

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS  
AMÉRICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN  
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Diseño de Metodología de Valoración de Factores que  
Intervienen para la Renovación de Permisos Sanitarios de  
Funcionamiento de Alimentación al Público del Área  
Rectora de Salud Orotina-San Mateo**

**AUTOR**

**Julieta Ortiz Mata**

**TUTOR**

**Ing. Allan Maroto Coto**

**LECTOR**

**Ing. Marco Aragón Nassar**

**SAN JOSÉ, DICIEMBRE, 2021**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo se desarrolló en el Área Rectora de Salud de Orotina - San Mateo, nivel local del Ministerio de Salud de Costa Rica que tiene a cargo dentro de su rol Rector, garantizar la salud de las personas en cumplimiento de la Ley General de Salud. Así como la promoción y regulación de las acciones de los administrados que consulten, soliciten y presenten trámites ante su administración.

De acorde a sus diligencias y en cumplimiento de sus funciones de forma eficiente, con calidad y con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes que soliciten un permiso sanitario de funcionamiento, se promueve la mejora continua en sus procesos y el desarrollo de nuevas tecnologías e iniciativas de trabajo. Así las cosas, se propone Diseñar una metodología de valoración de factores que intervienen en la renovación de permisos sanitarios de funcionamiento de alimentación al público en el Área Rectora de Salud Orotina-San Mateo, para la mejora de la programación de visitas de inspección.

La investigación inicia reconociendo la estructura del organizativa del Ministerio de Salud y por consiguiente y específicamente el análisis del trámite de renovación de servicios de alimentación al público, desde el punto donde inicia el administrado y solicita requisitos hasta el otorgamiento final del certificado de funcionamiento y donde se derivan entre otros, productos alineados con este trámite. Esta recolección de datos se obtuvo con el apoyo de entrevistas semiestructuradas al personal involucrado, así como, por medio de la observación y revisión de bases de datos, reglamentos y documentación referente al trámite de renovación de permiso de funcionamiento y un cuestionario, enviados a los administrados. Se consolidó y sintetizó la información a partir de datos cualitativos hacia datos cuantitativos sobre la caracterización del trámite, el administrado, gestión del Área Rectora y comportamiento de datos, para finalmente alimentar e introducir el software utilizado Minitab19 y evaluar los resultados obtenidos donde se extraerán las principales conclusiones y recomendaciones al respecto.

Finalmente se propone las principales estrategias para la solución de problema Área Rectora que brinden una solución eficiente en beneficio de los administrado en cuanto a mejorar las acciones del trámite de SAP, al identificar los factores que intervienen en la renovación, así como encontrar una nueva metodología de evaluación para dichos factores, ajustando las deficiencias operativas y estableciendo un mecanismo de control para el seguimiento del trámite.

## CONTENIDO

CONTENIDO	
DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS .....	3
CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL TUTOR.....	4
CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA .....	5
CARTA INCORPORCIÓN DE LAS MODIFICACIONES TFG.....	6
DECLARACIÓN JURADA .....	7
SOLICITUD DE DEFENSA .....	8
RESUMEN EJECUTIVO .....	9
CONTENIDO.....	10
TABLAS .....	13
FIGURAS.....	15
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN .....	17
Generalidades de la Empresa .....	19
Evolución Histórica del Ministerio de Salud .....	19
Misión.....	19
Visión .....	19
Valores .....	20
Estructura Organizacional y funciones del Ministerio de Salud.....	20
Planteamiento del problema.....	21
Objetivos .....	22
Objetivo General .....	22
Objetivos específicos.....	23

	11
Justificación.....	23
Antecedentes .....	25
Proyecciones.....	31
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	32
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO .....	55
Enfoque .....	55
Alcance.....	56
Diseño.....	56
Variables.....	57
Muestra.....	58
Instrumentos .....	58
Recolección de datos.....	59
Métodos de análisis .....	60
Cronograma.....	61
WBS Área Rectora de Salud Orotina-San Mateo .....	62
CAPÍTULO IV ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	63
Descripción del Problema .....	63
Medición de las consecuencias .....	72
Análisis de las causas .....	83
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	93
Conclusiones .....	93
Recomendaciones.....	96
CAPÍTULO VI PROPUESTA .....	99
Propuesta .....	99

1. Utilización de Planner Office 365 para la visita de inspección de campo .....	99
2. Adaptaciones nuevas en SERSA.....	100
3. Reactivación de Trabajos Comunales Universitarios/ pasantías.....	101
4. Estrategia de comunicación e imagen y nuevas tecnologías.....	103
Análisis Económico.....	105
Plan de Implementación .....	107
REFERENCIAS .....	110
ÁPENDICES.....	113
Anexo 1: Calculo de la muestra .....	113
Anexo 2: Solicitud de autorización para aplicar encuesta.....	113
Anexo 3: Formato de encuesta Form Office 365 .....	113
Anexo 4: Datos obtenidos de la encuesta.....	115
Anexo 5: Página del Ministerio de Salud- Trámites .....	127
Anexo 6: DM-FP-4924-2017 Personas Ad Honorem.....	128
Anexo 7: Guía Entrevista para el personal.....	129
Anexo 8: Resumen de Modelos .....	133
Anexo 9: Guía requisitos para renovación de PSF.....	134
Anexo 10: Código CIU-Sección I.....	137
Anexo 11: Formato Formulario Unificado anexo 1 .....	137
Anexo 12: Formato Hoja de Verificación anexo 3 .....	139
Anexo 13: Formato Certificado de PSF .....	144
Anexo 14: Formato Resolución Positiva.....	145
Anexo 15: Extracto de Base de PSF .....	146

## TABLAS

<b>TABLA 1: VARIABLES DEL TRÁMITE DE RENOVACIÓN PERMISOS DE ALIMENTACIÓN AL PÚBLICO .....</b>	<b>57</b>
<b>TABLA 2: TABLA DE LA MUESTRA TRAMITES DE RENOVACIÓN PERMISOS DE ALIMENTACIÓN AL PÚBLICO.....</b>	<b>58</b>
<b>TABLA 3: INSTRUMENTOS DE TRÁMITE DE RENOVACIÓN DE PERMISOS DE ALIMENTACIÓN AL PÚBLICO .....</b>	<b>59</b>
<b>TABLA 4: TABLA DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE PERMISOS DE ALIMENTACIÓN AL PÚBLICO</b>	<b>59</b>
<b>TABLA 5: TABLA DE MÉTODOS DE ANÁLISIS DE PERMISOS DE ALIMENTACIÓN AL PÚBLICO ...</b>	<b>60</b>
<b>TABLA 6: PERMISOS DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN AL PÚBLICO EXISTENTES POR CANTÓN</b>	<b>64</b>
<b>TABLA 7: PERMISOS DE ALIMENTACIÓN AL PÚBLICO VIGENTES Y VENCIDOS, DURANTE EL AÑO 2021.....</b>	<b>64</b>
<b>TABLA 8: INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS.....</b>	<b>70</b>
<b>TABLA 9: FUNCIONES DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....</b>	<b>71</b>
<b>TABLA 10: PSF OTORGADOS CONTRA PSF INSPECCIONADOS .....</b>	<b>74</b>
<b>TABLA 11: INFORMACIÓN DEL FACTOR DBCA 1 OROTINA - SAN MATEO .....</b>	<b>83</b>
<b>TABLA 12: ANÁLISIS DE VARIANZA .....</b>	<b>84</b>
<b>TABLA 13: RESUMEN DEL MODELO.....</b>	<b>84</b>
<b>TABLA 14: PREFERENCIA DEL USUARIO LSD DE FISCHER .....</b>	<b>85</b>
<b>TABLA 15: INFORMACIÓN DBCA 2 OROTINA- SAN MATEO .....</b>	<b>86</b>
<b>TABLA 16: ANÁLISIS DE VARIANZA .....</b>	<b>87</b>
<b>TABLA 17: RESUMEN DEL MODELO.....</b>	<b>87</b>
<b>TABLA 18: SERVICIO AL CLIENTE LSD DE FISHER .....</b>	<b>88</b>
<b>TABLA 19: INFORMACIÓN DEL FACTOR DBCA 3 OROTINA- SAN MATEO .....</b>	<b>89</b>
<b>TABLA 20: ANÁLISIS DE VARIANZA .....</b>	<b>90</b>
<b>TABLA 21: RESUMEN DEL MODELO.....</b>	<b>90</b>
<b>TABLA 22: CUMPLIMIENTO DE MEDIAS LSD DE FISHER .....</b>	<b>91</b>
<b>TABLA 23: ESTRATEGIA 1- PLANNER OFFICE 365 .....</b>	<b>105</b>
<b>TABLA 24: ESTRATEGIA 2 - REACTIVACIÓN TCU .....</b>	<b>105</b>
<b>TABLA 25: ESTRATEGIA 3 - COMUNICACIÓN E IMAGEN .....</b>	<b>106</b>
<b>TABLA 26: ESTRATEGIA 4 - SISTEMA SERSA .....</b>	<b>106</b>

<b>TABLA 27: COSTO DE IMPLEMENTACIÓN .....</b>	<b>106</b>
<b>TABLA 28: BENEFICIO DE IMPLEMENTACIÓN.....</b>	<b>107</b>
<b>TABLA 29: PLAN DE IMPLEMENTACIÓN ÁREA RECTORA DE SALUD OROTINA - SAN MATEO .</b>	<b>107</b>
<b>TABLA 30: CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS .....</b>	<b>109</b>

## FIGURAS

<b>FIGURA 1: DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO .....</b>	<b>40</b>
<b>FIGURA 2: DIAGRAMA DE PARETO.....</b>	<b>42</b>
<b>FIGURA 3: HISTOGRAMA .....</b>	<b>43</b>
<b>FIGURA 4 IMPLANTACIÓN FUNCIONAL EN SERVICIOS .....</b>	<b>47</b>
<b>FIGURA 5 SIMBOLOGÍA, ACTIVIDAD Y DIFERENTES PROCESOS .....</b>	<b>47</b>
<b>FIGURA 6 GRÁFICO DE DISPERSIÓN.....</b>	<b>48</b>
<b>FIGURA 7 SECUENCIA INICIAL PARA FORMULA LA TORMENTA DE IDEAS.....</b>	<b>48</b>
<b>FIGURA 8: INTERRELACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>51</b>
<b>FIGURA 9: CLASIFICACIÓN DE DISEÑOS EXPERIMENTALES .....</b>	<b>52</b>
<b>FIGURA 10: MODELO ESTADÍSTICO PARA EL DBCA .....</b>	<b>53</b>
<b>FIGURA 11: TABLA ANOVA PARA DBCA .....</b>	<b>54</b>
<b>FIGURA 12: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ÁREA RECTORA DE SALUD OROTINA Y SAN</b>	
<b>MATEO .....</b>	<b>61</b>
<b>FIGURA 13: WBS ÁREA RECTORA DE SALUD OROTINA Y SAN MATEO.....</b>	<b>62</b>
<b>FIGURA 14: MAPEO TRÁMITE DE RENOVACIÓN SAP .....</b>	<b>66</b>
<b>FIGURA 15: FLUJOGRAMA DEL TRÁMITE DE SOLICITUD DE PERMISO SANITARIO DE</b>	
<b>FUNCIONAMIENTO.....</b>	<b>68</b>
<b>FIGURA 16: DIAGRAMA DE ISHIKAWA .....</b>	<b>73</b>
<b>FIGURA 17: HISTOGRAMA DE PSF OTORGADOS VR INSPECCIONADOS.....</b>	<b>75</b>
<b>FIGURA 18: FORMULA MUESTRA PARA POBLACIÓN FINITA .....</b>	<b>76</b>
<b>FIGURA 19: UBICACIÓN POR CANTÓN SAP.....</b>	<b>77</b>
<b>FIGURA 20: TIPOS DE SAP .....</b>	<b>78</b>
<b>FIGURA 21: CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....</b>	<b>78</b>
<b>FIGURA 22: FACTORES POR INCUMPLIMIENTO PARA LA RENOVACIÓN DE SAP .....</b>	<b>79</b>
<b>FIGURA 23: VENCIMIENTO DEL PSF.....</b>	<b>79</b>
<b>FIGURA 24: PREFERENCIAS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>80</b>
<b>FIGURA 25: REGLAMENTACIÓN SOBRE SAP: .....</b>	<b>81</b>
<b>FIGURA 26: REQUISITOS DE LOS SAP .....</b>	<b>81</b>
<b>FIGURA 27: ESTABLECIMIENTOS OPERANDO .....</b>	<b>82</b>
<b>FIGURA 28: GRÁFICA DE PROBABILIDAD NORMAL.....</b>	<b>84</b>

<b>FIGURA 29: DIFERENCIAS DE MEDIAS PARA RESPUESTA DE FISHER .....</b>	<b>86</b>
<b>FIGURA 30: GRÁFICA DE PROBABILIDAD NORMAL.....</b>	<b>88</b>
<b>FIGURA 31: DIFERENCIAS DE MEDIAS PARA RESPUESTAS DE FISHER .....</b>	<b>89</b>
<b>FIGURA 32: GRÁFICA DE PROBABILIDAD NORMAL.....</b>	<b>91</b>
<b>FIGURA 33: DIFERENCIAS DE MEDIAS PARA RESPUESTAS DE FISHER .....</b>	<b>92</b>
<b>FIGURA 34: CAPTURA DE VENTANA PRINCIPAL PLANNER OFFICE 365 .....</b>	<b>99</b>
<b>FIGURA 35: ADAPTACIONES SERSA .....</b>	<b>101</b>
<b>FIGURA 36: REACTIVACIÓN - TCU AD HONOREM .....</b>	<b>102</b>
<b>FIGURA 37: PROTOTIPO DE PÁGINA OFICIAL MINISTERIO DE SALUD .....</b>	<b>104</b>

## CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

Los servicios públicos, que constituyen los procesos de gestión más básicos, se caracterizan por dar prioridad a los administrados de forma presencial. En el caso del Ministerio de Salud responden a procesos estructurados y a la formalización de trámites y consultas administrativas, brindada con calidad en virtud de la Institución.

Siguiendo esta misma estructura, se despliegan los diferentes proyectos, planes, programas y actividades que están orientados a procesos o servicios para la consecución de objetivos específicos de la Institución, de ahí radica la importancia de disponer servicios producidos para satisfacer las necesidades del administrado. En esta línea surge la necesidad en el Área Rectora de Salud Orotina – San Mateo en construir una metodología de evaluación específica, de los factores que intervienen en la renovación de permisos sanitarios de salud de alimentación al público, con el fin de conocer los efectos y los resultados principales, para la mejorar de la programación de visitas de inspección versus la renovación de permisos sanitarios de funcionamiento otorgados.

Esta construcción de metodología permitirá generar nuevas estrategias y herramientas de seguimiento y control, basadas en las preferencias de las personas, el compromiso que implica la prestación de los servicios en la Institución y el deber de garantizar un servicio ininterrumpido, independiente de cuál sea el responsable de su tarea; y que permita analizar la calidad, la eficacia y eficiencia, de los servicios que se ejecutan con el mejor rendimiento.

El presente trabajo está estructurado para el razonamiento lógico que permita desarrollar conceptos generales hasta los más específicos. Alcanza los siguientes capítulos:

Capítulo I: Introducción. Es considerado el primer componente y se basa en los planteamientos iniciales, también se mencionan las generalidades del Ministerio de Salud como institución, el planteamiento del problema, se definen los objetivos (general y específicos), se realiza una breve justificación del problema y su importancia, sustentado por antecedentes de otras técnicas exhaustivas, empleando criterios según el estudio que contribuyeron a otras empresas, finalmente se generan las proyecciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico. Este apartado desarrolla los conceptos más relevantes, el cual pretende mostrar al lector una visión previa e integral para el apoyo y desarrollo de investigación y la visualización de las relaciones y dependencias de los términos empleados para fundamentar la investigación.

Capítulo III: Marco Metodológico. Su importancia radica en la explicación clara y sencilla de los elementos utilizados para el análisis, el resultado de la aplicación de los mismos sistemáticamente; así como la visualización de las técnicas observación y de recolección de datos, hipótesis entre otras técnicas y herramientas de investigación, además de indicadores, variables y el alcance del proyecto de forma cuantitativa y cualitativa que contribuyen a la resolución del problema planteado y a la consecución de los objetivos propuestos.

Capítulo IV: Situación actual. Se desarrollará el diagnóstico actual del Área Rectora de Salud Orotina – San Mateo, de acuerdo al problema planteado ¿Cómo diseñar una metodología de valoración de factores que intervienen en la renovación de permisos sanitarios de funcionamiento de alimentación al público? En este análisis, se utilizarán herramientas ingenieriles que permitan evidenciar si las causas que afectan la renovación de permisos influyen o no en el cumplimiento con las gestiones operativas del Área Rectora.

Es importante rescatar que, al no existir la línea de investigación de un diseño de servicios, la información será recopilada durante 7 meses por medio de un cuestionario de preguntas a los administrados de los establecimientos de permisos sanitarios de funcionamiento de servicios de alimentación al público que hallan o estén por renovar. De esta manera, se podrá vislumbrar los vacíos existentes, así como oportunidades de corregir y el desarrollar nuevas estrategias a través de la propuesta de este proyecto.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones. Una vez desarrollado el diagnóstico, se plantearán los cierres del análisis, reiterando la o las ideas centrales, concentradas en los resultados encontrados. Además, en este capítulo se brinda las recomendaciones derivadas del planteamiento del problema, en virtud y para beneficio del estudio.

Capítulo VI: Propuesta. En este apartado finiquita el tema desarrollado a lo largo de toda la investigación. En este punto las acciones recomendadas, así como las conclusiones obtenidas son parte de las estrategias que se utilizarán para fundamentar el análisis, importante para la aceptación de los interesados de la propuesta.

## **Generalidades de la Empresa**

A continuación, se detalla el resumen de la Evolución Histórica del Ministerio de Salud en sus tres niveles de gestión, misión, visión y valores Institucionales. (Ministerio de Salud [MS]), 2021

### **Evolución Histórica del Ministerio de Salud**

La gestación del Ministerio de Salud de Costa Rica se inició en 1907, con la inclusión en el presupuesto nacional, de una partida para financiar una “Campaña Contra la Anquilostomiasis”, con el apoyo de la Comisión Sanitaria Internacional del Instituto Rockefeller.

Entre 1914 y 1920 fueron surgiendo otras dependencias precursoras del Ministerio, tales como: el “Departamento Sanitario Escolar”, para proteger la salud de los niños de 7 a 14 años; “Colonias Veraniegas Escolares” para niños cuya situación de salud arriesgaba deteriorarse; el servicio anti-malárico y el de profilaxis venérea, así como “Clínicas Infantiles” y “Clínicas Prenatales”.

Para centralizar estas nuevas dependencias, se creó por Decreto Ejecutivo, en julio de 1922, la “Secretaría de Higiene y de Salud Pública. Un año después, en marzo de 1923, se promulgó la Ley No 72 “Sobre Protección de la Salud Pública”, que puede ser considerada como la primera Ley General de Salud del país. En marzo de 1927, por Decreto Ejecutivo, se encargó a la autoridad de la Subsecretaría de Higiene y Salud Pública el funcionamiento de los establecimientos hospitalarios y de las instituciones protectoras de la infancia. En junio de 1927, se creó la Secretaría de Salud, siendo el Dr. Solón Núñez Frutos, el primer Ministro, con quien se iniciaría toda una etapa de estructuración de la Secretaría, con una expectativa de resultados satisfactorios para la salud pública nacional en el transcurso del siglo XX.

### **Misión**

Somos la institución que dirige y conduce a los actores sociales para el desarrollo de acciones que protejan y mejoren el estado de salud físico, mental y social de los habitantes, mediante el ejercicio de la rectoría del Sistema Nacional de Salud, con enfoque de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, propiciando un ambiente humano sano y equilibrado, bajo los principios de equidad, ética, eficiencia, calidad, transparencia y respeto a la diversidad.

### **Visión**

Seremos la autoridad sanitaria respetada a nivel nacional e internacional, que ejerce la rectoría del Sistema Nacional de Salud con capacidad técnica y resolutive, liderazgo y participación social.

**Valores**

Liderazgo.

Transparencia.

Compromiso.

Respeto.

Empatía.

Trabajo en equipo.

Excelencia.

Asertividad.

Lealtad.

Ética.

**Estructura Organizacional y funciones del Ministerio de Salud**

De acuerdo con el Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Salud le permite al Ministerio de Salud ejecutar, eficaz y eficientemente, para cumplir con las funciones de rectoría de la producción social de la salud, de provisión de servicios de salud y de gestión institucional.

Son las Autoridades Superiores de Nivel Central que toman las decisiones estratégicas y establecen las prioridades, los recursos y lideran en el plano político, la posición de la salud como valor social, dirigiendo y conduciendo las intervenciones de los actores sociales hacia la vigilancia y el control de la salud; a su vez se garantiza la protección y el mejoramiento del estado de salud de la población, de forma articulada con los niveles de Direcciones Regionales bajo los principios de transparencia, equidad, solidaridad y universalidad y finalmente las Direcciones de Áreas Rectoras de Salud garantizan el cumplimiento del marco estratégico institucional a nivel local, eficazmente y con calidad de acorde con el Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría Técnica de la Producción Social de la Salud y con los lineamientos tácticos emitidos por los Niveles Superiores y Direcciones Regionales. Todo anterior fue extraído en resumen de la página oficial del Ministerio de Salud.

### **Planteamiento del problema**

Dentro de la responsabilidad que ejerce el Área Rectora de Salud Orotina como nivel local es velar que los administrados, obtengan el acceso para solicitar los permisos sanitarios de funcionamiento por primera vez o por renovación según la clasificación y riesgo, en el caso del trámite de renovación de acuerdo con su vigencia cada año. Para lograr este fin tanto como el administrado como el Área Rectora de Salud deben de cumplir con una serie de aspectos y requisitos que impliquen que el servicio sea otorgado de manera eficiente, con calidad y en tiempos estipulados.

El Área Rectora de Salud Orotina y San Mateo, ejecuta su rol rector en dos cantones Orotina y San Mateo, siendo Orotina el cantón de mayor demanda en actividades industriales y comerciales, y dentro de los cuales los Permisos de Alimentación al Público, son las solicitudes de mayor frecuencia para ser tramitados, pues deben ser renovados cada año y se encuentran clasificados como riesgo moderado tipo B.

Actualmente, el Área Rectora organiza prioritariamente los equipos de trabajo y actividades diarias programadas, enfocadas a la atención de la Emergencia Nacional Covid 19, por el aumento de casos positivos y el abordaje de la pandemia. Tomando en consideración que el sistema de atención en salud ha estado necesitando de este apoyo, todo el recurso humano existente y sin excepción colaboran con esta causa, cabe mencionar que el personal de Regulación de la Salud que cuenta esta Área Rectora es tres funcionarios, y deben apoyar la atención del Covid 19 en el sistema de registro Comando, en la elaboración y levantamiento de ordenes sanitarias giradas a las personas detectadas con el virus; lo anterior perjudica implícitamente en el cumplimiento operativo del Área Rectora en regular y realizar las inspecciones físicas-sanitarias de los establecimientos existentes en los cantones y deben ser reprogramada, perdiendo el seguimiento de aquellas solicitudes de permisos de alimentación al público que fueron otorgadas por renovación.

Por otra parte, se tiene una persona en ventanilla de atención al cliente y aquí es donde se reciben los diferentes trámites que ingresan al Área Rectora, parte de sus responsabilidades es actualizar las diferentes bases creadas empíricamente por el personal, además de ingresar trámites en otros sistemas de información, agendar visitas de campo, orientar sobre trámites y consultas, atender la recepción de llamadas, contestar correos y brindar atención al público de manera presencial.

A pesar que hay un pronunciamiento de prórroga de parte del Ministerio de Salud para que los administrados que fueron afectados por la pandemia no se presenten a renovar hasta nuevo aviso y si aun así por necesidad del administrado tienen que tramitar permisos sanitarios de funcionamiento, disponga del canal de comunicación vía correo electrónico para enviar la documentación con firma autógrafa o digital y evitar acudir de forma presencial a los niveles locales, significa que las solicitudes se siguen tramitando continuamente.

Sin embargo, el Área Rectora de Salud Orotina – San Mateo, no lleva el seguimiento correcto de cuales permisos de salud de alimentación al público están vigentes o por vencerse, a pesar que cuenta con la base de permisos en general. Tampoco conoce las circunstancias que impiden que un administrado no se presente a renovar el certificado de funcionamiento en el plazo correspondiente, e inclusive si este establecimiento aún continúa desarrollando el servicio o cerró operaciones.

Las bases de datos existentes no permiten extraer con precisión la información necesaria para priorizar los establecimientos, de acuerdo a la solicitud tramitada y otorgada para la renovación de permisos de alimentación al público, esto genera una deficiencia en el seguimiento y control de visitas de inspección.

Este vacío genera que las visitas de inspección no sean agendadas con el conocimiento previo y las razones correctas del estado actual del establecimiento, con una posible falencia en no realizar injerencias en regulación de la salud de forma oportuna y urgente, afectando la salud de la población en general. El desconocimiento de factores que intervienen en la renovación de permisos de alimentación al público, a razón de lo anterior es importante indicar lo siguiente ¿Cómo diseñar una metodología de valoración de factores que intervienen en la renovación de permisos sanitarios de funcionamiento de alimentación al público? Y así cumplir con lo que dicta la Ley y permita mejorar la programación operativa, el equilibrio de funciones y el entorno laboral.

### **Objetivos**

A continuación, se detallan el objetivo general y objetivos específicos correspondientemente.

#### **Objetivo General**

Diseñar una metodología de valoración de factores que intervienen en la renovación de permisos

sanitarios de funcionamiento de alimentación al público en el Área Rectora de Salud Orotina-San Mateo, para la mejora de la programación de visitas de inspección.

### **Objetivos específicos**

1. Describir el procedimiento de renovación de permisos sanitarios de funcionamiento servicios de alimentación al público solicitados por el administrado.
2. Identificar los factores que intervienen en la renovación permisos sanitarios de funcionamiento de los servicios de alimentación al público.
3. Analizar las causas que afectan en la solicitud de renovación de permisos.
4. Diseñar la metodología de evaluación de factores para el ajuste de las deficiencias operativas en la renovación de los permisos de alimentación al público.
5. Plantear un mecanismo de control para el seguimiento del trámite de renovación de permisos de alimentación al público.

### **Justificación**

En la actualidad el Ministerio de Salud y, por consiguiente, el Área Rectora de Salud Orotina – San Mateo, recibe de forma presencial y digital las diferentes gestiones de su jurisprudencia, también participa en la simplificación de trámites para la atención de los administrados, debido a que cada vez más empresas, instituciones y organizaciones modernizan las gestiones de servicios, en espera de ofrecer una atención de alto nivel y un servicio al cliente de calidad y efectivo, como por ejemplo la tramitación de solicitudes con firma digital.

No obstante, con la atención de la Emergencia Nacional Covid: 19, esto ha sido todo un reto para evitar que los usuarios se presenten a realizar sus trámites de forma presencial y disponer de otros canales de información para cumplir con sus obligaciones con el administrado.

La Ley N° 5395, Ley General de Salud en el artículo 2 establece que:

Es función esencial del Estado velar por la salud de la población. Corresponde al Poder Ejecutivo por medio del Ministerio de Salubridad Pública, al cual se referirá abreviadamente la presente ley como "Ministerio", la definición de la política nacional de salud, la normación, planificación y coordinación de todas las actividades públicas y privadas relativas a salud, así como la ejecución de aquellas actividades que le competen conforme a la ley. Tendrá potestades para dictar reglamentos autónomos en estas materias. (Ley General de la Salud, n° 5395, 2008, artículo 2).

La renovación de permisos sanitarios de funcionamiento es un deber ser, de acatamiento

obligatorio que debe cumplir cada administrado que sea representante legal de una actividad comercial o industrial.

En el caso del Área Rectora de Salud Orotina y San Mateo es responsable de velar que los establecimientos dentro de su gestión cumplan según la Ley. De lo contrario no cumplir y controlar los requisitos establecidos por el Ministerio de Salud, representaría un riesgo inminente para la salud de los trabajadores, de terceros o del ambiente. Esta deficiencia podría presentar en un momento dado un proceso administrativo o contravencional por lo administrados contra la Institución.

Continuando con lo anterior establece que los requisitos y lineamientos que deben realizar y cumplir toda persona física y Jurídica que tramite la formalización de una actividad en Costa Rica, para poder obtener la autorización o el permiso sanitario de funcionamiento y de acuerdo a la ley General de Salud y el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento otorgados por el Ministerio de Salud, cita lo siguiente:

Artículo 12.-Obligatoriedad de renovación: Todos los permisionarios, independientemente del Grupo de Riesgo al que su actividad pertenezca, tendrán la obligación de tramitar la renovación de su PSF antes de su vencimiento, debiendo presentar su solicitud de renovación ante el Ministerio un mes antes del vencimiento Ministerio de Salud, (2008), Decreto Ejecutivo No. 34728-S.

Esto implica que el Ministerio de Salud también debe incentivar el uso de documentos electrónicos, certificaciones y firmas digitales para la prestación directa de servicios a los administrados, así como para facilitar la recepción, tramitación y resolución de forma presencial si así lo requiere y de acuerdo de la necesidad del usuario; para la mejora los servicios y el aprovechamiento de los recursos públicos.

La buena gestión operativa que realiza el Área Rectora de Orotina, le ha permitido ser referente dentro de las nuevas áreas de la Región Pacífico Central, continuar con es una ventaja clave para la ejecución y cumplimiento de tareas, objetivos planteados y contribuye en el fortalecimiento del equipo de trabajo, toma de decisiones integrales y la administración y control de los recursos desde la Dirección.

## Antecedentes

Mora, Molina y Sibaja, (2016), la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA) utilizó una metodología de valoración para evaluar el impacto ambiental de proyectos de construcción de edificaciones universitarias, se analizó la relación que existe entre la cantidad de aspectos ambientales significativos de cada proyecto y su influencia en el valor final de significancia ambiental, mediante el formulario método de evaluación ambiental D-1, para el otorgamiento de viabilidad ambiental como requisito previo para iniciar con la construcción de obras del diseño arquitectónico, mecánico y eléctrico.

La participación de 17 proyectos de construcción UNA, de mayor y menor en cuanto valores de impacto ambiental, se tomaron para la extracción de la información y tabulación de datos, se tomó en cuenta los componentes y subcomponentes ambientales de acuerdo con los reglamentos, guías y registros fotográficos de hojas cartográficas, y se consideró 6 puntos o más sobre el impacto ambiental es significativo SAS (Subcomponente ambiental significativo).

Esta significancia de impacto ambiental se ajustó en función de la existencia o no de regulaciones específicas aplicables a la operación, dentro de una matriz que relaciona las acciones del proyecto en la etapa constructiva con una serie de factores identificados por su impacto, su importancia y el resultado de la magnitud, permitiendo al desarrollador identificar proyectos con mayor impacto ambiental y la definición de medidas ambientales de prevención, minimización, corrección, mitigación y compensación para aquellos subcomponentes ambientales que tienen un mayor impacto negativo dependiendo fundamentalmente del valor individual de cada aspecto significativo. (pp. 132-145).

Páez, Arias y Wanumen (2017) establecen en la Revista Vínculos: Ciencia, Tecnología y Sociedad, sobre la elicitación como una metodología de requerimientos y, a la vez, es un término que surge para revolucionar la forma tradicional en que se hace captura de requerimientos como componente básico en el desarrollo de un proyecto según la necesidad por parte del cliente por cambios en los requisitos durante el desarrollo del proyecto, de tal forma que se toman en cuenta aspectos cambiantes, de esta manera, se asignan etiquetas de calificaciones, según lo que el usuario exponga: alta, media, baja, o por definir.

El artículo menciona la participación del cliente, de los desarrolladores, los usuarios del sistema, por medio de una encuesta en el modelo TAM (Technology Acceptance Model) para la medición

del empleo del framework propuesto, lo anterior en relación con la elicitación de requisitos de aplicaciones que consumen servicios web. La recolección de datos se dio a través de entrevistas, cuestionarios, lluvia de ideas, talleres. Y se diseñó una plantilla para los objetivos del sistema, requerimientos, restricciones.

Esta propuesta propone una metodología para la elaboración de requerimientos en aplicaciones que consumen servicios a partir de pautas de distintos autores, con el cual se cubren los aspectos básicos de ingeniería de requerimientos, también aspectos de más relevancia como los requisitos blandos del usuario, para descifrar las necesidades del cliente de una manera más profunda. En general, se aprecia un nivel de aceptación favorable para la utilización de la metodología planteada en este artículo por parte de los roles principales involucrados en la fabricación de aplicaciones de software que consumen servicios. (pp. 160-174)

La Metodología CMMI (Capability Maturity Model Integration) trata sobre la integración de modelos de madurez de capacidades, el cual consta de diferentes ramas y campos de aplicación. En el presente artículo se elabora un análisis de la rama CMMI Servicios, es un modelo de mejora y evaluación de procesos, basado en la aplicación de buenas prácticas de CMMI, diseñado para proporcionar una guía en las actividades que requieren gestionar, establecer y entregar servicios de calidad a los clientes y usuarios finales.

La población en estudio se dio en pequeñas y medianas empresas, para determinar el nivel en el que se encuentra una compañía y analizar la capacidad y la madurez de las áreas de proceso o de un conjunto de estas. A medida que se vaya avanzando en la metodología y se vayan solucionando las no conformidades encontradas, se llevará a cabo una mejora de procesos que supondrá un ascenso en los niveles de capacidad y madurez de CMMI Servicios definidas en 24 áreas de proceso que integran buenas prácticas, cada organización tiene libertad para elegir entre dichas áreas y sobre éstas aplicar la metodología.

Algunas de las ventajas que se pueden obtener con la aplicación del modelo CMMI en PYMES son: La oportunidad de mejora global en la compañía, la implicación del personal, la disposición de información de gestión útil a la hora de tomar decisiones, satisfacción tanto de clientes internos como externos, la estandarización de procesos logrando mejorar la productividad y el aumento de la competitividad y eficiencia. (Palacios y Gisber, 2017, pp. 92 – 100)

El artículo de la Revista Publicando tiene el objetivo de proponer una metodología que permita

realizar la evaluación de los procesos establecidos en una organización, esta herramienta sirve para realizar la valoración de los riesgos que existen en la ejecución de las actividades asignadas de forma estructurada.

La herramienta que se utilizó es el cuestionario de control interno acuerdo a las capacidades de la organización y se consideró una ponderación de 10 puntos, esta investigación tubo la participación de una Empresa de Transporte Escolar, la cual no menciona el nombre. Al realizar la evaluación de las capacidades que tiene una organización se puede determinar si los procesos que se han implementado se encuentran desarrollos correctamente.

Para realizar el análisis de los procesos establecidos en una organización se aplicaron cuestionarios de control interno los cuales permiten determinar el nivel de riesgo y determinar, los aspectos positivos y negativos, a los cuales se les deberá realizar un análisis más completo, para el establecimiento de estrategias que permitan aprovecharlos de la mejorar manera o eliminarlos en su totalidad. (Soto, 2017, pp. 803-819).

Se tomó una muestra  $n=877$ , de la población del estudio conformada por servidores públicos de la Administración Pública en Costa Rica, el estudio no experimental, el cual incluye encuestas y entrevistas incluyen las fuentes que originan un servicio público, como las leyes, lo socioeconómico, la oferta-demanda, el criterio del usuario y la tecnología entre otros.

El autor expone que una solución viable del problema complejo, el cual, por medio de los controles y las mediciones, se adapta en función de los cambios en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen, y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios contribuyendo a la producción de las especificaciones del servicio público, el incremento de la eficiencia en el servicio público y a disminuir las quejas relacionados con el servicio.

Además, aclara que la aplicación de los cambios tecnológicos facilita la producción y prestación del servicio público, que incluye la revisión y verificación por terceros esto conlleva a una mejora en la reputación de las instituciones públicas. (Mora, 2018, pp. 1- 196)

Herrera (2018), para el proceso de atención de enfermería en los servicios de medicina y emergencia del Hospital III José Cayetano Heredia, febrero 2018, tuvo la necesidad de analizar los factores personales e institucionales de los profesionales y su relación con la aplicación del Proceso de Atención de Enfermería (P.A.E.), a través de los datos del programa IBM SPSS 24.0 que permitió organizar la información relacionada con el tema de estudio, y a partir del cual se

presentaron los resultados a través de tablas y gráficos de frecuencia.

Para el respectivo análisis y discusión 36 profesionales del servicio de medicina y emergencia del hospital participaron en el procedimiento que consistió en una previa identificación de los profesionales de enfermería y medicina; luego se invitó a participar en la investigación, explicando brevemente sobre el estudio que se estaba realizando. En los casos en que las respuestas fueron afirmativas, se procedió a entregar el consentimiento informado para su respectiva autorización y consiguiente aplicación del instrumento (formulario).

