32	31,8	0,25	0,06	0,00
PREGUNTA 2 / CASI NUNCA	62	47,8	14,25	203,06	4,25
PREGUNTA 2 / NUNCA	9	15,0	-6,00	36,00	2,40
(PREGUNTA 2 / NO SABE	7	11,8	-4,75	22,56	1,92
(PREGUNTA 3 / SIEMPRE	30	28,8	1,25	1,56	0,05
PREGUNTA 3 / CASI SIEMPRE	35	31,8	3,25	10,56	0,33
PREGUNTA 3 / CASI NUNCA	49	47,8	1,25	1,56	0,03
PREGUNTA 3 / NUNCA	12	15,0	-3,00	9,00	0,60
(PREGUNTA 3 / NO SABE	9	11,8	-2,75	7,56	0,64
(PREGUNTA 9 / SIEMPRE	35	28,8	6,25	39,06	1,36
PREGUNTA 9 / CASI SIEMPRE	37	31,8	5,25	27,56	0,87
PREGUNTA 9 / CASI NUNCA	22	47,8	-25,75	663,06	13,89
PREGUNTA 9 / NUNCA	16	15,0	1,00	1,00	0,07
(PREGUNTA 9 / NO SABE	25	11,8	13,25	175,56	14,94
(PREGUNTA 11 / SIEMPRE	25	28,8	-3,75	14,06	0,49
PREGUNTA 11/ CASI SIEMPRE	23	31,8	-8,75	76,56	2,41
(PREGUNTA 11 / CASI NUNCA	58	47,8	10,25	105,06	2,20
(PREGUNTA 11 / NUNCA	23	15,0	8,00	64,00	4,27
(PREGUNTA 11 / NO SABE	6	11,8	-5,75	33,06	2,81
				$X^2 =$	54,03

Fuente: Investigación  
Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

El valor de  $X^2$  para los valores observados es de **54,03**

#### 4.3.6. Decisión

$X^2$  calculado = **54,03**

$X^2$  tabla = **21,026** al 95% de nivel de confianza.

$X^2$  tabla = 26,217 al 99% de nivel de confianza.

Como el  $X^2$  calculado es mayor que el de la tabla, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: **“La Validación de Información de Accidentes de Tránsito permitirá potenciar el cobro del SOAT por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato”**; para ello se aplicara un plan de capacitación que nos permitirá lograr el éxito y lo que beneficia al cobro de SOAT por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato.

#### Gráfico de la Decisión

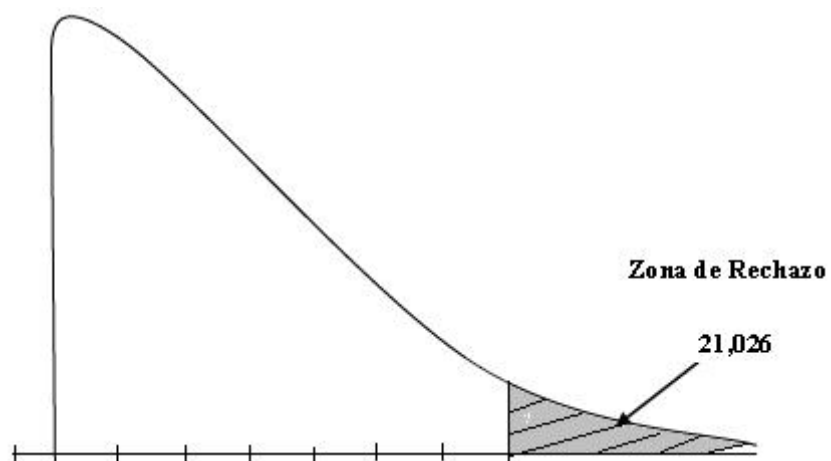


Gráfico N° 16: Grafico de Decisión

Fuente: Investigación

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

Una vez terminado el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el capítulo anterior y basado en los estudios realizados a lo largo de la investigación, podemos llegar a las siguientes conclusiones:

- El SOAT es un seguro diseñado para brindar una protección adecuada a las víctimas de accidentes de tránsito, y podemos conocer qué gran mayoría tiene conocimiento del seguro lo cual es de gran importancia ya que con el conocimiento los trámites se pueden realizar de una forma eficaz.

