



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DEL PERSONAL Y SU AFECTACIÓN
EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DEL HOSPITAL
RAFAEL SERRANO LÓPEZ, DEL CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo obtención al título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Bayron Fabián Suárez Villón

TUTOR:

Ing. Emanuel Bohórquez Armijos. MSc.

SANTA ELENA – ECUADOR

2018



**LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DEL PERSONAL Y SU AFECTACIÓN
EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DEL HOSPITAL
RAFAEL SERRANO LÓPEZ, DEL CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016.**

Autor:
Bayron Fabián Suárez Villón

Tutor:
Ing. Emanuel Augusto Bohórquez Armijos, MSc

RESUMEN

El trabajo de investigación realizado en el Hospital del cantón La Libertad tiene como problema principal, la influencia de los procesos de selección del personal en la calidad del servicio que ofrece el Hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena, el que permite plantear el objetivo general del trabajo de investigación que es, proponer la aplicación de un proceso de selección de personal adecuado para el mejoramiento de la calidad de servicios del Hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena. La metodología aplicada en el estudio se concentra en la investigación descriptiva por tratarse de una idea a defender, el método analítico fue útil para la interpretación de la información, cuya recolección se efectuó mediante el trabajo de campo con una entrevista al jefe de talento humano y la encuesta a una muestra representativa de los usuarios o pacientes que utilizan los servicios de salud, que teniendo como resultados, que el Hospital requiere aplicar procesos de selección de personal adecuados, la capacitación continua de los colaboradores en las diferentes áreas, incorporar nuevas especialidades, todos los esfuerzos contribuirán a mejorar la calidad de servicios que ofrece el centro de salud a la comunidad peninsular.

Palabras clave: Selección, personal, calidad, servicio, especialidades.



**“THE STAFF SELECTION PROCESSES AND THEIR IMPACT ON THE
HEALTH SERVICE QUALITY AT THE RAFAEL SERRANO LOPEZ
HOSPITAL, CANTON LA LIBERTAD, PROVINCE OF SANTA ELENA,
YEAR 2016”**

Author:
Bayron Fabián Suárez Villón

Advisor:
Ing. Emanuel Augusto Bohórquez Armijos, MSc.

ABSTRACT

This research carried out at the La Libertad Hospital has as a main objective to know the influence of the staff selection processes through the health service quality offered by the Rafael Serrano López Hospital La Libertad canton, province of Santa Elena which considered to propose as a general objective the application of an adequate process of staff selection for the improvement of the quality of services. The methodology applied in the study is focused on descriptive research because it is an idea to defend into the analytical method for the interpretation of information. This information was collected through fieldwork with an interview with the boss of human talent and a survey to a representative sample of people or patients that have used the health services, given as results, that the hospital requires to apply adequate staff selection processes, continuous training to the collaborators in the different areas and incorporate new specialties. All of these efforts will contribute to improve the quality of services that the health center offers to the peninsular community.

KEYWORDS: selection, staff, quality, service, specialties.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “**LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DEL PERSONAL Y SU AFECTACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DEL HOSPITAL RAFAEL SERRANO LÓPEZ, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016.**”, elaborado por el Sr. Bayron Fabián Suárez Villón, egresado de la Carrera de Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Emanuel Augusto Bohórquez Armijos MSc.

PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DEL PERSONAL Y SU AFECTACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DEL HOSPITAL RAFAEL SERRANO LÓPEZ, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016.”**, elaborado por **Bayron Fabián Suárez Villón**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales. Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Administración Pública**, pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Bayron Fabián Suárez Villón

C.C. No.: 0918841693

DEDICATORIA

A mi Esposa e hijos por todo su sacrificio, comprensión pero sobre todo amor brindados durante todo el tiempo de estudio, ya que ellos constituyen el pilar fundamental en mi vida.

A mi padre porque pese a que el ya no está con migo en presencia física siempre está en mis pensamientos y mi corazón.

A mi madre y hermanos por estar presente en cada momento con una palabra de aliento brindándome ese apoyo para seguir adelante.

Al Econ. Gregorio Marcos Bohórquez Huacón, por su amistad y por ser un ejemplo de lucha y perseverancia enseñándome que el ser humano siempre debe aspirar a más por los seres que ama sin perder la humildad y la sencillez.

Bayron

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza y el don de la paciencia para superar todos los obstáculos que se presentaron durante la ejecución de este trabajo.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena porque a través de sus docentes me proporcionaron de sabios conocimientos para desempeñarme en mi vida profesional.

Al Ing. Luis Borbor Apolinario, por todo el apoyo y apertura brindada durante la realización del presente trabajo.

A mi profesor guía al Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MSc, por brindarme el apoyo con sus conocimientos para el desarrollo de este trabajo.

A mis amigos, amigas, compañeros y compañeras de estudio por preocuparse e incentivarme a culminar con éxito las metas propuestas.

Bayron

TRIBUNAL DE GRADO



.....
Econ. Rosa M. Panchana Panchancha Mtf.
DECANA DE FACULTAD (e)
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



.....
Econ. Rosa M. Panchana Panchancha Mtf.
DIRECTORA DE CARRERA (e)
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



.....
Ing. Emanuel Bohórquez Armijos. MSc.
PROFESOR TUTOR



.....
Ing. Arturo Benavides Rodríguez, MSc.
PROFESOR DE ÁREA



.....
Ab. Lidia Villamar Moran, Mgs.
SECRETARIA GENERAL (e)

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	ii
ABSTRACT.....	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
TRIBUNAL DE GRADO.....	viii
CAPÍTULO I	9
MARCO TEÓRICO	9
1.1. Revisión de la Literatura	9
1.2. Desarrollo de Teorías y Conceptos	13
1.2.1. Proceso de Reclutamiento	13
1.2.2. Proceso de Selección del Personal	14
1.2.2.1 Fases del proceso de selección.....	16
1.2.3 Orientación del personal	20
1.2.4 Capacitación	21
1.2.5 Evaluación de desempeño	22
1.2.6 Compensaciones, Incentivos y Beneficios.....	24
1.2.7 Cumplimiento de Metas	25

1.2.7	Optimización de recursos	26
1.2.9	Calidad	27
1.2.11	Salud	29
1.2.12	Atención al cliente	30
1.2.13	Líneas de espera	31
1.2.14	Efectividad	33
1.2.15	Optimización del Recurso Humano	33
1.2.16	Optimización de Tiempo	34
1.2.17	Transparencia.....	35
1.3	Fundamentación Legal	36
1.3.1.	Ley Orgánica De Servicio Público.....	36
CAPÍTULO II.....		41
METODOLOGÍA Y MATERIALES		41
2.1	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	41
2.1.1	Enfoque de investigación	41
2.1.2	Tipos de investigación.....	41
2.1.3	Alcance de investigación	42
2.2	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	43
2.2.1	Método Deductivo.....	43

2.2.2	Método Analítico	43
2.2.3	Método Inductivo	44
2.3	DISEÑO DEL MUESTREO.....	44
2.3.1	Entrevista.....	45
2.3.2	Encuesta.....	45
CAPÍTULO III.....		50
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		50
3.1	Análisis de los Resultados de la entrevista a experto	50
3.2	Encuesta aplicada a los pacientes del Hospital Rafael Serrano López	56
3.3	Limitaciones	74
3.4	Resultados	75
3.4.1	Propuesta del Proyecto	76
3.4.2	Conclusiones	91
Bibliografía		93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población 1	45
Tabla 2: Población 2	46
Tabla 3: Usuarios (Muestra)	46
Tabla 4: Edad de usuarios	56
Tabla 5: Género de Pacientes.....	57
Tabla 6: Ocupación e usuarios	58
Tabla 7: Tipo de atención recibida	59
Tabla 8: Nivel de satisfacción Consulta Externa	60
Tabla 9: Nivel de satisfacción en el área de Hospitalización.....	61
Tabla 10: Nivel de satisfacción en el área de Emergencias	62
Tabla 11: Tiempo de espera en atención recibida.....	63
Tabla 12: Tiempo de consulta médica	64
Tabla 13: Calidad de servicio	65
Tabla 14: Personal Capacitado.....	66
Tabla 15: Igualdad de atención	67
Tabla 16: Frecuencia de la atención eficiente.....	68
Tabla 17 Atención del CALL CENTER.....	69
Tabla 18: Agendar citas para el acceso al servicio	70
Tabla 19: Grado de Satisfacción	71
Tabla 20: Satisfacción de las especialidades	72
Tabla 21: Existencia de los Medicamentos.....	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Edad de los usuarios	56
Gráfico2: Género de los pacientes	57
Gráfico3: Ocupación de los usuarios	58
Gráfico 4: Tipo de atención recibida	59
Gráfico 5: Nivel de satisfacción en Consulta externa	60
Gráfico 6: Nivel de satisfacción en el área de Hospitalización	61
Gráfico 7: Nivel de satisfacción del área de Emergencia	62
Gráfico 8: Tiempo de espera en atención recibida.....	63
Gráfico 9: Tiempo de consulta médica	64
Gráfico 10: Calidad de servicio	65
Gráfico 11: Personal Capacitado	66
Gráfico 12: Igualdad de atención.....	67
Gráfico 13: Frecuencia de la atención eficiente.....	68
Gráfico 14: Atención del CALL CENTER.....	69
Gráfico 15: Agendar citas para el acceso al servicio	70
Gráfico 16: Grado de satisfacción.....	71
Gráfico 17: Satisfacción de las especialidades	72
Gráfico 18: Existencia de los medicamentos	73
Gráfico 19: Estructura Organizacional del Hospital Básico	84
Gráfico 20: Estructura orgánica	85

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	99
Anexo 2: Matriz de Entrevista Aplicada al Jefe de Talento Humano del Hospital Rafael Serrano López.....	100
Anexo 3: Matriz de Encuesta Aplicada a los Usuarios Del Hospital Rafael Serrano López.....	101

INTRODUCCIÓN

Las Instituciones que brindan servicios de salud en el mundo deben adaptarse a los parámetros e indicadores que la Organización Mundial de la Salud establece para desarrollar actividades trascendentales en la sociedad y para los organismos gubernamentales que regulan la atención al público en este tipo de organizaciones, con el fin de ofrecer servicios de calidad y contribuir a la salud pública de la comunidad en el sector donde se edifica una estructura que requiere talento humano competente y solidario para cumplir esta función de atender la salud de la población.

Las necesidades de contar con talento humano preparado y con mayor formación académica especializada en las instituciones que proporcionan servicios de salud en el mundo son cada vez más diferenciadas por el currículum, prestigio y fomento de la excelencia en el servicio y atención a los usuarios que se puede brindar con personal calificado y elegido por méritos, con las técnicas de selección apropiadas.

Es necesario destacar las necesidades de una organización, la cual demanda recursos básicos, como son: humanos, materiales, equipos y maquinarias, sistemas, capital y mercados, con la finalidad de que ejecute el trabajo adecuadamente, por lo cual se debe tener cuidado en la selección del talento humano que va a laborar en la entidad que brindan servicios de salud, ya que son la parte primordial de la organización.

En nuestro país, recientemente, se ha mostrado mayor interés en la calidad del servicio en las distintas unidades del Ministerio de Salud Pública, el interés radica en los procesos de selección de personal de la salud que se encuentren debidamente

capacitados y preparados para desarrollar su profesión, inclusive los profesionales de la medicina les toman un examen de suficiencia en el campo de acción o especialidad en la que van a ejercer o están ejerciendo la profesión, lo que garantiza que el talento humano que disponga y contrate cumpla el propósito para el cual se lo eligió.

Es fundamental expresar que en el caso específico de la calidad de servicio que oferta una unidad de salud, se la ve como un beneficio que el gobierno a través del servicio de Salud Pública brinda a la ciudadanía.

Además, es necesario fundamentar que en la actualidad cada entidad genera alternativas para mejorar el servicio que brinda a la comunidad y se provee de talento humano con formación académica y profesional que tenga los conocimientos y habilidades adecuadas para cada puesto de trabajo.

La planificación del talento humano a través de los procesos de reclutamiento y selección transparentes y aplicados por los méritos de los aspirantes, garantizan la calidad del personal que puede prestar un excelente servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios, significa que ha mejorado la formación, preparación y actualización de conocimientos de los profesionales de la salud y de quienes laboran en este sector muy importante para la comunidad y la gestión pública.

En el ámbito local se focaliza el estudio en los procesos de selección de personal que se aplica en las instituciones públicas que brindan servicios de salud en nuestra provincia, en especial en el Hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad, cuya influencia en la calidad de servicio que ofrece es muy significativa, por tanto,

es una situación que se debe analizar de manera puntual para identificar lo que ocurre en la administración general del Centro de Salud y en las decisiones respecto a la selección de talento humano.

Otra causa de la problemática se concentra en la insuficiente cantidad de profesionales de la salud que se presentan como prospectos para ocupar vacantes que se generan por distintas circunstancias, sean para cubrir puestos que se requieren por reposición de personal o por la creación de nuevos espacios en las distintas áreas de salud que la comunidad demanda para su atención oportuna con los instrumentos y herramientas con tecnología de última generación proporcionadas por el Gobierno Nacional.

En el Hospital también se ha podido notar un problema con la prestación del servicio que oferta, la Dirección Distrital 24D02 de Salud tiene incidencia en la forma de elegir a los colaboradores, ya que es de conocimiento público la enorme inversión en infraestructura que el Gobierno ha realizado en los Centros de Salud y Hospitales, no obstante debe dotar de los implementos modernos adecuados para brindar un servicio de salud eficiente que se ve afectado en la calidad de servicio que se brinda al público usuario que solicita la atención en esta institución.

En el Hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad, se puede notar también una ubicación de personal por determinantes circunstanciales promovidos por la política y los funcionarios de turno que ocupan puestos y poder en los gobiernos central y seccionales que influyen en la contratación de personal que incide ampliamente en la calidad de servicio y la atención al usuario, que generalmente no

es el que espera la ciudadanía, por la lentitud en la atención y la demora que ocasiona cuando hay que esperar el turno correspondiente, puesto que los pacientes o los familiares de los pacientes son exigentes con los servicios de salud que reciben de la entidad pública. Cabe señalar que la contratación que se aplica en la administración pública en las entidades gubernamentales y de manera particular en las instituciones de salud como en la mayoría de entidades del sector público, a través de la historia han tenido una imagen deteriorada que inclusive a involucrado actos de corrupción, malversación de fondos, contratación de personal compleja y hasta viciada de influencias políticas que afectan la calidad de servicio que se puede ofrecer y contrasta con la imagen de la organización promulgada por la insatisfacción de los usuarios.

La **formulación del problema** en el presente trabajo de investigación plantea la pregunta: ¿De qué manera influyen los procesos de selección del personal en la calidad de servicios que ofrece el Hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena?

Considerando la temática, el **objetivo general** del trabajo de investigación es: Proponer la aplicación de un proceso de selección de personal adecuado para el mejoramiento de la calidad de servicio del Hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena, apoyado en el manual de perfiles óptimos para cada uno de los puestos establecido por el Ministerio de Salud Pública.

La **justificación** teórica del presente trabajo de investigación se sustenta en diversos criterios que orientan la realización del estudio, relacionado con la adecuada

selección de personal para mejorar la calidad de servicio de salud en el Hospital Rafael Serrano López, basado en el material bibliográfico más relevante, como lo expresan algunos autores peritos en la temática que han dejado un legado referente a la gestión del talento humano en las organizaciones.

Según (Chiavenato Gomez, 2010): La selección de personal es una secuencia de etapas o fases por las que deben pasar los candidatos. Conforme los candidatos superan obstáculos pasan a las etapas siguientes. Cuando los candidatos no logran superar las dificultades, son rechazados y quedan fuera del proceso.

Las técnicas más simples, económicas y fáciles están en las primeras etapas, y las más caras y sofisticadas están al final. Por lo general, el proceso de selección utiliza una combinación de varias técnicas de selección y múltiples procedimientos, los que varían de acuerdo con el perfil y la complejidad del puesto a ocupar. (pág. 162)

Los especialistas manifiestan que la calidad del servicio que se preste a los usuarios de una organización depende exclusivamente de la formación, capacidad y preparación del talento humano que dispone la entidad, por tanto, una excelente selección del personal que ingrese a laborar a la institución es la garantía de mejorar el servicio.

Para fines de esta investigación, es preciso describir que la calidad de servicio es la percepción que tienen los usuarios de la prestación de un servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades de forma eficaz y transparente.

Con relación a la justificación metodológica, es fundamental destacar que se realiza

una investigación de tipo descriptivo, para detallar los componentes más relevantes de selección del personal, la calidad del servicio de salud y especificar los resultados alcanzados con el trabajo de campo; está sustentada en el método inductivo que permite desagregar elementos que intervienen en el proceso y el método analítico que identifica las técnicas de selección de personal utilizadas en el Hospital del cantón La Libertad.

Además, permitió auscultar aquellas que se deberían aplicar oportunamente para mejorar la calidad de servicio que se ofrece en este Centro de Salud, cuyo análisis debe ser imparcial y transparente; se eligió apropiadamente la muestra que se obtuvo de la población que conforma el personal calificado para brindar la información oportuna y se aplicaron las técnicas de entrevista y encuesta para la recolección de los datos y la información fidedigna que se requiere para el estudio.

La justificación práctica se centra en identificar las herramientas de selección de personal para mejorar los niveles de calidad en el servicio de salud que se brinda en el Hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad.

Cabe destacar que el estudio se realizó debido a que por reiteradas ocasiones ha sido motivo de conversación y análisis en los distintos eslabones de la institución la forma de escasa transparencia que se aplica en los procesos de selección del talento humano en la entidad.

En efecto el personal que se contrata influye en la deficiente calidad de servicio que se brinda en el Hospital Rafael Serrano López, porque la contratación del personal se hace por la amistad, afinidad, o influencias en las altas esferas de los gobiernos

seccionales, sin considerar las normas técnicas adecuadas para el proceso de reclutamiento y selección, y sobre todo los méritos del personal que se ha preparado con tanto esfuerzo y dedicación para laborar en una institución pública de salud.

En definitiva el trabajo se proyecta a investigar la problemática existente en los procesos de selección del talento humano en el Hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad, con el fin de proporcionar una visión panorámica de los aspectos que deberían mejorar para fortalecer la calidad de servicio que ofrece la entidad a la comunidad.

Cuyos usuarios son cada vez más exigentes porque las necesidades de la sociedad son más grandes debido al incremento poblacional en el cantón, cuyos alrededores tiene diversos sectores populares y de gran afluencia hacia el Hospital.

Considerando que es una investigación de tipo descriptivo la **Idea a Defender** es:

La aplicación de un adecuado proceso de selección de personal contribuirá a mejorar la calidad de servicio en el Hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad.

Las **Tareas Científicas** que se desarrollaron en el trabajo de investigación son:

1. Fundamentar los procesos de selección que deben utilizarse en la actualidad en base al criterio de varios autores.
2. Identificar los procesos de selección de personal que actualmente se desarrolla en el Hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad.

3. Determinar las metodologías adecuadas de procesos de selección para mejorar la calidad del servicio que ofrece el Hospital Rafael Serrano López.

La investigación está estructurada en base al formato que describe la introducción, cuyo contenido detalla planteamiento y formulación del problema, objetivo, idea a defender, tareas científicas y el mapeo de los contenidos de los 3 capítulos:

El capítulo I contiene la revisión de la literatura, que contempla una síntesis de los trabajos más relevantes relacionados con la temática estudiada; el desarrollo de teorías y conceptos, que contempla el marco teórico de los componentes, dimensiones e indicadores del tema y el marco legal de la investigación que consta de las normativas que amparan el estudio realizado.

En el capítulo II se presenta la metodología utilizada y los materiales usados para el estudio; es decir, se detalla el tipo de investigación a ejecutarse, los métodos que direccionan el trabajo, el diseño del muestreo, que establece la población y la muestra investigada y las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se van a aplicar en el desarrollo del trabajo.

El Capítulo III describe el análisis de los resultados y la discusión, donde se presentan los datos auscultados en cuadros y gráficos con su respectivo análisis, además de las limitaciones que se presentaron durante la realización de la investigación, los alcances de los resultados obtenidos mediante la investigación y finalmente la propuesta, conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la Literatura

Como análisis en los procesos de selección de personal según (Gómez Peralta, 2006) en su artículo hace referencia que para desarrollar el tema de la selección de personal en las empresas y debatirlo desde la perspectiva de lo privado y lo público, hay que contextualizar a la organización en la actual globalización y en la política económica.

