

	<b>MACROPROCESODE APOYO</b>	CODIGO:AAAr105
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>AUTORIZACION DE PUBLICACION</b>	PAGINA: 1 de 4

Fusagasugá 07 de junio 2016

**Señores  
Biblioteca Central  
Universidad de Cundinamarca  
Fusagasugá**

Los suscritos:

Oscar Mauricio Nieto Ramos, con C.C. No 1.071.549.704  
 \_\_\_\_\_, con C.C. No \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_, con C.C. No \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_, con C.C. No \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_, con C.C. No \_\_\_\_\_

En mí calidad de autor exclusivo de la obra titulada:

**IDENTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE ARBELÁEZ Y TODAS LAS SEDES COMO (CABRERA, PANDI, VENENCIA, SAN BERNARDO) QUE POSEA EL HOSPITAL EN EL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA.**

(Por favor Señale con una “x” las opciones que apliquen para el caso).

Tesis: \_\_\_\_  
 Trabajo de Grado: \_\_X\_\_  
 Otro: \_\_\_\_  
 Cual: \_\_\_\_\_

Presentado y aprobado en el año 2016, por medio del presente escrito autorizo a la universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la universidad., así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado un convenio, son:

	<b>MACROPROCESODE APOYO</b>	CODIGO:AAAr105
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>AUTORIZACION DE PUBLICACION</b>	PAGINA: 2 de 4

<b>AUTORIZO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. La conservación de los ejemplares necesarios la Biblioteca.	X	
2. La consulta física o electrónica según corresponda	X	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer	X	
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
5. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previo convenio perfeccionado con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones	X	
6. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis o Trabajos de Grado, de manera complementaria, garantizo en mi calidad de estudiante y por ende autor exclusivo, que la Tesis o Trabajo de Grado en cuestión, es producto de mi plena autoría, de mi esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi creación original particular y, por tanto, soy el único titular de la misma. Además, aseguro que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

	<b>MACROPROCESODE APOYO</b>	CODIGO:AAAr105
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>AUTORIZACION DE PUBLICACION</b>	PAGINA: 3 de 4

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

**NOTA:** (Para Tesis o Trabajos de Grado):

**Información Confidencial:**

Esta Tesis o trabajo de grado, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI** \_\_\_ **NO** \_\_X\_\_.

En caso afirmativo expresamente indicaré, en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

	<b>MACROPROCESODE APOYO</b>	CODIGO:AAAr105
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>AUTORIZACION DE PUBLICACION</b>	PAGINA: 4 de 4

NOMBRE COMPLETO	N°. Del Documento de Identidad	FIRMA
Oscar Mauricio Nieto Ramos	1.071.549.704	Oscar Nieto Ramos

FACULTAD:  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ACADEMICO:  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

	<b>MACROPROCESODE APOYO</b>	CODIGO: AAAr106
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>FORMATO DE DESCRIPCION DOCUMENTAL</b>	PAGINA: 1 de 3

**TITULO COMPLETO DEL DOCUMENTO:**

IDENTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE ARBELÁEZ Y TODAS LAS SEDES COMO (CABRERA, PANDI, VENENCIA, SAN BERNARDO) QUE POSEA EL HOSPITAL EN EL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA.

**SUBTITULO, SI LO TIENE:**

---



---



---

**AUTOR O AUTORES:**

Apellidos Completos	Nombres Completos
Nieto Ramos	Oscar Mauricio

**DIRECTOR (ES) DEL TRABAJO DE GRADO O TESIS**

Apellidos Completos	Nombres Completos
Narváez Benavides	Carlos Arturo
Novoa López	Luz Stella

(En caso que el Documento sea Trabajo de Grado)

**TRABAJO PARA OPTAR AL TITULO DE (Opcional):**

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

**FACULTAD:** CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES

	<b>MACROPROCESODE APOYO</b>	CODIGO: AAAr106
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>FORMATO DE DESCRIPCION DOCUMENTAL</b>	PAGINA: 2 de 3

**PROGRAMA O PROCESO:**

Pregrado  X  
Especialización  \_\_\_\_\_  
Maestría  \_\_\_\_\_  
Doctorado  \_\_\_\_\_  
Administrativo  \_\_\_\_\_

**NOMBRE DEL PROGRAMA O ÁREA ADMINISTRATIVA:**  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL DIRECTOR DE PROGRAMA (Opcional):**  
MARLON JONNATAN RODRIGUEZ GUTIERREZ

