



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**Título**

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN EL CENTRO DE SALUD DE ECHEANDÍA, Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE.

***TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL***

**Autor**

Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Tutor**

Ing. Alexander Fernando Vinueza Jara M.D.E. PhD

**Año**

2020

## INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de tutor, del proyecto de investigación titulado “EVALUACION DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN EL CENTRO DE SALUD DE ECEHEANDÍA, Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCION AL PACIENTE”, luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por la Srta. **HILDA GABRIELA GUERRA TAMBO**, misma que cumple con los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Chimborazo y la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas me permito informar su aprobación y posterior defensa luego de ser evaluado por el tribunal designado.



Ing. Alexander Fernando Vinuesa Jara  
TUTOR



## CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Con los miembros del tribunal de graduación del proyecto de investigación titulado “Evaluación de la gestión de talento humano en el centro de salud de Echeandía, y su influencia en la calidad de atención al paciente”, para obtención del título de ingeniera comercial, presentado por la Srta. Hilda Gabriela Guerra Tambo.

Una vez revisado el informe final del proyecto de graduación escrito en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite el presente ejemplar original para uso y custodio por la biblioteca de la facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para la constancia de lo expuesto firman:

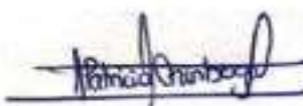
Ing. Alexander Vinueza, MBA  
**Tutor**



Ing. Alexander Fernando Vinueza Jara  
TUTOR

**9,3**  
**(Nota)**

Mgs. Patricia Chiriboga  
**Miembro 1**



Mgs. Patricia Chiriboga

**7,3**  
**(Nota)**

Eco. Lenin Fuentes Gavilanes, MBA  
**Miembro 2**



Eco. Lenin Fuentes

**10**  
**(Nota)**

**NOTA: 8,86 (sobre 10)**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo, **HILDA GABRIELA GUERRA TAMBO**, con cedula de ciudadanía N° 0202234183, son responsables de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas alternativas realizadas en la presente investigación y el patrocinio intelectual de la Universidad Nacional de Chimborazo.



**Hilda Gabriela Guerra Tambo**

C.I. 0202234183

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación le dedicado en primer lugar a Dios por ser el protector y guía de cada paso que he dado durante el transcurso de mis estudios.

A mi madre Luisa Tambo, mi esposo y mi hija quienes fueron los pilares fundamentales en esta etapa de mi vida académica, siendo mi mayor motivación.

## **AGRADECIMIENTO**

Este trabajo va dedicado al ser más importante de mi vida el cual me ayudo a superarme cada día, siendo mi motivación principal en mi vida Isahine López.

Agradezco a mi familia por ser un apoyo incondicional enseñándome valores de respeto puntualidad, me han permitido crecer tanto profesionalmente como académicamente.

A mis amiga Alexita por haber estado conmigo en toda mi carrera y haber sido un apoyo fundamental.

A la Universidad Nacional de Chimborazo y la carrera de Ingeniería Comercial a los docentes que pudieron impartir sus conocimientos en cada etapa académica.

Agradezco a mi tutor, Ing. Alexander Vinueza por compartir sus conocimientos, habilidades y destrezas en el proyecto de investigación.

## ÍNDICE GENERAL

INFORME DEL TUTOR .....	1
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL .....	2
DERECHOS DE AUTOR .....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
IDICE DE FIGURAS .....	9
ÍNDICE DE TABLAS .....	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	10
RESUMEN .....	11
ABSTRACT.....	12
1. INTRODUCCIÓN .....	12
2. PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
2.1.Formulación del problema .....	15
3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	15
4. OBJETIVOS .....	15
4.1.General.....	15
4.2.Específicos .....	15
5. HIPÓTESIS .....	16
6. ESTADO DEL ARTE .....	16
6.1.Antecedentes .....	16
6.2.Fundamentación teórica .....	17
6.2.1 UNIDAD I .....	18
6.2.1.1. Generalidades del centro de salud de Echeandía .....	18
6.2.1.1.1. Reseña histórica.....	18
6.2.1.1.2. Ubicación.....	19
6.2.1.1.3. Cartera de servicio.....	20
6.2.1.1.4. Valores.....	20
6.2.1.1.5. Logotipo .....	21
6.2.1.1.6. Estructura Organizacional .....	21
6.2.2. UNIDAD II.....	22
6.2.2.1. Evaluación de la gestión de talento humano .....	22
6.2.2.1.1. Evaluación .....	22
6.2.2.1.2. Normas para la evaluación .....	22

6.2.2.1.3. Definición de gestión.....	22
6.2.2.1.4. Definición de gestión de talento humano .....	23
6.2.2.1.5. Importancia de la gestión del talento humano .....	23
6.2.2.1.6. Objetivo de la gestión de talento humano .....	24
6.2.2.1.7. Funciones del talento humano .....	26
6.2.2.1.8. Procesos de la gestión talento humano .....	26
6.2.3. UNIDAD III .....	32
6.2.3.1. Calidad de atención al paciente .....	32
6.2.3.1.1. Definición de calidad.....	32
6.2.3.1.2. Calidad de servicio .....	32
6.2.3.1.3. Elementos de calidad de servicio.....	33
6.2.3.1.4. Atención al paciente .....	33
6.2.3.1.5. Factores principales de atención al paciente.....	33
6.2.3.1.6. Satisfacción del paciente .....	34
7. METODOLOGÍA.....	35
7.1. Método de investigación .....	35
7.2. Tipo de investigación.....	35
7.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
7.4. Población y muestra.....	37
7.4.1. Población.....	37
7.4.2. Muestra .....	37
7.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos .....	38
7.5.1. Técnicas .....	38
7.5.2. Instrumentos.....	38
7.6. Técnicas de procesamiento de información .....	38
8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	38
8.1. Resultados y discusión.....	38
8.1.1. Resultado de la encuesta realizada a los habitantes del cantón Echeandía .....	38
8.1.2. Resultados de la entrevista a la directora del centro de salud de Echeandía.....	52
8.2. Comprobación de la hipótesis.....	53
8.2.1. Planteamiento de la hipótesis.....	53
8.2.2. Estimador Estadístico .....	53
8.2.3. Fórmula para determinar los grados de libertad .....	53
8.2.4. Planteamiento de la regla de aceptación .....	54
8.2.5. Preguntas para la comprobación de la hipótesis .....	54
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	57

9.1.Conclusiones.....	57
9.2.Recomendaciones .....	58
10.PROPUUESTA .....	59
10.1.Tema .....	59
10.2.Objetivos de las estrategias .....	59
10.3.IMPORTANCIA.....	59
10.4. DATOS DE LA EMPRESA .....	59
10.5.DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS.....	59
11.BIBLIOGRAFÍA .....	64
12.ANEXOS .....	67

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estructura organizacional .....	21
Figura 2: Normas para la evaluación .....	22
Figura 3: Objetivos del Talento Humano.....	24
Figura 4: las funciones de ARH.....	26
Figura 5: Proceso de la Gestión de Talento Humano .....	27
Figura 6 Etapas del Reclutamiento .....	28
Figura 7: Procesos para organizar a las personas.....	29
Figura 8: Teoría X y Y, para supervisar .....	31

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Ubicación del centro de salud .....	19
<b>Tabla 2:</b> Número de habitantes .....	37
<b>Tabla 3</b> Frecuencias observadas.....	54
<b>Tabla 4</b> Frecuencias esperadas .....	55
<b>Tabla 5</b> Determinación del estadístico de prueba .....	55
<b>Tabla 6:</b> Estrategias para mejorar la calidad de atención al paciente .....	60
<b>Tabla 7:</b> Conocer los servicios que presta el centro de salud de Echeandía.....	61
<b>Tabla 8:</b> Crear formas de retroalimentación .....	62

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: centro de salud de Echeandía.....	19
Ilustración 2: Localización del centro de salud.....	19
Ilustración 3: Logotipo del MSP.....	21

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género .....	39
Gráfico 2: Edad .....	40
Gráfico 3: Nivel de estudios .....	41
Gráfico 4: Usted considera que la infraestructura del centro de salud. ....	42
Gráfico 5: La atención que usted recibe por parte del personal del centro de salud considera que es. ....	43
Gráfico 6: Las citas médicas.....	44
Gráfico 7: Equipos de medición de signos vitales .....	45
Gráfico 8: El personal del centro de salud se encuentra capacitado .....	46
Gráfico 9: Tiempo de consulta.....	47
Gráfico 10: La consulta con el médico es.....	48
Gráfico 11: Información sobre su problema de salud.....	49
Gráfico 12: Prioriza las emergencias .....	50
Gráfico 13: Demanda de pacientes .....	51

## RESUMEN

La presente investigación se realizó un estudio en cuanto a la gestión de talento humano, y como este influye en la calidad de atención al paciente del centro de salud, este tiene como objetivo principal evaluar la gestión de talento humano y su incidencia con la atención en los pacientes del centro de salud de Echeandía. Entre sus objetivos específicos diagnosticar el nivel de gestión de los servidores públicos; Identificar la gestión de talento humano en relación a la prestación de servicios en la atención a los pacientes del centro de salud; Plantear estrategias que permitan mejorar el nivel de gestión de talento humano del centro de salud de Echeandía, y optimizar la calidad de atención. Este se sustenta en base de como labora el personal dentro de la institución y cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios.

Al ofrecer servicios de calidad es cada vez más complicado, para esto es necesario contar con trabajadores especialmente capacitados y reclutados por lo que tratan directamente con los usuarios y ellos son los que se llevan la impresión desde el primer día. Sabiendo que esta es una institución pública necesita tener excelentes estándares de calidad para poder cumplir de acuerdo a lo que dicta la constitución en cuanto a los derechos de salud.

Se utiliza el método hipotético deductivo mediante la técnica de la encuesta dirigida a la población del cantón y de esta manera poder percibir con más claridad de acuerdo a la realidad del centro de salud, pues es aquí donde se llega a la conclusión que los usuarios atendidos considera deficiente la atención que la institución brinda de acuerdo con las respuestas observadas, se plantea estrategias para su mejoramiento.

### **Palabras claves**

Evaluación, eficiencia, calidad, capacitación, patologías.

## ABSTRACT

This investigation carried out a study regarding the management of human talent, and how this one influences the quality of patient care in the health center, its main objective is to evaluate the management of human talent and its incidence with care in the patients of the “Echeandía Health Center”. The specific objectives are to diagnose the level of management of public servers; to identify the management of human talent in relation to the provision of services in the care of patients at the health center; to propose strategies in order to improve the level of human talent management at the “Echeandía Health Center,” and to optimize the quality of care. This is based on how the staff works within the institution and what the level of user satisfaction is. Offering quality services is increasingly complicated, for this, it is necessary to have specially trained and recruited workers, since they directly treat with users and they are the ones who have an impression from the first day. Based on the knowledge that this is a public institution, it needs to have excellent quality standards in order to comply with what the constitution dictates regarding health rights. The hypothetical deductive method is used through the survey technique directed to the population of the canton and in this way to be able to perceive in a clearer way according to the reality of the health center, since it is here where it is concluded that the users attended consider that the care provided by the institution according to the observed responses are deficient, strategies for its improvement are proposed.

**Keywords:** evaluation, efficiency, quality, training, pathologies.



Reviewed by: Armas Geovanny, Mgs.

Linguistic Competences Professor

## 1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las entidades de salud son de gran importancia e indispensables para las personas por lo que requieren estar en permanente evaluación del servicio, para verificar que sea de calidad en los retos de la competitividad, pero en el campo de salud los logros son deficientes por falta de técnica.

El talento humano forma un área muy trascendental, en las organizaciones de salud por lo que este lugar debe preocuparse que los procesos alcancen los objetivos planteados para reformar los estilos de vida de los pobladores del mundo, de tal manera que el talento humano es un recurso indispensables e ineludible en las organizaciones, si bien es cierto “la salud es un deber primordial del estado, garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de este derecho para sus habitantes” (Asamblea Nacional Constituyente, 2015, pág. 169).

Por otro lado la calidad de atención al paciente en las casas de salud es sumamente importante en la organización pues los profesionales identifican que el buen trato y la solución a los problemas son características que influyen en la opinión y la satisfacción que tiene los usuarios acerca de la entidad.

La actual investigación se ejecutó en el centro de salud de Echeandía del distrito 02D04, entidad pública que se dedica a entregar asistencia médica a la población. La eficacia de brindar asistencia al paciente depende de la gestión del talento humano, por lo tanto en las labores de su personal públicos no deben constar de errores, pues estas personas deben demostrar profesionalismo, ideales al enfrentar cualquier tipo de reto siendo competitivos en el ámbito de la salud, dando ostentación a los servicios públicos he aquí la prioridad de la gestión de talento humano en la calidad de atención al paciente, comprendida por la voluntad y responsabilidad de todos los empleados públicos de la salud.

## **2. PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA**

En los últimos años el Ecuador ha presentado una crisis tecnológica en el sector de la salud, pues el cual no es apto para satisfacer la petición de la gran cantidad de pacientes que requieren de este servicio. Este elemento es muy importante ya que la salud es un servicio necesario para toda la humanidad, pues de ella depende el crecimiento integral del país. (Montoya, 2013, p. 18)

Con un gran esfuerzo el Ministerio de Salud Pública ha construido hospitales, centros y sub centros de salud, los mismos que presentan carencias en cuanto a la calidad de servicios que impiden en algunos casos ofrecer a la población una atención médica que cumpla con las expectativas de los usuarios.

“La carrera administrativa conjuntamente con el sector de la salud, debe enfocarse en el progreso profesional del servidor público, para tener una calidad productiva del estado y de sus instituciones, por medio de la gestión de talento humano, con igualdad de derechos” (Ley Orgánica de Servicio Publico, 2010, p.5)

La gestión de talento humano no ha sido la más óptima en el centro de salud de Echeandía, pues el control y evaluación a los servidores públicos no se ejecuta teniendo en cuenta los parámetros determinados y orientados al logro de metas y objetivos por lo inverso se evalúa al personal más por interés de partidos políticos de turno generando una deficiente atención en las instituciones de salud.

Frente a la problemática explicada la investigación es dirigida a la gestión de talento humano en el centro de salud de Echeandía, en cuanto al personal no capacitado para brindar una buena atención a los pacientes, la falta de control en sus actividades, no se genera planes de carrera sucesión, capacitación y aprendizaje, existe una inadecuada organización en el cumplimiento de los procesos de atención primaria en salud.

