



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Graduación previo a la obtención del Título
de Ingeniero de Empresas**

**TEMA: "SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA
PELISERVIMED S.A DEL CANTÓN PELILEO."**

AUTOR: Juan Isaac Carrasco Paredes

TUTOR: Ing. M.Sc. Milton Molina Granja

AMBATO – ECUADOR

2011

Ing. M.Sc. Milton Molina

CERTIFICA:

APROBACIÓN DEL TUTOR

Que el presente trabajo ha sido revisado, en cuya virtud, autorizo su presentación, toda vez que, responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, 12 de Septiembre del 2011

Ing. M.Sc. Milton Molina

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Juan Isaac Carrasco Paredes, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo la obtención del título de Ingeniero en Organización de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales, a excepción de las citas.

Sr. Juan Isaac Carrasco Paredes

C.I. 180387383-3

AUTOR

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Docentes Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f)

f)

f)

Ambato, Septiembre del 2011

DEDICATORIA

La presente tesis dedico a Dios por la salud que me ha brindado hoy y siempre; a mis padres, quienes me enseñaron valores, entre ellos responsabilidad, dedicación, perseverancia, respeto y sobre todo honestidad, los admiro mucho y gracias a ellos he llegado a tener este privilegio que no todos lo tienen; a mi esposa e hija, quienes solo con verlas, tenía que brindarles días mejores, esforzándome por ellas cada día sin importar los problemas que pueda encontrar en este camino llamado vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mi familia por el apoyo incondicional que me han brindado durante mi carrera estudiantil, comenzando una nueva etapa en mi vida, gracias por darme la oportunidad de superarme.

A los docentes que forman parte de la carrera Organización de Empresas mis agradecimientos a todos, por brindarme sus conocimientos, experiencias y virtudes.

A su vez al Ing. Milton Molina, por haberme brindado sus conocimientos, experiencias y sobre todo paciencia en la guía de esta tesis.

A Peliservimed, por abrirme sus puertas y permitirme realizar esta tesis, brindándome toda la información requerida; y por haberme dado la oportunidad de ejercer mi profesión en esta casa de salud.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Aprobación del Tutor	2
Autoría del Trabajo	3
Aprobación del Tribunal de Grado	4
Dedicatoria	5
Agradecimiento.....	6
Índice general de contenidos	7
Índice de tablas	11
Índice de gráficos.....	12
Resumen ejecutivo.....	14
Introducción	16
CAPÍTULO I- EL PROBLEMA.....	17
1.1 Tema de Investigación:.....	17
1.2 Planteamiento del Problema:.....	17
1.2.1. Contextualización:.....	17
Macro:.....	17
Meso:.....	18
Micro:.....	18
1.2.2. Análisis Crítico.....	18
1.2.3. Prognosis.....	20
1.2.4. Formulación del Problema:.....	21

1.2.5. Preguntas directrices:.....	21
1.2.6. Delimitación:.....	21
Límite de Contenido:.....	21
Límite Espacial:.....	21
Límite Temporal:.....	21
1.3. Justificación:.....	22
1.4 Objetivos:.....	22
1.4.1 Objetivo General:.....	22
1.4.2 Objetivos Específicos:.....	22
CAPÍTULO II- MARCO TEÓRICO.....	24
2.1 Antecedentes Investigativos.....	24
2.2 Fundamentación Filosófica.....	26
2.3 Fundamentación Legal.....	27
2.4 Categorías Fundamentales.....	34
Administración.....	37
Recursos Humanos.....	37
Gestión de Recursos Humanos.....	38
Selección de Personal.....	39
Modelo de admisión forzosa.....	39
Modelo de Selección.....	40
Modelo de clasificación.....	40
Gestión del desempeño.....	40