Precisamente, se entiende la globalización, como un proceso en que se sustituye el quehacer político, por la ideología del mercado mundial o la del liberalismo.

“En este sentido, se trata de un imperialismo de lo económico bajo el cual las empresas exigen las condiciones básicas para optimizar sus objetivos” (pág. 18).

Constituye un aporte importante al estudio de la temática de reclutamiento y selección del personal en las organizaciones públicas y privadas debido a la perspectiva global, a la política económica que se aplica en cada País y en especial a las exigencias de las instituciones donde se va a aplicar los procesos para elegir las personas idóneas considerando la ideología del mercado de recursos humanos en el contexto global. Al igual que en el trabajo de investigación realizada por (Tumaev, 2007) manifiesta la importancia de una correcta selección de personal, puesto que, los cargos dentro de una organización deben ser desempeñados por el personal idóneo.

De igual manera el estudio hace referencia que aun estando muy bien diseñado el puesto de trabajo, si la persona que se selecciona para ocupar el cargo no está bien preparada para desempeñar las funciones que le compete, será difícil que pueda lograr los objetivos programados para el puesto, por tanto, recalca la importancia de ejecutar adecuadamente la selección del talento humano en las organizaciones para garantizar un desempeño eficiente en su campo de acción laboral.

Otro de los estudios relevantes es el realizado por (Hernández Sánchez, 2012) donde en su artículo se direcciona al proceso de selección y su práctica pero desde un punto de vista ético.

Pues, hoy en día el proceso de selección permite delimitar el tipo de persona que la empresa requiere, o la persona idónea para ejercer determinadas funciones, en la mayoría de los casos las pruebas que se realizan dentro de los procesos deben abarcar medidas o factores como: personalidad, capacidades o competencias.

La realidad de la búsqueda del personal idóneo no se ajusta a ninguna de las teorías expuestas, pues se realiza un proceso equivocado, puesto que, en vez de analizar las aptitudes sobresalientes de las personas se enfrasca en las debilidades, o la patología que esconde, un ejemplo son las entrevistas en donde suelen realizarse las mismas preguntas pero verbalizadas de manera diferente para detectar si el postulante se contradice en sus respuestas.

En lo que respecta a la calidad del servicio al cliente es un tema relevante en las empresas o instituciones, que desde hace algún tiempo atrás los clientes han exigido recibir el mejor trato y la mejor atención al momento de la adquisición de algún

producto o servicio seguido de la calidad y precios razonables por lo cual cada una de las empresas se han visto en la necesidad de buscar y aplicar diversas estrategias para complacer dichas exigencias.

De igual manera (López Parra, 2013) define la calidad del servicio como un hábito practicado por toda la organización cuya finalidad es ofrecer una atención adecuada, frágil y que cumpla con las expectativas del clientes, cabe recalcar que este término forma parte importante de la mercadotecnia intangible, pues es algo que no se siente al simple tacto, pero, se llega a apreciar; cuyo objetivo primordial es satisfacer cada una de las exigencias que los clientes o usuarios soliciten.

Otros autores como (Boyero Saavedra, 2013) manifiestan que en toda organización el cliente es considerado pieza clave para el progreso de la misma, en donde el cliente está por encima de todo, por ello, para los directivos una de las inquietudes más preocupantes es el servicio que se les brinda, puesto que una excelente atención es una de las acciones que permiten sobresalir de las demás organizaciones competitivas.

El mencionado autor hace mención específica con respecto a las instituciones que desarrollan una calidad en sus servicios e invierten en herramientas óptimas para lograr un mayor acercamiento con sus clientes lógicamente alcanzaran el éxito deseado.

En la revista Scientia Et Technica (Ferro Restrepo, 2006) enfatiza que las organizaciones deben aplicar herramientas o implementar recursos materiales, técnicos y financieros para brindar un alto grado de satisfacción a sus clientes.

El mencionado autor aplica un triángulo del servicio que permite concebir al mismo como un todo, encadenándose entre la estrategia, la gente y el sistema empleado. Toda organización es necesario que mantengan la mirada en la calidad del servicio y en la adecuada captación del recurso humano, donde este recurso es considerado como factor clave tanto para atraer y retener personas; además deberán orientarse principalmente a satisfacer las necesidades que los clientes demanden y de esta manera las instituciones alcanzarán ser productivas y competitivas.

Es necesario indicar que en caso de existir deficiencias en la calidad del servicio esto ocasionaría en muchos de los casos perjuicios económicos, pues “está comprobado que más del 20% de las personas que desisten de comprar un producto o servicio, lo hacen debido a fallas de información o de la atención no adecuada cuando se interrelacionan con el capital humano encargado de atender” (Najul Godoy, 2011, pág. 26).

Por lo tanto, es importante capacitar al talento humano que atiende público, para moldear sistemáticamente su conducta promoviendo un cambio actitudinal, optimizando la calidad de la atención a los clientes del servicio que se presta en la institución.

Además, los clientes o usuarios pueden evaluar la calidad de servicio recibida mediante una comparación o un contraste entre lo que ellos esperan recibir con lo que realmente reciben de dicho servicio, tomando varios parámetros como por ejemplo: el tiempo de espera en ser atendido, la calidez con que es tratado por parte del personal de la institución, la comunicación constante.

1.2. Desarrollo de Teorías y Conceptos

1.2.1. Proceso de Reclutamiento

Según (Izard Olleros, 2005) menciona que: Es aquel proceso cuyo objetivo es atraer candidatos potencialmente calificados para ocupar puestos dentro de la organización. El proceso de reclutamiento inicia con el requerimiento del departamento donde surge la vacante y termina cuando se tiene a los candidatos potenciales que cumplen los requisitos para el puesto (pág. 67)

También (Martínez Sánchez, 2012) enfatiza que el reclutamiento es: Aquella fase fundamental del proceso de selección de personal, cuyo objetivo es atraer un número suficiente de candidatos potenciales, calificados e interesados en el puesto que se pretende cubrir, y lo suficientemente cualificados para realizar las tareas que dicho puesto exige (pág. 4).

El proceso de reclutamiento nace de una acción en el departamento de recursos humanos, de las peticiones no previstas, de su adecuada planificación y por las necesidades de personal; esto conlleva a que se priorice los requerimientos del talento humano y como efecto surgen los requisitos que deben tener los puestos de trabajo para llamar a los candidatos que aspiran llegar al proceso de preselección.

El reclutamiento permitirá la oportunidad de difundir la información para receptor prospectos a cubrir la vacante con los candidatos aspirantes internos de la organización mediante ascenso o promoción y la convocatoria de candidatos externos que se presentan para su posterior selección, cuyo proceso para los aspirantes es la oportunidad de presentar su hoja de vida, su trayectoria, sus méritos,

su preparación académica, su experiencia en algunos casos, según los requerimientos del puesto y necesidades de la institución que lo va a elegir. Indudablemente, es preciso destacar que el reclutamiento es un factor preponderante pues se busca atraer a los profesionales más calificados; para ello se requiere de fuentes de reclutamiento y como objetivo principal está identificar las fuentes que se consideren adecuadas para los candidatos, es decir, si es a nivel interno, la empresa busca cubrir las vacantes con el propio personal de la empresa que pueda desenvolverse en el puesto de trabajo.

Hay que considerar que el reclutamiento interno tiene ventajas como por ejemplo que para la empresa resulta más económico y más rápido; renueva y enriquece de manera efectiva el recurso humano de la organización; asimismo se vuelve en una fuente poderosa de motivación para los empleados y desde luego a través de ello surge un espíritu de competencia entre el personal.

El proceso de reclutamiento interno trae desventajas como por ejemplo la creación de conflictos internos o externos por parte de los empleados, puede restringir las nuevas ideas y proyectos.

1.2.2. Proceso de Selección del Personal

El autor (Grados Espinosa, 2013) opina lo siguiente:

Se habla de selección de personal en el momento en que se tienen los candidatos probables para ocupar la vacante; éstos deberán ser evaluados de modo secuencial y preciso, contemplando los siguientes aspectos: experiencia laboral, trayectoria

académica y aspectos psicológicos con la finalidad de elegir al que mejor se adecue al puesto. (pág. 225)

Es importante mencionar que: “Este proceso no es conveniente entenderlo como un sistema eliminatorio de personas no aptas, sino más bien como la búsqueda de aquel candidato que, comparativamente, más posibilidades tenga de adaptarse a las exigencias de su entorno y desarrollarse en él.” (Vértice, 2008, pág. 5).

Puesto que todo radica en tener expectativas positivas de los trabajadores en el desempeño de sus actividades dentro de la organización; si hacemos un estudio profundo del personal seleccionado se puede constatar aspectos fundamentales para elegir a los candidatos idóneos como la experiencia laboral, la formación y trayectoria académica del aspirante y los aspectos psicológicos en muchos casos de suma importancia para cubrir las expectativas del puesto.

Sin lugar a dudas dicho proceso que inicia con una convocatoria a los candidatos, se publican las vacantes de trabajo que la organización tiene a través de medios de transmisión o radio, virtuales como páginas web o redes sociales, periódicos, entre otros, y luego sigue con la recepción del currículum vitae para luego comenzar con una serie de entrevistas, pruebas o test y evaluaciones que permitirán identificar y seleccionar a la persona ideal, que se transformará en miembro del equipo de trabajo en la empresa.

La persona seleccionada tiene la función de cumplir metas, presentar proyectos, hacer informes, formular nuevas ideas, plantear mejoras en los procesos, procedimientos y actividades en su contexto laboral.

Debe estar sometido a una evaluación del desempeño para corregir ciertas falencias que se pueden presentar en su puesto de trabajo; asimismo es el protagonista esencial para optimizar los recursos que la organización le facilita para el cumplimiento de su trabajo.

Las diferentes entidades y organizaciones efectúan constantemente los procesos de selección del personal con el fin de determinar cuáles son los mejores candidatos al puesto de trabajo, de quienes se elige al ganador y por supuesto que estará enfocado a objetivos y metas que la empresa establece.

Esto se va evaluando a medida que vayan cumpliendo sus actividades, y en ocasiones los candidatos obtienen resultados más amplios a los programados creando un desarrollo en la calidad del servicio de la organización.

1.2.2.1 Fases del proceso de selección

El autor (Chiavenato Gomez, 2010), expresa que las fases del proceso de selección de personal son:

1. Solicitud de empleo.
2. Entrevista inicial de tamización
3. Pruebas y exámenes de Selección
4. Entrevistas
5. Examen Médico
6. Análisis y decisión final.

Las etapas de selección del personal que especifica señaladas por el autor (Reyes Ponce, 2005) :

- a) Entrevista preliminar
- b) Pruebas de idoneidad
- c) Comprobación de referencias
- d) Entrevista final
- e) Examen médico
- f) Decisión final

El autor (Mondey Wayne, 2005) el proceso de selección del personal contiene las siguientes fases o etapas:

1. Entrevista preliminar
2. Prueba de Selección
3. Entrevista de Selección
4. Verificación de Referencias y Antecedentes
5. Decisión de Selección
6. Examen Físico
7. Individuo Contratado

El análisis de los procesos según los tres autores mencionados nos permite identificar coincidencias en las etapas de entrevista preliminar, prueba de tamización, entrevista de selección, exámenes médicos, decisión final; dos de ellos coinciden en la verificación de referencias y se diferencian el primero por la solicitud de empleo y el tercero por el individuo contratado, que son fases que están

dentro de los procesos que cada autor considera como el más idóneo para la aplicación.

La Solicitud de empleo. Consiste en el documento que todos los aspirantes entregan en la empresa que requiere contratar personal como una carta de presentación que representa el inicio del proceso formal de un aspirante con la entidad.

La Entrevista preliminar. Este tipo de entrevista persigue la obtención de información suficiente para realizar un diagnóstico del candidato y en muchos de los casos es ligera y rápida; en general, detecta en un tiempo real las características esenciales de la persona y la verificación de requisitos que la empresa solicita.

Las Pruebas de idoneidad o de selección. Se consideran a los instrumentos cuyo fin es evaluar el nivel competitivo que tienen los aspirantes, mide la compatibilidad de la persona con los requerimientos del puesto. Verifican las capacidades del trabajador en términos de aptitudes, capacidad o temperamento, son herramientas que permiten elegir de manera transparente a la persona mejor preparada para ocupar el puesto.

La Comprobación de referencias o antecedentes. Fase importante del proceso, que permite comprobar la veracidad o autenticidad de cada uno de los datos que se tienen registrados del currículum o manifestados verbalmente por el candidato; es información oportuna por parte de personas que guardan estrecha relación con ellos.

El Examen médico. En algunas organizaciones es obligatorio el examen médico en la misma empresa, en otras instituciones se solicita certificado médico del IESS,

y en algunas el certificado médico particular es válido, pero en general la mayoría solicita el examen médico para asegurarse de contratar personal sano y apto para laborar.

La Entrevista final. La entrevista final es aquel conversatorio que se realiza entre el trabajador próximo a ser contratado y el jefe inmediato con la finalidad de aprobar o no la selección, y este medio, se podrá compartir la responsabilidad de la elección realizada. Este tipo de entrevista se utiliza exclusivamente cuando los candidatos son mínimos y se topan temas más profundos como el salario a recibir, la metodología del trabajo, el ambiente en el que se desarrollan las actividades entre otros aspectos.

La Decisión final. En esta fase se contempla de manera más profunda la aceptación del candidato, obteniendo información completa del trabajador para integrarlo a su expediente, la misma que fue verificada oportunamente, para certificar las evidencias y la elección del candidato idóneo fue transparente y aceptada por los aspirantes finalistas que corroboran el proceso.

Además, se procede a llamar por teléfono al favorecido para la firma del contrato, efectuando los trámites legales de incorporación a la empresa.

El individuo contratado. Constituye el momento crucial del anuncio del ganador del concurso de selección del personal que ha sido el favorecido con la elección del nuevo integrante de la organización sea de manera verbal o de forma escrita se le

extiende la bienvenida a la empresa y se le informa el día y la hora en que debe acercarse a la oficina de talento humano para firmar su contrato.

1.2.3 Orientación del personal

El autor (Salvador Mercado, 2004) conceptualiza al término orientación como:

Un proceso dinámico consistente en impartir programas de orientación a los nuevos elementos de la organización, al personal antiguo cuando éste es promovido de un puesto a otro, con el objetivo de elevar la productividad, la eficiencia y la calidad de sus relaciones con su nuevo trabajo (pág. 429)

El autor (Grados Espinoza, 2013) indica que:

La inducción del personal es una etapa que se inicia con el contrato de un nuevo empleado en la entidad, para adaptarse lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones y derechos, a las políticas de la empresa (pág. 170)

La orientación al trabajo conocida también como inducción al trabajador, en realidad es un componente del proceso de socialización que utiliza la empresa con sus nuevos miembros, un proceso continuo que involucra inculcar en todos los empleados las actitudes, estándares, valores y patrones de conducta prevalecientes que espera la organización y sus departamentos desde el ingreso del nuevo colaborador y durante el ejercicio de su trabajo.

Las ventajas de la orientación o inducción es que permite que el individuo realice con mayor facilidad sus actividades y labores en el trabajo; esto hace que lo haga con mayor seguridad, evitando molestias y sobre todo mejora el cumplimiento de las labores diarias encomendadas. A su vez, hace que haya interrelaciones con todos los trabajadores de la organización y se muestre la solidaridad al momento de indicar alguna instrucción o actividad programada.

Y como punto importante la inducción hace que los estándares de calidad sean efectivos para generar productividad en los colaboradores disminuyendo las pérdidas en todo sentido.

1.2.4 Capacitación

El autor (Jacobs, 2006) manifiesta que “La capacitación no solo mejorará la posibilidad de rendimiento de la organización. Sino que contribuirá a mejorar el ambiente laboral y a que la fuerza de trabajo se identifique más con ella.” (pág. 78).

La capacitación tiene por efecto que los trabajadores vayan adquiriendo nuevos conocimientos de acuerdo a los avances tecnológicos y con proyecciones futuras evitando el estancamiento en su cualificación personal y además mejorar su situación laboral.

Si bien es cierto, los trabajadores necesitan contar con instrumentos que ayuden a potenciar sus conocimientos y habilidades, por ende, su capacidad de adaptación al entorno laboral conservando actualizada su preparación para que tenga garantía de éxito en el mercado global, puesto que a la empresa le representará una gran

inversión capacitar adecuadamente a sus colaboradores.

Según (Siliceo Aguilar, 2006) expresa que:

La capacitación continua se considera como una actividad que involucra a todos los estamentos de la empresa y debe ser una clave para el avance en la calidad de los servicios que se ofrecen para satisfacer las exigencias de los usuarios en las diferentes instituciones públicas o privadas. (pág. 67)

Luego de la contratación, surge la imperiosa necesidad de promover en los individuos la iniciativa en sus estrategias de trabajo, para ello, se necesita de la capacitación, puesto que los gerentes deben analizar y controlar las actividades de trabajo.

Es preciso recalcar que a través de ella se produce la calidad en el puesto de trabajo, porque los trabajadores al ser evaluados, generan nuevas estrategias que ayuden a mejorar sus planes o propuestas para ser más competentes, demostrar sus habilidades y desarrollar sus potencialidades.

1.2.5 Evaluación de desempeño

Según (Chiavenato, 2007)

“La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo.” (pág. 23).

Puesto que se considera como un instrumento necesario para verificar el nivel del cumplimiento de los objetivos o metas establecidos a nivel individual en función de una evaluación periódica programada. Este método permite obtener una valoración sistemática, clara, objetiva y global de la conducta profesional de los trabajadores como también permite conocer el rendimiento en referencia a su desempeño y a los logros obtenidos en las actividades encomendadas en el área de su competencia en la empresa o institución.

De igual manera (Gan, 2017) opina que: La evaluación del desempeño es un procedimiento sistemático idéntico para todos los miembros de la organización pues, todos son evaluados por sus resultados (objetivos de orientación cuantitativa y por sus actitudes (objetivos cualitativos o competencias); con ello se logra que todos los afectados conozcan los criterios de evaluación y que se establezca una uniformidad de actuación que ayude a interiorizar el sentido de equidad del proceso. (pág. 194)

Su utilidad se sustenta en la necesidad de determinar la existencia de problemas en lo que se refiere al puesto de trabajo de un individuo y como también identifica sus fortalezas, posibilidades, capacidades y potencial de conocimiento con respecto a su profesión. Se debe detallar que este proceso se lo realiza para establecer de antemano lo que se tiene planificado evaluar y cuáles son las limitaciones de dicha evaluación.

Gracias a la evaluación de desempeño se puede corregir procesos y actividades, es la mejor forma de incentivar a los trabajadores con el fin de que sigan laborando

con esa perspectiva de superación personal, además facilita la investigación para conocer el potencial laboral de desarrollo de los trabajadores.

Se puede realizar la evaluación de desempeño identificando las cualidades del sujeto, su personalidad, comportamiento y la contribución a los objetivos y estrategias que fortalezca la calidad del servicio.

La evaluación de desempeño no es para que los trabajadores tomen miedo desde esa perspectiva, sino más bien, debe crear un ambiente en donde el empleado tenga una ayuda para mejorar su desempeño en cada una de sus actividades obteniendo un mejor rendimiento y logrando productividad en su campo laboral.

Generalmente la evaluación de desempeño se convierte en un procedimiento sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo desarrollado en un periodo específico de tiempo que permitan mejorar su rendimiento futuro.

1.2.6 Compensaciones, Incentivos y Beneficios.

(Perez, 2006), expresa que: “Las compensaciones se las conoce como los diferentes beneficios económicos que perciben los empleados derivándose del costo del personal como por ejemplo las prestaciones sociales.” (pág. 43)

(Bosch, 2008), manifiesta que:

Son consideradas estrategias para crear un espíritu de fidelidad a la empresa, permite atraer y motivar al personal con la finalidad que los mismos laboren con un

mayor esfuerzo sus tareas obteniendo mayores beneficios para la empresa por el nivel de rendimiento de sus colaboradores. (pág. 13)

La importancia de establecer un sistema, plan o programa de Compensaciones directas o indirectas, Incentivos financieros y no financieros y los beneficios o servicios ha tomado un auge excepcional muy trascendente que requiere un trabajo minucioso y equilibrado para que se diseñe con equidad y justicia para todos los trabajadores y en todos los niveles jerárquicos de la organización con el fin de cubrir las expectativas de los colaboradores y mantenerlos motivados en sus labores cotidianas lo cual permitirá promover el cumplimiento de metas y objetivos institucionales a su vez que se convierten en el atractivo principal para atraer a nuevos colaboradores y retener a los que ya forman parte de la plantilla de talento humano.