Otro de los problemas es la falta de personal médico por lo cual se genera duplicidad en las tareas por esto se encuentra descoordinación entre diferentes departamentos, la falta de equipos médicos e instalaciones en mal estado, hace que los pacientes sientan inconformidad.

## **2.1. Formulación del problema**

¿Cómo la evaluación de la gestión de talento humano en el centro de salud de Echeandía influye en la calidad de atención al paciente?

## **3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

La falta de capacitación, reclutamiento y comunicación es un error inaceptable en las instituciones de salud ya que aquí es donde los paciente o usuarios tratan directamente con el personal por ende el servicio tiene que ser de calidad y cumplir las expectativas que ellos requieren.

La salud es una pieza principal para enaltecer el nivel de bienestar del individuo pues este servicio se brinda a toda persona sin excepción a nadie tomando en cuenta que “El estado será responsable de universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura” (Asamblea Nacional Constituyente, 2015, pág. 166).

La satisfacción del usuario comprende en tener una información de calidad la misma que es emitida por el profesional de la salud esto sucede cuando el usuario resuelve todas sus inquietudes en la entrevista clínica que mantienen durante una consulta médica, el paciente se siente satisfecho al momento que el personal de la salud demuestra preocupación e interés por la recuperación de sus pacientes, mediante agendamientos de nuevas citas.

Esta investigación será de gran utilidad para la directora del centro de salud de Echeandía ayudándole a encontrar los errores dentro del talento humano y que tendrá que corregir, para reformar el desempeño de los trabajadores y mejorar la atención a los pacientes.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. General**

- Evaluar la gestión de talento humano y su incidencia con la atención en los pacientes del centro de salud de Echeandía.

### **4.2. Específicos**

- Diagnosticar el nivel de gestión de los servidores públicos del centro de salud de Echeandía.

- Identificar la gestión de talento humano en relación a la prestación de servicios en la atención a los pacientes del centro de salud de Echeandía.
- Plantear estrategias que permitan mejorar el nivel de gestión de talento humano del centro de salud de Echeandía, e incrementar la calidad de atención al paciente.

## **5. HIPÓTESIS**

La evaluación de la gestión de talento humano influye en la calidad de atención al paciente en el centro de salud de Echeandía.

## **6. ESTADO DEL ARTE**

### **6.1. Antecedentes**

El presente trabajo investigativo, se establece con datos bibliográficos que acceda adquirir aportes de investigación realizadas, argumentando las propuestas a realizarse. A continuación se presenta la información seleccionada:

Rojas y Vílchez (2018) Graduados en la Universidad de Norbet Wiener con su Tema de posgrado “la gestión de talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado corazón de Jesús – lima, durante el año 2018”, tiene como propósito establecer la concordancia entre la gestión de talento humano, y el desempeño laboral del personal del puesto de salud en base a los resultados obtenidos implementa estrategias, modelos, programas de talento humano, para aportar lo necesario para una adecuada toma de decisiones. (p.9)

Rodríguez y Américo (2017) En su investigación “Gestión de talento humano y desempeño laboral del personal de la res de salud Huaylas Sur 2016”, incorpora capacitaciones, evaluaciones e incentivos para el mejoramiento del personal con carencias de profesionalismo y con poco conocimiento en la administración, además realiza un manual para una mejor distribución sobre los medicamentos, insumos y materiales entre otros indicadores sanitarios. (p.18)

Vásquez (2015) en su tesis titulada “la gestión de talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería en el área de cuidados intermedios del hospital IESS de la ciudad de Milagro, provincia del Guayas”, realiza una propuesta en relación al modelo de gestión administrativa, analizando e identificando los problemas que tiene las

personas que labora dentro del hospital tomando en cuenta que son de gran importancia para este. (p.14)

Según Montoya (2013) Licenciada en administración pública con su tema de tesis “Gestión de talento humano y la calidad de servicio del centro de salud área 1 de santa Elena”, realiza un modelo de servicio para el perfeccionamiento de la calidad del centro de salud donde se determinó que exigía demasiada demanda y con esto espera distribuir los horarios de los médicos tratantes y que se pueda satisfacer la atención al paciente.

## **6.2. Fundamentación teórica**

Pérez (2012) menciona que el talento humano es obtener individuos íntegros, éticos y responsables de manera que se desarrollen no solo individualmente, si no en equipo y buscando el mayor desempeño que beneficie a la compañía. La persona administra la gestión de talento humano debe planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar.

Lledo (2012) asevera que los recursos humanos tiene enfoque de aplicación y prácticas de las actividades más importantes dentro de la organización o empresa siendo la gestión de talento humano el pilar primordial para el desarrollo exitosos de los procesos pues al final, las personas son las responsables de ejecutar las actividades por que los proyectos no se desarrollan por si solos.

Mientras que para Tejada (2011) afirma que “el talento humano es la que señala que la dirección y la gestión en la organización se basa en el manejo efectivo de las capacidad que tienen las personas. En otras palabras, se parte de la relevancia que se le da al individuo como ser con potencialidades que pueden desarrollarse en beneficio de sí mismo y su entorno” (pag.19)

Ornelas, Cortes y Gallardo (2010) comentan que “la calidad en el servicio es esencial para la eficacia de las organizaciones, tanto privadas como públicas las acciones que se implementan para mejorarlas, requieren de una medición de referencia que permita evaluar sus resultados” (pag.5).

La calidad se ocasiona mediante la facilitación de servicio, generalmente en una correlación entre el comprador y el personal frecuente, de la institución por lo que la calidad de servicio depende en gran medida de la atención de los empleados.

Escudero (2015) la atención al paciente es el grupo de actividades conectadas que ofrecen un servidor público, con el fin que el paciente obtenga un producto o servicio en el momento y lugar correcto. El empleado tiene que tener la certeza de que el paciente recibió un buen servicio o producto que satisfaga las necesidades o expectativas, como consecuencia son el precio, la imagen y la reputación de la empresa.

Estrada (2010) la calidad de atención al paciente es que el talento humano tenga la disposición de tratar con buena atención, carisma y respeto al usuario para que estos se traduzcan en un verdadero servicio al cliente externo en todos los niveles de la organización.

## **6.2.1 UNIDAD 1**

### ***6.2.1.1. Generalidades del centro de salud de Echeandía***

#### *6.2.1.1.1. Reseña histórica*

Plan de ordenamiento territorial (2015) “El Cantón Echeandía está basada en las actividades agropecuarias y ganaderas a pesar de las limitaciones económicas de muchos habitantes, cuenta con fuente inagotable de recursos naturales que aún no ha sido inventariados” (p.1)

Los pobladores del Cantón Echeandía en años atrás solicitaban contar con servicios de salud puesto que por la accesibilidad geográfica o el trasladarse a otras ciudades hacia que puedan llegar a perder la vida. La necesidad de la población por obtener un centro de salud fue gestada por personas que tenían el requerimiento de hacer la gestión y promover mediante donaciones, ayuda comunitaria, etc.

En 1995 se inicia con un auxiliar de enfermería, un médico, un odontólogo y una obstetra, que hoy en día el centro de salud con tipología A cuenta con 45 funcionarios brindando atención en salud.

**Ilustración 1.** Centro de salud de Echeandía.



**Fuente:** Fotografía del centro de salud

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

6.2.1.1.2. *Ubicación*

**Tabla 1.** Ubicación del centro de salud

Ubicación del centro de salud	
<b>Tipo de establecimiento</b>	Centro de salud
<b>Tipología</b>	“A”
<b>Dirección</b>	Av. 5 de octubre junto a la escuela 5 de octubre
<b>Provincia</b>	Bolívar
<b>Cantón</b>	Echeandía
<b>Distrito</b>	02D04 Caluma – Echeandía – las Naves

**Fuente:** Plan de desarrollo territorial de Echeandía

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Ilustración 2** Localización del Cantón Echeandía



**Fuente:** Conociendo Bolívar (Google)

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

#### 6.2.1.1.3. Cartera de servicio

El centro de salud con Tipología “A” cuenta con la cartera de servicios:

- Médico general,
- Odontología,
- Obstetricia,
- Psicología,
- Estadística,
- Emergencia,
- Laboratorio y
- Farmacia

#### 6.2.1.1.4. Valores

Los valores a cumplir por el (MSP, 2013) se consideran:

- Respeto.- Todos los individuos son iguales y merecen el excelente servicio, por lo que se respeta su dignidad y atender sus necesidades tomando en cuenta los derechos de cada uno
- Inclusión.- Reconocen que los grupos sociales son distintos y valoran sus diferencias
- Vocación de servicios.- Su labor diario se lo hace con pasión
- Compromiso.- Se compromete a cumplir con todo lo que se ha confiado.
- Integridad.- Tiene la capacidad para decir sobre su comportamiento.
- Justicia.- Todas las personas tienen los mismos derechos y es por lo que luchara.
- Lealtad.- Resguardar los valores, principios y objetivos de la entidad.

6.2.1.1.5. Logotipo

Ilustración 3: Logotipo del MSP



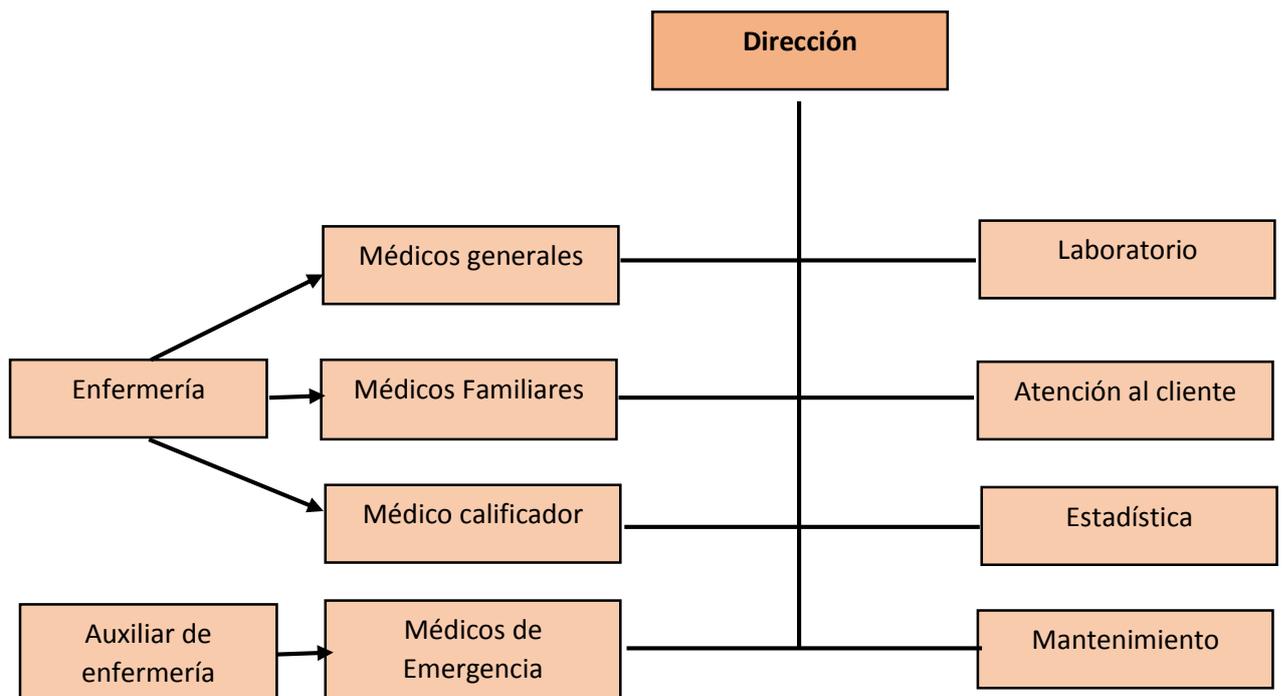
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA  
CENTRO DE SALUD DE ECHEANDÍA

Fuente: Modelo de atención integral de salud – MSP, 2013

Elaborado por: Hilda Gabriela Guerra Tambo

6.2.1.1.6. Estructura Organizacional

Figura 1: Estructura organizacional



Fuente: Centro de salud de Echeandía

Elaborado: Hilda Gabriela Guerra Tambo

## 6.2.2. UNIDAD II

### 6.2.2.1. Evaluación de la gestión de talento humano

#### 6.2.2.1.1. Evaluación

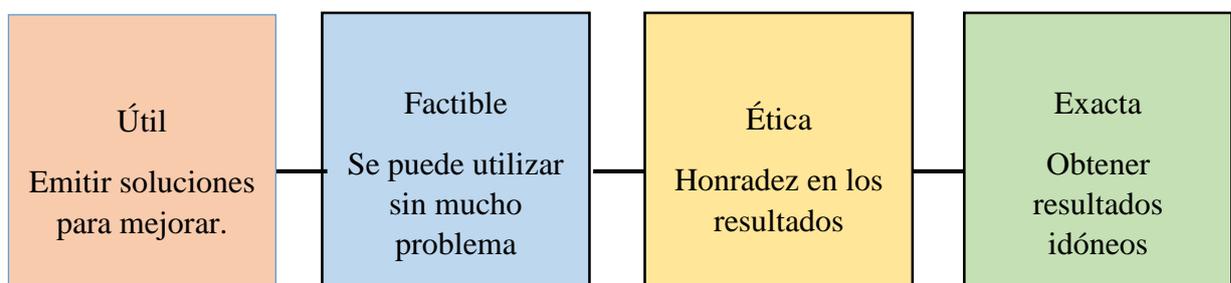
Se puede concluir de varias formas por medio de las necesidades o propósitos de la entidad así como es: el control y la medición, el procedimiento de la excelencia del objetivo, la redición de cuentas. Desde este punto de vista se puede instaurar en qué situaciones es oportuno realizar una evaluación o una medición (Vargas, 2004).