- La información otorgada por el Hospital Ambato tanto para trámites personales de SOAT como para los trámites Institucionales se encuentra con un poco de desventaja frente a la demanda de la información, ya que la información juega un papel muy trascendental pues de esta depende el éxito en el trámite de indemnización de SOAT.
- Por otro lado con la investigación realizada también se pudo comprobar, que la actitud y por ende el servicio del personal encargado en recolectar la Información de Accidentes de Tránsito no es el adecuado, por lo que se demuestra que el personal no se encuentra capacitado para que de esta forma este trámite se agilite.
- Adicionalmente, podemos conocer que el cobro no es oportuno de la Indemnización de SOAT lo que no permite una mejora en cuanto al servicio brindado a los pacientes, ya que con el dinero recaudado se es factible invertir en insumos de índole Hospitalaria.
- En el Hospital Provincial General Docente Ambato podemos definir que existe una gran falencia en lo que se refiere a trámites de SOAT, pues existe un sin número de problemas en este proceso y no solo para la Institución, sino también para los afectados de Accidentes de Tránsito que acuden a esta casa de Salud.
- Y por último la principal conclusión a la que podemos llegar es que sin una correcta recolección y validación de Información de Accidentes de Tránsito, esta Institución no podrá recaudar por completo la indemnización por SOAT, lo que conlleva a problemas no solo financieros sino a un declive en el funcionamiento y desempeño de los servidores públicos.



## 5.2. Recomendaciones

Concluido el análisis de la investigación y sobre todo al haber encontrado las principales causas de muchos problemas de la empresa es necesario formular las siguientes recomendaciones:

- Realizar un análisis minucioso en el Área de SOAT y poder identificar con precisión y claridad las debilidades del Proceso que se realiza en cuanto a Trámites de SOAT.
- Proponer varias alternativas que permitan desarrollar o fortalecer las actividades de recopilación de Información, de manera que estos trámites se realicen de una forma ágil y oportuna.
- Crear conciencia a los trabajadores de la empresa, como también a jefes de departamentos para hacerles ver que tan importante es la capacitación en su área de trabajo para que les facilite la realización de sus tareas.
- Para lograr un incremento de la productividad en la Institucional se necesita aplicar un plan de capacitación para el personal en el área que trabajen directamente con el proceso de SOAT.
- Crear conciencia a los trabajadores y empleados de las áreas que intervengan directamente con este proceso, para hacerles ver que tan importante es el desarrollo

de este proceso para el progreso no solo Institucional sino profesional de los mismos.

- Elaborar un Plan de Capacitación de Recopilación y Validación de Información de Accidentes de Tránsito al personal en su área de Trabajo, para de esta forma poder agilizar los trámites de SOAT y poder incrementar el monto de recaudación de Indemnización de SOAT.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. Datos Informativos**

##### **Título de la Propuesta**

Implementación de un Plan de Capacitación de Recolección y Validación de Información de accidentes de tránsito para el personal del área de emergencia del Hospital Provincial General Docente Ambato.

**Institución ejecutora**

Hospital Provincial General Docente

Ambato.

**Beneficiarios**

Hospital Provincial General Docente  
Ambato.

Clientes Internos de la Institución.

Clientes Externos

**Ubicación**

**Provincia:** Tungurahua

**Ciudad:** Ambato

**Dirección:** Av. Pasteur y Unidad Nacional  
– Cashapamba.

**Tiempo estimado para la ejecución**

**Inicio:** 02 Enero 2013

**Fin:** 29 Marzo 2013

**Equipo técnico responsable**

Investigador: Andrea Carolina Zumbana  
Sánchez.

Gestión de Talento Humano

Gerente del Hospital Provincial General  
Docente Ambato.

## **6.2. Antecedentes de la Propuesta**

En el Hospital Provincial General Docente Ambato se ha determinado que el personal encargado en recopilar información y realizar el proceso de SOAT no se encuentra capacitado, razón por la cual los índices de cobro de indemnización por casos atendidos de SOAT por parte de esta casa de salud han venido decreciendo en un 40% durante este período enero-septiembre 2012; teniendo en consideración que en el Ecuador los accidentes de tránsito terrestre figuran dentro de las 10 principales causas de mortalidad y constituyen la 6ª causa de mortalidad, con una tasa de 4.5 muertes por cada 10.000 habitantes, lo que significa que cada vez mas van aumentando las atenciones a víctimas de accidentes de tránsito y de igual forma debería ir a la par el monto de recaudación de indemnización de SOAT.

En el año 2011 esta recaudación hacia que el Hospital Ambato se encuentre entre los primeros hospitales a nacional en recaudar un alto monto por tramites de SOAT; en la actualidad el porcentaje de recaudación es bajo lo que es perjudicial para esta casa de salud , ya que de esta depende el desarrollo del Hospital , pues mientras más sea el monto de recaudación , el presupuesto hospitalario incrementa y eso permite la mejora en un sin número de beneficios tanto para los pacientes como para los funcionarios de esta Institución.

Como tal es importante acceder a un Plan de Capacitación que permita al personal desarrollarse de forma eficaz en las actividades referentes al proceso de SOAT, ya que este proceso inicia desde que la victima de accidente de tránsito ingresa a esta casa de salud, por lo que una buena capacitación sería la mejor alternativa de solución para que de esta forma un personal capacitado pueda mejorar su rendimiento y de igual forma pueda contribuir con el desarrollo del Hospital.

### **6.3. Justificación**

Hoy en día vivimos en un contexto sumamente cambiante, debido a la innovación de la tecnología, es por eso que hemos creído conveniente aplicar un plan de capacitación para de esta manera lograr que los trabajadores innoven y actualicen sus conocimientos para su mejor desempeño en su puesto de trabajo.

