



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA

Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo.

POSTULANTE

Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

TUTOR

Ing. Pedro Andrade Valenzuela MAE

BABAHOYO

AÑO: 2015

CERTIFICACION DEL TUTOR

Certifico, que el presente trabajo investigativo desarrollado previo a la obtención del Título de Magister en Administración de Empresas, por la Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera, cuyo tema es **“Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo”**, se ajusta a las normas establecidas por el Centro de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Técnica de Babahoyo, por lo cual autorizo su presentación para los fines pertinentes.

Babahoyo, Diciembre de 2015

Ing. Pedro Andrade Valenzuela MAE

TUTOR DE TESIS

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo investigativo primeramente a Dios por darme esa fortaleza y sabiduría, a mis padres Ana Vera Castro y Hugo Muñoz, por su apoyo de tantos años, a mis hijos por animarme a seguir adelante, y ser la motivación de esforzarme para luchar día a día. Y a mis maestros durante estos años de enseñanza y asesoría profesional, para lograr ser una profesional capaz y competitiva en el área laboral.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo también fue logrado gracias a Dios que me dio fortaleza para salir adelante, a las enseñanzas de mi tutor Ing. Pedro Andrade Valenzuela MAE, quien supo impartir sus conocimientos con mucha humildad. Que con paciencia y dedicación fue puliendo mis conocimientos para el desarrollo de la investigación. Deseo exteriorizar mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Babahoyo, en el señor Ing. Fabián Toscano Ruiz MAE, Director del Centro de Post-Grado.

DECLARACION DE AUTORIA

Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera, portadora de la cedula de identidad N°1204008583, declaro que soy autora del presente trabajo de investigación, titulada “Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo”, el mismo que es original, autentico y personal.

Todos los efectos académicos legales que se desprenden del presente trabajo, es responsabilidad exclusiva del autor.

Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

POSTGRADISTA

RESUMEN

La presente investigación nace, luego de ver las falencias que tiene las entidades públicas de salud a través de experiencias vividas debido a este servicio que prestan, se definió este problema social como un tema de análisis para un proyecto universitario. Luego de varias argumentaciones, se llegó a la valoración, que no en todos los hospitales públicos existe la atención al cliente por elementos humanos debidamente capacitados y preparados, la misma que es fundamental en toda entidad pública para mejorar el desarrollo y ritmo laboral de los empleados dentro de sus funciones y estos a su vez con el usuario.

Por medio de estrategias se mejorara el servicio. Las estrategias están orientadas a optimizar la atención al cliente, así brindar un buen servicio y satisfacer las necesidades públicas.

La capacitación e implantación de estrategias son temas que no hay que dejar de lado en un establecimiento, ya que los dos invierten para el desarrollo de la institución pues para evitar las quejas por parte del usuario hay que mantenerlos satisfecho, ya que ellos son la razón de la existencia de las instituciones, es por esto que se ha visto conveniente elaborar esta investigación.

Palabras clave: Talento humano, desempeño laboral

SUMMARY

This research is born, after seeing the flaws that have public health agencies through life experiences because of this service provided, this social problem was defined as a subject of analysis for a college project. After several arguments, it came to the assessment that not all public hospitals there customer service by trained and skilled human elements, it is essential at all public agencies to improve development and employment rate of employees within their functions and these in turn with the user.

Through strategies improve the service. The strategies are designed to optimize customer service and provide good service and meet public needs.

Training and implementation of strategies are issues that should not be put aside in a facility, since both invest in the development of the institution as to prevent complaints by the user you must be kept satisfied that they are the reason the existence of institutions, which is why it has been desirable to develop this research.

Keywords: human talent, work performance

ÍNDICE	
CARATULA	I
CERTIFICADO DEL TUTOR	II
CERTIFICACION URKUND	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
CERTIFICACION DE AUTORIA	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
1.- Introducción	1
2.- Tema de Investigación	2
3.- Marco Contextual	2
3.1 Contexto Internacional	2
3.2 Contexto Nacional	3
3.3 Contexto Institucional	6
4.- Situación Problemica	8
5.- Planteamiento del Problema	9
5.1.- Problema General	9
5.2.- Subproblemas	9
6.- Delimitación de la Investigación	9
7.- Justificación	10
8.- Objetivos	11
8.1.- Objetivo General	11
8.2.- Objetivos Especificos.	11
9.- Marco Teórico	12
9.1.- Marco Conceptual	12
9.2.- Referencia Teórica	14
9.2.1. Antecedentes investigativos	14
9.2.2. Bases Teóricas	17
9.3.- Postura Teórica	30
10.- Hipótesis	31
10.1.- Hipótesis General o Básica	31
10.2.- Hipótesis Especificas	31
10.3.- Operacionalización de Variables	32
11 Metodología	34

11.1 Modalidad de la investigación	34
11.2 Tipo de investigación	34
11.3 Métodos y Técnicas	35
11.3.1 Métodos	35
11.3.2 Técnicas	36
11.4 Población y Muestra	36
12. Análisis e Interpretación de datos	39
12.1 Encuesta a personal administrativo	39
12.2 Encuesta aplicada usuarios	49
13. Conclusiones y Recomendaciones	59
13.1 Conclusiones	59
13.2 Recomendaciones	60
14. Propuesta	60
14.1 Alternativa obtenida	60
14.2 Alcance de la Alternativa obtenida	61
14.3 Aspectos básicos de la alternativa	63
14.4 Objetivo	63
14.5 Desarrollo del a Propuesta	63
14.6 Beneficiarios	67
14.7 Resultados esperados	67
15.- Bibliografía	68
16. Anexos	71
16.1 Encuesta dirigida a personal administrativo	71
16.2 Encuesta dirigida a usuarios	73
16.3 Matriz de contingencia	76

1. INTRODUCCION

La presente investigación tiene por finalidad determinar el Desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo. En este documento se presenta la problemática detectada por medio de la observación en el cantón Babahoyo, lo cual describimos por medio de interrogantes, que vinculamos directamente con los objetivos propuestos en el estudio a realizar, a su vez de aquí salen las posibilidades de solución.

El estudio se justifica indicando la importancia de su desarrollo, que proyectara luego de la investigación de campo por medio de una propuesta de intervención, la misma que será puesta a consideración de la ciudadanía para su ejecución. La población de estudio lo constituyen los ciudadanos afiliados al IESS que asisten a solicitar servicio médico en el Hospital de la ciudad de Babahoyo, y su muestra es determinada al azar.

Las actividades a ejecutarse se describen por medio de un gráfico de Gantt, proyectado hasta el mes de diciembre del presente año. El material bibliográfico consultado se lo presenta al final de este documento, y ellos son considerados de acuerdo a la relación directa con la temática estudiada.

2. TEMA DE INVESTIGACION

Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo.

3. MARCO CONTEXTUAL

3.1 Contexto Internacional

En la historia de la humanidad se dio la división de la actividad laboral del ser humano; esto se origina a partir de la Revolución Industrial, donde surge el concepto actual de trabajo. Actualmente la gestión del talento humano está enfocada en su estabilidad para asegurar la transmisión de conocimiento de la organización a través de diferentes procesos de gestión e innovación, que permitan agregar valor.

Esta evolución de la administración de personal y relaciones industriales, hacia la gestión estratégica de capital humano se determina por el nivel de alineamiento con los resultados del negocio y conocimiento del mismo, transformándola en una función que busca atender en forma equilibrada sus diferentes frentes de acción, donde sus actividades se enfocan en apoyar al negocio, siendo su socio estratégico, sin perder de vista la administración de compensaciones, relaciones laborales y beneficios, con apoyo de las nuevas tecnologías y servicios especializados.

De acuerdo al último estudio “Creating people advantage” realizado por la Boston Consulting Group con el apoyo de la World Federation of People Management Associations, WFPMA, de la que forma para la Asociación de Gestión Humana de Ecuador ADGHE, a través de la Federación Interamericana de Asociaciones de Gestión Humana FIDAGH, las tendencias globales de RR HH para el período 2012-2014 se enfocan en el gerenciamiento de talentos, mejorar e impulsar el desarrollo de liderazgo y planificación estratégica de la fuerza laboral.

La transformación de la función de RR HH redefiniendo su rol de gestor de desarrollo del capital humano, busca atender las necesidades de las diferentes unidades de negocio y gerencias de línea, como aliados estratégicos y también a los consultores expertos. La cultura de alto desempeño atrae, retiene y compromete a sus colaboradores, por ello la gestión de personas es esencial para el éxito de una empresa, es la creadora de valor a través de la gente que contribuye a elevar los niveles de satisfacción laboral y productividad.

3.2 Contexto Nacional

En el país, la gestión de Talento Humano ha venido fortaleciendo el rol de asesor para el negocio en la toma de decisiones. La evolución del rol estratégico de la gestión humana, constituye hoy en día el elemento que posibilita la transformación cultural en las organizaciones. Cuando pensamos en cambio cultural y transformación del capital humano en las organizaciones debemos relacionarlo con el alineamiento de la gestión a la estrategia del negocio y la relación empleador-empleado.

Esta relación ha estado guiada por recursos humanos en distintas etapas, siendo las primeras transaccionales y operativas exclusivamente, en las que se incluían la administración de personal, las relaciones industriales-sindicales, enfocadas a asegurar el cumplimiento de las normativas laborales y bienestar laboral. Este aspecto requería de grandes recursos y atención prioritaria por la conflictividad existente antes de la década de 1990.

A partir de allí, surgen nuevos conceptos de liderazgo y management con criterios de inclusión, participación, reconocimiento, equipos de trabajo, identificación de altos potenciales y herramientas para el desarrollo de personas, promoviendo cambios relevantes en las áreas de recursos humanos que fueron trasladando su enfoque a la etapa de atracción, retención y desarrollo de talentos que entregue a los colaboradores herramientas para el desarrollo de sus capacidades y habilidades, enfocados al cumplimiento de objetivos de la organización, su misión y visión estratégica.

En esta nueva etapa se promueven prácticas de formación, aprendizaje y desarrollo, retribución y compromiso, que garanticen atracción y retención de talentos de alto potencial. Actualmente se promueven nuevas prácticas de formación y aprendizaje.

La situación de la gestión del Talento humano en Ecuador.

Es necesario preguntarse, ¿Cuáles son los factores que pueden frustrar a un colaborador de acuerdo a sus expectativas laborales? ¿Qué debe hacer la empresa? ¿Qué debe hacer el colaborador?

De acuerdo con estudios, encuestas e investigaciones la Asociación de Gestión Humana del Ecuador develó que la principal frustración dentro de las empresas es: 'Falta de alineación entre Jefe y colaborador de la empresa'. Mirando hacia adelante, son tanto los colaboradores como empleadores, deben colaborar al mismo ritmo y tiempo en mejorar esta situación, por lo cual debe estar claro que ofrece la empresa y que se espera del colaborador.

Función de la empresa: Realizar un proceso de selección adecuado donde se explique con claridad su rol y lo que se espera de un ejecutivo o colaborador dentro de su área y en la organización, así como hablar del desarrollo de carrera y una propuesta de valor de empleador clara donde la empresa destaque su marca como empleador. Además, es importante realizar proceso de on boarding general y específico donde estén alineadas expectativas de su cargo con el entorno del empleado (jefe, compañeros, áreas de interacción).

Función del colaborador: Debe tener mucha autogestión, comprender las metas que le asignan y pedir mucha información sobre sus áreas de interacción para fortalecer su compromiso y ejecución. La falta de alineación entre jefe, colaborador y empresa es el principal inconveniente en la gestión del talento humano en Ecuador.

La nueva era de la gestión de talento humano

Desde hace varios años en el Ecuador la Gestión de Talento Humano se ha venido fortaleciendo y sobre todo la presencia del asesor para el negocio en la

toma de decisiones (ascensos, promociones, contrataciones), enfocándose más en el desarrollo de talentos claves y planes de cobertura.

Uno de los cambios es la evolución del concepto de 'potencial' ¿cómo se lo identifica? y ¿cómo lo evalúa?. El potencial en la organización, también un cambio de eje en cuanto a la responsabilidad de "desarrollo de carrera", ya que su principal responsable no es RR HH sino el jefe contratante, es decir mayor empoderamiento como administrador de su recurso humano, con mayor enfoque en guía y dirección.