Desempeño Laboral.....	41
Producción.....	42
Calidad.....	42
Conocimiento del trabajo.....	42
Cooperación.....	43
Comprensión de situaciones.....	43
Creatividad.....	43
Realización.....	44
2.5 Hipótesis.....	45
2.6 Señalamiento de variables.....	45
CAPÍTULO III – METODOLOGÍA.....	46
3.1 Enfoque.....	46
3.2 Modalidad básica de la investigación.....	46
Investigación bibliográfica.....	46
Investigación de campo.....	46
3.3 Nivel o tipo de investigación.....	47
Exploratoria.....	47
Descriptiva.....	47
Correlacional.....	47
3.4 Población y muestra.....	47
3.5 Operacionalización de variables.....	49
3.5.1 Variable Independiente.....	49

3.5.2 Variable Dependiente.....	50
3.6 Plan de recolección de información.....	51
3.7 Procesamiento y análisis	51
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	53
4.1 Análisis de los resultados.....	53
4.2 Interpretación de datos	54
4.3 Verificación de la Hipótesis.....	68
CAPITULO V- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
5.1 Conclusiones.....	71
5.2 Recomendaciones.....	73
CAPÍTULO VI- PROPUESTA.....	75
6.1 Datos informativos.....	75
Título.....	75
Institución ejecutora.....	75
Beneficiarios.....	75
Ubicación.....	75
Tiempo estimado para la ejecución.....	76
Equipo técnico responsable.....	76
6.2 Antecedentes de la propuesta.....	76
6.3 Justificación.....	78

6.4 Objetivos.....	79
6.4.1 Objetivo General.....	79
6.4.2 Objetivos Específicos.....	80
6.5 Análisis de Factibilidad.....	80
6.6 Fundamentación.....	92
6.7 Metodología. Modelo Operativo.....	93
6.8 Administración.....	109
6.9 Previsión de la Evaluación.....	112
BIBLIOGRAFÍA.....	113
ANEXOS.....	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I Población y muestra.....	48
Tabla II Variable Independiente.....	49
Tabla III Variable Dependiente.....	50
Tabla IV Plan de recolección de la información.....	51
Tabla 1 ¿Es esta su primera vez como paciente en PELISERVIMED?.....	54
Tabla 2 ¿Por qué eligió PELISERVIMED?.....	55
Tabla 3 ¿Cree usted que el personal debe ser bien seleccionado para que trabaje en PELISERVIMED?.....	56
Tabla 4 Por favor, valore de 1 a 5 donde 1 es “inaceptable” y 5 es “excelente” el estado de las instalaciones de la Clínica.....	57

Tabla 4 Accesibilidad interior y exterior.....	57
Tabla 4.1 Limpieza de aseos y zonas comunes.....	58
Tabla 4.2 Comodidad de las salas de espera.....	59
Tabla 4.3 Dotación de aparatos médicos e instrumental.....	60
Tabla 5 ¿Cuántos días estuvo ingresado/a?	61
Tabla 6 Por favor, valore de 1 a 5 donde 1 es “inaceptable” y 5 es “excelente” el servicio de emergencias (sólo si ha utilizado este servicio Rapidez en la actuación del personal de emergencias.....	62
Tabla 7 ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a la atención brindada por la empresa PELISERVIMED al momento de la prestación del servicio?	64
Tabla 8 ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que desempeña el personal?.....	65
Tabla 9 ¿Recomendaría esta Clínica a otras personas?.....	66
Tabla 10 ¿Cree usted que el personal de la clínica está capacitado?.....	67
Tabla 11 Frecuencias Observadas.....	68
Tabla 12 Cálculo Chi cuadrado.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Primera vez como paciente	54
Gráfico 2 Elección de PELISERVIMED.....	55
Gráfico 3 Personal seleccionado para que trabaje en PELISERVIMED?.....	56
Gráfico 4 Por favor, valore de 1 a 5 donde 1 es “inaceptable” y 5 es “excelente” el estado de las instalaciones de la Clínica.....	57
Gráfico 4 Accesibilidad interior y exterior.....	58