1.2.7 Cumplimiento de Metas

(Hiebaum, 2009, pág. 4), expresa: Es importante indicar que “una vez que se han fijado las metas, el líder dará autonomía a los distintos departamentos para que procedan como consideren más oportuno puesto que la persona que hace el trabajo es quien mejor conoce la forma de hacerlo”.

El cumplimiento de metas de la empresa se consolida en la planificación que tiene la organización y los involucrados para que se cumplan las actividades con sus proyecciones e ideales que buscan la consolidación de objetivos, si bien una vez que se ha seleccionado al personal idóneo se procede a contratarlos bajo parámetros y políticas organizacionales que deben ser el motor de desarrollo de la entidad.

(Thoreau, 2012, pág. 23), Las metas también “son los elementos necesarios para construir el puente entre el presente y el futuro deseado considerándose como simples declaraciones de lo que se necesita realizar para así alcanzar el futuro deseado.”.

Para el cumplimiento de metas el gerente debe revisar semanalmente la planificación del trabajo y constatar el porcentaje de avance de las actividades, para asegurar el control interno de los empleados, impulsando el trabajo en equipo, que permita ver los resultados en tiempo real es decir en el presente, para el bienestar del trabajador y de la empresa.

1.2.8 Optimización de recursos

Según el autor (Gray, 2010) manifiesta lo siguiente: Optimizar, no es sinónimo de ahorrar o suprimir, su conceptualización se basa en buscar la mejor manera de llevar por efecto una actividad; la optimización de recursos se relaciona directamente con la eficiencia es decir utilizar menos recursos posibles, en otras palabras, obtener grandes beneficios, pero gastando menos. Pero la eficiencia tiene estrecha conexión con la eficacia, puesto que, para optimizar recursos, no bastaría ser eficientes, sino también hay que ser eficaces. (pág. 21)

Se considera según (González de la Cueva, 2010) que: “La optimización de los recursos se convierte en una técnica para realizar con la mayor eficacia y la eficiencia el logro de grandes objetivos utilizando la menor cantidad de recursos posibles.” (pág. 24).

La optimización tiene por objetivo ahorrar ciertos recursos financieros, humanos, materiales, para el mejoramiento de la situación actual en la que encuentra la organización.

Las personas encargadas de llevar a cabo el proceso de optimización deben conocer a cabalidad los procesos ya que son manejados con eficiencia para que los gastos sean menores a los estimados, eso significa que el manejo eficiente de los recursos genera ganancia para la empresa.

1.2.9 Calidad

(Deming, 2002), el padre de la calidad total manifiesta que: “Es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente.” (pág. 12)

(Ishikawa, 2001), el padre de la calidad total en Japón y uno de los referentes respecto a la calidad expresa que: “Calidad es diseñar, producir y ofrecer un producto o servicio que sea útil al mejor precio posible y que siempre satisfaga las necesidades del cliente.” (pág. 23)

Los dos grandes maestros considerados los padres de la calidad, hacen referencia en el primer caso a lo fiable es decir debe ser confiable y la predicción de la estandarización, focalizada en el bajo costo y enfatizado a cubrir las necesidades de los clientes o usuarios de un producto o servicio, lo que implica la mejora continua de los servicios de salud en el caso del estudio.

El padre de la calidad en Japón se enfoca al diseño, la producción y la oferta de un

producto o servicio que logre satisfacer las exigencias del cliente o usuario al mejor precio posible, es decir al más bajo precio, cabe destacar que se proyecta también al mejoramiento continuo de los procesos y el servicio en las organizaciones.

1.2.10 Servicios

De acuerdo a (Bohórquez Yépez, 2009) La prestación de servicios se define como la ejecución del trabajo basado en la experiencia, capacitación y profesionalismo.

Cuando se contrata a trabajadores el contratista tiene la facultad e independencia de designar la actividad de planeación de sus trabajadores para que puedan evidenciar una buena prestación de servicio que se lo analiza desde el punto de vista técnico y científico, y que es importante porque se lo planteó en el contrato de trabajo. (pág. 34)

Según (Duque Oliva, 2005) indica lo siguiente: La prestación de servicios es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que una parte ofrece a otra; es esencialmente intangible y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su calidad puede estar vinculada o no con un producto físico. (pág. 12)

(Perez T, 2004), manifiesta que: “Es un conjunto de actividades orientadas a satisfacer las diferentes necesidades de los clientes, es decir, incluyen una diversidad de actividades desarrolladas de manera planificada y desempeñadas por un conjunto de personas.” (pág. 31)

Es indudable que cualquier organización dedicada a la prestación de servicios tiende a tratar de focalizarse en brindar la mejor atención o servicio posible al

ofrecer algo que el usuario necesita para satisfacer sus necesidades por lo que se vuelve indispensable concentrarse en la capacitación y la experiencia del talento humano quien tiene que ser calificado para que demuestre su profesionalismo.

La calidad del servicio se refleja en la ejecución de las tareas y actividades que le compete en su puesto de trabajo, con calidez y respeto, en especial en el servicio de salud que es muy delicado y requiere de una atención personalizada y exclusiva a los usuarios que son exigentes tienen nuevas expectativas.

1.2.11 Salud

(Weinegh, 2004), dice que: “Es un estado de bienestar físico, mental y social general, es decir una ausencia de debilidad y enfermedad, además implica un peor o mejor funcionamiento de los sistemas orgánicos, que puede determinarse con ayuda de algunos test.” (pág. 11)

Se constituye en un determinante esencial para la vida puesto que se fundamenta en el bienestar integral del ser humano, que le permita gozar de salud física, mediante una alimentación nutritiva balanceada y el ejercicio cotidiano disciplinado, para que su cuerpo tenga la agilidad apropiada en el trabajo

.La salud mental, que le facilite pensar, reflexionar y actuar adecuadamente en su entorno; la salud social para llevar muy bien con sus compañeros y la más importante la salud espiritual que le permita estar en paz con Dios, consigo mismo y con quienes le rodean en su vida y en su trabajo.

1.2.12 Atención al cliente

Según (Blanco Prieto, 2007) menciona que: “El cliente es el principal sujeto en la comercialización de bienes y servicios, puesto que busca su satisfacción personal frente a su consumo” (pág. 12).

El Autor, (Escudero Serrano, 2012) indica que mediante: “En la atención al usuario se debe aplicar la psicología al consumidor, pues se requiere analizar las diferentes variables que se relacionan con los clientes para ofrecer las claves para desarrollar las habilidades sociales e impulsar nuevos métodos de atención al cliente y que sean fundamentales al contactar nuevos clientes, para solucionar sus dudas, sus quejas y reclamos, respetando sus derechos.” (pág. 21)

Es preciso que la atención al cliente sea considerada como un punto principal en la gestión que realizan las organizaciones tanto en las que brindan servicios como en las que ofertan productos, pues es la base de la economía y el desarrollo de cada una de las entidades, por ello se debe apreciar sus componentes, aplicarlos adecuadamente y tomar acciones necesarias para implementar y fomentar la calidad de atención al cliente o usuario en las empresas públicas y privadas.

Podemos mencionar diversos factores preponderantes para el servicio al cliente, como por ejemplo la amabilidad que se refiere al trato amable, a la cortesía y al nivel de servicio que se da al consumidor.

Se atiende al cliente en primer lugar brindándole una sonrisa, se le hace sentir bien e interesado en satisfacerlo antes de vender algo o brindar el servicio. Se brinda la

atención personalizada en donde se toma en cuenta sus necesidades, gustos y sus preferencias que satisfagan sus exigencias. En ciertas empresas, hay una persona que atiende a los consumidores durante todo el proceso de compra, o también en ocasiones se satisface dándole un producto de acuerdo a su diseño o preferencia.

Es recomendable que la atención al cliente sea rápida respetando su tiempo, deben atender cuidadosamente sus consultas mostrando la mayor paciencia posible porque cada paciente, cliente o usuario es un mundo diferente y requiere un trato específico, lo que implica que en cada área de atención en recepción, la preparación en enfermería, la consulta externa, la hospitalización, sean efectivas.

Además, para su atención debe la empresa o entidad tener un ambiente acogedor con una decoración adecuada y por ende música agradable si es necesario. Asimismo, debe haber la comodidad suficiente para que el cliente se sienta a gusto, en sillas o sillones que propongan confort.

Por último, debe mostrar el lugar la mayor higiene posible y aseo ya sea en el espacio donde se desarrolla la venta o se cierra la negociación, o se atiende al paciente, en el suelo, el baño, las paredes, absolutamente en todas las áreas los trabajadores deben estar bien aseados, correctamente uniformados e impecables con las uñas recortadas y cabello corto o recogido.

1.2.13 Líneas de espera

Dentro de la conceptualización de (Vertice, 2008) indica que: “Las líneas de espera o teoría de colas aluden a un problema muy común que igualmente se ejemplifican

con la hilera de clientes que aguardan de ser atendidos en una ventanilla.” (pág. 103).

En la actualidad la mayoría de las personas tiene controversias cuando hace largas líneas de esperas en las entidades bancarias, centros de salud, hospitales, clínicas, ministerios, universidades, estación de servicios, tecnicentros, cines, entre otros. En su mayoría en instituciones públicas donde la espera suele ser más larga, esto ha ocasionado problemas de índole social, llegando a ocasionar malestar en los usuarios y por consiguiente cuellos de botellas, que hace lento el proceso productivo a nivel global.

Estas esperas son tan comunes en la mayoría de las entidades y organizaciones, inclusive en aquellas que se utiliza el turno mediante el sistema de ticket, esto se debe a la carencia de un proceso de citas y establecimiento del horario. También ocurre con frecuencia en los hospitales ya que en ciertas ocasiones los pacientes no son atendidos en el momento preciso debido al deficiente manejo de los archivos médicos y otros procesos protocolarios que provocan lentitud en algunos casos provocados por los mismos servidores públicos. En efecto, se debe analizar el flujo de usuarios, para observar estadísticas y los tiempos de espera de cada uno de los pacientes para comenzar a trabajar en donde existen los mayores retrasos de tiempo.

En especial en los centros de atención en la salud, cuya desesperación de los pacientes y familiares por ser atendidos y que atiendan a sus seres queridos exige mayor concentración y rapidez en las acciones para satisfacer las necesidades del usuario.

1.2.14 Efectividad

Según (Alberto Mejía, 2010) este concepto “Involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.” (pág. 2).

La efectividad consiste en promover el desarrollo de todas las personas involucradas en la organización o entidad, en donde se producen diferentes actividades productivas por horas definidas en tiempos establecidos para lograr eficiencia y eficacia en las acciones de personal. Promoviendo la optimización de tiempo y los recursos en las empresas u organizaciones de tal forma que las acciones efectivas sirvan de ejemplo para el resto del talento humano.

De igual manera (Fuentes Merino, 2012) opina que “la efectividad es la suma de las valoraciones totales de los resultados de la organización.” (pág. 18). Por ese motivo, el personal se capacita constantemente para aumentar sus capacidades y brindarle mayor competitividad al mundo laboral, a nivel personal y profesional.

Gracias a la efectividad se logra elevar el espíritu de colaboración, solidaridad, inteligencia emocional, educación financiera y resolución de problemas laborales del entorno.

1.2.15 Optimización del Recurso Humano

De acuerdo al mundo competitivo, el autor (Guirado, 2005) indica que: Es notorio que el éxito de una empresa inicia en la efectiva administración de los recursos

humanos, ya que hay que pensar que no solo la infraestructura, recursos financieros, recursos materiales y tecnología hace a la empresa; sino más bien, es el personal de trabajo que hace que manejen con experiencia el proceso de productividad y son los autores de la calidad del servicio. (pág. 15)

La administración moderna concentra su atención en las personas porque son el factor que da movimiento a las organizaciones sean públicas o privadas, con fines o sin fines de lucro, puesto que en estas personas se encuentra el poder de la inteligencia para dirigir a la organización con la efectividad, proyectándose siempre a mejorar la calidad del servicio que se ofrece y se requiere para lograr los objetivos corporativos.

Se considera que los recursos humanos forman parte importante y son el elemento esencial en la estructura de la organización, además ellos brindan una administración eficaz que se fundamenta con la responsabilidad del trabajo y en las funciones encomendadas ya sean de economías, contabilidad, producción, ventas, compras, entre otros, tratando de alcanzar el éxito profesional y llevar a su organización hacia los procesos de competitividad y excelencia.

1.2.16 Optimización de Tiempo

Según el autor (Dessler, 2015) “La optimización del tiempo es buscar la mejor forma de realizar una actividad o trabajo de manera eficiente y efectiva con el menor tiempo posible, y que de este modo traiga como resultado el aumento de la productividad personal.” (pág. 21).

Se necesita que las personas prioricen sus actividades, desarrollando las que se necesiten presentar en el tiempo adecuado, es necesario que se planifiquen actividades semanales y diarias para no caer en la rutina y desgaste psicológico que lo único que trae es que el trabajador baje su ánimo en el trabajo.

Por tanto, hay que concentrar su atención en la administración del tiempo y fortalecer en los colaboradores la idea de hacer su trabajo en el menor tiempo posible.

Entonces, es necesario que cada trabajador tenga en cuenta las veinticuatro horas del día y emprenda actividades a través de planificaciones estipuladas por la empresa y por su propia iniciativa para fijar metas a corto plazo, con responsabilidad y que aporten al desarrollo institucional.

La optimización del tiempo está vinculada con el incremento de la productividad del trabajador debido a que al hacer su trabajo en el menor tiempo posible demuestra su capacidad para aprovechar el tiempo en mejorar las actividades y funciones que se le encomienda en su área de trabajo.

1.2.17 Transparencia

Según (Perrano, 2013), opina lo siguiente:

La transparencia es un concepto relacionado con la posibilidad de que la información real de una empresa, gobierno u organización puede ser consultada por los diferentes sujetos afectados por ella, de tal modo que éstos pueden tomar decisiones con conocimiento de causa y sin asimetría de información. (pág. 15)

A pesar de las bondades de la transparencia, todavía existen debilidades significativas en este terreno tanto en el sector público como en el sector privado, lo que perjudica de forma significativa la evolución económica. Por ello, se hace necesario que la sociedad no cese en su empeño de demandar mejora continua en la transparencia a todos los niveles de la organización.

La transparencia se define como una cualidad en donde las personas buscan de manera abierta y con franqueza evidenciar un acto o actividad y sin ocultar nada ante los ojos de otras personas.

Entonces, es demostrar sinceridad para realizar el trabajo actuando con responsabilidad y con la debida moral adaptándose a un conjunto de reglas y estándares de disciplina.

1.3 Fundamentación Legal

1.3.1. Ley Orgánica De Servicio Público

Título III: Del Régimen Interno De Administración Del Talento Humano;

Capítulo I: De Los Deberes, Derechos Y Prohibiciones

Art. 22.- Deberes de las o los Servidores públicos.

Son deberes de las y los Servidores Públicos:

j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones.

Título II: De las Unidades de Administración del Talento Humano

Art. 52.- De Las Atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano

Las Unidades de Administración de Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades:

j) Realizar evaluación de desempeño una vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos.

Capítulo VI: sistema de evaluación del desempeño

Art. 76.- Subsistema de evaluación del desempeño. - Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

Art. 77.- De la planificación de la evaluación. - El Ministerio de Relaciones Laborales y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objetivo de estimular el rendimiento de las servidoras y los servidores públicos, de conformidad con el reglamento que se expedirá para tal propósito. Planificación y administración que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales correspondientes.

Art. 80.- Efectos de la evaluación.- La servidora o servidor que obtuviere la calificación de insuficiente, será destituido de su puesto, previo el respectivo sumario administrativo que se efectuará de manera inmediata.

La servidora o servidor público que obtuviere la calificación de regular, será nuevamente evaluado en el plazo de tres meses y si nuevamente mereciere la calificación de regular, dará lugar a que sea destituido de su puesto, previo el respectivo sumario administrativo que se efectuará de manera inmediata.

Posteriores evaluaciones deberán observar el mismo procedimiento.

La evaluación la efectuará el jefe inmediato y será revisada y aprobada por el inmediato superior institucional o la autoridad nominadora.

La servidora o servidor calificado como excelente, muy bueno o satisfactorio, será considerado para los ascensos, promociones o reconocimientos, priorizando al mejor calificado en la evaluación del desempeño.

Estas calificaciones constituirán antecedente para la concesión de estímulos que establece la ley y sugerir recomendaciones relacionadas con el mejoramiento y desarrollo del recurso humano.

CÓDIGO DE TRABAJO

Capítulo IV: De los empleados privados

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

17. Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables.

Art. 305.- Empleado privado o particular.-

Empleado privado o particular es el que se compromete a prestar a un empleador Servicios de carácter intelectual o intelectual y material en virtud de sueldo, participación de beneficios o cualquier forma semejante de retribución siempre que tales servicios no sean ocasionales

Los artículos antes mencionados participan en el presente trabajo investigativo haciendo respaldo legal, cada una de las normas se encuentran establecidos de una manera clara y precisa; enfocados para las entidades públicas como privadas.

Como lo manifiesta la Constitución de la República se denominará servidor público a las personas que ejerzan sus servicios en una entidad del estado, así mismo sus derechos serán irrenunciables; de igual manera hace mención de una remuneración justa y equitativa acorde al trabajo que realiza.

Dentro de los objetivos del plan nacional de buen vivir que promueve el Estado Ecuatoriano, garantiza un trabajo digno proporcionando plazas de empleo brindando un ambiente adecuado para la realización de sus actividades; así mismo la supervisión de la labor asignada; de igual manera se establece el derecho a las capacitaciones acorde al área que ejerce proporcionándoles un nivel más alto de formación profesional y de esta manera aumentar su productividad laboral.

En el mencionado caso de estudio, se hace referencia a la LOSEP porque en esta se rigen todas las personas que presten sus servicios en una entidad pública, en esta manifiesta que es un deber someterse a evaluaciones periódicas que son ejecutadas por el área de Talento Humano de la entidad. Existe un capítulo importante designado a la evaluación de desempeño en donde indica que es todo un proceso de métodos, técnicas, protocolos justos y transparentes encaminado a medir el desempeño en las responsabilidades del puesto.

El efecto de cada resultado dependerá del rendimiento de cada trabajador, si éste resulta desfavorable será destituido del puesto, si se obtiene una calificación regular se les puede dar oportunidad a mejorar realizando una nueva evaluación dentro del lapso de tres meses, un trabajador excelente tendrá posibilidad a beneficios, reconocimientos y futuros ascensos. El proceso evaluativo se dará a cargo por jefe inmediato, con la aprobación por el inmediato superior institucional o la autoridad nominadora.

También se requirió del Código de Trabajo porque las organizaciones del sector privado son partícipes de esta investigación, el artículo seleccionado indica que: son empleados particulares aquellos que prestan sus servicios de forma intelectual a un empleador del sector privado. Una de las obligaciones del empleador es la verificación, vigilancia, inspección y evaluación para las distintas áreas de trabajo, de esta manera tener la seguridad del fiel cumplimiento y rendimiento del trabajo asignado dentro del área donde ejerce sus servicios. De acuerdo a las normativas ya establecidas se puede concluir que la evaluación de desempeño es un proceso determinado que se deben realizar en las instituciones.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA Y MATERIALES

2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.1.1 Enfoque de investigación

En la investigación se utiliza un enfoque cualitativo por motivo de que se plantean interrogantes sustanciales por medio de la entrevista, pues este enfoque se direcciona en utilizar la recolección de datos sin aplicar medición numérica donde se analiza caso por caso para llegar a una perspectiva más general.

Se emplea el enfoque cuantitativo debido a que se efectuará un estudio de los diferentes datos proyectados en el transcurso de esta investigación, la misma que se desenvolverá de tal manera que expresen datos, tanto en valores numéricos manejando los gráficos estadísticos donde están clasificadas por porcentaje que se delimitará durante la investigación.