Mientras que para Gonzales y Ayarza (2006) señalan “la evaluación como un instrumento de análisis de aciertos y desaciertos que se presentan en el desempeño laboral, esto permite a que se pueda retroalimentar positivamente de acuerdo a las necesidades de la organización” (p. 3)

#### 6.2.2.1.2. Normas para la evaluación

La evaluación según Vargas (2004) deben cumplir 4 condiciones:

**Figura 2:** Normas para la evaluación



**Fuente:** (Vargas, 2004)

**Elaborado:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

#### 6.2.2.1.3. Definición de gestión

Según los autores Drucker y Zahra (2003) la gestión “es la actividad que realizan los directores dentro de una organización, pues son los representantes de lograr un nivel apropiado de eficiencia y productividad, pues su grado de eficacia no es alcanzado por sus esfuerzos personales, más bien es por los resultados y objetivos alcanzados” (p.25)

Los niveles de la gestión según Drucker y Zahra (2003) son:

- Nivel superior: Alta dirección como son director, gerentes etc.
- Nivel medio: Mandos intermedios como son departamentales o funcionales
- Primer nivel: Mandos operativos como son supervisores

#### 6.2.2.1.4. *Definición de gestión de talento humano*

La Gestión de talento humano realiza una técnica muy importante para administrar a los empleados dentro de una entidad, primero es el reclutamiento, segundo la selección, tercero la capacitación y puede continuar con, recompensas, evaluación del desempeño y bienestar entre otros pues sirve para conseguir valor agregado para la organización, los empleados y lo externo (Jaramillo, 2005).

Chávez (2015) afirma la gestión de talento humano pretende orientar, reclutar, seleccionar, dar seguimiento a los individuos, también construir una fuente de base de datos leal para guiar y proporcionar buenas decisiones, que el personal se considere comprometido con la institución, de esta forma alcanzara el rendimiento, calidad, y desempeño de los objetivos de la organización.

Según Chávez (2019) dice la Gestión de talento humano es destacada como la gestión de capital humano, método de información del recurso humano o sistemas de gestión de recursos humanos, que son tácticas para buscar, atraer, capacitar, desarrollar, retener y promover a los trabajadores en las empresas.

El capital humano es el conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, actitudes, motivaciones y valores guiados por las personas que trabajan. Comprenden de ciencia, economía y conciencia ética, como capacidades portadas por las personas (Cuesta, 2010).

#### 6.2.2.1.5. *Importancia de la gestión del talento humano*

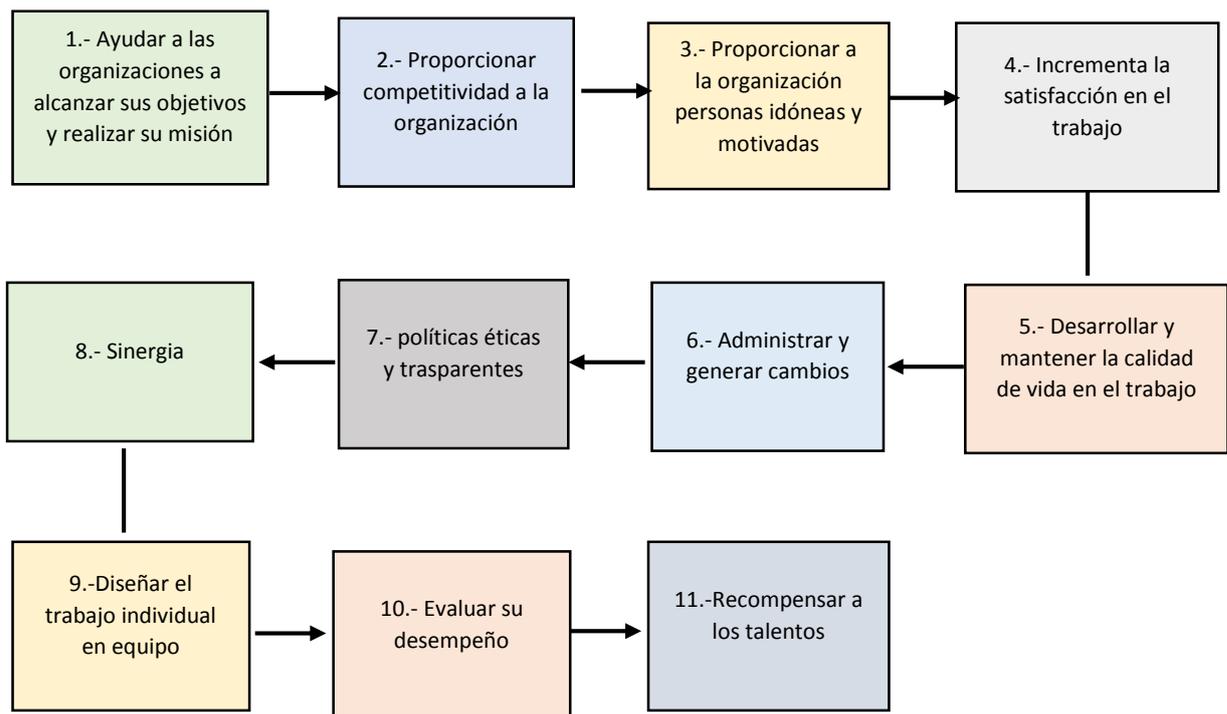
El talento humano se vuelve cada día más necesario para el triunfo de las empresas, pues estas personas que forman parte de la organización deben poseer aspectos fundamentales que muestren la competencia especial, el conocimiento, la habilidad y la actitud son cualidades primordiales del capital humano. Chiavenato (2008) dice. “Las empresas deben reclutar y retener una buena fuerza de trabajo es lo que constituye la llave más importante para las operaciones del negocio, no existe ningún proyecto respaldado en buenas ideas, vigor y entusiasmo que haya sido impedido por efectivo o de recursos financieros, existe industrias

cuyo crecimiento se vio dificultado por que no pudieron mantener una fuerza de trabajo eficiente y entusiasta; les faltó capital intelectual” (pág.11)

#### 6.2.2.1.6. Objetivo de la gestión de talento humano

El talento humano suministra creatividad en cualquier empresa, la gente se encarga de diseñar y elaborar los bienes y servicios, de vigilar la calidad, de determinar los recursos financieros de instaurar estrategias para las empresas. Chiavenato (2008) asevera “las personas constituyen el vital activo de las empresas y de ahí que las organizaciones sean más sensatos de sus trabajadores y les den más atención en sus labores. Las empresas con éxito se han dado cuenta de que pueden crecer, mejorar y mantener su continuidad si son capaces de perfeccionar el rendimiento de sus empleados” (pág. 48). Es decir si una empresa pone énfasis en el desarrollo y crecimiento de sus trabajadores espera más beneficio y alcance de los objetivos.

**Figura 3: Objetivos del Talento Humano**



**Fuente:** (Chávez, 2015)

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

Para Chávez (2015) asevera que los objetivos del talento humano son 11 y son de gran importancia al momento que son aprovechados, plasmado en la figura 1, por lo que se puntualiza cada uno:

- 1.- La gestión de talento humano tiene como objetivo ayudar a la organización alcanzar sus metas y realizar su misión de una manera clara con resultados efectivos para la institución.
- 2.- Debe saber instaurar, ampliar y emplear las destrezas y las competencias de las personas, es decir que estas sean más fructuosas para el beneficio de los clientes y los trabajadores.
- 3.- Disponer y capacitar consecutivamente a los trabajadores, ofrecer reconocimientos que no sea solo económicos, los trabajadores deben percibir justicia en las recompensas.
- 4.- Los trabajadores deben creer que la labor que ellos hacen es apropiado para sus capacidades, también que se les trate con equidad, para ellos el trabajo esta es la mayor fuente de identidad, pues ellos pasan la mayor parte en él, y por lo tanto deben estar satisfechos.
- 5.- Se describe al ambiente de trabajo agradable, las horas de trabajo apropiado, tareas adecuadas, la seguridad que este tiene pues así satisface las necesidades convenientes de los trabajadores.
- 6.- Los cambios y tendencias del día a día traen nuevos punto de vista, más dúctiles, y rápidos, estos deben emplearse para garantizar la duración de las empresas, la gestión de talento humano debe saber cómo aplicar estos cambios si verdaderamente requiere contribuir al triunfo de la empresa.
- 7.- La gestión de talento humano en la empresa tiene que ser equitativa, clara, confiable y ética. Los principios éticos se deben emplear tanto a las empresas y especialmente a sus trabajadores.
- 8.- Es trabajar todos con un mismo objetivo, tanto en lo personal como para la empresa es decir unión de todos para una solo función a esto se lo conoce como estilo de administración.
- 9.- El diseño de trabajo debe de ser explicativo, interesante e inspirador, brindando excelentes condiciones de vida dentro de la empresa.
- 10.- Se refiere al cuidado del contexto donde se labora, esto involucra la organización de trabajo, y la forma de administrar esto guía a una organización moderna y diferente.
- 11.- los reconocimientos y recompensas deben de ser aptos para satisfacer las necesidades de los trabajadores, caso contrario ellos se encontraran insatisfechos ya que muchos hacen comparaciones con otras organizaciones.

#### 6.2.2.1.7. *Funciones del talento humano*

Chávez (2015) asevera que las organizaciones necesitan ser veloces y eficaces en costos es decir las empresas deben tener, habilidades, preparaciones y sobre todo personal que tenga todos estos requerimientos.

Pues así la Gestión de talento humano es un departamento idóneo de implantar empresas excelentes, más veloces, y competitivas, con profesionales con preparaciones sólidos desarrollados en la era de la tecnología, y de esta manera se puedan cumplir con funciones determinadas.

En el departamento de talento humano hay 4 funciones necesarias y estas son:

**Figura 4:** las funciones de ARH



**Fuente:** (Chiavenato, 2009)

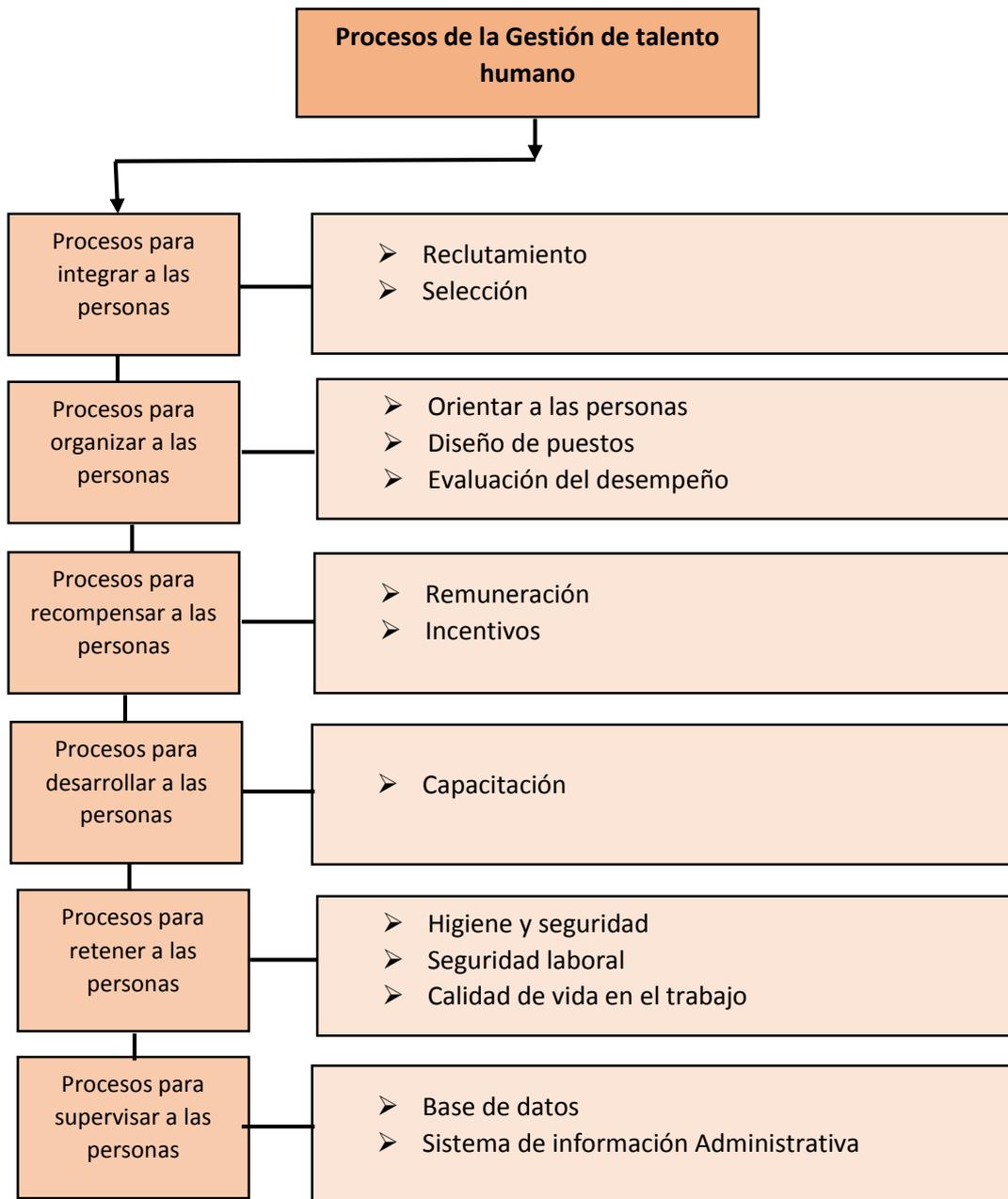
**Elaborado:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

#### 6.2.2.1.8. *Procesos de la gestión talento humano*

Según Chiavenato (2009) indica que el proceso de la gestión de talento humano consiste en varias actividades formadas con la intención de lograr efectos sinérgicos, tanto para la empresa como para las personas que laboran en ellas

Los seis procesos de la administración de recursos humanos por Chiavenato (2009) son:

**Figura 5:** Proceso de la Gestión de Talento Humano



**Fuente:** (Chiavenato, 2009)

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

Los procesos de la Gestión de Talento Humano son métodos que tienen correlación entre sí, cada proceso tiene a beneficiar o afectar cuando es bien o mal manipulado, la forma para incorporar personal a las empresas puede requerir un fuerte proceso, el equilibrio en la aplicación de estos procesos es primordial si este tiene ineficiencias, entonces requerirá un intenso esfuerzo para retener al personal (Chávez, 2015)

### ❖ *Procesos para integrar personas*

Para Chiavenato (2015) es el ingreso y se lo hace a personas que poseen las características y aptitudes que se ajusten a la empresa, es dirigida al personal que tienen talentos y capacidades que puede dominar para un mundo laboral competitivo. Las empresas poseen sistemas de para poder incorporar a sus trabajadores, estos sistemas codifican las características de cada uno de las personas y escogen a la que más reúne los requisitos.