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL DIRECTOR DE LA PUBLICACIÓN:**  
OSCAR MAURICIO NIETO RAMOS

**CIUDAD:** Fusagasugá

**AÑO DE PRESENTACION DEL DOCUMENTO:** 2016

**NUMERO DE PÁGINAS (Opcional):** 76

**DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLES: (Usar como mínimo 10 descriptores)**

**ESPAÑOL**

Calidad  
Cliente interno  
Satisfacción  
Dinámicas  
Encuesta  
Motivación  
Entorno laboral  
Relación laboral  
Evaluación  
Grado

**INGLES**

Quality  
Internal customer  
Satisfaction  
Dynamic  
Poll  
Motivation  
Work environment  
Labor relations  
Evaluation  
Grade

	<b>MACROPROCESODE APOYO</b>	CODIGO: AAAr106
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>FORMATO DE DESCRIPCION DOCUMENTAL</b>	PAGINA: 3 de 3

**RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLES:** (Máximo 250 palabras – 1530 caracteres):

El presente trabajo de pasantía en el E.S.E Hospital San Antonio del municipio de Arbeláez y sus 4 puestos de salud, que fue desarrollada en el periodo académico para cumplir acabo todas las actividades propuestas para identificar el grado de satisfacción al cliente interno en la institución hospitalaria, con el fin de mejorar el nivel satisfacción del cliente interno en el entorno laboral, teniendo en cuenta las necesidades y exigencias que se observó en el estudio, **capítulos del trabajo:** 1. Identificar las exigencias y necesidades del cliente interno en cuanto al grado de satisfacción. 2. Analizar la información recolectada. 3. Proponer un plan de acción que permita el mejoramiento de la satisfacción al cliente interno. 4. Diseñar la ruta de evaluación a las necesidades del cliente interno de la institución Hospitalaria.

the present work internship in the E.S.E Hospital San Antonio in the municipality of Arbelaez and his 4 health posts, which been developed in the academic year to meet I just all proposed activities to identify the degree of satisfaction of the internal customer in the hospital institution in order to improve the satisfaction level of internal customer in the workplace, taking into account the needs and requirements to be observed in the study, work chapters: 1. Identify the requirements and needs of the internal customer in the grade of satisfaction. 2. Analyze the collected information. 3. Propose a plan of action to allow internal customer satisfaction. 4. Design assessment route to the needs of the internal customer of the hospital institution.

	<b>MACROPROCESODE APOYO</b>	CODIGO: AAAr107
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>LICENCIA DE PUBLICACIÓN</b>	PAGINA: 1 de 4

**Fusagasugá, 07 de junio 2016**

Los suscritos:

Oscar Mauricio Nieto Ramos , con C.C. No1.071.549.704,  
 \_\_\_\_\_, con C.C. No \_\_\_\_\_,  
 \_\_\_\_\_, con C.C.No \_\_\_\_\_,  
 \_\_\_\_\_, con C.C.No \_\_\_\_\_,  
 \_\_\_\_\_, con C.C. No \_\_\_\_\_,

En mí calidad de autor exclusivo de la obra titulada:

**IDENTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE ARBELÁEZ Y TODAS LAS SEDES COMO (CABRERA, PANDI, VENENCIA, SAN BERNARDO) QUE POSEA EL HOSPITAL EN EL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA.**

Como titular del derecho de autor, confiero a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

	<b>MACROPROCESODE APOYO</b>	CODIGO: AAAr107
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>LICENCIA DE PUBLICACIÓN</b>	PAGINA: 2 de 4

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El Autor, garantizo que el documento en cuestión, es producto de mi plena autoría, de mi esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi creación original particular y, por tanto, soy el único titular de la misma. Además, aseguro que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las “Condiciones de uso de estricto

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAr107
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>LICENCIA DE PUBLICACIÓN</b>	PAGINA: 3 de 4

cumplimiento” de los recursos publicados en Repositorio Institucional, cuyo texto completo se puede consultar en [biblioteca.unicundi.edu.co](http://biblioteca.unicundi.edu.co)

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el siguiente archivo.