2.1.2 Tipos de investigación

Investigación Bibliográfica

Mediante el tipo de investigación bibliográfica se recopila todo tipo de documentación sobre asuntos concernientes con la investigación, que ayuden a tener mayor claridad sobre el estudio que se va a realizar, por eso es considerada una de las primeras etapas. Entre los principales medios de investigación bibliográfica encontramos los libros de texto y virtuales, páginas web, tesis,

tratados, y revistas científicas de diferentes autores que se pueden comparar y se eligen las mejores publicaciones que son consideradas herramientas necesarias para la discusión, el análisis de la información y la culminación del tema a tratar, desde diferentes enfoques o perspectivas que orientan el estudio.

Investigación de Campo

Este tipo de investigación se ejecuta como en el presente caso mediante la entrevista al jefe de talento humano y la encuesta a los usuarios del servicio de salud en sus distintas áreas.

Permite un análisis detallado del sitio en donde se encuentra presente la problemática logrando describir y comprender la naturaleza de la investigación de manera directa y concreta con el fin de auscultar mediante las técnicas de trabajo de campo la información necesaria para el tratamiento pertinente de los datos en base a los programas o utilitarios adecuados que facilitan el manejo óptimo de los datos. El trabajo de campo desarrollado en esta investigación se concentra en la encuesta dirigida al informante calificado que conoce sobre la aplicación de los procesos de selección del personal en la entidad y una encuesta general a los usuarios de las áreas de consulta externa, emergencia y hospitalización para conocer acerca de la calidad del servicio que se ofrece esta casa de salud.

2.1.3 Alcance de investigación

Se utiliza un alcance exploratorio, debido a que se considera la base de las investigaciones porque generan mejor entendimiento de la información, aplicado

para examinar un tema poco estudiado, el cual se focaliza en la entrevista al Jefe del área en estudio.

Además se establece un alcance descriptivo debido, que aplica herramientas y técnicas que permiten detallar de manera específica la situación actual de los procesos de selección de personal y su afectación en la calidad de servicios de salud que ofrece el Hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad, para sustentar las sugerencias y recomendaciones que orienten el mejoramiento del talento humano en cada área de trabajo y de la institución en forma integral.

2.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

2.2.1 Método Deductivo

En el caso de la selección de personal se deduce que se aplican los procesos idóneos y que la calidad de servicio es la mejor, pero la realidad puede ser diferente.

2.2.2 Método Analítico

En el caso de la selección de personal es indudable que el análisis está direccionado a la aplicación del proceso y las técnicas utilizadas.

Si las fases se cumplen, y las actividades se desarrollan con transparencia, que garantice que los colaboradores contratados brinden el servicio de atención al usuario con la mejor predisposición, capacidad y habilidad que requieren los servicios de salud para satisfacer las expectativas de los usuarios y la comunidad en general.

2.2.3 Método Inductivo

Considerando que va de lo particular a lo general en el presente trabajo fue muy importante su utilidad ya que permitió la identificación de cada una de las dimensiones y sus respectivos indicadores en referencia al tema investigado, en el caso de los procesos de selección, ayudó a entender la aplicación efectiva de las fases de selección de los colaboradores y del aporte que en cada área proporcionan.

De igual forma proporcionó la identificación de las necesidades y requerimientos del servicio de salud para proyectar una mejor atención al usuario, fortaleciendo la calidad de servicio que se presta en esta unidad médica.

En las diferentes especialidades, áreas y departamentos y en cada una hay diferencias entre el personal de servicios, administrativo y los profesionales de enfermería y medicina.

2.3 DISEÑO DEL MUESTREO

La población y muestra, parten de dos componentes iniciales que están vinculadas con la temática investigada, por una parte, una para determinar de qué manera se lleva a cabo los procesos de selección de personal, en la que está inmerso el área o Departamento de Talento Humano.

El entrevistado fue el Jefe, que se constituye en el ente informante más propicio, y por otra parte, una población y muestra que permitió auscultar y conocer la calidad del servicio que se ofrece en el Hospital Básico Rafael Serrano López del cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena.

2.3.1 Entrevista

Población

La población 1, con la que se trabajó en el presente estudio está dividida en dos segmentos definidos que son; el Jefe de Talento Humano del Hospital Rafael Serrano López, quien proporcionó información acerca de la selección de personal en la institución a través de una entrevista estructurada:

Tabla 1: Población 1

INFORMANTES	CANTIDAD
JEFE DE TALENTO HUMANO	1
TOTAL	1

2.3.2 Encuesta

Población

Por otra parte, la población 2, la constituye los usuarios de consulta externa que tiene una media de 170 diarios, los pacientes que son atendidos en emergencia con promedio de 160 durante las 24 horas del día, y los del área de hospitalización que corresponde a 15 pacientes promedios diarios, y que para la obtención de la población se reflejan los promedios mensuales durante el año 2016, a continuación, se expresa en la siguiente tabla:

Tabla 2: Población 2

INFORMANTES	CANTIDAD
CONSULTA EXTERNA	5100
EMERGENCIA	4800
HOSPITALIZACIÓN	450
TOTAL	10350

Muestra

Para la encuesta, se obtuvo mediante la aplicación de la fórmula estadística, de la cual se obtuvieron submuestras para cada área de atención según su porcentaje, a continuación, se describe las mismas:

Tabla 3: Usuarios (Muestra)

INFORMANTES	CANTIDAD	%
CONSULTA EXTERNA	153	49,28%
EMERGENCIA	145	46,37%
HOSPITALIZACIÓN	14	4,35%
TOTAL	312	100%

N = 10350 (Tamaño de la población)
Z = 1,96 (Nivel de Confianza)
P = 0,70 (Probabilidad de Éxito)
Q = 0,30 (Probabilidad de Fracaso)
e² = 0,05 (Precisión)

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot P(1 - P)}{z^2 \cdot P(1 - P) + (N - 1)e^2}$$

$$n = \frac{10350(3,84)(0,70)(0,30)}{(3,84)(0,21) + (10350)(0,0025)}$$

$$n = \frac{39744(0,21)}{0,8064 + 25,875}$$

$$n = \frac{8346,24}{26,6814}$$

$$n = 312,8 = 312$$

2.4 DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Entrevista a Experto

En el presente estudio se aplicó la técnica de **la entrevista estructurada** mediante el formulario correspondiente que fue aplicada al Jefe del Departamento de Talento Humano.

Es el informante calificado idóneo para facilitarnos información respecto al proceso de selección de personal que se ejecuta en la institución de salud, acerca de las fases y las técnicas que se efectúan para elegir a los colaboradores en las distintas áreas administrativa, médica, de enfermería, de seguridad y de servicios generales que se utiliza en el Hospital Básico Rafael Serrano López del cantón La Libertad.

El formulario de la **entrevista** está compuesto de preguntas e interrogantes relacionadas exclusivamente con la variable independiente que es; los procesos de

selección de personal, en las que se detallan preguntas abiertas con alternativas múltiples diseñadas con escala de Likert.

Las cuales permitieron obtener datos fidedignos, para auscultar la información apropiada para el desarrollo de la investigación en función del análisis de los procesos de selección que se ejecutan en la institución, sus fases o etapas.

Encuesta

De igual forma, se utilizó una **encuesta**, con el objetivo de conocer y analizar la calidad del servicio que se brinda en el centro de salud, la forma de atención al usuario, la disponibilidad de medicinas, el tiempo de espera y de atención, entre otros aspectos importantes para el estudio.

Esta está dirigida a las áreas de consulta externa en sus respectivas especialidades, el área de emergencia y el área de hospitalización que trabajan en coordinación para brindar el servicio que la comunidad necesita.

La encuesta fue aplicada a los **pacientes o usuarios** de los servicios de salud de todas las áreas y dependencias de la institución, se constituye por el diseño de preguntas cerradas, dicotómicas y politómicas, estructuradas con escala de Likert en su mayoría y con diversidad de alternativas según el aspecto considerado, que faciliten el ordenamiento de variables, dimensiones e indicadores relevantes con respecto a los componentes desagregados del fenómeno que se investiga.

Las interrogantes están estructuradas con escala de Likert para facilitar la tabulación, graficación, análisis e interpretación de los datos, que permitan el

tratamiento efectivo de la información para presentar los resultados con el juicio crítico pertinente que faculte la toma de decisiones oportunas y la formulación eficiente de las conclusiones consecuentes con los resultados y las recomendaciones concordantes con fundamento sustentable y sostenible.

2.5. Los Materiales

Entre los principales materiales utilizados en el trabajo de investigación se describen:

- Equipo de cómputo
- Impresora
- Instrumento de entrevista
- Cuestionario de encuesta
- Energía eléctrica
- Internet
- Tableros acrílico
- Cuadernos
- Hojas de papel
- Lápices y Esferos
- Grapadora y Perforadora
- Clips y Grapas
- Borrador, entre otros.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1 Análisis de los Resultados de la entrevista a experto

Entrevista realizada al Ing. Luis Borbor Apolinario – Jefe de Talento Humano del Hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad.

1.- ¿Se aplican procesos de reclutamiento y selección de personal en el Hospital?

Dentro del Hospital Rafael Serrano López se realiza empíricamente el reclutamiento del personal, una vez que son contratados por un periodo de tiempo; no hay documentos que evidencien la selección idónea del personal ni el proceso adecuado para el reclutamiento, los procesos lo efectúan en la Dirección Distrital 24D02 de Salud que corresponde a La Libertad - Salinas.

2.- ¿Considera usted que la selección de personal empleada en el Hospital es la más adecuada?

El expresa que la selección del personal no es muy adecuada, es decir está en un porcentaje mínimo; debido a la falta de recursos, mencionó también de la falta de competencias y responsabilidades, debido que a la presente fecha quien se encarga de la contratación del personal es la Dirección Distrital 24D02 de Salud que corresponde a La Libertad – Salinas, y que internamente casi no se aplica salvo concurso de mérito y oposición realizado en el 2015.

3.- ¿Considera usted que se cumplen las fases de un adecuado proceso de selección de personal?

Según la información proporcionada por el Jefe de Talento Humano de la entidad, indica que los procesos de selección del personal no cumple las fases propuesta por autores, ya que el personal es elegido por el título académico o la experiencia, a través de su hoja de vida, cursos internos y externos.

4.- ¿Cuál de las siguientes etapas de proceso de selección de personal se desarrollan en el Hospital, preselección, entrevista previa, pruebas, entrevista final?

Con relación a esta pregunta mencionó que no está de acuerdo, que solo se cumpla ciertas fases dentro de la selección del personal, ya que se recalca que se eligen a los profesionales tomando en cuenta los años de experiencia en los trabajos que hayan cursado, y se dan a conocer sus expectativas con relación al nuevo trabajo,

La Solicitud de empleo.	SI
La Entrevista preliminar o inicial.	NO
Las Pruebas de idoneidad o de selección.	SOLO EN CONCURSOS
La Comprobación de referencias o antecedentes.	NO
El Examen médico.	NO
La Entrevista final.	NO

La Decisión final. SI

El individuo contratado. SI

5.- ¿Cree usted que la inducción al nuevo personal es la idónea previa al inicio de las labores?

Destaca que es buena, pero tiene ciertas falencias administrativas y carece de evidencia de documentos que respalden la información de los procesos, pero considera que es buena debido a que sus trabajadores han tenido favorables resultados con la atención a los pacientes en las consultas previamente planificadas lo que demuestra que la inducción al talento humano que ingresa es fructífera y beneficiosa para los pacientes y para fortalecer el desempeño de los nuevos colaboradores.

6.- ¿Considera que las funciones establecidas a desempeñar en cada puesto de trabajo por el personal de salud son las apropiadas?

Manifiesta que pese a que existe un manual o descriptivo de funciones institucional del Ministerio de Salud Pública, al llevarlo a la práctica en el ámbito laboral suelen pasar ciertas situaciones complejas o ajenas a lo que puede ocurrir cuando se trata de atención al paciente o cuando se requiere cubrir una emergencia; pueden pasar problemas o situaciones que están fuera del alcance de los colaboradores en los puestos de trabajo debido a falta de ciertos implementos, pero se intenta hacer lo mejor para brindar una atención que satisfaga las expectativas de los usuarios.

7.- ¿Con qué frecuencia recibe capacitación el personal de salud en el Hospital de La Libertad?

El Ing. Borbor, expresa que se recibe capacitación mensualmente, pero menciona que en ocasiones por fuerza mayor la capacitación es momentánea debido a los requerimientos específicos de cada área, por las necesidades emergentes o debido a políticas de la entidad.

8.- ¿Considera que el número de personas con que cuenta el Hospital es el más idónea para brindar un servicio de calidad?

Analizando profundamente la pregunta se podría recalcar que no es suficiente, el espacio, la infraestructura y los implementos, requieren más talento humano, se debe realizar trámites considerados muchas veces burocráticos para mejorar y contratar nuevo personal para incorporar nuevos servicios o especialidades médicas en el hospital.

9.- ¿Se realiza evaluación del desempeño al personal del Hospital?

Esa pregunta trae como resultado la respuesta a veces, pese a que se emplea los formularios emitidos por el Ministerio de Trabajo (EVAL 01 Y EVAL 02) para el personal regido por la LOSEP, suele ser empírica, midiéndose resultados de acuerdo a la atención de los pacientes, y constatado mediante la observación directa la efectividad de la evaluación del desempeño.

10.- ¿Con qué frecuencia se aplica evaluación de desempeño al personal del Hospital?

Esta evaluación se realiza anualmente a todo el talento humano que labora en el Hospital, pero recalca que se debería evaluar con mayor frecuencia y rigurosidad, sin embargo es evaluada de acuerdo a requerimientos internos de la entidad o en ciertos casos que merecen atención específica se hace el seguimiento oportuno para ejecutar la evaluación de desempeño periódica con el fin de detectar las situaciones discordantes que pueden estar sucediendo al interior de la entidad, específicamente en las áreas administrativas y operativas de empleados y colaboradores del Hospital.

11.- ¿Considera usted que existen incentivos y compensaciones para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo?

Sinceramente, no existen incentivos, ni recompensas, ni gratificaciones, ni reconocimientos por el propio proceso, sistema, o circunstancia política con la que se contrata cada profesional, quien maneja su campo y se hace merecedor a su sueldo mensual con sus respectivos aportes o seguros legalmente establecidos y beneficios de ley, pero las compensaciones o incentivos médicos no se han aplicado, aun estando programados, y es debido a la limitada asignación de recursos económicos por parte del Ministerio de Finanzas razón por la cual no se ha podido cumplir con este importante al desempeño del trabajador.

12.- ¿Considera usted que el número de pacientes que asisten al Hospital son atendidos adecuadamente por el personal de salud?

Según el director médico de la entidad en su informe menciona que casi siempre la gente se siente satisfecha con la atención recibida, que no se puede afirmar que siempre salen todos satisfechos debido a los inconvenientes y las limitantes que existen en cuanto a infraestructura porque solo se dispone de 15 camas para hospitalización, en emergencia suelen existir situaciones complejas con gente impaciente que quiere atención inmediata aunque los médicos y las enfermeras del área estén ocupados, pero en consulta externa es donde la mayor parte salen satisfechos y agradecidos por el trato y la amabilidad con que son atendidos.

13.- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes por la atención en general que se brinda en el Hospital?

El grado de satisfacción de la atención en general que se ofrece en el Hospital Rafael Serrano López, el Jefe de Talento Humano considera que es muy bueno, porque inclusive se han reducido las quejas, hay más organización con la nueva administración, se ha mejorado el área de hospitalización de los pacientes que es muy buena actualmente, el área de emergencia está mejor equipada, la calidad de atención en enfermería es muy buena aun cuando falta personal en esta área, en donde existe mayor vulnerabilidad es que no hay los suficientes medicamentos al instante para cubrir las necesidades de los pacientes; pero en general la atención es muy buena.

3.2 Encuesta aplicada a los pacientes del Hospital Rafael Serrano López

1.- La edad de los usuarios del servicio de salud.

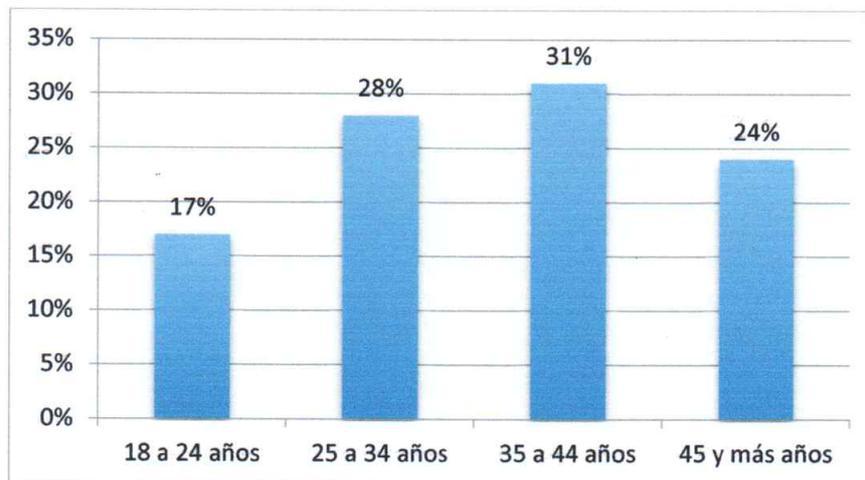
Tabla 4: Edad de usuarios

N°	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	18 a 24 años	52	17%
	25 a 34 años	89	28%
	35 a 44 años	97	31%
	45 y más años	74	24%
	Total	312	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Gráfico 1: Edad de los usuarios



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

El gráfico N°1 muestra la edad de los encuestados en el Hospital, reflejan que los porcentajes más altos están en los usuarios cuyas edades están comprendida entre los 25 a 45 años en adelante y que solo un 17% oscila entre usuarios de 18 a 24 años, esto significa que la mayoría de los pacientes que acuden en busca de curar sus dolencias en el hospital básico Rafael Serrano López son personas cuya edad es superior a los 25 años.

2.- El género de los pacientes del Hospital.

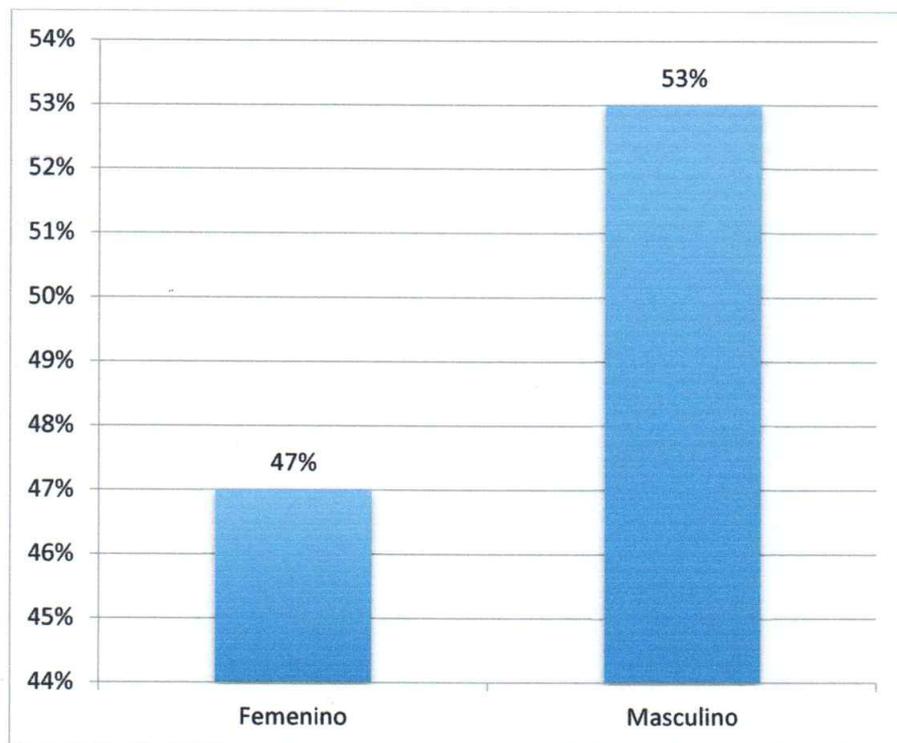
Tabla 5: Género de Pacientes

N°	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
2	Femenino	147	47%
	Masculino	165	53%
	Total	312	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Gráfico 2: Género de los pacientes



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

En relación al gráfico No. 2, indica el género de cada uno de los usuarios que colaboraron con las encuestas donde se obtuvo que un 53% corresponde al género masculino con un total de 165 hombres y el remanente del 47% corresponde a 147 mujeres, lo que significa que más se atienden pacientes masculinos.