3.3 Contexto Local e institucional

El cantón Babahoyo es una entidad territorial subnacional ecuatoriana, de la Provincia de Los Ríos. Su cabecera cantonal es la ciudad de Babahoyo, lugar donde se agrupa gran parte de su población total. El cantón Babahoyo se encuentra ubicado en un sector específico de influencia de las vías que llevan a la costa y sierra como paso obligado, su desarrollo económico ha venido de la mano de la presencia de algunas empresas industriales aunque no en la medida que se debe de dar para un cantón tan importante en la provincia.

El Hospital IESS Babahoyo, es un Hospital Nivel II, está ubicado en la Av. Juan Agnoletto y By pass, la Filosofía Institucional de esta unidad médica de la Provincia de Los Ríos, indica:

“Visión de la Unidad.-Ser un Hospital modelo de atención general que brinda una atención médica con eficacia, eficiencia, calidad y calidez a toda la población beneficiaria de la Seguridad Social.

Misión de la Unidad.-Brindar servicios médicos de prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante la permanente accesibilidad a la atención médica general y especializada.

Propósito.- Replantear la estructura y funcionamiento de la Red de Servicios de Salud (RSS), donde se garantice la viabilidad del funcionamiento del nuevo Modelo de Atención Integral de Salud, Familiar.

Comunitario e Intercultural.

Valores Institucionales.- La atención ofertada por el Hospital, se rige por los principios de honestidad, vocación de servicio, universalidad, responsabilidad y respeto; para cubrir la atención de las necesidades individuales y colectivas en procura del bien común” (IESS, 2015)

El personal que labora en la institución actualmente es, 72 personas en el área administrativa y 335 en el Área médica. La estructura jerárquica está determinada por un Director Médico, Director Administrativo y cuenta con los departamentos de Talento Humano, Financiero, Compras públicas y Admisión.

En lo que respecta al servicio que presta el Hospital del IESS Babahoyo, se puede indicar que el usuario muchas veces se queja del recurso humano que labora en esta institución, no se siente conforme con la atención, pero al ser

clientes no conocen lo que ocurre dentro de sus paredes, como se gestiona al Talento Humano, si este está ubicado en un puesto de acuerdo a su formación profesional, si recibe capacitación para el trato con el usuario y si los procesos operativos son los mas adecuados para brindar un servicio de calidad y calidez, estas variables que originan la satisfacción del cliente se determina con el desarrollo del presente estudio.

4. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.

Dentro de los problemas que existen en el IESS – Babahoyo, se puede indicar:

- Personal contratado que no tienen experiencia en el trato al público, por ser jóvenes recién graduados en el nivel de Pregrado. Esto conlleva a reclamos por parte de los usuarios del servicio que ofrece.
- Muchas de las personas que forma parte del personal administrativo, tiene su título que no está relacionado con la función que están realizando como actividad laboral. Provoca reclamos de los afiliados porque muchas veces no se los trata con amabilidad y comprensión.
- Los controles que se efectúan al personal no son rígidos, lo que facilita muchas veces que las ventanillas estén sin ofrecer un servicio por ausencia del funcionario que debe atender al público. Esto causa insatisfacción en el usuario, dando una mala imagen del servicio prestado por la institución.

Por lo indicado, existe la problemática que justifica la investigación propuesta en el presente documento.

5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

5.1.- PROBLEMA GENERAL

¿Cómo la Gestión del Talento Humano, incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo?

5.2.- SUBPROBLEMAS O DERIVADOS

¿Qué criterio tienen los usuarios sobre la calidad del servicio prestado por el personal administrativo que los atienden de manera directa en el Hospital del IESS de Babahoyo?

¿Cómo el clima laboral que existe en el Área de servicio de atención al público del Hospital, está contribuyendo para prestar servicios de calidad al usuario?

¿Cómo la atención personal y la calidad de desempeño mejorará de manera continua el servicio al cliente o usuario del IESS Babahoyo?

6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Objeto de estudio: Gestión del Talento Humano.

Campo de Acción: IESS

Lugar: Cantón Babahoyo

Sector: Babahoyo

Área: Administrativa

Tiempo: De enero a julio del 2015

7. JUSTIFICACION

La presente investigación es importante, porque se va a determinar cuál es el servicio que presta el talento humano que labora en el IESS – Babahoyo, a los usuarios del Hospital de esta ciudad. Así también, se pretende conocer el criterio de los usuarios sobre la calidad del servicio prestado por el personal administrativo que los atienden de manera directa en esta casa asistencial, al cual tienen acceso los afiliados al seguro general y también los afiliados al Seguro Social Campesino.

También es importante porque se va a determinar el clima laboral del Área de servicio de atención al público del Hospital del IESS – Babahoyo, esto se logrará por medio de encuestas que se van a aplicar a los usuarios de la casa de salud, criterio que es importante conocer porque va a describir si la gestión del talento humano es la adecuada o no. Finalmente al trabajo investigativo va a determinar como un Plan de Mejoramiento Continuo de Servicio al Cliente, mejorará el servicio al cliente y la calidad de desempeño del talento humano.

En general los beneficios de la investigación va a ser para la institución, la cual podrá conocer sus deficiencias para mejorar el servicio al cliente (Afiliados), a la sociedad que tendrá una Casa de Salud prestando servicio

confiables a la comunidad, y también el estudio va a contribuir al egresado de este programa de Maestría, que aplicara los conocimientos teóricos en la realidad de la gestión administrativa.

8. OBJETIVOS

8.1.- GENERAL

Desarrollar un análisis a la Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo.

8.2.- ESPECÍFICOS

- 8.2.1 Establecer el criterio de los usuarios sobre la calidad del servicio prestado por el personal administrativo que los atienden de manera directa
- 8.2.2 Determinar cómo el clima laboral que existe en el Área de servicio de atención al público del Hospital, contribuye para prestar servicios de calidad al usuario.
- 8.2.3 Diseñar un Plan de Mejoramiento Continuo de Servicio al Cliente, que permita de manera sistemática mejorar la atención del servicio del personal y la calidad de desempeño.

9. MARCO TEORICO

9.1.- MARCO CONCEPTUAL

9.1.1 Gestión del Talento humano

Es “La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.” (Hernández , 2011).

9.1.2 Desempeño laboral

“El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada” (ECURED, 2015).

9.1.3 Empresa

“La empresa es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. La actividad productiva consiste en la transformación de bienes intermedios (materias primas y productos semielaborados) en bienes finales, mediante el empleo de factores productivos (básicamente trabajo y capital)” (La empresa, 2013).

La empresa es la organización encargada de producir bienes y prestar servicios, siendo el elemento más importante el talento humano.

9.1.4 Calidad de servicio

“Es la mejora cualitativa de nuestras relaciones con el cliente, de manera que éste quede gratamente sorprendido con el servicio ofrecido, es decir, lograr que en cada contacto, el cliente se lleve la mejor impresión acerca de nuestros servicios” (Tovar, 2008).

9.1.5 Servidores públicos

“Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público” (Ministerio de Relaciones Laborales, 2010).

9.1.6 Clima laboral

“El clima laboral no es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad” (EmprendePyme, 2014).

9.1.7 Atención al cliente

“Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores” (Perez, 2010).

9.2. MARCO REFERENCIAL

9.2.1 Antecedentes de la Investigación.

Luego de realizar un análisis sobre investigaciones similares, se ha determinado que en la Universidad Nacional de Loja en el año 2011 se realizó un trabajo investigativo, denominado “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL HOSPITAL DEL DÍA LOJA IESS, PERÍODO 2011” autoría de Candida Mayra Mashendo, en la misma se llegan a las siguientes conclusiones:

- “La ejecución de la presente Auditoría se desarrolló en base al Manual de Auditoría de Gestión, tiene como respaldo toda la documentación brindada por la entidad en donde se determinó los hallazgos existentes en el año 2011, las mismas que se comunicaron oportunamente a la máxima Autoridad de la institución para que tome las decisiones correctivas.
- El Hospital del Día Loja IESS, desde su creación no ha sido objeto de estudio de Auditoría de Gestión que permitan evaluar y conocer el grado de desenvolvimiento de los directivos y administrativos de la entidad en sus funciones asignadas.
- Algunos empleados no cumplen con el perfil para ocupar los cargos asignados de acuerdo a su título profesional, impidiendo el desenvolvimiento de sus actividades.
- De los resultados obtenidos se determinó que no existe rotación del personal, en las funciones asignadas, incumpliendo las Normas de Control Interno.
- La entidad no da cumplimiento a lo que estipula las Normas de Control Interno, en donde señala que el personal debe ser evaluado constantemente.

- La falta de personal, genera que no puedan satisfacer normalmente las necesidades a los usuarios, lo que no permite que se brinde un servicio eficiente a los mismos.
- Desconocimiento por parte del Jefe del departamento Financiero no se han aplicado indicadores de Gestión que permita evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la Gestión Institucional.
- Los objetivos propuestos en la presente Auditoria de Gestión se lograron a cumplir en base al informe final presentado, el mismo que contiene comentario, conclusiones y recomendaciones.” (Mashendo, 2013).

Como se puede observar el talento humano es objeto de estudios por parte de las instituciones de Educación Superior, siempre buscando mejorar la atención al público.

En la Universidad Particular de Loja, se realizó una investigación vinculada, denominada ““PERFILES POR COMPETENCIAS PARA LA GESTION DEL TALENTO HUMANO EN EL SERVICIO DE ESTADISTICA Y RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL DEL IESS DE IBARRA”, en esta investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

- “1. La administración del talento humano en el Hospital del IESS de Ibarra, al igual que en la mayoría de unidades del área médica, es

totalmente inadecuada. En la investigación de campo realizada para esta propuesta, se logró identificar las debilidades y fortalezas y en base a ello se trabajó en una propuesta de perfiles y competencias direccionadas a los funcionarios de RR.HH. y del servicio de estadística.

2. Establecer parámetros de evaluación de competencia del talento humano permitirá mejorar la calidad de atención al afiliado que continuamente demanda mejor servicio.
3. El diseño de nuevos perfiles y competencias facilita una mejor respuesta a la demanda social y en especial a los afiliados” (Perez Yacelga, 2008).

9.2.2. Bases Teóricas

9.2.2.1 Relaciones Laborales con los empleados:

Se basa en la capacidad de negociación colectiva con el recurso humano y el manejo de las relaciones entre ellos y sus superiores. La cultura corporativa o cultura organizacional expresa un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma particular de interacción y de relación de determinada organización. Cada organización tiene un sistema con características particulares, que influyen y están estrechamente ligados con el clima organizacional.

La cultura corporativa puede influir mucho en la satisfacción que los colaboradores puedan sentir con su puesto de trabajo y en su relación con la empresa en general. Por lo que también afecta directamente el rendimiento del mismo en sus actividades dentro de la empresa.

Todos los sistemas que interactúan con la empresa tanto internamente como en su exterior son dinámicos, se mantienen en constante cambio y evolución, es por eso que la organización también se verá forzada a cambiar y aún más a mantenerse adelante de esos cambios, en estos casos la cultura organizacional juega un papel importante en cuanto a la capacidad de adaptación de la organización, por lo que deben ir de la mano una cultura organizacional positiva que facilite un desarrollo organizacional.

9.2.2.2 Participación en la toma de decisiones:

Los departamentos de personal o recursos humanos proporcionan servicios. Sin embargo, los directivos de recursos humanos no ejercen la autoridad de dirigir a otros departamentos. Por ello, se les da la autoridad staff, que consiste en asesorar y no dirigir a los otros directivos. La autoridad directa o de línea consiste en el derecho y la responsabilidad de dirigir las operaciones de los departamentos de la empresa. Los encargados de ejercer esta autoridad, llamados gerentes de línea, son los que toman las decisiones respecto a los puntos antemencionados; con la asesoría del departamento de recursos humanos.

La administración de personal es una responsabilidad de línea y una función de staff, ya que es responsabilidad básica de la gerencia, en todos los niveles y tipos

de gerencia, y en todas las organizaciones. Los encargados del departamento de RH asesoran a los gerentes de línea en todo lo que se refiere a consultoría, consejería y servicios de varios tipos de controles para asegurar directrices uniformes de administración de personal destinadas a alcanzar los objetivos de la organización.