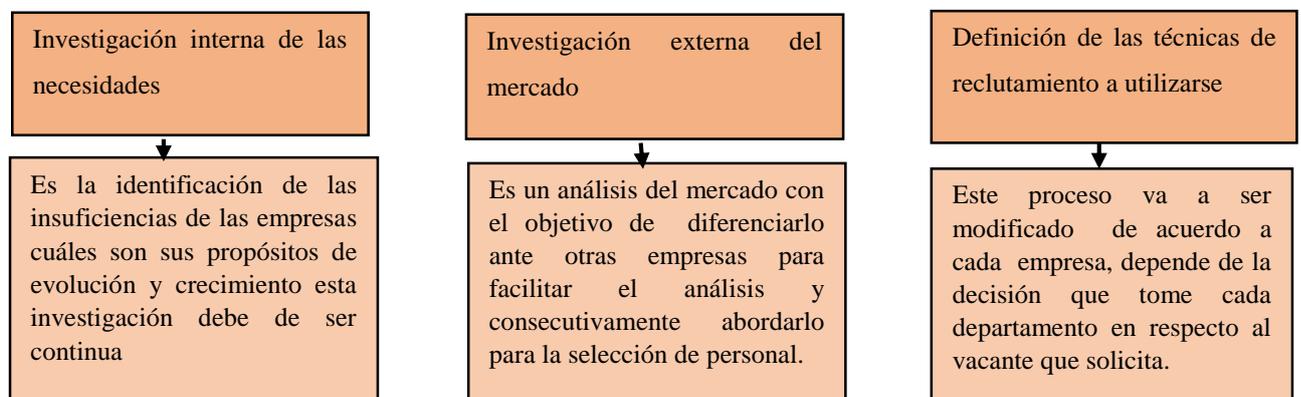
Los procesos para incorporar a las personas son dos: Reclutamiento del personal, selección del personal.

### **Reclutamiento del personal**

Morell y Brunet (1999) Este es un proceso muy importante anterior a la elección del personal, este puede definirse como transcurso encaminado en la búsqueda de candidatos viables para cubrir una vacante, lo que involucra y es obligatorio identificar métodos concretos para atraer a ese personal el reclutamiento implantará primero un filtro que facilitara la tarea de selección de personal (pág. 175)

Según Chiavenato el reclutamiento tiene tres etapas y son:

**Figura 6** Etapas del Reclutamiento



**FUENTE:** (Chiavenato, 2009)

**ELABORADO:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

### **Selección del personal**

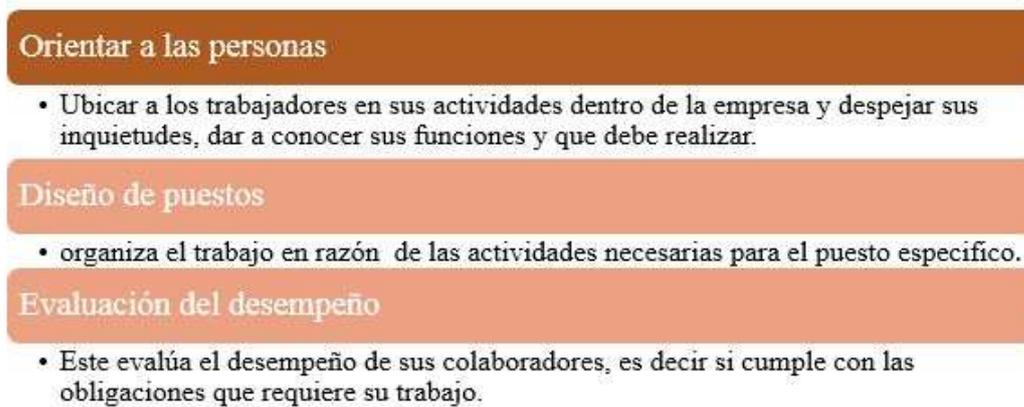
Según Chiavenato (2009) asevera que la selección de personal “es el filtro que solo permite ingresar algunos individuos a la empresa, y estos son solo los que tienen los conocimientos que la organización requiere, es decir es la elección precisa del trabajador indicado, para el

departamento correcto y el momento adecuado,” por lo tanto proyecta conservar o agrandar la eficiencia y el desempeño humano así como también el de la empresa.

### ❖ *Procesos para organizar a las personas*

Estos procesos son adaptables pues hacen referencia en la eficiencia de sus colaboradores y ellos se guíen hacia el objetivo que deben alcanzar, desempeñando sus labores y siguiendo las normas de la empresa. El proceso de organizar a las personas son tres:

**Figura 7:** Procesos para organizar a las personas



**Fuente:** (Chiavenato, 2009)

**Elaborado:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

### ❖ *Procesos para recompensar a las personas*

Como manifiesta Chávez (2015) recompensar es incentivar y motivar a los empleados de la empresa siempre y cuando los objetivos que se tenían propuesto sean alcanzados. La palabra recompensa representa retribución o premio por las actividades que realiza el trabajador, una recompensa es elemento fundamental para guiar a las personas que se sientan satisfechos por los labores que realizan. (pág. 278)

Asamblea Nacional Constituyente (2015) establece “Los derechos de los servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá remuneraciones para todo el sector público, y regulará el acenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores” (p. 122)

## **Remuneración**

Cuando un trabajador realiza sus labores gasta energía ya sea mental o física, quien lo hace debe de ser merecedor de una compensación, es decir que las empresas tienen que satisfacer

con una remuneración económica de acuerdo con las actividades que realizan cada uno de sus trabajadores, este sistema de remuneración se convierte en un elemento fundamental para el logro de los objetivos en la organización (Romeo, 2002).

## **Incentivos**

Los incentivos tienen como objetivo estimular a los trabajadores a ser más fructuosos, pues si ellos disminuyen el tiempo de producción o son más eficaces con sus servicios recibirán a cambio una gratificación tangible o intangible por el esfuerzo que realizan dentro de la empresa (Ruiz, 2013).

### **❖ Procesos para desarrollar a las personas**

El desarrollo de personas significa proporcionar información para que se instruyan de las nuevas, ideas, actitudes etc. Pues esto ayudara a que transformen sus hábitos y conductas y sean más eficaces en sus labores (Chiavenato, 2009).

#### **• Capacitación**

Este es un proceso mediante el cual se prepara al individuo para que se pueda desenvolver con perfección en las tareas que han sido asignadas, las empresas invierten recursos económicos con cada uno de los trabajadores para mejorar las capacidades y aptitudes de esta forma pueden desarrollar eficientemente las tareas asignadas de acuerdo a su perfil profesional. Es decir que las capacitaciones son de gran utilidad, para que el trabajador vaya acoplándose al nivel de la empresa (Chiavenato, 2009).

### **❖ *Procesos para retener personas***

La retención del personal en la actualidad decae en el departamento de talento humano al no contar con personal calificado para hacer frente a los nuevos retos de la tecnología, es la principal razón que las organizaciones hacen hincapié en la retención del personal.

Se enfoca en tres elementos que permiten cautivarlo y convencerlo para permanecer en la empresa:

- **Higiene laboral:** Es un procedimiento en el cual se da a conocer la protección integral, física y mental del empleado, identificando los diferentes riesgos de salud que se pueden

presentar al instante de realizar las tareas encomendadas en lugar de trabajo (Hernández 2013)

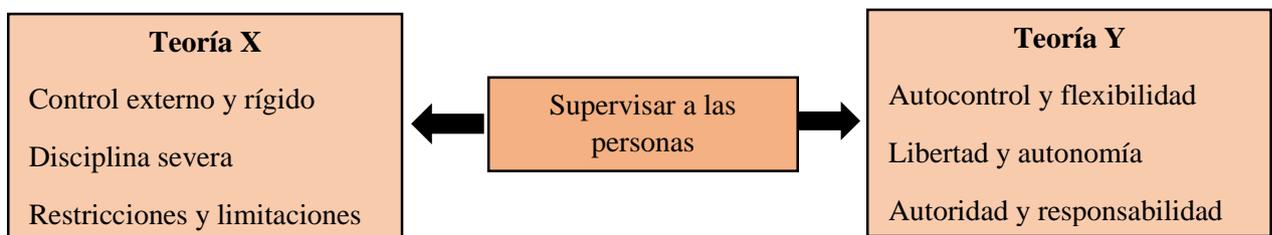
- Seguridad laboral: Conjunto de métodos y técnicas aplicadas a la prevención de accidentes laborales, que permiten eliminar las inseguridades del ambiente laboral para educar y convencer a los empleados sobre las necesidades de establecer normativas preventivas (Hernández, 2013)
- Calidad de vida: En el campo laboral se debe tener una concepción agradable entre las diferentes áreas de la entidad, para que esto tenga un efecto positivo los trabajadores deben mantener un ambiente armonioso. (Gonzales, 2009)

### ❖ *Procesos para supervisar a las personas*

Según Chávez (2015) “supervisar es controlar, orientar, inspeccionar y conservar el orden y comportamiento del personal, para el logro de objetivos cumpliendo con las estrategia determinadas. Es dar seguimiento a las actividades para que estas sean adecuadamente realizada” (pág. 504).

Los procesos de supervisión se ciñen en 2 paradigmas la teoría X y Y:

**Figura 8:** Teoría X y Y, para supervisar



**Fuente:** (Chiavenato, 2009)

**Elaborado:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**La teoría X** “las personas deben obedecer, por medio de un código de disciplina severa para sesgar y cercenar su comportamiento para mantener la dependencia de la persona, además la organización privilegia un sistema de castigos y sanciones”. (Chiavenato, 2009)

**La teoría Y** “es confiar en los trabajadores y motivar su conducta con un esquema de autocontrol y flexibilidad que acoge una postura de libertad y autonomía que ofrece la disciplina por consenso”. (Chiavenato, 2009)

## **Base de datos**

“La administración de recursos humanos necesita resolver demasiada información sobre los individuos para que gerencia tomen decisiones adecuadas y eficientes, el logro de esto depende de una buena planificación y del sistema de información, mientras mayor sea la información pues menor será la inseguridad sobre la entorno y más será la eficacia”. (Chiavenato, 2009)

### **6.2.3. UNIDAD III**

#### ***6.2.3.1. Calidad de atención al paciente***

##### *6.2.3.1.1. Definición de calidad*

La calidad consiste en la capacidad que tiene un producto o servicio para satisfacer las necesidades o expectativas de un cliente, a continuación se define calidad por varios autores:

Según Juran (2015) indica que calidad es un conjunto de rasgos de un servicio o producto que tienen la cabida de satisfacer gustos y preferencias de los clientes, tales rasgos se puede referir a el diseño, la estética, durabilidad entre otros. La calidad del producto no se puede considerar aparte del costo del producto.

Gonzales (2012) afirma. “La calidad como excelencia debe conseguir un acuerdo por parte de los trabajadores de la entidad para conseguir un servicio o un producto que supere las expectativas de los clientes, con una buena gestión y los excelentes procesos posibles” (p. 8).

##### *6.2.3.1.2. Calidad de servicio*

La calidad se produce durante la prestación del servicio, generalmente en una interacción entre el cliente y el personal que labora en la institución, por lo que la calidad de servicio depende del desempeño que muestra cada uno de los colaboradores.

La calidad de servicio según Godoy (2011) es el grado de perfección que la empresa debería optar para llegar a conseguir la satisfacción de sus consumidores, la expresión calidad pasa a ser parecido a excelencia, perfección, percibido de esta manera se puede indicar que la calidad es el nivel de satisfacción en un producto o servicio hacia el cliente (pág. 32).

#### 6.2.3.1.3. *Elementos de calidad de servicio*

De acuerdo con Escudero (2015) “Prevenir riesgos de mala atención es de gran ayuda para tener una buena excelente y calidad de atención con los clientes, pues con esta reacción a tiempo y correcta se evita una insatisfacción también se puede obtener la opinión de los usuarios realizando:

- Encuestas
- Dar seguimiento después de prestar los servicios
- Realizar pruebas de usabilidad

#### 6.2.3.1.4. *Atención al paciente*

No importa cuál es la actividad de la empresa si son industriales o de servicio, la atención al cliente o paciente debe ser excelente, en este caso es de servicios de salud es decir, la buena atención es imprescindible para el usuario para que se lleve una buena expectativa sobre la organización.

Escudero (2015) La atención al paciente es el grupo de actividades que ofrece el trabajador con el propósito de que el consumidor logre tener un producto en el tiempo y lugar apropiado, y que este se asegure del uso correcto.

Torres (2010) indica que la atención al paciente es una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa.

El triunfo en la atención al paciente, consisten de diferentes elementos que la organización debe utilizar uno de estos es el liderazgo, eficacia en sus actividades, el recurso humano, estos son algunos elementos para que sus trabajadores tengan bien determinado, el logro de sus objetivos tomando en cuenta la misión y visión de la empresa. Se necesita que los colaboradores se sientan a gusto y parte de la misma para otorguen una atención de calidad a los pacientes tanto internos como externos (Godoy, 2011 pág. 25)

#### 6.2.3.1.5. *Factores principales de atención al paciente*

Conseguir un perfeccionamiento en cuanto a la calidad depende de varios factores según (Godoy, 2011) son:

- Comunicación

- Competencia
- Credibilidad
- Cortesía
- Seguridad
- Veracidad de respuestas

#### 6.2.3.1.6. *Satisfacción del paciente*

Castillo y Rojas (2004) refiere que un paciente tiene inconformidad cuando determina la ausencia de información, la ineficacia del tratamiento, la mala atención, una infraestructura inadecuada, el no respetar los turnos y la falta de interés en los problemas de salud, son las principales causas de que un paciente se sienta insatisfecho.

Se tiene que tomar en cuenta tres aspectos importantes para una satisfacción del paciente

- **Las características del paciente**

El sexo y la edad son factores que se deben tomar en cuenta en la satisfacción de los usuarios, existe una breve investigación en cuanto a la edad pues el personal tiene de ser idóneo de acuerdo a las diferentes edades de los usuarios, el sexo los estudios realizados determina que la paciente suele sentirse satisfecha si el médico que le atiende también mujer en el área de ginecología (Castillo y Rojas, 2004)

- **Las características de la enfermera y del medico**

La relación que tiene la **enfermera- paciente y médico- paciente** es primordial para la que el usuario entre en confianza para despejar las diferentes inquietudes en la entrevista clínica que se ejecuta en un casa de salud.