3.- Las ocupaciones de los usuarios encuestados.

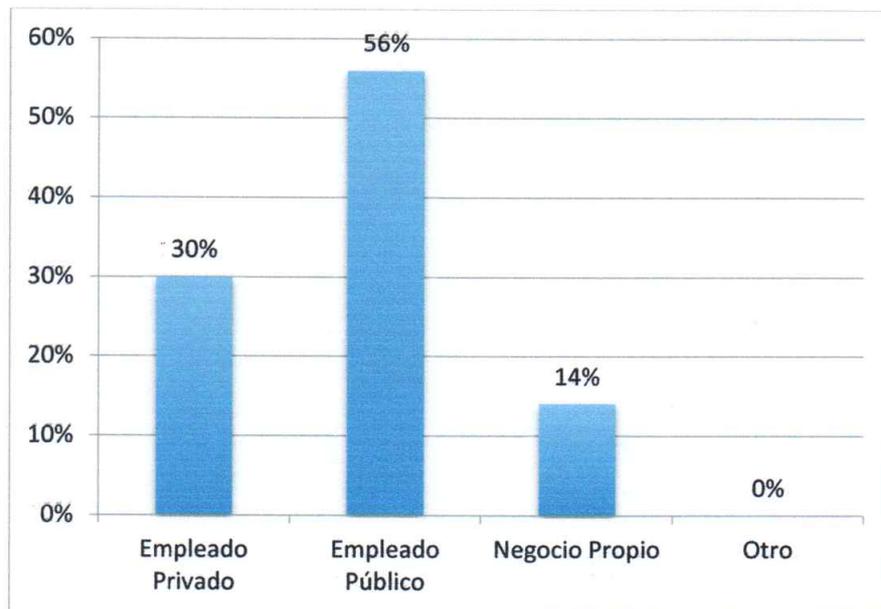
Tabla 6: Ocupación e usuarios

N°	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
3	Empleado Privado	95	30%
	Empleado Público	175	56%
	Negocio Propio	42	14%
	Otro	0	0%
	Total	312	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Gráfico3: Ocupación de los usuarios



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

De acuerdo al gráfico No. 3 en donde se menciona las diversas ocupaciones de cada uno de los usuarios indica que de los 312 encuestados existe un porcentaje del 56% equivalente a 175 personas que laboran en el sector público, mientras que el 30% ejercen en el ámbito privado, pero existe un 14% de los usuarios que mantienen un negocio propio.

4.- ¿Qué tipo de atención en salud ha recibido en el Hospital?

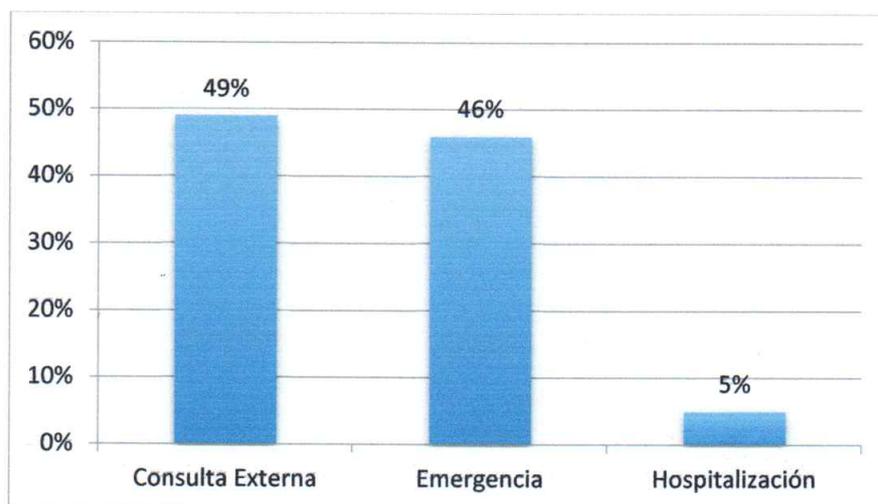
Tabla 7: Tipo de atención recibida

N°	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
4	Consulta Externa	153	49%
	Emergencia	145	46%
	Hospitalización	14	5%
	Total	312	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Gráfico 4: Tipo de atención recibida



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

De acuerdo al gráfico N°4 sobre el tipo de atención que ha recibido en el Hospital Rafael Serrano López del Cantón La Libertad, de los 312 encuestados, el 49% equivalen a 153 personas que mencionaron haber recibido consulta externa, el 46% correspondió a 145 personas que fueron atendidas por emergencia y el 5% representa a 14 personas hospitalizadas directamente, esto significa que la mayoría de los pacientes que reciben atención médica son aquellos que acuden al hospital mediante citas programadas.

5.- ¿Cómo considera el nivel de atención en Consulta Externa?

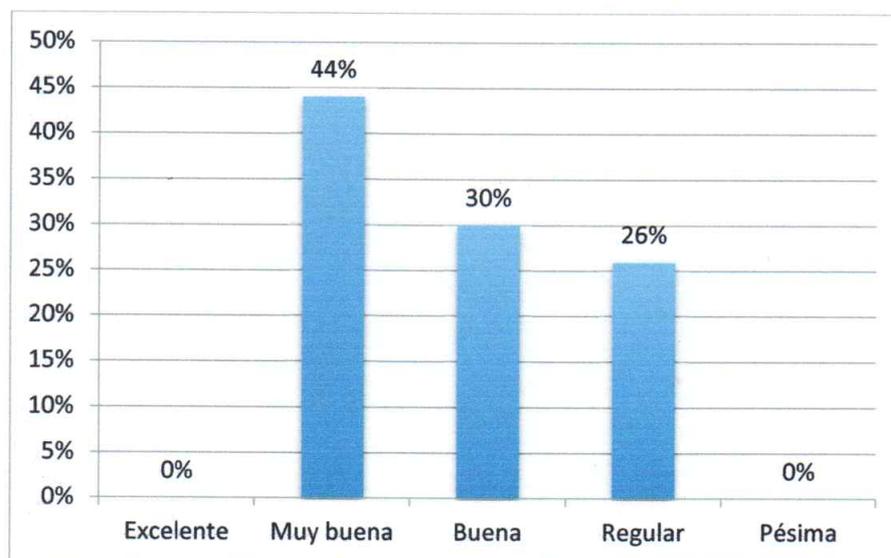
Tabla 8: Nivel de satisfacción Consulta Externa

Nº	CRITERIOS	CONSULTA EXTERNA	PORCENTAJE
5	Excelente	0	0%
	Muy buena	67	44%
	Buena	46	30%
	Regular	40	26%
	Pésima	0	0%
	Total		153

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Gráfico 5: Nivel de satisfacción en Consulta externa



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Los estadísticos que anteceden, ilustran información sobre el nivel de atención recibida en el área de consulta externa, los encuestados manifiestan en un 44% que es muy buena, el 30% que es buena y en un 26% mencionan que es regular; se puede determinar que en el área antes mencionada el personal que brinda los servicios son los idóneos.

6.- ¿Cómo considera el nivel de atención en el área de Hospitalización?

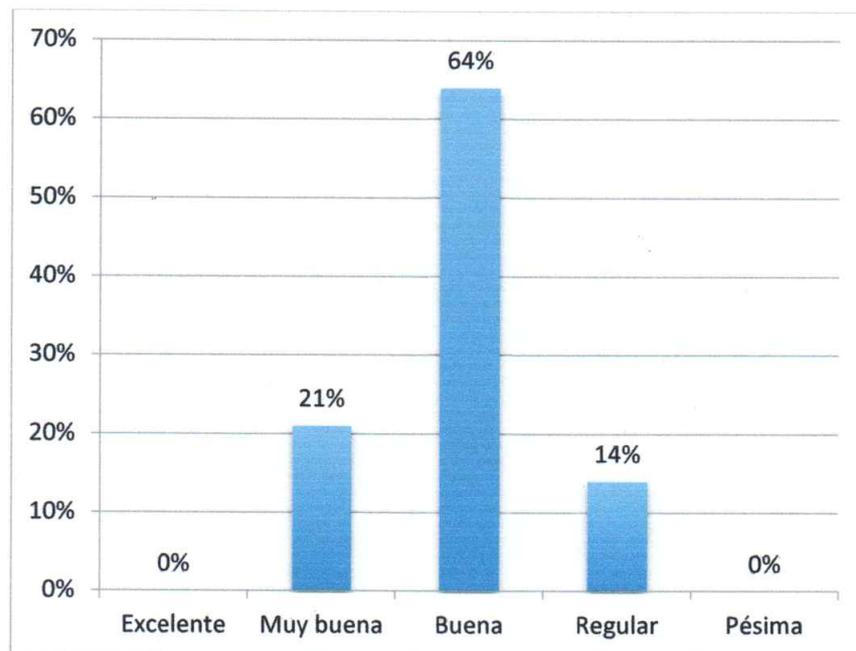
Tabla 9: Nivel de satisfacción en el área de Hospitalización

Nº	CRITERIOS	HOSPITALIZACION	PORCENTAJE
6	Excelente	0	0%
	Muy buena	3	21%
	Buena	9	64%
	Regular	2	14%
	Pésima	0	0%
	Total	14	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Gráfico 6: Nivel de satisfacción en el área de Hospitalización



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

El gráfico N°6, indica acerca del nivel de atención recibida en el área de hospitalización, donde las personas supieron revelar en un 64% que es buena, cuyo indicador manifiesta que las condiciones en la que son atendidos los usuarios es la correcta.

7.- ¿Cómo considera el nivel de atención en el área de Emergencia?

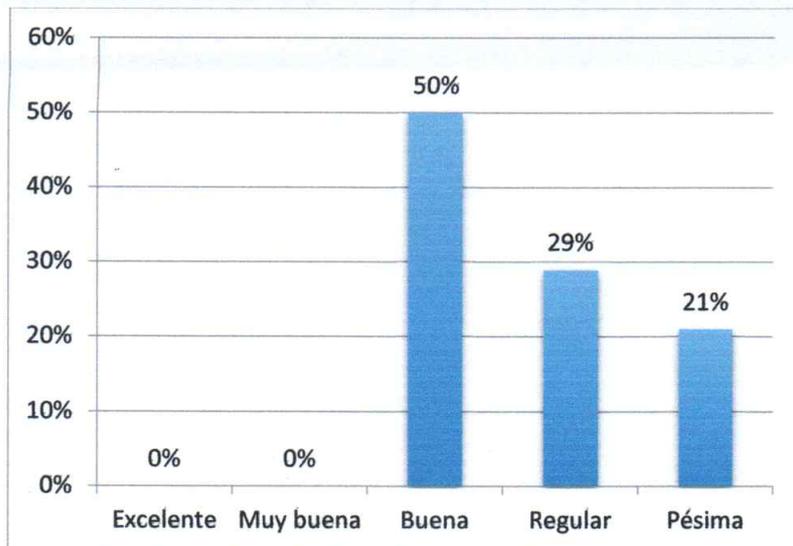
Tabla 10: Nivel de satisfacción en el área de Emergencias

Nº	CRITERIOS	EMERGENCIA	PORCENTAJE
7	Excelente	0	0%
	Muy buena	0	0%
	Buena	71	50%
	Regular	42	29%
	Pésima	32	21%
	Total	145	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Gráfico 7: Nivel de satisfacción del área de Emergencia



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

En la tabla 10 y el gráfico N°7, respecto al nivel de atención recibida en el área de emergencia, dice que el 50% de las personas señalan que la atención y el trato es buena, pero existe un 21% que supieron decir que es pésima, por lo que quizás la atención para ellos no fue puntual y de esta manera el nivel de satisfacción varía de acuerdo a la percepción de cada usuario.

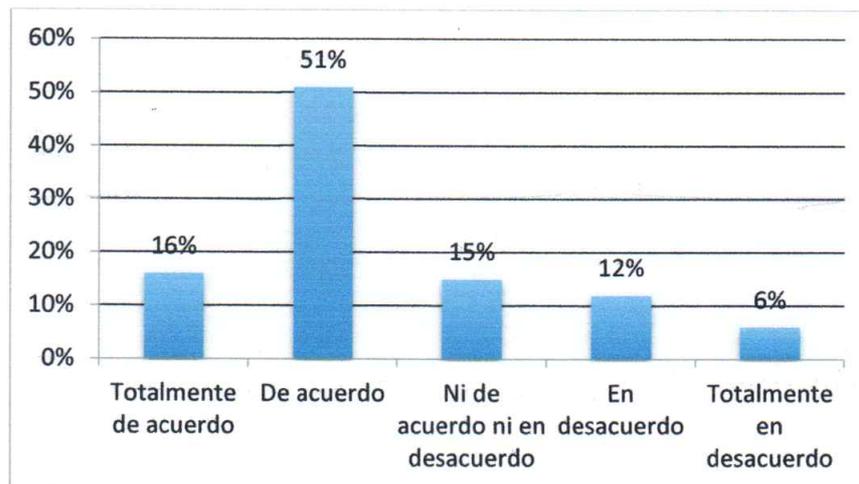
8.- ¿Está de acuerdo usted con el tiempo de espera para recibir atención médica en el Hospital?

Tabla 11: Tiempo de espera en atención recibida

N°	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
8	Totalmente de acuerdo	51	16%
	De acuerdo	159	51%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	47	15%
	En desacuerdo	36	12%
	Totalmente en desacuerdo	19	6%
	Total	312	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Gráfico 8: Tiempo de espera en atención recibida



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

A través del gráfico N°8 se analiza el tiempo de espera en recibir atención médica en el Hospital, información estadística que refleja 159 personas equivalente al 51% que está de acuerdo con el tiempo de espera; 51 personas que representan el 16% están totalmente de acuerdo; y el 15% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que revela que los trabajadores del hospital son eficientes para prestar el servicio.

9.- ¿Está de acuerdo está usted con el tiempo de la consulta médica recibida en el Hospital?

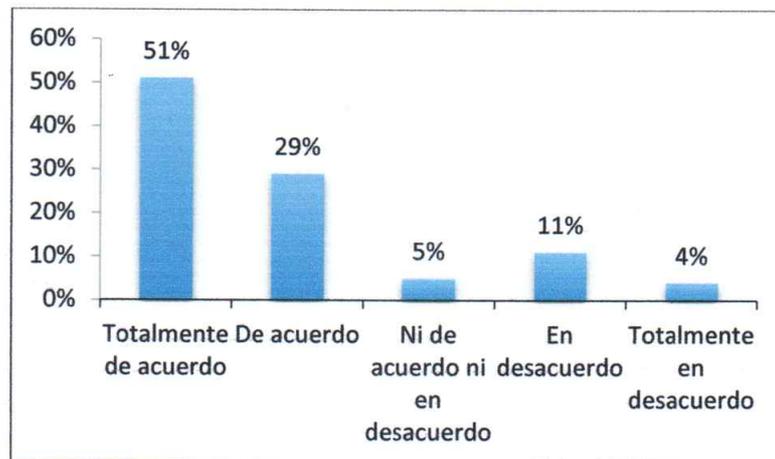
Tabla 12: Tiempo de consulta médica

N°	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
9	Totalmente de acuerdo	160	51%
	De acuerdo	92	29%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	5%
	En desacuerdo	33	11%
	Totalmente en desacuerdo	12	4%
	Total	312	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Gráfico 9: Tiempo de consulta médica



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

En relación al gráfico N°9, con respecto al tiempo de espera en la consulta médica que reciben los usuarios, se obtuvo que el 51% están totalmente de acuerdo con el tiempo del servicio, el 29% afirma que están de acuerdo; pero un 11% de los usuarios resultaron en no estar de acuerdo puesto que, en algunos de sus casos, la atención suele ser lenta.

10.- ¿Cómo considera usted la calidad del servicio en el Hospital?

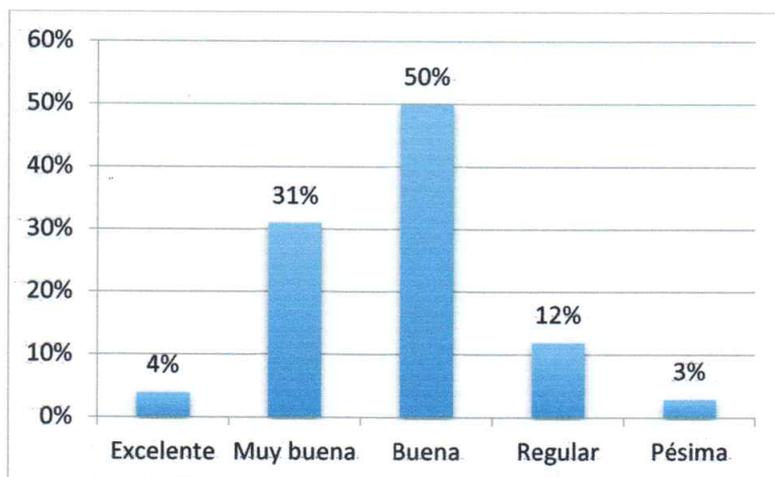
Tabla 13: Calidad de servicio

N°	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
10	Excelente	13	4%
	Muy buena	96	31%
	Buena	156	50%
	Regular	37	12%
	Pésima	10	3%
	Total	312	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Gráfico 10: Calidad de servicio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

En gráfico N°10 refleja que 156 encuestados equivalente al 50% destacan que la calidad de servicio es buena; 96 personas equivalen al 31% contestaron que es muy buena; 37 personas equivalentes al 12% mencionaron que es regular; y 10 personas correspondiente al 3% indican que es pésima, determinando que un grupo pequeño de personas no se encuentran satisfechos con la calidad de servicio que se brinda en este Hospital.

11.- **¿Considera que el personal de salud del Hospital se encuentra debidamente capacitado?**

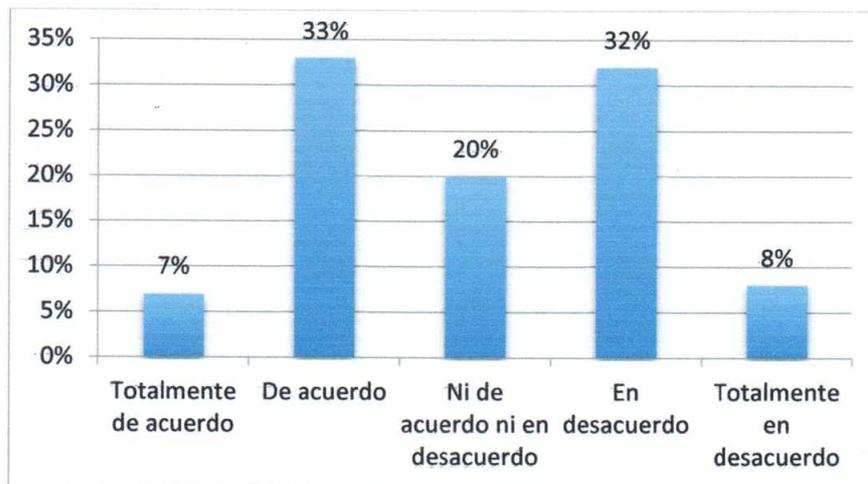
Tabla 14: Personal Capacitado

N°	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
11	Totalmente de acuerdo	22	7%
	De acuerdo	103	33%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	20%
	En desacuerdo	101	32%
	Totalmente en desacuerdo	23	8%
	Total	312	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Gráfico 11: Personal Capacitado



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

El gráfico N°11, informa que un 33% de las personas están de acuerdo con el personal que brinda el servicio siendo una cifra significativa, pero existe un 8% que afirma que el personal no está debidamente capacitado siendo un factor negativo para los que administran esta institución porque los pacientes tienen un grado de insatisfacción con relación a la atención en el hospital.

12.- ¿Considera usted que la atención de salud brindada en el Hospital es igual para todos los pacientes?