La capacitación consiste en un proceso de Interaprendizaje entre los interactuantes, proporcionando así habilidades, destrezas, conocimientos necesarios para realizar una determinada tarea, así como para el cambio de actitudes de las personas y con el estudio realizado en el Hospital Provincial General Docente Ambato, se conoció a través del diagnóstico la situación actual en la que se encuentra, la falta de capacitación al personal del Área de Emergencia ya que en esta área se inicia el proceso de Recopilación de Información , siendo necesario aplicar un plan de capacitación, que la Institución precisa para poder incrementar la productividad del personal y elevar el monto de recaudación.

Las personas son esenciales para las organizaciones y ahora más que nunca, su importancia estratégica está en aumento, ya que todas las organizaciones compiten a través de su personal. El éxito de una organización depende cada vez más del conocimiento, habilidades y destrezas de sus trabajadores. Cuando el talento de los empleados es valioso, raro y difícil de imitar y sobre todo organizado, una empresa puede alcanzar ventajas competitivas que se apoyan en las personas.

No existe mejor medio que la capacitación, que también ayuda a alcanzar altos niveles de motivaciones, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal de la organización.

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.2. General**

Proponer un Plan de Capacitación para el personal del área de SOAT que permita incrementar el cobro de SAOT por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato.

### **6.4.2. Específicos**

- Motivar a los trabajadores a recibir un plan de capacitación para que actualicen sus conocimientos.
- Determinar los tipos y modalidades a utilizar en la capacitación del personal y el nivel a quien va dirigida la capacitación.
- Diseñar un plan de capacitación para el personal sobre recaudación de información de Accidentes de Tránsito.

## **6.5. Análisis de Factibilidad**

La evolución científica y tecnológica es indiscutible en nuestra era, es por eso que la tecnología es muy importante dentro de la aplicación del plan de capacitación que se dará al personal encargado del proceso de recopilación y validación ya que es también una herramienta que facilitará el aprendizaje, las técnicas y las habilidades de cada uno de los empleados y trabajadores.

Para que esta propuesta sea viable se necesita para cubrir los gastos de inversión y ejecución del plan de capacitación, el cual se cubrirá mediante los aportes de las fuentes

internas de la institución, y por lo que se concluye que este proyecto es factible desde un punto de vista económico.

La cultura va moldeando nuestro comportamiento y creando nuestras necesidades. Las normas morales, las leyes, las costumbres, las ideologías y la religión, influyen también sobre la conducta humana y esas influencias quedan expresadas de distintas maneras. En cualquiera de tales casos, esas influencias sociales externas se combinan con las capacidades internas de la persona y contribuyen a que se integre la personalidad del individuo aunque, en algunos casos y en condiciones especiales, también puede causar la desintegración.

## **6.6. Fundamentación Científico Teórica**

### **CAPACITACIÓN**

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

#### **Objetivos de la Capacitación**

La capacitación cuenta con objetivos muy claros, entre los cuales podemos mencionar:



- Conducir a la empresa a una mayor rentabilidad y a los empleados a tener una actitud más positiva.
- Mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Elevar la moral de la fuerza laboral.
- Ayudar al personal a identificarse con los objetivos de la empresa.
- Fomentar la autenticidad, la apertura y la confianza.
- Agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promover el desarrollo con miras a la promoción.
- Incrementar la productividad y calidad del trabajo.
- Promover la comunicación en toda la organización.
- Reducir la tensión y permitir el manejo de áreas de conflicto.

## **Beneficios**

El beneficio de la capacitación no es sólo para el trabajador, sino también para la empresa; ya que para ambos constituye la mejor inversión para enfrentar los retos del futuro.

Entre los beneficios podemos mencionar:

- Permite al trabajador prepararse para la toma de decisiones y para la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo y la confianza del individuo.
- Ofrece herramientas necesarias en el manejo de conflictos que se den dentro de la organización.
- Logra metas individuales.
- Eleva el nivel de satisfacción en el puesto.

- Mejora la comunicación entre los trabajadores.
- Ayuda a la integración de grupos.
- Transforma el ambiente de trabajo en la empresa, haciendo más agradable la estadía en ella.

El desarrollo del personal, principalmente proporcionando a este una mayor capacitación en base de instruir a todo el personal en las labores concretas que deben realizar dentro de cada puesto, es una expresión de un interés común; el empresario obtendría con este desarrollo mayor capacidad del personal, pero a su vez, los trabajadores obtendrán un beneficio personal, no solo para mayores posibilidades de ascender, de mejorar su salario, sino aun para poder realizar fuera del trabajo, e inclusive en otras empresas, labores con mayores beneficios para ellos. La elevación cultural y enriquecimiento tecnológico del trabajador, constituyen por si solos un bien inapreciable.