Es importante indicar que la imagen que el casa de salud crea sobre su cartera de servicios está relacionado con el grado de satisfacción que va a logran en sus usuarios por ende para que los pacientes regresen hacer atendidos y no se den comentarios erróneos por los servicios ofertados.

- **Dimensiones en la satisfacción de los pacientes**

Se considera tres elementos según Castillo y Rojas (2004))

- Cognitiva: La calidad y cantidad de información que brinda la enfermera y médico a sus pacientes.
- Afectiva: La comprensión e interés en recuperación de los pacientes por parte de los servidores públicos.
- Competencia profesional: La competencia expresada mediante las habilidades clínicas de los profesionales.

## **7. METODOLOGÍA**

Sampieri, Fernandez y Baptista (2010) menciona. “Es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de esta una práctica científica, es decir que por medio de la observación y reflexiones llega a un conjunto de conclusiones que aparentemente rigen el problema (p.2).

### **7.1. Método de investigación**

- **Método hipotético – deductivo**

La metodología utilizada en la investigación es el Hipotético – Deductivo ya que permitió realizar un estudio de manera general a la evaluación de la gestión de talento humano en el centro de salud de Echeandía y de esta manera se pueda determinar la calidad de atención al paciente.

### **7.2. Tipo de investigación**

- **Descriptiva**

Sampieri, Fernández y Baptista (2010) refiere. “El objetivo de la investigación descriptiva es detallar como son y cómo se manifiestan fenómenos, situaciones, contexto y eventos, busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que analice, miden conceptos y definen variables” (p.5).

Se empleó la investigación descriptiva ya que se determinó la situación actual en el que se encuentra el centro de salud de Echeandía en cuanto a la gestión de talento humano. Pues su meta no se limitó a la recolección de datos si no al pronóstico e identificación de las relaciones entre dos o más variables.

- **Documental**

Sampieri, Fernández y Baptista (2010) afirma “La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y compilación de información a través de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, bibliotecas, centro de documentación e información” (p.2).

Se empleó la investigación bibliográfica se consideró libros, revistas portales web y demás registros que permitió fundamentar las variables del tema referente a la evaluación de la gestión de talento humano y su efecto a la calidad de atención al paciente.

- **De campo**

Sampieri, Fernández y Baptista (2010) argumenta. “El diseño de campo es recopilar la información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados” (p.6).

Permitió observar e identificar información de la evaluación de la gestión de talento humano a través de un estudio encaminado a los usuarios del cantón, logrando determinar la atención que brinda el centro de salud de Echeandía.

### **7.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

- **No experimental**

Sampieri, Fernández y Baptista (2010) menciona “la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlo” (p.7)

Se aplicó la investigación de diseño no experimental, ya que se apreció los eventos en su forma natural para investigarlos, dentro de esta no existió la manipulación de las variables por lo que no habrá variación alguna.

## 7.4. Población y muestra

### 7.4.1. Población

En la presente investigación se toma como población al número de habitantes del cantón Echeandía es decir, población externa tomada del último censo 2010

**Tabla 2:** Número de habitantes

	NÚMERO
Urbano	6,170
Rural	5,994
Total	12,114 hb

**Fuente:** INEC (Instituto Nacional Ecuatoriano Censo)

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

### 7.4.2. Muestra

Para calcular la muestra se va utilizar la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En donde

N=Tamaño de la muestra 12.114

p= proporción de éxito 50%

q= proporción de fracaso 50%

z= Nivel de confianza 1,96%

d= nivel de estimación 0.05%

$$n = \frac{12114 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 (12114 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{12,114 * 3,8416 * 0,05 * 0,5}{0,0025 * 12113 + 3,8416 * 0,05 * 0,5}$$

$$\frac{11634,2856}{30,2825 + 0,9604} = \frac{11634,2856}{31,2429} = 372,3817$$

*372 Encuestas a los habitantes*

## **7.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos**

### **7.5.1. Técnicas**

- **Encuestas.-** se aplicó el cuestionario de preguntas cerradas con la intención de obtener información sobre el centro de salud Echeandía.
- **Entrevista:** se aplicó a los representantes de los departamentos.

### **7.5.2. Instrumentos**

- Cuestionario
- Guía de entrevista

## **7.6. Técnicas de procesamiento de información**

Son los gráficos para poder obtener un porcentaje de cada una de las preguntas, después se realiza una interpretación por medio del programa SPSS, pues este es utilizado para este tipo de estudio, este programa ayuda a las empresas a realizar estudios de mercado y es apto por su gran capacidad en base de datos y es muy rápido para los análisis de gráficos.

## **8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **8.1. Resultados**

#### **8.1.1. Resultado de la encuesta realizada a los habitantes del cantón Echeandía**

El resultado de la investigación se ejecutó en base a la información recogida a los habitantes del cantón Echeandía.

## PREGUNTAS

### 1. Género de los pacientes que asisten al centro de salud de Echeandía.

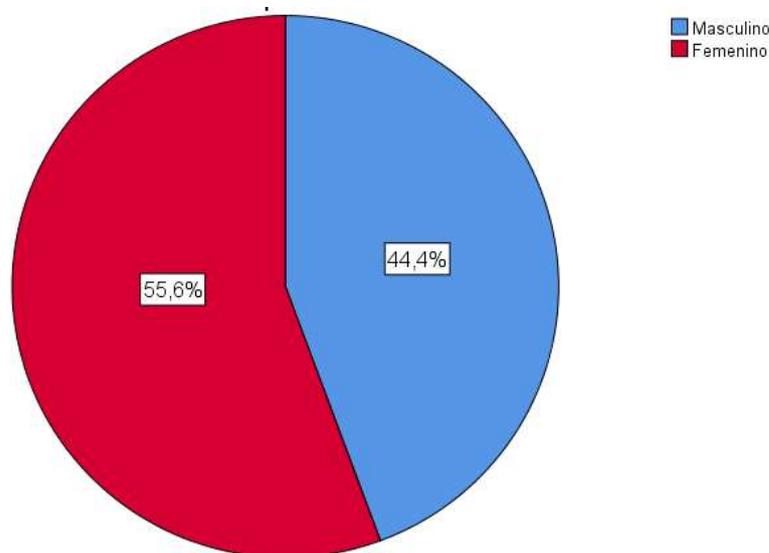
**Cuadro 1:** Género de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	165	44,4
	Femenino	207	55,6
	Total	372	100,0

**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Gráfico 1:** Género



**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

### **Análisis**

Del 100% de personas encuestadas, el 55,6 % pertenece al género femenino, mientras que el 44,4% corresponde al género masculino.

### **Interpretación**

El estudio determinado en la encuesta corresponde en un porcentaje mayor al género femenino debido a que la mayoría de mujeres acuden por planificación familiar o el control mensual de sus hijos, mientras que un porcentaje mínimo pertenece al género masculino esto se debe a que los hombres pasan con mayor frecuencia en sus trabajos.

## 2. Edad de los encuestados que asisten al centro de salud Echeandía.

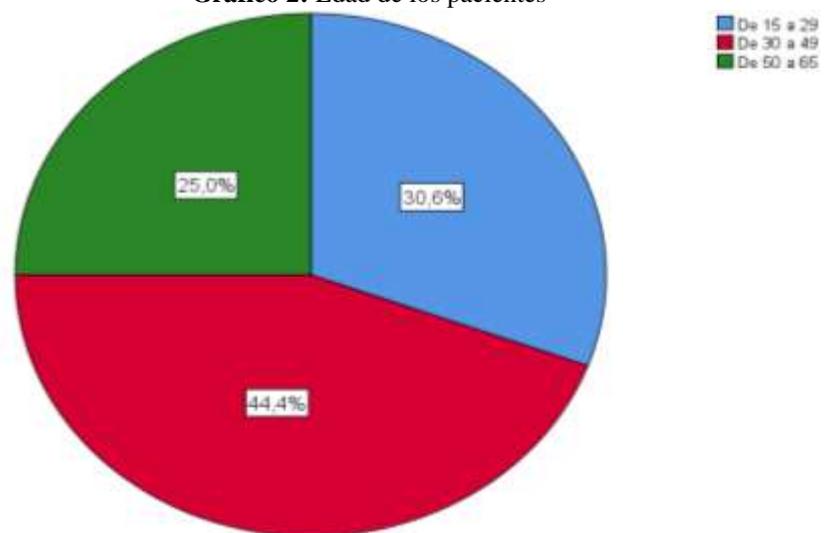
**Cuadro 2:** Edad de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 15 a 29	114	30,6
	De 30 a 49	165	44,4
	De 50 a 65	93	25,0
	Total	372	100,0

**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Gráfico 2:** Edad de los pacientes



**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

### **Análisis**

Del 100% de personas encuestadas, el 30,6% se encuentran en la edad de 15 a 29, el 44,4% corresponden a las personas que tienen entre 30 a 49 años, mientras que un 25,0% se encuentra entre las edades de 50 a 65 años.

### **Interpretación**

Mediante las encuestas aplicadas se puede determinar que el mayor porcentaje pertenece al rango de edad de 30 a 49 años, puesto que son madres que acuden con sus hijos a las citas médicas en el centro de salud; y un porcentaje mínimo se encuentra en el rango de 50 a 65 años de edad para el control de enfermedades como hipertensión, diabetes etc.

### 3. ¿Cuál es el nivel de estudio que usted tiene?

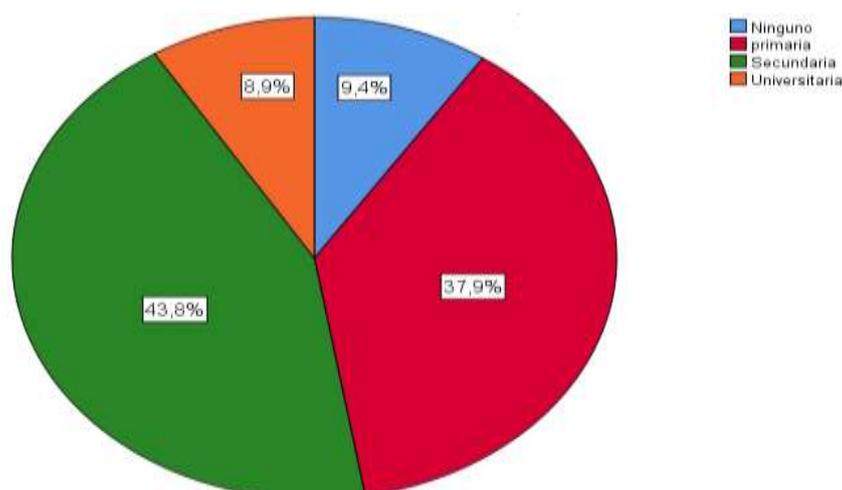
**Cuadro 3:** Nivel de estudio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	35	9,4
	Primaria	141	37,9
	Secundaria	163	43,8
	Universitaria	33	8,9
	Total	372	100,0

**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Gráfico 3:** Nivel de estudios



**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra

#### **Análisis**

Del total de las personas encuestadas con relación al nivel de estudios, el 9,4% no tienen estudios, el 37,9% tienen estudios primarios, mientras que para un 43,8% estudios secundarios y un 8,9% estudios universitarios.

#### **Interpretación**

La investigación realizada encontré que el porcentaje mayor han culminado el bachillerato, y un menor porcentaje han terminado los estudios universitarios, mientras que un porcentaje significativo no cuenta con educación primaria.

#### 4. ¿Usted considera que la infraestructura del centro de salud es?

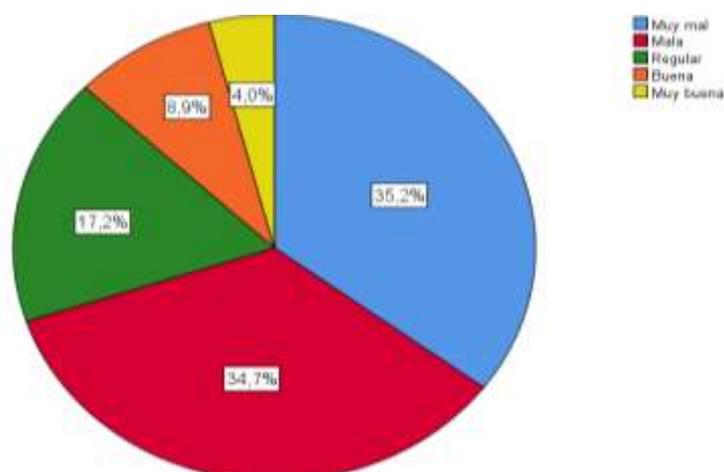
**Cuadro 4:** ¿Usted considera que la infraestructura del centro de salud es?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mal	131	35,2
	Mala	129	34,7
	Regular	64	17,2
	Buena	33	8,9
	Muy buena	15	4,0
	Total	372	100,0

**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Gráfico 4:** Usted considera que la infraestructura del centro de salud.



**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

#### **Análisis**

Del 100% de los encuestados con respecto a la infraestructura del centro de salud consideran que, el 35,2% son muy malas, el 34,7% malas, el 17,2% regular, 8,9% buenas, y el 4,0% muy buenas.

#### **Interpretación**

En base a la investigación realizada se identificó que un porcentaje alto considera que las instalaciones del centro de salud son muy malas, esto se debe que por el paso de los años ha sufrido deterioro y ya no se encuentra en óptimas condiciones. Mientras que el mínimo porcentaje indica que la infraestructura es muy buena

5. ¿La atención que usted recibe por parte del personal del centro de salud considera que es?