Para la recolección de los datos, se utilizó la técnica de la encuesta con los factores personales, edad y tiempo de servicios. La autora determina que la correlación positiva, en este caso, confirmó que hay una influencia directa de la edad en la aplicación del PAE, mejorando éste con la edad de los profesionales de enfermería, no se encontró relación significativa entre los conocimientos y las dimensiones de la aplicación del PAE.

También evidenció una influencia directa del tiempo de servicios en la aplicación del PAE, mejorando este, cuando el profesional de enfermería tiene más tiempo de servicios, también expuso que no hay una relación significativa entre dichas políticas y las dimensiones de la aplicación del PAE en el plan de capacitación. (pp.5.84).

Castañeda (2018) aborda la metodología que se aplicó al caso del Área Metropolitana de Tucumán porque constituye la metrópoli regional de mayor desarrollo del Noroeste Argentino. El objetivo principal es desarrollar una metodología, a través de indicadores de calidad ambiental asociados a los servicios, determinando umbrales de habitabilidad utilizables para la gestión sustentable de las ciudades, basadas en un proceso operativo multicriterio.

Dichos rangos permiten comprender de qué manera la localización de los servicios incide en la habitabilidad de la población para mejorar las condiciones existentes y desequilibrios del sistema. Las herramientas aplicadas para llevar a cabo esta investigación se hicieron a partir del uso de Sistemas de Información Geográfica (SIG).

De lo anterior, se construye un conjunto de análisis denominados modelos, con información espacial digitalizada y evaluación que posibilita descomponer un problema más complejo en la localización de servicios del modelo de accesibilidad y conectividad pública, vial y virtual. Estas variables son obtenidas de las instituciones públicas, empresas de gestión de redes, servidores SIG online, páginas web específicas (según el tipo de servicio) resultados de proyectos de

investigación y diagnósticos, calculadoras de datos vectoriales y ráster en SIG, trabajo de campo y foto interpretativo de imágenes satelitales.

Esta metodología permitió conceptualizar sobre el proceso definir los pasos a seguir para trabajar con variables de fácil acceso, que sea versátil y replicable para la toma de decisiones en la gestión urbana sustentable, con la construcción de un índice de habitabilidad de servicios para medir la calidad de vida y detectar áreas críticas, a partir de un proceso dinámico con posibilidad de ajuste, según disponibilidad de datos y condiciones locales particulares. (pp.5.128).

El objetivo de analizar los factores intrínsecos, los cuales inciden en el diseño de los servicios públicos en la Administración Pública costarricense, por medio del diseño de un modelo administrativo denominado Modelado de Servicios de la Administración Pública (MOSAP) es el motivo de la investigación que se aplicó por medio de un cuestionario con sesenta y dos ítems en la escala Likert.

El autor de la tesis inicia explicando sobre la valoración el Sistema Integrado de Catastros de la Asociación de Municipalidades del Ecuador SIC-AME urbano de la parroquia Célica del cantón Célica, contempló todas las funciones necesarias para administrar la información predial y la incidencia de cada uno de los elementos urbanos que participan en la habilitación del suelo.

El catastro físico se refiere al registro en cuyas bases constan documentos cartográficos y datos descriptivos que caracterizan al suelo y a las construcciones de cada inmueble el cual considera aspectos físicos, sociales, jurídicos y económicos, información suministrada por el sistema.

El modelo de valoración inicia conformando la matriz de ponderación, que consiste en dar valores correspondientes a cada manzana por concepto de los indicadores como infraestructura básica, como: agua, luz, alcantarillado, vías; infraestructura complementaria, alumbrado público, recolección de basura, así como también la ejecución de los procesos de determinación, validación de la información, liquidación, emisión y todo lo referente a la recaudación de títulos prediales y procesos de cierre diario de recaudación. Se establece como universo de estudio el territorio de la ciudad, que cuantifica a partir de la jerarquía que tiene cada componente, se analizarán los marcos conceptuales y normativos legales que conforman el catastro a nivel nacional.

Se ha logrado aplicar la metodología de valoración propuesta para determinar la necesidad de realizar la actualización catastral como dispone la Ley y determinó que el sistema SIC-AME

cumple con los requerimientos necesarios para el buen manejo de información catastral y sus administrados. (Álvarez, M, 2020, pp. 5-152)

Montero, Vásquez y Arias (2020) indican que esta investigación parte de una guía denominada proyecto final de investigación “consulta a las personas que están bajo la modalidad de teletrabajo a partir de la pandemia”, asimismo de conocer las implicaciones que ha impactado a la fuerza laboral público/privada, en términos de la implementación del teletrabajo en los puestos de trabajo.

De acuerdo con la consulta y verificación de los decretos ejecutivos, leyes relacionadas, sitios web de instituciones públicas, el diseño metodológico de la investigación se lleva a cabo por medio de una encuesta a través de un formulario en línea contando con la participación de 694 personas, quienes cumplen con los siguientes requisitos: Tener la disposición de contestar el formulario, estar haciendo teletrabajo, responder la encuesta en el período establecido.

La identificación del impacto que ha tenido el teletrabajo en las personas que se encuentran laborando en esta modalidad, producto de la pandemia por COVID-19, se define en positivo en referencia a un ahorro de dinero. Desde el punto de vista de la salud laboral, esta modalidad está ligada al beneficio del hogar y pueden usar este tiempo compartiendo con sus familias y mejorando la alimentación y salud física.

Asimismo, para estudiar formalmente o actualizar conocimientos, se trabajó sobre la legislación del teletrabajo y conllevó a la apertura de las instituciones del Estado, para colaborar en tiempos de pandemia y durante la pandemia con instituciones públicas pioneras en el tema, las cuales se convierten en promotores de las mejores prácticas para que otras oficinas puedan replicar sus modelos de éxito y atender las necesidades de sus usuarios oportunamente.

El sector empresarial está en la etapa de implementación y ajustes (creciendo). Así como las personas que se encuentran en teletrabajo producto de la pandemia, aún se encuentran en la transición de percibir esta nueva condición en beneficio propio, pues las empresas han tenido solo la capacidad de cubrir los aspectos derivados de la ley y los decretos.

Por otro lado, el patrono debe velar por el cumplimiento de los aspectos laborales, legales y de salud laboral y ocupacional asociados a esta modalidad y garantizar que las personas teletrabajadoras cuenten con los elementos necesarios que favorezcan su bienestar físico y mental para que las gestiones Institucionales no se vean interrumpidas en la atención de sus clientes y

servicios. (pp. 109-127)

### **Proyecciones**

Identificar las necesidades de los usuarios que acuden a renovar los permisos de funcionamiento.

Promover la eficiencia y la transparencia del procedimiento administrativo de renovación de permisos sanitarios.

Crear una base de datos específica de servicios de alimentación al público que permita controlar, dar seguimiento y obtener la información de las solicitudes tramitadas de renovación eficientemente.

Fortalecer el servicio del Área Rectora de Salud.

Proponer una meta mensual en función a las solicitudes de renovación de permisos de alimentación al público ingresados en el Área Rectora para visita de inspección.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

En este capítulo se pretende desarrollar los conceptos, herramientas y procedimientos que se relacionan dentro de la investigación. Todas las vinculaciones entre las definiciones y posibles variables que permitan una comprensión clara sobre los temas en cuestión y que responden al planteamiento del problema.

El Reglamento N°37308-S General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento del Ministerio de Salud (2016) tiene como objetivo regular las condiciones sanitarias, requisitos de infraestructura y documental que deben cumplir los servicios de alimentación al público, con el fin de prevenir y minimizar el riesgo para la salud de las personas y el ambiente. Los conceptos a continuación se indican en el capítulo 1 Disposiciones generales, del presente reglamento.

“Actividad: Conjunto de operaciones que realiza una persona física o jurídica en un determinado establecimiento o lugar”. (Artículo 2, párr.1)

Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU): Es la clasificación internacional de referencia de las actividades productivas, cuyo propósito principal es ofrecer un conjunto de categorías de actividades que se puedan utilizar para la reunión y difusión de datos estadísticos de acuerdo con esas actividades. (Artículo 2, párr.8)

“Comprobante de pago: Copia del documento de pago por concepto de servicio según lo estipulado en la normativa vigente”. (Artículo 2, párr.9)

Dirección de Área Rectora de Salud (DARS.): Constituye el nivel político-operativo de la institución para la ejecución de las funciones rectoras y de provisión de servicios de salud. Participa, en conjunto con los niveles central y regional, en la determinación, formulación y ejecución de las políticas, reglamentos, normas, lineamientos, directrices, planes, proyectos, procedimientos y sistemas que aseguren la implementación del marco estratégico institucional. (Artículo 2, párr.14)

“Establecimiento: Local con infraestructura definida abierta o cerrada, destinada a desarrollar una o varias actividades comerciales, industriales o de servicios; de manera permanente o temporal”. (Artículo 2, párr.16)

Formulario de solicitud de Permiso Sanitario de Funcionamiento: Formulario oficial del Ministerio de Salud puesto a disposición de los usuarios, para que la persona interesada lo utilice cuando requiere tramitar el permiso sanitario de funcionamiento por primera vez o su renovación. (Artículo 2, párr.17)

“Permiso Sanitario de Funcionamiento (PSF): Certificado que emite el Ministerio de Salud autorizando el funcionamiento de un establecimiento con actividad agrícola, comercial, industrial o de servicios, en una ubicación determinada”. (Artículo 2, párr.25)

“Permisionario: Persona física o jurídica responsable de un establecimiento que ha cumplido con los requisitos establecidos por el Ministerio de Salud y se le ha otorgado el Permiso Sanitario de Funcionamiento.”. (Artículo 2, párr.23)

“Riesgo Sanitario Ambiental: Probabilidad que hace que en el desarrollo de una actividad en un establecimiento, tenga un efecto o impacto negativo sobre la salud de las personas y el ambiente”. (Artículo 2, párr.33)

Tabla de Clasificación de establecimientos según riesgo sanitario ambiental: Conjunto ordenado de actividades comerciales, industriales y de servicios que se desarrollan en un establecimiento, mediante el cual el Ministerio de Salud le asigna el riesgo sanitario y ambiental, conforme a los criterios establecidos en el artículo 4 de este reglamento, con el fin de ejercer la vigilancia que le garantice el cumplimiento de las normas y reglamentos técnicos, jurídicos y administrativos vigentes. (Artículo 2, párr.35)

Lo anterior son los términos utilizados para la caracterización del trámite de renovación de servicios de alimentación al público, que el administrado o representante legal de la actividad debe ejecutar y reunir para el otorgamiento del permiso según indica el reglamento.

Como segundo aspecto el Glosario del Manual de procedimientos, instructivo y rutinas de trabajo del Ministerio de Salud (2016) introducen las definiciones que hacen referencia en la visita de inspección de Regulación de la Salud, una vez realizado el trámite de renovación de permiso.

“Acciones correctivas: Acciones que se emprenden con el fin de corregir la ejecutoria de un proceso, para obtener los resultados esperados según el plan establecido”. (p. 2)

Acta de Clausura: Documento emitido por la autoridad de salud mediante el cual hace constar que, ante el incumplimiento de requisitos u ordenanzas de índole jurídico-sanitaria, un inmueble se encuentra inhabilitado para albergar un tipo de actividad específica, descrita en dicha acta de inspección. (p. 3)

“Acta de Notificación: Documento mediante el cual se hace del conocimiento, a las partes interesadas, sobre una resolución o un acto administrativo”. (p. 3)

“Acta inspección ocular: Documento mediante el cual la autoridad de salud plasma todo acontecimiento o constatación de relevancia, que se derive de una inspección de carácter físico”. (p. 3)

“Acto administrativo: Decisión general o específica que, en ejercicio de sus funciones, toma y emite la autoridad de salud, y que afecta a derechos, deberes e intereses de particulares o de entes públicos o privados”. (p. 4)

“Base de datos: Colección integrada de datos almacenados en diferentes tipos de registros”. (p. 13)

Boleta de recepción de documentos: Boleta que se adjunta a la solicitud de un trámite presentado por el cliente externo con el fin de identificar el mismo. El duplicado de la boleta se debe entregar al cliente externo para que se refiera al número del trámite cuando desee consultar sobre el avance de la solicitud planteada o bien la resolución de la misma. (p. 14)

“Calidad de la atención: Se considera una serie de actividades o acciones brindadas por el prestador de los servicios de salud relacionados con el usuario que incluye: oportunidad, continuidad, pertinencia, seguridad, integralidad y trato humano”. (p. 15)

Cliente externo: Toda persona natural o jurídica externa a la organización, que solicita o espera la intervención del Ministerio de Salud para el desarrollo de sus actividades o para la satisfacción de sus necesidades. Cualquier persona u organización fuera del Ministerio de Salud receptor de un producto suministrado por esta entidad. (pp. 18-19)

“Guías de inspección: Herramientas para evaluar el cumplimiento del Marco Normativo mediante aspectos específicos”. (p. 43)

Informe técnico de inspección: Documento que emite el personal técnico o profesional del Ministerio de Salud, el cual contiene recomendaciones de las acciones a seguir. También se emplea para avalar, refrendar o aprobar las acciones que el Ministerio de Salud ordena. (p. 45)

“Información y orientación al cliente: Informar y orientar al cliente interno y externo sobre las competencias y servicios que brinda la institución, y los procedimientos establecidos para la atención a sus necesidades”. (p. 46)

“Inocuidad: Sinónimo de calidad sanitaria, como concepto que se refiere a aptitud de un alimento para el consumo humano sin causar enfermedad”. (p. 47)

“Inspección: Visita de carácter técnico jurídico, desarrollada por la autoridad de salud, cuyo objeto principal es corroborar el cumplimiento de la normativa sanitaria o bien verificar infracciones a ésta”. (p. 47)

“Inspección de seguimiento: Visita al establecimiento y otros lugares, con el fin de verificar las correcciones de las no conformidades detectadas en el informe y dispuestas en la orden sanitaria”. (p. 48)

“Marco normativo (jurídico): Conjunto de disposiciones, leyes, reglamentos y acuerdos a los que debe apegarse una dependencia o entidad en el ejercicio de las funciones que tienen encomendadas”. (p. 52)

“Medida sanitaria: Significa todo procedimiento aplicado para prevenir la propagación de enfermedades o contaminación; una medida sanitaria que no comprende medidas de policía ni de seguridad del Estado”. (p. 53)

“Notificación: Informar la ocurrencia de cualquier evento sujeto a vigilancia de la salud pública y declaración obligatoria, por vía telefónica, fax, correo electrónico, por escrito o por cualquier medio de comunicación, a las instancias del Ministerio de Salud según corresponda”. (p. 56)

Orden sanitaria: Es el acto inicial del procedimiento, traslado que se hace al afectado de los requerimientos técnicos emitidos por las autoridades de salud, dándole la oportunidad para que conozca los estudios técnicos que respaldan la orden, los estudie, cuestione, ofrezca, pruebas de descarga y haga propuestas alternativas para solucionar los problemas que las autoridades han detectado, pudiendo para tales efectos, impugnar la orden mediante los recursos de revocatoria y apelación. (p. 57)

“Procedimiento: Documento que contiene la descripción sistemática de las actividades de un proceso”. (p. 64)

“Registro: Documento donde se relacionan ciertos acontecimientos o cosas; especialmente aquellos que deben constar permanentemente de forma oficial”. (p. 69)

“Reglamento: Disposición de carácter obligatorio que contiene medidas legislativas, administrativas y que ha sido adoptada y publicada por un órgano legal que tenga los poderes necesarios al efecto. Un reglamento puede hacer obligatoria cualquier norma hasta entonces voluntaria”. (p. 70)

Regulación de la Salud: Función rectora que consiste en formular, promulgar, interpretar, aplicar y controlar, el marco normativo que debe acatar toda persona física y jurídica que provea o reciba bienes y servicios de interés sanitario; o que realiza actividades o mantiene conductas que por su naturaleza puedan afectar la salud de la población. El objetivo de la Regulación de la Salud consiste en garantizar la calidad, seguridad, eficacia, inocuidad y control, según corresponda, de los bienes, servicios, actividades y conductas, de interés o impacto sanitario. (p. 70)

Reinspección: Segunda visita a un sitio efectuada por un funcionario del Ministerio de Salud con la finalidad de realizar el seguimiento de cierta situación o verificar el cumplimiento de requisito y apoyar una resolución con respecto al caso en particular, debido a que previamente se encontró alguna(s) no conformidad(es) y se brindó un plazo para corregirla. (p. 70)

**Resolución:** Es el acto administrativo escrito mediante el cual la autoridad competente decide sobre un asunto que le ha sido encomendado por algún cliente o ha iniciado de oficio, con mención de los fundamentos de hecho y derecho que sustentan la decisión, la cual se emite dentro de los plazos de ley y aún después, en este caso sin perjuicio del silencio ni de las responsabilidades consiguientes. (p. 72)

**Riesgo para la salud pública:** Significa la probabilidad de que se produzca un evento que puede afectar adversamente a la salud de las poblaciones humanas, considerando en particular la posibilidad de que se propague internacionalmente o pueda suponer un peligro grave y directo. (p. 74)

**Salud pública:** Es la ciencia y el arte de promover la salud, prevenir la enfermedad y prolongar la vida mediante esfuerzos organizados de la sociedad. La salud pública es un concepto social y político destinado a mejorar la salud, prolongar la vida y mejorar la calidad de vida de las poblaciones mediante la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y otras formas de intervención sanitaria. (p. 75)

“Trámite: Cada uno de los estados y diligencias que hay que recorrer hasta su conclusión según las necesidades y expectativas de los clientes según los tipos de servicio que brinda el Ministerio”. (p. 80)

Las definiciones anteriores serán nombradas a lo largo de esta investigación porque involucra actividades del trámite de renovación de servicios de alimentación al público y tienen fundamento legal en la Constitución Política de Costa Rica artículos 21 y 50. Ley General de Salud en los Artículos 2-4-7-39-196-197-199-213-214-215-285-322-331-332-337-338-340-341-342-349-355-356-363. Ley 8839 Gestión Integral de Residuos. Ley Orgánica del Ambiente No.7554. Decreto N1 Reglamento General de Seguridad Higiene de Trabajo. Reglamento de Servicios de Alimentación al Público Decreto Ejecutivo 37308-S. Reglamento Técnico Norma RTCR 226:1997 seguridad contra incendios

### **Conceptos generales y Herramientas del marco teórico**

Seguidamente, para esta investigación se presentan las herramientas que se utilizarán en el apartado de diagnóstico. Dado que el servicio inicia cuando un administrado o cliente se presenta a renovar el permiso sanitario de funcionamiento de alimentación, es importante mencionar un aspecto determinante y parte fundamental durante la atención del usuario, el concepto de calidad.

Según Baca, (2015), lo establece de la siguiente manera “calidad es el grado en que un conjunto de rangos diferenciadores inherentes cumplen con una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria”. (p. 122)

Por otra parte, es necesario el registro y recolección de datos, el empleo de herramientas de investigación como la entrevista, el cuestionario y otros diagramas facilitan información fundamental del problema presentado, a continuación, se menciona los conceptos correspondientemente.

Fresno (2019) define la técnica de la observación como “uno de los primeros métodos científicos utilizados en la investigación y se utiliza para la obtención de información primaria acerca de los objetos investigados, para la comprobación empírica de las hipótesis. La observación científica es sistemática, consciente y objetiva”. (p. 114)

Plantea así mismo que “es un método de gran importancia ya que permite la descripción auténtica de grupos sociales y escenas culturales que pueden ser utilizadas para la descripción, evaluación e interpretación en el ámbito en que se desarrolla”. (p. 114)

Siguiendo con el autor, recomienda otra técnica de recolección de datos:

La entrevista, es el medio que permite la obtención de información de fuente primaria, amplia y abierta, en dependencia de la relación entrevistador entrevistado. Para ello es necesario que el entrevistador tenga definido claramente los objetivos de la entrevista y cuáles son los aspectos relevantes sobre los que se pretende obtener información. (p. 115)

Existen distintos tipos de entrevistas, según la relación que se establece con el investigador cara a cara, en profundidad las preguntas están dirigidas a profundizar en aspectos previamente identificados en el proceso de la investigación, requiere de un vínculo muy estrecho entre el sujeto investigador y el sujeto participante. (p. 115)

Según la forma que adopta la entrevista, estandarizada las preguntas y su secuencia se sigue en un mismo orden para todos los entrevistados. Y la no estandarizada: a diferencia de la anterior se le entrega al entrevistado un tema o conjunto de temas para que lo desarrolle. (p. 115)

Desde el punto de vista del autor, se utiliza en una investigación como complemento el cuestionario “Es otra forma de obtener información primaria, por sus características es aplicable a escala masiva. Está destinado a obtener respuestas a preguntas previamente elaboradas que responden al problema de investigación. Se utiliza para ello un formulario impreso”. (p. 116)

De acuerdo con el autor existen tipos de cuestionario, “por correo grupal los informantes clave son aquellos individuos que poseen conocimientos, posición dentro del grupo, o destrezas comunicativas especiales y que están dispuestos a cooperar con el investigador”. (p. 116)

“Por la historia de vida es un registro pormenorizado de un sujeto seleccionado que permite el análisis e interpretación de una o varias categorías u objetos de análisis que constituyen el objeto de la investigación”. (p. 117)

Señala también “instrumentos diseñados por el investigador esta constituidos por aquellos que el investigador diseña y que le permite confirmar criterios elaborados en un primer nivel de aproximación por otros métodos, instrumento que le permitan identificar las construcciones subjetivas, los imaginarios de los participantes. (p. 117).

Se considera también importantes el “análisis y contenidos de artefactos este tipo de dato se obtiene de fuentes documentales escritas, de material monográfico de archivo, así como del análisis de vestigios y restos materiales”. (p. 117)

Y por último, las técnicas grupales son aquellas que se realizan con grupos de personas que pueden ofrecer información sobre el asunto o fenómeno objeto de estudio. Entre las mismas se pueden mencionar: las asambleas comunitarias, los grupos de discusión, también llamados focales y nominales. (p. 118)

Todo el análisis de la recolección de datos en una investigación es complementario con el uso de estadísticas para conocer el resultado y comportamiento. Baca (2015) refiere el término de estadística como “una herramienta fundamental para el control de calidad y la divide en tres categorías distintas: métodos estadísticos elementales, intermedios y avanzados”. (p. 119)

Teniendo en cuenta que los datos deben ser procesados el autor enfatiza que “la estratificación tiene dos funciones primordiales, comprender una serie de datos clasificados en muestras y examinar las diferencias que existen entre muestras distintas”. (p. 132).

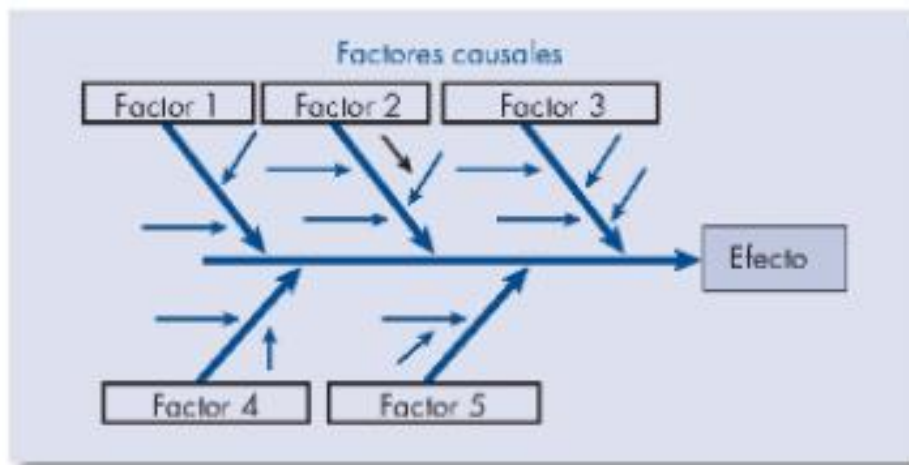
Siguiendo otros parámetros, por ejemplo, se pueden clasificar de acuerdo con el departamento que los emita (calidad, producción, mantenimiento, ventas, mercadotecnia, etc.), o siguiendo los factores de la productividad (motivación, capacitación, materia prima, tecnología, dirección e inversión productiva). Si lo que se tienen son datos numéricos, la estratificación permite hacer un análisis de cada una de las muestras, dependiendo de la eme de la que se trate. (p.132)

Baca (2015) expone que una forma de integrar la herramienta anterior es por medio del diagrama de Ishikawa conocido como causa y efecto, “es reconocido como una herramienta práctica, cuyos objetivos esenciales son: La detección de soluciones a problemas, la detección de causas raíz y las propuestas de mejora en algún proceso”. (p. 132)

Puede ser utilizado y aplicado en el análisis de cualquier proceso (administrativo, operativo, etc.), pues tiene una estructura genérica. La base para realizar un diagrama de Ishikawa es la estratificación de la información, ya que esta representará la entrada del diagrama y, con base en ella, se analizarán los posibles factores causales de un efecto determinado. (p. 132)

En la siguiente Figura 1, se muestra el Diagrama de Causa y Efecto

### **Figura 1: Diagrama de Causa y Efecto**



**Nota: Gabriel Baca Urbina**

Siguiendo con el autor, existen varias recomendaciones que deben seguirse en la elaboración de un diagrama de Ishikawa:

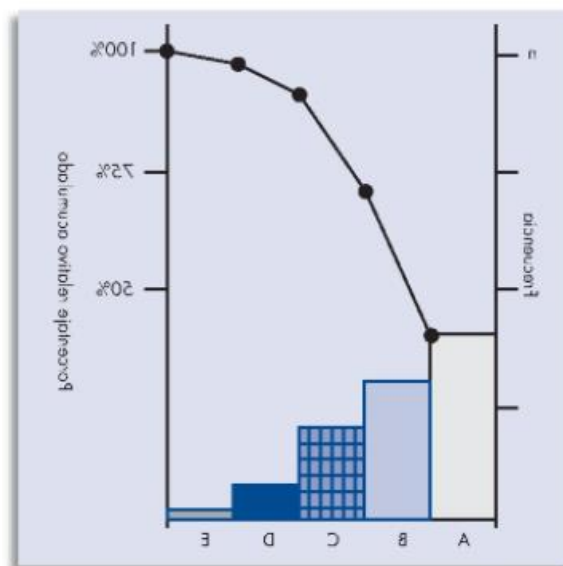
1. Definir qué problema o efecto se quiere resolver.
2. Conformar un equipo de personas que habrán de solucionar el problema.
3. Estratificar la información de acuerdo con la naturaleza del problema. Esta etapa es la que define cuales son las causas que originan el problema, así como los componentes de dichas causas.
4. Proponer ideas de solución para cada una de las posibles causas del problema, considerando la estratificación previamente realizada.
5. Proponer soluciones al problema, considerando el análisis hecho en las cuatro etapas anteriores. (p. 133)

Una vez clasificadas, las causas sustraídas de los cuestionarios enviados a los administrados, se pueden representar los datos acumulados y como regla que aproximadamente el 80% de las causas incurren en el 20% de ellas con el uso de la herramienta del diagrama de Pareto.

Es una herramienta que sirve para determinar el orden de importancia de las causas de un efecto determinado; en otras palabras, proporciona información sobre las causas más importantes que provocan un problema. El diagrama de Pareto es una gráfica de barras combinada con una curva de tipo creciente que indica el porcentaje que representan los datos graficados en las barras. (Baca, p. 137)

La siguiente Figura 2 presenta el ejemplo visual del Diagrama de Pareto

**Figura 2: Diagrama de Pareto**



**Nota: Gabriel Baca Urbina**

Para mostrar gráficamente, los resultados obtenidos del análisis a realizar y con el correspondiente valor, el histograma ayuda a reconocer las frecuencias visualmente, mediante las barras de altura según Baca (2015) “La herramienta que ayuda a observar la distribución de un conjunto de datos de un proceso se conoce como histograma, que es un gráfico de barras que indica de y con qué manera y que frecuencias se distribuyen los datos”. (p. 134)

Para construir un histograma normalmente se siguen estos pasos:

1. Recolectar los datos de la muestra que se va a analizar (éstos no deben ser menores a 50) y preferentemente colocarlos dentro de una hoja de datos que facilite su lectura y análisis. Al conjunto de datos se le denomina con la letra N. Seleccionar el valor más pequeño ( $X_{\min}$ ) y el más grande ( $X_{\max}$ ) de todos los datos. (p. 135)
2. Restar el valor mínimo al valor máximo. El resultado de esta resta se conoce como rango (R). El rango indica la distancia numérica que existe entre el valor mínimo y el máximo del conjunto de datos a ser analizados entre sí. (p.135)

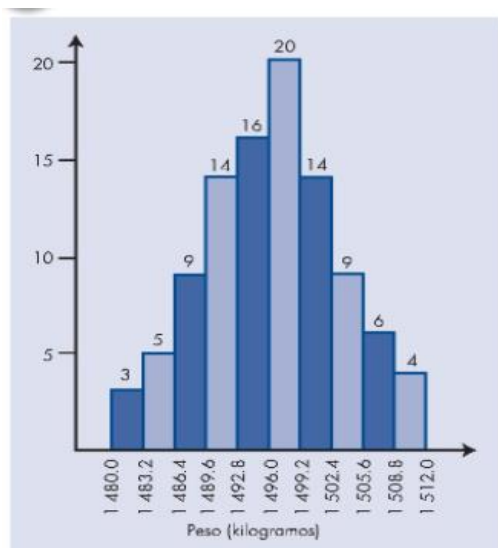
3. Después de calcular el rango de los datos es conveniente saber en cuantas barras se dividirá el histograma. Para ello se calculan las clases (C) que indican el número de barras que se deben dibujar. La fórmula para calcular el número de clases está dada por:  $C=\sqrt{N}$ . (p.135)

4. Para saber que datos ubicar en cada una de las clases (C) ya definidas, se calcula la anchura de clases (A), considerando la siguiente fórmula.  $A=R/C$ . Una vez que se ha definido la anchura de clase (A), se deben establecer los límites para cada una y así poder agrupar los datos dentro de las mismas. El dato interior de la primera clase es el valor mínimo de los datos (X min) y el límite superior de la clase se calcula sumando a X min, el valor de la amplitud de clase (A). Para las clases posteriores, el límite interior se considerará el superior de la anterior y se sumará a este la amplitud de clase (A). Para calcular el límite superior esta operación se realiza una y otra vez hasta considerar el número superior (X max) dentro de una clase. (p.135)

5. Cuando ya se tienen las fronteras de cada clase, es recomendable elaborar una hoja de datos que indique la manera en que se distribuirán los datos dentro de las clases ya calculadas. Finalmente, con los datos obtenidos en la hoja de datos, se construye el histograma considerando los cálculos anteriores. (p.135)

Se presenta un ejemplo gráfico del Histograma, en la Figura 3:

**Figura 3: Histograma**



**Nota: Nota: Gabriel Baca Urbina**

La creación de una metodología de valoración de factores que intervienen el trámite de renovación de permisos de alimentación al público abre un panorama más amplio sobre las incidencias constantes en la presentación del trámite, porque se focaliza en el mejoramiento del servicio de acuerdo a los objetivos de la Institución y, a la vez, se solventa las necesidades que el usuario presenta y que deben ser intervenidas para promover un flujo de información continuo.

Sin embargo, para esta intervención, toda información debe ser registrada para su medición, control y seguimiento, además establecer indicadores para observar y analizar el comportamiento de toda la gestión. Acevedo (2019) manifiesta lo siguiente:

Los indicadores permiten actuar preventivamente, lo cual requiere de buena práctica de seguimiento, identificación de causas, soluciones y elaboración de proyecciones. Así, se considera que las oportunidades deben ser aprovechadas, y para ello se debe disponer de indicadores que permitan hacer seguimiento de variables controlables (variables manejadas en el ámbito interno de la organización), o no controlables (las correspondientes a los entornos político, social o económico). (p.47)

El autor plantea que los indicadores se pueden clasificar por su complejidad de acuerdo con el número de variables y su estructura, sostiene que:

- a. Un indicador representado por la variable de una categoría dada, expresado mediante su correspondiente estructura de redacción (Indicador simple agregado).
- b. Un indicador representado por la variable de una determinada categoría en el numerador y otra en el denominador de la relación (Indicador de una relación mediante: una ratio, porcentaje, proporción, tasa, o promedio).
- c. Un indicador representado por más de dos variables de distintas categorías en el numerador y denominador de una relación (Indicador con varios procedimientos aritméticos en el numerador y denominador). (p. 50)

Teniendo en cuenta lo anterior, una parte fundamental también se encuentra en la medición, la cual proporciona y asegura un servicio de calidad con actividades planificadas, detectando conductas o fallas indebidas el autor opina que:

La medición es el proceso mediante el cual se asignan números a los atributos o características de las personas, objetos o eventos, tomando en cuenta reglas establecidas. Esto puede corresponder a una organización (concepto para sistemas de indicadores implantados), un país (sistema de indicadores para convenios firmados, o acordadas internacionalmente), o mediciones técnicas (tal es el caso del metro como patrón universal, correspondiente al Sistema Métrico Decimal). (Acevedo, 2019, p. 51).

Enfatiza que para esta metodología es necesario implementar una estrategia de medición, transformadora y con la participación de la organización.

Una estrategia de medición debe, asimismo, plantear los criterios de gestión y resultados que habrán de guiar los procesos gerenciales, porque aunque se tenga un sofisticado sistema de medición, se requiere que juzguemos el desempeño de cada departamento con criterios uniformes que señalan lo que se desea cumplir y cambiar. (Acevedo, 2019, p. 53).

Por otra parte, el autor considera que existen dos tipos de medición dentro del ámbito de los requerimientos en las áreas funcionales de una organización:

1. Las mediciones del campo ingenieril, que habrá posibilidad de complementar con mediciones indirectas (de opinión, clima organizacional, cohesión, relación entre estilos gerenciales y el comportamiento del recurso humano en la organización, conocimiento del impacto de un proyecto, o de una política en un conjunto de beneficiarios, entre otras). (p. 55)

2. Y las mediciones indirectas consisten en reglas para asignar símbolos a objetos que representen numéricamente cantidades de atributos (escalas de medida nominales, ordinales, intervalares y racionales) que definen si los objetos caen en las mismas, o en diferentes categorías, con respecto a un atributo determinado (clasificación). (p. 55)

Seguidamente, Acevedo (2019) menciona los tipos de escalas de medición:

a. Nominal: contiene reglas para decidir si dos (2) objetos son equivalentes o no para una categorización. El resultado de una escala nominal es una serie de clases, a las cuales podría darse una designación numérica. Es importante distinguir entre usar categorías “Nombres”, lo cual es impropio, y la categoría “Frecuencias”, la cual es bastante apropiada. Algunos ejemplos de este tipo de escalas son: el código de la pintura azul o amarilla, la asignación de un numeral al sexo femenino o masculino, entre otras. Los números que se asignan para efectos de una escala nominal nunca se utilizarán para llevar a cabo procedimientos matemáticos, su función solamente se supedita para efectos de identificación. (p.56)

b. Ordinal: contiene reglas para decidir si un objeto es diferente a otro, es mayor, o menor con respecto a un atributo determinado. Algunos ejemplos son: el lugar que ocupan tres trabajadores (primero, segundo y tercero) para adjudicar incentivos, el lugar final de los atletas de pista y campo. El lugar que ocupan personas u objetos es distinto de la distancia en puntos entre ellos. (p.56)

c. De Intervalo: reflejan operaciones que definen una unidad de medición; así como mayor, igual, o menor. Ejemplos de este tipo son: las escalas del termómetro de grados y centígrados Fahrenheit en unidades iguales y la numeración de los años de nuestro calendario. (p. 57)

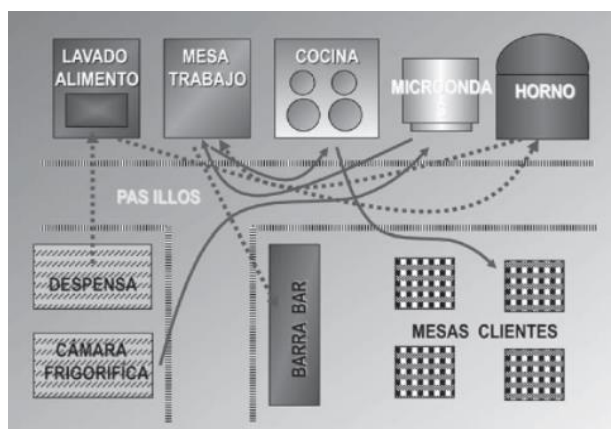
d. De Razón: es una escala de intervalo con un cero (0) racional (verdadero), en lugar de un cero (0) arbitrario. Un cero (0) racional significa la ausencia del atributo, y no simplemente razonable. Las variables de este tipo se refieren a la ejecución de tareas motoras, medidas de objetos y de aspectos fisiológicos. Dos buenos ejemplos son: las medidas de estatura y el peso. (p. 57)

De lo anterior, es posible su implementación la cual debe determinar y presentar pautas de planificación y medición para el conocimiento de todo el equipo de trabajo, asignando los tipos de información por cada una de las áreas funcionales con el uso de las siguientes herramientas:

Diagrama de proceso constituyen una representación gráfica relativa a un proceso industrial, de servicios o administrativo. Otro punto de gran interés de los diagramas de proceso es la utilización de símbolos especiales para representar las actividades que se realizan durante los procesos productivos. (Cuatrecasas, 2014, p. 75).