Las actividades de desarrollo, ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras independientemente de las actuales. Muchos programas que se inician solamente para capacitar concluyen ayudando al desarrollo y aumentando potencial a la capacidad como empleado directivo.

El desarrollo, por otro lado, ayuda al individuo a manejar las responsabilidades futuras con poca preocupación porque lo prepara para ello a largo plazo y a partir de obligaciones que puede estar ejecutando en la actualidad. **SILICEO, Alfonso.(2000)**

## **CAPACITACIÓN**

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en

recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización.

La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización. Proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto. De esta manera, también resulta ser una importante herramienta motivadora.

<http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>

## **MÉTODOS DE CAPACITACIÓN**

Los métodos de capacitación se refieren a las formas básicas de organizar, implementar y ejecutar los procesos de enseñanza-aprendizaje, tomando en consideración los principios de la psicología del aprendizaje de los adultos.

Los métodos de capacitación tienen que ver con:

- La ambientación del aprendizaje: dentro o fuera del puesto de trabajo;
- El papel del instructor: capacitación presencial o no presencial;
- El papel del participante: pasivo o activo, y
- El sujeto del aprendizaje: un grupo o un individuo.

- **Capacitación en el trabajo**

Es la capacitación impartida durante la actividad laboral del individuo, por su jefe inmediato o un instructor especializado. Se emplean los instrumentos y materiales que normalmente se utilizan en los puestos de trabajo. Este tipo de capacitación es apropiado cuándo se presenta una o más de las siguientes situaciones: (i) se trata de enseñar contenidos prácticos; (ii) no existen otras instalaciones, equipos y ambientes apropiados para el aprendizaje, fuera del sitio de trabajo, y (iii) hay restricciones de horario de trabajo para capacitar al trabajador.

- **Capacitación fuera del trabajo**

La capacitación es impartida en centros especializados, dentro o fuera de la empresa, en forma sistemática y con base en un plan estructurado. Este tipo de capacitación es especialmente indicado cuando se trata de procesos de enseñanza-aprendizaje grupales, basados en programas de capacitación estandarizados que combinan el aprendizaje teórico y práctico. La capacitación dentro de la empresa –en el puesto o fuera del puesto de trabajo- se aplica especialmente cuando no hay una oferta conveniente de capacitación externa, o la capacitación involucra aspectos que son materia del secreto industrial o comercial de la empresa.

- **Capacitación presencial**

La capacitación presencial es la modalidad tradicional de enseñanza-aprendizaje, en la cual el instructor interactúa directamente -cara a cara- con el o los participantes durante todo el proceso. Esta modalidad es indicada cuando los participantes requieren apoyo técnico y reforzamiento motivacional continuos durante el proceso de aprendizaje.

- **Capacitación no presencial**

La capacitación no presencial engloba todas las modalidades de capacitación que no requieren la presencia física del instructor en el lugar de aprendizaje ni la interacción cara a cara del instructor con los participantes, tales como la capacitación a distancia y los programas de auto aprendizaje. En estos casos, la presencia del instructor es ocasional o nula (por ejemplo, para introducir un tema, extraer conclusiones y guiar a los participantes en determinadas etapas del aprendizaje), y se reemplaza, en gran parte, por materiales didácticos auto explicativo.

Los métodos no presenciales están centrados en la persona, que debe controlar su aprendizaje conforme a pautas de autoevaluación preestablecidas en el plan.

- **Aprendizaje pasivo**

Está relacionado con las modalidades de capacitación en las cuales el participante es un receptor pasivo de la enseñanza que imparte el instructor, ya sea en forma directa (por ejemplo, mediante técnicas expositivas) o indirecta (por ejemplo, por medios impresos o audiovisuales). En estos casos, el aprendizaje no exige actividades complementarias a los participantes, como realizar ejercicios prácticos o resolver problemas, salvo las necesarias para evaluar lo aprendido. La interacción entre participantes y el instructor es ocasional o nula, y apunta a aclarar dudas.

El método pasivo es aplicable cuando se trata de enseñar conceptos que pueden ser definidos en forma precisa o destrezas que siguen una rutina específica, sin lugar a interpretaciones equívocas, de manera que el participante sólo necesita escuchar, observar, practicar, leer (a veces) y memorizar.

- **Aprendizaje activo**

Se aplica en las modalidades de capacitación que exigen al participante pensar y actuar para descubrir el conocimiento. El papel del instructor y los medio didácticos consiste en facilitar, guiar y estimular el aprendizaje, que, en este caso, tiene como protagonista al participante. El proceso de aprendizaje activo sigue una lógica que va de lo simple a lo complejo, de lo concreto a lo abstracto y de la observación a la racionalización.

- **Capacitación grupal**

Se refiere a las modalidades de capacitación en las cuales el sujeto del aprendizaje es un grupo de participantes, y la enseñanza se imparte en forma colectiva. Las fortalezas de la capacitación grupal radican en la posibilidad de crear un ambiente de interacción social estimulante, entre los participantes entre sí y con el instructor. A su vez, el mayor desafío de la capacitación grupal es reducir las diferencias individuales que pueden presentarse en cuanto a la capacidad y motivación para aprender de los participantes, de manera de lograr un aprendizaje homogéneo dentro de los plazos del plan de capacitación.