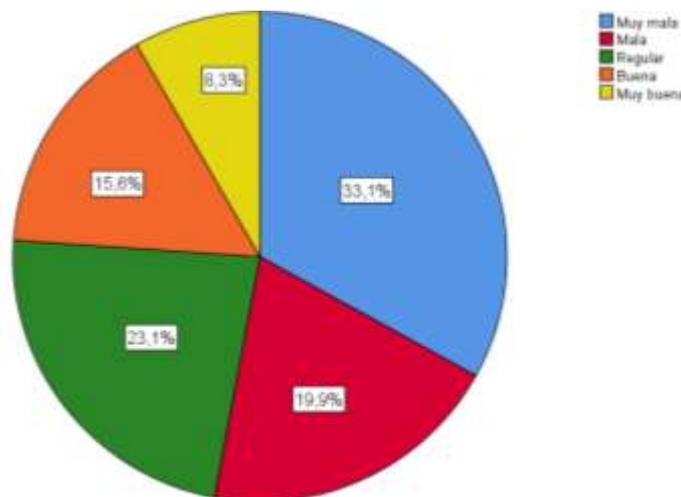
**Cuadro 5:** La atención que usted recibe por parte del personal del centro de salud considera que es.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	123	33,1
	Mala	74	19,9
	Regular	86	23,1
	Buena	58	15,6
	Muy buena	31	8,3
	Total	372	100,0

**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Gráfico 5:** La atención que usted recibe por parte del personal del centro de salud considera que es.



**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

### Análisis

Según el criterio de las personas encuestadas del 100%, el 33,1% consideran que es muy mala la atención por parte del personal del centro de salud, el 19,9% es mala, el 23,1% regular, 15,6% buena y el 8,3% es muy buena.

### Interpretación

Según el criterio de las personas encuestadas, un porcentaje mayor indica que la atención que reciben por el personal del centro de salud es muy mala ya que los encuestados indicaron que la atención es demasiado lenta y deficiente, Mientras que un mínimo porcentaje indica que la atención por parte del personal es muy buena.

## 6. ¿Las citas médicas agendadas se cumplen con el horario programado?

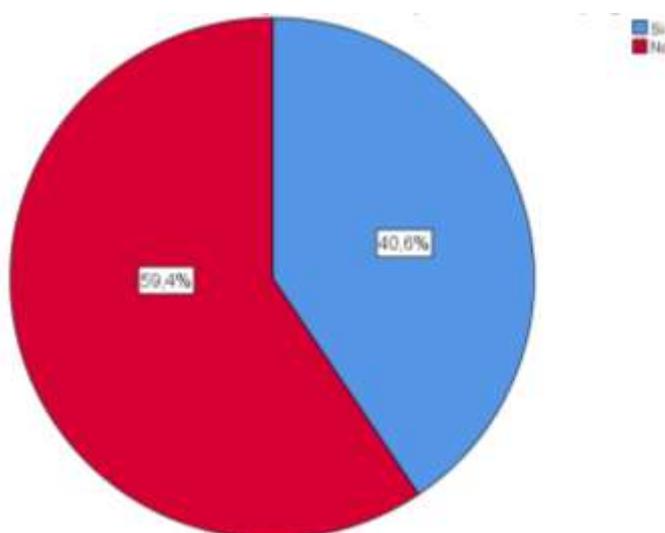
**Cuadro 6:** Las citas médicas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	151	40,6
	No	221	59,4
	Total	372	100,0

**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Gráfico 6:** Las citas médicas.



**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra

### **Análisis**

Según el criterio de los encuestados el 40,6% consideran que si se cumplen las citas médicas según el horario programado, y el 59,4% manifiestan que no se cumplen.

### **Interpretación**

Un porcentaje mayor de los encuestados indica que las citas médicas agendadas del centro de salud no se cumplen de acuerdo a los horarios establecidos, mientras que un porcentaje mínimo no tiene inconveniente.

7. ¿Previa a la consulta médica la enfermera utiliza los equipos para la medición de signos vitales (Termómetro, tensiómetro, saturador, etc.) para la valoración en su salud?

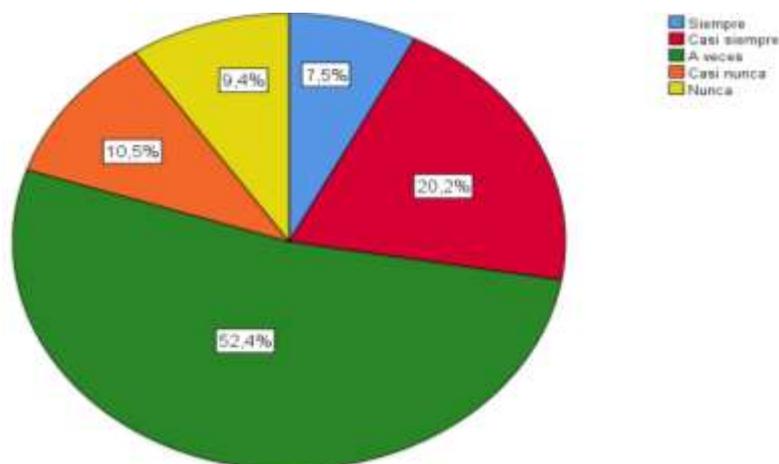
**Cuadro 7:** Equipos para la medición de signos vitales.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	28	7,5
	Casi siempre	75	20,2
	A veces	195	52,4
	Casi nunca	39	10,5
	Nunca	35	9,4
	Total	372	100,0

**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Gráfico 7:** Equipos para la medición de signos vitales.



**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

### Análisis

Del 100% de los encuestados con relación a la pregunta si los médicos utilizan los equipos de diagnóstico, el 7,5% contestaron que siempre, el 20,2% casi siempre, un 52,4% a veces, el 10,5% casi nunca y el 9,4% nunca.

### Interpretación

Según el criterio de los encuestados un porcentaje mayor contestan que a veces las enfermeras utilizan los equipos para la medición de signos vitales (termómetro, tensiómetro, saturador, etc.) para la valoración de la salud de los pacientes. Mientras que un porcentaje mínimo indica que los instrumentos son siempre utilizados.

**8. ¿Usted considera que el personal del centro de salud se encuentra capacitado para brindar una atención de calidad?**

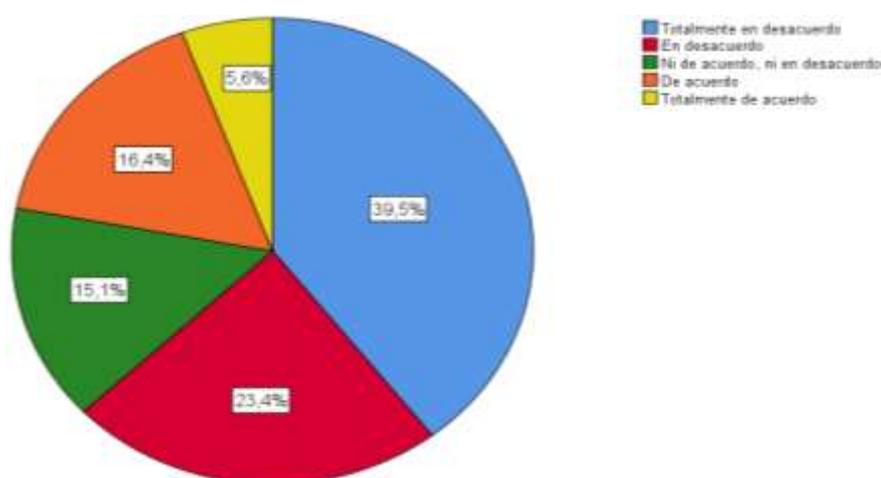
**Cuadro 8:** El personal del centro se encuentra capacitado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	147	39,5
	En desacuerdo	87	23,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	56	15,1
	De acuerdo	61	16,4
	Totalmente de acuerdo	21	5,6
	Total	372	100,0

**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Gráfico 8:** El personal del centro de salud se encuentra capacitado



**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Análisis**

Del 100% de las personas encuestadas, el 39,5% totalmente en desacuerdo que el personal se encuentre capacitado para brindar una atención de calidad, el 23,4% desacuerdo, el 15,1% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 16,4% de acuerdo y el 5,6% totalmente de acuerdo.

**Interpretación**

Los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo con que el personal del centro de salud se encuentre capacitado para brindar una atención de calidad, mientras que un mínimo porcentaje están totalmente de acuerdo.

## 9. ¿Desde qué ingreso al consultorio médico el tiempo de consulta con el medico fue?

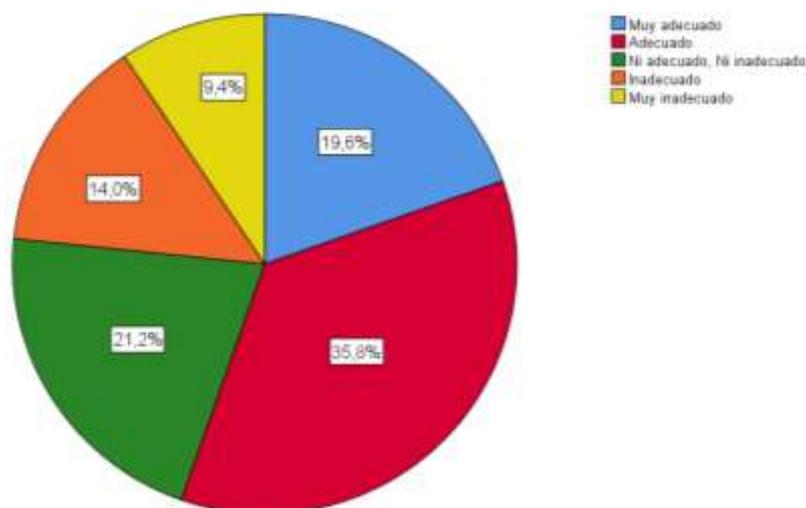
**Cuadro 9:** Tiempo de consulta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy adecuado	73	19,6
	Adecuado	133	35,8
	Ni adecuado, Ni inadecuado	79	21,2
	Inadecuado	52	14,0
	Muy inadecuado	35	9,4
	Total	372	100,0

**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Gráfico 9:** Tiempo de consulta



**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

### **Análisis**

Del 100% de los encuestados, 19,6% muy adecuado el tiempo de consulta con el médico, el 35,8% adecuado, el 21,2% ni adecuado, ni inadecuado, el 14,0% inadecuado, y el 9,4% muy inadecuado.

### **Interpretación**

Según el criterio de los encuestados en un mayor porcentaje indica que desde el ingreso al consultorio con el médico el tiempo que dura la consulta es adecuado. Mientras que un porcentaje mínimo de personas manifiestan que este tiempo es muy inadecuado.

## 10. ¿Al terminar una consulta con el médico usted considera que la atención es?

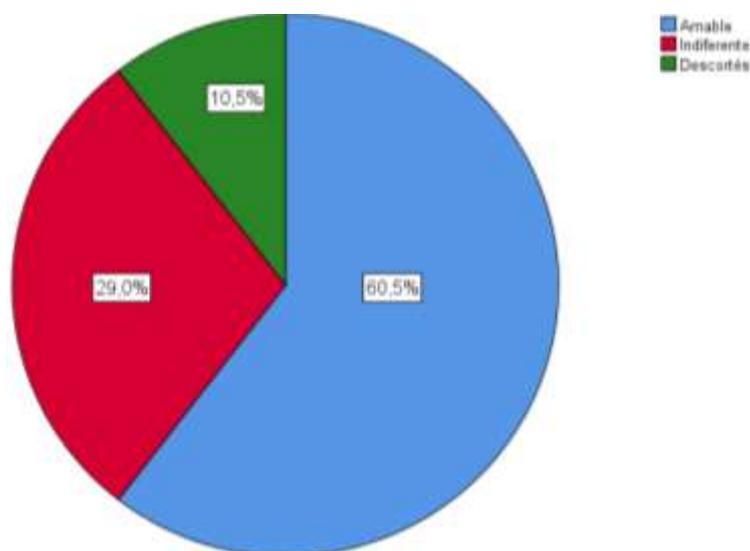
**Cuadro 10:** La consulta con el médico es.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Amable	225	60,5
	Indiferente	108	29,0
	Descortés	39	10,5
	Total	372	100,0

**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Gráfico 10:** La consulta con el médico es.



**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

### **Análisis**

Según el criterio de los encuestados del 100%, el 60,5% consideran que al terminar la consulta con el médico la atención es amable, el 29,0% indiferente, y el 10,5% descortés.

### **Interpretación**

Un porcentaje mayor de los encuestados considera que al terminar la consulta la atención que recibió por parte del médico fue amable. Mientras que un porcentaje mínimo expresan que es descortés.

## 11. ¿Usted cree haber recibido la información necesaria sobre su problema de salud por parte del médico?

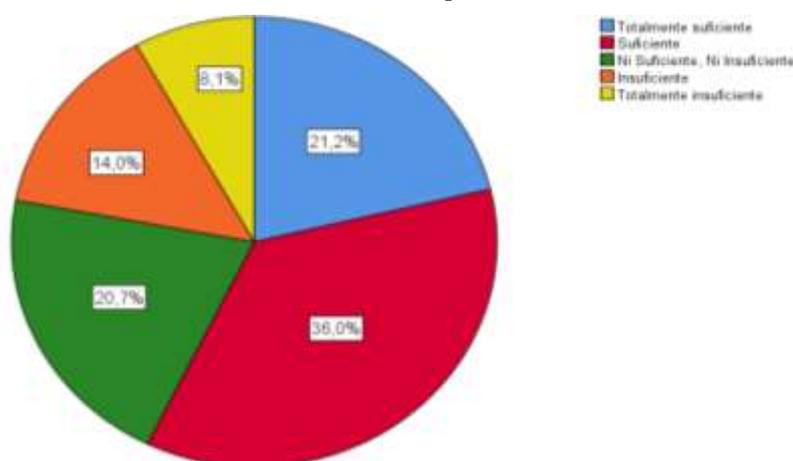
**Cuadro 11:** Información sobre su problema de salud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente suficiente	79	21,2
	Suficiente	134	36,0
	Ni Suficiente, Ni Insuficiente	77	20,7
	Insuficiente	52	14,0
	Totalmente insuficiente	30	8,1
	Total	372	100,0

**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Gráfico 11:** Información sobre su problema de salud



**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

### Análisis

Del 100% de los encuestados el 21,2% totalmente suficiente con la información sobre su problema de salud, el 36,0% suficiente, el 20,7% ni suficiente, ni insuficiente, el 14,0% insuficiente y el 8,1% totalmente insuficiente.

### Interpretación

En base a la investigación realizada un mayor porcentaje de las personas encuestadas creen que es suficiente la información que recibieron sobre sus problemas de salud. Para un mínimo porcentaje esta información es totalmente insuficiente.