La siguiente **Figura 4 Implantación funcional en servicios** de un restaurante convencional

**Figura 4 Implantación funcional en servicios**



**Nota: Lluís Cuatrecasas Arbós**

De esta manera, el autor menciona que se enfatiza que las relaciones de los procesos y actividades se pueden ilustrar no solo a nivel industrial, también se incluye los niveles comerciales y servicios. A continuación, en la **Figura 5 Simbología, Actividad y diferentes procesos**, se muestra para la construcción básica de un flujo de proceso.

**Figura 5 Simbología, Actividad y diferentes procesos**

ACTIVIDAD	PROCESO INDUSTRIAL	SERVICIOS MATERIALES	SERVICIOS PERSONALES	PROCESO ADMINISTRATIVO
Operación	○ Conexión del motor en un molinillo de café	Adición de la salsa a un plato de pescado	Radiografía en un proceso de chequeo	Introducción de los datos de una factura, en un ordenador
Inspección	□ Control de calidad de la conexión	Control del sabor y PH de la salsa	Control de datos de identidad del paciente	Comprobación de los datos de la factura
Espera	D Puesto de conexión esperando el suministro de cables	Pescado esperando la adición de la salsa	Paciente tendido en una camilla, en espera del médico	Factura esperando la firma del responsable
Almacenaje	△ Molinillos montados almacenados en un carro	Recipiente con salsa ya elaborada para varios platos de pescado	Sala de espera con pacientes esperando ser llamados	Cubeta con facturas a introducir en un ordenador
Transporte	➡ Carro con molinillos transportados a área de embalaje	Platos de pescado con salsa llevados a la mesa del cliente	Camilla con un paciente trasladada a un quirófano	Cubeta de facturas llevada a un archivador

Actividades que no aportan valor alguno

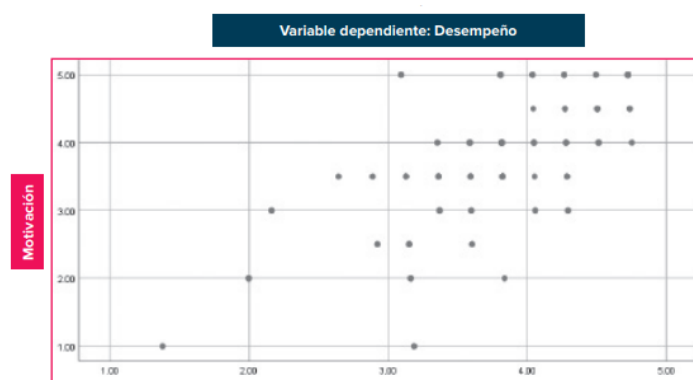
**Nota: Lluís Cuatrecasas Arbós**

Por otra parte, Hernández (2018) comenta que la causalidad brinda mayor predicción de situaciones, útil para diferentes variables y efectos en diferentes campos aplicados. La siguiente herramienta permite demostrar estas relaciones y el autor la define de la siguiente manera: “El diagrama de dispersión, el cual consiste en una gráfica donde se relacionan las puntuaciones de una muestra en dos variables dentro de los ejes cartesianos (X, Y). Cada eje representa a una variable”. (p. 349)

Se ilustra en la siguiente

Figura 6 Gráfico de **Dispersión** como ejemplo de la variable motivación y desempeño en el trabajo

**Figura 6 Gráfico de Dispersión**



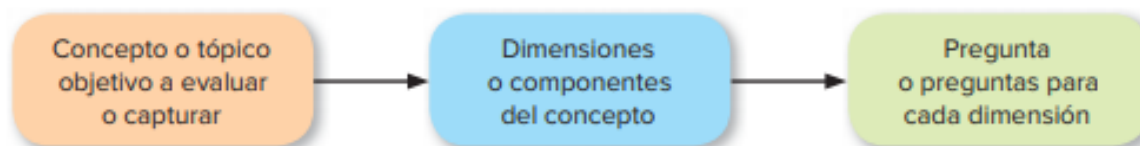
**Nota: Roberto Hernández -Sampieri**

Continuando con Hernández (2018), para analizar situaciones dentro de una organización y recolectar información valiosa para la solución de un problema, propone una herramienta sencilla como la tormenta o lluvia de ideas con la participación de los interesados en el tema.

Se recomienda: a) Tomar en cuenta las observaciones de la inmersión en el ambiente. b) Realizar una tormenta de ideas con expertos en el planteamiento del problema para obtener preguntas o temas. c) Efectuar la primera sesión como prueba piloto para mejorar la guía. (p. 460)

Se propone en la **Figura 7** la secuencia para generar preguntas

**Figura 7 Secuencia inicial para formula la tormenta de ideas**



**Nota: Roberto Hernández -Sampieri**

En algunos grupos de enfoque se puede utilizar material estimulador, como dibujos, fotografías, videos, páginas web, presentaciones en la computadora, recortes de periódico, entre otros; para romper el hielo, introducir un tema, incentivar una discusión o proveer puntos de comparación y que los participantes expongan su perspectiva y experiencias de forma detallada acerca de un tema, fenómeno o situación. (Hernández, 2018, p. 461)

El desarrollo de mejores prácticas para la buena gestión de servicio y la utilización de la tecnología representa un reto importante en la administración pública. La información permite el acceso a los usuarios, obtener transparencia, identificación de mejoras y control en el servicio con la ayuda de las bases de información empíricas del área, página oficial y el uso de la firma digital. En conclusión, Acevedo (2019) plantea lo siguiente:

Las tecnologías de información con una estrategia de medición influyen el aprendizaje organizacional y determinan la transformación de las organizaciones por intermedio de la acumulación de nuevas lecciones aprendidas. Esto determina rotación de conocimiento y, en consecuencia, una mayor capacidad para adaptarse a varios entornos con productos y servicios de superior impacto. Estos entornos, a su vez, influyen el desempeño de la organización, lo que requerirá de nuevo conocimiento que supere su potencial de desempeño. (p. 260)

Lo anterior es de suma importancia, contar con un software o sistema comercial estadístico como completo a la evaluación de los resultados que permita medir los cambios sustanciales al inicio. Dentro de este contexto el autor afirma, “las variaciones incrementales, o de disminución, en cada uno de los indicadores en relación con las dos situaciones de unidades de análisis evaluadas, deberán ser obtenidas con base en un sistema informático que contenga tales requerimientos de medición” (Acevedo, 2019, p. 330)

Se incluye en este marco teórico, el aspecto de gobernanza en los servicios públicos, pues su

desempeño recae en las administraciones eficientes, de alto rendimiento y calidad indispensables para la prestación de los servicios y una visión de la realidad pública entre otras variantes en la gestión.

No es irracional la confianza de los ciudadanos en que sus gobiernos podrán ofrecerles beneficios importantes en el futuro y a lo largo del tiempo de sus vidas, pues los gobiernos pueden asegurar esos resultados de beneficio duradero, en razón de que poseen instrumentos para mejorar sus análisis, decisiones y actividades mediante un aprendizaje adaptativo permanente. La evaluación de la operación y los resultados de las políticas públicas ofrecen elementos a los gobiernos y ciudadanos para ajustar las políticas a las cambiantes circunstancias del entorno, corregir sus deficiencias de diseño y operación, mejorar los niveles y alcances de su eficacia. Saber que el gobierno lleva a cabo de manera sistemática actividades de evaluación, control y corrección de su desempeño tiene el efecto formidable de que el gobierno se forje una imagen de líder serio, consistente, responsable, comprometido con la utilidad social de sus acciones, lo cual reconstruye la confianza perdida y la consolida. (Aguilar, 2013, p. 364)

Introducción a Minitab 19, es un software estadístico que requiere una completar una serie de pasos, con frecuencia orientados por un conocimiento previo o por el área de estudio que se investiga, tales como: Explorar datos con gráficas, realizar análisis estadísticos, evaluar la calidad, diseñar un experimento. Se utilizan métodos abreviados para automatizar análisis, presentar resultados, preparar hojas de trabajo entre otros. Minitab ofrece cinco tipos de diseños: diseños de cribado, diseños factoriales, diseños de superficie de respuesta, diseños de mezcla y diseños de Taguchi, también llamados diseños robustos. (2021, Minitab Oficial)

Para finalizar, se introduce el concepto de diseños de experimentos, como elemento fundamental en esta investigación como herramienta para mejorar los servicios e industria. Su propósito es la identificación de factores que inciden con mayor o menor impacto. Así también permite evidenciar cuáles son las causas y efectos dentro determinadas variables de estudio.

La metodología del diseño de experimentos proporciona ayuda sobre el comportamiento de factores en un proceso o procedimiento específico y las posibles relaciones entre sí. Una vez identificadas estas condiciones se puede actuar sobre la variabilidad, control y búsqueda de la

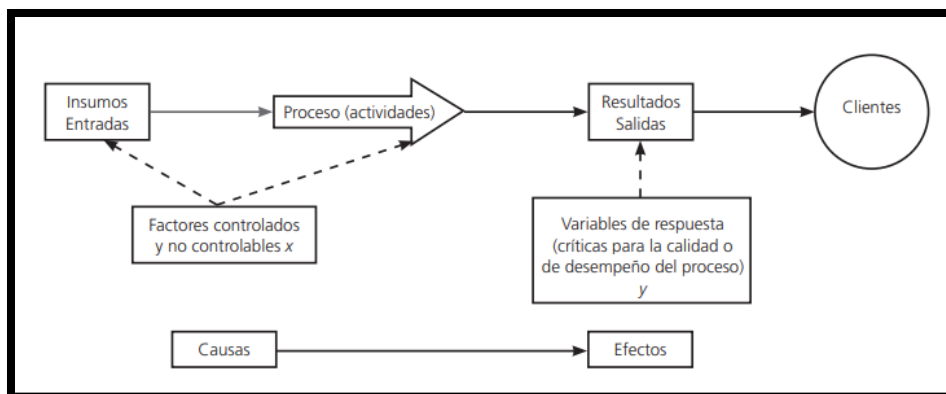
mejorar entre otros aspectos.

### Diseño de experimentos

“Consiste en planear y realizar un conjunto de pruebas con el objetivo de generar datos que, al ser analizados estadísticamente, proporcionen evidencias objetivas que permitan responder las interrogantes planteadas por el experimentador sobre determinada situación”. (Gutiérrez, 2012, p.2)

Para comprender mejor en la Figura 8, el autor introduce el concepto de variables de respuestas y que “a través de esta(s) variable(s) se conoce el efecto o los resultados de cada prueba experimental”. (p. 4)

**Figura 8: Interrelación de las Variables**



### Nota: Humberto Gutiérrez Pulido

Continuando con el autor, menciona que esta relación de variables se puede subdividir en los siguientes tipos de factores:

“Factores controlables, son variables de proceso y/o características de los materiales que se pueden fijar en un nivel dado” (p. 5)

“Factores no controlables, son variables que no se pueden controlar durante el experimento o la operación normal del proceso”. (p. 5)

“Factores estudiados, son las variables que se investigan en el experimento para observar cómo afectan o influyen en la variable de respuesta”. (p. 5)

Según Gutiérrez, (2012) “Los diferentes valores que se asignan a cada factor estudiado en un

diseño experimental se llaman niveles. Una combinación de niveles de todos los factores estudiados se llama tratamiento o punto de diseño”. (p. 6)

A sí también para el desarrollo del diseño de experimentos en términos de variabilidad se consideran los siguientes principios:

“Error aleatorio, es la variabilidad observada que no se puede explicar por los factores estudiados; resulta del pequeño efecto de los factores no estudiados y del error experimental”. (p. 6)

“Error experimental, es el componente del error aleatorio que refleja los errores del experimentador en la planeación y ejecución del experimento”. (p. 6)

“Matriz de diseño, es el arreglo formado por los tratamientos que serán corridos, incluyendo las repeticiones”. (p. 6)

“Aleatorización, consiste en hacer corridas experimentales en orden aleatorio (al azar); este principio aumenta la posibilidad de que el supuesto de independencia de los errores se cumpla”. (p. 9)

“Repetición Es correr más de una vez un tratamiento o combinación de factores”. (p. 10)

“Bloqueo, es nulificar o tomar en cuenta en forma adecuada todos los factores que pueden afectar la respuesta observada”. (p. 10).

De acuerdo al diseño de experimentos, es importante que el criterio del investigador se base en la correcta elección del proceso a estudiar. De esta manera el autor presenta los cinco aspectos para la selección general del diseño de experimentos:

1. El objetivo del experimento. 2. El número de factores a estudiar. 3. El número de niveles que se prueban en cada factor. 4. Los efectos que interesa investigar (relación factores-respuesta). 5. El costo del experimento, tiempo y precisión deseada”. (Gutiérrez, 2012, p.10)

En la Figura 9, se presenta los diferentes diseños experimentales.

### **Figura 9: Clasificación de Diseños Experimentales**

1. Diseños para comparar dos o más tratamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Diseño completamente al azar</li> <li>— Diseño de bloques completos al azar</li> <li>— Diseño de cuadros latino y grecolatino</li> </ul>				
2. Diseños para estudiar el efecto de varios factores sobre una o más variables de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Diseños factoriales <math>2^k</math></li> <li>— Diseños factoriales <math>3^k</math></li> <li>— Diseños factoriales fraccionados <math>2^{k-p}</math></li> <li>— Diseños anidados</li> <li>— Diseño en parcelas divididas</li> </ul>				
3. Diseños para la optimización de procesos	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Diseños para el modelo de primer orden</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Diseños factoriales <math>2^k</math> y <math>2^{k-p}</math></li> <li>— Diseño de Plackett-Burman</li> <li>— Diseño simplex</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Diseños para el modelo de segundo orden</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Diseño de composición central</li> <li>— Diseño de Box-Behnken</li> <li>— Diseños factoriales <math>3^k</math> y <math>3^{k-p}</math></li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Diseños para el modelo de primer orden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Diseños factoriales <math>2^k</math> y <math>2^{k-p}</math></li> <li>— Diseño de Plackett-Burman</li> <li>— Diseño simplex</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Diseños para el modelo de segundo orden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Diseño de composición central</li> <li>— Diseño de Box-Behnken</li> <li>— Diseños factoriales <math>3^k</math> y <math>3^{k-p}</math></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>— Diseños para el modelo de primer orden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Diseños factoriales <math>2^k</math> y <math>2^{k-p}</math></li> <li>— Diseño de Plackett-Burman</li> <li>— Diseño simplex</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>— Diseños para el modelo de segundo orden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Diseño de composición central</li> <li>— Diseño de Box-Behnken</li> <li>— Diseños factoriales <math>3^k</math> y <math>3^{k-p}</math></li> </ul>				
4. Diseños robustos	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Arreglos ortogonales (diseños factoriales)</li> <li>— Diseño con arreglos interno y externo</li> </ul>				
5. Diseños de mezclas	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Diseño simplex-reticular</li> <li>— Diseño simplex con centroide</li> <li>— Diseño con restricciones</li> <li>— Diseño axial</li> </ul>				

**Nota: Humberto Gutiérrez Pulido**

En el capítulo uno, mencionado anteriormente, se plantearon tres objetivos específicos referente a identificar los factores y analizar las causas que influyen en la renovación de los servicios de alimentación al público, así las cosas, se especifica el diseño de bloques completamente al azar (DBCA), para el análisis de los datos de esta investigación.

Cuando se decide utilizar un DBCA, el experimentador piensa que cada medición será el resultado del efecto del tratamiento en el que se encuentre, del efecto del bloque al que pertenece y de cierto error que, se espera, sea aleatorio. (Gutiérrez, 2012, p.87).

En la Figura 10, se presenta el modelo Diseño de Boques Completamente al Azar.

**Figura 10: Modelo Estadístico para el DBCA**

$$Y_{ij} = \mu + \tau_i + \gamma_j + \varepsilon_{ij}; \begin{cases} i = 1, 2, \dots, k \\ j = 1, 2, \dots, b \end{cases}$$

**Nota: Humberto Gutiérrez Pulido**

Tal como lo indica el autor, la hipótesis a probar en el DBCA, se representa de la siguiente forma:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k = \mu$$

$$H_1: \mu_i \neq \mu_j \text{ para algún } i \neq j$$

Para completar un análisis de la hipótesis se designa la tabla de la ANOVA con dos criterios de evaluación, el tratamiento y el bloque; así como los cálculos de los grados de libertad, el error y la suma de cuadrados para completar su elaboración. Estas comparaciones nos permiten elegir uno de las hipótesis planteadas en el DBCA y tomar la decisión más significativa a partir del valor de  $-p$ . A continuación, se presenta en la Figura 11, la tabla de ANOVA.

**Figura 11: Tabla ANOVA para DBCA**

Fuente de variabilidad	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Cuadrado medio	$F_0$	Valor-p
Tratamientos	$SC_{TRAT}$	$k - 1$	$CM_{TRAT}$	$F_0 = \frac{CM_{TRAT}}{CM_E}$	$P(F > F_0)$
Bloques	$SC_B$	$b - 1$	$CM_B$	$F_0 = \frac{CM_B}{CM_E}$	$P(F > F_0)$
Error	$SC_E$	$(k - 1)(b - 1)$	$CM_E$		
Total	$SC_T$	$kb - 1$			

**Nota: Humberto Gutiérrez Pulido**

Otras definiciones importantes para complementar el DBCA, que el autor incluye para evidenciar el experimento y que influye en la variable de respuesta son:

Diferencia mínima significativa (LSD) Es la diferencia mínima que debe haber entre dos medias muestrales para considerar que dos tratamientos son diferentes. (p. 62)

Gráfica de probabilidad Sirve para verificar visualmente si los datos siguen una distribución de probabilidad específica. (p. 69)

Efecto de interacción, cuando dos factores interactúan, es decir, cuando el efecto de uno depende del nivel del otro. (p. 91)

### **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

La investigación realizada en el Área Rectora de Salud Orotina y San Mateo, se enmarca en la identificación de condiciones metodológicas tales como, la indagación, el conocimiento, términos básicos, selección de muestra, métodos, herramientas para el análisis de información entre otros que permiten profundizar en el tema de investigativo sistemáticamente.

#### **Enfoque**

De acuerdo con Hernández (2018) existen tres tipos de enfoque:

**Enfoque cuantitativo:** Actualmente, representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa. Parte de una idea que se delimita y, una vez acotada, se generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. De las preguntas se derivan hipótesis y determinan y definen variables; se traza un plan para probar las primeras; se seleccionan casos o unidades para medir en estas las variables en un contexto específico (lugar y tiempo); se analizan y vinculan las mediciones obtenidas (utilizando métodos estadísticos), y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis (pp. 5-6)

**Enfoque Cualitativo:** se efectúa una revisión inicial de la literatura, esta puede complementarse en cualquier etapa del estudio y apoyar desde el planteamiento del problema hasta la elaboración del reporte de resultados (la vinculación entre la teoría y las etapas del proceso se representa mediante flechas). Asimismo, en la investigación cualitativa en ocasiones es necesario regresar a etapas previas. Por ello, las flechas de las fases que van de la inmersión inicial en el campo hasta el reporte de resultados se visualizan en dos sentidos, y puede suceder que modifiquemos ciertos aspectos conforme se desarrolla la indagación. La inmersión inicial en el campo implica sensibilizarse con el ambiente o entorno en el cual se llevará a cabo el estudio, identificar informantes que aporten datos y guíen al investigador por el lugar, adentrarse y compenetrarse con la situación de investigación, además de verificar la factibilidad del estudio. (pp. 8-9)

Enfoque Mixto: Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p. 10)

Se plantea en esta investigación un enfoque cuantitativo orientado a la verificación de resultados, con la utilización de herramientas específicas para validar el problema planteado de forma objetiva, en relación de las variables a definidas y mediante la recolección de datos.

### **Alcance**

Continuando con el mismo autor se plantea que existen cuatro tipos de alcances y se citan a continuación sus conceptos, Hernández (2018):

Exploratorio: Sirven para preparar el terreno anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos Se llevan a cabo cuando el propósito es estudiar fenómenos y problemas nuevos, desconocidos o poco estudiados. (p. 107)

Descriptivos: Tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinados. (p. 108)

Correlacional: Investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos. (p. 109)

Explicativo: Investigaciones en las que se tiene como propósito establecer las causas de los sucesos, problemas o fenómenos que se estudian. (p. 111)

El diseño de la investigación será explicativo, necesaria para obtener y especificar información fundamental, dando a conocer estos factores que intervienen en la renovación de permisos de alimentación al público será más sencillo emitir recomendaciones, entorno a la situación estudiada en el Área Rectora de Salud Orotina y San Mateo y socializar posibles soluciones de mejora.

### **Diseño**

Para Hernández (2018), el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la

información que deseas con el propósito de responder al planteamiento del problema. (p. 150)

A continuación, se enuncian los tipos de diseños por Hernández (2018):

“Diseños Experimentales: Experimento efectuado en una situación más real o natural en la que el investigador manipula una o más variables independientes”. (p. 172)

“Diseños No Experimentales: Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos, se dividen en dos tipos: Transeccional o transversal (recolección de los datos es un solo momento) y Longitudinal (recolección de los datos en varios momentos)”. (p. 175-176)

Siguiendo la misma línea, se utilizará el diseño no experimental ya que no se manipulará intencionadamente, quiere decir que se recolectará datos para conocer y analizar las variables de acuerdo con el problema planteado transversalmente, en un periodo comprendido de los meses de Enero a Julio 2021.

### Variables

Al ser una investigación cuantitativa, se necesitará medir aquellas variables que requieran un fundamento numérico. El concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, procesos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable medida (Hernández, 2018, p. 125). La siguiente Tabla 1, contiene las variables de análisis en estudio.

**Tabla 1: Variables del Trámite de renovación permisos de alimentación al Público**

Objetivos Específicos	Variable	Conceptual	Operacional	Instrumental
Describir el procedimiento de renovación de permisos sanitarios de funcionamiento servicios de alimentación al público solicitados por el administrado.	Procedimiento de renovación	Procedimiento: Documento que contiene la descripción sistemática de las actividades de un proceso. (Glosario del Manual de Procedimientos Instrucciones y Rutinas de Trabajo, 2016, p. 64)	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ DE PSF RENOV CONFORME}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE PSF PARA RENOV}} \times 100$	Lista de cotejo de requisitos
Identificar los factores que intervienen en la renovación permisos sanitarios de funcionamiento de los servicios de alimentación al público.	Factores que intervienen	Factores: Clima organizacional, políticas de la empresa, instalaciones, características estructurales de la organización: tamaño, tecnología, normas de la organización, entre otras cuestiones. (Hernández, 2018, p.82)	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ DE DEFICIENCIAS ENCONTRADAS}}{\text{N}^\circ \text{ DE ADMINISTRADOS CONSULTADOS}} \times 100$	Cuestionario, entrevistas
Analizar las causas que afectan en la solicitud de renovación de permisos	Tipos de causas que afectan	Causas: Cualquiera factores que causan variación y que se pueden identificar y eliminar. (Krajewski, 2013, p.168)	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ DE CAUSAS QUE CLASIFICADAS}}{\text{TOTAL DE CAUSAS OBTENIDAS}} \times 100$	Lista de levantamiento y clasificación en excel
Diseñar la metodología de evaluación de factores para el ajuste de las deficiencias operativas en la renovación de los permisos de alimentación al público	Evaluación de la deficiencia	Evaluación: Investigación sistemática, a través de métodos científicos, de los efectos, resultados y objetivos de un plan, programa o proyecto; o del quehacer de una organización, con el fin de tomar decisiones sobre ellos. (Glosario del Manual de Procedimientos Instrucciones y Rutinas de Trabajo, 2016, p. 37)	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ INSPECCIONES REALIZADAS}}{\text{N}^\circ \text{ INSPECCIONES PROGRAMADAS}} \times 100$	Lluvia de ideas, Lista de deficiencias en word
Plantear un mecanismo de control para el seguimiento del trámite de renovación	Mecanismo de control	Mecanismo de Control: Aplicación de técnicas para determinar si un proceso entrega lo que el cliente quiere. (Krajewski, 2013, p.166)	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ DE PSF RENOV ACTUAL}}{\text{N}^\circ \text{ DE PSF RENOV ANTERIOR}} \times 100$	Planner Office 365

**Nota: Julieta Ortiz Mata**

### Muestra

La unidad de muestreo es el caso a seleccionar de una población y cuyo conjunto integra la muestra. (Hernández, 2018, p, 198)

Parte de la metodología en una investigación cuantitativa es conocer el contexto de la situación a estudiar para la recopilación de la información, esto se refiere a la identificación de la población la cual es finita, y causas o factores que intervienen en esa población. En esta investigación, se estudiarán las solicitudes de renovación de permisos presentadas en los meses de enero a julio, año 2021 en el Área Rectora de Salud Orotina y San Mateo, de esta manera, el grupo que participará en la muestra determinada serán únicamente los servicios de alimentación al público que se presenten a renovar en el período mencionado, este análisis y dependerá de la cantidad de administrados que realicen el trámite según su vencimiento, como se muestra en la Tabla 2:

**Tabla 2: Tabla de la Muestra Tramites de Renovación Permisos de Alimentación al**

Indicador	Tipo De Muestra	Unidad De Muestreo	Fórmula
$= \frac{\text{N}^\circ \text{ DE DEFICIENCIAS ENCONTRADAS}}{\text{N}^\circ \text{ DE ADMINISTRADOS CONSULTADOS}} \times 100$	Probabilístico	Trámite de renovación de servicios de alimentación al público	$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$
$= \frac{\text{N}^\circ \text{ DE PSF RENOV CONFORME}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE PSF PARA RENOV}} \times 100$	Conveniencia	Administrados de servicio de alimentación al público	Se tomara el 100% de los cuestionarios respondidos enviados a los administrados de servicios de alimentación al público activos
$= \frac{\text{N}^\circ \text{ DE CAUSAS QUE CLASIFICADAS}}{\text{TOTAL DE CAUSAS OBTENIDAS}} \times 100$	Sistemática	Causas clasificadas	N= Todos psf alimentación al público activos de renovación k= Intervalo n= muestra Inicio a la azar <b>Público.</b>
$= \frac{\text{N}^\circ \text{ INSPECCIONES REALIZADAS}}{\text{N}^\circ \text{ INSPECCIONES PROGRAMADAS}} \times 100$	Conveniencia	Inspecciones de visita	Se tomara el 100% de visitas agendadas de servicios de alimentación al público
$= \frac{\text{N}^\circ \text{ DE PSF RENOV ACTUAL}}{\text{N}^\circ \text{ DE PSF RENOV ANTERIOR}} \times 100$	Conveniencia	Trámite de renovación de servicios de alimentación al público	Se tomara el 100% de servicios de alimentación público que renovaron en el período

**Nota: Julieta Ortiz Mata**

### Instrumentos

Además de determinar las variables planteadas, son de importancia también los instrumentos, necesarios para la correcta interpretación de criterios planteados de forma rápida y sencilla. En la

Tabla 3, siguiente se describen los instrumentos y recursos requeridos.

**Tabla 3: Instrumentos de Trámite de Renovación de Permisos de Alimentación al Público**

Indicador	Instrumento	Recurso Requerido
$= \frac{\text{N}^\circ \text{ DE PSF RENOV CONFORME}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE PSF PARA RENOV}} \times 100$	Lista de cotejo de requisitos	Visio Computadora Internet Word y Excel Office 365
$= \frac{\text{N}^\circ \text{ DE DEFICIENCIAS ENCONTRADAS}}{\text{N}^\circ \text{ DE ADMINISTRADOS CONSULTADOS}} \times 100$	Cuestionario, entrevistas	Forms Office 365 Computadora Internet
$= \frac{\text{N}^\circ \text{ DE CAUSAS QUE CLASIFICADAS}}{\text{TOTAL DE CAUSAS OBTENIDAS}} \times 100$	Lista de registro de causas	Computadora Internet Excel Office 365
$= \frac{\text{N}^\circ \text{ INSPECCIONES REALIZADAS}}{\text{N}^\circ \text{ INSPECCIONES PROGRAMADAS}} \times 100$	Lluvia de ideas, Lista de deficiencias en word	Pizarra Proyector Computadora Internet
$= \frac{\text{N}^\circ \text{ DE PSF RENOV ACTUAL}}{\text{N}^\circ \text{ DE PSF RENOV ANTERIOR}} \times 100$	Planner Office 365	One Drive Computadora Internet Excel Office 365

**Nota: Julieta Ortiz Mata**

### Recolección de datos

La presente investigación conlleva a la recolección de datos referentes a la renovación de permisos de alimentación al público para el análisis y su interpretación. Se desarrollará una serie de entrevistas virtuales con el personal del Área Rectora de Salud Orotina y San Mateo, específicamente con el personal de Regulación de la salud, Atención al cliente y la Dirección.

Seguidamente, se revisará el procedimiento de renovación de permisos sanitarios para obtener información objetiva e importante para el mapeo del procedimiento. Así mismo, se solicitará una copia de la base de permisos sanitarios para cuantificar la población y muestra del estudio. Toda la información será tabulada para su representación gráfica y comprender mejor los posibles resultados, para extraer los principales factores implícitos en el trámite de renovación con la recogida de información con un breve cuestionario, con el fin de conocer la opinión de los administrados sobre este trámite. A continuación, se presenta la Tabla 4, con la información explicada anteriormente.

**Tabla 4: Tabla de Recolección de Datos de Permisos de Alimentación al Público**

Indicador	Fuente de Datos	Método de Recolección de Datos	Beneficio Esperado
$= \frac{\text{N}^\circ \text{ DE PSF RENOV CONFORME}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE PSF PARA RENOV}} \times 100$	Base de seguimiento de trámites	Revisión y registro de solicitudes	Cumplimiento de requisitos completos de acuerdo a ley
$= \frac{\text{N}^\circ \text{ DE DEFICIENCIAS ENCONTRADAS}}{\text{N}^\circ \text{ DE ADMINISTRADOS CONSULTADOS}} \times 100$	Cuestionario, entrevistas	Lista y numeración de factores	Percepción del administrado, satisfacción del cliente
$= \frac{\text{N}^\circ \text{ DE CAUSAS QUE CLASIFICADAS}}{\text{TOTAL DE CAUSAS OBTENIDAS}} \times 100$	Lista de levantamiento en Excel	Clasificación Pareto, Ishikawua	Actualización y depuración de bases
$= \frac{\text{N}^\circ \text{ INSPECCIONES REALIZADAS}}{\text{N}^\circ \text{ INSPECCIONES PROGRAMADAS}} \times 100$	Agenda de visitas de inspección	Revisión de agendas, lista de visitas	Ajuste de tareas, estrategias de programación
$= \frac{\text{N}^\circ \text{ DE PSF RENOV ACTUAL}}{\text{N}^\circ \text{ DE PSF RENOV ANTERIOR}} \times 100$	Base de datos de permisos	Revisión y registro en base de permisos	Control de trámites, cumplimiento de metas operativas

**Nota: Julieta Ortiz Mata**

### Métodos de análisis

Para sistematizar la información se tabulará mediante una hoja de Excel, a partir de la documentación consultada, entrevistas, cuestionario, revisión de documentos y base de datos. Paralelo se realizarán las entrevistas correspondientes con el personal involucrado y se realizará la captura de los datos recopilados del cuestionario en línea enviado a los administrados y aplicados por medio de llamada telefónica.

De esta manera, se identifica y se clasifican las variables más significativas para el desarrollo de criterios de análisis e interpretación, que permitirán comprender la información más significativa y productiva del área rectora. La representación clasificación gráfica de la información se presentará mediante gráficas de barras, circular e histogramas y otras herramientas de análisis.

A fin de conocer la realidad de manera objetiva del problema en estudio, su causa y efecto, se detalla en la Tabla 5 para el análisis de las variables definidas con las herramientas ya descritas anteriormente para el éxito de la investigación, cabe mencionar que toda la información es verídica y transparente y permite evidenciar el planteamiento del tema.

**Tabla 5: Tabla de Métodos de Análisis de Permisos de Alimentación al Público**

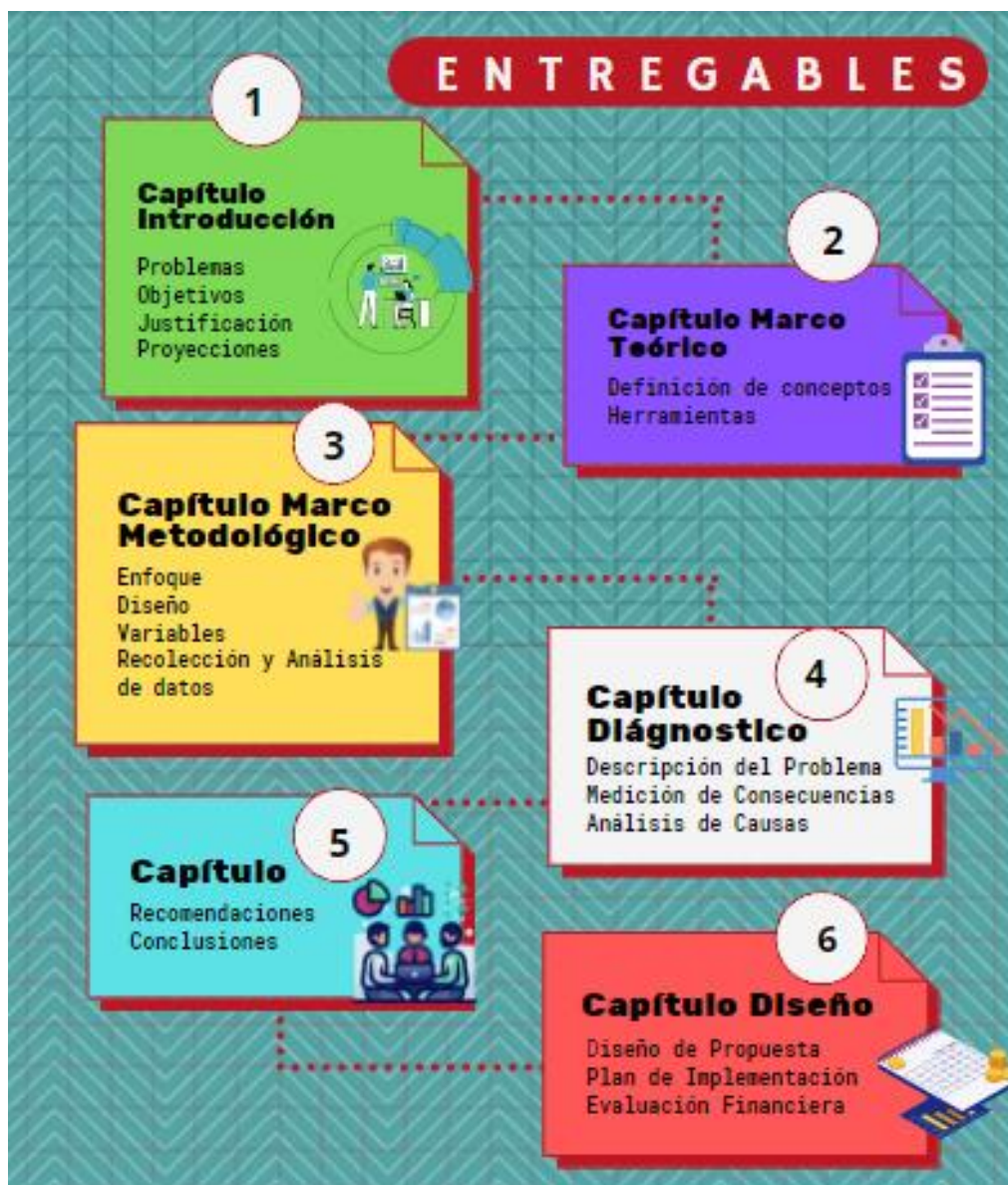


Nota: Julieta Ortiz Mata

### WBS Área Rectora de Salud Orotina-San Mateo

En resumen, se muestra el WBS Figura 13, donde se visualiza el proyecto usando la estructura de con los niveles a desarrollar. A continuación, se muestra la propuesta de los entregables del Área Rectora de Salud Orotina-San Mateo.

Figura 13: WBS Área Rectora de Salud Orotina y San Mateo



Nota: Julieta Ortiz Mata

## **CAPÍTULO IV ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

En este capítulo se pretende analizar la información que refleja la realidad actual del Área Rectora de Salud Orotina-San Mateo, de acuerdo con los procedimientos establecidos del trámite de renovación de permisos sanitarios de funcionamiento. Así como, el rol rector de Ministerio de Salud para regular los servicios, establecimientos y eventos mediante la aplicación de la normativa vigente, para proteger y mejorar la salud de la población, reduciendo la brecha tecnológica de información y comunicación, la regulación y el control de servicios simplificados oportunos y de calidad, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios, en sus tres niveles de gestión.