El departamento de RH tiene una posición de asesoría más que de línea, esta posición es de naturaleza consultiva, de servicio o de apoyo; en el suministro de datos que posibilitan la toma de decisiones a cada jefe departamental, adicionalmente presta servicios especializados como reclutamiento, selección, capacitación análisis y evaluación de cargos, etc. y envían propuestas a las jefaturas para que estas sean las que tomen las decisiones adecuadas según cada necesidad.

El éxito de un departamento de Recursos Humanos depende de que los jefes de los otros departamentos lo consideren una fuente de ayuda y no un intruso en sus responsabilidades.

9.2.2.3 Importancia de la organización

“La organización es un sistema de actividades conscientes coordinadas, formado por dos o más personas cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella” y alcanzar determinados objetivos (Clavijo, 2010). Es importante tomar en cuenta que es muy difícil que dos seres humanos sean completamente iguales, de la misma manera sucede con las empresas. Aunque dos empresas estén enmarcadas en el mismo sector y utilicen tecnología similar

para la producción, nunca serán iguales, siempre estarán presentes factores diferenciadores, tanto en aspectos técnicos sino también en lo social haciendo referencia al capital humanos, el sentido de pertenencia que estos tengan, el nivel académico, experimental que posean y las relaciones que existan en el grupo. A pesar de existir varios aspectos diferenciadores en cada empresa, existen principios básicos que definen la estructura organizacional de las empresas.

La organización surgió de la necesidad humana de cooperar, las personas se han visto obligados a cooperar para obtener sus objetivos personales debido a las limitaciones físicas, biológicas, psicológicas y sociales, la cooperación resulta más productiva y en ocasiones menos costosa si se dispone de una estructura de organización, las personas pueden realizar por sí solas actividades complejas. De ahí la importancia de las organizaciones. El hecho de trabajar coordinados entre sí para unos objetivos comunes no impide que las personas, dentro de la organización, busquen objetivos individuales.

Se considera que con buen personal cualquier organización funciona, las personas que poseen más conocimientos y experiencia tienden a cooperar entre sí, se cree que las personas dentro de la organización trabajarán más efectivamente si todos conocen el papel que deben cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan unas con otras.

Basándose en este punto, una estructura organizacional debería estar diseñada de tal manera que sea de fácil comprensión para todos la distribución de tareas y responsabilidades de cada puesto; de tal manera que se los conflictos que

ocasiona el desconocimiento en la asignación de responsabilidades logrando un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos de la empresa. En la medida en que una organización alcanza sus objetivos, tiende a ampliarlos y a crecer, lo cual conlleva a incrementar el número de personal y recursos necesarios para realizar las actividades productivas que le permitan alcanzar las nuevas metas planteadas.

La importancia de la organización se ve reflejada en varios fundamentos, entre los más importantes:

1. Toda organización es de carácter continuo, no se puede decir que se ha concluido, las empresas y sus recursos siempre están en constantes cambios como la implementación de nuevos productos y servicios, la expansión de mercado, etc., lo cual obliga a efectuar cambios en la organización.
2. Cada organización es un medio a través del cual se establece una mejor manera de lograr los objetivos el conjunto social.
3. Suministra técnicas para poder realizar actividades eficientemente, con un esfuerzo mínimo, evitando la ineficiencia y lentitud de las actividades, reduciendo costos e incrementando la productividad.

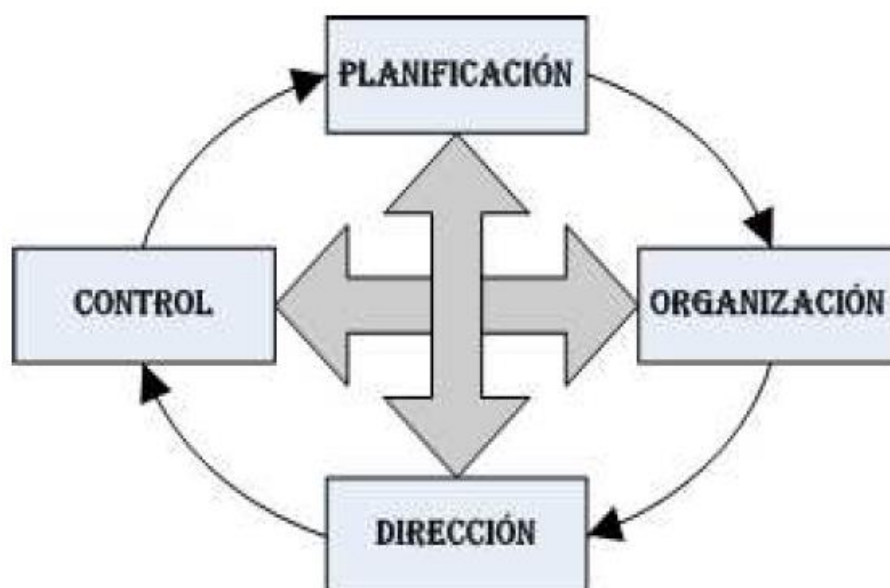
9.2.2.4 Proceso administrativo.

Según el autor AMADOR, Juan Pablo (2003) establece que: “El proceso administrativo Se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos

que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades.” El proceso administrativo permite a la empresa llevar adecuadamente sus actividades, mediante la planificación, la organización, dirección y control. De los mismos incluyendo un adecuado desempeño de sus administradores, así como también nos permitirá medir el grado en que los gerentes realizan su función y si realizan debidamente su trabajo.

El Proceso Administrativo es cíclico, dinámico e interactivo, como se muestra en el siguiente gráfico:

PROCESO ADMINISTRATIVO



9.2.2.5 Planificación.

Para AMADOR, Juan Pablo (2008); “La Planeación es decir por adelantado, qué hacer, cómo y cuándo hacerlo, y quién ha de hacerlo. La planeación cubre la

brecha que va desde donde estamos hasta dónde queremos ir. La tarea de la planeación es exactamente: minimización del riesgo y el aprovechamiento de las oportunidades.”

Planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos. La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las actividades. Sin la planificación, los departamentos podrían estar trabajando con propósitos encontrados e impedir que la organización se mueva hacia sus objetivos de manera eficiente.

9.2.2.6 Organización.

Según, AMADOR, Juan Pablo (2008), La organización: “Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa.” La organización consiste en la asignación de recursos y actividades para alcanzar los objetivos, mediante órganos o cargos conformados y con la atribución de autoridades y responsabilidades en cada una de ellas. Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la empresa.

9.2.2.7 Dirección

La dirección es la supervisión directa de los empleados en las actividades diarias del negocio. La eficiencia del gerente en la dirección es un factor de importancia para lograr el éxito de la empresa. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Dirigir significa mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Según, REYES Montserrat (2007) Control “Es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones. Se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado.”

9.2.2.8 Control

Para, AMADOR, Juan Pablo (2008), Control “Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas.” Al control se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó.

9.2.2.9 Recursos Humanos

El recurso humano es considerado el factor más importante en una organización, ya que de ellos depende el funcionamiento y desarrollo de la misma para poder alcanzar los objetivos y metas propuestas, a través de un esfuerzo coordinado entre todo el personal que labora en la empresa. Para CALDERA, Rodolfo (2007) se denomina recursos humanos: “al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de la organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.”

9.2.2.10 Importancia de los Recursos Humanos

Una empresa está compuesta de recursos humanos que se unen para beneficio mutuo, y la empresa se forma o se destruye por la calidad o el comportamiento de su gente. Es solo a través de los recursos humanos que los demás recursos se pueden utilizar con efectividad. Las organizaciones poseen un elemento común todas están integradas por personas que son las que llevan a cabo los avances, los logros y los errores de sus organizaciones.

Respecto a este tema el autor CHIAVENATO, Idalberto (2007) considera que: “La administración de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar

los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.”

9.2.2.11 Gestión del Talento Humano

El Autor CHIAVENATO, Idalberto (2002) menciona que “La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.” (Pág.6)

La gestión del talento humano es considerada uno de los aspectos más importantes en las organizaciones, y este depende de las actividades y la forma en que desarrollan, tomando en consideración varios aspectos como puede ser características, costumbres, habilidades y aptitudes de cada uno de los miembros que conforman la organización y las actitudes para realizar el trabajo.

9.2.2.12 Objetivos de la Gestión del Talento Humano

Las personas constituyen el principal activo de la organización; de ahí la necesidad de que ésta sea más consciente y este más atenta de los empleados. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas, para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.

Para el autor CHIAVENATO, Idalberto al cual se lo cita por ser un clásico de la administración, menciona que “Los objetivos de la gestión de personas son diversos. La ARH debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: la función de RH es un componente fundamental de la organización actual. No se puede imaginar la función de RH sin conocer los negocios de una organización.
2. Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: Dar reconocimiento a las personas y no solo dinero constituye el elemento básico de la motivación humana. Para mejorar el desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben.
3. Administrar el cambio: en las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones.”

Los objetivos de la gestión de talento humano es definir cuáles son las necesidades de la organización, con el mejoramiento del capital humano a corto, mediano y largo plazos, teniendo en cuenta el potencial existente en los puestos de la organización. Así como también aplicando estrategias de cambio para lograr el desarrollo en la organización, mejorar el perfil y las características del personal para estar en posibilidad de alcanzar los objetivos.

Las organizaciones se dan cuenta de que su desarrollo depende del personal que labora para ellas y por lo tanto este adquiere una posición definida en la organización. Cada una de las actividades relacionadas a la gestión de los recursos humanos es indispensable ya que tienen una consecución y no deben ser excluidas (Vilcaguano, 2011)

Desempeño Laboral

Se dice que el **desempeño** laboral, es el rendimiento de una persona en sus actividades laborales, que se desarrollan en cualquier tipo de organización, por medio de su trabajo demuestra su responsabilidad e idoneidad. También se dice que “Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de

determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada” (EcuRed, 2015).

Servicio al cliente

Se dice que el servicio al cliente es el servicio que una empresa ofrece a sus clientes, con la finalidad de obtener fidelidad de los clientes reales y de acrecentar en base a esta imagen de nuevos clientes. El servicio al cliente al ser la imagen de la empresa, depende de la actuación de cada uno de los integrantes de la organización, sobre todo de aquellos que están en contacto directo con los clientes y deben generar en ellos satisfacción sobre lo solicitado.

Seguridad Social

El IESS en su página oficial www.iess.gob.ec indica que “ El Seguro General de Salud Individual y Familiar es uno de los seguros especializados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Protege al asegurado y su familia en las contingencias de enfermedad y maternidad” (<http://www.iess.gob.ec/es/web/guest/seguro-de-salud>, 2015)

También se indica los servicios de salud que presta:

Protege a través de acciones integrales de fomento y promoción de la salud, prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades no profesionales, rehabilitación y recuperación de la salud.

El afiliado y afiliada tienen derecho a:

Asistencia médica integral

Exámenes de diagnósticos

Atención médica clínica

Asistencia quirúrgica

Rehabilitación

Dotación de implementos farmacéuticos.

Subsidio monetario cuando la enfermedad produce incapacidad en el trabajo (<http://www.iess.gob.ec/es/web/guest/seguro-de-salud>, 2015).

Actualmente las normativas legales se encuentran en proceso de reforma, por lo cual no se puede citar, porque hasta el término de la investigación los mismos se encontrarán en vigencia y la investigación presentará inconsistencias en este aspecto.

9.3. POSTURA TEÓRICA.

La postura Teórica para la presente investigación, se considera el aporte de Gary Becker sobre el desarrollo del Capital Humano, este economista norteamericano fue premiado con el Nobel por trabajar con el concepto del Capital Humano. Seguimos el estudio de Becker sobre las sociedades de conocimiento, considerando sus habilidades, la salud y sus hábitos de trabajo como factor

importante para la productividad de las economías modernas, no solo buscando una rentabilidad económica, sino una rentabilidad social, como es la prestación de servicios.

10. HIPÓTESIS

10.1. HIPÓTESIS GENERAL

El desarrollo de un análisis a la Gestión del Talento Humano, determinará la mejora en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo.