## 12. Usted considera que el personal del centro, prioriza las emergencias.

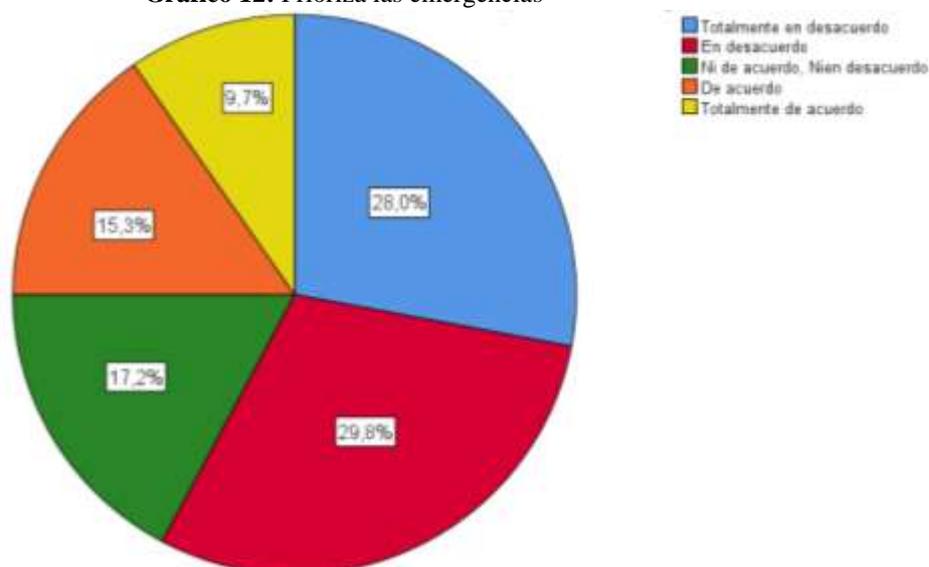
**Cuadro 12:** Prioriza las emergencias.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	104	28,0
	En desacuerdo	111	29,8
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	64	17,2
	De acuerdo	57	15,3
	Totalmente de acuerdo	36	9,7
	Total	372	100,0

**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Gráfico 12:** Prioriza las emergencias



**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

### **Análisis**

Según el criterio de los encuestados con relación a que el personal prioriza las emergencias el 28,0% totalmente en desacuerdo, el 29,8% en desacuerdo, el 17,2% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 15,3% de acuerdo y el 9,7% totalmente de acuerdo.

### **Interpretación**

En base a la investigación realizada se puede determinar que un mayor porcentaje se encuentran en desacuerdo con la prioridad que da el personal a las emergencias y un mínimo porcentaje está totalmente de acuerdo.

**13. Cree usted que el centro de salud ha logrado cubrir con la demanda de pacientes que existen en el catón Echeandía.**

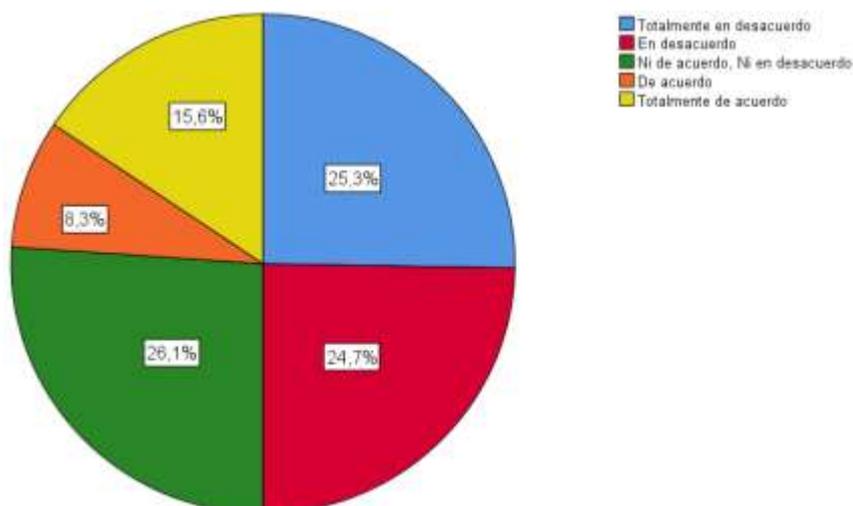
**Cuadro 13:** Demanda de pacientes.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	94	25,3
	En desacuerdo	92	24,7
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	97	26,1
	De acuerdo	31	8,3
	Totalmente de acuerdo	58	15,6
	Total	372	100,0

**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Gráfico 13:** Demanda de pacientes



**Fuente:** Encuestas procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

### **Análisis**

Del 100% de los encuestados 25,3% totalmente en desacuerdo que el centro de salud ha logrado cubrir con la demanda de pacientes, 24,7% en desacuerdo, 26,1% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 8,3% de acuerdo y el 15,6% totalmente de acuerdo.

### **Interpretación**

Mediante la investigación realizada un porcentaje mínimo están de acuerdo que el centro de salud del cantón Echeandía cubre con la demanda de pacientes y un mayor porcentaje están totalmente en desacuerdo.

### 8.1.2. Resultados de la entrevista a la directora del centro de salud de Echeandía

#### ENTREVISTA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS  
INGENIERIA COMERCIAL

TEMA: EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN EL CENTRO DE SALUD DE ECHEANDÍA, Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE.

#### **1.- Según su criterio. La atención que brinda el centro de salud es adecuada.**

Desde mi punto de vista pienso que si es adecuada, pues se realiza el seguimiento del protocolo, Ministerio de Salud Pública (MSP), que rige dentro del centro de salud, sin embargo en ocasiones la falta de equipos médicos, escasos de medicamentos, hace que el paciente tenga que esperar más tiempo y sea atendido con satisfacción.

#### **2.- Piensa usted que los servidores públicos del centro de salud muestran habilidades y destrezas en su área.**

Pienso que los médicos que laboran día a día en este establecimiento de salud demuestran su profesionalismo al momento de realizar sus actividades sin embargo estas son reforzadas con capacitaciones mensuales, permitiéndoles mejorar sus habilidades constantemente para dar un mejor servicio a sus distintos pacientes según sus patologías.

#### **3.- Considera usted que es necesario hacer un seguimiento a los pacientes del centro de salud para saber cuál es el nivel de satisfacción.**

Se debería hacer un seguimiento a los pacientes, de esta manera se conocerá si el personal está siendo eficaz en sus labores. Y al mismo tiempo se puede identificar los diferentes aspectos o falencias que se presenta en el instante de dar el servicio al usuario del establecimiento de salud.

#### **4.- De acuerdo a su criterio ¿Qué aspectos cree usted necesario para poder fortalecer las áreas del centro de salud que permita la calidad de atención al paciente?**

Lo primordial para mejorar las áreas del centro de salud son: dotar con los equipos médicos adecuados, incentivar capacitaciones a todos los servidores públicos contar con el presupuesto necesario.

#### **5.- De qué manera considera usted que se puede mejorar la calidad de atención al paciente**

Según mi opinión para mejorar la atención al paciente se debería fortalecer los lazos de confianza entre paciente-medico, realizar una correcta planificación de citas después de una consulta, dar a conocer a los profesionales sobre técnicas de atención al usuario.

## 8.2. Comprobación de la hipótesis

La técnica que se utilizo es la del Chi - cuadrado, el mismo permite comprobar si las variables se relacionan o no.

### 8.2.1. Planteamiento de la hipótesis

**H<sub>0</sub>:** La evaluación de la gestión de talento humano no influye en la calidad de atención al paciente en el centro de salud de Echeandía.

**H<sub>1</sub>:** La evaluación de la gestión de talento humano si influye en la calidad de atención al paciente en el centro de salud de Echeandía.

### 8.2.2. Estimador Estadístico

Para la demostración de la hipótesis se utiliza la prueba del Chi- Cuadrado que consiste en que las frecuencias observadas se ajusten a las frecuencias esperadas para este se utiliza la siguiente formula.

Estimador Estadístico

<b>X<sup>2</sup></b> = Chi Cuadrado calculado	<b><math>X^2 = \sum (f_o - f_e)^2 / f_e</math></b>
<b>f<sub>0</sub></b> = frecuencias observados	
<b>f<sub>e</sub></b> = frecuencias esperados	

### 8.2.3. Fórmula para determinar los grados de libertad

Formula grados de libertad

<b>Gl</b> = grados de libertad	<b><math>Gl = (f - 1)(c - 1)</math></b> <b><math>Gl = (5 - 1)(5 - 1)</math></b> <b><math>Gl = (4)(4)</math></b> <b><math>Gl = 16</math></b>
<b>f</b> = Filas	
<b>c</b> = columnas	

#### 8.2.4. Planteamiento de la regla de aceptación

Si la significancia  $P > 0,05$  se acepta la hipótesis alternativa

Si la significación  $P \leq 0,05$  se rechaza la hipótesis nula

**Rechazo:**  $H_0$ , si la significancia  $p$  es menor o igual que  $0,05$

Para la comprobación de la hipótesis que se planteó en la investigación se escogieron dos preguntas de la encuesta

#### 8.2.5. Preguntas para la comprobación de la hipótesis

##### Pregunta

- ¿La atención que recibe por parte del personal del centro de salud es?

##### Pregunta

- ¿Usted considera que el personal del centro de salud se encuentra capacitado para brindar una atención de calidad?

Los datos de las frecuencias observadas corresponden a los valores recolectados en las encuestas realizadas en el centro de salud de Echeandia.

		¿Usted considera que el personal del centro de salud se encuentra capacitado para brindar una atención de calidad?					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
¿La atención que recibe por parte del personal del centro de salud considera que es?	Muy mala	48	31	17	18	9	123
	Mala	35	17	6	13	3	74
	Regular	31	22	15	15	3	86
	Buena	23	9	10	11	5	58
	Muy buena	10	8	8	4	1	31
Total		147	87	56	61	21	372

**Tabla 3** Frecuencias observadas

**Fuente:** Datos procesados en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Tabla 4** Frecuencias esperadas

		¿Usted considera que el personal del centro de salud se encuentra capacitado para brindar una atención de calidad?					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
¿La atención que recibe por parte del personal del centro de salud considera que es?	Muy mala	48,60	28,77	18,52	20,17	6,94	123
	Mala	29,24	17,31	11,14	12,13	4,18	74
	Regular	33,98	20,11	12,95	14,10	4,85	86
	Buena	22,92	13,56	8,73	9,51	3,27	58
	Muy buena	12,25	7,25	4,67	5,08	1,75	31
Total		147	87	56	61	21	372

**Fuente:** Datos procesados en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Tabla 5** Determinación del estadístico de prueba

Fo	Fe	(fo-fe) <sup>2</sup> /fe
48	48,60	0,007
35	29,24	1,135
31	33,98	0,261
23	22,92	0,000
10	12,25	0,413
31	28,77	0,173
17	17,31	0,006
22	20,11	0,178
9	13,56	1,533
8	7,25	0,078
17	18,52	0,125
6	11,14	2,372
15	12,95	0,325
10	8,73	0,185
8	4,67	2,374
18	20,17	0,233
13	12,13	0,062
15	14,10	0,057
11	9,51	0,233
4	5,08	0,230
9	6,94	0,611
3	4,18	0,333
3	4,85	0,706
5	3,27	0,915
1	1,75	0,321
Σ Determinación del estadístico de prueba		<b>12,87</b>

<b>Valor P= DISTR.CHICUAD.CD (<math>\Sigma</math> Determinación del estadístico de prueba; grados de libertad)</b>	
<b>Valor P=</b>	<b>0,68</b>

**Fuente:** Datos procesadas en SPSSv.25.

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,870 <sup>a</sup>	16	,682
Razón de verosimilitud	13,115	16	,664
Asociación lineal por lineal	,481	1	,488
N de casos válidos	372		
a. 5 casillas (20,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,75.			

- **Análisis**

Los valores de significancia estadística muestran un  $P > 0,05$  ( $P=0,682$ ) por lo tanto se acepta la  $H_1$  es decir: La evaluación de la gestión de talento humano si influye en la calidad de atención al paciente en el centro de salud de Echeandía.

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 9.1. Conclusiones

- Una vez finalizada la investigación y el análisis de los resultados se concluye que los pacientes del centro de salud de Echeandía califican con un bajo rendimiento la gestión que realizan los servidores públicos.
- Mediante la investigación se puede concluir que la gestión que realiza el talento humano del centro de salud de Echeandía no replican, adecuadamente los tiempos de espera según los síntomas presentados por los pacientes, al referimos al agendamiento de citas no se cumple la atención en una hora establecida por el call center debido a la falta de puntualidad de los profesionales los mismos que tienen que acudir de cantones aledaños.
- Al finalizar la investigación se identificó que los profesionales de la institución realizan varias actividades al mismo tiempo, por ende no se desempeñan en su totalidad en las tareas de atención al usuario, a su vez el centro de salud de Echeandía tipo A, no tiene la infraestructura adecuada para atender a una población numerosa esto provoca que el usuario se sienta insatisfecho con la atención brindada

## 9.2. Recomendaciones

- Fomentar capacitaciones que permitan mejorar el servicio de los profesionales del centro de salud de Echenadia mediante charlas, conferencias, foros, etc. Este proceso permitirá reforzar los conocimientos del talento humano de manera que el nivel de satisfacción mejore para con los usuario de esta centro de salud.
- Dar a conocer a los usuarios mediante charlas o diálogos el mecanismo de funcionamiento del sistema del Triage (Servicio de urgencias), además el centro de salud deberá notificar oportunamente las citas médicas programadas con anticipación a cada profesional que labora en el centro de salud.
- Incrementar profesionales de acuerdo a la necesidad de las diferentes áreas del centro de salud, realizar capacitaciones continuas al personal en atención al usuario, referente a la infraestructura los directivos deberán aprovechar y gestionar el espacio físico para una atención de calidad.

## **10. PROPUESTA**

### **10.1. Tema**

Estrategias que permita mejorar el nivel de gestión de talento humano del centro de salud de Echeandía, y efectivizar la calidad de atención al paciente.

### **10.2. Objetivos de las estrategias**

#### **Objetivo general**

- Mejorar la gestión de talento humano en el centro de salud de Echeandía, para incrementar la calidad de atención al paciente.

#### **Objetivos específicos**

- Diseñar estrategias idóneas para perfeccionar la gestión de talento humano.
- Proponer las estrategias para mejorar el nivel de gestión de talento humano del centro de salud de Echeandía, que permita efectivizar la calidad de atención al paciente.