### **Descripción del Problema**

El desarrollo de mejores prácticas para la buena gestión de servicio representa un reto en la administración pública, en el caso del Área Rectora de Orotina y San Mateo con el pasar del tiempo se desarrollan estrategias para el registro y control de la información. Esto permite el acceso a la información para los usuarios, transparencia en los servicios, identificación de mejoras y control.

Actualmente, no existe algún mecanismo para la valoración de factores que intervienen el trámite de renovación de permisos de alimentación al público que permita mostrar un panorama más amplio sobre las incidencias constantes en la presentación del trámite. Sin embargo, solventar las necesidades que el usuario presenta es parte del mejoramiento del servicio, de acuerdo con los objetivos de la Institución para promover un flujo de información continuo y eficiente.

### **Caracterización del Área Rectora de Salud Orotina – San Mateo**

La Dirección de Área Rectora Orotina-San Mateo, se encuentra ubicada a nivel local en el cantón de Orotina de la provincia de Alajuela, con 5 distritos: Central, Mastate, Coyolar, Hacienda Vieja y Ceiba. Es en el distrito central de Orotina es donde se encuentra la mayor actividad de servicios, comercial e industrial, gobierno Municipal de Orotina y la mayoría de otras instituciones del gobierno central.

Por otra parte, se encuentra el cantón de San Mateo, perteneciente a la provincia de Alajuela dividido en 4 distritos: San Mateo, Jesús María, Desmonte, Labrador. Cuenta con muy poca actividad comercial, su principal actividad económica es la agricultura y como segunda la ganadería de carne o de engorde, también cuenta con su propio gobierno central la Municipalidad de San Mateo. En la siguiente Tabla 6, se muestra los permisos existentes de servicios de alimentación al público según cada cantón correspondientemente, del año en curso.

**Tabla 6: Permisos de Servicios de Alimentación al público existentes por cantón**

Cantones	Servicios de Alimentación al Público
Orotina	288
San Mateo	61
<b>Total</b>	<b>349</b>

**Nota: Julieta Ortiz Mata**

De acuerdo con lo que establece el Ministerio de Salud según el Reglamento para los Servicios de Alimentación al Público No 37308-S, todo establecimiento que comercie alimentos debe tramitar el permiso de funcionamiento de salud, el cual tendrá un año de vencimiento según la fecha de emisión de dicha resolución. Los administrados deben presentar una serie de requisitos para renovar y pueda operar y así cumplir con la legislación vigente durante su funcionamiento.

Este trámite se realiza generalmente en el nivel local (DARS) del Ministerio de Salud, que tiene una estructura orgánica que depende del Manual de Organizaciones y Funciones y dentro existe el Proceso de ACIE quien es el responsable de la orientación, revisión y registro de los trámites presentados por los administrados entre otros. Se presenta en la Tabla 7 el comportamiento de los servicios de alimentación al público de renovación que se encuentran vigentes y los permisos que se encuentran vencidos por cada cantón, año 2021.

**Tabla 7: Permisos de Alimentación al Público vigentes y vencidos, durante el año 2021**

Cantones	Vigentes	Vencidos
Orotina	106	182

<b>San Mateo</b>	26	35
<b>Total</b>	132	217

**Nota: Julieta Ortiz Mata**

La información anterior se construyó a partir de la Base de PSF de la oficina de atención al cliente, actualizada hasta agosto 2021. Se puede observar que la mayor parte de PSF, que se encuentran registrados está en estado vencido 217 permisos por los dos cantones y 132 vigentes en su renovación del año 2021. El resultado de los PSF vencidos puede estar afectados por la indicación emitida en el DM-876-2021, 19 abril 2021, donde cita que los permisos de salud de funcionamiento pueden prorrogar su renovación y fecha de vencimiento, como medida administrativa causada por la afectación de la Emergencia Nacional Covid. 19 y el crecimiento de número de personas afectadas.

Para lograr el objetivo de evidenciar otros factores que intervienen en el trámite de renovación de SAP, en este capítulo se presentará las siguientes herramientas para el estudio y análisis de la situación actual:

- Mapeo del Trámite de renovación de PSF de Alimentación al Público
- Análisis del Flujograma del trámite otorgamiento de permisos
- Análisis de los documentos y bases de datos
- Entrevista con el personal de Atención al cliente, Regulación y Dirección del Área
- Recolección de datos de encuesta aplicada a los administrados
- Diagrama Ishikawa
- Análisis de causas que influyen en el trámite

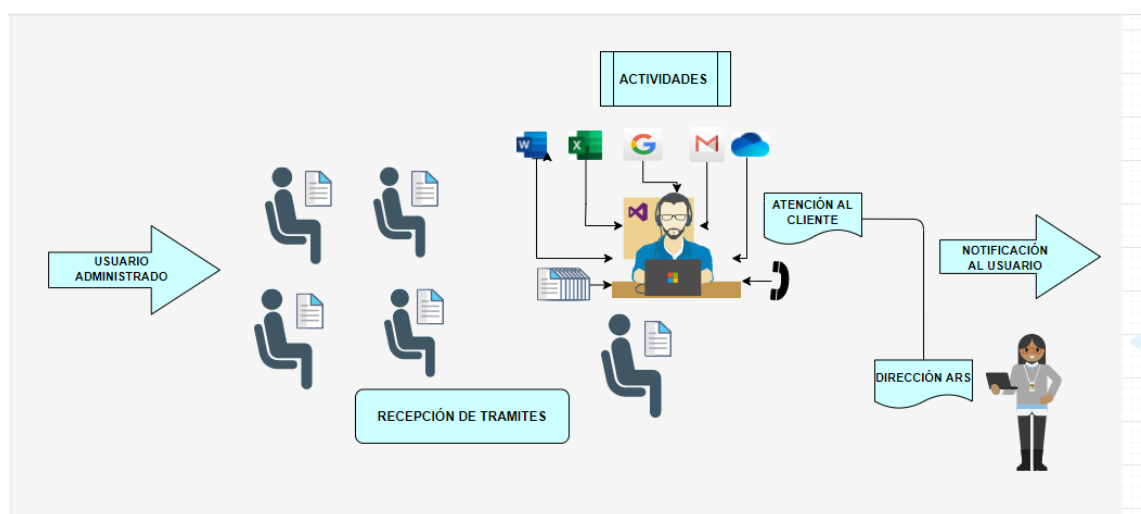
**Mapeo del proceso de renovación de Permisos de Alimentación al Público**

Para el trámite de renovación de permisos de servicios de alimentación al público, inicia cuando el usuario o administrado presenta el trámite ante la oficina de atención al cliente o por correo y finaliza cuando se otorga el certificado del permiso.

Contempla una serie de actividades gestionadas, así como el personal que participa implícitamente en el proceso y la interacción con el administrado. En forma visual, se puede identificar las entradas y salidas dentro del flujo de trabajo, así como los aspectos importantes de mejora dentro de las actividades ejecutada, también muestra los posibles cuellos de botella, tareas repetitivas, la falta de automatización de datos, duplicidad de funciones entre otras.

La Figura 14 se representa el mapeo del trámite de renovación de permisos de alimentación al público visualmente.

**Figura 14: Mapeo Trámite de Renovación SAP**



**Nota: Julieta Ortiz Mata**

Para efecto del trámite de renovación de SAP (Servicios de Alimentación al Público), la clasificación correspondiente de acuerdo con el CIUU es 5610 y el riesgo B, el permisionario o administrado deberá presentar los siguientes requisitos:

- ✓ Formulario de solicitud unificado de PSF
- ✓ Comprobante del fideicomiso bancario del pago de servicio otorgado por el banco recaudador por un monto de \$50.00 americanos
- ✓ Estar al día con las obligaciones de las siguientes instituciones (CCSS, FODESAF, Hacienda Tributaria)
- ✓ Estar al día con las multas si fuese infractor de la Ley 9028 (Ley general del control de tabaco)
- ✓ Contar con un certificado de verificación de instalaciones de Gas Licuado (Decreto

N°41150- MINAE-S), en caso de no utilizar el sistema de gas deberá presentar una nota aclaratoria a la DARS, sobre el no uso de sistema de Gas LP

- ✓ Presentar cedula física o personería jurídica en caso de cambio de calidades del representante legal, si el tramitador es un tercero deberá aportar una nota de autorización firmada por el permisionario autenticada por un abogado, así como los documentos donde aparezca la firma del representante legal del establecimiento
- ✓ No contar con ordenamientos sanitarios pendientes
- ✓ Una vez presentados los documentos completamente por parte del administrado la DARS Orotina-San Mateo, tiene 7 días de acuerdo con los tiempos de respuesta de la ley de administración pública para la resolución del trámite y posterior se programará una cita para la inspección física-sanitaria al establecimiento.
- ✓ Sobre la vigencia del PSF será de un año, para el caso de establecimientos de servicios de alimentación al público e industria de alimentos, que hayan optado por el trámite por cinco años la renovación se hará automáticamente de forma anual sin tener que presentar solicitud de renovación.

De acuerdo con el Manual de Procedimientos y Protocolos Institucionales se presenta la descripción de pasos a seguir para el trámite de solicitud de permiso de salud de funcionamiento de manera estandarizada, su objetivo es facilitar al personal de atención al cliente (ACIE) las herramientas necesarias para brindar a los clientes un servicio eficiente. A continuación, se detallan los puntos a seguir:

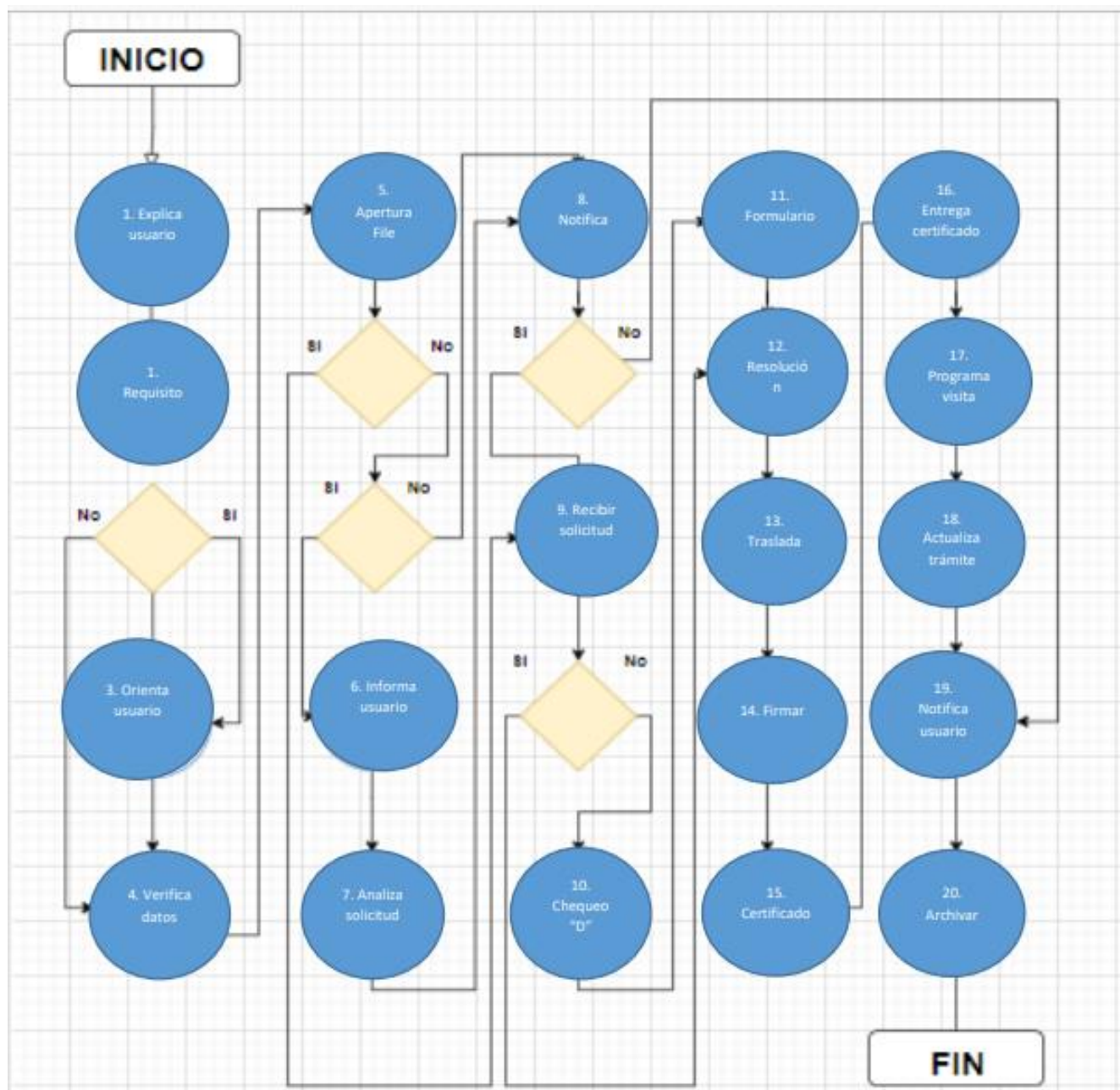
1. Explicar al usuario los requisitos y el procedimiento del trámite
2. Entregar o remitir al cliente la documentación y requisitos del trámite
3. Orientar al cliente en el llenado de los documentos
4. Verificar el cumplimiento de requisitos
5. Realizar la apertura y/o foliado del expediente
6. Informar al cliente sobre incumplimientos en su solicitud (En caso de solicitudes de Riesgo A o B)
7. Trasladar el expediente al responsable de revisión y análisis de la solicitud
8. Elaborar y notificar la prevención única
9. Recibir los documentos de la solicitud
10. Completar la sección D. del Formulario Unificado (en caso de solicitudes de Riesgo C)

11. Entregar copia del Formulario Unificado al solicitante (en caso de solicitudes de Riesgo C)
12. Confeccionar la resolución y el Certificado Permiso Sanitario de Funcionamiento Grupo de Riesgo A o B
13. Trasladar el expediente con la resolución y el certificado de Permiso Sanitario de Funcionamiento A o B a la Dirección del Área para la firma
14. Firmar la resolución y el certificado Riesgo A o B
15. Recibir el expediente con la resolución y Riesgo A o B firmados
16. Entregar el certificado de Permiso Sanitario de Funcionamiento A o B al cliente
17. Programar la cita de inspección
18. Actualizar el registro del trámite
19. Notificar al cliente que su solicitud se archivará
20. Trasladar el expediente al responsable del archivo

A continuación, se presenta la:

Figura 15, del flujograma del Protocolo para el trámite de solicitud de permiso de alimentación al público.

**Figura 15: Flujograma del trámite de solicitud de permiso sanitario de funcionamiento**



### Nota: Julieta Ortiz Mata

Por medio de la observación directa se obtuvo la visión más amplia sobre el trámite de renovación de PSF de alimentación al público, es importante mencionar que el protocolo de recepción del trámite de PSF detallado en los 20 puntos anteriores, es aplicado para solicitudes de primera vez y renovaciones, además no hace diferencia importante entre el riesgo A, B y C. Se tiene también que mediante el trámite se obtienen productos intermedios tales como:

- ✓ Formulario de Solicitud para Otorgamiento de Permisos Sanitarios de Funcionamiento

### Hoja de Verificación de Requisitos Riesgo C

- ✓ Hoja de Verificación de Requisitos Riesgo A y B
- ✓ Hoja de Verificación de Requisitos en Solicitud de Modificación del Permiso de Funcionamiento
- ✓ Declaración Jurada
- ✓ Instructivo para la asignación del tipo de actividad y su riesgo de acuerdo con el CIIU
- ✓ Resolución Otorgamiento Permiso Sanitario de Funcionamiento A y B
- ✓ Certificado de PSF Riesgo A y B
- ✓ Resolución de Permiso Sanitario de Funcionamiento Provisional
- ✓ Resolución para cambio o reposición del Permiso Sanitario de Funcionamiento
- ✓ Resolución de Denegando el Permiso Sanitario de Funcionamiento
- ✓ Certificado de Permiso Sanitario de Funcionamiento
- ✓ Formulario de Prevención Única
- ✓ Boleta de entrega de documento

De acuerdo con los puntos anteriores las actividades establecidas podrían causar al administrado confusión y disconformidad cuando se solicite la información y a posterior cuando se presente el trámite en firme y completo. Así mismo, es importante recalcar que algunas actividades no están alineadas a la situación real del trámite, quedando invisibilizadas en el protocolo mencionado y que, por lo general, son ejecutadas implícitamente para cumplir con la totalidad del trámite. La siguiente

Tabla 8 se lista el incumplimiento de requisitos frecuentes por parte de los administrados a la hora de presentar la documentación de renovación:

**Tabla 8: Incumplimiento de requisitos**

Nombre del requisito incumplido
Consulta de morosidad CCSS
Consulta de morosidad FODESAF
Consulta morosidad Hacienda Tributaria
Certificación de gas LP

**Nota: Julieta Ortiz Mata**

Por otra parte, este proceso contiene acciones que involucra revisiones en las bases de registro existentes de la DARS Orotina y San Mateo, entre otros sistemas de información que son utilizados para el registro del trámite de renovación de PSF y que, además, no devuelven información relevante para la toma de decisiones gerenciales.

Queda en evidencia que al analizar el flujo actual en conjunto con el personal de atención al cliente del Área Rectora de Salud Orotina-San Mateo, se demuestra que, dentro del flujograma actual, desprenden inconsistencias en medio del servicio brindado. A pesar del compromiso del personal de atención al cliente para cumplir con el protocolo establecido de otorgamiento de PSF y que paralelamente se encuentra la realización de múltiples tareas, pero se justifica establecer a futuro un mecanismo adecuado para que la información sea fluida, transparente y eficiente cuando sea solicitada por los altos niveles de la Institución de fácil acceso y confiable.

**Descripción de funciones y actividades del Equipo de Atención al Cliente**

En la mayoría de instituciones públicas el trámite de servicios documentario se realiza de forma personal y manual, algunas instituciones cuentan con sistemas de información para realizar trámites, otras utilizan bases empíricas a partir de una hoja de cálculo. En el caso de la DARSOSM, se realizó la revisión física de la base de recepción y seguimiento de trámite, así como la base de Permisos de Salud de Funcionamiento que fue puesta en marcha desde el año 2010 en formato Excel y el manual de funciones organizativas.

Actualmente, el Equipo de Atención al Cliente cuenta con una persona que tiene a su cargo y responsabilidad diferentes tipos de trámites que dependen del abordaje normativo según la gestión. En la Tabla 9, se detallan las siguientes actividades que realiza la oficina de atención al cliente.

**Tabla 9: Funciones del Proceso de Atención al Cliente**

---

Atención y orientación al cliente interno y externo (personalmente, por teléfono o correo)

Revisión de protocolos institucionales cuando es solicitado por altos mandos

Actualizar periódicamente los trámites que brinda el Área Rectora de Salud

Registro de trámites en las diferentes Bases de datos Excel y sistemas SERSA, Plataforma VIU

Recibir los documentos necesarios para la solicitud de los servicios y trámites

Recibir toda la documentación y correspondencia oficial que ingrese a la dirección y posteriormente canalizarla a los responsables

Notificar la resolución de los trámites y servicios que han sido recibidos

Ejecutar las demás funciones que les sean encomendadas por Dirección

Generar informes mensuales, trimestrales y anual de producción

Trasladar documentos a los diferentes procesos

Participar en reuniones regionales y locales

---

**Nota: Julieta Ortiz Mata**

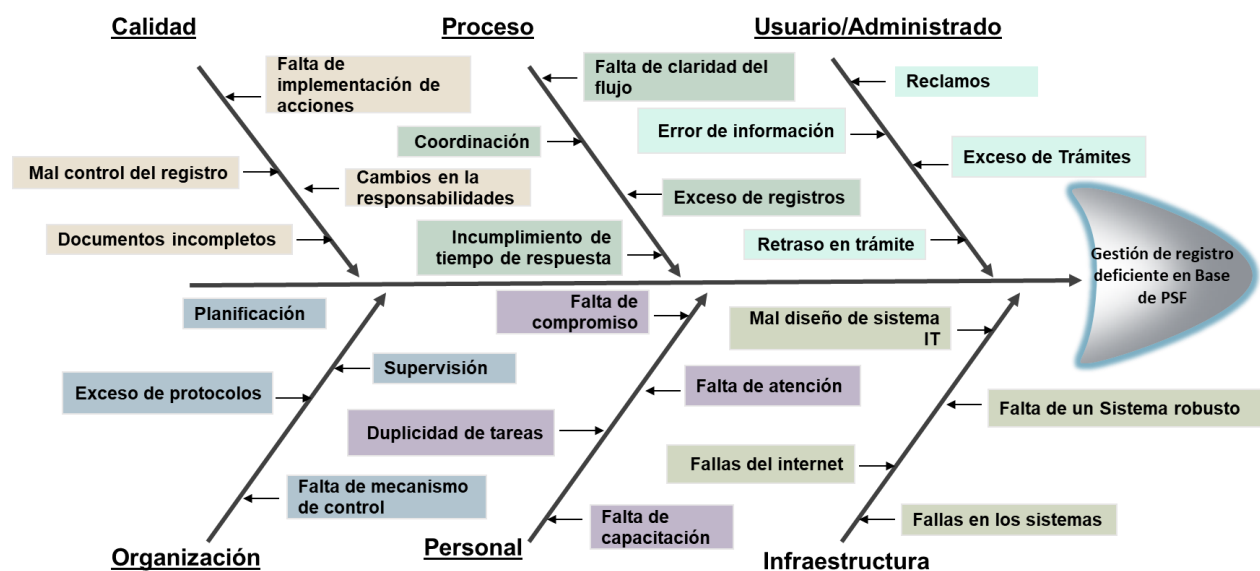
En el fortalecimiento de la capacidad institucional se debe señalar que esta DARS Orotina-San Mateo participa en la iniciativa de simplificación de trámites piloto, además de la plataforma VUI en coordinación de la municipalidad de Orotina y San Mateo, generando duplicidad de tareas y mayor carga laboral en el personal.

**Medición de las consecuencias**

El estudio del personal de atención al cliente, mediante el método de la observación y entrevista semiestructura, se logró evidenciar las actividades de rutina que realiza el encargado de esta oficina, así como el equipo y mobiliario utilizado, comportamiento con el cliente, aplicaciones informáticas y uso de otros programas.

Sobre la revisión documental sujeta al trámite de SAP, se constituye de los protocolos empleados, comprensión del flujograma del trámite de renovación de permisos de alimentación al público y formatos utilizados durante la gestión son variados. En este punto, se formulan algunas categorías próximas para la resolución del problema en cuestión, la siguiente Figura 16 Diagrama de Ishikawa contiene las variables intrínsecas relacionadas con el trámite de renovación de SAP.

**Figura 16: Diagrama de Ishikawa**



**Nota: Julieta Ortiz Mata**

Por otra parte, se utilizó la metodología indirecta de observación y revisión, para obtener nuevas variables cuantitativas, cuyo objetivo es el análisis de los registros en las bases existentes del Área Rectora de Salud Orotina-San Mateo que abarcó los registros del periodo de enero a julio del año 2021. Estas herramientas están constituidas por un libro de Excel que con el tiempo han sido modificadas para la obtención de información necesaria para la DARSOSM, así como los niveles superiores soliciten y requieran de ella.

La información que aportaron las bases permitió obtener aspectos sobre los administrados, tales como, fecha de ingreso, pago bancario, actualización de información personal del usuario (dirección, cedula física o jurídica, teléfono, correo), clase de riesgo y CIU, nuevo número de permiso y anotaciones de las visitas de campo. Además del estado de los establecimientos en cuanto la fecha de vencimiento.

La programación de las visitas de inspección está basada en los criterios, establecidos en el Anexo N°1 del procedimiento MS.NI.FIMPR.02.02.12, Inspección General de Establecimientos, Actividades u Otros. Cada Unidad Organizativa en los niveles locales debe tomar en cuenta capacidad instalada en cuanto a recurso humano, tecnológico, transporte; área geográfica actividades económicas existentes y recursos económicos de acuerdo con su presupuesto y planeación estratégica.

La agenda utilizada es por medio del calendario Office 365, contenido en el sistema utilizado dentro del correo institucional, se encuentra compartido con los funcionarios de los Procesos de Regulación, Atención al Cliente y la Dirección de Área Rectora de Salud, su objetivo es registrar la atención de establecimientos o denuncias para inspeccionar y resolver los trámites, también se evidencia que existe un calendario en Excel dentro de la base de permisos de funcionamiento donde se anotan los expedientes de los establecimientos a visitar.

La documentación secundaria que se utiliza en para las visitas de campo se componen de la siguiente manera:

- ✓ Acta de inspección ocular
- ✓ Informe de visita
- ✓ Orden sanitaria (si aplica)
- ✓ Notificación por correo o personal de los hallazgos

En el caso de la DARSOSM, se giró instrucciones específicas para que cada funcionario de Regulación de la Salud llevé el seguimiento de las visitas de inspección propiamente, una vez que el compañero de Atención al Cliente agende la primera visita. A continuación, se presenta los establecimientos de servicio al público que renovaron el permiso de funcionamiento contra las visitas de inspección programadas en el período de los meses comprendidos de enero a julio, del año 2021.

**Tabla 10: PSF Otorgados contra PSF Inspeccionados**

Mes	PSF Otorgados	PSF Inspeccionados	PSF Calificaciones promediadas
<b>ENERO</b>	14	0	0%
<b>FEBRERO</b>	21	2	87%
<b>MARZO</b>	12	3	91%
<b>ABRIL</b>	4	0	0%
<b>MAYO</b>	7	1	82%
<b>JUNIO</b>	5	20	91%
<b>JULIO</b>	8	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>28</b>	<b>88%</b>

**Nota: Julieta Ortiz Mata**

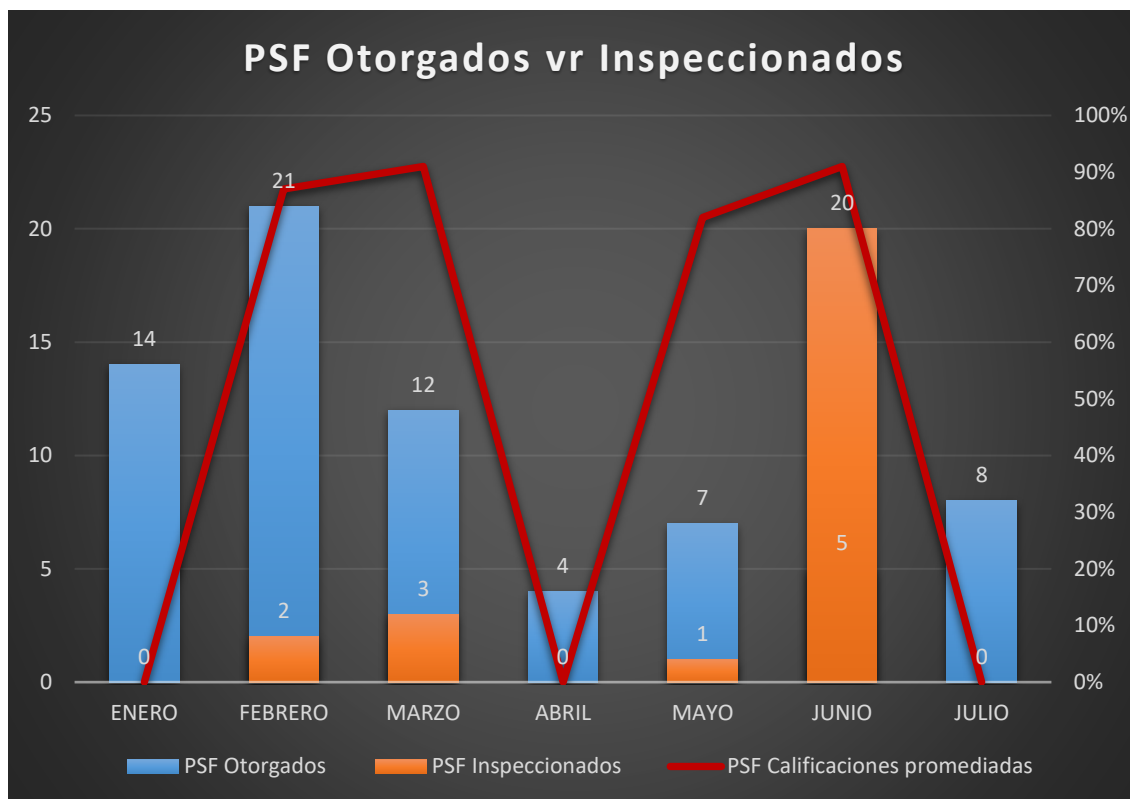
De la información anterior, se puede percibir que los otorgamientos de permisos de alimentación al público son mayores en comparación con la programación de visitas de inspección. Un arrastre del escenario año 2020 dirigidas a las personas encargadas de establecimientos que cuenten con permisos sanitarios de funcionamiento, en cuanto a restricciones se observa reflejado en los primeros meses del año 2021.

Sumado a lo anterior en el mes de abril, se emite la Directriz Ministerial MS-DM-RM-0932-2021, sobre las prioridades laborales por el incremento en la demanda de las acciones cotidianas desde cada uno de los diferentes niveles de gestión, en concentrar esfuerzos en la atención de la presente emergencia Covid: 19 al proceso de Vigilancia Epidemiológica extendiéndose hasta el mes de abril, por los aumentos de casos y hasta la fecha.

Seguidamente, se realiza las reformas, para que el horario de los establecimientos que atienden al público, que tienen que cumplir con restricción horaria y cuenten con permiso sanitario de funcionamiento, a partir del 07 de junio y hasta julio inclusive, según la Directriz Ministerial MS-DM-4597-2021, se extienda el horario de atención hasta 21:00 horas, obteniendo un efecto de aumento de PSF inspeccionados en el mes de junio, por incidentes de casos relacionados con esta medida.

Seguidamente, se elabora las calificaciones obtenidas en promedio de estos PSF inspeccionados y PSF Otorgados comprendidos de enero a julio, del año 2021. En la siguiente Figura 17, se puede observar en el histograma la distribución de los datos obtenidos.

**Figura 17: Histograma de PSF Otorgados vr Inspeccionados**



**Nota: Julieta Ortiz Mata**

Para la aplicación de la encuesta en Servicios de Alimentación al público y el análisis de los establecimientos de Servicio de Alimentación al Público, se filtró la base de Permisos Sanitarios de Funcionamiento por medio de código CIU 5610, para estudiar por tipos: Restaurante, Soda, Ventana de comidas, panadería, Catering Services. Esta información fue recolectada por medio del uso de hoja de Excel, tablas y gráficos para su comparación y proceder al cálculo de la muestra para esta investigación.

En la siguiente Figura 18, se introduce la fórmula para calcular la muestra de una población finita.

**Figura 18: Formula muestra para población finita**

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

**Nota: Julieta Ortiz Mata**

Seguidamente, se muestra los datos para el cálculo de la muestra seleccionada:

Tamaño de la muestra buscada,  $n=113$

Tamaño de la población o universo,  $N=160$

Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza,  $Z\alpha=196$

Error de la estimación máximo aceptado,  $e=0,05$

Probabilidad de que ocurra un evento estudiado (probabilidad de éxito),  $p=0,5$

Probabilidad de que No ocurra el evento estudiado,  $1-p=0,5$

Mediante el uso del método directo, se generó una encuesta de servicio considerando como muestra a los permisionarios representantes legales de SAP, la encuesta fue aplicada por medio de cuestionario por teléfono y paralelo una plantilla en Forms, enviada según el correo registrado en la base datos de PSF, a través de la plataforma Office 365, durante del 9 al 22 de agosto del año en curso.

La población es finita y real probabilística sistemática, por conveniencia, costo y disponibilidad del usuario para la recopilación de la información, permitiendo obtener nuevas variables en función de los objetivos planteados en esta investigación. Los resultados obtenidos de la encuesta se presentan a continuación:

### Figura 19: Ubicación por cantón SAP

1. Por favor indique el cantón donde se ubica el establecimiento



#### Nota: Julieta Ortiz Mata

En la anterior Figura 19, se caracteriza los cantones de Orotina y San Mateo que pertenece a la jurisdicción de la DARSOSM, donde el 83% de SAP pertenece al cantón de Orotina y 15% a San Mateo.

## Figura 20: Tipos de SAP

2. Por favor indique el tipo de servicio de alimentación al público que Usted administra o es representante legal

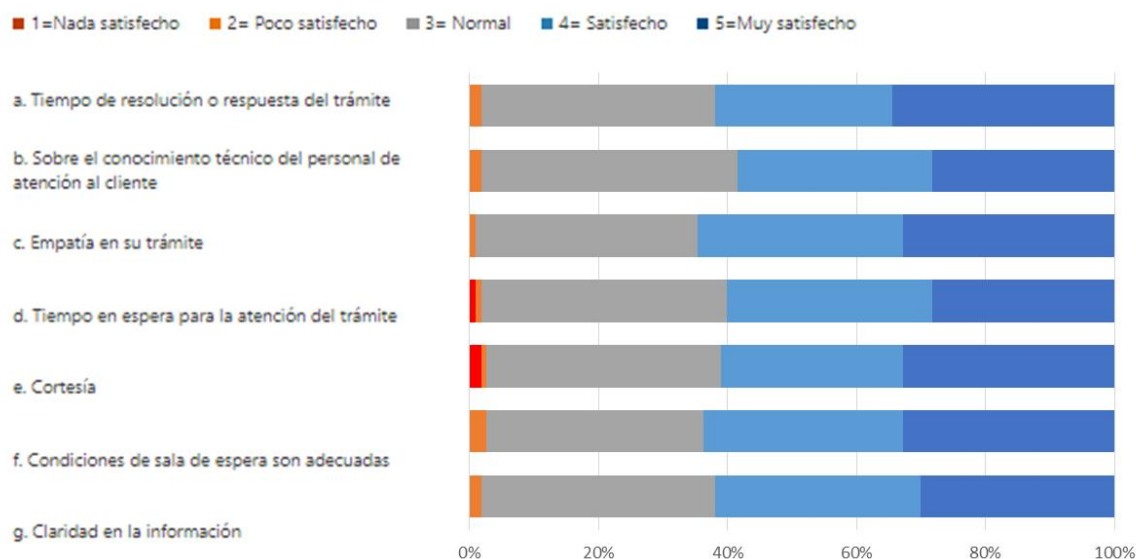


### Nota: Julieta Ortiz Mata

Así mismo, en la Figura 20, se clasifica la cantidad de SAP, administrados en los cantones de Orotina y San Mateo, se puede observar las categorías de restaurante, soda, ventana catherine service y panadería correspondientemente.

## Figura 21: Calidad en el Servicio de Atención al Cliente

3. Tomando en cuenta las siguientes medidas ¿Qué tan satisfecho se siente con la calidad del servicio brindado por la Oficina de Atención al Cliente, al presentar un trámite de renovación de permisos de funcionamiento en el área Rectora de Salud Orotina – San Mateo? Escala de 1 (valor más bajo) a 5 (valor más alto)

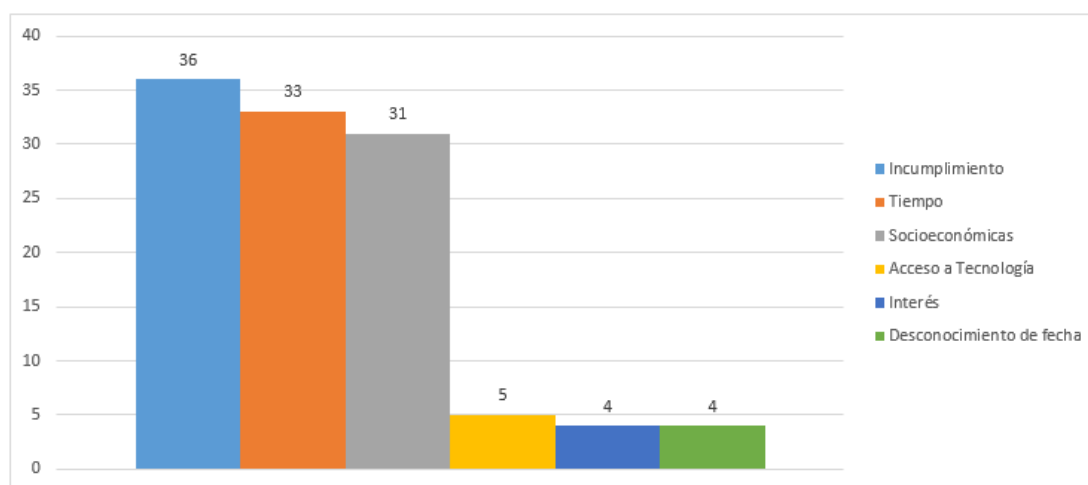


### Nota: Julieta Ortiz Mata

El análisis anterior de la Figura 21 permitió evaluar parámetros sobre la atención de usuario en la ventanilla de atención al cliente, en cuanto a tiempo respuesta conocimiento técnico, empatía, cortesía, condiciones del entorno y claridad de la información. Los valores más importantes se encuentran en el 60% y 80% de los administrados se muestran satisfechos a muy satisfechos con el servicio brindado y menos de los 20% encuestados mencionaron estar poco a nada satisfecho con el servicio ofrecido.