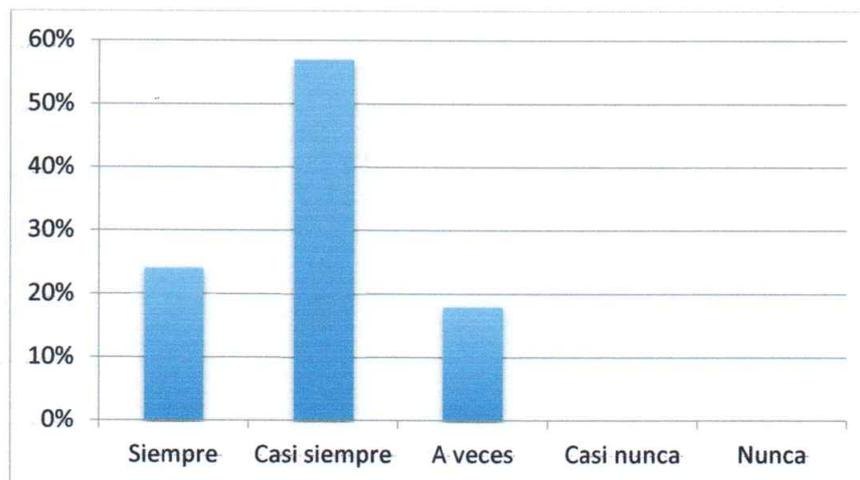
Tabla 15: Igualdad de atención

N°	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
12	Siempre	76	24%
	Casi siempre	179	57%
	A veces	57	18%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	312	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Gráfico 12: Igualdad de atención



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

La información estadística que muestra el gráfico N°12 sobre la atención de salud brindada en el Hospital, dice que el 57% casi siempre es igual para todos los pacientes, aunque hay ocasiones que existen preferencias, pero se maneja internamente; asimismo 76 personas correspondientes al 24% recalcan que la atención siempre es igual para todos.

13.- ¿Con que frecuencia cree usted que el personal de salud del Hospital brinda una atención eficiente al usuario?

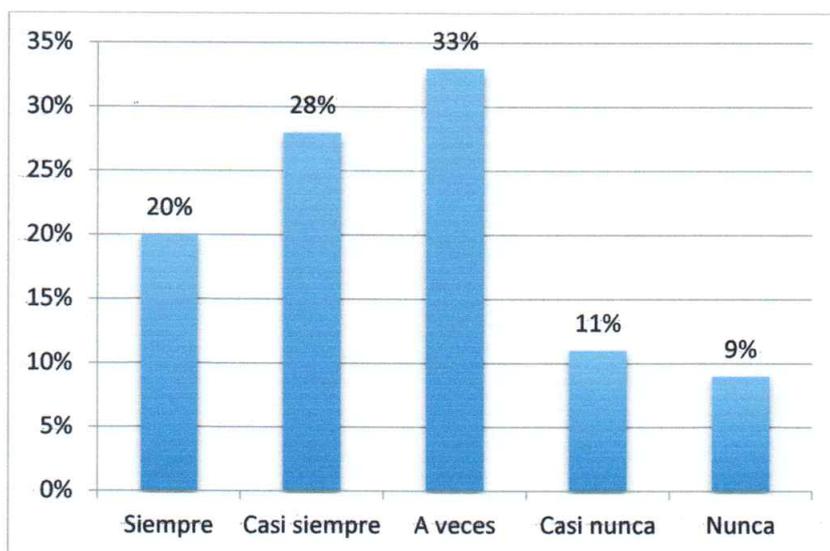
Tabla 16: Frecuencia de la atención eficiente

Nº	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
13	Siempre	62	20%
	Casi siempre	87	28%
	A veces	102	33%
	Casi nunca	33	11%
	Nunca	28	9%
	Total	312	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Gráfico 13: Frecuencia de la atención eficiente



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Los datos del gráfico N°13, relacionado con el grado de eficiencia del servicio brindado al usuario, manifestaron 102 personas correspondientes al 33% que a veces se brinda atención eficiente, 28 encuestados equivalentes al 9% mencionaron que nunca hay una atención eficiente en este Hospital.

14.- ¿Cómo considera usted la atención recibida a través del Call Center, para agendar citas?

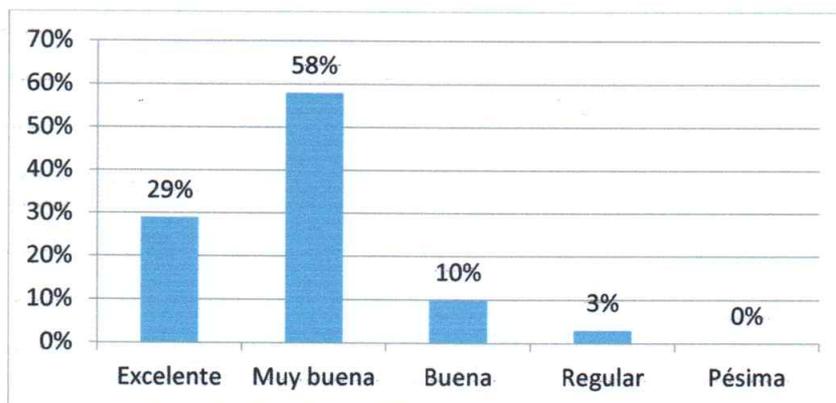
Tabla 17 Atención del CALL CENTER

N°	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
14	Excelente	45	29%
	Muy buena	89	58%
	Buena	15	10%
	Regular	4	3%
	Pésima	0	0%
	Total	153	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Gráfico 14: Atención del CALL CENTER



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Con respecto al gráfico N°14 de la calidad de servicio en el Hospital expresan 89 personas equivalentes al 58% que la atención es muy buena y 45 personas equivalente al 29% indicaron que es excelente; al sumar porcentualmente estos valores se puede determinar que el 87% que está de acuerdo con la atención emitida en Call Center tornándose un aspecto significativo con relación a nuestra investigación de campo.

15.- ¿Está usted de acuerdo con el proceso de agendar su cita para poder acceder al servicio de salud en el Hospital?

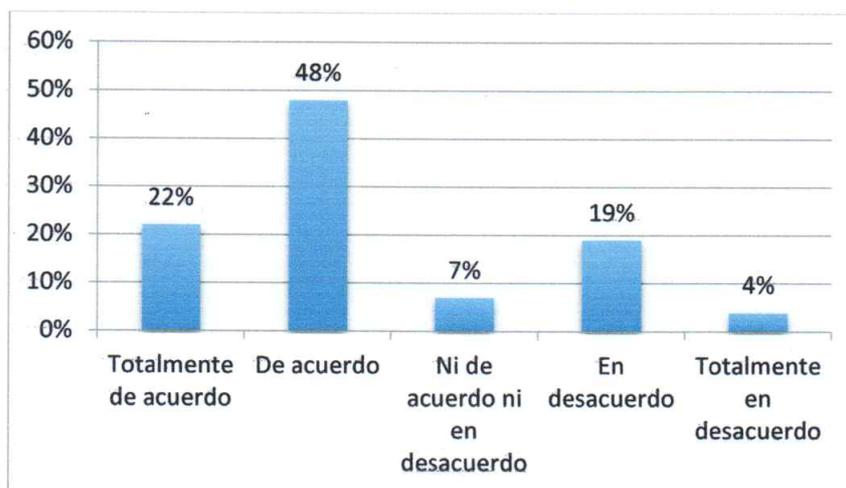
Tabla 18: Agendar citas para el acceso al servicio

N°	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
15	Totalmente de acuerdo	68	22%
	De acuerdo	149	48%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	7%
	En desacuerdo	60	19%
	Totalmente en desacuerdo	12	4%
	Total	312	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Gráfico 15: Agendar citas para el acceso al servicio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

La información estadística del gráfico N°15 sobre el proceso de agendar cita que realizan las personas para acceder al servicio de salud se destaca que 68 personas que refleja un 22% está totalmente en desacuerdo con este proceso; también 60 personas equivalentes al 19% está en desacuerdo ya que resulta dificultoso poder acceder a estas citas.

16.- De manera general, ¿Cuál es su grado de satisfacción por el servicio recibido en el Hospital?

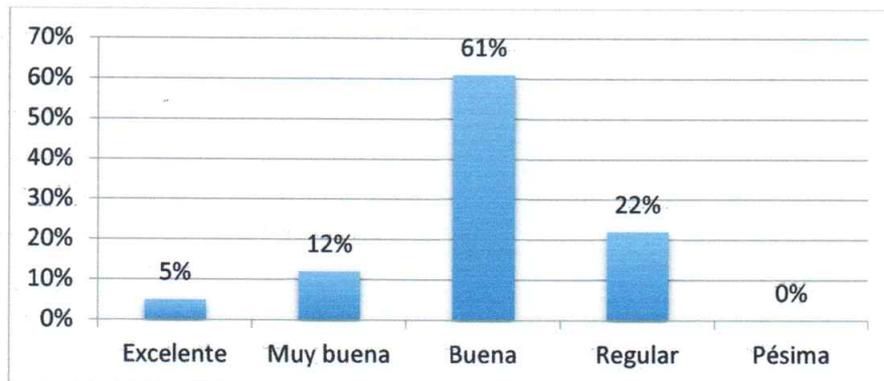
Tabla 19: Grado de Satisfacción

Nº	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
16	Excelente	17	5%
	Muy buena	38	12%
	Buena	189	61%
	Regular	68	22%
	Pésima	0	0%
	Total	312	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Gráfico 16: Grado de satisfacción



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

En el gráfico No. 16 se ilustra que de los 312 encuestados 189 personas correspondientes al 61% indicaron que es buena, 68 personas que equivalen al 22% dijo que el grado de satisfacción del servicio es regular. Los mayores porcentajes se balancean entre regular y buena lo que refleja que la calidad de atención en el hospital se encuentra estable y por lo tanto no habrá un alto grado de satisfacción del cliente.

17.- ¿Usted considera que las especialidades brindadas por el Hospital logran satisfacer sus necesidades?

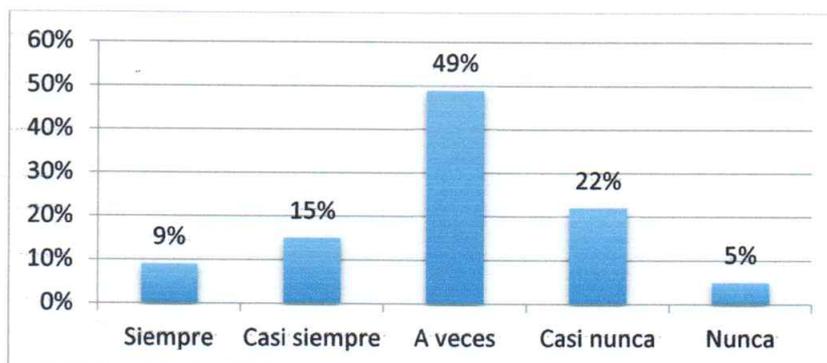
Tabla 20: Satisfacción de las especialidades

N°	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
17	Siempre	29	9%
	Casi siempre	47	15%
	A veces	152	49%
	Casi nunca	68	22%
	Nunca	16	5%
	Total	312	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Gráfico 17: Satisfacción de las especialidades



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

En el gráfico N°17, sobre las especialidades brindadas por el hospital se refleja un 49% que en ocasiones se sienten satisfechos con el nivel profesional de los empleados, mientras que el 22% casi nunca se logra satisfacer las necesidades y que el paciente busca otra alternativa para ser atendidos y el 5% menciona que nunca se logra satisfacer a cabalidad sus necesidades siendo esto un problema grande y con déficit de atención.

18.- ¿Considera usted que existen las medicinas indicadas por los profesionales de salud en el Hospital?

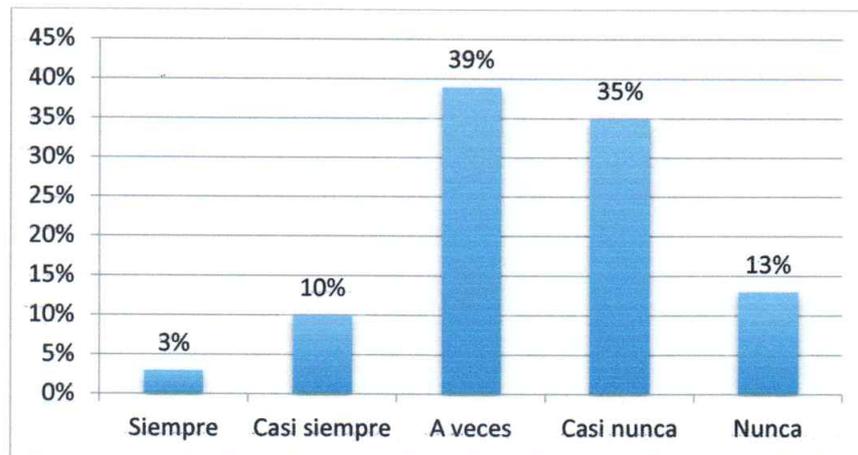
Tabla 21: Existencia de los Medicamentos

N°	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
18	Siempre	9	3%
	Casi siempre	32	10%
	A veces	123	39%
	Casi nunca	109	35%
	Nunca	39	13%
	Total	312	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Gráfico 18: Existencia de los medicamentos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Los datos del gráfico N°18 dicen que 123 personas correspondientes al 39% indican que a veces hay medicinas recetadas por los doctores mientras que el 35% de las personas que fueron 109 afirmaron que casi nunca se encuentran y el 13% mencionaron que nunca hay las medicinas recetadas por los profesionales dentro la institución y que acuden a comprar a otros lugares.

3.3 Limitaciones

El trabajo de investigación resultó complicado por lo que se describe las situaciones complejas y difíciles que se tuvo que sortear para llevar adelante la tarea, en primera instancia las limitaciones fueron en el mismo lugar de los hechos porque se intentó auscultar información de los colaboradores del Hospital, se trató de obtener información de los administradores del lugar, que se encontraban trabajando en las instalaciones de la entidad, sin éxito alguno, porque nadie quería hablar de la forma que se realiza la selección del personal en la institución.

Como una paradoja es la realidad del centro de salud pero se negaron a brindar información, por lo que se decidió entrevistar al Jefe de Talento Humano del Hospital Rafael Serrano López, quien solicitó autorización del Director Administrativo para facilitar la información requerida mediante la entrevista estructurada.

En la ejecución de las encuestas también se presentaron situaciones difíciles por la diversidad de usuarios, en la consulta externa porque los pacientes al salir unos daban apertura para la encuesta otros ni la querían recibir, en emergencia en cambio en su mayoría quienes brindaban la información eran los acompañantes de los pacientes atendidos por el estado de salud que presentaban.

Mientras que en hospitalización la circunstancias de cada paciente era diferente, unos estaban en estado convaleciente y no podían dar información, mientras que otros accedían sin problema.

3.4 Resultados

Los resultados encontrados han permitido tener una visión clara de la situación en la que se desarrollan los procesos de selección de personal en el Hospital Rafael Serrano López, con el fin de identificar la calidad de servicio que se brinda en el centro de salud, cuya información del entrevistado expresa que se intenta cubrir las necesidades de la comunidad y llenar las expectativas del usuario, para ello se obtuvieron los siguientes resultados.

Entrevista

- No se cumplen las fases de selección de personal necesarias, se requiere mayor continuidad en la capacitación al talento humano y se debe aplicar la evaluación de desempeño con mayor frecuencia para fortalecer las competencias del personal y mejorar la calidad de servicio brindada a la comunidad.

Encuesta

- En referencia a los resultados de las encuestas se puede describir que el 55% de pacientes atendidos en el Hospital Rafael Serrano López son personas adultas, cuya edad comprende los 35 años en adelante y en su mayoría son del género masculino.
- Entre los tipos de servicio que ofrece el Hospital se detecta que aproximadamente la mitad de los usuarios corresponden a la Consulta externa en las diferentes especialidades que brinda la institución de salud.

- Los resultados también demuestran que el 51% de los usuarios atendidos están de acuerdo con el tiempo de espera para la consulta médica que está agendada por el turno correspondiente que oportunamente se le asignó.
- Por coincidencia también el 51% de los informantes encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo con el tiempo de atención que brinda el médico en la atención durante la consulta ya sea en medicina general o en las especialidades respectivas a las que asisten.
- El 50% de los usuarios considera buena la calidad de servicio que se brinda en el Hospital Rafael Serrano López, lo que significa que se debe buscar las alternativas para mejorar el servicio.
- Respecto a las Especialidades que ofrece el Hospital, el 49% de los usuarios expresan que se satisfacen a veces con el servicio que reciben en las áreas donde les ha tocado efectivizar su consulta con el médico de turno.
- El 61% de los informantes manifiestan sobre el grado de satisfacción que es bueno en la escala valorativa, lo que significa que se debe mejorar para brindar mayor satisfacción en la atención al paciente del Hospital y para superar estos resultados se requiere mejorar el desempeño del personal haciendo la selección adecuada.

3.4.1 Propuesta del Proyecto

Introducción

Para todas las organizaciones independientemente cual sea el tipo de bienes o servicios que ofrezcan a los usuarios, indudablemente requieren de personal

competente, para ello es necesario que las instituciones apliquen un proceso de selección de personal eficiente, puesto que dicho factor es clave, debido a que todo el esfuerzo estará reflejado en la gestión que realice el talento humano en cada una de las actividades diarias para que la institución se desarrolle en un ámbito dinámico y competitivo.

Por ello, a través de la investigación sobre los procesos de selección del personal y su afectación en la calidad de servicios de salud del Hospital Rafael Serrano López, se pretende implementar un programa de selección del talento humano que conste de tres partes fundamentales como son: antecedentes que estará compuesto de aspectos preliminares de la institución como es la misión, visión, objetivos y valores.

La segunda parte del programa abarcará toda una propuesta de reclutamiento en cada una de sus fases y por último se aplicará una propuesta de selección para que de esta manera la institución conocida como Hospital de La Libertad, pueda incorporar a sus nuevos empleados y trabajadores una vez aplicado el programa de selección del talento humano en el **Hospital Básico “Dr. Rafael Serrano López”** del cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena.

Antecedentes

Mediante Decreto Oficial el 11 de diciembre de 1973 los empleados y trabajadores de la Liga Ecuatoriana Antituberculosa a nivel nacional, pasa a formar parte del Ministerio de Salud Pública, por lo que desde el 2 de enero de 1974 en este edificio sin las adecuaciones necesarias se inicia con personal la LEA, capítulo peninsular,

Dr. Francisco Merchán –Director, Azarías Burgos Ochoa –Administrador, Aída Moreno – Secretaria; Ángela Vera – Auxiliar de Enfermería, Sra. Piedad Tomalá O – Auxiliar de Laboratorio, Julio De La Cruz Suarez – Chofer, Francisco De la Cruz – conserje y Luis Córdova – Auxiliar de Rayos X., Primer Director encargado fue el Dr. José Garcés Rodríguez, luego el Dr. Segundo Sión Macías, el Dr. Raúl Duque Jiménez fue nombrado director titular por eso el 16 de septiembre de 1978 fue re-inaugurado como Centro de Salud Hospital, quien reequipó íntegramente dando así un eficiente servicio no solo a la comunidad peninsular sino a usuarios desde el sur de Manabí.

Se inició los servicios de consulta externa, medicina general, pediatría, gineco-obstetricia, odontología, laboratorio, emergencia, rayos x, vacunación hospitalización, centro quirúrgico, sala de parto, esterilización, quirófano y post operario, banco de vacunas, Áreas administrativas: Dirección, Secretaría, Administración estadística, Contabilidad, Farmacia, ropería, alimentación y además cuenta con servicio de ambulancia que está a la disposición de la comunidad en el momento que lo necesita.

A partir de su inauguración han sido Directores Dr. Pedro Lara L, Virgilio Ramírez, Bolívar Espinoza, Efrén Ávila S., Alfonzo Menoscal V., Marco Vinueza A., Arturo Castro, Fernando Guevara, Yolanda Floreano, Jenny Bohórquez, Susana Recalde, Galo Vizcaíno, Arturo Fagionni, Juan Tumbaco, Cristóbal Parrales, Dra. Lourdes Novillo M. y Dr. Francisco Aspiazu, Dra. Inés Gutiérrez J., Dra. Verónica Naranjo, Dr. Miguel San Martín, Dra. María José Zambrano, Dr. Luis Espinoza, Dr. Julio

Juez, en la actualidad es el Dr. Miguel San Martín quien está a cargo de la Unidad de Salud, está ubicada en la Ciudadela Santa Paula, vía Punta Carnero, frente al Seguro Social delegación provincial.