### **10.3. IMPORTANCIA**

Lograr resultados exitosos con respecto a la calidad de atención al usuario aplicando las estrategias ofrecidas, directas a la gestión de talento humano que trata claramente con cada uno de sus pacientes. De esta manera los pacientes o usuarios tendrán más confiabilidad y seguridad al momento de ser atendidos.

### **10.4. DATOS DE LA EMPRESA**

Nombre de la institución: Centro de salud de Echeandía

Provincia: Bolívar

Cantón: Echeandía

Dirección: Av. 5 de octubre unto a la escuela 5 de Octubre

### **10.5. DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS**

Estrategias para mejorar la atención con los usuarios, en este cuadro los encargados de cambiar la perspectiva que tienen los clientes del centro de salud son recursos humanos, atención al cliente, estadística y dirección.

**Tabla 6:** Estrategias para mejorar la calidad de atención al paciente

ACTIVIDAD	ESTRATEGIAS	OBJETIVO	TIEMPO	RESPONSABLE	INDICADOR
<b>Mejorar la calidad de atención al paciente</b>	Realizar capacitaciones continuas al personal de salud del establecimiento en guías, normas y protocolos por grupos etarios en atención al usuario.	Lograr que los usuarios que acuden al establecimiento de salud reciban una atención adecuada y oportuna logrando la satisfacción al usuario	Corto plazo	Administrador técnico de la unidad operativa (Director/a)	satisfacción de los usuario
	Coordinar con el personal de salud la corresponsabilidad entre la comunidad y el centro de salud.		Largo plazo	Administrador técnico de la unidad operativa (Director/a)	

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Interpretación:** En la tabla 7: Para lograr la satisfacción de los usuarios se debe mejorar la calidad de la atención, con las siguientes estrategias a) Realizar capacitaciones continuas al personal de salud del establecimiento en guías, normas y protocolos por ciclos de vida en atención usuario que se realizara en un tiempo de corto plazo, b) Coordinar con el personal de salud la corresponsabilidad entre la comunidad y el centro de salud en un periodo de largo plazo, con estas dos estrategias se llegara al objetivo de lograr que los funcionarios cuenten

**Tabla 7:** Conocer los servicios que presta el centro de salud de Echeandía

ACTIVIDAD	ESTRATEGIAS	OBJETIVO	TIEMPO	RESPONSABLE	INDICADOR
<b>Conocer los servicios que presta el centro de salud de Echeandía</b>	Contar con espacios de información, gigantografías, rotafolios sobre la atención y la prevención de salud hacia toda la población	Entregar información actualizada y adecuada de los servicios de salud que brinda el centro.	Largo Plazo	Administrador técnico de la unidad operativa (Director/a)	Análisis de cobertura de los servicios de salud
	Dar Charlas de la cartera de servicio con los que cuenta el centro de salud en las salas de espera, en la comunidad en establecimientos donde se encuentra población cautiva.		Diario	Personal de salud	

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Interpretación:** En la tabla 8: Para dar a conocer la cobertura de los servicios que presta el centro de salud se aplica dos estrategias a) contar con espacios de información colocando gigantografías, rotafolios sobre la atención y la prevención de salud hacia la población esto debe de ser por un largo plazo; b) Dar charlas de la cartera de servicios con los que cuenta el centro de salud en las salas de espera en la comunidad en establecimientos donde se encuentre la población cautiva. De esta manera se entregara información actualizada y adecuada sobre los servicios.

**Tabla 8:** Crear formas de retroalimentación

ACTIVIDAD	ESTRATEGIAS	OBJETIVO	TIEMPO	RESPONSABLE	INDICADOR
<b>Crear formas de retroalimentación</b>	Implantar, y dar seguimiento al buzón de sugerencias	Reconocer un usuario insatisfecho de los servicios recibidos por parte del personal de salud	Mensual	Administrador técnico de la unidad operativa (Director/a)	Número de pacientes que recibieron atención adecuada
	Monitoreo y evaluación al usuario de la atención brindada el centro de salud		Trimestral	Estadística	

**Elaborado por:** Hilda Gabriela Guerra Tambo

**Interpretación:** En la tabla 9: Para conocer el número de pacientes que recibieron un atención adecuada, se debe crear formas de retroalimentación con dos estrategias: a) Implantar y dar seguimiento al buzón de sugerencias, el seguimiento se lo hará en un periodo de tiempo mensual; b) Monitoreo y evaluación al usuario de la atención que brinda el centro de salud en un periodo trimestral de esta manera se podrá reconocer si el usuario está insatisfecho con el servicio que recibió por parte del personal del centro de salud .

**Consignación de gastos****Gasto para la asignación de capacitaciones**

TEMA	META	MATERIALES/ THH	PRESUPUESTO	LOGROS
Calidad de atención al paciente	100% del personal capacitado	Expositor	150,00	Personal capacitado un 95%
		Computadora	500,00	
		Infocus	300,00	
		Esferos	5,50	
		Resma de hojas	4,00	
			909,50	

**Gasto para medios de información impresos**

TEMA	META	MATERIALES/ THH	PRESUPUESTO	LOGROS
Servicios que presta el centro de salud de Echeandía	100% de conocimiento a los pobladores	Trípticos	20,00	Personal capacitado un 95%
		Gigantografías	40,00	
		Rotafolios	50,00	
			110,00	

Gestión de solicitud de rubro al distrito de salud 02D04 del fondo que se encuentra dentro de la partida destinada para capacitaciones para el personal



## 11. BIBLIOGRAFÍA

Asamblea Nacional Constituyente (2015). Constitución de la República del Ecuador.

Quito – Ecuador: Editorial Skla.

Chávez, L.M. (2015). Gestión de talento humano. *Riobamba la Caracola Editores*. 17(1)133

Chávez, D. K. (2019). *Gestión de talento humano y el desarrollo de competencia laborales de los trabajadores administrativos del seguro integral de salud en san miguel de Lima* (tesis de Pregrado) Universidad Señor de SIPÁN, Pimentel- Perú.

Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano* (Tercera edición), 2008. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

Castillo, J. L. D. L. R., & Rojas, T. L. Á. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Investigación y Educación en enfermería*, 22(2), 128-137.

Drucker, P. y Zahra, S. (2003). An Interview Whit Peter Drucker. *The academy of Manegement Executive* (9-12)

Escudero, M. E (2015). *Servicio de atención comercial*. Editex

Estrada, W. (2010) *Servicio y atención al cliente*. Perú: biblioteca Nacional de Perú.

Godoy, J. N. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio laboral revista venezolana*, 4(8), 23-35.

Gobierno de la república del Ecuador (2013). *Ministerio de salud pública*. Recuperado de <https://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision/>

Gonzales, D. (2009). Estrategias de la retención del personal. *Universidad EAFIT*, 45(156), 45-72

González, J. M. (2012). *Introducción a la gestión de calidad*. Madrid: Delta Publicaciones. Recuperado el 24 de enero del 2020



<https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=KYSMQQyQAbYC&oi=fnd&pg=PA1&dq=calidad+&ots=Itv4chpV6h&sig=pv9DLGwD7IluHXFW2RJDyLeHh8Y#v=onepage&q=calidad&f=false>

Hernández, S. (2013). *Seguridad e higiene laboral en empresas fabricantes de cortes típicos del Municipio de Salcaja*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

Jaramillo, O.L.J. (2005). Gestión de talento humano en el micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa de Expopyme de la universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. *Pensamiento & gestión*, (18), 103-137.

Juran, J. M. (2015). *Critical evaluations in business and management*. Industrial quality control.

Montoya, E. (2013). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio del centro de salud área 1 de Santa Elena año 2013* (Tesis de grado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, Santa Elena, Ecuador.

Ministerio de salud pública. (2013). *Plan estratégico institucional*. Recuperado el 27 de enero del 2020 <http://www.saludzona1.gob.ec/cz1/images/documentos/Transparencia/PLANESTRATEGICOCZ1SALUD20132017.pdf>

Morell, B. y Brunet, I. (1999). El reclutamiento de personal en la nueva sociedad informacional. *Papers: revista de sociologia*, 1999, núm. 59, p. 173-194.

Ornelas, C., Cortés, Y., y Gallardo, M. (2010). La calidad del servicio de un centro de información. *Conciencia tecnológica*, (40), 5-9.

Presidencia de la república. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público*. Recuperado de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAAb.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAAb.pdf)

Pérez Ibarra, A. (2012). La administración de la calidad del talento humano. *Revista de la Universidad de la Salle*, 2012 (59) ,185-200.

Romeo, A.C. (2002). *Remuneración, retribución y motivación de vendedores*. Madrid – España: editorial ESIC.



- Ruiz, J.A. (2013). *Productividad e incentivos: cómo hacer que los tiempos de fabricación se cumplan*. Barcelona – España: Editorial MARCOMBO
- Rojas, R., Vílchez, S. (2018). *Gestión de talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de puesto de salud sagrado corazón de Jesús- Lima, Enero 2018* (Tesis de posgrado). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Rodríguez, V., Americo, H. (2017). *Gestión de talento humano y desempeño laboral del personal de la res de salud Huaylas Sur, 2016*. (Tesis de grado). Universidad Inca Garcilaso de la vega, lima, Perú.
- Tejada, Z.A. (2011). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. *Psicología desde el caribe*, 115-133.
- Vásquez, G. (2015). *La gestión de talento humano y su relación con los riesgos laborales del personal de enfermería en el área de cuidados intermedios del hospital IESS de la ciudad de Milagro; provincia de Guayas* (Tesis doctoral).Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.



12. ANEXOS

**Matriz Lógica**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
<p>¿Cómo la evaluación de la gestión del talento humano en el centro de salud, de Echeandía influye en la calidad de atención al paciente?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la gestión de talento humano y su incidencia con la atención en los pacientes del centro de salud de Echeandía.</li> </ul>	<p>La evaluación de la gestión de talento humano influye en la calidad de atención al paciente en el Centro de salud de Echeandía.</p>
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS
<p>¿Cómo se distribuye el esquema de horarios para un nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a recibir atención médica en el centro de salud de Echeandía?</p> <p>¿Qué impacto tiene la calidad del servicio en la satisfacción a los pacientes que buscan atención médica en centro de salud de Echeandía?</p> <p>¿Cuáles son las estrategias para un excelente seguimiento a la evaluación complementaria, ara elaborar formatos de seguimiento del desempeño?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar el nivel de gestión de los servidores públicos del centro de salud de Echeandía.</li> <li>• Identificar la gestión de talento humano en relación a la prestación de servicios en la atención a los pacientes del centro de salud de Echeandía.</li> <li>• Plantear estrategias que permitan mejorar el nivel de gestión de talento humano del centro de salud de Echeandía, e incrementar la calidad de atención al paciente.</li> </ul>	<p><b>H<sub>0</sub></b> La evaluación de la gestión de talento humano no influye en la calidad de atención al paciente en El Centro de salud de Echeandía.</p> <p><b>H<sub>1</sub></b> La evaluación de la gestión de talento humano si influye en la calidad de atención al paciente en El Centro de salud de Echeandía.</p>



**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** Evaluación de la gestión del talento humano

<b>CONCEPTO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>INDICADORES</b>
<p>Escudero (2015) La atención al cliente o paciente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga un producto en el momento y el lugar adecuado. Se asegure de un uso correcto de este y satisfaga sus necesidades y/o expectativas, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Usuarios o pacientes</li> <li>• Satisfacción de una necesidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grado de satisfacción.</li> <li>• Nivel de cumplimiento</li> <li>• Procesos de calidad</li></ul>



**VARIABLE DEPENDIENTE:** influencia en la calidad de atención al paciente

<b>CONCEPTO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>INDICADORES</b>
<p>Escudero (2015) La atención al cliente o paciente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga un producto en el momento y el lugar adecuado. Se asegure de un uso correcto de este y satisfaga sus necesidades y/o expectativas, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de la empresa.</p>	<p>Usuarios o pacientes</p> <p>Satisfacción de una necesidad</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grado de satisfacción.</li>          <li>• Nivel de cumplimiento</li><li>• Procesos de calidad</li></ul>



**CUESTIONARIO**

**Objetivo:** Obtener información de los pacientes que acuden a ser atendidos en el centro de salud de Echeandía, para conocer acerca de la atención que brinda la institución.

**Instrucciones:**

Marque con una X la respuesta que Ud. crea conveniente

**Información General del encuestado**

**Genero**

Masculino ( )

Femenino ( )

**Edad**

De 15 a 29 ( )

De 30 a 49 ( )

De 50 a 65 ( )

**Nivel de estudio**

Ninguno ( ) Secundaria ( )

Primaria ( ) Universitaria ( )

**1. ¿Usted considera que la infraestructura del centro de salud es?**

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

**2. ¿La atención que usted recibe por parte del personal del centro de salud considera que es?**

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

**3. ¿Las citas médicas agendadas se cumplen con el horario programado?**

Si ( )

No ( )



4. **¿Previa a la consulta médica la enfermera utiliza los equipos para la medición de signos vitales (Termómetro, tensiómetro, saturador, etc.) para la valoración en su salud?**



Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Casi nunca ( )    Nunca ( )

5. **¿Usted considera que el personal del centro de salud se encuentra capacitado para brindar una atención de calidad?**

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

6. **¿Desde qué ingreso al consultorio médico el tiempo de consulta con el medico fue?**

- Muy adecuada ( )
- Adecuada ( )
- Ni adecuada, ni inadecuado ( )
- Inadecuado ( )
- Muy inadecuado ( )

7. **¿Al terminar una consulta con el medico usted considera que la atención es?**

Cordial ( )    Amable ( )    Empática ( )    Descortés ( )    Indiferente ( )



**8. ¿Al concluir la consulta con los médicos usted considera haber recibido información sobre su problema de salud?**

- Totalmente suficiente ( )
- Suficiente ( )
- Ni suficiente, ni insuficiente ( )
- Insuficiente ( )
- Totalmente insuficiente ( )

**9. ¿Usted considera que el personal del centro, prioriza las emergencias?**

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

**10. ¿Cree usted que el centro de salud ha logrado cubrir con la demanda de pacientes que existen en el catón Echeandía?**

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

**¡Gracias por su colaboración!**