### Figura 22: Factores por incumplimiento para la renovación de SAP

4. Por favor, indique los factores, que en su opinión le impiden, la renovación del permiso de alimentación al público en el tiempo establecido de ley:



#### Nota: Julieta Ortiz Mata

En la siguiente Figura 22, se consultó a los administrados sobre algunos factores de incumplimiento en el momento de renovar el permiso de salud de funcionamiento de SAP en el tiempo estipulado, como valor más significativo 36 de los administrados encuestados respondieron que la causa fue dado por incumplimiento de requisitos, 33 por razones de falta de tiempo, 31 usuarios encuestados respondieron por razones socioeconómicas, 5 personas indicaron que por falta de acceso a internet y tecnologías, 4 indicaron por razones de olvido de fecha y por último 4 administrados respondieron por falta de interés para realizar el trámite en el tiempo legal, según el certificado de permiso de salud de funcionamiento.

### Figura 23: Vencimiento del PSF

5. ¿En el tiempo de Usted tener su establecimiento, el Área Rectora de Salud Orotina-San Mateo le han recordado la fecha de vencimiento de su permiso de alimentación al público?

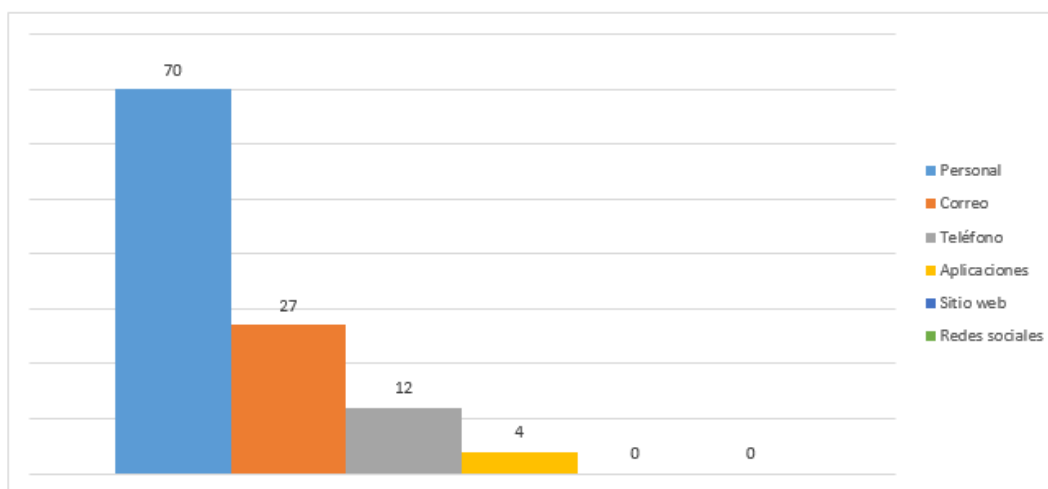


**Nota: Julieta Ortiz Mata**

Seguidamente, se consulta sobre el recordatorio de la fecha de vencimiento de los certificados de PSF, en la Figura 23, muestra que el 85% de los encuestados indicaron no haber tenido dicho recordatorio mientras que el 15% mencionaron que si fueron informados sobre el trámite.

**Figura 24: Preferencias en sistemas de información**

6. Si tuviera que informarse, para realizar alguna consulta, trámite o gestión con el Área Rectora de Salud Orotina – San Mateo ¿Cuál sería su medio de preferencia para contactarse? Una sola respuesta

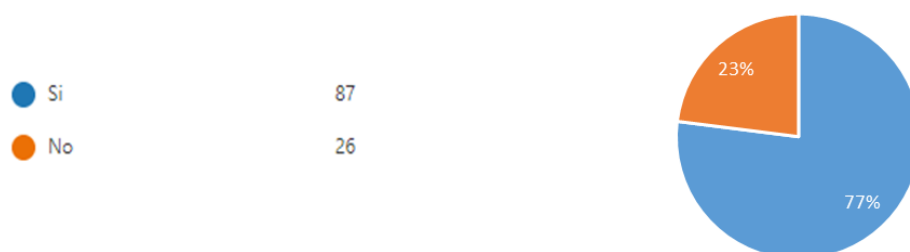


**Nota: Julieta Ortiz Mata**

Por otra parte, de la Figura 24, se procedió a consultar sobre la preferencia de los usuarios para realizar trámites en el área Rectora de Salud Orotina y San Mateo. De los 113 administrados encuestados 70 opinan que prefieren realizar el trámite personalmente, 27 por correo, 12 por teléfono y 4 por medio de aplicaciones móviles.

### Figura 25: Reglamentación sobre SAP:

7. ¿Conoce usted la reglamentación que aplica para el trámite para la renovación del permiso sanitario de su servicio de alimentación al público?



#### Nota. Julieta Ortiz Mata

Sobre el conocimiento de los administrados acerca del trámite de renovación de permisos de alimentación al público en la anterior Figura 25, el 77% de los administrados indicaron que si conocen la reglamentación del trámite y el 23% indicó que no la conocen dicho reglamento.

### Figura 26: Requisitos de los SAP

8. ¿Conoce usted cuales son los requisitos que debe presentar, para la solicitud de renovación de servicios de alimentación al público?



#### Nota: Julieta Ortiz Mata

Se preguntó a los administrados sobre los requisitos que se deben presentar para la renovación de los permisos de alimentación al público en la Figura 26, el 86% de los encuestados se refirió que sí y el 14% indicó que no.

### Figura 27: Establecimientos operando

9. ¿Su establecimiento se encuentra operando actualmente?



#### Nota: Julieta Ortiz Mata

Por último, se consultó si los establecimientos se encuentran operando al momento de llenar la encuesta, en la Figura 27, refleja que el 81% indican que sí y el 19% indican que no.

Con la aplicación de la encuesta a los establecimientos de alimentación al público que pertenecen a los cantones de Orotina y San Mateo, se cumple para esta investigación el objetivo de evaluar los factores que intervienen en la renovación de los SAP referente a percepción y criterio de los usuarios, usos de las tecnologías, conocimiento de los cumplimientos que debe seguir el administrados sobre vigencias, requisitos y conocimiento del reglamento correspondientes y las condiciones socioeconómicas.

La importancia que demuestra la aplicación del cuestionario de preguntas es considerable como una oportunidad para la búsqueda de mejorar servicios y definir acciones para dar respuesta a los usuarios a partir de datos confiables.

Así mismo, los datos que se utilizaron se extrajeron de la base de permisos de salud de funcionamiento que tiene a disposición el personal de atención al cliente y que además sirvió para evidenciar que hay desactualización de los datos y hacer corrección de estos.

Para continuar con el análisis de los resultados del cuestionario se presentan el análisis de las causas, la aplicación del diseño de experimento con el software Minitab y resoluciones finales.

### Análisis de las causas

Seguidamente, se propone el modelo hipotético causal de las variables encontradas a partir de los resultados de la encuesta, el mapeo del trámite de renovación de SAP y entrevistas. Este análisis tiene como objetivo aplicar diferentes formulaciones paralelas al problema de los factores que intervienen en la renovación de SAP, mediante la aplicación del diseño de experimentos se definen las siguientes variables para su estudio:

- ✓ El incumplimiento legal del trámite por falta de tiempo y requisitos de los usuarios.
- ✓ El compromiso del administrado por falta de interés, olvido de fecha de vencimiento del permiso aumenta el estado de “vencido” de permisos de funcionamiento de SAP.
- ✓ Los cambios de adaptación socioeconómica y uso de la tecnología son influenciados negativamente en la renovación de SAP.
- ✓ El criterio del usuario/administrado sobre la percepción del servicio, contribuye a la mejora del trámite servicio al cliente.

Para el procesamiento de la información se utilizó el software Minitab 19, se presenta a continuación la Tabla 11, los resultados obtenidos al aplicar el diseño N°1 de bloques completos al azar (DBCA), tomando en consideración como factor principal a las preferencias del usuario para realizar el trámite de renovación y como factor de bloque el tipo de SAP, en los cantones de Orotina y San Mateo.

**Tabla 11: Información del factor DBCA 1 Orotina - San Mateo**

Factor	Tipo	Niveles	Valores
<b>PREFERENCIAS</b>	Fijo	6	Aplicaciones; Correo; Personal; Redes sociales; Sitio web; Teléfono
<b>TIPOS SAP</b>	Fijo	5	Caterine Serv; Panadería; Restaurante; Soda; Ventana

**Nota: Programa Minitab 19**

El análisis considera la varianza, se puede determinar si existen o no diferencias significativas en los tratamientos. Con el valor-P posterior al análisis descrito en la siguiente Tabla 12:

**Tabla 12: Análisis de Varianza**

<b>Fuente</b>	<b>GL</b>	<b>SC Sec.</b>	<b>Contribución</b>	<b>SC Ajust.</b>	<b>MC Ajust.</b>	<b>Valor F</b>	<b>Valor P</b>
<b>PREFERENCIAS</b>	5	849,9	48,11%	849,9	169,98	5,55	<b>0,002</b>
<b>TIPOS SAP</b>	4	304,5	17,24%	304,5	76,13	2,49	<b>0,076</b>
<b>Error</b>	20	612,3	34,66%	612,3	30,61		
<b>Total</b>	29	1766,7	100,00%				

**Nota: Programa Minitab 19**

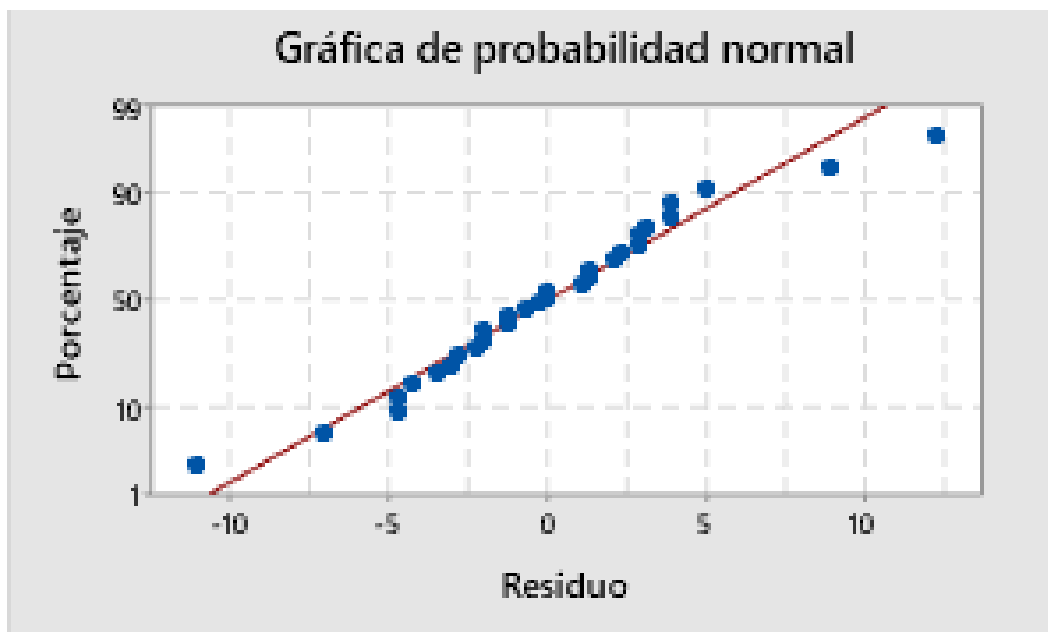
Se concluye que se rechaza  $H_0$ , dado a que P es menor a 0.05, al menos un factor de preferencia en el medio utilizado para realizar el trámite, influyen o son significativamente diferentes. También se analizan los coeficientes de determinación que se describe en la Tabla 13:

**Tabla 13: Resumen del modelo**

<b>S</b>	<b>R-cuad.</b>	<b>R-cuad. (ajustado)</b>	<b>PRESS</b>	<b>R-cuad. (pred)</b>	<b>AICc</b>	<b>BIC</b>
<b>5,53293</b>	65,34%	49,75%	1377,6	22,02%	212,28	<b>213,03</b>

En la siguiente gráfica de probabilidad normal Residuos, Figura 28 se indican que los datos están distribuidos normalmente.

**Figura 28: Gráfica de Probabilidad Normal**



**Nota: Programa Minitab 19**

Al realizar comparaciones por parejas en Preferencias del usuario se agrupa la información en la Tabla 14 utilizando el método LSD de Fisher y con una confianza de 95% siendo la preferencia para realizar el trámite de forma personal es significativamente diferente.

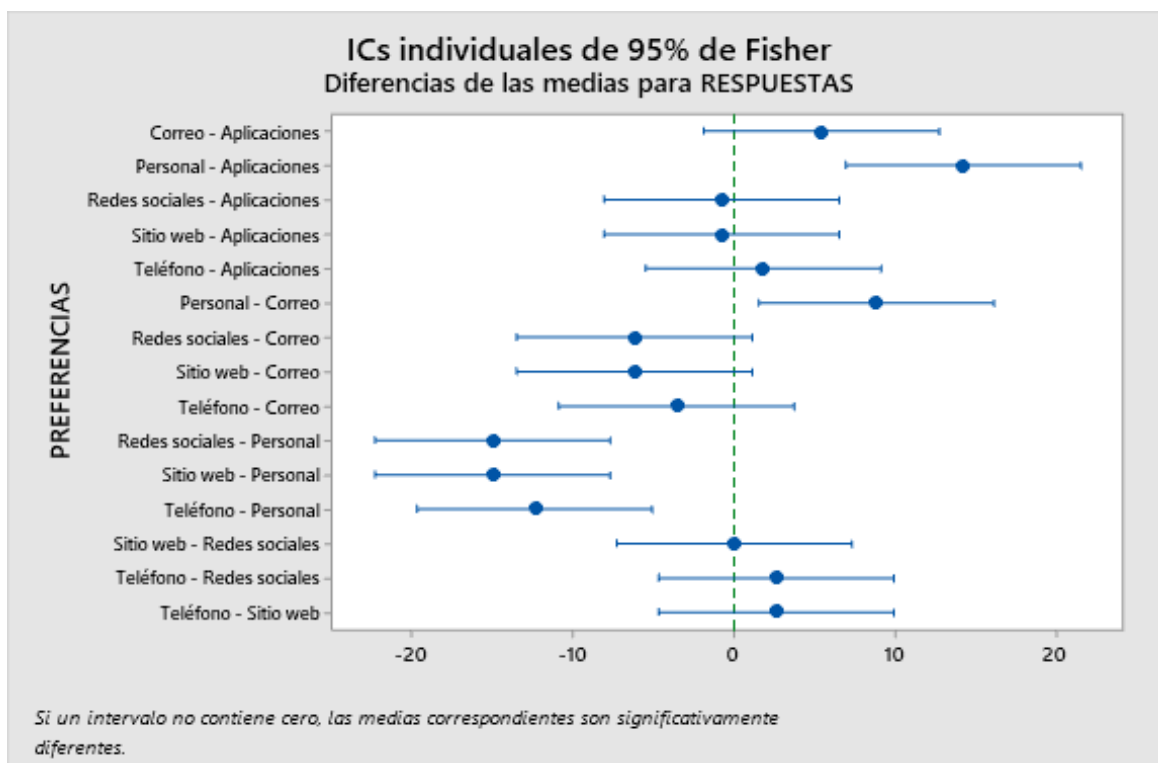
**Tabla 14: Preferencia del usuario LSD de Fischer**

<b>PREFERENCIAS</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Agrupación</b>	
<b>Personal</b>	5	15,0	A	
<b>Correo</b>	5	6,2		<b>B</b>
<b>Teléfono</b>	5	2,6		<b>B</b>
<b>Aplicaciones</b>	5	0,8		<b>B</b>
<b>Redes sociales</b>	5	0,0		<b>B</b>
<b>Sitio web</b>	5	-0,0		<b>B</b>

### Nota: Programa Minitab 19

Para las pruebas individuales de Fisher en las diferencias por preferencias las medias para las respuestas, el nivel de confianza simultánea es igual a un 66,68%, sabiendo que los intervalos que no contienen cero (0) son significativamente diferentes, en la siguiente Figura 29 se muestran los resultados obtenidos.

**Figura 29: Diferencias de medias para Respuesta de Fisher**



### Nota: Programa Minitab 19

En la Tabla 15, los resultados obtenidos al aplicar el diseño n° 2 de bloques completos al azar (DBCA), tomando en consideración como factor principal el servicio al cliente y como factor de bloque el tipo de SAP, en el cantón de Orotina y San Mateo.

**Tabla 15: Información DBCA 2 Orotina- San Mateo**

Factor	Tipo	Niveles	Valores
Serv al	Fijo	7	<b>Claridad en la información; Conocimiento técnico; Cortesía; Empatía; Sala de espera condiciones; Tiempo</b>

<b>cliente</b>			<b>de espera; Tiempo de resolución</b>
<b>Likert</b>	Fijo	5	<b>Muy satisfecho; Nada Satisfecho; Normal; Poco satisfecho; Satisfecho</b>

**Nota: Programa Minitab 19**

El análisis considera la varianza, se puede determinar si existen o no diferencias significativas en los tratamientos. Con el valor-P posterior al análisis descrito en la siguiente Tabla 16:

**Tabla 16: Análisis de Varianza**

<b>Fuente</b>	<b>GL</b>	<b>SC Sec.</b>	<b>Contribución</b>	<b>SC Ajust.</b>	<b>MC Ajust.</b>	<b>Valor F</b>	<b>Valor p</b>
<b>Serv al cliente</b>	6	662,7	5,84%	662,7	110,45	2,47	<b>0,053</b>
<b>Likert</b>	4	9618,6	84,71%	9618,6	2404,64	53,78	<b>0,000</b>
<b>Error</b>	24	1073,0	9,45%	1073,0	44,71		
<b>Total</b>	34	11354,3	100,00%				

**Nota: Programa Minitab 19**

Se concluye que se rechaza  $H_0$ , dado a que P es menor a 0.05, no hay una diferencia significativa en el servicio de atención al cliente en los usuarios. También se analizan los coeficientes de determinación que se describe en la Tabla 17:

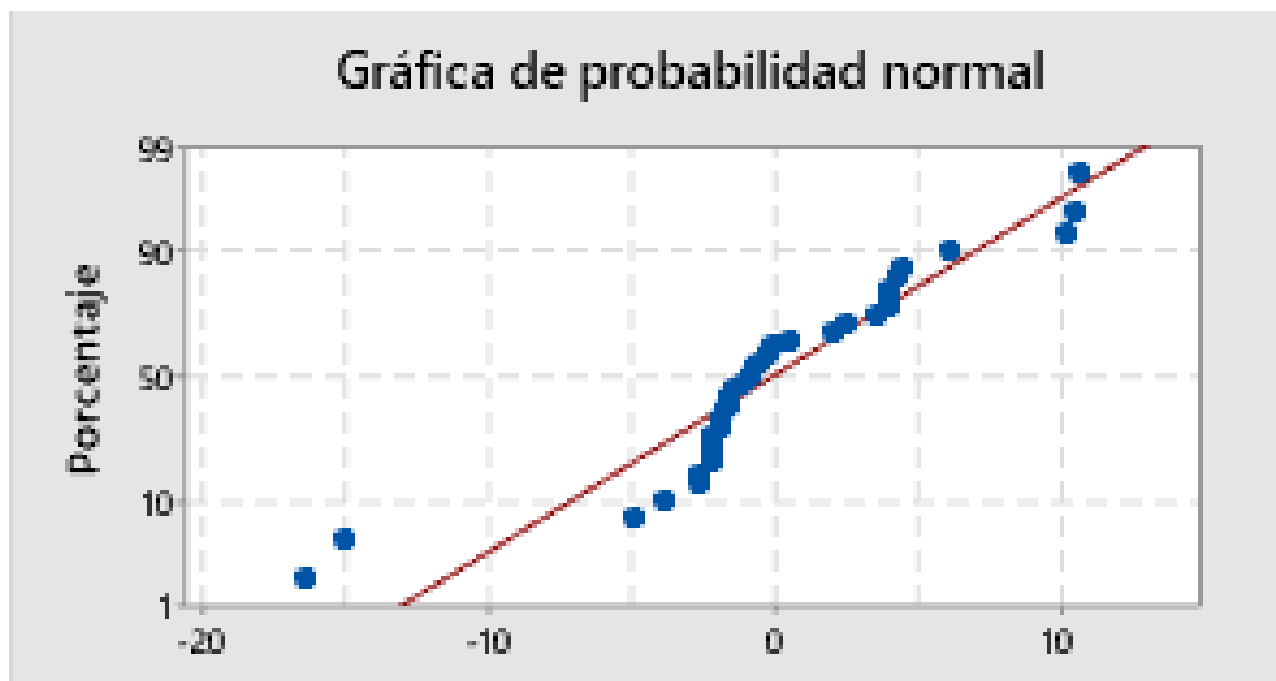
**Tabla 17: Resumen del modelo**

<b>S</b>	<b>R-cuad.</b>	<b>R-cuad. (ajustado)</b>	<b>PRESS</b>	<b>R-cuad. (pred)</b>
<b>6,68652</b>	90,55%	86,61%	2282,05	<b>79,90%</b>

**Nota: Programa Minitab 19**

En la siguiente grafica de probabilidad normal Residuos, Figura 30 se indican que los datos están distribuidos normalmente.

**Figura 30: Gráfica de probabilidad normal**



**Nota: Programa Minitab 19**

Al realizar comparaciones por parejas en Servicio al Cliente se agrupa la información en la Tabla 18, utilizando el método LSD de Fisher y con una confianza de 95% siendo la calificación normal del servicio el valor más significativo con una media de 41,14.

**Tabla 18: Servicio al cliente LSD de Fisher**

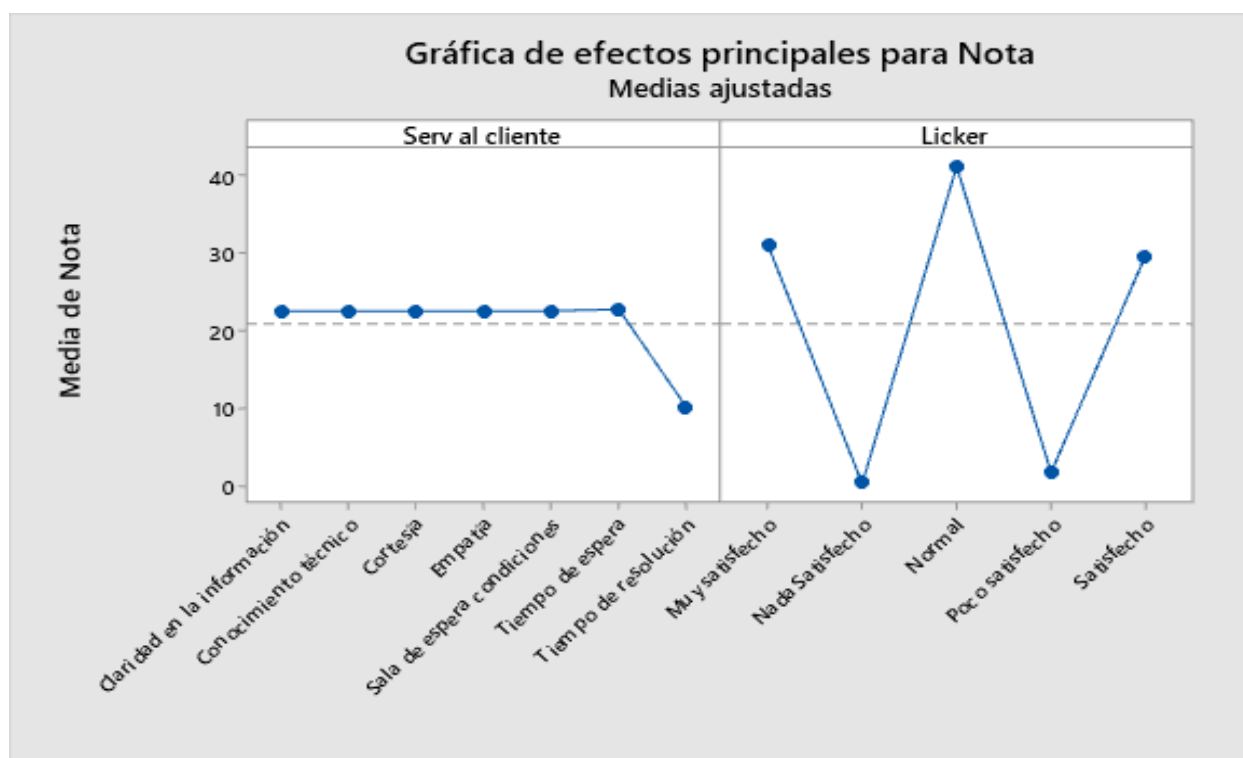
Likert	N	Media	Agrupación		
Normal	7	41,1429	A		
Muy satisfecho	7	31,1429		B	
Satisfecho	7	29,7143		B	

<b>Poco satisfecho</b>	7	1,8571			<b>C</b>
<b>Nada Satisfecho</b>	7	0,4286			<b>C</b>

**Nota: Programa Minitab 19**

Para las pruebas individuales de Fisher en las diferencias de las medias para las respuestas de servicio al cliente, el nivel de confianza simultánea es igual a un 59,62%, sabiendo que los intervalos que no contienen cero (0) son significativamente diferentes, en la siguiente Figura 31 se muestran los resultados obtenidos.

**Figura 31: Diferencias de medias para Respuestas de Fisher**



**Nota: Programa Minitab 19**

En la Tabla 19, los resultados obtenidos al aplicar el diseño n°3 de bloques completos al azar (DBCA), tomando en consideración como factor principal el cumplimiento y como factor de bloque el tipo de SAP, en el cantón de Orotina y San Mateo.

**Tabla 19: Información del factor DBCA 3 Orotina- San Mateo**

<b>Factor</b>	<b>Tipo</b>	<b>Niveles</b>	<b>Valores</b>
<b>CUMPLIMIENTO</b>	Fijo	6	<b>Acceso a Tecnología; Falta de Interés; Falta de Tiempo; Incumplimiento de requisitos; Olvido de fecha vencimiento; Socioeconómicas</b>
<b>TIPOS SAP</b>	Fijo	5	<b>Caterine Serv; Panadería; Restaurante; Soda; Ventana</b>

**Nota: Programa Minitab 19**

El análisis considera la varianza, se puede determinar si existen o no diferencias significativas en los tratamientos. Con el valor-P posterior al análisis descrito en la siguiente Tabla 20:

**Tabla 20: Análisis de Varianza**

<b>Fuente</b>	<b>GL</b>	<b>SC Sec.</b>	<b>Contribución</b>	<b>SC Ajust.</b>	<b>MC Ajust.</b>	<b>Valor F</b>	<b>Valor P</b>
<b>CUMPLIMIENTO</b>	5	254,2	35,93%	254,2	50,83	4,42	<b>0,007</b>
<b>TIPOS SAP</b>	4	223,2	31,55%	223,2	55,80	4,85	<b>0,007</b>
<b>Error</b>	20	230,0	32,51%	230,0	11,50		
<b>Total</b>	29	707,4	100,00%				

**Nota: Programa Minitab 19**

Se concluye que se rechaza  $H_0$ , dado a que P es menor a 0.05, al menos un factor de cumplimiento para realizar el trámite, influyen o es significativamente diferente. También se analizan los coeficientes de determinación que se describe en la Tabla 21.

**Tabla 21: Resumen del modelo**

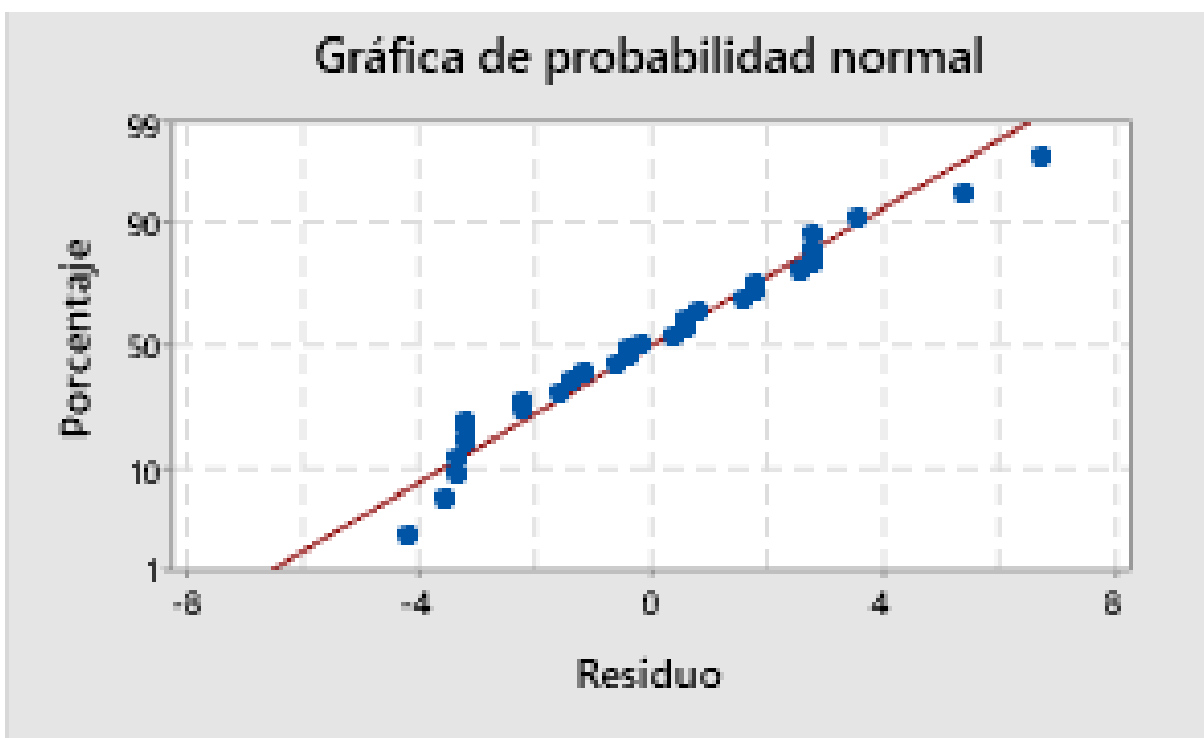
<b>S</b>	<b>R-cuad.</b>	<b>R-cuad.</b>	<b>PRESS</b>	<b>R-cuad.</b>	<b>AICc</b>	<b>BIC</b>

		(ajustado)		(pred)		
3,39116	67,49%	52,85%	517,5	26,84%	182,91	183,66

**Nota: Programa Minitab 19**

En la siguiente Figura 32, de probabilidad normal Residuos, se indican que los datos están distribuidos normalmente.

**Figura 32: Gráfica de Probabilidad Normal**



**Programa Minitab 19**

Al realizar comparaciones por parejas en Cumplimiento se agrupa la información en la Tabla 1, utilizando el método LSD de Fisher y con una confianza de 95% siendo la falta de tiempo, el incumplimiento de requisitos y razones socioeconómicas son significativamente diferentes.

**Tabla 22: Cumplimiento de medias LSD de Fisher**

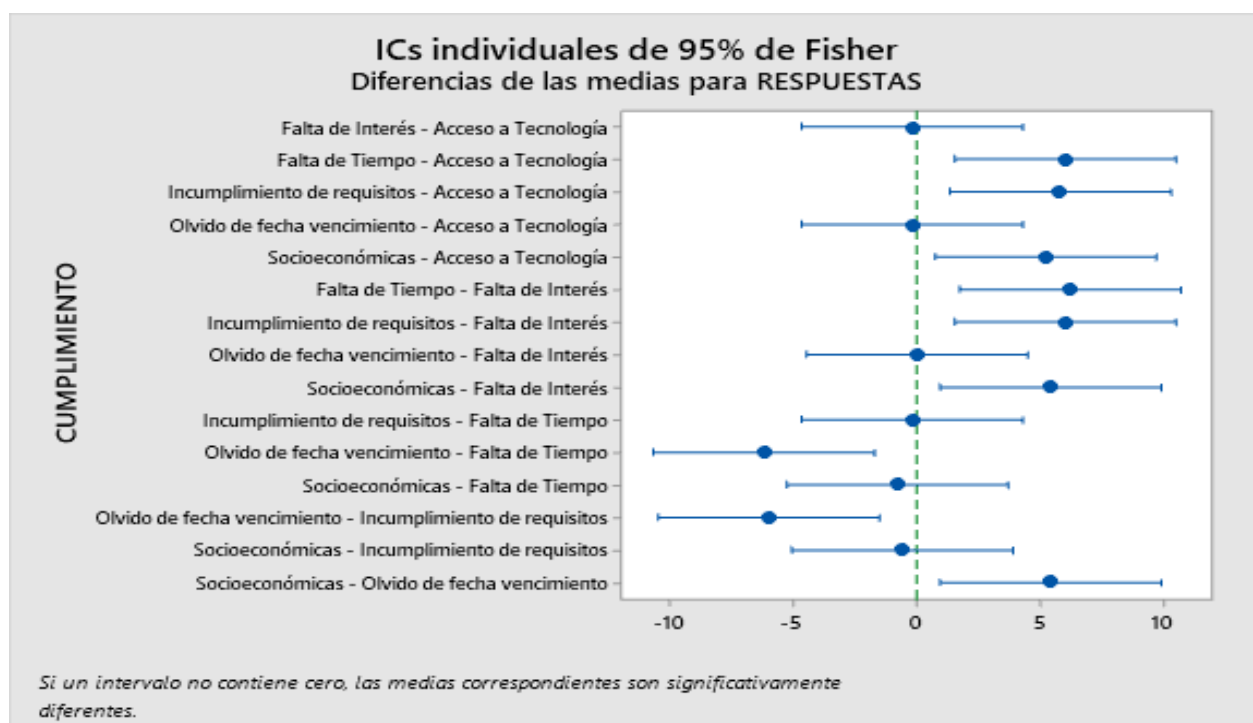
CUMPLIMIENTO	N	Media	Agrupación
Falta de Tiempo	5	7,0	A

<b>Incumplimiento de requisitos</b>	5	6,8	A	
<b>Socioeconómicas</b>	5	6,2	A	
<b>Acceso a Tecnología</b>	5	1,0		<b>B</b>
<b>Falta de Interés</b>	5	0,8		<b>B</b>
<b>Olvido de fecha vencimiento</b>	5	0,8		<b>B</b>

**Nota: Programa Minitab 19**

Para las pruebas individuales de Fisher en las diferencias para cumplimiento las medias para las respuestas, el nivel de confianza simultánea es igual a un 66,68%, sabiendo que los intervalos que no contienen cero (0) son significativamente diferentes, en la siguiente Figura 33, se muestran los resultados obtenidos.

**Figura 33: Diferencias de medias para Respuestas de Fisher**



**Nota: Programa Minitab 19**

## CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo, se presenta una síntesis de las conclusiones y recomendaciones, basadas en los objetivos planteados sobre el trámite de servicios de alimentación al público y de los cuales se derivan acciones relacionadas con los ámbitos social-económicos, legales y tecnológicos de los usuarios, y quienes exigen eficiencia, prontitud, soluciones ágiles, preferencias y percepciones diferentes según su necesidad, influyendo en el buen desempeño del servicio y la búsqueda de acciones de mejora.

### Conclusiones

La siguiente sección detalla las conclusiones referentes a la investigación realizada, sobre los factores que influyen en la renovación de los servicios de alimentación al público.

- Sobre el trámite de renovación de permisos de alimentación al público, se logró observar en conjunto con el personal de Atención al Cliente la existencia de vacíos en el otorgamiento de permisos debido a la falta de claridad y secuencia del flujo del trámite. Este procedimiento se encuentra implementado para todas las clases de permiso de salud de funcionamiento, se hace necesario que el personal modifique algunas de las actividades entre sí para apegarse a la realidad actual del trámite en el Área Rectora de Salud Orotina – San Mateo.
- Otra parte se constata por exceso o cantidad de tareas en que se realiza la ventanilla u oficina del personal de Atención al Cliente, causa que desmotiva por la duplicación de tareas que han sido asignadas para llevar a cabo los planes piloto de simplificación de trámites en la Región Pacífico Central y paralelo la introducción de la plataforma VUI (ventanita única de inversión), los cuales no permite unificar procedimientos si no la repetición de estos y aun no son funcionales o claros para el personal, entre otras validaciones faltantes.
- Continuando con lo anterior, se evidencia que existen diferentes procedimientos específicos para cada trámite requerido con un total de 16 protocolos, por otra parte, esta cantidad de trámites recae fuertemente en la falta de actualización de información en la base de datos de PSF, al estar constituida en una hoja de Excel la información constituida se hace más extensa y poco fiable, la cual propicia al error cuando se registran los datos, perdiendo robustez a la hora de extraer información para la toma de decisiones o solicitudes del alto mando.
- Se destaca que para las responsabilidades de la atención al público se cuenta con un solo funcionario y que indiferentemente de todas sus obligaciones el funcionario brinda un servicio

satisfactorio en general y que cuenta con el apoyo de la Dirección y Regulación de la Salud para solventar consultas de los administrados y el apoyo de otro funcionario cuando los trámites se atrasan o necesita asistir a los usuarios para la atención de sus trámites.