10.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. El criterio de los usuarios sobre la calidad del servicio prestado por el personal administrativo que los atienden de manera directa, permitirá conocer sus fortalezas y deficiencias.
2. La determinación del clima laboral del Área de servicio de atención al público, permitirá identificar como contribuye para prestar servicios de calidad al usuario.
3. Con el diseño de un Plan de Mejoramiento Continuo que responda a las necesidades y cambios detectados, se mejorará de manera integral la atención y servicios al usuario del Hospital.

4. Operacionalización de Variables

5. Variable Independiente

Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Categorías	Indicadores	Instrumentos
El desarrollo de un análisis a la Gestión del Talento Humano, determinará la necesidad de mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo	Gestión del Talento Humano.	Es el proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente.	Personal Administrativo Personal área de salud Proceso Administrativo	Número de usuarios atendidos Planificación Organización Dirección Control	Encuesta aplicada a personal administrativo y del área de Salud del IESS – Babahoyo.

Variable Dependiente

Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Categorías	Indicadores	Instrumentos
El desarrollo de un análisis a la Gestión del Talento Humano, determinará la necesidad de mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo	Desempeño laboral	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	Funciones Rendimiento Idoneidad Calidad del servicio	Valoración del servicio: Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo	Encuesta aplicada a personal administrativo y del área de Salud del IESS – Babahoyo.

11. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

11.1.- Modalidad de la Investigación

Bibliográfica-Documental: Para realizar el proyecto de investigación se utilizará la modalidad bibliográfica documental ya que para su ejecución se centrará en información ya existente basada en libros, revistas, tesis, lectura, bibliotecas, etc. con la finalidad de que la información esté centrada en la comprensión y el realismo, permitiendo de esta manera que el investigador pueda conceptualizar las variables y categorías.

Investigación de campo: También utilizaremos la investigación de campo, porque se estará en contacto directo con los involucrados en el problema, que en este caso el personal administrativo y de salud del Hospital del IESS de la ciudad de Babahoyo, a través de encuestas, entrevistas y cuestionarios se podrá recolectar la información necesaria y suficiente para conocer la realidad de la institución y conocer el problema objeto de estudio.

11.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución del presente proyecto se utilizara el siguiente tipo de investigación.

11.2.1. Investigación Descriptiva: El propósito de esta investigación es describir situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinados fenómenos. Para realizar el proyecto de investigación se utilizará la misma ya que para su ejecución se sustentará en información ya existente basada en libros, tesis, revista, lectura, biblioteca, etc. Con la finalidad de que la información este centrada en la comprensión y en el realismo permitiendo de esta manera que el investigador pueda conceptualizar las variables y categorías.

11.2.2. Investigación Explicativa: El objetivo es explicar el fenómeno, llegar al conocimiento de las causas, es el fin último de la investigación. Se pretende llegar a generaciones extensibles más allá de los sujetos analizados; utilizan básicamente metodología cuantitativa, a esta investigación se la conoce como investigación ex-post-facto, estudios, comparativos casuales, diferentes, selectivos u explicativos o casuales.

11.2.3. Investigación Correlacional: Tiene como propósito medir el grado de incidencia entre las variables que se manipulan en el problema, de tal manera que podamos relacionar la variable independiente que se refiere al clima organizacional y la variable dependiente que es desempeño laboral, con el fin de evaluar la variaciones de comportamiento, determinando la causa, efecto y conceptualizando con la teoría disponible. Mediante métodos estadísticos que permitirán analizar y procesar la información y obtener resultados, para luego proponer alternativas de solución que permita mejorar la situación actual de la institución.

11.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

11.3.1 MÉTODOS

MÉTODO CIENTÍFICO. El método científico permitirá a través de la conceptualización ubicar estratégicamente los objetivos, metas y valores para el establecimiento de la relación causa y efecto del proceso administrativo que se está realizando. En esta investigación se pudo clasificar, describir, definir y determinar los resultados obtenidos mediante la aplicación del método científico para su verificación y posterior aplicación.

MÉTODO DEDUCTIVO. El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte

de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez, comprobaremos si se han dado soluciones administrativas en la gestión del talento humano que labora en el Hospital del IESS de la ciudad de Babahoyo.

11.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

Para recolectar los datos se aplicarán las siguientes técnicas:

OBSERVACIÓN

La observación es elemento fundamental de nuestro proceso investigativo; en ella nos apoyaremos para obtener datos que serán analizados frente al problema, lo que permitirá realizar un estudio respectivo.

ENCUESTA:

Es una técnica utilizada para recoger información por escrito sobre el tema de la investigación, para lo cual se vale de un cuestionario debidamente estandarizado y esquematizado que será entregado a los docentes y estudiantes con la finalidad de receptar la información necesaria para determinar los criterios que tienen sobre la incidencia de la gestión administrativa del Talento Humano, en la calidad de servicio que presta el Hospital del IESS de la ciudad de Babahoyo.

11.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

11.4.1. POBLACION

La población está constituida por personal administrativo, de salud y usuarios del IESS Babahoyo, ya que están directamente involucrados en las actividades funcionales de la empresa.

PERSONAL	CANTIDAD	%	MUESTRA
PERSONAL ADMINISTRATIVO	72		
PERSONAL DE AREA DE SALUD	335		
USUARIOS	2.400		
TOTAL	2.807		

11.4.2.MUESTRA

Esta se obtiene con la aplicación de la siguiente formula:

CALCULO PARA POBLACIONES FINITAS (POBLACIONES MENORES A 100.000)													
TAMAÑO MUESTRAL													
TAMAÑO DEL UNIVERSO													
			72										
σ	p	q	N	ERROR MUESTRAL (E)									
2	85	15	72	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
				71	68	64	59	53	48	43	38	34	30
σ	p	q	N	ERROR MUESTRAL (E)									
3	50	50	72	1	2	3	4	5	6				
				32	71	70	69	67	65				
$n = \frac{\sigma^2 \times X}{E^2 \times X + (\sigma^2 \times p \times q)}$				donde: n total de muestra o sigma, intervalo o nivel de confianza E error p proporción q proporción N Tamaño del Universo									
Sigma (o) con 95% de confianza = 2													
Sigma (o) con 99% de confianza = 3													

Personal administrativo a encuestar: 53 personas

CALCULO PARA POBLACIONES FINITAS (POBLACIONES MENORES A 100.000)													
TAMAÑO MUESTRAL													
TAMAÑO DEL UNIVERSO													
												2.400	
σ	p	q	N	ERROR MUESTRAL (E)									
2	85	15		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			2.400	1.632	833	459	281	188	134	100	77	61	50
σ	p	q	N	ERROR MUESTRAL (E)									
3	50	50		1	2	3	4	5	6				
			2.400	964	1.682	1.225	887	655	496				
$n = \frac{\sigma^2 X}{E^2 X} \times \frac{p \times q \times N}{(N-1) + \sigma^2 X p \times q}$				donde: n total de muestra o sigma, intervalo o nivel de confianxa E error p proporción q proporción N Tamaño del Universo									
Sigma (o) con 95% de confianza = 2													
Sigma (o) con 99% de confianza = 3													

Usuarios del Hospital del IESS a encuestar: 188 personas

12. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.

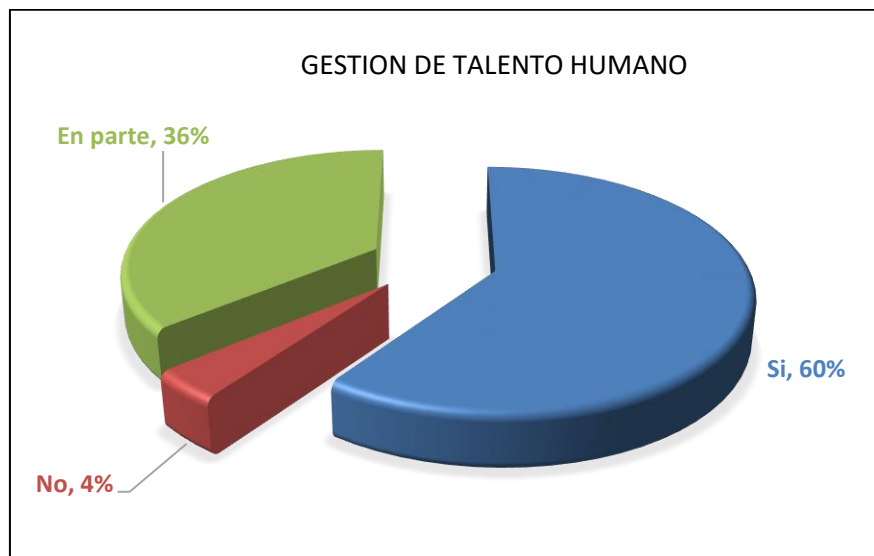
12.1 ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

1. ¿Está de acuerdo con la gestión del Departamento de Talento Humano?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	32	60%
NO	2	4%
EN PARTE	19	36%
TOTAL:	53	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Personal administrativo que labora en el IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “Está de acuerdo con la gestión del Departamento de Talento Humano”, el 60% de los encuestados manifiestan estar “Si”, el 4% responde “No”, el 36% “En parte”.

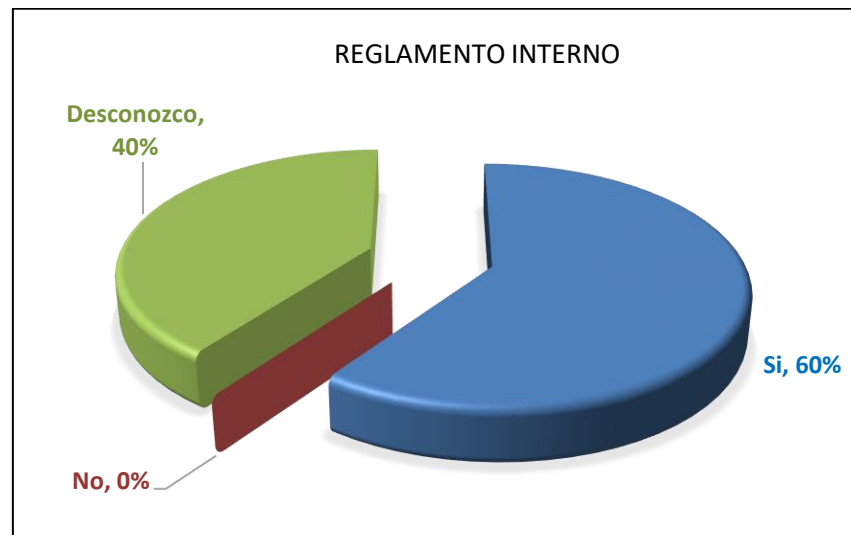
INTERPRETACIÓN.- Se puede determinar que el personal administrativo que labora en esta institución no está totalmente de acuerdo con la gestión del Departamento de Talento Humano, esto puede incidir en el rendimiento y por ende en la atención al público.

2. ¿Existe una reglamentación para desarrollar su actividad?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	32	60%
NO	0	0%
DESCONOZCO	21	40%
TOTAL:	53	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Personal administrativo que labora en el IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “Existe una reglamentación para desarrollar su actividad”, el 60% de los encuestados manifiestan estar “Si”, el 40% responde “No”.

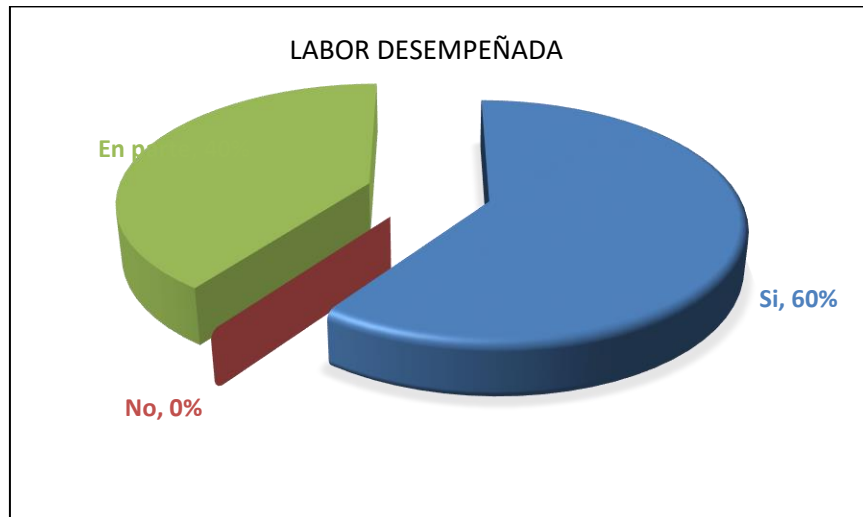
INTERPRETACIÓN.- Se puede determinar por medio de esta respuesta que muchos de los empleados no conocen la reglamentación o manual que les guía al desarrollo de su actividad laboral dentro de la institución, lo cual perjudicaría a su desenvolvimiento y a la atención que puedan brindar a los usuarios.