- **Capacitación individual**

Es la capacitación que se adapta a las características individuales de cada participante, considerando sus potencialidades y limitaciones en cuanto a conocimientos previos, experiencia, intereses y estilo de aprendizaje. Esta modalidad de capacitación sitúa a cada individuo en el centro del proceso de capacitación, por lo que requiere un currículo flexible y sistemas de evaluación del aprendizaje que puedan adaptarse a las diferencias entre los participantes. Además, exige una atención personalizada del instructor cuando

el grupo meta es heterogéneo. La experiencia demuestra que la eficacia de la capacitación individualizada puede aumentar considerablemente cuando es complementada con elementos de aprendizaje activo. **MARTINEZ, Eduardo y MARTINEZ, Francisca. (2009, p.108-110).**

## **TIPOS DE CAPACITACIÓN**

- **Capacitación Inductiva**

Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular.

Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación.

- **Capacitación Preventiva**

Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de

nuevas metodología de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.

- **Capacitación Correctiva**

Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar "problemas de desempeño". En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

- **Capacitación para el desarrollo de carrera**

Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades. Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

## **MODALIDADES DE CAPACITACIÓN**

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:



- **Formación**

Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

- **Actualización**

Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico - tecnológicos en una determinada actividad.

- **Especialización**

Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a una área determinada de actividad.

- **Perfeccionamiento**

Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

- **Complementación**

Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

## **NIVELES DE CAPACITACIÓN**

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

- **Nivel Básico**

Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

- **Nivel Intermedio**

Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella.

Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

- **Nivel Avanzado**

Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta.

Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la Empresa.

[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/capacitacionrecursoshumanos/default5.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/capacitacionrecursoshumanos/default5.asp)

## **6.7. Metodología del Modelo Operativo**

### **FASE I**

#### **Motivación a empleados con relación directa al proceso de SOAT.**

#### **Objetivo**

Establecer en cada uno de los empleados y trabajadores del área de SOAT y las áreas que intervengan directamente con este proceso la necesidad de capacitarse, inquietándolos a intercambiar información vinculada con la empresa y el manejo del proceso de SOAT desde el primer paso hasta el último, enfocándonos en que si mejoran como personas mejoraran también como trabajadores alcanzando mayor productividad y mejorando la producción que es el objetivo de este proyecto de capacitación, mostrándoles que son la parte más importante de la Institución.

## **Acciones**

Para que la aplicación de una capacitación tenga éxito, debemos realizar las siguientes actividades:

- Reunir a todos los empleados y trabajadores que intervengan directamente en el proceso de SOAT, a fin de explicarles en qué consistirá el plan de capacitación que la Institución pondrá en marcha.
- Atender todas sus dudas e inquietudes evitando que existan confusiones y peor aun malos entendidos que ocasionen algún tipo de malestar.
- Aplicar la sociabilización del tema entre los trabajadores y empleados, buscando la aceptación en los mismos, su entrega y fidelidad en las decisiones de la gerencia.
- Enfocar el plan de capacitación en algo dinámico, amigable, abierto a las inquietudes que puedan plantear los trabajadores y empleados, permitiéndoles libertad en sus ideas.
- Exponerles que la preparación personal y técnica que se les dará estará a cargo de profesionales expertos en el tema que desarrollaran sus habilidades al 100% .

## **FASE II**

### **Tipos y modalidades de capacitación**

Los tipos y modalidades que se utilizaran en esta capacitación son:

### **Tipos de capacitación**

- **Capacitación Preventiva**

Para la capacitación del personal de esta Institución se utilizara la capacitación preventiva ya que es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.

### **Modalidades de Capacitación**

Para la capacitación se realizara con las modalidades de:

- **Actualización**

Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico -tecnológicos en cada actividad realizada dentro de la empresa.

- **Especialización**

Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

## **FASE III**

### **Plan de capacitación**

#### **Alcance**

- Esta capacitación está dirigida al personal de Emergencia y Área de SOAT del Hospital Provincial General Docente Ambato.

#### **Objetivos**

- Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello incrementar la productividad de la Institución.
- Mejorar la interacción entre los colaboradores y, con ello elevar los resultados obtenidos.
- Contar con un personal que haya sido capacitado al 100% de sus conocimientos.

#### **Presentación**

La capacitación es la acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal y también, juega un papel muy importante en la formación y desarrollo de las personas.

La capacitación, es un proceso organizado, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo del Talento Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del funcionario a su puesto y a la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la Entidad para su normal desarrollo.

En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del trabajador.

## **ACCIONES**

### **Plan de capacitación:**

1. Elaboración del plan general del evento.
2. Selección de instructores.
3. Contratación de instructores.
4. Selección de infraestructura.
5. Elaboración del material didáctico.
6. Preparación del espacio físico.