- De acuerdo con las entrevistas realizadas con la Dirección, personal de regulación y atención al cliente se logró establecer y consolidar las causas o variables más influyentes en la renovación de los servicios de alimentación al público que responden al universo de permisos desactualizados, con fecha de vigencia vencidos e inclusive aquellos que no están operando actualmente, con esta información se determinó los factores modelados en esta investigación.
- La presente investigación logró determinar los factores que influyen significativamente en el trámite de SAP a partir de un enfoque cuantitativo y probabilístico, con la utilización de la herramienta de encuesta para la recogida de datos y la tabulación de datos mediante el software Minitab, los datos arrojaron diferentes variables que fueron analizadas para el soporte del diagnóstico presentadas en el capítulo anterior y se resumen de la siguiente manera:
  - ✓ El incumplimiento legal del trámite por falta de tiempo y requisitos de los usuarios conduce a consecuencias negativas en la renovación de SAP, al existir influencia importante en los cantones de Orotina – San Mateo, afectando en la baja recaudación de los fideicomisos institucionales, faltando a la Ley general de Salud y el incumplimiento de sus obligaciones como administrado.
  - ✓ El compromiso del administrado por Falta de interés, olvido de fecha de vencimiento del permiso aumenta el estado de “permiso vencido” de los servicios de alimentación al público e incide fuertemente al no facilitar un canal de comunicación eficiente para realizar o canalizar las consultas o evacuar dudas sobre las obligaciones del usuario/administrado ante el área rectora, además de no controlar los establecimientos que se encuentre activos operando o si estos pasaron a ser pasivos en el universo de la base de datos de atención al cliente.
  - ✓ Los cambios de adaptación socioeconómica y uso de la tecnología son influenciados negativamente en la renovación de SAP, significativamente en los cantones de Orotina – San Mateo. La aplicación de cambios tecnológicos si facilita la prestación de los trámites en tiempo y respuesta oportuna, aunque este criterio no sea indispensable para los administrados de acuerdo a los resultados, este aspecto puede estar limitado en los datos analizados. Sobre la variante

socioeconómica puede causar una diferencia importante en las responsabilidades de los administrados en procura de mantener los establecimientos en operación ya que en el último año se implementó la presentación de las certificaciones de gas licuado y la revisión de tributación de hacienda como parte de los requisitos.

- ✓ El criterio del usuario/administrado sobre la percepción del servicio, contribuye a la mejora del trámite servicio al cliente. El trámite de preferencia personal influye significativa en los cantones de Orotina – San Mateo para los administrados. La satisfacción del servicio al cliente genera e incrementa la eficiencia y eficacia en los trámites administrativos, se debe considerar que las personas usuarias en contacto con el personal de atención al cliente siguen un modelo de preferencia y debe ser fortalecido en la orientación de los trámites, paralelo con las visitas de campo a los establecimientos entre otras estrategias de servicio como parte de estrategias eficientes de comunicación y servicio.
- ✓ Otras diferencias importantes en los resultados obtenidos del análisis de datos, es la superioridad de los servicios de “restaurante” para los dos cantones en conjunto, son los restaurantes que tienen mayor afluencia en la población, en el caso de “soda y ventana” son moderadamente en su acceso al servicio y operación activa y finalmente para los servicios de “caterine services y panadería” son mínimos en cuanto a cantidad de establecimientos de este tipo y su regulación.
- Se demuestra que mediante el uso del software Minitab como metodología de evaluación y análisis, para los factores anteriores encontrados en la investigación, genera alertas importantes en la gestión diaria del Área Rectora de Salud Orotina-San Mateo, los cuales debe considerarse para la revisión de las deficiencias relacionadas con las preferencias de usuarios, cambios tecnológicos y divulgación de la información, el contacto personal y la falta de compromiso por incumplimiento de requisitos.
- Según la investigación, se comprueba que el personal de Regulación de la Salud no se identifica con el uso de la aplicación del calendario del correo para cada funcionario en cuanto al uso y la programación de visitas de inspección según el protocolo, el cual no satisface las necesidades reales del Área Rectora. La agenda mediante el calendario no proporciona control y seguimiento de los establecimientos a visitar, así como el avance del trabajo cumplido o acciones futuras con los administrados. Se debe tener presente que hay tres gestores y que cada uno tiene diferentes

roles y responsabilidades, evidenciando que un solo funcionario se dedica exclusivamente para la atención de visitas de permisos de funcionamiento posterior al otorgamiento del certificado sea por primera vez o renovación e incluye a todas las clasificaciones de permisos sanitarios de funcionamiento.

- Para atender las necesidades de los administrados de los Servicios de alimentación al público es importante buscar nuevas estrategias en armonía y mejora del servicio, esta apreciación se hizo más evidente con la atención de la emergencia nacional por Covid 19, que implícitamente obligó a los administrados y a la institución a buscar otras alternativas de atención de trámites sin dejar de lado la calidez y eficiencia del servicio hacia al administrado, priorizando diligentemente los recursos existentes de área rectora.

### **Recomendaciones**

La siguiente sección presenta las recomendaciones en mejora del trámite de renovación servicio de alimentación al público y en virtud de las acciones de dirigir, regular y vigilar en concordancia al Marco Estratégico del Ministerio de Salud cita el siguiente:

“Fortalecer el rol rector del Ministerio de Salud, mediante el desarrollo de las condiciones y capacidades institucionales necesarias para el ejercicio eficiente y eficaz de sus funciones”. (Apartado 4, párr.18)

Para los resultados de esta investigación se recomienda en primer lugar, el uso de la aplicación Planner del sistema Office 365 para la programación de visitas de campo, la cual se encuentra disponible para todos los funcionarios del Ministerio de Salud y que permite llevar la programación en línea y simultáneamente el control específico de las tareas.

Su implementación es rápida, de fácil comprensión y manejo, su objetivo clave como un sistema de aprendizaje radica en dar un adecuado seguimiento y la evaluación para retroalimentar las acciones o el procesos basado en una buena planificación por parte de los encargados de Regulación de la Salud y a través de un intercambio de información regular al organizar grupos dentro de la aplicación Planner, respuestas administrativas inmediatas y la evaluación general, con el fin de responder a las necesidades de la población.

En segundo lugar, es oportuno recomendar el fortalecimiento del recurso humano existente del sector público e inclusive donde se tiene muchas demandas que cubrir y menos recursos para atenderlos, enfocado a servicios simplificados, de calidad y oportunos. Esta recomendación se

toma para que el Área Rectora de salud reactive la solicitud los servicios de Trabajos Comunitarios Universitarios, en convenio con los centros educativos a fines en materia de Salud Pública; con esta estrategia, se busca estimular al administrado como un deber de carácter y necesidad primordial en su cumplimiento de la Ley General de la Salud y sus reglamentos, al ser representante legal activo de un establecimiento y fomentar el uso de otras herramientas para que realicen los trámites en tiempo y forma, siendo un cambio clave en los usuarios.

Como parte de las responsabilidades rectoras se debe reducir la brecha tecnológica interna y externamente, así las cosas, es recomendable aprovechar otros canales digitales para agilizar los trámites de consulta rápida (requisitos, vencimientos, documentos anexos entre otras) y evitar la acumulación de consultas de clientes que entran al correo oficial de la Dirección de Área Rectora. Paralelo a ello y forma implícita la estrategia de servicio digital sería un plus adicional para la revisión, actualización y mejora de la página oficial del Ministerio de Salud, para que los usuarios navegan sin ningún problema dentro del portal, como parte del fortalecimiento de la imagen y comunicación de las áreas rectoras y en toda la institución.

Los resultados demuestran que para cumplir con la demanda de los servicios a los usuarios/administrados es necesario solicitar la mejora el sistema de información del Área Rectora, para tal fin se considera el sistema de información SERSA, que actualmente está implementado institucionalmente en todas las áreas locales.

Para mayor operatividad, el Ministerio de Salud debe presupuestar los recursos disponibles, para satisfacer tales demandas y realizar mejoras al sistema que permita extraer información, precisa, segura y oportuna.

De esta manera y en cumplimiento de los objetivos institucionales, el Ministerio de Salud cumple eficientemente con la aplicación de la normativa vigente en la regulación de los servicios y establecimientos, protegiendo y mejorando la salud de la población, así como, desarrollando condiciones y capacidades necesarias en el ejercicio de sus funciones y redición de cuentas del quehacer institucional.

Y, por último, para contribuir con la implementación de la mejora regulatoria de la simplificación de los trámites, y continuidad del cumplimiento de las personas usuarias, se recomienda ampliar la presente investigación para las diferentes categorías que alcanza el otorgamiento de permisos sanitarios de funcionamiento, con el fin de ofrecer un mejor panorama sobre los diferentes

trámites, población implícita, roles y responsabilidades en cumplimiento y pronta respuesta a gestiones referidas a servicios y trámites presentados ante las áreas rectoras locales, pues existen muy pocos en el tema, esto permitirá obtener ciertos criterios como:

- ✓ Determinar la disponibilidad y fiabilidad de los datos en registros administrativos
- ✓ Otras fuentes de trabajo de campo para la recopilación de los datos, necesaria para construir la matriz de datos, tratamiento y control que reúna las características requeridas.
- ✓ Comprobar si entre las técnicas o métricas existen otras o alguna que se adecúe a los datos disponibles en cuestión.

## CAPÍTULO VI PROPUESTA

En el siguiente capítulo, se plasma las acciones como propuesta y en repuesta a las deficiencias encontradas en el trámite de renovación de permisos de alimentación al público en cuanto a los siguientes grandes aspectos: Gestión y control de actividades, soporte de atención al cliente y apoyo de recurso humano insuficiente, estrategias de nuevas tecnologías y mejora del sistema de información actual.

### Propuesta

#### 1. Utilización de Planner Office 365 para la visita de inspección de campo

En toda gestión administrativa, el seguimiento y control de actividades favorece en la toma de decisiones oportunas, es por tal razón y en congruencia de los objetivos específicos planteados para esta investigación y en evidencia de que la falta de control y seguimiento son causas importantes que intervienen para la retroalimentación y mejora del proceso administrativo técnico.

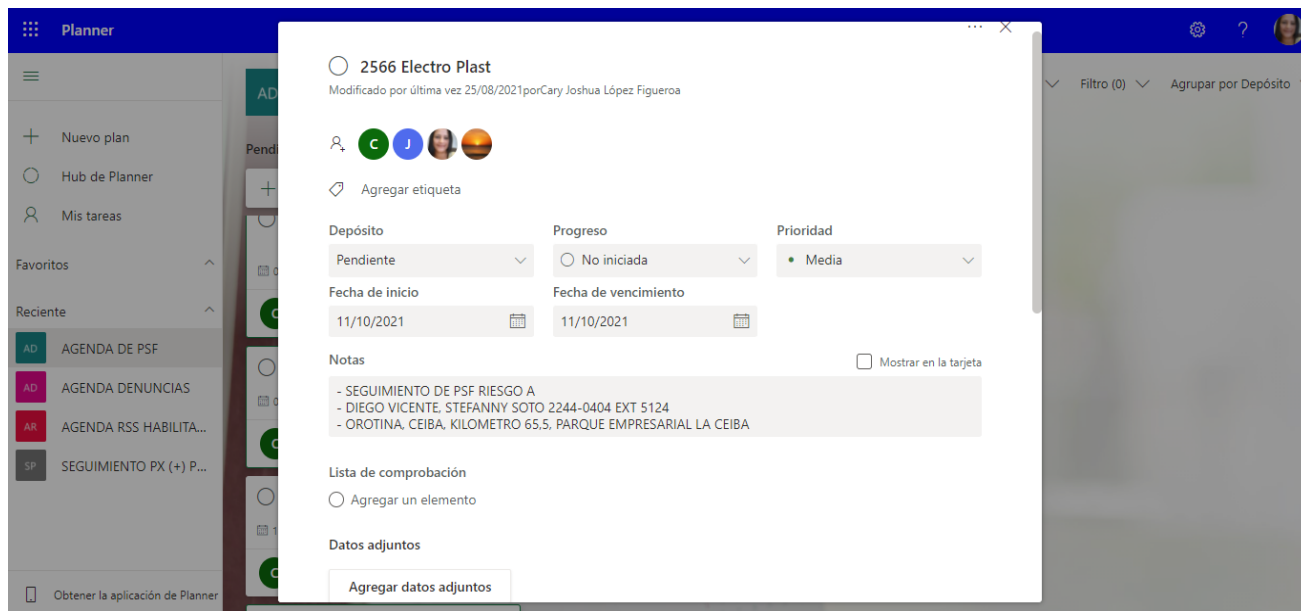
Se propone Planner Office 365 para la programación de actividades relacionada con las inspecciones de campo o visitas de campo realizados por los gestores de Regulación de Salud, en cual no será necesaria la capacitación para el su implementación, dado que es una herramienta de autoaprendizaje, práctica y efectiva y que permite llevar el grado de avance de los establecimientos a visitar de acuerdo con su rol y como parte del cumplimiento efectivo de las responsabilidades, tareas, asignación de personal, vencimiento, documentos girados entre otros.

Algunas de las ventajas de esta herramienta digital son:

- ✓ Asignación de responsables individual o grupal
- ✓ Detalle o especificación de la tarea
- ✓ Control y seguimiento basado en las fechas de inicio y fin
- ✓ Recordatorios y cambios del estado de la tarea próximas a vencer
- ✓ Diferentes vistas de tableros para las tareas
- ✓ Generación de gráficos estadísticos
- ✓ Fácil de usar y segura

En la siguiente Figura 34, se puede observar la vista preliminar del Planner.

#### Figura 34: Captura de ventana principal Planner Office 365



**Nota: Julieta Ortiz Mata, Planner Office 365**

## **2. Adaptaciones nuevas en SERSA.**

Si bien es cierto que el Área Rectora de Salud Orotina- San Mateo, utiliza el sistema SERSA institucional para la inclusión de diferentes trámites, se propone la necesidad que el sistema se deba adaptar a los decretos y reglamentos nuevos en cuanto a vigencia de los PSF, modificaciones de PSF, códigos CIU, reportes y cobros, según la entrevista de los compañeros de Atención al Cliente y que consta en bitácoras de reunión de equipo de ACIE realizadas una vez al mes.

Las fallas en los sistemas de información solventadas en un tiempo prudente, permite mejores resultados, eficiencia y calidad en los servicios y que además facilitan el quehacer del personal. Esta actualización facilita una mejora en las respuestas a los administrados, e incluye el aumento de la colaboración y armonía con las tareas propias de atención al cliente, mejoramiento del entorno laboral y mayor proactividad en las gestiones.

Un sistema de información fortalecido brinda y se obtiene información precisa y confiable, para la resolución de problemas, la toma de decisiones, intercambio de información, consultas rápidas y generación de reportes valiosos para la organización en cumplimiento con las directrices ministeriales y sus reglamentos. En la Figura 35, se visualiza el panel principal del SERSA con las modificaciones para su actualización.

En esta figura, se pretende dar a conocer una visualización de los cambios que el sistema SERSA debe adaptar en el panel de menú que se encuentra en la pantalla principal.

**Figura 35: Adaptaciones SERSA**



**Nota: Julieta Ortiz Mata**

### 3. Reactivación de Trabajos Comunes Universitarios/ pasantías

El fortalecimiento de las relaciones y exigencias de los clientes en la actualidad, conlleva al crecimiento y el aumento de capacidad de respuesta en los equipos de trabajo. Los datos obtenidos revelan que la preferencia, criterio y compromiso de los usuarios para realizar los trámites de forma presencial influye significativamente en los administrados. Con el fin de fomentar el deber de los administrados en realizar el trámite en tiempo legal y suprimir la deficiencia de recurso humano capacitado en el Área Rectora, se propone fomentar la reactivación de trabajos comunales universitarios ad honorem.

Para esta estrategia se necesita la participación y capacitación técnica de la oficina de Desarrollo Humano y Asesoría Legal, para la elaboración del convenio el Nivel Central y la coordinación necesarias de los pasantes, así como la solicitud al despacho del Ministro y la correspondiente investidura para cumplir con los procedimientos legales de compromiso, objeto de evaluación y revisión, asignación de las tareas, la redefinición de prioridades y alineadas con el cumplimiento con el lugar especificado en el convenio, cuando el estudiante realiza el trabajo en una Región o Área. En siguiente Figura 36, se explica brevemente las acciones para el trabajo ad honorem.

**Figura 36: Reactivación - TCU Ad Honorem**



**Nota: Julieta Ortiz Mata**

Esta oportunidad tiene como objetivo que los estudiantes sean facilitadores de cambio, al visitar establecimientos de SAP o en general, para la difusión de información, consultas, revisión de documentos relacionados y concientización del compromiso como representantes de servicios de alimentación al público en cumplir con la obligación de renovar sus permisos en tiempo y forma como lo establece la ley, así como apoyar a las área rectoras en labores de actualización de bases de datos así como la generación de informes y aportaciones para canalizarlos a la Dirección para el monitoreo de los estados actuales de establecimientos y que sirva de insumo para mejorar la programación de visitas de inspección de campo.

El Trabajo Ad Honorem en el Ministerio se encuentran establecidos en la Directriz N°DM-SM-1800-2014 y sus respectivas reformas oficios N° DM-SM-4312-2015, DM-SM-4842-2015 y DM-FP-4924-2017, los lineamientos para las personas que desean realizar prácticas universitarias o colegiales y solicitan trabajar de forma ad honorem en el Ministerio de Salud.

Los requisitos son los siguientes:

- a. Deben solicitar a la Unidad Organizativa donde desean hacer el Trabajo Ad Honorem, por parte del Centro Educativo.
- b. Carta de aceptación de la Unidad Organizativa.
- c. Informe de actividades a realizar por parte del estudiante.
- d. Copia de la cédula de identidad del estudiante cuando este es menor de edad deben presentar la cedula del encargado legal y del menor de edad,
- e. Copia póliza del INS
- f. Convenio para trabajo ad honorem hay dos formatos uno para personas mayores de edad y otro para personas menores de edad, el mismo debe venir firmado.

**4. Estrategia de comunicación e imagen y nuevas tecnologías**

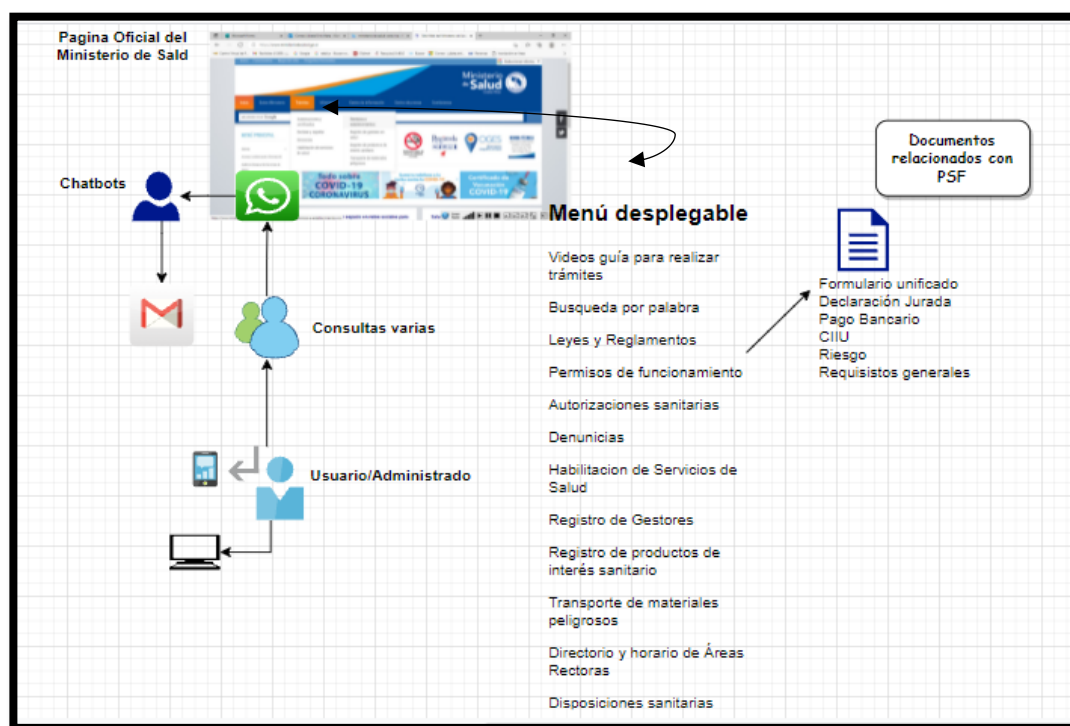
Otros factores determinantes en la investigación se deben a la falta de tiempo y el incumplimiento de requisitos y hasta razones socioeconómicas que presentan los administrados en el trámite de renovación. Se propone la implementación de Chatbots empresariales mediante la aplicación de WhatsApp en la página oficial del Ministerio de Salud, esta modalidad cara cara en tiempo real con los administrados mediante la tecnología contribuye a la reducción de las consultas que son enviadas por los administrados al correo oficial del Área Rectora Local.

Este recurso sería administrado por otro funcionario existente sin que medie la saturación de funciones en ventanilla de atención al cliente, la cual busca el crecimiento de la orientación al cliente a los trámites digitales y conservar el contacto directo y personalizado con el administrado, favoreciendo en tiempo, espacio y aprovechamiento de los recursos.

También se puede ligar un menú desplegable en el acceso a trámites de la página oficial del Ministerio de Salud, para que los usuarios al realizar sus trámites al hacer un click desde el lugar donde se encuentre y usando su dispositivo de preferencia, y que acceda a un listado de gestiones, servicios y documentación requerida de fácil acceso, alusiva para mantenerse informado sobre los reglamentos, sobre disposiciones sanitarias, horarios de atención, entre otros

En la siguiente Figura 37, se muestra el prototipo de adaptaciones a la página oficial

**Figura 37: Prototipo de página oficial Ministerio de Salud**



**Nota: Julieta Ortiz Mata****Análisis Económico**

Para la implementación de Planner Office 365, el Área Rectora de Salud Orotina – San Mateo, no se requiere material físico adicional o licencias ya que cada funcionario de Regulación de la Salud cuenta con su propio equipo de computadora, cuenta office 365 e internet inalámbrico, además existe una portátil adicional como reserva y una sala de situación para realizar reuniones totalmente equipada.

No se estima el gasto de electricidad e internet, al encontrarse en los gastos fijos del Área Rectora Orotina – San Mateo. Sobre la contratación para capacitación no se considera necesaria debido a que el Planner es una aplicación de autoeducación con videos inmersos para el aprendizaje dentro de la Plataforma Office 365 y cada funcionario tiene libre acceso para su desarrollo.

Se incluye en la siguiente Tabla 23, el costo salario por hora de la directora, un gestor ambiental y un oficinista y la cantidad de horas semanales que incurre esta gestión.

**Tabla 23: Estrategia 1- Planner Office 365**

Estrategia 1	Costo/Hora	Horas/Semana	Costo Horas/Mensuales	Costo Total
Implementación de la aplicación Planner Office 365	₡ 13 869,00 (Dirección)	2	0	₡ 27 738,00
	₡ 3340,00 (Gestor)			
	₡ 1303,33 (oficinista)			₡ 9 266,67
<b>TOTAL</b>			<b>₡ 37 004,67</b>	

**Nota: Julieta Ortiz Mata**

Para la estrategia 2, se toma en cuenta únicamente el costo salario por hora de la directora una única vez para realizar la gestión de solicitud del TCU. En el caso del estudiante pasante no se considera un costo por salario al ser ad honorem, pero si se toma en cuenta las horas de trabajo comunal, se detalla en la siguiente Tabla 24.

**Tabla 24: Estrategia 2 - Reactivación TCU**

Estrategia 2	Costo/Hora	Horas/Semana	Costo Horas/Mensuales	Costo Total
--------------	------------	--------------	-----------------------	-------------

Reactivación de TCU	₡ 13 869,00 (Dirección)	1	0	₡ 13 869,00
	₡ 0 (Pasante)	4	0	0
<b>Total</b>			<b>₡ 13 869,00</b>	

**Nota: Julieta Ortiz Mata**

Para la estrategia 3, se toma en cuenta únicamente el costo salario por hora semanal y por defecto el mensual de los profesionales de informática y desarrollador web y un oficinista y el periodo para de desarrollar los ajustes en la página oficial, se detalla en la siguiente Tabla 25:

**Tabla 25: Estrategia 3 - Comunicación e imagen**

Estrategia 3	Costo/Hora	Horas/Semana	Costo Horas/Mensuales	Costo Total
Mejora de comunicación e imagen página oficial	₡ 6 680,00 (Informática)	6	₡ 160 320,00	₡ 480 960,00
	₡ 3 769,58 (Plataformista)	2	₡ 30 156,67	₡ 180 940,00
	₡ 6 680,00 (Diseñador Web)	6	₡ 160 320,00	₡ 961 920,00
<b>Total</b>			<b>₡ 1 623 820</b>	

**Nota: Julieta Ortiz Mata**

Y, por último, en la estrategia 4, presentada en la Tabla 26, se detalla costo salario por hora semanal y mensual para los ajustes al sistema SERSA institucional.

**Tabla 26: Estrategia 4 - Sistema SERSA**

Estrategia 4	Costo/Hora	Horas/Semana	Costo Horas/Mensuales	Costo Total
Ajustes al Sistema SERSA	₡ 4 932,50 (Informático)	40	₡ 789 200,00	₡ 7 102 800,00

**Nota: Julieta Ortiz Mata**

Para la propuesta en la Tabla 27 contiene el monto total del costo de las cuatro estrategias y en la Tabla 28, se detalla el beneficio para implementación que se derivan de los fideicomisos que pagan los administrados para las renovaciones correspondientemente:

**Tabla 27: Costo de Implementación**

Estrategia 1 - Planner	₡ 37 024,67
Estrategia 2 - TCU	₡ 13 869,00
Estrategia 3 - Comunicación e imagen	₡ 1 623 820,00

Estrategia 4 - SERSA	₡	7 102 800,00
<b>Total</b>	₡	<b>8 777 513,67</b>

**Nota: Julieta Ortiz Mata**

En este sentido se puede observar el cálculo por SAP renovados en este año y el cálculo del universo de SAP, de acuerdo con la base de permisos de funcionamiento del Área Rectora.

**Tabla 28: Beneficio de implementación**

PSF SAP Renovados ene-jul 2021	\$ 50/₡30000	Total, de PSF SAP Renovados	\$ 50/₡30000
71	₡2 130 000,00	349	₡10 470 000,00

**Nota: Julieta Ortiz Mata**

### Plan de Implementación

El objetivo de este plan es proporcionar una lista de acciones concretas de alto impacto a la propuesta, basado en los resultados obtenidos y las recomendaciones presentadas en esta investigación.

Cuenta con indicadores de impacto específicos para cada estrategia, que permite determinar aquellos PSF que se programaron de acuerdo al ingreso de trámites en la ventanilla de ACIE, la actualización de datos suministrada por el TCU de establecimientos que se encuentran operando, el impacto y reducción de los trámites de renovación que se realizan personalmente y que migran a trámites digitales y las consultas realizadas por los administrados que sean atendidas por los diferentes canales de comunicación (Chatbots, correo, página web). Con estos indicadores se pueden verificar si los procesos se apegan a las recomendaciones que se encuentren sujetos a los trámites requeridos.

Se presenta el plan de implementación, para las cuatro estrategias que contribuye en la mejora del trámite de renovación de servicios de alimentación al público, detallado en la Tabla 29:

**Tabla 29: Plan de Implementación Área Rectora de Salud Orotina - San Mateo**

E - 1	Acciones	Recursos	Responsable	Tiempo	Beneficio	Indicador
Planner Office 365	1. Girar la directriz dirigida al Personal.	Tiempo/Tecnológico/Humano	Directora/Gestor/Oficinista	1 día Inmediato	1. Mayor control en la programación	$\frac{\text{Total PSF visitados}}{\text{Total PSF Ingresados}} * 100$

	2. Definir la fecha de inicio de la implementación .				2. Aumento de PSF inspeccionados	
	3. Programación de visitas de campo del Área Rectora.				3. Aumento de ingresos fideicomisos	
<b>E - 2</b>	<b>Acciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Beneficio</b>	<b>Indicador</b>
Reactivación de TCU	1. Solicitud de aprobación a niveles superiores para TCU	Tiempo/Tecnológico/Humano	Directora	1 día Inmediato	1. Actualización efectiva de Bases	$\frac{\text{Total PSF actualizados}}{\text{Total PSF visitados}} * 100$
	2. Búsqueda de Universidades y finiquito de contrato				2. Cambio positivo en el uso de tecnologías	
	3. Definición de horas, responsabilidades y horario				3. Fortalecimiento del recurso humano y compromiso	
<b>E - 3</b>	<b>Acciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Beneficio</b>	<b>Indicador</b>
Mejora de comunicación e imagen página oficial	1. Diseñar un formulario web en página oficial	Tiempo/Tecnológico/Humano	Diseñador Gráfico y Des. Web	1 año	1. Disminución de consultas por correo	$\frac{\text{Total consultas atendidas}}{\text{Total consultas ingresados}} * 100$
	2. Chatbots desarrollado en página oficial	Tiempo/Tecnológico/Humano	Informático y Plataformista		2. Transparencia	
	3. Botón direccionado de páginas	Tiempo/Tecnológico/Personal			3. Aumento de Calidad e Imagen	
<b>E - 4</b>	<b>Acciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Beneficio</b>	<b>Indicador</b>

Ajustes al Sistema SERSA	1. Adaptación de decretos y reglamentos nuevos. 2. Modificaciones de PSF y códigos CIU. 3. reportes y cobros	Tiempo/Tecnológico/Personal	Informáticos	9 meses	1. Disminución de tareas repetitivas	N/A
--------------------------	--	-----------------------------	--------------	---------	--------------------------------------	-----

**Nota: Julieta Ortiz Mata**

A continuación, se presente la Tabla 30, el cronograma de implementación de las cuatro estrategias propuesta en esta investigación.

**Tabla 30: Cronograma de Implementación de Estrategias**

Cronograma de Implementación de Estrategias Propuestas													
Tipo de estrategia	nov-21	dic-21	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22
Estrategia 1													
Planner Office 365	1 día												
Estrategia 2													
TCU- Ad Honorem	1 día												
Estrategia 3													
Comunicación e Imagen	1 año												
Estrategia 4													
Adaptación SERSA	9 meses												

**Nota: Julieta Ortiz Mata**

## REFERENCIAS

- Acevedo Gamboa, C. (2019). *Medición y control de la gestión y resultados*. Bogotá: Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/127096>
- Álvarez, M. (2020). *Metodología de Valoración Aplicada al Catastro Predial Urbano de la Parroquia Celica del Cantón Celica*. <https://1library.co/docu>, Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador. <https://1library.co/document/q2nj1opq-metodologia-valoracion-aplicada-catastro-predial-parroquia-celica-canton.html>
- Baca Urbina, G. (2015). *Introducción a la ingeniería industrial*. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/39448?page=1>
- Castañeda, A. (2018). *Metodología para la detección de niveles de habitabilidad en base a los servicios urbanos*. Argentina: (Doctorado en Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Tucumán). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7412649>
- Cuatrecasas Arbós, L. (2014). Organización de la producción y dirección de operaciones sistemas actuales de gestión eficientes y competitiva. Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/62602?page=75>
- Fresno Chaves, C. (2019). *Metodología de la Investigación Así de Fácil*. El Cid, Editor. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/98278>
- Hernández - Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A. doi:978-14562-6096-5
- Herrera, K. (2018). *Factores personales e institucionales relacionados con la aplicación del Proceso de Atención de Enfermería en los servicios de Medicina y Emergencia del Hospital III José Cayetano Heredia, Febrero 2018*. Perú: (Licenciada en Enfermería, Universidad Nacional de Piura). <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1146>.
- Krajewski Lee, J. (2013). *Administración de Operaciones*. Mexico: Pearson. doi:978-013-28-0739-5

- Ministerio de Salud Costa Rica. (2021). *Ministerio de Salud Costa Rica*.  
<https://intranet.ministeriodesalud.go.cr/index.php/normativas/manuales/manual/6-procesos-de-uso-general/glosario-del-manual-de-procedimientos-y-protocolos/781-glosario-del-manual-de-procedimientos-y-protocolos-del-ministerio-de-salud/file>
- Ministerio de Salud de Costa Rica. (2008). *Decreto Ejecutivo No. 34728-S*.  
<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/tramites-ms/permisos-a-establecimientos-ms>
- Ministerio de Salud de Costa Rica. (2008). *Ley General de Salud n° 5395*.  
<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/sobre-ministerio/marco-juridico>
- Ministerio de Salud de Costa Rica. (2012). *Reglamento para los Servicios de Alimentación al Público No 37308-S*. <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/tramites-ms/permisos-a-establecimientos-ms>
- Ministerio de Salud de Costa Rica. (2021). *Evolución Histórica del Ministerio de Salud*.  
<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/sobre-ministerio/evolucion-historica>
- Ministerio de Salud de Costa Rica. (2021). *Misión, Visión y Valores*.  
<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/sobre-ministerio/mision-y-vision>
- Minitab 2021. (2021). <http://www.minitab.com/es-mx/>. <http://www.minitab.com/es-mx/>
- Montero, K. V. (2020). Teletrabajo: Fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por Covid-19. *Revista Comunicación y Salud Universidad Técnica Nacional Costa Rica*, 10(2), 109-127. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=5224694>
- Montero, K., Vásquez, V., & Arias, G. (2020). Teletrabajo: fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19. (R. d. Rica, Ed.) 10 (2), 109-127. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=5224694>
- Montero, K., Vásquez, V., & Arias, G. (2020). Teletrabajo: fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19. (U. T. Rica, Ed.) *Revisa Comunicación y Salud*, 10(2), pp. 109-127. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=5224694>

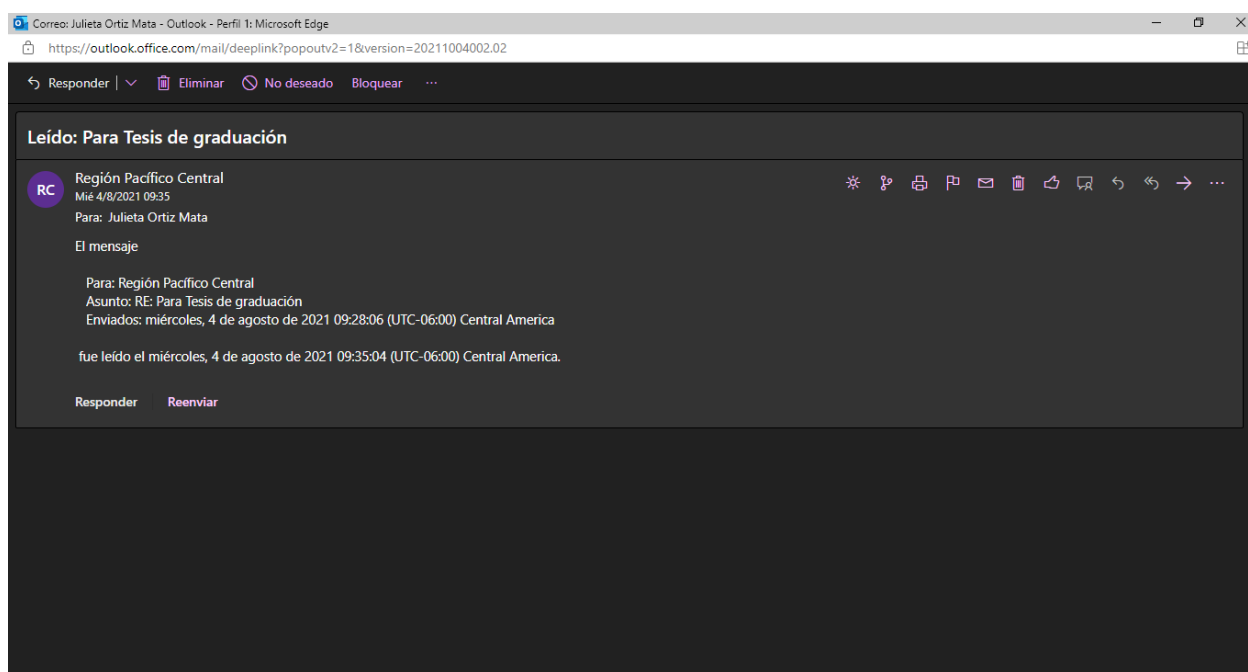
- Mora, J., Molina, O., & Sibaja, J. (2016). Aplicación de un método para evaluar el impacto ambiental de proyectos de construcción de edificaciones universitarias. *Revista Tecnología en Marcha*, 29(3), pp. 132-145. <https://dx.doi.org/10.18845/tm.v29i3.2893>
- Mora, L. (2018). *Modelo estructural para identificar los factores prioritarios en el diseño de los servicios públicos*. Costa Rica: (Doctorado en Ciencias de la Administración, Universidad Estatal a la Distancia Costa Rica). <http://repositorio.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/76311/Tesis%20Doctoral%20MOSAP%20EO%20Mora-Martinez%20%282018%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Páez, P., Arias, C., & Wanumen, L. (2018). Metodología para elaboración de requerimientos en aplicaciones con servicios web. *Revista Vinculos, Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 15(29), pp. 160-174. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6759812>
- Palacios, M., & Gisber, V. (2017). Metodología de Aplicación de CMMI Servicios en Pequeñas y Medianas Empresas. (E. Á. S.L, Ed.) *Revista 3C, Edición Especial*, pp. 92-100. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.92-100>
- Software, M. S. (2021). *Minitab Statistical Software*. Obtenido de <https://www.minitab.com/es-mx/>
- Soto, G. (s.f.). Propuesta de una metodología para la evaluación de procesos. *Revista Publicando Dirección de Empresas*, 4(11), pp. 803- 819. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/797>

## ÁPENDICES

### Anexo 1: Calculo de la muestra

Tamaño de la muestra buscada	113
Tamaño de la población o universo	160
Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza ( $Z\alpha$ )	1,96
Error de la estimación máximo aceptado	0,05
Probabilidad de que ocurra un evento estudiado (probabilidad de éxito)	0,5
Probabilidad de que No ocurra el evento estudiado (1-p)	0,5

### Anexo 2: Solicitud de autorización para aplicar encuesta



### Anexo 3: Formato de encuesta Form Office 365

#### Encuesta de Servicio Área Rectora de Salud Orotina-San Mateo

*Estimado usuario (a) Por este medio les solicitamos su valiosa colaboración para el llenado y envío de la siguiente encuesta. El formulario es totalmente digital y podrá ser completado desde un PC o desde un teléfono celular, el portal estará abierta desde el 9 al 30 de Agosto del presente año. Por favor su opinión es muy importante para nosotros, agradecemos de antemano toda su colaboración.*

1. Por favor indique el cantón donde se ubica el establecimiento

Selecciona la respuesta

2. Por favor indique el tipo de servicio de alimentación al público que Usted administra o es representante legal

Selecciona la respuesta

3. Tomando en cuenta las siguientes medidas ¿Qué tan satisfecho se siente con la calidad del servicio brindado por la Oficina de Atención al Cliente, al presentar un trámite de renovación de permisos de funcionamiento en el área Rectora de Salud Orotina – San Mateo? Escala de 1 (valor más bajo) a 5 (valor más alto)

	1=Nada satisfecho	2= satisfecho	Poco3= Normal	4= Satisfecho	5=Muy satisfecho
a. Tiempo de resolución o respuesta del trámite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Sobre el conocimiento técnico del personal de atención al cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Empatía en su trámite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Tiempo en espera para la atención del trámite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Cortesía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Condiciones de sala de espera son adecuadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Claridad en la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Por favor, indique los factores, que en su opinión le impiden, la renovación del permiso de alimentación al público en el tiempo establecido de ley:

Selecciona la respuesta

5. ¿En el tiempo de Usted tener su establecimiento, el Área Rectora de Salud Orotina-San Mateo le han recordado la fecha de vencimiento de su permiso de alimentación al público?