3. ¿Está de acuerdo con la labor que usted desempeña?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	32	60%
NO	0	0%
EN PARTE	21	40%
TOTAL:	53	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Personal administrativo que labora en el IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “Está de acuerdo con la labor que usted desempeña”, el 40% de los encuestados responden “Si” el 60% manifiestan “No”.

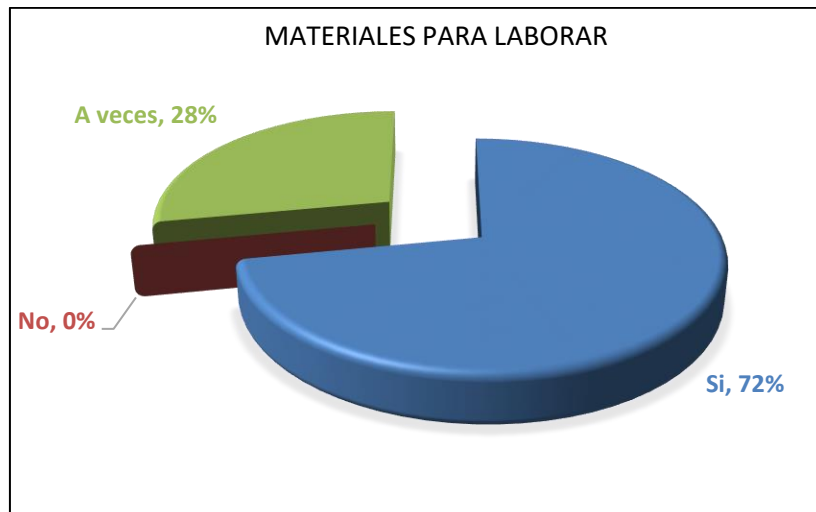
INTERPRETACIÓN.- Esta respuesta está indicando que no todo el personal está conforme con las actividades que realiza, sería importante definir las actividades de acuerdo a su formación académica, así producirán más en beneficio de los usuarios del IESS..

4. ¿A usted le facilitan los materiales necesarios para realizar sus labores?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	38	72%
NO	0	0%
A VECES	15	28%
TOTAL:	53	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Personal administrativo que labora en el IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “A usted le facilitan los materiales necesarios para realizar sus labores”, el 72% de los empleados encuestados responden “Si”, el 28% dice que “A veces”.

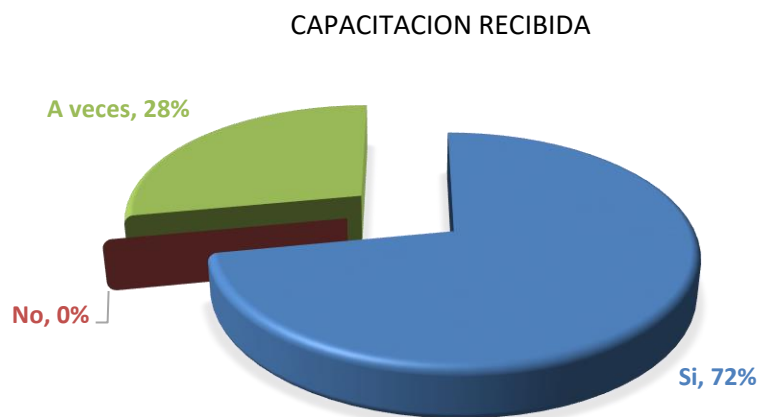
INTERPRETACIÓN.- Se ha determinado que si se facilita los materiales para las labores que realizan los empleados del IESS, solo una cuarta parte de ellos no está conforme, lo cual debe considerar el Departamento de Talento Humano.

5. ¿Las autoridades de la institución, le han capacitado para desempeñarse mejor en su puesto?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	38	72%
NO	0	0%
A VECES	15	28%
TOTAL:	53	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Personal administrativo que labora en el IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “Las autoridades de la institución, le han capacitado para desempeñarse mejor en su puesto”, el 72% de los encuestados responden “Si”, el 28% “No”.

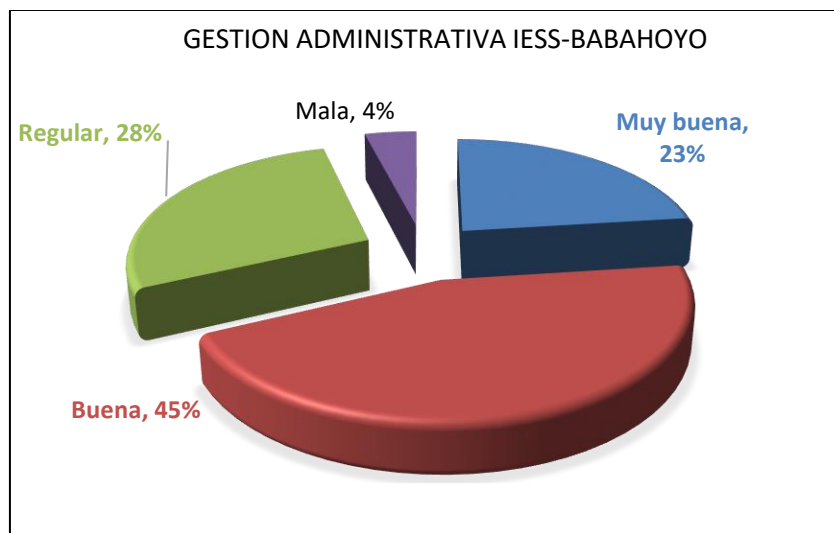
INTERPRETACIÓN.- Se puede determinar que existe capacitación, pero que la misma no ha sido dirigida para todo el personal, lo cual deja en desventaja a una área del talento humano. Las capacitaciones sobre todo de atención al público debe ser orientado a todos los empleados.

6. ¿Cómo puede valorar la gestión administrativa de sus superiores?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
MUY BUENA	12	23%
BUENA	24	45%
REGULAR	15	28%
MALA	2	4%
TOTAL:	53	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Personal administrativo que labora en el IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “Cómo puede valorar la gestión administrativa de sus superiores”, el 23% responde “Muy buena”, el 45% “Buena”, el 28% “Regular”, el 4% “Mala”.

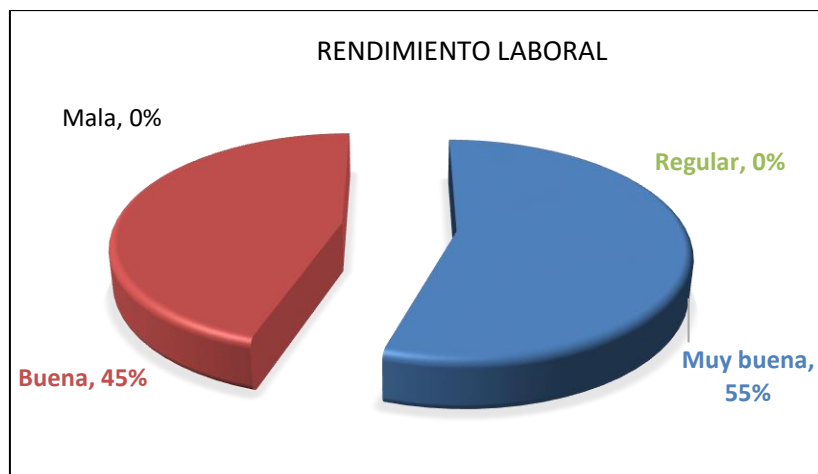
INTERPRETACIÓN.- Esta respuesta demuestra que el criterio de los empleados no es totalmente buena con respecto a la calidad de directrices dadas por el Departamento de Talento Humano, lo cual debe ser analizado por los directivos.

7. ¿Cómo valora usted su rendimiento en las tareas asignadas por sus superiores?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
MUY BUENA	24	45%
BUENA	29	55%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%
TOTAL:	53	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Personal administrativo que labora en el IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “Cómo valora usted su rendimiento en las tareas asignadas por sus superiores”, el 55% responde “Muy bueno”, el 45% “Bueno”.

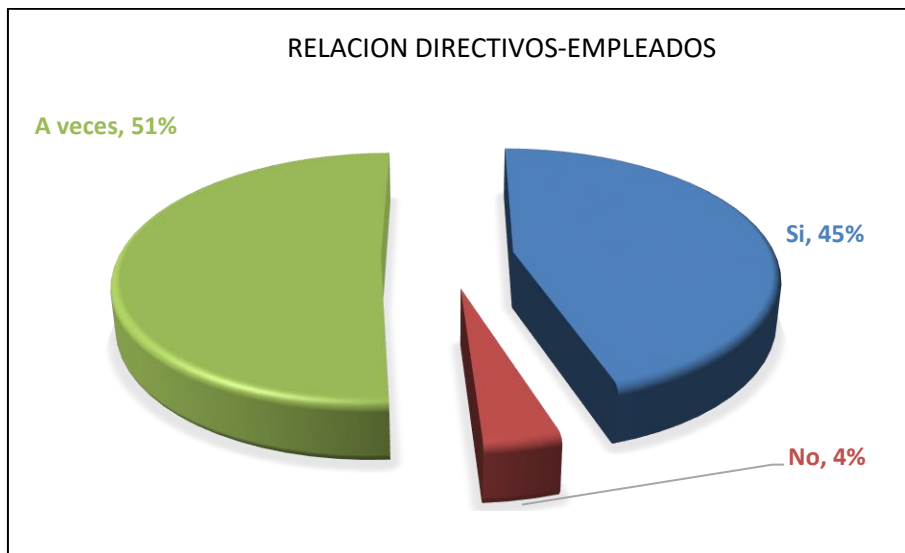
INTERPRETACIÓN.- De acuerdo a este resultado, el rendimiento los señores empleados consideran que es bueno, lo que hay que contrastar con el criterio de los usuarios del servicio.

8. ¿Existe una buena relación directivos-empleados?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	24	45%
NO	2	4%
A VECES	27	51%
TOTAL:	53	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Personal administrativo que labora en el IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “Existe una buena relación directivos-empleados”, el 45% de los encuestados responden “Si”, el 4% “No”, el 51% “A veces”.

INTERPRETACIÓN.- Se puede determinar que la relación Directivos-empleados no es la mejor, pero si es aceptable, esto contribuye para brindar un servicio de calidad al usuario.

9. ¿Considera usted que puede rendir mejor en su trabajo, si existiera la motivación adecuada?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	53	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL:	53	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Personal administrativo que labora en el IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “Considera usted que puede rendir mejor en su trabajo, si existiera la motivación adecuada”, el 100% de los encuestados responde “SI”

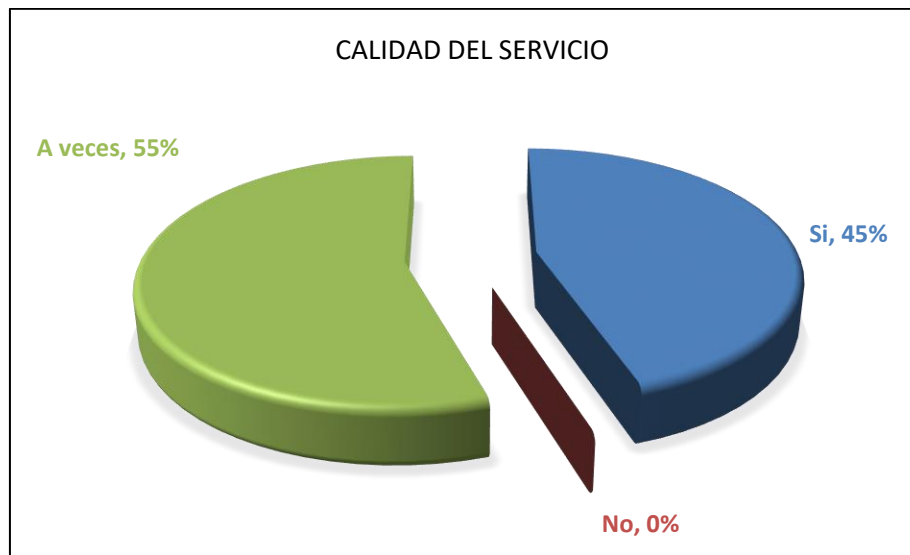
INTERPRETACIÓN.- Esto indica que el personal administrativo considera que con una buena motivación puede rendir de mejor manera, lo que beneficiara el servicio al público.