### **Selección de instructores.**

Para la selección de los instructores que impartirán la capacitación a los funcionarios del Hospital Provincial General Docente Ambato, se considero a profesionales de las siguientes Instituciones:

SECAP

FONSAT

### **Contratación de instructores.**

La capacitación se impartirá con la colaboración de dos profesionales del FONSAT.

### **Infraestructura**

Las actividades de capacitación se desarrollaran en las Instalaciones del Hospital Provincial General Docente Ambato, en el Salón Auditorio.

### **Material Didáctico**

Entre el material didáctico tenemos: material de estudio, encuestas de evaluación, etc.

### **Preparación del espacio físico**



Para la preparación del espacio físico se utilizara mesas de trabajo, pizarra, equipo multimedia, infocus y ventilación adecuada.

**Tabla N° 22: Modelo Operativo**

N°	DETALLE	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	EVALUACION
<b>FASE I</b>	Motivar a empleados con relación directa al proceso de SOAT a recibir la Capacitación.	Establecer en cada uno de los empleados y trabajadores la necesidad de capacitarse, inquietándolos a intercambiar información vinculada con la Institución y el manejo del proceso de SOAT	Motivar a todo el personal operativo, logrando que reciban el plan de capacitación.	Reunión	Humano	2 horas	Gerente Hospital Ambato, Coordinador de Talento Humano, Coordinador Docencia	Empleados 100% motivados en la Capacitación.
<b>FASE II</b>	Determinar los tipos y modalidades de capacitación que se impartirá la misma.	Determinar los medios más adecuados para impartir la capacitación, siendo los más adecuadas para el desarrollo de la misma.	Capacitar al personal para incrementar los niveles de productividad.	Reuniones de trabajo	Humano Material	1 semanas	Coordinador de Talento Humano, Coordinador Docencia	Fácil entendimiento de la Capacitación,
<b>FASE III</b>	Establecer el Plan de capacitación que se impartirá a los empleados con relación directa al proceso de SOAT.	Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello incrementar la productividad de la Institución.	Contar con un personal que haya sido capacitado al 100% de sus conocimientos.	Reuniones de trabajo	Humano Material Económico	1 mes	Coordinador de Talento Humano, Coordinador Docencia	Incremento en la productividad, aumento en cobro de indemnización SOAT por parte de la Institución.

Fuente: Investigación  
Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina.

**Tabla N° 23: Capacitación 1.**

Curso	N° de Asistentes	Lugar	Fecha de Inicio	Horas	Horario
Introducción a SOAT	100	Salón Auditorio Hospital Ambato	03/12/2012 - 14/12/2012	3 horas diarias	8h00 - 11h00 Lunes a Viernes
<b>Contenido:</b>					
Conceptos generales.					
Coberturas de SOAT					
Operatividad del SOAT					
Normativa General y Vigente					

Fuente: Instructivo de SOAT  
Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina.

**Tabla N° 24: Capacitación 2**

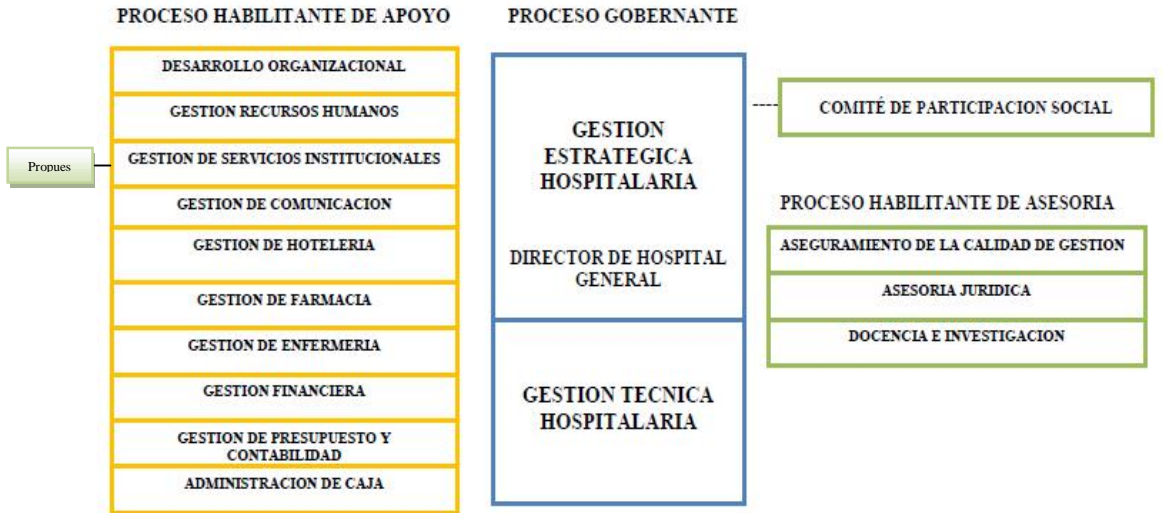
Curso	N° de Asistentes	Lugar	Fecha de Inicio	Horas	Horario
Recolección y validación de información	100	Salón Auditorio Hospital Ambato	03/12/2012 - 14/12/2012	3 horas diarias	8h00 - 11h00 Lunes a Viernes
<b>Contenido:</b>					
Conceptos generales.					
Métodos de recolección de información.					
Validación de información - Métodos de Validación.					