Misión

Prestar servicios de salud con calidad y calidez de manera personalizada a través de la cartera de servicios y programas de Salud Pública enfocados a cumplir con la Promoción, Prevención y Recuperación de la salud a la población de manera integral y fomentar la docencia e investigación de nuestros profesionales que están destinados a realizar un trabajo eficiente y eficaz dentro del marco de la Justicia y equidad siguiendo las políticas del Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

Visión

Contar con todas las especialidades básicas e implementar los servicios complementarios de diagnóstico para ser reconocido por los usuarios como un Hospital accesible, capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de la población en general y que sea la primera opción de referencia en Salud del cantón La Libertad.

Objetivos Estratégicos

1. Garantizar la equidad en el acceso y gratuidad en los servicios.
2. Trabajar bajo los lineamientos del Modelo de Atención Integral de Salud de forma integrada y en red con el resto de las Unidades Operativas de Salud del

Ministerio de Salud Pública y otros actores de la red pública y privada complementaria que conforman el sistema nacional de salud del Ecuador.

3. Mejorar la accesibilidad y el tiempo de espera para recibir atención, considerando la diversidad de género, cultural, generacional, socioeconómica, lugar de origen y discapacidades.
4. Involucrar a los profesionales en la gestión del hospital, aumentando su motivación satisfacción y compromiso con la misión del hospital.

Valores institucionales

Los valores son convicciones profundas de los seres humanos que determinan su manera de ser y orientan su conducta. En la medida en que los valores son compartidos se tiene una institución más cohesionada, los valores institucionales del Hospital Rafael Serrano López son Calidad, Calidez, Justicia, equidad, eficiencia e integridad. “Ser coherente con sus valores y manifestarlos en su lenguaje y en su comportamiento”.

Políticas

- Brinda servicios en forma eficaz, confiable y de calidad a nuestros clientes y usuarios satisfaciendo sus necesidades y expectativas. Todo el personal que participa en el Sistema de Administración de la Calidad, está comprometido a realizar sus actividades mediante la mejora continua.
- Impulsa la protección de los usuarios brindando atención y prestación oportuna, eficaz, equitativa y humanitaria que coadyuven efectivamente al mejoramiento de sus conocimientos de bienestar social.

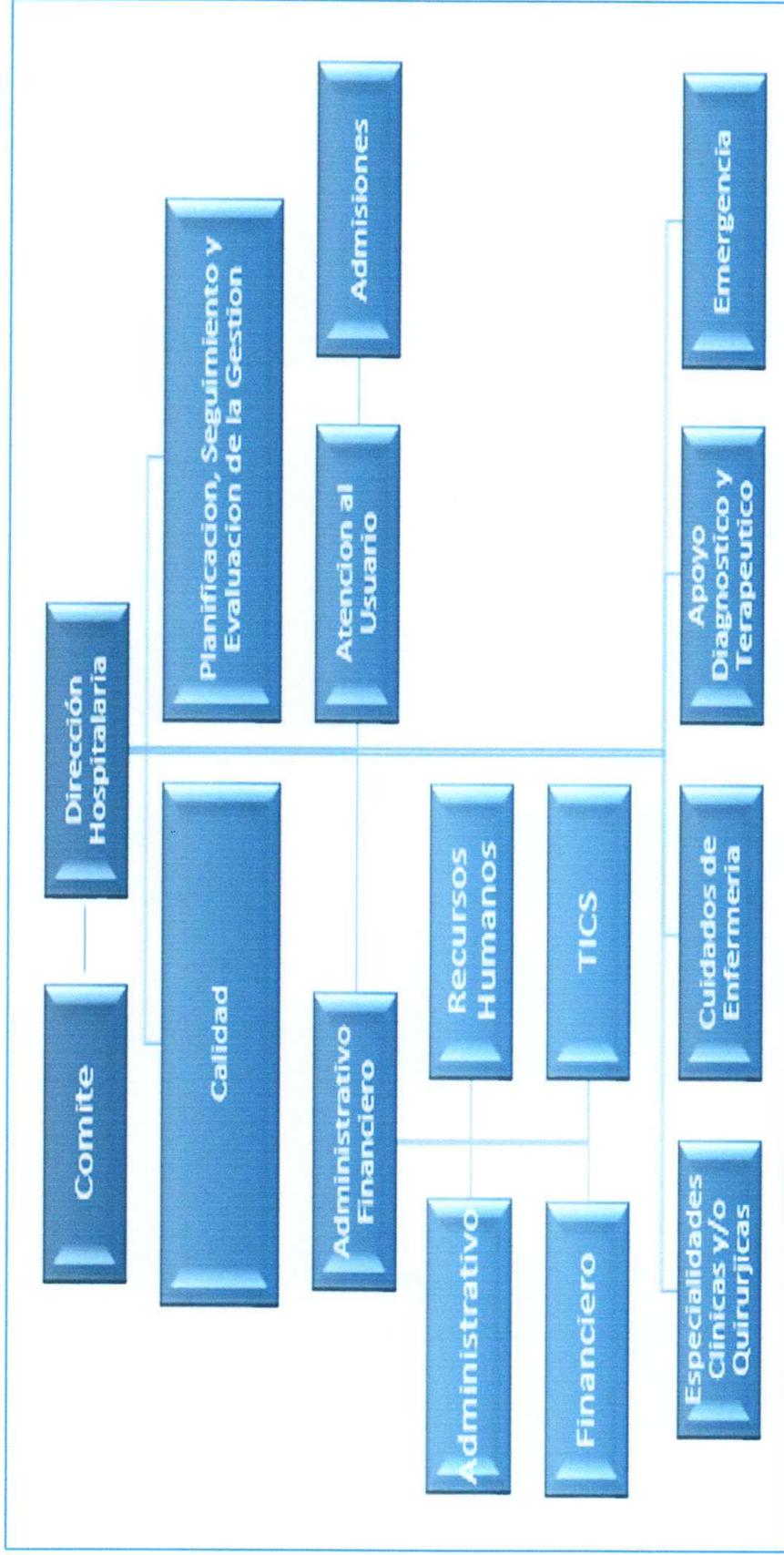
- Garantiza el derecho generalizado del cliente en servicios de salud, debidamente estructurados por niveles, con énfasis en la atención oportuna de alta calidad profesional y humanitaria.
- Garantiza la prestación de servicios de salud con estándares superiores de calidad, con el propósito de que sean percibidos por nuestros usuarios en términos de seguridad, confiabilidad y satisfacción de sus necesidades.
- Impulsa la infraestructura de prevención y control de enfermedades a través del fortalecimiento de la capacidad de respuesta a las emergencias en salud, la reingeniería de los laboratorios de diagnóstico y referencia.
- Optimiza la gestión de los procesos institucionales a través de la mejora continua, contribuyendo al sostenimiento económico, financiero y ambiental, así como a la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.
- Impulsa la formación de recursos humanos especializados de acuerdo a las proyecciones demográficas y epidemiológicas.
- Coordinación permanente con los Centros de Salud para efectivizar las referencias y contra referencias. Adaptación de los horarios de trabajo del personal médico y enfermería de acuerdo a la demanda de los usuarios.
- Prioriza las atenciones a los pacientes: Adulto mayor, con discapacidades, niños y embarazadas.
- Mejora la gestión, la vigilancia y la fiscalización del manejo de residuos sólidos biocontaminados en el hospital.
- Promueve la capacitación y participación de actores comunitarios en temas de control de epidemias y de enfermedades recurrentes y emergentes.

Programas y Proyectos

PROGRAMAS	PROYECTOS
<p>1. Programa de Promoción del Desarrollo Humano a través de la salud.</p>	<p>1. Infraestructura física, equipamiento, mantenimiento estudios y fiscalización en salud.</p> <p>2. Incrementar las capacidades y competencias del talento humano.</p>
<p>2. Programa de Salud Pública.</p>	<p>1. Proyecto de apoyo a la extensión en la protección social atención integral en salud.</p> <p>2. Fortalecimiento de la Red de servicios de salud y mejoramiento de calidad.</p>
<p>3. Programa Provisión de insumos y vacunas.</p>	<p>1. Investigación de parvovirus de importancia epidemiológica en el Ecuador.</p> <p>2. Desarrollo de diagnósticos basados en biología molecular.</p>
<p>4. Programa Manuela Espejo.</p>	<p>1. Detección temprana y escolar de discapacidades auditivas del Ecuador.</p> <p>2. Detección e intervención temprana de los trastornos del desarrollo.</p>
<p>5. Programa de Estrategia Nacional de Salud Pública para VIH/Sida-ITS.</p>	<p>1. Incrementar la vigilancia, control, prevención y la promoción de la salud del VIH/Sida-ITS.</p> <p>2. Respuesta de Ecuador a VIH/Sida un acercamiento multisectorial hacia el acceso universal y la prevención en las poblaciones de mayor riesgo.</p>
<p>6. Programa de Atención integral por ciclos de vida.</p>	<p>1. Atención integral de las personas por ciclos de vida.</p> <p>2. Ley de maternidad gratuita y atención a la infancia.</p>

<p>7. Programa de Insumos Anticonceptivos – daia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad asegurada de insumos anticonceptivos – daia. 2. Adquisición de anticonceptivos entregados por parte del MSP.
<p>8. Programa Ampliado de Inmunizaciones, PAI.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Control y vigilancia epidemiológica. 2. Prevención, control y monitoreo de malaria en el Ecuador.

Gráfico 19: Estructura Organizacional del Hospital Básico



Fuente: Ministerio de Salud Pública

PUUESTO INSTITUCIONAL POSICIONAL	PUUESTO INSTITUCIONAL POSICIONAL SPRYN	GRUPO OCUPACIONAL	RRJU PUUESTO	REGIMEN	MODALIDAD LABORAL	CANTIDAD
MÉDICOS (Ecu-911)						
MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	SERVERIDOR PUBLICO 7 DE LA SALUD	\$ 1.676,00	LOSEP	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	
MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	SERVERIDOR PUBLICO 7 DE LA SALUD	\$ 1.676,00	LOSEP	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	
UNIDAD DE APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO						
CENTRO QUIRURGICO						
ANESTESIOLOGIA Y REANIMACION						
MEDICO/A ESPECIALISTA EN ANESTESIOLOGIA 1	MEDICO/A ESPECIALISTA EN ANESTESIOLOGIA 1	SERVERIDOR PUBLICO 12 DE LA SALUD	\$ 2.641,00	LOSEP	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	1
NUTRICION Y DIETETICA						
ANALISTA DE NUTRICION 1	ANALISTA DE NUTRICION 2	SERVERIDOR PUBLICO 2	\$ 901,00	LOSEP	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	1
AUXILIAR DE ALIMENTACION	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE SALUD DEL SECTOR SALUD	NIVEL 7	\$ 659,84	CODIGO DEL TRABAJO	CONTRATO COLECTIVO	3
AUXILIAR DE ALIMENTACION	AUXILIAR DE ALIMENTACION	NIVEL 7	\$ 824,80	CODIGO DEL TRABAJO	CONTRATO INDEFINIDO	1
LABORATORIO						
TECNOLOGO MEDICO DE LABORATORIO 2	TECNOLOGO MEDICO DE LABORATORIO 1	SERVERIDOR PUBLICO 4 DE LA SALUD	\$ 1.086,00	LOSEP	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	1
LABORATORISTA CLINICO 1	LABORATORISTA CLINICO 1	SERVERIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	\$ 1.212,00	LOSEP	CONTRATOS OCASIONALES	1
AUXILIAR DE LABORATORIO	AUXILIAR DE LABORATORIO	NIVEL 7	\$ 824,80	CODIGO DEL TRABAJO	CONTRATO COLECTIVO	2
AUXILIAR DE LABORATORIO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE SALUD DEL SECTOR SALUD	NIVEL 7	\$ 659,84	CODIGO DEL TRABAJO	CONTRATO INDEFINIDO	1
QUIMICO/BIOQUIMICO FARMACEUTICO 1 (LABORATORIO)	QUIMICO / BIOQUIMICO FARMACEUTICO 1	SERVERIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	\$ 1.212,00	LOSEP	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	1
TECNOLOGO MEDICO DE LABORATORIO 3	TECNOLOGO MEDICO DE LABORATORIO 3	SERVERIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	\$ 1.212,00	LOSEP	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	2
AUXILIAR DE LABORATORIO	TRABAJADOR SANITARIO	NIVEL 5	\$ 651,35	CODIGO DEL TRABAJO	CONTRATO COLECTIVO	1
IMAGENOLOGIA						
TECNOLOGO MEDICO DE IMAGENOLOGIA 2	TECNOLOGO MEDICO DE LABORATORIO 2	SERVERIDOR PUBLICO 4 DE LA SALUD	\$ 1.086,00	LOSEP	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	1
MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS						
QUIMICO / BIOQUIMICO FARMACEUTICO 3	QUIMICO / BIOQUIMICO FARMACEUTICO 3	SERVERIDOR PUBLICO 7 DE LA SALUD	\$ 1.676,00	LOSEP	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	1
AUXILIAR DE FARMACIA	AUXILIAR DE FARMACIA	NIVEL 7	\$ 824,80	CODIGO DEL TRABAJO	CONTRATO COLECTIVO	2
AUXILIAR DE FARMACIA	AUXILIAR DE SERVICIOS	NIVEL 1	\$ 574,80	CODIGO DEL TRABAJO	CONTRATO INDEFINIDO	1
ASISTENTE DE FARMACIA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1	SERVERIDOR PUBLICO DE APOYO 2	\$ 622,00	LOSEP	CONTRATOS OCASIONALES	1
QUIMICO / BIOQUIMICO FARMACEUTICO 1	QUIMICO / BIOQUIMICO FARMACEUTICO 1	SERVERIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	\$ 1.212,00	LOSEP	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	1
UNIDAD DE DOCENCIA E INVESTIGACION						
PROCESOS HABILITANTES DE APOYO						
UNIDAD DE ADMISIONES						
ASISTENTE DE ADMISIONES	ASISTENTE DE ADMISIONES	SERVERIDOR PUBLICO DE APOYO 3	\$ 675,00	LOSEP	NOMBRAMIENTO PERMANENTE	1
ASISTENTE DE ADMISIONES Y ATENCION AL USUARIO 1	ASISTENTE DE ADMISIONES	SERVERIDOR PUBLICO DE APOYO 1	\$ 585,00	LOSEP	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	1
ASISTENTE DE ADMISIONES Y ATENCION AL USUARIO 1	ASISTENTE DE ADMISIONES Y ATENCION AL USUARIO 1	SERVERIDOR PUBLICO DE APOYO 1	\$ 585,00	LOSEP	CONTRATOS OCASIONALES	1
GESTION FINANCIERA						
ASISTENTE DE ADMINISTRACION DE CAJA	ASISTENTE DE ADMINISTRACION DE CAJA	SERVERIDOR PUBLICO DE APOYO 3	\$ 675,00	LOSEP	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	1

Fuente: Ministerio de Salud Pública

PUESTO INSTITUCIONAL POSICIONAL	PUESTO INSTITUCIONAL POSICIONAL SPRYN	GRUPO OCUPACIONAL	RMU PUESTO	REGIMEN	MODALIDAD LABORAL	CANTIDAD
GESTION ADMINISTRATIVA						
ANALISTA DE ACTIVOS FIJO 1	TRITAL DE SERVICIOS INSTITUCIONALES, MANTENIMIENTO Y	SERVIDOR PUBLICO 5	\$ 1.212,00	LOSEP	NOMBRAMIENTO PERMANENTE	1
GUARDALMACEN	GUARDALMACEN	SERVIDOR PUBLICO 1	\$ 817,00	LOSEP	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	1
TECNICO DE ARCHIVO	TECNICO DE ARCHIVO	SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 3	\$ 675,00	LOSEP	CONTRATOS OCASIONALES	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO DEL SECTOR SALUD (BODEGALL)	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE SALUD	NIVEL 5	\$ 665,56	CODIGO DEL TRABAJO	CONTRATO COLECTIVO	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1 (SECRETARIA HOSPITAL)	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 1	\$ 585,00	LOSEP	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	1
AUXILIAR DE BODEGA - ASISTENTE ADMINISTRATIVO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 1	\$ 585,00	LOSEP	CONTRATOS OCASIONALES	5
SERVICIOS GENERALES						
TECNICO DE MANTENIMIENTO	TECNICO DE MANTENIMIENTO	NIVEL 8	\$ 846,32	CODIGO DEL TRABAJO	CONTRATO INDEFINIDO	1
TECNICO DE MANTENIMIENTO	TECNICO DE MANTENIMIENTO	NIVEL 8	\$ 846,32	CODIGO DEL TRABAJO	CONTRATO INDEFINIDO	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE SALUD - CONSERJE	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE SALUD DEL SECTOR SALUD	NIVEL 7	\$ 659,84	CODIGO DEL TRABAJO	CONTRATO COLECTIVO	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE SALUD - LIMPIEZA - GUARDIA	GUARDIA	NIVEL 1	\$ 574,80	CODIGO DEL TRABAJO	CONTRATO INDEFINIDO	3
AUXILIAR DE SERVICIOS (MENSAJERO)	AUXILIAR DE SERVICIOS	NIVEL 1	\$ 574,80	CODIGO DEL TRABAJO	CONTRATO INDEFINIDO	1
SERVICIOS GENERALES (LAVANDERIA)						
AUXILIAR ADMINISTRATIVO DEL SECTOR SALUD (COSTURA)	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE SALUD	NIVEL 5	\$ 672,83	CODIGO DEL TRABAJO	CONTRATO COLECTIVO	1
AUXILIAR ADM. DE SALUD LAVANDERIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE SALUD DEL SECTOR SALUD	NIVEL 7	\$ 659,84	CODIGO DEL TRABAJO	CONTRATO COLECTIVO	4
AUXILIAR DE SERVICIOS	AUXILIAR DE SERVICIOS	NIVEL 1	\$ 574,80	CODIGO DEL TRABAJO	CONTRATO INDEFINIDO	1
AUXILIAR ADM. DE SALUD LAVANDERIA	AUXILIAR DE SERVICIOS	NIVEL 1	\$ 574,80	CODIGO DEL TRABAJO	CONTRATO INDEFINIDO	1
CHOFERES (ECL-911)						
CHOFER ECU 911	CHOFER DE AMBULANCIA DEL SECTOR SALUD	NIVEL 7	\$ 663,94	CODIGO DEL TRABAJO	CONTRATO INDEFINIDO	4
UNIDAD DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES						
ASISTENTE DE SOPORTE TECNICO	ASISTENTE DE SOPORTE TECNICO	SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 1	\$ 585,00	LOSEP	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	1
UNIDAD DE TALENTO HUMANO						
RESPONSABLE DE TALENTO HUMANO	ANALISTA DE TALENTO HUMANO 1	SERVIDOR PUBLICO 1	\$ 817,00	LOSEP	NOMBRAMIENTO PERMANENTE	1

Fuente: Ministerio de Salud Pública

Estrategias y Cursos de acción

Las estrategias y cursos de acción a seguir para una adecuada selección de personal son:

1. Preselección adecuada de candidatos
 - Preparar la difusión oportuna de las necesidades de personal.
 - Calificar las carpetas con honestidad.
 - Informar a los candidatos preseleccionados.
2. Preparar la entrevista preliminar a todos los candidatos preseleccionados.
 - Verificación de la información proporcionada.
 - Elaboración del cuestionario guía.
 - Convocar a la entrevista preliminar a los aspirantes.
3. Pruebas y Exámenes Médicos y de Selección.
 - Aplicar las Pruebas y exámenes de selección.
 - Revisar o ejecutar los exámenes médicos.
 - Calificar y obtener los resultados oportunos.
4. Desarrollar la entrevista de Selección de Personal
 - Citar a los prospectos a la entrevista de Selección
 - Aplicar la entrevista definitiva para seleccionar al candidato idóneo
 - Analizar los resultados y tomar la decisión final

Propuesta de Proceso de Reclutamiento

En la presente propuesta, se plantea que la institución debe auscultar información con respecto a las necesidades de personal que requiere en determinadas áreas para