10. ¿El servicio que la institución presta a los usuarios, es de calidad?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	24	45%
NO	0	0%
EN PARTE	29	55%
TOTAL:	53	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Personal administrativo que labora en el IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “El servicio que la institución presta a los usuarios, es de calidad”, el 45% de los encuestados responden “Si”, el 55% “En parte”.

INTERPRETACIÓN.- De acuerdo al resultado obtenido el servicio no es de calidad total, esto es necesario mejorar.

12.2.2 ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL IESS-BABAHOYO.

1. ¿Está de acuerdo con el servicio que presta el recurso Humano de esta institución de salud?

-RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	112	60%
NO	64	34%
EN PARTE	12	6%
TOTAL:	188	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Usuarios del IESS-Babahoyo



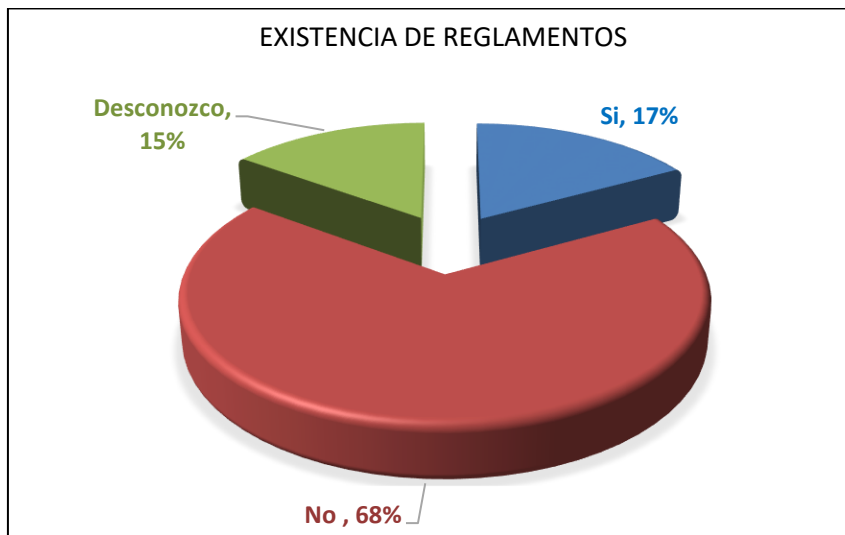
ANÁLISIS. Al preguntar “Está de acuerdo con el servicio que presta el recurso Humano de esta institución de salud”, el 60% de los usuarios encuestados responden “Si”, el 34% “No”, el 6% “En parte”.

INTERPRETACIÓN.- De acuerdo a la respuesta obtenida, los usuarios no están totalmente conformes con el servicio prestado por esta institución.

2. ¿Conoce usted si existe una reglamentación que dirige el trabajo del personal administrativo de la institución?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	32	17%
NO	128	68%
DESCONOZCO	28	15%
TOTAL:	188	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera
Fuente: Usuarios del IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “Conoce usted si existe una reglamentación que dirige el trabajo del personal administrativo de la institución”, el 17% responde “Si”, el 68% “No”, el 15% “Desconozco”

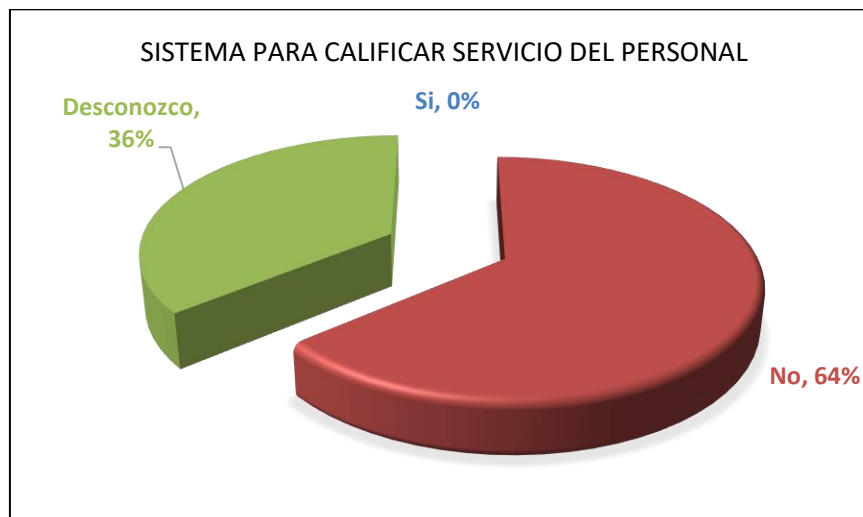
INTERPRETACIÓN.- Esto está indicando que no se cumple la ley de transparencia, los reglamentos no se socialización con los usuarios del servicio que presta la institución.

3. ¿Existe algún mecanismo para calificar la atención que presta el personal administrativo?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	120	64%
DESCONOZCO	68	36%
TOTAL:	188	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Usuarios del IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “Existe algún mecanismo para calificar la atención que presta el personal administrativo”, el 64% de los encuestados responden “No”, el 36% “Desconozco”.

INTERPRETACIÓN.- De acuerdo a las respuestas obtenidas se puede determinar que no existe un mecanismo para calificar el servicio prestados por los funcionarios de la institución, esto no permite hacer los correctivos para mejorar la atención.

4. ¿Considera usted que existe muy poco personal administrativo para su atención?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	172	91%
NO	16	9%
TOTAL:	188	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Usuarios del IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “Considera usted que existe muy poco personal administrativo para su atención”, el 91% de los usuarios encuestados responden “Si”, el 9% “No”.

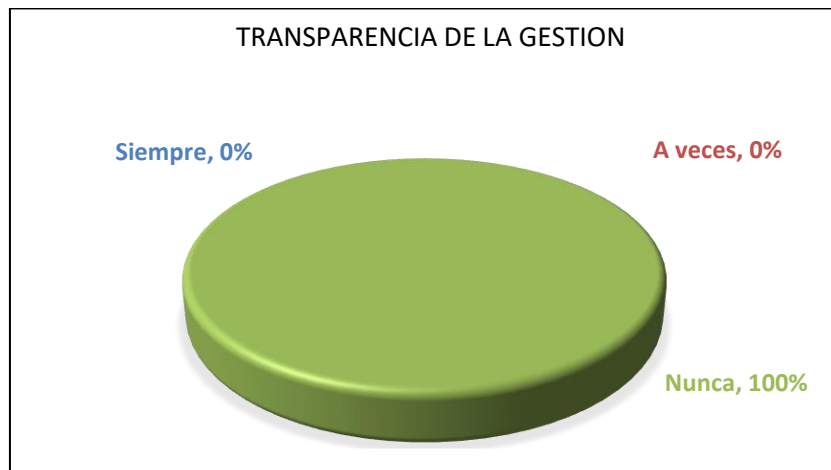
INTERPRETACIÓN.- De acuerdo a las respuestas obtenidas, los usuarios no están conformes con la cantidad de personal que existe, ellos desean una atención más personalizada, o en su efecto optimizar los recursos pero que los mismo s demuestren eficiencia y eficacia en su accionar.

5. ¿Las autoridades de la institución hacen conocer al público de sus acciones?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
NUNCA	188	100%
TOTAL:	188	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Usuarios del IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “Las autoridades de la institución hacen conocer al público de sus acciones”, el 100% de los encuestados responden “Nunca”.

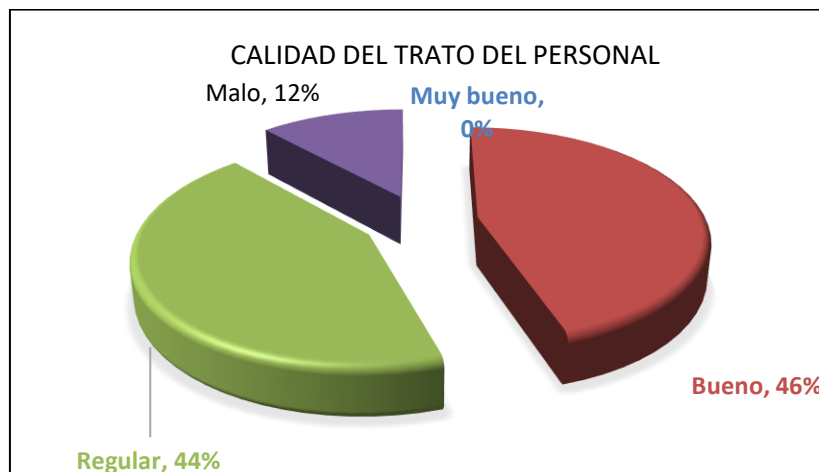
INTERPRETACIÓN.- Se confirma el hecho de que las autoridades de la institución no cumplen con la ley de transparencia, los hechos de la institución no la hacen conocer a la sociedad y en especial a los usuarios del servicio.

6. ¿Cómo puede calificar usted el servicio prestado por el personal administrativo?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
MUY BUENA	0	0%
BUENA	84	46%
REGULAR	82	44%
MALA	22	12%
TOTAL:	188	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Usuarios del IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “Cómo puede calificar usted el servicio prestado por el personal administrativo”, el 46% responde “Buena”, el 44% “regular”, el 12% “Malo”.

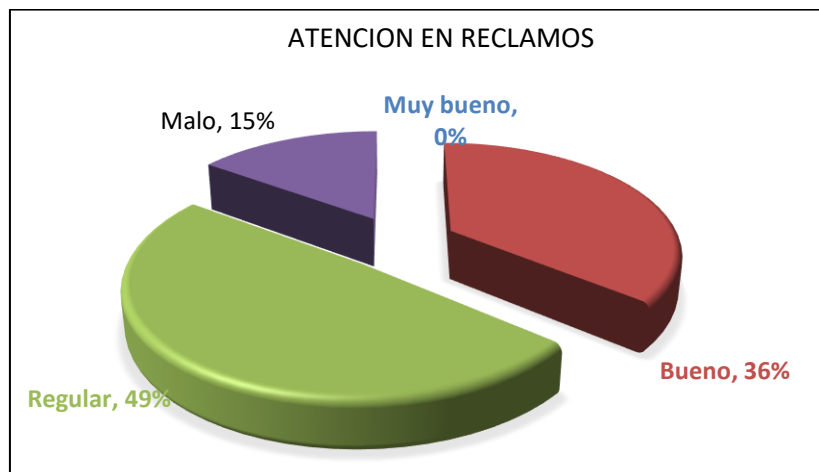
INTERPRETACIÓN.- Se puede determinar que los usuarios no están conformes con la calidad del servicio prestado por el personal administrativo de la institución.

7. ¿Cómo valora la atención brindada por los directivos del Hospital, cuando usted desea hacer un reclamo?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
MUY BUENA	0	0%
BUENA	68	36%
REGULAR	92	49%
MALA	28	15%
TOTAL:	188	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Usuarios del IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “Cómo valora la atención brindada por los directivos del Hospital, cuando usted desea hacer un reclamo”, el 36% responde “Buena”, el 49% “Regular”, el 15% “Mala”.