Fuente: Manual de Recolección de Información  
Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina.

## 6.8. Administración de la Propuesta

El Gerente junto con la Unidad de Talento Humano y Gestión Financiera, serán los encargados de la administración y la implantación de la propuesta planteada.

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL POR PROCESOS DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE AMBATO



### DE VALOR AGREGADO



<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>FECHA</b>
LCD. EDGAR SANCHEZ COORDINADOR UATH.	DR. FRANKLIN ESCOBAR DIRECTOR	DIA 15 MES 05 AÑO 2011

## 6.9. Presupuesto de la Propuesta

Tabla N° 25: Presupuesto de la Propuesta

<b>PRESUPUESTO</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Costo</b>
Capacitación al Personal	1200,00
Impresión material de apoyo	200,00
<b>Subtotal:</b>	1400,00
Imprevistos 10%	140,00
<b>TOTAL:</b>	1540,00

Fuente Investigación:

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

## 6.10. Cronograma

Tabla N° 26: Cronograma de la Propuesta

ACTIVIDADES	MESES			
	Julio	Agosto	Sptbre.	Octubre
Antecedentes y Justificación				
Análisis de Objetivos				
Antecedentes y Justificación				
Metodología - Modelo Operativo				
Administración y Evaluación				

Fuente: Investigación.

Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

## 6.11. Previsión de la Evaluación

Tabla N° 27: Previsión de la Evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACION
1. ¿Quiénes solicitan como evaluar?	La empresa en estudio
2. ¿Por qué evaluar?	Porque necesitamos medir la eficacia de la Capacitación.
3. ¿Para qué evaluar?	Para medir la evolución de los Objetivos.
4. ¿Qué evaluar?	Los aspectos claves de cada proceso.
5. ¿Quién evalúa?	Personal encargado de cada área .
6. ¿Cuándo evaluar?	Periodos determinados de la empresa
7. ¿Cómo evaluar?	Procesos metodológicos adecuados
8. ¿Con que evaluar?	Por medio de resultados obtenidos y de la evolución en el puesto de trabajo

Fuente: Investigación  
 Elaborado por: Zumbana Sánchez Andrea Carolina

## **BIBLIOGRAFIA**

ALVEAR ICAZA, José. Introducción al Derecho de Seguros. Guayaquil – Ecuador, EDINO Editorial; p.155.

AMEZ, Fernando Martín. 2.002. Diccionario de Contabilidad y Finanzas. Madrid – España, CULTURAL, S. A.; p. 41.

BERNAL TORRES, César Augusto. 2006. Metodología de la Investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Segunda Edición. México, Editorial Pearson Educación; p 214 -215.

BETHAMI A. Dobkin , ROGER C. Pace. 2007. Comunicación en un mundo cambiante. Segunda Edición. México D.F. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.DE C.V; p. 425.

Centro de Investigación y Documentación Educativa.2006. La Dirección Pedagógica en los Institutos de Enseñanza Secundaria, Un estudio sobre el Liderazgo Educativo. Editorial Solana e Hijos AG. S.A.; p. 311 – 312.

FREIRE HEREDIA, Manuel M. 2.004. Lenguaje Total. Riobamba – Ecuador, Editorial EDIPCENRO; p.180.

GOLDSTEIN, Mabel. 2008. Diccionario Jurídico, Consultor Magno. Colombia, Cadiex International S.A.; p.74.

GRECO O. 2.000, Diccionario Contable. Argentina, Valletta Ediciones S.R.L.; p. 104.

GRECO, Orlando. 2.004. Diccionario de Seguros. Buenos Aires – Argentina, Ediciones VALLETA S.R.L.; p. 35.

Grupo Océano. Diccionario Administración y Finanzas. España, Editorial Océano; p.35.

GUAZMAYAN RUIZ, Carlos. 2004. Internet y la Investigación Científica. Bogotá, D.C., Colombia, Cooperativa Editorial Magisterio; p.181-187.

HARVARD BUSINESS SCHOOL PRESS. 2004. Comunicación Empresarial. Traducción Mariona barrera. Boston. Ediciones DEUSTO; p.162.

HELLRIEGEL, Don, SLOCUM, Jhon W. 2.004. Comportamiento Organizacional. Deras Quiñones Adolfo – Traductor Profesional. Décima Edición. México, International Thomson Editores, S.A. de C.V.; p.292-293.

MARI MOLLA, Ricard. 2006. Diagnostico Pedagógico, Un Modelo para la Intervención Psicopedagógica. Segunda Edición. España, Editorial Ariel S.A.; p. 91.