	<b>MACROPROCESODE APOYO</b>	CODIGO: AAAr107
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>LICENCIA DE PUBLICACIÓN</b>	PAGINA: 4 de 4

<b>Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión  (Ej. Ensayo.pdf)</b>	<b>Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)</b>
1.Trabajo de informe final E.S.E Hospital San Antonio De Arbeláez y sus demás seccionales, de Oscar Mauricio Nieto Ramos	Texto PDF
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, firmo el presente documento:

En constancia de lo anterior, firmo el presente documento:

<b>NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>No. del documento de identidad</b>	<b>FIRMA</b>
Oscar Mauricio Nieto Ramos	1.071.549.704	<i>Oscar Mauricio Nieto</i>

00:05:23 Equipo OSKR (F:) 107.pdf\* - Foxit Rea... Documento1 - Micr... Size:

	<b>MACROPROCESODE APOYO</b>	CODIGO:AAAr105
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>AUTORIZACION DE PUBLICACION</b>	PAGINA: 1 de 4

Fusagasugá 07 de junio 2016

**Señores  
Biblioteca Central  
Universidad de Cundinamarca  
Fusagasugá**

Los suscritos:

Oscar Mauricio Nieto Ramos, con C.C. No 1.071.549.704  
 \_\_\_\_\_, con C.C. No \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_, con C.C. No \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_, con C.C. No \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_, con C.C. No \_\_\_\_\_

En mí calidad de autor exclusivo de la obra titulada:

**IDENTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE ARBELÁEZ Y TODAS LAS SEDES COMO (CABRERA, PANDI, VENENCIA, SAN BERNARDO) QUE POSEA EL HOSPITAL EN EL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA.**

(Por favor Señale con una “x” las opciones que apliquen para el caso).

Tesis: \_\_\_\_  
 Trabajo de Grado: \_\_X\_\_  
 Otro: \_\_\_\_  
 Cual: \_\_\_\_\_

Presentado y aprobado en el año 2016, por medio del presente escrito autorizo a la universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la universidad., así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado un convenio, son:

	<b>MACROPROCESODE APOYO</b>	CODIGO:AAAr105
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>AUTORIZACION DE PUBLICACION</b>	PAGINA: 2 de 4

<b>AUTORIZO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. La conservación de los ejemplares necesarios la Biblioteca.	X	
2. La consulta física o electrónica según corresponda	X	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer	X	
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
5. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previo convenio perfeccionado con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones	X	
6. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis o Trabajos de Grado, de manera complementaria, garantizo en mi calidad de estudiante y por ende autor exclusivo, que la Tesis o Trabajo de Grado en cuestión, es producto de mi plena autoría, de mi esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi creación original particular y, por tanto, soy el único titular de la misma. Además, aseguro que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

	<b>MACROPROCESODE APOYO</b>	CODIGO:AAAr105
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>AUTORIZACION DE PUBLICACION</b>	PAGINA: 3 de 4

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

**NOTA:** (Para Tesis o Trabajos de Grado):

**Información Confidencial:**

Esta Tesis o trabajo de grado, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI** \_\_\_ **NO** X\_\_.

En caso afirmativo expresamente indicaré, en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO:AAAr105
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>AUTORIZACION DE PUBLICACION</b>	PAGINA: 4 de 4

NOMBRE COMPLETO	N°. Del Documento de Identidad	FIRMA
Oscar Mauricio Nieto Ramos	1.071.549.704	Oscar Mauricio Nieto Ramos

FACULTAD:  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ACADEMICO:  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAr106
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>FORMATO DE DESCRIPCION DOCUMENTAL</b>	PAGINA: 1 de 3

**TITULO COMPLETO DEL DOCUMENTO:**

IDENTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE ARBELÁEZ Y TODAS LAS SEDES COMO (CABRERA, PANDI, VENENCIA, SAN BERNARDO) QUE POSEA EL HOSPITAL EN EL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA.

**SUBTITULO, SI LO TIENE:**

---



---



---

**AUTOR O AUTORES:**

Apellidos Completos	Nombres Completos
Nieto Ramos	Oscar Mauricio

**DIRECTOR (ES) DEL TRABAJO DE GRADO O TESIS**

Apellidos Completos	Nombres Completos
Narváez Benavides	Carlos Arturo
Novoa López	Luz Stella

(En caso que el Documento sea Trabajo de Grado)

**TRABAJO PARA OPTAR AL TITULO DE (Opcional):**

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

**FACULTAD:** CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAR106
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>FORMATO DE DESCRIPCION DOCUMENTAL</b>	PAGINA: 2 de 3

**PROGRAMA O PROCESO:**

Pregrado    X    
Especialización  \_\_\_\_\_  
Maestría  \_\_\_\_\_  
Doctorado  \_\_\_\_\_  
Administrativo  \_\_\_\_\_

**NOMBRE DEL PROGRAMA O ÁREA ADMINISTRATIVA:**  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL DIRECTOR DE PROGRAMA (Opcional):**  
MARLON JONNATAN RODRIGUEZ GUTIERREZ