Gráfico 4.1 Limpieza de aseos y zonas comunes	59
Gráfico 4.2 Comodidad de las salas de espera.....	60
Gráfico 4.3 Dotación de aparatos médicos e instrumental.....	61
Gráfico 5 Estadía.....	62
Gráfico 6 Por favor, valore de 1 a 5 donde 1 es “inaceptable” y 5 es “excelente” el servicio de emergencias (sólo si ha utilizado este servicio Rapidez en la actuación del personal de emergencias.....	63
Gráfico 7 ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a la atención brindada por la empresa PELISERVIMED al momento de la prestación del servicio?.....	64
Gráfico 8 ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que desempeña el personal?.....	65
Gráfico 9 Recomendación del servicio.....	66
Gráfico 10 ¿Cree usted que el personal de la clínica está capacitado?.....	67
Gráfico 11 Chi cuadrado.....	69

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación responde a requerimientos de orden interno de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato y ha sido desarrollado en seis capítulos, cuyo compendio, es el siguiente:

El capítulo I, presenta el tema y planteamiento del problema, la contextualización y análisis crítico, finalmente los objetivos tanto general como los específicos, así como la justificación de la investigación.

El capítulo II, está compuesto por el marco teórico, aquí se detallan los antecedentes investigativos, fundamentación legal, filosófica, las variables de la investigación.

El capítulo III, explica acerca de la metodología de la investigación, se especifica los sujetos de la investigación como población, la Operacionalización de las variables.

El capítulo IV, muestra los resultados de la investigación, análisis e interpretación de los resultados de cada pregunta formulada.

El capítulo V, abarca las conclusiones y recomendaciones que se llegó una vez concluida la investigación, basadas en los resultados de las encuestas.

El capítulo VI, detalla la aplicación de la Selección de Personal, en cuatro pasos fundamentales que son, reclutamiento, selección, contratación e inducción, lo cual es muy beneficioso para la institución.

INTRODUCCIÓN

La Salud es uno de los puntos más importantes a nivel nacional, se ha convertido en política nacional el mejorar la calidad de atención y aumentar especialidades, atender el mayor tiempo posible, para cubrir emergencias a toda hora. Las casas de salud privadas se han visto en la necesidad de ofrecer este servicio ya que la atención en los hospitales es deficiente por el número de pacientes que acuden a los hospitales, ya que la infraestructura es pequeña y los médicos limitados.

Hay que resaltar que algunas casas de salud privadas han visto en la salud un negocio muy lucrativo, por lo que deberían tener la precaución de brindar una buena atención a los pacientes mejorando la calidad en el servicio.

Es así que la mayoría de empresas han enfocado toda su atención en ser mejores, hoy en día se preocupan mucho por el Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de cada uno de sus miembros, ya que de esto depende que la empresa progrese, brindando servicio de calidad.

Peliservimed comprometida con el Cantón Pelileo, apoyó la presente investigación, facilitando información, y todo lo necesario, que tenga vinculación con Selección de Personal, para que permita mejorar el desempeño laboral de la institución.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

Selección de Personal y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa PELISERVIMED S.A del Cantón Pelileo.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La inadecuada selección del personal incide en el desempeño laboral de la empresa PELISERVIMED S.A del Cantón Pelileo.

1.2.1 Contextualización

En el aspecto Macro:

La salud es muy importante, pues mucha gente busca curarse de los males que les aqueja. En nuestro país, ha ido tomando cada vez mayor importancia para los gobiernos,

lo cual es muy bueno, pero cabe resaltar que, hay todavía aspectos que mejorar como por ejemplo la infraestructura física y humana que aún es reducida. En cuanto a las casas de salud privada, deben enfocarse en el manejo de personal, ya que de esto depende la atención al paciente y puede ser la diferencia entre la vida o la muerte, lo cual además se ve reflejado en la productividad.

En el aspecto Meso:

En nuestra provincia hace 5 años el personal que laboraba en las instituciones de salud no era justipreciado en su verdadera dimensión, pero eso poco a poco está cambiando toda vez que hay algún avance, no el suficiente en materia de selección, aún cuando aquello obedezca al cumplimiento de la actual legislación que obliga a observar algunos temas al respecto.

En el aspecto Micro:

PELISERVIMED S.A. es una clínica del sector privado dedicada a brindar servicios de salud en las especialidades de: traumatología, ginecología, pediatría, cirugía, medicina interna, urgencias médicas y laboratorio clínico.