Selecciona la respuesta

6. Si tuviera que informarse, para realizar alguna consulta, trámite o gestión con el Área Rectora de Salud Orotina – San Mateo ¿Cuál sería su medio de preferencia para contactarse? Una sola respuesta

Selecciona la respuesta

7. ¿Conoce usted la reglamentación que aplica para el trámite para la renovación del permiso sanitario de su servicio de alimentación al público?

Selecciona la respuesta

8. ¿Conoce usted cuales son los requisitos que debe presentar, para la solicitud de renovación de servicios de alimentación al público?

Selecciona la respuesta

9. ¿Su establecimiento se encuentra operando actualmente?

- Si
- No

#### Anexo 4: Datos obtenidos de la encuesta

	P 1	P 2	P 3							P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	
1	Orotina	Catherine Service	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razones socioeconómicas	No	Por correo electrónico	Si	Si	Si
2	San Mateo	Restaurante	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	3=Normal	5=Muy satisfecho	Por razón de tiempo	No	Aplicaciones móviles	Si	Si	Si	
3	San Mateo	Restaurante	4=Satisfecho	4=Satisfecho	5=Muy satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	Por razones socioeconómicas	Si	En persona	Si	Si	No	
4	Orotina	Restaurante	3=Normal	3=Normal	1=Nada satisfecho	1=Nada satisfecho	3=Normal	3=Normal	3=Normal	Por razón de tiempo	No	Aplicaciones móviles	Si	Si	No	
5	Orotina	Soda	4=Satisfecho	4=Satisfecho	5=Muy satisfecho	4=Satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razones socioeconómicas	No	En persona	No	No	No	
6	Orotina	Soda	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	Por razones socioeconómicas	No	En persona	No	Si	No	
7	Orotina	Ventana de comidas rápidas para llevar	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	Por razones socioeconómicas	No	En persona	No	Si	No	

8	San Mateo	Soda	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	Por falta de interés	No	En persona	No	No	No
9	Orotina	Ventana de comidas rápidas para llevar	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razones socioeconómicas	Si	En persona	No	No	No
10	Orotina	Restaurante	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	3=Normal	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razón de tiempo	No	En persona	No	Si	Si
11	Orotina	Soda	3=Normal	4=Satisfecho	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	Por razones socioeconómicas	No	En persona	Si	Si	Si
12	Orotina	Soda	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razones socioeconómicas	Si	En persona	Si	Si	Si
13	Orotina	Soda	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razón de tiempo	No	En persona	Si	Si	Si
14	Orotina	Ventana de comidas rápidas para llevar	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	Por razones socioeconómicas	No	Por teléfono	Si	Si	No
15	San Mateo	Restaurante	3=Normal	3=Normal	3=Normal	4=Satisfecho	4=Satisfecho	3=Normal	3=Normal	3=Normal	Por razones socioeconómicas	No	En persona	Si	Si	Si
16	San Mateo	Ventana de comidas rápidas para llevar	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por falta de interés	No	Por correo electrónico	Si	Si	No

17	Orotina	Panadería	5=Muy satisfecho	4=Satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	2=Poco satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razón de tiempo	No	En persona	Si	Si	Si
18	San Mateo	Soda	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	Por razones socioeconómicas	No	En persona	No	Si	No
19	San Mateo	Soda	2=Poco satisfecho	2=Poco satisfecho	2=Poco satisfecho	2=Poco satisfecho	2=Poco satisfecho	2=Poco satisfecho	2=Poco satisfecho	2=Poco satisfecho	Por razones socioeconómicas	No	Por correo electrónico	No	No	No
20	San Mateo	Restaurante	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razón de tiempo	No	Por correo electrónico	No	No	Si
21	San Mateo	Soda	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razón de tiempo	No	En persona	Si	Si	Si
22	Orotina	Restaurante	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razón de tiempo	Si	Por correo electrónico	Si	Si	Si
23	Orotina	Ventana de comidas rápidas para llevar	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razón de tiempo	Si	En persona	Si	Si	Si
24	Orotina	Restaurante	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	Por incumplimiento de requisitos	No	Por correo electrónico	No	No	Si
25	Orotina	Soda	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	Por incumplimiento de requisitos	No	Por correo electrónico	No	No	No
26	Orotina	Restaurante	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	Por incumplimiento de requisitos	No	Por correo electrónico	Si	Si	Si

27	Orotina	Restaurante	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	Por razones socioeconómicas	No	En persona	Si	Si	No
28	Orotina	Soda	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	Por incumplimiento de requisitos	No	Por teléfono	No	Si	Si
29	Orotina	Ventana de comidas rápidas para llevar	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	3=Normal	4=Satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razones socioeconómicas	No	En persona	Si	Si	Si
30	Orotina	Soda	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	Por razón de tiempo	No	Por teléfono	Si	Si	Si
31	San Mateo	Ventana de comidas rápidas para llevar	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	Por falta de interés	No	Por correo electrónico	Si	Si	No
32	Orotina	Soda	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razones socioeconómicas	No	En persona	Si	Si	No
33	Orotina	Restaurante	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	Por razones socioeconómicas	No	En persona	Si	Si	No
34	Orotina	Soda	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	Por razones socioeconómicas	No	Por correo electrónico	No	Si	No
35	Orotina	Ventana de comidas rápidas para llevar	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Desconocimiento de la fecha de vencimiento	No	Por correo electrónico	No	No	Si

36	Orotina	Soda	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por razones socioeconómicas	No	En persona	No	Si	No
37	Orotina	Soda	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por razones socioeconómicas	No	En persona	No	No	No
38	Orotina	Soda	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por incumplimiento de requisitos	No	En persona	Si	Si	Si
39	Orotina	Soda	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por razones socioeconómicas	No	En persona	Si	Si	No
40	Orotina	Soda	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por razones socioeconómicas	No	En persona	Si	Si	No
41	Orotina	Restaurante	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	Por razones socioeconómicas	No	En persona	Si	Si	No
42	Orotina	Ventana de comidas rápidas para llevar	4= Satisfecho	5=Muy satisfecho	1=Nada satisfecho	3= Normal	4= Satisfecho	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por razones socioeconómicas	No	En persona	Si	Si	Si
43	Orotina	Restaurante	4= Satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	4= Satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razón de tiempo	Si	Por correo electrónico	No	Si	Si
44	Orotina	Restaurante	4= Satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razón de tiempo	No	Por correo electrónico	Si	Si	Si
45	Orotina	Restaurante	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razones socioeconómicas	No	En persona	Si	Si	Si

46	Orotina	Ventana de comidas rápidas para llevar	4=Satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	4=Satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Desconocimiento de la fecha de vencimiento	Si	En persona	Si	Si	Si
47	Orotina	Soda	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	Por incumplimiento de requisitos	Si	Por teléfono	Si	Si	Si
48	Orotina	Restaurante	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	3=Normal	5=Muy satisfecho	Por razones socioeconómicas	No	Por teléfono	Si	No	Si
49	Orotina	Restaurante	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razón de tiempo	No	Por teléfono	No	Si	Si
50	Orotina	Ventana de comidas rápidas para llevar	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Desconocimiento de la fecha de vencimiento	No	En persona	Si	Si	Si
51	Orotina	Ventana de comidas rápidas para llevar	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	Por razón de tiempo	No	Por teléfono	Si	No	Si
52	Orotina	Soda	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	4=Satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	4=Satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razones socioeconómicas	No	En persona	Si	Si	Si
53	Orotina	Panadería	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	Por razón de tiempo	No	En persona	Si	Si	Si
54	Orotina	Soda	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razón de tiempo	Si	Por correo electrónico	Si	Si	Si

55	Orotina	Soda	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por razón de tiempo	No	En persona	Si	Si	Si
56	Orotina	Restaurante	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por incumplimiento de requisitos	No	En persona	Si	Si	Si
57	Orotina	Ventana de comidas rápidas para llevar	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por incumplimiento de requisitos	No	Aplicaciones móviles	Si	Si	Si
58	San Mateo	Ventana de comidas rápidas para llevar	4= Satisfecho	2= Poco satisfecho	5=Muy satisfecho	4= Satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	2= Poco satisfecho	Acceso a Internet y/o tecnologías para el trámite	No	Por correo electrónico	No	No	Si
59	San Mateo	Restaurante	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razón de tiempo	No	En persona	Si	Si	Si
60	Orotina	Panadería	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por incumplimiento de requisitos	Si	En persona	Si	Si	Si
61	San Mateo	Panadería	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Desconocimiento de la fecha de vencimiento	Si	Por teléfono	Si	Si	Si
62	Orotina	Panadería	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por incumplimiento de requisitos	Si	En persona	Si	Si	Si
63	Orotina	Ventana de comidas rápidas para llevar	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por razón de tiempo	No	Por correo electrónico	Si	No	Si

64	Orotina	Soda	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	Por razón de tiempo	No	En person a	Si	Si	Si
65	Orotina	Panadería	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	Por razón de tiempo	No	En person a	Si	Si	Si
66	Orotina	Panadería	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por incump limient o de requisit os	No	Por correo electró nico	Si	Si	Si
67	Orotina	Soda	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	Por incump limient o de requisit os	No	En person a	No	Si	Si
68	Orotina	Restaurante	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	Por incump limient o de requisit os	No	En person a	Si	Si	Si
69	Orotina	Restaurante	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por incump limient o de requisit os	No	En person a	Si	Si	Si
70	Orotina	Restaurante	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por incump limient o de requisit os	No	En person a	No	Si	Si
71	Orotina	Soda	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	Por razón de tiempo	No	Por correo electró nico	Si	Si	Si
72	Orotina	Restaurante	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	4= Satisfec ho	Por razón de tiempo	No	Por correo electró nico	Si	Si	Si
73	San Mateo	Ventana de comidas rápidas para	2= Poco satisfec ho	2= Poco satisfec ho	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por incump limient o de requisit os	No	En person a	Si	Si	Si

		llevar															
74	Orotina	Soda	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por razones socioeconómicas	No	En persona	Si	Si	Si	
75	Orotina	Restaurante	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por incumplimiento de requisitos	No	Por correo electrónico	Si	Si	Si	
76	Orotina	Restaurante	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Acceso a Internet y/o tecnologías para el trámite	No	En persona	Si	Si	Si	
77	Orotina	Soda	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	Por razón de tiempo	No	Por teléfono	Si	Si	Si	
78	Orotina	Restaurante	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por razón de tiempo	No	En persona	Si	Si	Si	
79	Orotina	Soda	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	Acceso a Internet y/o tecnologías para el trámite	No	Por correo electrónico	Si	Si	Si	
80	San Mateo	Restaurante	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por incumplimiento de requisitos	No	En persona	Si	Si	Si	
81	Orotina	Restaurante	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	Por incumplimiento de requisitos	No	En persona	No	No	Si	

82	Orotina	Soda	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por razón de tiempo	No	En persona	Si	Si	Si
83	Orotina	Restaurante	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	Por incumplimiento de requisitos	No	Por correo electrónico	Si	Si	Si
84	Orotina	Restaurante	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	Por incumplimiento de requisitos	No	En persona	Si	Si	Si
85	Orotina	Restaurante	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por incumplimiento de requisitos	Si	Por correo electrónico	Si	Si	Si
86	Orotina	Restaurante	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por falta de interés	No	En persona	Si	Si	Si
87	San Mateo	Restaurante	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por incumplimiento de requisitos	No	En persona	Si	Si	Si
88	San Mateo	Restaurante	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	Por razones socioeconómicas	No	En persona	No	Si	Si
89	San Mateo	Restaurante	4= Satisfecho	4= Satisfecho	3= Normal	4= Satisfecho	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por razones socioeconómicas	No	En persona	Si	Si	Si
90	Orotina	Soda	3= Normal	4= Satisfecho	4= Satisfecho	3= Normal	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	5=Muy satisfecho	Por incumplimiento de requisitos	Si	En persona	Si	Si	Si
91	Orotina	Restaurante	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por incumplimiento de requisitos	No	En persona	Si	Si	Si

92	Orotina	Restaurante	3= Normal	4= Satisfecho	4= Satisfecho	3= Normal	4= Satisfecho	3= Normal	4= Satisfecho	Por razón de tiempo	No	En persona	Si	Si	Si
93	Orotina	Restaurante	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por incumplimiento de requisitos	No	Por correo electrónico	Si	Si	Si
94	Orotina	Restaurante	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por razones socioeconómicas	No	En persona	Si	Si	Si
95	Orotina	Soda	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Acceso a Internet y/o tecnologías para el trámite	No	En persona	Si	Si	Si
96	Orotina	Ventanas de comidas rápidas para llevar	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por incumplimiento de requisitos	No	Por correo electrónico	Si	Si	Si
97	Orotina	Ventanas de comidas rápidas para llevar	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por razón de tiempo	No	Por teléfono	Si	Si	Si
98	Orotina	Ventanas de comidas rápidas para llevar	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	3= Normal	Por incumplimiento de requisitos	No	En persona	Si	Si	Si
99	Orotina	Soda	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	4= Satisfecho	Por incumplimiento de requisitos	No	En persona	No	Si	Si
100	Orotina	Soda	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Acceso a Internet y/o tecnologías	Si	En persona	Si	Si	Si

											para el trámite					
101	Orotina	Ventana de comidas rápidas para llevar	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	4=Satisfecho	3=Normal	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razón de tiempo	No	En persona	Si	Si	Si	
102	Orotina	Soda	3=Normal	4=Satisfecho	4=Satisfecho	3=Normal	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	Por razón de tiempo	Si	En persona	Si	Si	Si	
103	Orotina	Soda	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por incumplimiento de requisitos	No	Por correo electrónico	Si	Si	Si	
104	Orotina	Ventana de comidas rápidas para llevar	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	Por razón de tiempo	No	Por teléfono	No	No	Si	
105	San Mateo	Ventana de comidas rápidas para llevar	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	Por incumplimiento de requisitos	No	En persona	No	No	Si	
106	Orotina	Ventana de comidas rápidas para llevar	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	Por incumplimiento de requisitos	No	Aplicaciones móviles	Si	Si	Si	
107	Orotina	Restaurante	4=Satisfecho	3=Normal	3=Normal	3=Normal	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	Por incumplimiento de requisitos	No	En persona	Si	Si	Si	
108	Orotina	Restaurante	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	Por razón de tiempo	No	En persona	Si	Si	Si	

109	Orotina	Restaurante	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	5=Muy satisfecho	Por razón de tiempo	Si	En persona	Si	Si	Si
110	Orotina	Ventana de comidas rápidas para llevar	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	4=Satisfecho	Por razones socioeconómicas	No	Por teléfono	Si	Si	Si
111	Orotina	Soda	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	Por incumplimiento de requisitos	No	En persona	Si	Si	Si
112	Orotina	Ventana de comidas rápidas para llevar	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	Por incumplimiento de requisitos	No	En persona	Si	Si	Si
113	Orotina	Restaurante	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	3=Normal	Por incumplimiento de requisitos	No	Por correo electrónico	Si	Si	Si

### Anexo 5: Página del Ministerio de Salud- Trámites

Inicio Funcionarios Mapa del sitio Preguntas frecuentes

Ministerio de Salud Costa Rica

Inicio Sobre Ministerio **Trámites** Información Centro de información Centro de prensa Contáctenos

MEJORADO POR Google

**MENÚ PRINCIPAL**

- Aíctas
- Acceso a sistemas de información
- Auditoría General de Servicios de Salud
- Auditoría Interna
- Consulta pública
- Controlaría de servicios
- Celebraciones en salud
- Investigación y Tecnología en Salud

Autorizaciones y certificados

Declarar y reportar

Denuncias

Habilitación de servicios de salud

Permisos a establecimientos

Registro de gestores en salud

Registro de productos de interés sanitario

Transporte de materiales peligrosos

Ambiente Libre de Humo de TABACO LEY 9028

Regístrelo

OGES Observatorio Geográfico en Salud

NORMA TÉCNICA para el procedimiento médico vinculado con el artículo 321 del Código Penal

Todo sobre COVID-19 CORONAVIRUS

Sumá tu teléfono a la lucha contra la COVID-19

Certificado de Vacunación COVID-19

https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/tramites-ms/permisos-a-establecimientos-ms espacio en redes sociales para Salu

## Anexo 6: DM-FP-4924-2017 Personas Ad Honorem



**DM-FP-4924-2017**  
San José, 21 de noviembre de 2017

Señores (as)  
Directores (as) Nivel Central  
Directores (as) Regionales de Rectoría de la Salud  
Directores (as) de Áreas Rectoras de Salud  
Ministerio de Salud

ASUNTO: Modificación Directriz Ministerial N° DM-SM-1800-2014 sobre Lineamientos para las Personas Trabajadoras Ad Honorem en el Ministerio de Salud.

Estimados señores:

De conformidad con las Directrices Ministeriales N° DM-SM-1800-2014 de fecha 02 de junio de 2014, suscrita por la Dra. María Elena López Núñez, entonces Ministra de Salud, DM-SM-4312-2015 de fecha 24 de junio de 2015, DM-SM-4842-2015 de fecha 28 de setiembre de 2015, ambas suscritas por el entonces Ministro de Salud, Dr. Fernando Llorca Castro en las cuales se han establecido los "Lineamientos para las Personas Trabajadoras Ad Honorem en el Ministerio de Salud", y con base en las necesidades de la institución, al carecer de presupuesto y personal suficiente para llevar a cabo de manera eficiente y eficaz sus funciones, es que la suscrita ha considerado conveniente y oportuno realizar la siguiente modificación en el apartado sobre el seguimiento de la actividad, en adicionar inciso 3, de la Directriz de cita, para que en lo sucesivo se lea así:

"3. La Jefatura que recibe a la persona trabajadora ad honorem debe constatar que el "Convenio para la Prestación de Trabajo Ad Honorem", se encuentra debidamente firmado y aprobado antes de iniciar a laborar en la respectiva Unidad Organizativa".

En todo lo demás, la Directriz Ministerial DM-SM-1800-2014 y sus modificaciones DM-SM-4312-2015 y DM-SM-4842-2015 se mantienen vigentes e invariables.

Por otro lado, se les informa que se realizaron cambios en el formato del "CONVENIO PARA LA PRESTACIÓN DE TRABAJO AD HONOREM", elaborándose dos formatos, uno para personas menores de edad y otro para personas mayores de edad.



Para la evaluación del funcionamiento del trámite de renovación del permiso de alimentación al público, tome en cuenta durante la entrevista las siguientes 4 categorías; Para cada una de ellas valore el nivel en el que, según su concepto profesional, se ubica el trámite.

Tome en consideración, entre otros, los aspectos que influyen en los servicios de alimentación al público, de tal manera que la entrevista genere ideas del trámite en la que se puedan generar hipótesis relacionadas con la categoría planteada y posibles propuestas de mejora.

Recuerde que no se trata de realizar un cuestionario con los aspectos de referencia.

Al finalizar la entrevista, haga un análisis y formule su concepto a nivel descriptivo, e indique el rango en cual clasifica el procedimiento.

#### **1. Regulación de la Salud:**

Hace referencia a las acciones realizadas en cumplimiento con la ley general de la salud en salvar y proteger la salud de las personas según las responsabilidades asignadas.

Se debe identificar qué factores y las relaciones al interior del proceso de regulación de la salud. Para hacerlo, analice entre otros aspectos, la claridad en los roles, las tareas, los limitantes, la adaptabilidad entre otras.

Aspectos		Factores			
		Crítico	Riesgo	Aceptable	Óptimo
1	El tiempo invertido en las tareas.				
2	Orden, limpieza y ergonomía.				
3	Sistema de información y otros formatos.				
4	La cooperación, solidaridad y apoyo al Funcionario.				
5	Orientación y capacitación niveles superiores.				
6	Uso de protocolos y procedimientos (De acuerdo con los roles y tareas en función del proceso).				
7	Uso de la tecnología y equipos.				
8	Entorno y satisfacción laboral.				
9	La equidad en la asignación de tareas.				
10	Cumplimiento de los roles de acuerdo con el proceso al que se pertenece.				
<b>2. El usuario/administrado</b>					
Hace referencia a la secuencia de acciones y factores por los que atraviesan los usuarios a lo largo del trámite. De acuerdo con las características u otros contextos culturales y las experiencias particulares.					
Aspectos		Factores			
		Crítico	Riesgo	Aceptable	Óptimo
1	Aceptación, asimilación para el uso de nuevas tecnologías.				
2	Cumplimiento en tiempo legal				
3	Conocimiento sobre el trámite y requisitos				
4	Conocimiento de la reglamentación.				
5	Percepción de la atención al cliente sobre el trámite.				
6	Espacio, del lugar				
7	Compromiso e interés				

**3. Dirección:**

Se refiere a las pautas, prácticas gerenciales y directrices con las que se cumple con las funciones rectoras, administración, logística, presupuestarias y de control necesarias para alcanzar los objetivos institucionales.

Aspectos		Factores			
		Critico	Riesgo	Aceptable	Óptimo
1	Cumplimiento de directrices ministeriales				
2	La identificación de necesidades dentro del área local.				
3	Capacidad de recurso humano y económico.				
4	La asignación de responsabilidades				
5	El sistema de reconocimiento hacia en la organización				
6	Identificación de mejora de los procesos				
7	El conocimiento y habilidades para el manejo de situaciones y comportamientos no deseados				
8	El propiciar el desarrollo de la autonomía e independencia				

**4. Atención al cliente:**

Se refiere a la manera particular gestionar los trámites en ventanilla y la posibilidad de asumirlo con responsabilidad, eficiencia y seguridad en cumplimiento con los objetivos institucionales.

Aspectos		Factores			
		Critico	Riesgo	Aceptable	Óptimo
1	La capacidad para entender, orientar y respetar al administrado.				
2	Uso de protocolos y procedimientos				
3	Uso recursos tecnológicos y equipo				
4	La capacidad para identificar diferentes mejoras según las necesidades del proceso				
5	Sistema de información y otros formatos				
6	Asertividad, tolerancia y coherencia de la información brindada.				

**Concepto del proceso asignado:**

---



---



---

Para la formulación del concepto tenga en cuenta los aspectos siguientes:

- Realizar de manera descriptiva, sin juicios de valor ni generalizaciones.
- Analizar las observaciones realizadas en cada categoría y establecer relaciones entre ellas.
- Hacer un balance entre factores positivos y factores negativos.
- Considerar que pueden existir otros factores significativos.
- Integrar y formular el concepto en una hoja individual anexa si es necesario.

Marque con una <b>X</b> la categoría en la que ubica el trámite	Crítico		Riesgo		Aceptable		Óptimo
Nombre y firma del Entrevistador:	Nombre y firma del funcionario:						

### Anexo 8: Resumen de Modelos

D1	RECHAZO HO	R-CUADRADO	COMP PAREJAS PREFERENCIA	%	POR TIPO	%6
ORO-SM	SI	65,00	PERSONAL	66,68	RESTAURANTE	<b>73,57</b>
OROTINA	SI	66,86	PERSONAL	66,68	RESTAURANTE	<b>73,57</b>
SM	NO	51,57	PERSONAL	66,68	RESTAURANTE	<b>73,57</b>
D2	RECHAZO HO	R-CUADRADO	COMP PAREJAS PREFERENCIA	%	POR TIPO	%6
ORO-SM	NO	99,92	CORTESIA	59,62	RESTAURANTE	<b>73,22</b>
OROTINA	NO	99,91	CLARIDAD DE INFO	59,62	RESTAURANTE	<b>73,22</b>
SM	NO	99,60	TODAS	59,62	RESTAURANTE	<b>73,22</b>
D3	RECHAZO HO	R-CUADRADO	COMP PAREJAS PREFERENCIA	%	POR TIPO	%6
ORO-SM	SI	67,49	FALTA DE TIEMPO/INCUMPLIMIENTO/SOCIOECONOMICAS	66,68	RESTAURANTE/SODA	<b>73,57</b>
ORO	SI	68,21	INCUMPLIMIENTO/FALTA DE TIEMPO/RAZONES SOCIOECONOMICAS	66,68	SODA/RESTAURANTE	<b>73,57</b>
SM	NO	41,96	FALTA DE TIEMPO/INCUMPLIMIENTO/SOCIOECONOMICAS	68,00	RESTAURANTE	<b>73,57</b>

### Anexo 9: Guía requisitos para renovación de PSF

N°	REQUISITO	¿DÓNDE LO ENCUENTRO?	OBSERVACIONES	¿TENGO ESTE REQUISITO?	
				SI	NO
1	Formulario de solicitud de Permiso Sanitario de Funcionamiento.	Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud Decreto N° 39472-S, Art. 11 y Anexo 4.	El representante legal debe solicitar y presentar ante el Área Rectora de Salud el formulario unificado.		
2	Copia del comprobante de pago de servicios.	Reglamento de Registro Sanitario de Establecimientos Regulados por el Ministerio de Salud, Decreto N° 32161 Reglamento de Registro Sanitario de Establecimientos Regulados por el Ministerio de Salud, Art 12 y 13.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clase riesgo: tipo A: \$ 100, tipo B: \$ 50, tipo C: \$ 30</li> <li>- Cuenta en colones 000-213715-6 Fideicomiso 872 BNCR- Ministerio de Salud.</li> <li>- Cuenta en dólares estadounidenses 000-617477-5 Fideicomiso 872- BNCR Ministerio de</li> </ul>		

			Salud.		
N°	REQUISITO	¿DÓNDE LO ENCUENTRO?	OBSERVACIONES	¿TENGO ESTE REQUISITO?	
				SI	NO
1	Estar al día en el pago de las cuotas obrero-patronales.	Reglamento a la Ley N° 17 Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social al Artículo 74 y 74 bis y Ley N° 5662 Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares.	-Debe de encontrarse activo y al día ante la CCSS.  -Dirigirse a la Caja Costarricense de Seguro Social (C.C.S.S.)		
2	Certificado de verificación de las instalaciones eléctricas vigente.	Decreto Ejecutivo N° 36979-MEIC del Reglamento de Oficialización del Código Eléctrico de Costa Rica para la Seguridad de la Vida y la Propiedad.	Aplica a los establecimientos que aparecen señalados con un asterisco en el Anexo 1 Decreto N 39472-S Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de		

			Salud.		
3	Estar al día en el pago de las multas si fuere infractor de la Ley N° 9028	Reglamento a la Ley General de Control de Tabaco y sus efectos nocivos en la Salud N° 37185-S-MEIC-MTSS-MP-H-SP	Si corresponde.		
4	Estar al día con el Reporte Operacional o certificación de exoneración de reporte operacional.	Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales, Decreto N° 33601. Artículos 30, 31, 32, 33,34, 35 y 36. -Se solicita en Departamento de Recolección y Tratamiento del AYA Acueductos y Alcantarillados.	Si corresponde.		
5	Implementación de los Planes de Emergencias y de Manejo de Desechos.	Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias. <a href="https://www.cne.go.cr/index.php/educacionprincipal-92/planes-de-emergencia-menuprincipal-110">https://www.cne.go.cr/index.php/educacionprincipal-92/planes-de-emergencia-menuprincipal-110</a>	Plan de emergencias de centros educativos, centros de trabajo y familia y comunidad.		
6	Implementación del Programa de Salud Ocupacional	Consejo de Salud Ocupacional. <a href="https://www.cso.go.cr/documentos_relevantes/manuales_guias/guias/Guia%20Programa%20Salud%20Ocupacional.pdf">https://www.cso.go.cr/documentos_relevantes/manuales_guias/guias/Guia%20Programa%20Salud%20Ocupacional.pdf</a>			
7	Presentar un informe técnico de inspección emitido por el BCBCR o por profesional colegiado inscrito en el RRT (Como requisito para	Reglamento General para la Regulación del Suministro de Gas Licuado de Petróleo Decreto Ejecutivo N°41150-MINAE-S, Artículo 10	El informe deberá certificar que las instalaciones, sistemas y accesorios utilizados cumplen la legislación y la normativa		

**FORMULARIO UNIFICADO DE SOLICITUD DE PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO**

	<p>el otorgamiento o renovación del PSF, las personas físicas o jurídicas en cuyos establecimientos utilicen o expendan (GLP)</p>		<p>técnica vigente en materia de prevención, seguridad humana y protección contra incendios. Los costos del informe técnico de inspección correrán por cuenta del solicitante.</p>		
--	---	--	--	--	--

**Anexo 10: Código CIU-Sección I**

SECCIÓN I. ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO Y DE SERVICIO DE COMIDAS				
DIVISIÓN	GRUPO	CLASE	DESCRIPCIÓN	RIESGO
<b>55</b>			<b>ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO</b>	
	<b>551</b>	5510	Actividades de alojamiento para estancias cortas (hoteles, moteles, casas de huéspedes, pensiones, cabañas, etc).	<b>B* (solo para los lugares del edificio diseñados para reunir 100 personas o más con un fin común)</b>
	<b>552</b>	5520	Actividades de campamentos, parques de vehículos recreativos y parques de remolques (incluye camping, campamentos de recreo)	B
	<b>559</b>	5590	Otras actividades de alojamiento (residencia de estudiantes, dormitorios escolares, albergues para trabajadores, etc)	B
<b>56</b>			<b>ACTIVIDADES DE SERVICIO DE COMIDAS Y BEBIDAS</b>	
	<b>561</b>	5610	Restaurantes, sodas, cafeterías, y otros servicios de comidas. No incluye la fabricación y preparación de alimentos en viviendas.	<b>B* (solo cuando tengan capacidad para reunir 100 o más personas)</b>
		5610	Fabricación y preparación de alimentos en viviendas	C
	<b>562</b>		<b>Suministro de comidas por encargo y otras actividades de servicio de comidas</b>	
		5621	Suministro de comidas y bebidas por encargo (catering, express)	B
		5629	Otras actividades de servicio de comidas.	B
	<b>563</b>	5630	Actividades de servicio de bebidas (bares, tabernas, ventas de jugos de frutas etc.).	B

**Anexo 11: Formato Formulario Unificado anexo 1**

<b>A. INFORMACION RELATIVA AL ESTABLECIMIENTO Y ACTIVIDAD PARA LA CUAL SOLICITA PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO:</b> (No dejar espacios en blanco, escribir claro de preferencia letra imprenta o de molde libre de tachaduras)												
1	MOTIVO DE PRESENTACIÓN		2	GRUPO DE RIESGO			3	CÓDIGO(S) CIU:		4	TIPO DE ACTIVIDAD O SERVICIO	
	1 ERA VEZ			A	B	C		◆PRINCIPAL:				
	RENOVACION							◆ACCESORIA (S):				
5	NOMBRE COMERCIAL DEL ESTABLECIMIENTO, EMPRESA O NEGOCIO QUE SOLICITA PSF:											
6	PROVINCIA:			7	CANTON:			8	DISTRITO:			
9	DIRECCIÓN EXACTA DEL ESTABLECIMIENTO (CALLE/AVENIDA Y OTRAS SEÑAS ESPECIFICAS):											
10	TELÉFONOS:		11	N° DE FAX:			12	APDO. POSTAL:		13	CORREO ELECTRÓNICO:	
14	NOMBRE DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:								15	N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD:		
16	TELÉFONOS:		17	N° DE FAX:			18	APDO. POSTAL:		19	CORREO ELECTRÓNICO:	
20	LUGAR O MEDIO DE NOTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:											
21	RAZÓN SOCIAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:								22	CÉDULA JURÍDICA:		
23	NOMBRE DEL RERESANTANTE LEGAL DEL INMUEBLE								24	N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD:		
25	TELÉFONO:		26	N° DE FAX:			27	APDO. POSTAL:		28	CORREO ELECTRÓNICO:	
29	LUGAR O MEDIO DE NOTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL INMUEBLE:											
30	N° TOTAL DE EMPLEADOS:			31	N° HOMBRES:		N° MUJERES:		32	N° TOTAL DE OCUPANTES:		
33	HORARIO DE TRABAJO (APERTURA Y CIERRE):					34	HORARIO DE ATENCIÓN DE USUARIOS:					
35	AREA DE TRABAJO EN METROS CUADRADOS:											
36	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS: (Ver instrucciones al dorso usar hojas adicionales si es necesario):											
37	GENERA RESIDUOS PELIGROSOS: ( ) SÍ ( ) NO					CANTIDAD POR MES:						
38	FIRMA DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:						AUTENTICACION:					
<b>B. LOS SIGUIENTES ESPACIOS SON DE USO EXCLUSIVO DEL MINISTERIO DE SALUD (Deben llenarse conforme lo señala el instructivo).</b>												
39	FECHA DE RECIBIDO DE SOLICITUD:			40	NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE LA SOLICITUD:							
41	SELLO			42	N° DE SOLICITUD:							
<b>C. REQUERIMIENTOS DE LA SOLICITUD</b>												
1. DECLARACIÓN JURADA (Solo en caso de primera vez) ( )												
2. COPIA DE COMPROBANTE DE PAGO DE SERVICIOS ( )												
3. COPIA DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (Solo en caso de primera vez) ( )												
4. CERTIFICACIÓN REGISTRAL O NOTARIAL DE LA PERSONERÍA JURÍDICA VIGENTE (Solo en caso de primera vez) ( )												
<b>D. USO EXCLUSIVO PARA ACTIVIDADES DEL GRUPO C:</b>												
Para las actividades del Grupo C, el presente				PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO N° _____								

formulario con la debida firma del funcionario que recibe la solicitud y sello de la DARS constituirá el Certificado de Permiso de Funcionamiento.		FECHA: _____	<b>SELLO</b>
		TIENE VALIDEZ DE _____ AÑOS	
		FECHA DE VENCIMIENTO: _____	
		NOMBRE Y FIRMA: _____ / _____ (Funcionario que recibe la solicitud)	

### Anexo 12: Formato Hoja de Verificación anexo 3



**DIRECCIÓN REGIONAL DE RECTORÍA DE LA SALUD \_\_\_\_\_**  
**DIRECCIÓN ÁREA RECTORA DE SALUD \_\_\_\_\_**

#### HOJA DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS PARA LA ADMISIBILIDAD DE LA SOLICITUD DE PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO GRUPOS DE RIESGO A Y B

FECHA: \_\_\_\_\_ N° de Trámite \_\_\_\_\_ Consecutivo N°: \_\_\_\_\_

Nombre del propietario del establecimiento o representante legal:	N° Documento de identificación:
Razón Social:	Cédula Jurídica:
Nombre del establecimiento:	Tipo de actividad:
Dirección del establecimiento:	Clasificación CIU. _____ Tipo de Riesgo : _____

De conformidad con lo señalado en el Decreto N° 39472-S Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud y sus reformas, con respecto al cumplimiento de requisitos indicados en el Artículo 11 o 13 y la normativa conexas según corresponda para la solicitud de Permiso Sanitario de Funcionamiento, se indica lo siguiente:

Marque con una (X) respectivamente si cumple o no cumple.