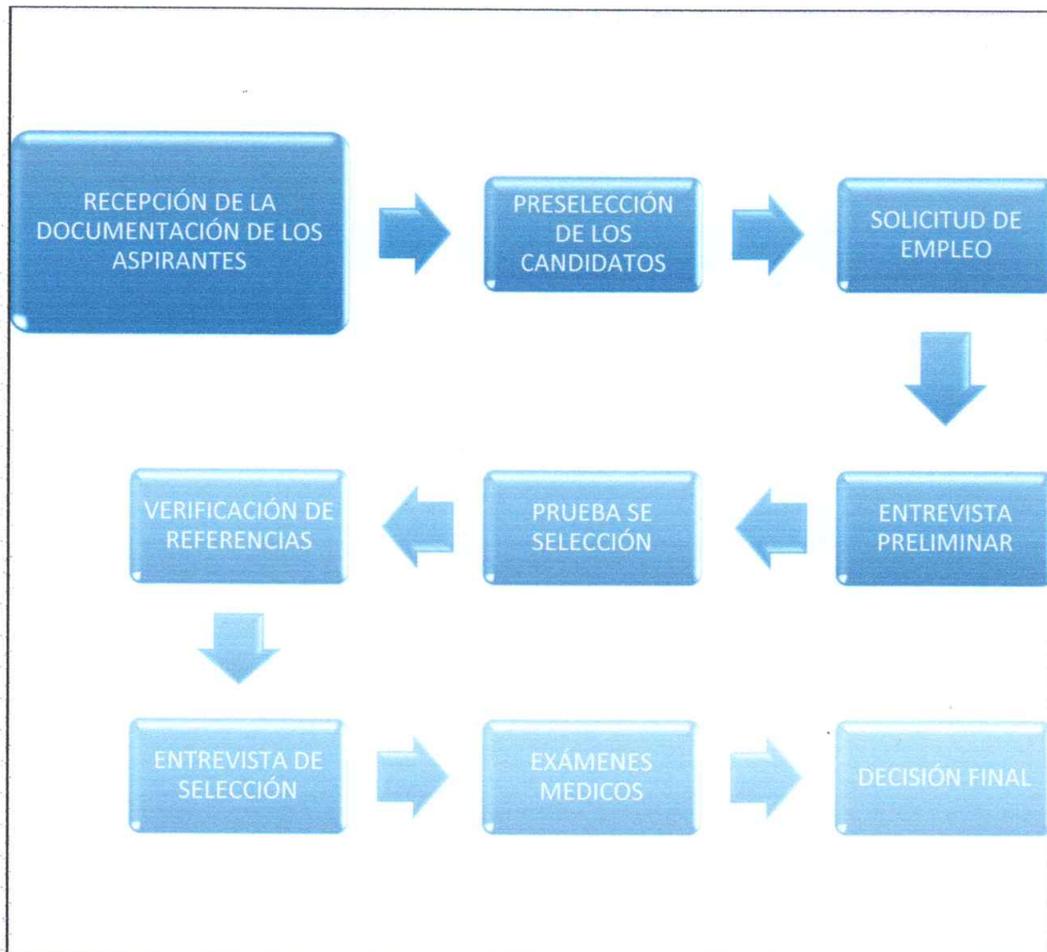
que posterior a ello determine el número de vacantes que la misma solicite, en donde el encargado del departamento de recursos humanos manifestará los requisitos del puesto e iniciará con el proceso de la búsqueda del candidato idóneo realizando la respectiva publicación de la vacante.



Propuesta de Proceso de Selección de personal

Una vez receptada la documentación de cada uno de los aspirantes dentro de la institución se procede a realizar una preselección de los posibles candidatos, donde es necesario aplicar una entrevista preliminar que ayudará a realizar un análisis profundo del currículum vitae de las personas.

A continuación, se procede a constatar la calidad de la información, de esta manera se disminuirá el número de candidatos, posterior a ello se realiza el respectivo examen para filtrar a las personas más idóneas y competentes para luego verificar cada una de las referencias personales aplicando una entrevista al seleccionado.



3.4.2 Conclusiones

1. Los procesos de selección que ejecuta el departamento de talento humano del Hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad, técnicamente son inadecuados, debido a que no se ejecutan las fases pertinentes para el efecto, porque generalmente el personal es seleccionado por la Dirección Distrital de Salud 24D02 La Libertad Salinas o políticamente designado para laborar en el centro de salud en estudio.
2. El talento humano que labora en el Hospital recibe muy esporádicamente capacitación para brindar una atención de calidad y que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios de la comunidad que suelen dejar sus quejas en las dependencias del centro de salud.
3. Los tipos de servicios y las especialidades que ofrece el Hospital Rafael Serrano López cubren las necesidades y expectativas de un reducido grupo de usuarios que son exigentes porque requieren más servicios y mayor cobertura de especialidades por el incremento poblacional del sector y la provincia, más sin embargo esto depende presupuestariamente de la Dirección Distrital de Salud 24D02 La Libertad – Salinas.
4. La calidad de servicios que ofrece el Hospital en términos generales es buena que dentro de la escala de valoración se ubica en la mitad, lo que significa que se requiere mejorar mucho en la atención al usuario y eso depende del talento humano que se contrate para brindar un servicio de calidad.

3.4.3 Recomendaciones

1. Se debe asumir la competencia pertinente en el Hospital Rafael Serrano López para efectuar la selección de personal idónea como corresponde, que se la tienen que otorgar para que pueda escoger adecuadamente al talento humano que por méritos ingrese a prestar sus servicios lícitos profesionales en la institución de salud.

2.- Se requiere gestionar los recursos económicos pertinentes destinados al desarrollo de programas de capacitación continua en las diferentes áreas del Hospital con el propósito de que tanto el personal administrativo, médico, de enfermería y de servicios generales esté preparado para atender de la mejor manera posible a los usuarios ofreciendo un servicio de calidad con calidez.

3.- Se deben incorporar nuevos servicios y particularmente nuevas especialidades en el Hospital Rafael Serrano López que cubran la demanda de los usuarios que se incrementa día a día y las necesidades que permitan mejorar el servicio a los pacientes.

4.- Se considera fundamental disponer del talento humano calificado en las distintas áreas del Hospital con el fin de lograr el más alto desempeño en cada puesto de trabajo que incida en la calidad del servicio que brinda cada persona en el espacio que se desempeña.

Bibliografía

- Abadi, P. M. (2004). La calidad de servicio. Buenos Aires - Argentina: Facultad de Ciencias Economicas Universidad de Buenos Aires.
- Alberto Mejía, C. (2010). Indicadores de efectividad. Colombia: Planning.
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación, administración, economía humanidades y ciencias sociales. Colombia: Person Education.
- Blanco Prieto, A. (2007). ATENCION AL CLIENTE. Mexico: Piramide.
- Bohórquez Yépez, C. (2009). El contrato de prestación de servicios de la administración pública. Colombia: Solís.
- Bosch, A. (2008). LA EMPRESA MODERNA. ESPAÑA: Verice.
- Boyero Saavedra, M. (2013). EL CRM COMO HERRAMIENTA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN. Visión del Futuro, 33-89.
- Cegarra Sánchez, J. (2012). Metodología de la investigación. España: Díaz de Santos.
- Chiavenato Gomez, I. (2010). Gestion de Talento Humano. Bogota: Mc Grill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. Mexico: McGRAW-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Costa Neiva, K. (2006). MANUAL DE PRUEBAS DE INTELIGENCIA Y APTITUDES. Mexico: Plaza y Valdéz.
- Deming, E. (2002). Calidad, productividad y competitividad.
- Dessler, G. (2015). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS – 11VA EDICIÓN. Mexico: Vertice.

- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES. ESTRATEGIA Y ORGANIZACIONES , 33.
- Escudero Serrano, J. (2012). Comunicación y atención al cliente. España: Paraninfo.
- Ferro Restrepo, L. S. (2006). ENFOQUE ESTRATÉGICO DEL SERVICIO AL CLIENTE. Scientia Et Technica, 201-297.
- Fuentes Merino, J. (2012). EL RENDIMIENTO Y LA EFECTIVIDAD DE LA FUERZA DE VENTAS: UN ESTUDIO EMPIRICO. España: Tentanda, SLU.
- Gan, F. (2017). Evaluación del desempeño individual. Madrid: Díaz de Santos.
- García López, E. (2007). SELECCIÓN DEL PERSONAL. España: Vertice.
- Gómez Peralta, M. C. (2006). LO PÚBLICO Y LO PRIVADO EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL. Bogotá: Vértice.
- González de la Cueva, M. (2010). ADMINISTRACION PARA PROYECTOS. Madrid.
- Grados Espinosa, J. A. (2013). Reclutamiento: selección, contratación e inducción del personal (4a. ed.). Mexico: Editorial El Manual Moderno. Obtenido de www.Ebrary.com
- Grados Espinoza, J. A. (2013). Reclutamiento, seleccion, contratación e inducción del personal. España: Vértice.
- Gray, C. (2010). ADMINISTRACION DE PROYECTOS. España: MC. GRAW-HILL INTERAMERICANO.
- Guirado, A. (2005). OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS HUMANOS. Mexico: Vertice.

- Hernández Sánchez, B. Y. (2012). LA SELECCION DEL PERSONAL ALGUNAS CONSIDERACIONES FRENTE A SUS PRÁCTICAS. Semestre económico, 173-186. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=165024299007>
- Hernández, R. (2003). Temas metodológicos. España: Solis.
- Hiebaum, K. (2009). El liderazgo y la fijación de metas. Madrid: Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes,. Obtenido de www.ebrary.com
- Ishikawa, K. (2001). ¿QUE ES EL CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD? Japón: Akita Shoten.
- Izard Olleros, M. (2005). El proceso de capacitacion del personal. España: vertice.
- Izcara Palacios, S. P. (2007). INTRODUCCIÓN AL MAESTRO. Mexico: Vértice.
- Jacobs, D. (2006). COMO HACER QUE SU EMPRESA SEA COMPETITIVA. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- López Parra, E. (2013). IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE. Mexico: Buzón de Pacioli.
- Malhotra, N. K. (2008). Investigación de mercados 5ta edición. España: Luz.
- Martínez Sánchez, J. A. (2012). EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL EN EL CENTRO NACIONAL DE INTELIGENCIA. Papeles del Psicólogo, 33.
- Martins Palella, S. (2010). Metodología de la investigación. Mexico: Vertice.
- Martins, S. P. (2010).
- Méndez, C. (2008). Metodología de la investigación. Mexico: Vertice.
- Moguer, M. (2005). Investigación y su metodología. España: Luz.
- Mondey Wayne, R. (2005). ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. México: Pearson Education.

- Najul Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral*, 34-89.
- Paredes Cortéz, W. (2009). Como desarrollar una tesis. Quito: Bigocopy.
- Perez T, E. (2004). LA CALIDAD EN EL SERVICIO. Mexico: Vértice.
- Perez, J. L. (2006). DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS. ESPAÑA: ESPECIAL DIRECTIVOS.
- Perrano, J. (2013). La transparencia: concepto, evolución y retos actuales. *Revista de Contabilidad y Dirección* Vol. 16, 33.
- Reyes Ponce, A. (2005). ADMINISTRACION DEL PERSONAL: Recursos humanos. Mexico: Limusa.
- Sabino. (2008). Proceso de investigación.
- Salvador Mercado, H. (2004). ADMINISTRACIÓN APLICADA. Mexico: Limusa S.A.
- Siliceo Aguilar, A. (2006). CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL. España: Limusa.
- Steiner, G. A. (2003). PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS ORGANIZACIONES. Mexico: CECSA.
- Thoreau, H. (2012). PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PLANEADA. Madrid: Vértice.
- Torresilla, J. M. (2007). Metodología de la Investigación avanzada. México: Vértice.
- Triola, M. F. (2009). Estadística 10ma Edición. México: Vértice.
- Tumaev, A. S. (2007). ECONOMÍA Y RECURSOS HUMANOS: LA SELECCIÓN DE PERSONAL. PERSPECTIVAS, 33.

Vertice, P. (2008). DIRECCION DE OPERACIONES. España: Vértice.

Vértice, P. (2008). SELECCIÓN DEL PERSONAL. España: Vértice. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=OoIlgbsxUs4C&printsec=frontcover&dq=proceso+de+seleccion+de+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwip7IXHgFzUAhXFLyYKHU5_BzMQ6AEIJzAB#v=onepage&q=proceso%20de%20seleccion%20de%20personal&f=false

Weinegh, J. (2004). SALUD, EJERCICIO Y DEPORTE. España: Paidotribo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título de Investigación	Problema	Objetivos	Idea a Defender	VARIABLES	Indicadores
Los procesos de selección del personal y su afectación en la calidad de servicios de salud del hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena año 2016.	<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué efecto producen los procesos de selección del personal en la calidad de servicios que ofrece el Hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad?</p>	<p>Proponer un adecuado proceso de selección de personal mediante un estudio de campo para el mejoramiento de la calidad de servicios del Hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena.</p>	<p>IDEA A DEFENDER</p> <p>La aplicación adecuada del proceso de selección de personal contribuirá a mejorar la calidad de servicios de salud del Hospital Rafael Serrano López del Cantón La Libertad.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Procesos de Selección del Personal</p>	<p>Inducción Previa</p> <p>Capacitación Continua</p> <p>Cumplimiento de metas</p> <p>Levantamiento de perfil optimo</p> <p>Técnicas de Selección</p>
	<p>PROBLEMA ESPECÍFICO</p> <p>1.- ¿Qué fundamentos se están utilizando en los procesos de selección de personal?</p> <p>2.- ¿Cómo se percibe la calidad de servicios en el Hospital Rafael Serrano?</p> <p>3.- ¿Cómo influyen los procesos de selección de profesionales de salud en el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio?</p>		<p>TAREAS CIENTÍFICAS</p> <p>Fundamentar los procesos de selección que deben utilizarse en la actualidad con el criterio de varios autores.</p> <p>Utilizar la metodología adecuada que describa la calidad del servicio que ofrece el Hospital Rafael Serrano López.</p> <p>Identificar los procesos de selección de personal que actualmente se desarrolla en el Hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad.</p>		<p>Variable Dependiente:</p> <p>Calidad del Servicio</p>

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Anexo 2: Matriz de Entrevista Aplicada al Jefe de Talento Humano del Hospital Rafael Serrano López.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Entrevista aplicada al Director de Talento Humano del Hospital.

Objetivo: Recabar información respecto al proceso de selección que se realiza en el Hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad.

Instrucciones: Por favor se solicita responder con honestidad a las diferentes preguntas planteadas en la entrevista, muchas gracias.

1. Edad: 2. Género: M F

3. ¿Se aplican procesos de reclutamiento y selección de personal en el Hospital?

Si
No

4. Considera usted que la selección de personal empleada en el Hospital es la más adecuada ?

5. ¿Considera usted que se cumplen las fases de un adecuado proceso de selección de personal?

6. ¿Cual de las siguientes etapas de proceso de selección de personal se desarrollan en el Hospital?

La Solicitud de empleo.	<input type="checkbox"/>
La Entrevista preliminar o inicial.	<input type="checkbox"/>
Las Pruebas de idoneidad o de selección.	<input type="checkbox"/>
La Comprobación de referencias o antecedentes.	<input type="checkbox"/>
El Examen médico.	<input type="checkbox"/>
La Entrevista final.	<input type="checkbox"/>
La Decisión final.	<input type="checkbox"/>
El individuo contratado.	<input type="checkbox"/>

7. ¿Cree usted que la inducción al nuevo personal es la idónea previo al inicio de las labores?

8. ¿Considera que las funciones establecidas a desempeñar en cada puesto de trabajo por el personal de salud son las apropiadas?

9. ¿Con qué frecuencia recibe capacitación el personal de salud en el Hospital de La Libertad?

10. ¿Considera que el número de personal con que cuenta el Hospital es la más idónea para brindar un servicio de calidad?

11. ¿Se realiza evaluación del desempeño al personal del Hospital?

12. ¿Con qué frecuencia se aplica evaluación de desempeño al personal del Hospital?

13. ¿Considera usted que existen incentivos y compensaciones para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo?

14. ¿Considera usted que el número de pacientes que asisten al Hospital son atendidos adecuadamente por el personal de salud?

15. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes por la atención que se brinda en el Hospital?

	Excelente	Muy bueno	Buena	Regular	Malo
Consulta Externa					
Hospitalización					
Emergencia					

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

Anexo 3: Matriz De Encuesta Aplicada A Los Usuarios Del Hospital Rafael Serrano López.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINSTRACIÓN PÚBLICA



Encuesta aplicada a los pacientes/usuarios del Hospital.

Objetivo: Recopilar información respecto a la calidad de servicio que se brinda en el Hospital Rafael Serrano López del cantón La Libertad.

Instrucciones: Por favor se solicita responder con honestidad a las diferentes preguntas planteadas en el cuestionario, muchas gracias.

1. Edad: 18 a 24 años
25 a 34 años
35 a 44 años
45 y más años

2. Género: Masculino
Femenino

3. Ocupación del encuestado:
Empleado Privado
Empleado Público
Negocio Propio
Otro: _____

4. ¿Qué tipo de atención en salud ha recibido en el Hospital?
Consulta Externa
Emergencia
Hospitalización

5. ¿Cómo considera el nivel de atención en las diferentes áreas del Hospital?

	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Pésima
Consulta externa					
Hospitalización					
Emergencia					
Farmacia					
Estadística					

6. ¿Cuán de acuerdo está usted con el tiempo de espera para recibir atención médica en el Hospital?
Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Ni de acuerdo ni en desacuerdo
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

7. ¿Cuán de acuerdo está usted con el tiempo de la consulta médica recibida en el Hospital?
Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Ni de acuerdo ni en desacuerdo
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

8. ¿Cómo considera usted la calidad del servicio en el Hospital?
Excelente
Muy buena
Buena
Regular
Pésima

9. ¿Considera que el personal de salud del Hospital se encuentra debidamente capacitado?
Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Ni de acuerdo ni en desacuerdo
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

10. ¿Considera usted que la atención de salud brindada en el Hospital es igual para todos los pacientes?
Siempre
Casi siempre
A veces
Casi nunca
Nunca

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón

11. ¿Con que frecuencia cree usted que el personal de salud del Hospital brinda una atención eficiente al usuario?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

12. ¿Cómo considera usted la atención recibida a través del Call Center, para agendar citas?

* Solo para los pacientes encuestados del área de consulta externa

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Pésima

13. ¿Está usted de acuerdo con el proceso de agendar su cita para poder acceder al servicio de salud en el Hospital?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. De manera general, ¿Cuál es su grado de satisfacción por el servicio recibido en el Hospital?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Pésima

15. ¿Usted considera que las especialidades brindadas por el Hospital logran satisfacer sus necesidades?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

16. ¿Considera usted que existen las medicinas indicadas por los profesionales de salud en el Hospital?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Elaborado por: Bayron Fabián Suárez Villón



Ministerio
de Salud Pública

DIRECCION DISTRITAL DE SALUD N° 24D02 LA LIBERTA – SALINAS
HOSPITAL BASICO DR. RAFAEL SERRANO LOPEZ
UNIDAD DE TALENTO HUMANO



La Libertad, 01 de Junio del 2017

Ing.

Linda Núñez Guale, MBA,

Directora Encargada de la Carrera de Administración Pública

Presente,

De mis consideraciones:

Por medio de la presente el que suscribe Ing. Luis Humberto Borbor Apolinario, en calidad de Analista de Talento Humano del HOSPITAL BASICO DR. RAFAEL SERRANO LOPEZ, doy la autorización al estudiante BAYRON FABIAN SUAREZ VILLON, portador de la cedula de ciudadanía 0918841693, para que realice su PROYECTO DE TESIS titulada, **“LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DEL PERSONAL Y SU AFECTACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DEL HOSPITAL RAFAEL SERRANO LÓPEZ, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016,”** en nuestra institución, a su vez autorizo para que dicha información sea subida a la página o portal Web de la Universidad.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Luis Borbor Apolinario

Analista de Talento Humano

Hospital Básico Dr. Rafael Serrano López



03 OCT 2017 Hora 12:22

CARRERA DE ADMINISTRACION
DE EMPRESAS

La Libertad – Cdla. - Santa Paula – Vía Punta Carnero

Teléfonos: 593(4 2775844)

cshlalibertad@distrito24d02.saludzona5.gob.ec