	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15	
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN		VERSIÓN	02	
			FECHA	03/04/2017	
			PÁGINA	1 de 1	
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): MARIA DEL PILAR APELLIDOS: PÉREZ TORRES

FACULTAD: EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: TRABAJO SOCIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): BELSY JANETH APELLIDOS: CARABALI MEZA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL CENTRO

Se brindó apoyo al servicio de información y atención al usuario (SIAU) de la empresa social del estado Hospital Regional Centro, implementando actividades encaminadas a fortalecer la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de la institución, en el proceso de intervención se diseñó y aplicó un plan de capacitación institucional a los auxiliares pertenecientes a la red hospitalaria, de igual forma se convocó a los usuarios para dar conformidad a la liga o alianza de usuarios, y finalmente se brindó apoyo al proceso de seguridad y salud en el trabajo basado en el clima organizacional, logrando de esta manera reforzar las habilidades de los funcionarios y la prestación de los servicios, mejorando así la relación usuario prestador.

PALABRAS CLAVES: USUARIOS, SALUD, SERVICIOS, CLIMA ORGANIZACIONAL.

PÁGINAS: 75 PLANOS: 0 ILUSTRACIONES: 0 CD ROOM: 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
<b>Fecha</b>	24/10/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014

\*\*Copia No Controlada\*\*

“FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO  
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL CENTRO”

MARIA DEL PILAR PEREZ TORRES

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES  
PLAN DE ESTUDIO DE TRABAJO SOCIAL

2020

“FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO  
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL CENTRO”

MARIA DEL PILAR PEREZ TORRES

Trabajo presentado para obtener el título de Trabajadora Social

Belsy Janeth Carabalí Meza

Directora de pasantía

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES  
PLAN DE ESTUDIO DE TRABAJO SOCIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2020

**ACTA SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO  
MODALIDAD PASANTÍA  
PROGRAMA ACADÉMICO TRABAJO SOCIAL**

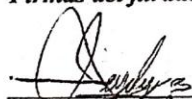
**FECHA:** 10 de diciembre de 2019  
**HORA:** 11:00 AM  
**LUGAR:** CREAD PI

**TÍTULO:** "FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL CENTRO"

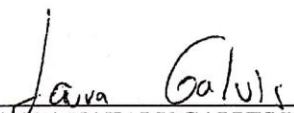
**DIRECTOR:** BELSY JANETH CARABALÍ MEZA  
**JURADO:** LEIDY YESENIA BONILLA MONTAÑEZ  
YUD ALBEIRO ISAZA HERRERA  
LAURA NATALY GALVIS VELANDIA

<i>NOMBRE DEL ESTUDIANTE</i>	<i>CÓDIGO</i>	<i>CALIFICACIÓN</i>	<i>A.M.L.</i>
MARÍA DEL PILAR PÉREZ TORRES	1340334	4.0	Aprobado

**Firmas del jurado calificador:**

  
LEIDY YESENIA BONILLA MONTAÑEZ

  
YUD ALBEIRO ISAZA HERRERA  
JURADO

  
LAURA NATALY GALVIS VELANDIA  
JURADO

  
JAIDER TORRES CLARO  
Coord. Programa Trabajo Social

## Contenido

Introducción	10
1. Identificación de la Problemática	11
1.1 Objetivos	14
1.1.1 Objetivo general	14
1.1.2 Objetivos específicos	14
1.2 Justificación	14
1.3 Tiempo de duración	16
1.4 Plan de acción	17
2. Marco Referencial	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Bases conceptuales	20
2.3 Bases Teóricas	22
2.3.1 Teoría Del Aprendizaje Significativo- David Ausubel.	26
2.3.2 Teoría De Las Necesidades Humanas (Max Neef).	27
2.3.3 La Teoría De La Comunicación Humana De Paul Watzlawick	29
2.3.4 Enfoque Socioeducativo.	32
2.3.5 Método De Grupo	33
2.4 Marco legal	34
2.5 Reseña De La Empresa	40
2.5.1 Misión Corporativa.	40
2.5.2 Visión Corporativa.	40

2.5.3	Objetivos De La Empresa	40
2.5.3.1	Objetivo General.	40
2.5.3.2	Objetivos Específicos.	40
2.5.4	Programas.	41
2.5.5	Funciones Del Trabajador Social En La Empresa.	42
3.	Metodología	45
3.1	Diagnostico	45
3.2	Intervención	46
4.	Resultado y Discusión	49
4.1	Habilidades y Competencias de los Auxiliares	49
4.2	Mecanismos de Participación Social y Comunitaria.	52
4.3	Clima Organizacional.	55
5.	Conclusiones	58
6.	Recomendaciones	60
7.	Bibliografía	62