MARTINEZ, Eduardo, MMARTINEZ, Francisca. 2009. Capacitación por Competencias, Principios y Métodos. Santiago de Chile; p. 108-114.

McDANIEL Carl, GATES H. Roger, GATES Roger. Investigación de Mercados. Traducido Guadalupe Meza Staines. Sexta Edición. México, D.F., Editorial International Thomson; p. 412.

MEDINA HERNÁNDEZ, Urbano, CORREA RODRÍGUEZ, Alicia. 2009. Como Evaluar un Proyecto Empresarial; Una visión practica. España, Editorial Díaz de Santos; p. 75-76.

PALACIOS SÁNCHEZ, Fernando. 2007. Seguros Temas Esénciales. Tercera Edición. Bogotá – Colombia, ECOE Ediciones \_ Universidad de la Sabana. Página 600.

PEÑA TRIVIÑO, Eduardo. 2003. Tercera Edición. Guayaquil – Ecuador, EDINO Editorial; p. 400.

ROBBINS, Stephen P. 2.004. Comportamiento Organizacional. Décima Edición. México, Editorial PEARSON EDUCACIÓN; p. 284.

RUIZ OLABUÈNAGA, José Ignacio. Metodología de Investigación Cualitativa. Quinta Edición. Universidad de Deusto; p.106 -108.

## **LINKOGRAFIA**

<http://www.definición de oportuno en EL PAÍS>

<http://www.Definición de Optimo » Concepto en Definición ABC.htm>

<http://www.Definición de Veracidad » Concepto en Definición ABC.htm>

<http://www.significado de oportuno - definición de oportuno - que quiere decir oportuno.htm>

<http://www.elprisma.com/apuntes/administracion de empresas/capacitacionrecursoshumanos/default5.asp>

<http://www.elprisma.com/apuntes/administracion de empresas/capacitacionrecursoshumanos/default4.asp>

<http://www.margeneto.com/articulosgestion/conceptodecobro.html>

<http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>

<http://www.SATISAFCCI\Definición de competente>

<http://www.SATISAFCCI\significado de competente - definición de competente - que quiere decir competente.htm>

<http://www.Satisfacción del cliente.com>

THOMPSON, Iván. 2.006. <http://www.promonegocios.net/publicidad/tipos-medios-comunicacion.html>

# **ANEXOS**



**ANEXO 1**  
**CUESTIONARIO**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**Facultad de Ciencias Administrativas**



Esta encuesta está dirigida a personas o familiares de Personas que hayan sido víctimas de Accidentes de Tránsito.

**Objetivo:** La presente encuesta tiene por objeto analizar la información de Accidentes de Tránsito y el Cobro de SOAT por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato.

**Instrucciones:**

A continuación se presenta varias preguntas, conteste con una x en la opción deseada; recuerde que de la exactitud y veracidad de las mismas son de importancia para el estudio a realizar.

Nº	<u>CUESTIONARIO</u>	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca	No Sabe
1	¿Cree Ud. que el SOAT es Importante para la seguridad de todas las personas?					
2	¿Considera usted que la actitud del personal encargado de recopilar la información de Accidentes de Tránsito es Competente?					
3	¿Cree Ud. que la información recopilada de los accidentes de tránsito por parte del Hospital Ambato es oportuna para el cobro de SOAT?					
4	¿Cree Ud. que la información recopilada por parte del Hospital Provincial General Docente Ambato tiene Credibilidad?					
5	¿Considera Ud. Que el servicio a pacientes de Accidentes de Tránsito que ofrece esta entidad es Eficiente?					
6	¿Cree Ud. que deba existir una mejora en el proceso de recolección de información de Accidentes de Tránsito por parte del Hospital Ambato?					

<b>7</b>	¿Piensa Ud. que deba existir un plan de Capacitación al personal, para que de esta forma exista mejora en proceso de SOAT?					
<b>8</b>	¿Considera Ud. Que la atención brindada por el personal del Hospital Ambato en cuanto a Trámites de Accidentes de Tránsito satisface sus necesidades?					
<b>9</b>	Considera Ud. óptima a la actividad que realiza el Hospital Ambato en relación a pacientes de Accidentes de Tránsito para el Cobro de SOAT?					
<b>10</b>	¿Cree Ud. que el proceso que realiza el Hospital Ambato para el trámite del cobro de la indemnización de SOAT es Satisfactorio?					
<b>11</b>	Cree Ud. que el proceso de cobro de la Indemnización de SOAT es Veraz con la Información Proporcionada por el Hospital Ambato?					
<b>12</b>	¿Piensa Ud. que para el Cobro de la Indemnización de SOAT la documentación otorgada por el Hospital Ambato hace esta recaudación más oportuna?					
<b>13</b>	¿Considera Ud. que el cobro de la Indemnización de SOAT es Eficiente por parte del Hospital Ambato?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## ANEXO 2

### CROQUIS – HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE AMABTO