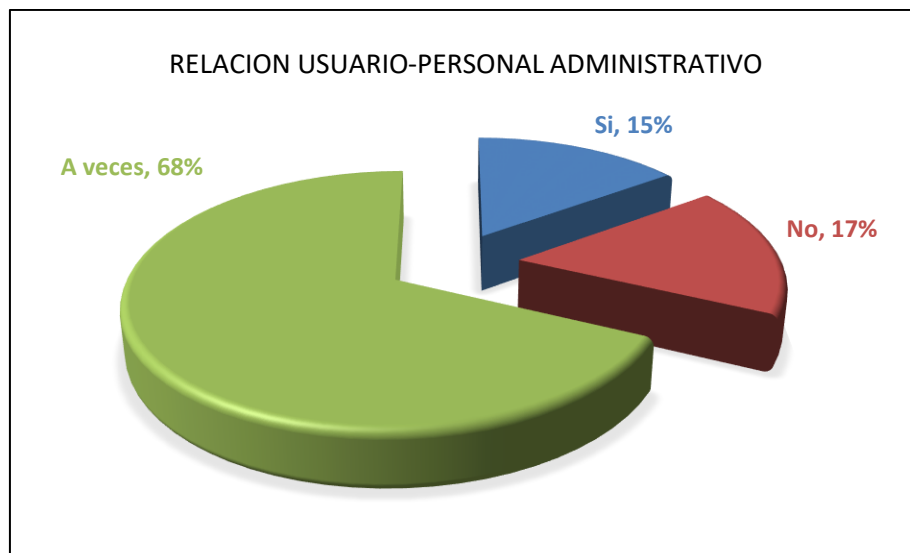
INTERPRETACIÓN.- De acuerdo a lo anterior los usuarios ratifican su inconformidad con el servicio prestado por la institución, esto debe ser motivo para realizar cambios.

8. ¿Existe una buena relación con el personal administrativo, cuando usted asiste a esta institución de salud?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	28	15%
NO	32	17%
A VECES	128	68%
TOTAL:	188	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Usuarios del IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “Existe una buena relación con el personal administrativo, cuando usted asiste a esta institución de salud”, el 15% responde “Si”, el 17% “No”, el 68% “A veces”.

INTERPRETACIÓN.- Los usuarios no están conformes con la atención brindada por el personal administrativo, solo un reducido grupo acepta este servicio como bueno.

9. ¿Considera usted que el personal administrativo debe mejorar su forma de actuar en beneficio del paciente?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	188	100%
NO	0	0%
TOTAL:	188	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Usuarios del IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “Considera usted que el personal administrativo debe mejorar su forma de actuar en beneficio del paciente”, el 100% responde “Si”.

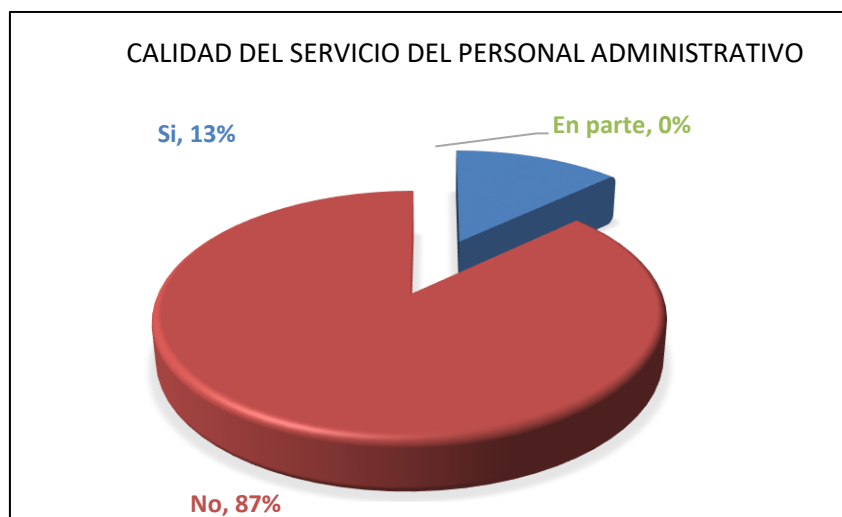
INTERPRETACIÓN.- Los usuarios encuestados de manera unánime consideran que la atención debe mejorar.

10. ¿Considera usted que el servicio prestado por el personal administrativo, es de calidad?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	24	13%
NO	164	87%
EN PARTE	0	0%
TOTAL:	188	100%

Autor: Ing. Com. Laura Noemí Muñoz Vera

Fuente: Usuarios del IESS-Babahoyo



ANÁLISIS. Al preguntar “Considera usted que el servicio prestado por el personal administrativo, es de calidad”, el 13% responde “Si”, el 87% “No”.

INTERPRETACIÓN.- Se está demostrando que los usuarios no están conformes con el servicio recibido y que el mismo debe cambiar.

13.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

13.3.1 CONCLUSIONES

De la investigación realizada se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Que la Gestión del Talento Humano, está incidiendo en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo, lo que demuestra que no existe eficiencia y eficacia en la prestación del servicio al usuario de esta casa de salud.
- Los usuarios no están conformes con la calidad del servicio prestado por el personal administrativo que los atienden de manera directa, esto afecta a la imagen del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Babahoyo.
- Se ha determinado por medio de las encuestas que el clima laboral que existe en el Área de servicio de atención al público del Hospital, no es el mejor para prestar servicios de calidad al usuario, lo que conlleva a una imagen negativa ante la sociedad.
- Se ha evidenciado que no existe capacitación para mejorar la atención al cliente, y que permita tener la aceptación de la ciudadanía que acude a solicitar el servicio de salud.

13.3.2 RECOMENDACIONES

De las conclusiones indicadas, proponemos las siguientes recomendaciones:

- Que es necesario que los responsables de la Gestión del Talento Humano, se enfoque en la teoría del comportamiento humano con la finalidad de mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo, para demostrar eficiencia y eficacia en la prestación del servicio al usuario de esta casa de salud.
- Diseñar un sistema que permita a los usuarios calificar la calidad del servicio prestado por el personal administrativo que los atienden de manera directa, en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Babahoyo.
- Diseñar un proceso de capacitación para el talento humano del área administrativa que labora en el IESS de Babahoyo, con lña finalidad de mejorar el servicio al usuario.

14. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS

14.1 ALTERNATIVA OBTENIDA

Taller de capacitación del servicio al cliente para los empleados del Hospital de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Babahoyo.

14.2 OBJETIVO

General

Desarrollar talleres de capacitación de servicio al cliente para los empleados del Hospital de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Babahoyo

Específicos.

Desarrollar una mejor relación del personal administrativo con los usuarios del servicio de salud del IESS.

Mejorar la imagen ante la sociedad del Hospital del IESS de la ciudad de Babahoyo.

Utilización de herramientas tecnológicas para agilizar el servicio de atención al cliente.

1.4.3 ALCANCE DE LA ALTERNATIVA

Las personas tienen la habilidad de dominar el entorno social que los rodea y lograr contacto directo con las grandes masas y dejar una gran impresión en cada uno de ellos. Pero la buena o mala impresión depende del uso de las herramientas o códigos lingüísticos que se emplee en la comunicación, por lo que se considera una de las áreas de vital importancia en la atención al cliente.

El presente proyecto ofrece una de las mejores opciones de capacitar y mejorar sus servicios institucionales, mediante la asesoría del equipo de profesionales bien formados en atención al cliente.

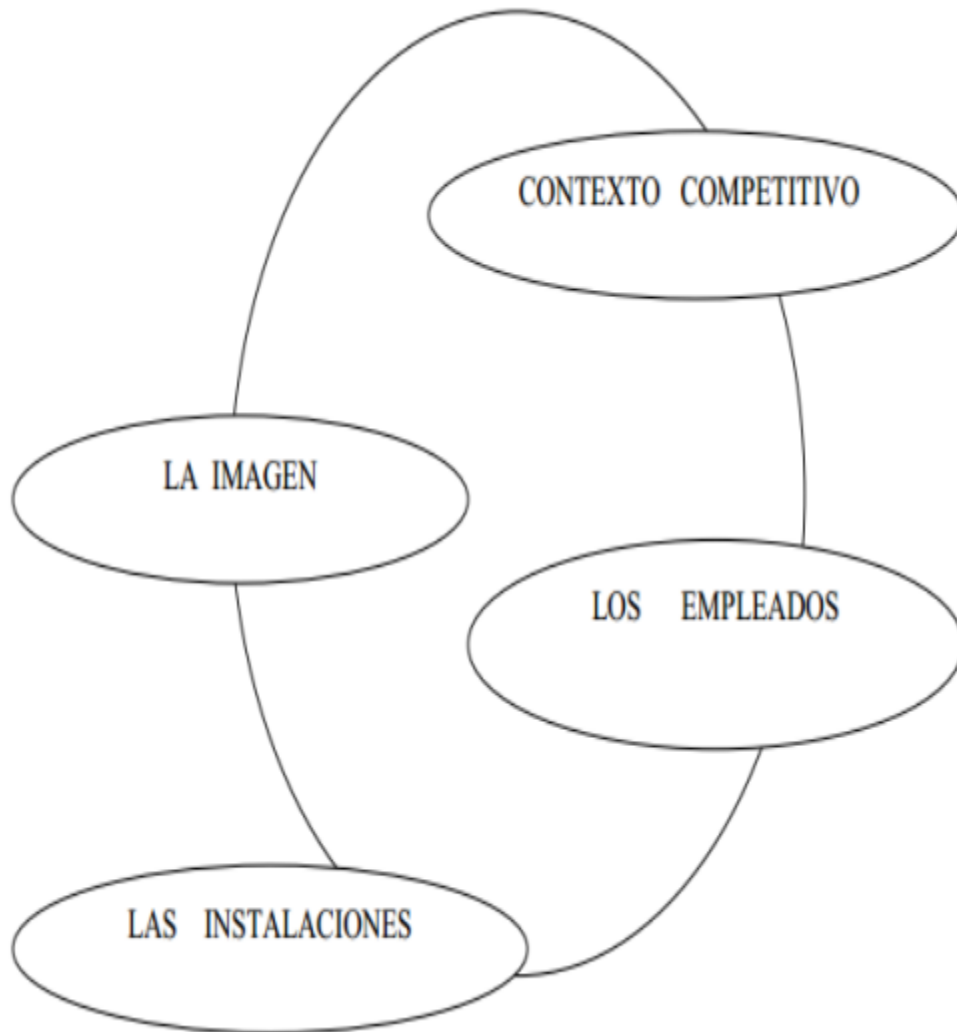
Las empresas necesitan y necesitarán mucho más aún, a corto plazo, servicios expertos y eficientes en este renovado canal. Y ésta es la oportunidad, debido a que esta es una realidad que se vive en la actualidad, porque la mayoría de los ciudadanos que adquieren este servicio, están inmersos en este sector y viviendo dicha necesidad.

14.3 ASPECTOS BÁSICOS DE LA ALTERNATIVA

El modelo en que se basa el plan de investigación es un factor crítico para el nivel de calidad del mismo. La misión se basa en ofrecer un servicio de calidad y especializado. La visión se basa en la satisfacción del paciente al adquirir un servicio público de salud.

14.4 PROPUESTA

La propuesta de intervención se basa en los elementos del entorno, esto son:



El contexto competitivo

En el contexto competitivo se establecen todas aquellas empresas que puedan proporcionar capacitación a las diferentes instituciones, este se debe de considerar como un factor importante, ya que puede influir en el éxito que tenga la institución, para ello es preciso contratar capacitadores

especializados que proporcionen el mejor servicio al talento humano a capacitar.

La imagen

La imagen institucional es uno de los elementos fundamentales para el Hospital del IESS, buscando que los clientes tengan una buena percepción de la organización y así poder ganar su confianza, para que estén seguros de la calidad del servicio prestado.

Las instalaciones

Las instalaciones de la institución es un factor importante para la creación de la imagen corporativa eficiente y eficaz, ya que se considera como la primera impresión que se llevan los usuarios. En este sentido se consideran importantes tanto los aspectos físicos de las instalaciones como el ambiente laboral que se desarrolle dentro de la empresa. Las instalaciones deberán mantenerse siempre limpias y en orden, con el propósito de generar la impresión de organización, eficiencia y eficacia.

Los empleados

En cuanto a los empleados de la institución es necesario que éstos cumplan con ciertos requisitos, debido a que son quienes por lo general tienen un mayor contacto con los clientes, para ello se requiere una evaluación de la apariencia de los empleados, la actitud con la que se relacionan entre ellos y con los clientes, además de los valores éticos que estos posean.