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL DIRECTOR DE LA PUBLICACIÓN:**  
CARLOS ARTURO NARVAEZ BENAVIDES

**CIUDAD:** Fusagasugá

**AÑO DE PRESENTACION DEL DOCUMENTO:** 2016

**NUMERO DE PÁGINAS (Opcional):** 76

**DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLES: (Usar como mínimo 10 descriptores)**

**ESPAÑOL**

**INGLES**

Calidad	Quality
Cliente interno	Internal customer
Satisfacción	Satisfaction
Dinámicas	Dynamic
Encuesta	Poll
Motivación	Motivation
Entorno laboral	Work environment
Relación laboral	Labor relations
Evaluación	Evaluation
Grado	Grade

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAr106
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>FORMATO DE DESCRIPCION DOCUMENTAL</b>	PAGINA: 3 de 3

**RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLES:** (Máximo 250 palabras – 1530 caracteres):

El presente trabajo de pasantía en el E.S.E Hospital San Antonio del municipio de Arbeláez y sus 4 puestos de salud, que fue desarrollada en el periodo académico para cumplir acabo todas las actividades propuestas para identificar el grado de satisfacción al cliente interno en la institución hospitalaria, con el fin de mejorar el nivel satisfacción del cliente interno en el entorno laboral, teniendo en cuenta las necesidades y exigencias que se observó en el estudio, **capítulos del trabajo:** 1. Identificar las exigencias y necesidades del cliente interno en cuanto al grado de satisfacción. 2. Analizar la información recolectada. 3. Proponer un plan de acción que permita el mejoramiento de la satisfacción al cliente interno. 4. Diseñar la ruta de evaluación a las necesidades del cliente interno de la institución Hospitalaria.

the present work internship in the E.S.E Hospital San Antonio in the municipality of Arbelaez and his 4 health posts, which been developed in the academic year to meet I just all proposed activities to identify the degree of satisfaction of the internal customer in the hospital institution in order to improve the satisfaction level of internal customer in the workplace, taking into account the needs and requirements to be observed in the study, work chapters: 1. Identify the requirements and needs of the internal customer in the grade of satisfaction. 2. Analyze the collected information. 3. Propose a plan of action to allow internal customer satisfaction. 4. Design assessment route to the needs of the internal customer of the hospital institution.

	<b>MACROPROCESODE APOYO</b>	CODIGO: AAAr107
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>LICENCIA DE PUBLICACIÓN</b>	PAGINA: 1 de 4

**Fusagasugá, 07 de junio 2016**

Los suscritos:

Oscar Mauricio Nieto Ramos, con C.C. No1.071.549.704,  
 \_\_\_\_\_, con C.C. No \_\_\_\_\_,  
 \_\_\_\_\_, con C.C.No \_\_\_\_\_,  
 \_\_\_\_\_, con C.C.No \_\_\_\_\_,  
 \_\_\_\_\_, con C.C. No \_\_\_\_\_,

En mí calidad de autor exclusivo de la obra titulada:

**IDENTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE ARBELÁEZ Y TODAS LAS SEDES COMO (CABRERA, PANDI, VENENCIA, SAN BERNARDO) QUE POSEA EL HOSPITAL EN EL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA.**

Como titular del derecho de autor, confiero a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

	<b>MACROPROCESODE APOYO</b>	CODIGO: AAAr107
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>LICENCIA DE PUBLICACIÓN</b>	PAGINA: 2 de 4

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El Autor, garantizo que el documento en cuestión, es producto de mi plena autoría, de mi esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi creación original particular y, por tanto, soy el único titular de la misma. Además, aseguro que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las “Condiciones de uso de estricto cumplimiento” de

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAR107
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>LICENCIA DE PUBLICACIÓN</b>	PAGINA: 3 de 4

los recursos publicados en Repositorio Institucional, cuyo texto completo se puede consultar en [biblioteca.unicundi.edu.co](http://biblioteca.unicundi.edu.co)

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el siguiente archivo.

	<b>MACROPROCESODE APOYO</b>	CODIGO: AAAr107
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>LICENCIA DE PUBLICACIÓN</b>	PAGINA: 4 de 4

<b>Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión  (Ej. Ensayo.pdf)</b>	<b>Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)</b>
1.Trabajo de informe final E.S.E Hospital San Antonio De Arbeláez y sus demás seccionales, de Oscar Mauricio Nieto Ramos	Texto PDF
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, firmo el presente documento:

<b>NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>No. del documento de identidad</b>	<b>FIRMA</b>
Oscar Mauricio Nieto Ramos	1.071.549.704	Oscar Mauricio Nieto Ramos