TRÁMITE POR PRIMERA VEZ ( )	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<b>I.- FORMULARIO UNIFICADO DE SOLICITUD DE PSF</b>			
Presenta Formulario de solicitud según Anexo N°4 del DE-39472-S, debidamente lleno, sin tachaduras ni correcciones			
Se verifica que el grupo de riesgo y código CIU corresponden a la actividad según el Anexo 1, Tabla de clasificación de establecimientos y actividades comerciales, industriales y de servicios reguladas por el Ministerio de Salud, que se encuentra en la página web de la institución.			
Se firma la solicitud frente al funcionario o se encuentra debidamente autenticado			

<b>2.- DECLARACION JURADA</b>			
Se presenta bajo el formato oficial según se indica en el anexo No.3 del DE-39472-S y sus reformas			
Contiene los datos que relacionan al solicitante con el establecimiento o actividad para la cual se solicita el permiso			
Está autenticada por un notario (en caso de que el administrado no realice personalmente el trámite)			
<b>3.- COMPROBANTE DE PAGO</b>			
Aporta la copia del comprobante de pago de servicios de conformidad con Artículos 10, 12 y 13 del DE-32161-S. Debe incluir al menos la fecha de pago, número de transacción y el monto.			Vigencia en casos de servicios de alimentación
<b>4.- CEDULA O DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b> (ya sea persona física o jurídica)			
Se verifica identidad de la persona física solicitante y se revisa su documento de identificación (cédula de identidad o DIMEX libre de condición), según Directriz N°52-MP del 13 de junio del 2016			
En caso de persona jurídica verificar certificación registral o notarial de la personería jurídica vigente con no más de un mes de emitida o certificación digital del Registro Público con validez de 15 días naturales.			
<b>5.- AUTORIZACIONES A TERCEROS A REALIZAR EL TRÁMITE</b>			
Se verifica identidad de la persona física del solicitante (eventual permisionario) y se revisa su documento de identificación (cédula de identidad o DIMEX libre de condición) según Directriz N°52-MP del 13 de junio 2016			
Presenta carta de autorización para que realice el trámite			
<b>6.- CALIFICACIÓN DEL IMAS COMO BENEFICIARIO (Artículo 11, DE-39472-S)</b>			
Presenta calificación del IMAS como beneficiario, para la exoneración de pago			Fecha de emisión: _____
<b>7.- CON RESPECTO A DE-41150-MINAE-S REGLAMENTO REGULACIÓN DEL SUMINISTRO DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO</b>			
Presenta informe técnico de inspección emitido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica o por profesional colegiado inscrito en el Registro de Responsables Técnicos que certifique que las instalaciones, sistemas y accesorios utilizados cumplen la legislación y normativa técnica vigente. (DE-41150-MINAE-S)			
El informe es emitido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica o por profesional colegiado inscrito en el Registro de Responsables Técnicos			
El informe emitido está vigente (2 años de vigencia, según directriz DM-CB-3639-2019)			Fecha de emisión: _____

<b>8. CON RESPECTO A MICROPYMES</b>			
Se verifica que está inscrito en el Sistema de Información Empresarial Costarricense (SIEC), del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.			Fecha de emisión: _____
<b>9. - CON RESPECTO A ÓRDENES SANITARIAS PENDIENTES (Artículo 49, DE-39472-S)</b>			
Se verifica en el expediente del establecimiento si hay órdenes sanitarias pendientes de cumplimiento			
<b>TRÁMITE POR RENOVACIÓN ( )</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>1.- FORMULARIO UNIFICADO DE SOLICITUD DE PSF</b>			
Presenta Formulario de solicitud según Anexo N°4 del DE-39472-S, debidamente lleno, sin tachaduras ni correcciones			
Se verifica que el grupo de riesgo y código CIU corresponden a la actividad según el Anexo 1, Tabla de clasificación de establecimientos y actividades comerciales, industriales y de servicios reguladas por el Ministerio de Salud, que se encuentra en la página web de la institución.			
Se firma la solicitud frente al funcionario o se encuentra debidamente autenticada			
<b>2.- AUTORIZACIONES A TERCEROS A REALIZAR EL TRÁMITE</b>			
Se verifica identidad de la persona física del solicitante (eventual permisionario) y se revisa su documento de identificación (cédula de identidad o DIMEX libre de condición) según Directriz N°52-MP del 13 de junio 2016			
Presenta carta de autorización para que realice el trámite			
<b>3.- COMPROBANTE DE PAGO</b>			
Aporta la copia del comprobante de pago de servicios de conformidad con Artículos 10, 12 y 13 del DE-32161-S. Debe incluir al menos la fecha de pago, número de transacción y el monto.			
<b>4.- PAGO DE CUOTAS OBRERO-PATRONALES DE LA CCSS Y DE FODESAF</b>			
Se verifica que se encuentra al día con las cuotas obrero-patronales de la CCSS, Ley N° 17			
Se verifica que se encuentra al día con las obligaciones con FODESAF, Ley N° 5662			
<b>5.- CON RESPECTO A DE-36979-MEIC "REGLAMENTO DE OFICIALIZACIÓN DEL CÓDIGO ELÉCTRICO DE COSTA RICA PARA LA SEGURIDAD DE LA VIDA Y LA PROPIEDAD"</b>			
Presenta informe de cumplimiento de las instalaciones eléctricas, según DE-36979-MEIC y sus reformas (Aplica solamente para los establecimientos que			

aparecen señalados con un (*) en el Anexo I del DE-39472-S			
El informe es emitido por un profesional con Constancia de Actualización Profesional (CAP) vigente del CFIA en Diseño Eléctrico de Edificios			Fecha de emisión: _____
<b>6.- CON RESPECTO AL REGISTRO NACIONAL DE INFRACTORES LEY N° 9028</b>			
Se verifica que encuentra al día con la cancelación de las infracciones a la Ley N° 9028			
<b>7.- CON RESPECTO AL REGISTRO EN LA PLATAFORMA SINIGIR</b>			
Se verifica que está registrado y actualizado ante la plataforma SINIGIR el programa de manejo integral de residuos, según DE-41525 del 04 de diciembre 2018			
<b>8.- CON RESPECTO A DE-41150-MINAE-S REGLAMENTO REGULACIÓN DEL SUMINISTRO DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO</b>			
Presenta informe técnico de inspección emitido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica o por profesional colegiado inscrito en el Registro de Responsables Técnicos que certifique que las instalaciones, sistemas y accesorios utilizados cumplen la legislación y normativa técnica vigente. (DE-41150-MINAE-S)			
El informe es emitido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica o por profesional colegiado inscrito en el Registro de Responsables Técnicos			
El informe emitido está vigente (2 años de vigencia, según directriz DM-CB-3639-2019)			Fecha de emisión: _____
<b>8.1 CON RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE FABRICACIÓN DE ALIMENTOS O EXPENDIO DE ALIMENTOS AL PÚBLICO CON EL INFORME VIGENTE</b>			
Presenta declaración jurada del propietario del establecimiento, que indique que la instalación de Gas LP y la edificación se encuentran sin cambios (Según directriz DM-CB-3639-2019)			
Presenta registros de mantenimiento del sistema de accesorios y equipos de la instalación de Gas LP, firmado por un técnico certificado (Según directriz DM-CB-3639-2019)			
<b>9.- CON RESPECTO A MICROPYMES</b>			
Se verifica que está inscrito en el Sistema de Información Empresarial Costarricense (SIEC), del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.			Fecha de emisión: _____
<b>10. - CON RESPECTO A ÓRDENES SANITARIAS PENDIENTES (Artículo 49, DE-39472-S)</b>			
Se verifica en el expediente del establecimiento si hay órdenes sanitarias pendientes de cumplimiento			

**RESULTADO:**

( ) Cumple con los requisitos indicados en el Artículo 11(Primera vez) o 13, (renovación) del DE-39472-S Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud, sus reformas y normativa conexas, para la admisibilidad del trámite y se procede a gestionar la resolución correspondiente.

( ) No cumple con los requisitos indicados en el Artículo 11(Primera vez) o 13, (renovación) del DE-39472-S Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud sus reformas y normativa conexas, por lo que se procede a informar al administrado que la documentación está incompleta y se traslada la solicitud a la unidad organizativa responsable para la revisión y análisis de la solicitud y la emisión de la prevención única, según Artículo 14 del Decreto Ejecutivo N°39472-S "Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud" y el Artículo 6 de la Ley 8220 "Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos".

.....  
**NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE LA SOLICITUD**

.....  
**FIRMA FUNCIONARIO QUE RECIBE LA SOLICITUD**

**SELLO**

<b>Entregado a:</b>
Nombre: _____
Firma: _____
Cédula: _____
En calidad de: _____

Original: Interesado

Copia: Archivo

### Anexo 13: Formato Certificado de PSF



## PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO DEL MINISTERIO DE SALUD

No. \_\_\_\_\_

REGION RECTORA DE SALUD: \_\_\_\_\_

AREA RECTORA DE SALUD: \_\_\_\_\_

En cumplimiento a lo que establece la Ley General de Salud (N°5395) y el Reglamento general para autorizaciones y permisos sanitarios de funcionamiento otorgados por el Ministerio de Salud (DE.39472-S), así como demás normativa vigente, se extiende el presente permiso sanitario de funcionamiento a:

\_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO

RAZON SOCIAL: \_\_\_\_\_

REPRESENTANTE LEGAL: \_\_\_\_\_

CEDULA JURIDICA: \_\_\_\_\_ CEDULA DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_

TIPO DE ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_

DIRECCION: \_\_\_\_\_

PROVINCIA

CANTÓN

DISTRITO

OTRAS SEÑAS: \_\_\_\_\_

CODIGOS CIU: \_\_\_\_\_

TIPO DE RIESGO: \_\_\_\_\_

**DADO EN LA CIUDAD DE \_\_\_\_\_ A LOS \_\_\_\_\_ DIAS DEL MES DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_**

El presente permiso es válido exclusivamente para la actividad y lugar arriba indicado por el período correspondiente, salvo que las condiciones de este o de su funcionamiento, o las infracciones que cometan a la legislación ameriten la suspensión o cancelación anticipada del mismo o la clausura del establecimiento para garantizar la salud de los trabajadores, de la población y del ambiente en general.

**TIENE VALIDEZ DE: \_\_\_\_\_ AÑO(S).**

<b>DEBE SER RENOVADO EL _____ DE _____ DEL _____</b>	
Los alcances y condiciones bajo las cuales se otorga este permiso se establecen en la Resolución No. _____	
	<b>SELLO</b>
<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
DIRECTOR(A) AREA RECTORA DE SALUD RECTORA DE SALUD o del funcionario designado	DIRECTOR (A) AREA o del funcionario designado
ORIGINAL: Interesado	Cc: Expediente del ARS
<b>COLÓQUESE EN UN LUGAR VISIBLE</b>	

**Anexo 14: Formato Resolución Positiva**

**DIRECCIÓN REGIONAL DE RECTORÍA DE LA SALUD \_\_\_\_\_**

**DIRECCIÓN ÁREA RECTORA DE SALUD \_\_\_\_\_**

**Tel: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_**

**RESOLUCION N° \_\_\_\_\_**

En atención a solicitud de Permiso Sanitario de Funcionamiento N° \_\_\_\_\_ presentada ante esta oficina por el señor(a) \_\_\_\_\_, documento de identificación N° \_\_\_\_\_, en su carácter de \_\_\_\_\_ del establecimiento denominado \_\_\_\_\_, ubicado en \_\_\_\_\_ cuya razón social es \_\_\_\_\_, con cédula jurídica N° \_\_\_\_\_, se indica lo siguiente:

**CONSIDERANDO**

- 1) Que de conformidad con lo señalado en el Decreto Ejecutivo N°39472-S “Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el

Ministerio de Salud” y sus reformas, el solicitante ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos indicados en el Artículo 11 (Primera vez) o 13 (renovación) y la normativa conexas según corresponde.

- 2) Que el establecimiento se clasifica con el CIU \_\_\_\_\_, riesgo \_\_\_\_, de acuerdo Decreto Ejecutivo N°39472-S “Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud”.
- 3) Que de acuerdo con el artículo 16 del Decreto Ejecutivo N°39472-S “Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud” la vigencia del permiso es de \_\_\_\_\_.
- 4) Que de conformidad con el artículo 45, Inspecciones de Control, del Decreto Ejecutivo N°39472-S “Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud”, los establecimientos y actividades a las cuales se les ha otorgado el Permiso Sanitario de Funcionamiento según el presente reglamento, serán sujetos de inspección de forma programada o por muestreo selectivo, posterior al otorgamiento del Permiso Sanitario de Funcionamiento, con la finalidad de verificar las condiciones que fueron declaradas bajo fe de juramento.

#### POR TANTO

Esta Dirección de Área Rectora de Salud resuelve el otorgamiento del Permiso Sanitario de Funcionamiento \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ establecimiento denominado \_\_\_\_\_, representado por el (la) señor (a) \_\_\_\_\_, cédula de identidad \_\_\_\_\_, para la actividad de \_\_\_\_\_, CIU \_\_\_\_\_, riesgo\_\_\_\_, ubicado en \_\_\_\_\_, por el plazo de \_\_\_\_\_ **AÑO(S) A PARTIR DEL** \_\_\_\_\_.

Se extiende la presente a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

**ÁREA RECTORA DE SALUD** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**DIRECTOR (A)**

#### Anexo 15: Extracto de Base de PSF

N° Exp.	Establecimiento	Representante legal	Tipo Riesgo	CIU	Correo Electrónico	Número de teléfono
34	RESTAURANTE EL MANA	LEONOR DE LA LUZ BARRIOS ROMERO	B	5610	<a href="mailto:luzbarrios@gmail.com">luzbarrios@gmail.com</a>	2428-38-04
37	RESTAURANTE LA GUARIA	RONULFO ROJAS ACOSTA	B	5610	NA	2428-83-72 / 8816-1475
60	RESTAURANTE BETHOVEN	JEISON JOSE MONTOYA AVILA	B	5610	<a href="mailto:chichei12@yahoo.com">chichei12@yahoo.com</a>	8338-3734
67	SODA LA VAQUITA	CANDELARIA SANCHEZ VALDIVIA	B	5610	<a href="mailto:ARISBS11@GMAIL.COM">ARISBS11@GMAIL.COM</a>	2428-2451

69	SODA LA AMISTAD	LUZ MARIA ACUÑA RAMIREZ	B	5610	NA	8850-9873
91	BAR Y REST RIO DE JANEIRO	YORLENY MENA ARIAS	B	5610	NA	8795-0808
92	RUTA 27	RODRIGO GUILLERMO FLORES BOLAÑOS	B	5610	<a href="mailto:ruta27restaurante@gmail.com">ruta27restaurante@gmail.com</a>	2428-77-25
142	POLLOS JEFRY OROTINA	MARCOS CESPEDES CARRANZA	B	5610	<a href="mailto:piefriry2525@gmail.com">piefriry2525@gmail.com</a>	2428-35-22
171	EL FOGON DE DOÑA ZE	ZENEIDA AGÜERO BENAVIDES	B	5610	<a href="mailto:donaze1904@gmail.com">donaze1904@gmail.com</a>	2427-71-42
192	EL FOGON	ROBERTO MARIN CASTILLO	B	5610	NA	2428-5315
193	PANADERIA MUSMANI	GUILLERMO ROJAS CASTRO	B	5610	<a href="mailto:guillermorc66@yahoo.com">guillermorc66@yahoo.com</a>	8836-1687
196	VILLAS FANTASIA DEL PACIFICO	EDGAR JULIO RESTANI CASTILLO	B	5610	parque.fantasia@hotmail.com	2428-22-62 / 8825-98-37
222	HELADERIA DIAZ	BRAYAN ALEXIS GOMEZ CERON	B	5610	NA	7209-7148
275	BAR EL PACIFICO	EVELYN MARIA ARBUROLA VENEGAS	B	5610	<a href="mailto:emarurolav@hotmail.com">emarurolav@hotmail.com</a>	47026011
345	SODA MOPRI	SHIRLEY IBARRA SEAS	B	5610	<a href="mailto:sirleyibarra14@gmail.com">sirleyibarra14@gmail.com</a>	8629-9722
366	RESTAURANTE LA GLORIETA	LIZBETH RODRIGUEZ CAMPOS	B	5610	NA	2636-2381
370	SODA BOCADITO	SONIA VARGAS GOMEZ	B	5610	NA	2428-93-14
372	BAR EL LIBANO	JOSE LUIS JIMENEZ SUCAR	B	5610	<a href="mailto:succar@ice.co.cr">succar@ice.co.cr</a>	8826-3431
526	CHICHARRONER A EL MINERO	MARIA BERLIOTH ESPINOSA SOTO	B	5610	<a href="mailto:espinozaberlioth346@gmail.com">espinozaberlioth346@gmail.com</a>	8775-9667
677	EL JARDIN	JOSE PABLO CRUZ ROJAS	B	5610	<a href="mailto:OROTINA@ELJARDIN.CO.CR">OROTINA@ELJARDIN.CO.CR</a>	2428-77-82
862	COSECHAS NAYEGRIS	YESENIA ROJAS AGÜERO	B	5610	NA	8820-3076
878	SODA RODRIGUEZ	MARIO ALONSO CARMONA RODRIGUEZ	B	5610	<a href="mailto:MACARO64@HOTMAIL.COM">MACARO64@HOTMAIL.COM</a>	8813-90-05
923	SODA INES	MARIA CHAVES GRANADOS	B	5610	<a href="mailto:ineschagra40@gmail.com">ineschagra40@gmail.com</a>	8858-5175
1039	LA CUADRA DEL BURRO	MARUENY SALAS CAMBRONERO	B	5610	<a href="mailto:TABATALEIBA@HOTMAIL.COM">TABATALEIBA@HOTMAIL.COM</a>	86860304
1093	POLLOS COKI	MARIA LUCRECIA SOLIS AGÜERO	B	5610	<a href="mailto:MA.LUCRE86@GMAIL.COM">MA.LUCRE86@GMAIL.COM</a>	2428-46-46
1132	SODA EL RANCHITO	ROXANA SOLORZANO RODRIGUEZ	B	5610	NA	2636-21-02
1262	LA CUCHARA TICA	CARMEN MARIA MENDEZ PORRAS	B	5610	<a href="mailto:davinhol20@gmail.com">davinhol20@gmail.com</a>	2428-30-28
1355	LOS PITUFOS	JORGE LUIS VILLALOBOS MAROTO	B	5610	NA	88174705

1501	CLUB BIENESTAR NUTRI-VIDA	MARITZABELL CHACON SOLORZANO	B	5610	<a href="mailto:maritza.ch526@hotmail.com">maritza.ch526@hotmail.com</a>	84566920
1514	LA GRANJITA	FRANCISCO ARAYA RIVERA	B	5610	<a href="mailto:info@lagranjitaorotina.com">info@lagranjitaorotina.com</a>	8646-2696
1539	SODA MARGOT	MARGOT VARGAS MENA	B	5610	NA	2428-6751
1565	RESTAURANTE LA CHOZA	DIEGO PORRAS PEREZ	B	5610	<a href="mailto:mansanita6056@gmail.com">mansanita6056@gmail.com</a>	6056-9483
1592	SODA MA	XIOMARA AGUILAR RODRIGUEZ	B	5610	NA	8322-4809
1665	CATERING SERVICE L'SK ONDE TACHO	LUIS DUARTE HERNANDEZ	B	5610	<a href="mailto:cateringservicelsk@gmail.com">cateringservicelsk@gmail.com</a>	8612-7646
1716	SODA EL TORINO	ELISABETHA AVANCINI	B	5610	<a href="mailto:elisabettaspin@gmail.com">elisabettaspin@gmail.com</a>	8800-7330
1744	PARRILLA OROTINA	ADREA ALVARADO BRENES	B	5610	NA	8954-4035
1752	RESTAURANTE LAS MARIPOSAS	GONZALO ENRIQUE CONEJO VARGAS	B	5610	<a href="mailto:marlencintronvargas@mail.com">marlencintronvargas@mail.com</a>	8340-5273
1779	POLLO GRANJERO	JOSE GERARDO VILLALOBOS QUESADA	B	5610	<a href="mailto:MFALLAS@CAMPERO.COM">MFALLAS@CAMPERO.COM</a>	6047-4468
1817	SODA SAMMY	ERIAN GERARDO FERNANDEZ CORDERO	B	5610	<a href="mailto:erianf@gmail.com">erianf@gmail.com</a>	8315-5684
1850	SODA EL TRIUNFO	RAFAEL NICOLAS RIVAS	B	5610	<a href="mailto:nicolasrivias0121@hotmail.com">nicolasrivias0121@hotmail.com</a>	8944-57-47
1861	RESTAURANTE DAVAS	VICTORIA EUGENIA JIMENEZ MORA	B	5610	<a href="mailto:LIADI1275@YAHOO.ES">LIADI1275@YAHOO.ES</a>	2428-3793
1892	LA PARRILLA DEL PACÍFICO	MARIA HEIZEL VALERIN ROJAS	B	5610	<a href="mailto:VERDEYOLIVA6@GM.AIL.COM">VERDEYOLIVA6@GM.AIL.COM</a>	8319-2156
1900	RESTAURANTE ROHANS	TOMAS RODRIGUEZ MORA	B	5610	NA	2636-2167
1904	COMIDITAS OROMANGO	ROSAISELA VARGAS GARCÍA	B	5610	<a href="mailto:rosvargas@4hotmail.com">rosvargas@4hotmail.com</a>	8557-6948
1914	SODA LA TASCA	SANDRA LEITON RODRIGUEZ	B	5610	<a href="mailto:sandraleiton74@gmail.com">sandraleiton74@gmail.com</a>	8591-8059
1930	SODA JORGES PIZZA	LUZ VANNY QUESADA HERRERA	B	5610	<a href="mailto:limaquesada@hotmail.com">limaquesada@hotmail.com</a>	8515-0377
1931	VARGAS HELADERIA Y CAFETERIA	LEDA VARGAS RODRIGUEZ	B	5610	<a href="mailto:madrigalnayi@gmail.com">madrigalnayi@gmail.com</a>	8382-0780
1933	VENTANA COMITÉ DE DEPORTES OROTINA	MANUEL EDUARDO HERRERA GARITA	B	5610	<a href="mailto:comitededeportesrotina@gmail.com">comitededeportesrotina@gmail.com</a>	2428-4072
1934	SODA RENACER	MARVIN ANTONIO CASTILLO GUIDO	B	5610	<a href="mailto:MAR.CASTILLO73@GMAIL.COM">MAR.CASTILLO73@GMAIL.COM</a>	8725-8641
1942	PIZZERIA RINCON ITALIANO	JUAN CARLOS LEON ALVARADO	B	5610	<a href="mailto:turisticolosmangos@hotmail.com">turisticolosmangos@hotmail.com</a>	8993-8510

1948	BAR EL FLACO	KATTYA MARIA JIMENEZ BADILLA	B	5610	<a href="mailto:kattijimenezb@gmail.com">kattijimenezb@gmail.com</a>	8487-4855
1958	ANTOJERIA COMA CON JOE'S	JOSE GABRIELA SANCHEZ CERROS	B	5610	<a href="mailto:IGUALDEHOTMAIL@GMAIL.COM">IGUALDEHOTMAIL@GMAIL.COM</a>	8872-0824
1959	BAR RESTAURANTE EL CARIBE	ANA LILY RIVERA AYESTAS	B	5610	<a href="mailto:analily82@gmail.com">analily82@gmail.com</a>	8554-0890
1962	LA CHURCHELERIA	MARIA FERNANDA JIMENEZ VASQUEZ	B	5610	<a href="mailto:mrojas@asesortotal.net">mrojas@asesortotal.net</a>	8578-7964
1965	POLLOLANDIA (SAN MATEO)	KEMBERLIN LARA CORDERO	B	5610	<a href="mailto:kimbirlylara19@gmail.com">kimbirlylara19@gmail.com</a>	8946-2627
1969	EL SPOT BOWLS & FOOD	ALFREDO STEVE RODRIGUEZ UMAÑA	B	5610	<a href="mailto:ALFREDOSTEVE96@HOTMAIL.COM">ALFREDOSTEVE96@HOTMAIL.COM</a>	8718-0522
1973	A CACHETE	JUAN GABRIEL QUESADA CUBERO	B	5610	<a href="mailto:juanguachero@gmail.com">juanguachero@gmail.com</a>	6388-9365
1989	CUBERO'S COFFEE	JEFFRY ALBERTO JIMENEZ SANCHEZ	B	5610	<a href="mailto:jjimens1981@gmail.com">jjimens1981@gmail.com</a>	6043-8780
1991	LA HUERTICA	NATALIA MELISSA MENA MEJIAS	B	5610	<a href="mailto:natimena08@hotmail.com">natimena08@hotmail.com</a>	8745-2002
1992	KOKOMO'S	JERRY PEREIRA RIVERA	B	5610	<a href="mailto:kokomosrestaurante@gmail.com">kokomosrestaurante@gmail.com</a>	6131-2976
2006	SODA TORTILLERIA OROTINA	JOSE RAUL PORRAS MURILLO	B	5610	<a href="mailto:josemurillo9023@gmail.com">josemurillo9023@gmail.com</a>	8660-2006
2008	FRUTARTE	ANA PAULA ARIAS FALLAS	B	5610	<a href="mailto:paurfa251005@gmail.com">paurfa251005@gmail.com</a>	7040-3696
2015	SODA MI PUEBLO	JESSICA MARIA SALAZAR GUERRERO	B	5610	<a href="mailto:ivanje25@hotmail.com">ivanje25@hotmail.com</a>	8506-4757
2017	POLLO LANDIA OROTINA	MARIA IRENE QUESADA PORRAS	B	5610	<a href="mailto:irequepo19@gmail.com">irequepo19@gmail.com</a>	8805-4289
2033	WARREN'S STREET FOOD-CRIB	WARRENS ROJAS VIQUEZ	B	5610	<a href="mailto:warrenrojas1995@gmail.com">warrenrojas1995@gmail.com</a>	8705-2278
2042	MIMOS BURGER	KAREN ESTHEFANY BADILLA LOPEZ	B	5610	<a href="mailto:karenbadillas04@gmail.com">karenbadillas04@gmail.com</a>	8905-9009
2044	VENTANITA EL MERCEDITO DE LA ESTACION	KAINA ALEJANDRA GUZMAN ALPIZAR	B	5610	<a href="mailto:SHEYLAALPIZAR12@HOTMAIL.COM">SHEYLAALPIZAR12@HOTMAIL.COM</a>	8877-4046
2054	SODA MAR Y SOL	ALBA CASTELLON AGÜERO	B	5610	<a href="mailto:tavorotina@gmail.com">tavorotina@gmail.com</a>	601370117
2073	REST. LA CASONA	NICOLLE ALEXA MONTES BUJAN	B	5610	<a href="mailto:reslacasonaorotina@gmail.com">reslacasonaorotina@gmail.com</a>	8428-4449
2076	RESTAURANTE ANITA	DANNY DANIEL BERMUDEZ ARIAS	B	5610	<a href="mailto:dannybermudez316@gmail.com">dannybermudez316@gmail.com</a>	8914-3847
2084	COMA Y ARTE	ANNIA MORALES CORDERO	B	5610	<a href="mailto:sylviaamc@yahoo.com">sylviaamc@yahoo.com</a>	87072499
2107	PASTELES LOS MORADOS	RAFAEL CECILIO ROJAS VASQUEZ	B	5610	<a href="mailto:TOTOROJAS0395@GMAIL.COM">TOTOROJAS0395@GMAIL.COM</a>	6317-2302
2108	VENTANITA DEL SABOR	NIDIA MARTINEZ MARIN	B	5610	<a href="mailto:S.S.L.SA@HOTMAIL.COM">S.S.L.SA@HOTMAIL.COM</a>	6020-0091
2111	SODA YURLEY'S	CLAUDIA YURLEY ARAYA RODRIGUEZ	B	5610	<a href="mailto:YURLEY@COSTARRICENSE.CR">YURLEY@COSTARRICENSE.CR</a>	8425-4005

2116	CATARATA ESCONDIDA	GISELLE GUTIERREZ CASTILLO	B	5610	<a href="mailto:GUISELLEZELL@HOTMAIL.COM">GUISELLEZELL@HOTMAIL.COM</a>	8889-9158
2118	CHURCHILLMANIA	IVANNIA ARROYO BERROCAL	B	5610	<a href="mailto:IVANNIA2203@GMAIL.COM">IVANNIA2203@GMAIL.COM</a>	6152-0021
2119	POLLOS JEFFRY	JEFFRY CESPEDES GONZALEZ	B	5610	<a href="mailto:JEFFRYCG1185@GMAIL.COM">JEFFRYCG1185@GMAIL.COM</a>	8828-0870
2128	PIZZA NAPOLI	OTTO ENRIQUE GARRO VILLEGAS	B	5610	<a href="mailto:ottogarro@hotmail.com">ottogarro@hotmail.com</a>	6082-1516
2129	SODA EL AMANECER	NICOL SABRINA AGÜERO ÑUÑEZ	B	5610	<a href="mailto:XINIA2804@GMAIL.COM">XINIA2804@GMAIL.COM</a>	6215-1269
2138	DE LA CALLE	ESTEBAN PANIAGUA GUTIERREZ	B	5610	<a href="mailto:EBIDOEVENTS@GMAIL.COM">EBIDOEVENTS@GMAIL.COM</a>	8767-5737
2139	LA VENTANITA	REBECA MARIA PEREZ ROJAS	B	5610	<a href="mailto:beca.perez@hotmail.com">beca.perez@hotmail.com</a>	4701-2786
2144	SODA ESCUELA HACIENDA VIEJA	YESENIA CORRALES MURILLO	B	5610	<a href="mailto:COMIDASTETE@GMAIL.COM">COMIDASTETE@GMAIL.COM</a>	8717-7174
2145	EL PLATO DE ORO	YEHUDY ANTONIO CESPEDES RAMIREZ	B	5610	<a href="mailto:YEHUDYCESPEDES1996@GMAIL.COM">YEHUDYCESPEDES1996@GMAIL.COM</a>	8913-2981
2150	ESTACION 29	JORGE ADELKY FLORES URRUTIA	B	5610	<a href="mailto:estacion29oro@gmail.com">estacion29oro@gmail.com</a>	8556-0381
2158	SODA Y MARISQUERIA RUTA 27	MILTON OBANDO SALAZAR	B	5610	<a href="mailto:milto1991811@gmail.com">milto1991811@gmail.com</a>	8815-6469
2161	RESTAURANTE MAR AZUL	JUNHUA FENG	B	5610	<a href="mailto:florangel7001@gmail.com">florangel7001@gmail.com</a>	2427-9408
2164	BAR Y RESTAURANTE LOS ALMENDROS	JORHAN JOSE MAROTO RUBI	B	5610	<a href="mailto:jor29mrubi@gmail.com">jor29mrubi@gmail.com</a>	6204-5797
2175	MEALTIME	TARSO BACA SANCHEZ	B	5610	<a href="mailto:tarsobaca317@gmail.com">tarsobaca317@gmail.com</a>	6401-5265
2178	CASA MARTINEZ	MARIA JESUS MARTINEZ	B	5610	<a href="mailto:minbjseom77@gmail.com">minbjseom77@gmail.com</a>	8387-1878
2181	SODA BIG MAMA	ALEJANDRA CASTILLO BARQUERO	B	5610	<a href="mailto:chavavillalta@gmail.com">chavavillalta@gmail.com</a>	8809-7774
2192	VENTANILLA PURA VIDA # 1	JAIRO HUMBERTO BOLAÑOS ALVARADO	B	5610	<a href="mailto:jairohba1993@gmail.com">jairohba1993@gmail.com</a>	6005-0454
2193	SODA CLAUDIA	TITO JESUS MONTERO JIMENEZ	B	5610	<a href="mailto:TITOMONTERO291157@GMAIL.COM">TITOMONTERO291157@GMAIL.COM</a>	8590-3184
2194	VENTANITA FABRI	PISCILLA MORA MONTROYA	B	5610	<a href="mailto:pris.mora.montoya@gmail.com">pris.mora.montoya@gmail.com</a>	6471-0582
2201	SODA LA CHINA	ADRIANA MARIA MENDEZ JIMENEZ	B	5610	NA	6452-1961
2212	VENTANA CHITICO	ROBERT CASTILLO UMAÑA	B	5610	<a href="mailto:rcastilloumana@gmail.com">rcastilloumana@gmail.com</a>	8336-1688
2213	RESTAURANTE Y BAR ANITA	DANNY DANIEL BERMUDEZ ARIAS	B	5610	<a href="mailto:dannybermudez316@gmail.com">dannybermudez316@gmail.com</a>	8914-3847
2215	RESTAURANTE SODA EL CORONEL	REBECA MAYELA GONZALEZ ZAMORA	B	5610	<a href="mailto:rebecagonzales611@gmail.com">rebecagonzales611@gmail.com</a>	8751-0130

2218	TWENTY'S BY SERRANO	CARLOS ROJAS SERRANO	B	5610	<a href="mailto:rojasserranoc@hotmail.com">rojasserranoc@hotmail.com</a>	7108-8123
2233	LA ESQUINA DEL DIEZ	JOSUE DANIEL CORDERO AGÜERO	B	5610	<a href="mailto:josuecorderoaguero@gmail.com">josuecorderoaguero@gmail.com</a>	8951-3602
2243	BATIDOS DISFRUTA	HENRY JAVIER UGALDE COTO	B	5610	<a href="mailto:javieruc13@gmail.com">javieruc13@gmail.com</a>	8426-2195
2250	EL OASIS DE PARCE BURGUER	YESENIA SOTO PEREZ	B	5610	<a href="mailto:ysotoperez@gmail.com">ysotoperez@gmail.com</a>	6088-5259
2264	RESTAURANTE LA PROMESA	BRENDA MARIELA CHAVARRIA ORTEGA	B	5610	<a href="mailto:chacububco@hotmail.com">chacububco@hotmail.com</a>	6177-7590
2272	RESTAURANTE MIS TATAS	MARIA ROBLES PARRA	B	5610	<a href="mailto:saguerorobles@gmail.com">saguerorobles@gmail.com</a>	6269-2566
2274	RESTAURANTE PIZZARIA FILIPPO	FILIPPO LAZZARA	B	5610	<a href="mailto:filippolazzara17@gmail.com">filippolazzara17@gmail.com</a>	8567-2288
2282	SODA AEEGRA	MILCIADES MORA AGUILAR	B	5610	<a href="mailto:melcimora33@gmail.com">melcimora33@gmail.com</a>	6195-9889
2296	RESTAURANTE BETHOVEN	CRISTOPHER ONTOYA AVILA	B	5610	NA	6242-9850
2311	PIZZA, POLLO EXPRESS	MAUREEN MAYELA VARGAS MONGE	B	5610	<a href="mailto:maureen101467@gmail.com">maureen101467@gmail.com</a>	7202-8840
2318	SANTA RITA BAR RESTAURANTE	SANTOS ALEJANDRO OPORTA	B	5610	<a href="mailto:santosplayajaco@gmail.com">santosplayajaco@gmail.com</a>	88430337
2343	VENTANITA 3J	MOISES AARON MEJIA CHICHARRONES	B	5610	moisesmv2497@gmail.com	83725528
2351	RESTAURANTE EL PACIFICO	MARGENIA MONCADA ARVIZU	B	5610	victor_9791@hotmail.com	60346693
2352	SODA SARITA	JOSE GABRIEL MORALES CHACON	B	5610	arquum@hotmail.com	88244548
2391	FOOD TRUCK LOS SABORES DE CAICEDO	VALERIE ARIAS RODRIGUEZ	B	5610	<a href="mailto:valerre_22ar@hotmail.com">valerre_22ar@hotmail.com</a>	86819190
490	SODA Y CAFETERIA PERI LAURENT	VICTOR SERRATYO PARIS	B	5610	<a href="mailto:irivera@gessacr.com">irivera@gessacr.com</a>	22472300