Servicios

Relaciones Públicas.- Este es uno de los departamentos de importancia en la institución, porque se encarga de hacer conocer la realidad institucional cumpliendo el precepto constitucional de transparencia de la información. Este departamento va a mejorar la comunicación no solo dentro de la institución sino también fuera de la misma y el entorno (clientes – público). Se cumple la función de monitorear constantemente la situación interna y externa de la institución (Comunicación Organizacional), el cuidado de la imagen corporativa, y el contacto con los medios de comunicación (Prensa). Cabe mencionar que es muy importante la comunicación entre la Organización y su público.

Comunicación Interna.- (diagnóstico, planificación, implementación y evaluación): Crear, implementar y monitorear programas o estrategias de comunicación interna que permitan mejorar las relaciones y las comunicaciones de los integrantes de las organizaciones para reducir los conflictos, promover la participación de los miembros, fortalecer la identidad y fomentar el trabajo en equipo.

Relevamiento de Clima Organizacional. Evaluación de los canales de comunicación existentes y planificación con respecto a su eficacia y mejora.

Comunicación Externa.- (estrategia, implementación y evaluación): Gestión de la comunicación externa que permita establecer una relación fluida y sólida con los diferentes públicos de la organización.

Implementación de nuevos canales y mejora de soportes de comunicación que aseguren el intercambio con los actuales clientes y los potenciales.

Relaciones Públicas.- Organización de eventos. Prensa y difusión (medios y comunidad). Responsabilidad Social Empresaria. Relaciones Institucionales.

Imagen Corporativa.- Elaborar, implementar y monitorear un plan de imagen institucional que le posibilite a la organización diferenciarse dentro de un mercado cada vez más competitivo, desarrollando una imagen acorde a su identidad, que le permita agregar valor a la marca a través de la elaboración de estrategias integrales de comunicación acorde a la política de comunicación del cliente. Desarrollo de imagen institucional (iso-logotipo, slogans, identidad visual)

Comunicación Digital.- Gestión y armado de contenido y sitios web. Presentaciones institucionales. Newsletters. Mailing. Intranet.

Diseño Gráfico Institucional.- Productos comunicacionales (folletería, house organización y publicaciones institucionales). Desarrollo de imagen institucional (logotipo, slogans, identidad visual). Cartelería y señalética.

Capacitación.- Esto representa otra de las necesidades de los empleados para atender a sus clientes, la misma que está encargada de transformar o moldear ciertas áreas que aun cuentan con graves debilidades y que demuestran un bajo déficit servicial de su empresa ante la sociedad. Para

esto es necesario un buen equipo de profesionales que conozcan la problemática del asunto y demuestren las soluciones en conjunto de buenas herramientas pedagógicas para lograr así una buena retroalimentación con sus empleados. Esta capacitación debe estar dirigida a:

- Taller de Relaciones Humanas
- Mejore su Imagen y la de su Empresa
- Relaciones Públicas Efectiva
- Servicio al Cliente
- Curso del buen empleo de Herramientas Audio-visuales.

14.5 RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA

Los resultados esperados con la aplicación de la alternativa son:

1. Proyectar su imagen en el medio como que prestan un servicio de calidad y eficaz.
2. Desarrollar su imagen como institución pública, y a la vez que capacita a sus funcionarios.

15. BIBLIOGRAFÍA

Andrade, S. (2008). *Diccionario de Economía. Pagina 257*. Editorial Andrade .

Comunicarse. (4 de abril de 2011). *comunicarseweb.com.ar*. Obtenido de Construirán el primer parque eco industrial de América Latina: [//comunicarseweb.com.ar/?page=ampliada&id=303](http://comunicarseweb.com.ar/?page=ampliada&id=303)

Cruz- Guzman - Noboa. (2010). *Diseño y evaluacion de proyectos de inversion*. Quito: CFN.

Cultural S.A. (2010). *Diccionario de Marketing. Pagina 110*. Cultural S.A.

dspace.unl.edu.ec. (2012). Obtenido de Tesis de KARINA ELIZABETH VIDAL ANDRADE: dspace.unl.edu.ec

Garcia-Casanueva. (2009). *Practicas de la gestion empresarial*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill.

[//brd.unid.edu.mx](http://brd.unid.edu.mx). (2007). Obtenido de Marketing Ricardo Romero: <http://brd.unid.edu.mx>

[//definicion.de/emprendimiento/](http://definicion.de/emprendimiento/). (2014). Obtenido de [//definicion.de/emprendimiento/](http://definicion.de/emprendimiento/)

[//publicaciones.caf.com](http://publicaciones.caf.com). (Junio de 2013). Obtenido de [://publicaciones.caf.com/media/33191/red_2013.pdf](http://publicaciones.caf.com/media/33191/red_2013.pdf)

[//publications.iadb.org](http://publications.iadb.org). (2014). Obtenido de [http://publications.iadb.org/](http://publications.iadb.org)

//repositorio.uasb.edu.ec. (2011). Obtenido de
<http://repositorio.uasb.edu.ec/>

//www.industrias.gob.ec. (2012). Obtenido de
[//www.industrias.gob.ec/ecuador-cuenta-con-33-centros-de-desarrollo-empresarial/](http://www.industrias.gob.ec/ecuador-cuenta-con-33-centros-de-desarrollo-empresarial/)

ICQ, I. (18 de Mayo de 2013). *www.institutodelaciudad.com.ec.* Obtenido de BOLETIN eSTADISTICO mENSUAL:
[//www.institutodelaciudad.com.ec/attachments/article/136/boletin%2018%20web.pdf](http://www.institutodelaciudad.com.ec/attachments/article/136/boletin%2018%20web.pdf)

Lideres. (2013). Tres parques industriales para Quito. *Lideres.*

Mercurio, E. (31 de Agosto de 2012). Parque industrial de Cuenca esta sobresaturado. *El Mercurio - Cuenca.*

PIQ. (53 de Agosto de 2014). <http://www.piq.com.mx/>. Obtenido de [//www.piq.com.mx/](http://www.piq.com.mx/)

RPP Noticias. (21 de Marzo de 2012). *www.rpp.com.pe.* Obtenido de Impulsan creación de un gran parque industrial en Junín:
[//www.rpp.com.pe/2012-03-21-impulsan-creacion-de-un-gran-parque-industrial-en-junin-noticia_463763.html](http://www.rpp.com.pe/2012-03-21-impulsan-creacion-de-un-gran-parque-industrial-en-junin-noticia_463763.html)

Varela, R. (1997). *bibliotecadigital.icesi.edu.co.* Obtenido de La decision de inversion y sus complejidades: [//bibliotecadigital.icesi.edu.co/](http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/)

www.aladi.org. (2008). Obtenido de www.aladi.org/nsfaladi/

www.eltiempo.com.ec. (21 de Noviembre de 2012). Obtenido de
[//www.eltiempo.com.ec/noticias-cuenca](http://www.eltiempo.com.ec/noticias-cuenca)

www.highbeam.com. (1 de Octubre de 2003). Obtenido de El desarrollo socioeconómico sustentable y los recursos hídricos:
[//www.highbeam.com/doc/1G1-127012250.html](http://www.highbeam.com/doc/1G1-127012250.html)

www.mef.gub.uy. (31 de Marzo de 2006). Obtenido de
[//www.mef.gub.uy/documentos/pais_productivo.pdf](http://www.mef.gub.uy/documentos/pais_productivo.pdf)

www.parqueindustrialposadas.com. (2014). Obtenido de Parque Industrial Posadas: [//www.parqueindustrialposadas.com/nota5.php](http://www.parqueindustrialposadas.com/nota5.php)

www.promonegocios.net. (Enero de 2006). Obtenido de Ivan Thompson:
[//www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html](http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html)

www.usfx.bo. (Octubre de 2009). Obtenido de
[//www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS](http://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS)

16. ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA A EMPLEADOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



La presente encuesta tiene por finalidad realizar un “Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo”.

Por favor conteste de acuerdo a su criterio personal:

1. ¿Está de acuerdo con la gestión del Departamento de Talento Humano?

Si () No () En parte ()

2. ¿Existe una reglamentación para desarrollar su actividad?

Si () No () Desconozco ()

3. ¿Está de acuerdo con la labor que usted desempeña?

Si () No () En parte ()

4. ¿A usted le facilitan los materiales necesarios para realizar sus labores?

Si () No () A veces ()

5. ¿Las autoridades de la institución, le han capacitado para desempeñarse mejor en su puesto?

Si () No () A veces ()

6. ¿Cómo puede valorar la gestión administrativa de sus superiores?

Muy buena () Buena () Regular () Mala ()

7. ¿Cómo valora usted su rendimiento en las tareas asignadas por sus superiores?

Muy buena () Buena () Regular () Mala ()

8. ¿Existe una buena relación directivos-empleados?

Si () No () A veces ()

9. ¿Considera usted que puede rendir mejor en su trabajo, si existiera la motivación adecuada?

Si () No () Tal vez ()

10. ¿El servicio que la institución presta a los usuarios, es de calidad?

Si () No () En parte ()

ANEXO 2: ENCUESTA A USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



La presente encuesta tiene por finalidad realizar un “Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo”, de acuerdo al criterio de los usuarios del servicio de salud.

Por favor conteste de acuerdo a su criterio personal:

1. ¿Está de acuerdo con el servicio que presta el recurso Humano de esta institución de salud?

Si () No () En parte ()

2. ¿Conoce usted si existe una reglamentación que dirige el trabajo del personal administrativo de la institución?

Si () No () Desconozco ()

3. ¿Existe algún mecanismo para calificar la atención que presta el personal administrativo?

Si () No () Desconozco ()

4. ¿Considera usted que existe muy poco personal administrativo para su atención?

Si () No ()

5. ¿Las autoridades de la institución hacen conocer al público de sus acciones?

Siempre () A veces () Nunca ()

6. ¿Cómo puede calificar usted el servicio prestado por el personal administrativo?

Muy buena () Buena () Regular () Mala ()

7. ¿Cómo valora la atención brindada por los directivos del Hospital, cuando usted desea hacer un reclamo?

Muy buena () Buena () Regular () Mala ()

8. ¿Existe una buena relación con el personal administrativo, cuando usted asiste a esta institución de salud?

Si () No () A veces ()

9. ¿Considera usted que el personal administrativo debe mejorar su forma de actuar en beneficio del paciente?

Si () No ()

10. ¿Considera usted que el servicio prestado por el personal administrativo, es de calidad?

Si () No () En parte ()

ANEXO 3 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿Cómo la Gestión del Talento Humano, incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo?	Desarrollar un análisis a la Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo.	El desarrollo de un análisis a la Gestión del Talento Humano, determinará la mejora en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS
¿Qué criterio tienen los usuarios sobre la calidad del servicio prestado por el personal administrativo que los atienden de manera directa en el Hospital del IESS de Babahoyo?	Determinar el criterio de los usuarios sobre la calidad del servicio prestado por el personal administrativo que los atienden de manera directa	El criterio de los usuarios sobre la calidad del servicio prestado por el personal administrativo que los atienden de manera directa, permitirá conocer sus fortalezas y deficiencias.
¿Cuál es el clima laboral del Área de servicio de atención al público del Hospital y si este respalda	Determinar el clima laboral del Área de servicio de atención al público del Hospital y si este respalda	La identificación del clima laboral del Área de servicio de atención al público del Hospital, se vinculará con

los esfuerzos por prestar servicios de calidad al cliente?	los esfuerzos por proveer Servicios de calidad al cliente.	los esfuerzos por proveer Servicios de calidad al cliente o usuario del servicio de salud.
¿Es necesario un Plan de Mejoramiento Continuo de Servicio al Cliente, para diseñar de manera sistemática mejorar la atención del personal y la calidad de desempeño?	Diseñar un Plan de Mejoramiento Continuo de Servicio al Cliente, que permita de manera sistemática la mejora de la atención del servicio del personal y la calidad de desempeño	Con el diseño de un Plan de Mejoramiento Continuo que responda a las necesidades y cambios detectados, se mejorará de manera integral la atención y servicios al usuario del Hospital