El personal que trabaja en ella no es la prioridad de esta empresa y es tratado en forma empírica, lo cual se evidencia en el desconocimiento de lo que deben y no hacer.

Posiblemente, el hecho de ser la única clínica privada en el Cantón Pelileo, y tener un mercado asegurado no ha despertado en sus administradores el interés de enfocar la atención en sus colaboradores; por ello, no existe normas definidas para su selección, lo cual es una seria debilidad que de no ser corregida inmediatamente, puede traer problemas graves.

1.2.2 Análisis Crítico

Peliservimed S.A es una empresa privada que brinda servicios de salud, empezó sus funciones el 07 de mayo del 2008 con 6 accionistas los cuales todos son médicos y se mantienen hasta la presente fecha, se encuentra ubicada en el Cantón Pelileo en las calles Padre Chacón y Juan Montalvo esquina, cuenta con 16 empleados, y están distribuidos de la siguiente manera: administrativos 4, laboratorio 4, auxiliares de

enfermería 5, cocina 2, limpieza 1. La empresa tiene un total de 360 clientes anuales, los cuales 180 son clientes fijos y los demás clientes que han estado una sola vez en la clínica.

La empresa cuenta con una infraestructura de 250m², tiene capacidad para 8 pacientes en hospitalización y 3 pacientes en emergencia dando un total de 11 pacientes en su capacidad, además cuenta con laboratorio clínico, quirófano, sala de partos, cocina, área de lavado y planchado, cabe resaltar que un apoyo muy grande es que esta empresa empezó con laboratorio clínico propio que es un servicio que va acorde con las necesidades de los pacientes que acuden a esta casa de salud, brindando así un buen servicio a sus clientes.

El proceso empieza cuando los pacientes acuden a esta casa de salud privada donde solicita el servicio de consulta el cual es realizado por el médico residente, este a su vez transfiere la especialidad de la cual requiere el paciente, el médico especialista examina al paciente y analiza si es necesario que el paciente se realice exámenes llena una hoja de pedido y remite al laboratorio de la clínica o caso contrario al tipo de examen que requiera como por ejemplo radiografía, tomografía, eco, etc. Una vez que el médico obtiene los resultados y puede confirmar el diagnóstico procede administrar la medicación que requiere como la dosis necesaria que necesita el paciente, las auxiliares de enfermería tiene la responsabilidad de administrar el medicamento correcto y en la dosis prescrita por el médico tratante es así como los pacientes mejoran y permanecen hospitalizados el tiempo que requiera y el médico crea que es el más conveniente.

El gobierno de la compañía corresponde a la Junta General de Accionistas, y su administración al Gerente General y al Presidente; corresponde al Presidente, presidir las reuniones de Junta General a las que asista y suscribir, con el secretario, las actas respectivas.

El Gerente General representa legal, judicial y extrajudicial a la compañía.

El administrador conjuntamente con el asistente coordina a todo el personal de la empresa, interactúan con los proveedores y realizan convenios con otras instituciones así como la publicidad para la institución y los permisos necesarios para el

funcionamiento de la empresa. El personal operativo constituido por las auxiliares de enfermería y el personal de laboratorio, son los encargados de realizar su trabajo directamente con el paciente, ayudan al trabajo del médico y forman parte de la solución de las enfermedades de los pacientes.

La falta de relación con los clientes es también un tema que se pasa por alto en esta empresa, lo cual afecta a la imagen porque, debe existir una relación estable con el cliente en la cual la empresa se debe interesar en ciertas cosas como: quiénes son, de qué manera pagan, qué preferencias tienen, cómo les gustaría ser tratados.

No obstante lo dicho, PELISERVIMED S.A. siempre está buscando ampliar su cobertura para conseguir nuevos clientes, pero en ese intento ha pasado por alto un criterio esencial que toda empresa debe considerar como nervio y motor de su accionar, la gente.

PELISERVIMED S.A no ha definido normas o reglas para la selección del personal, en sus años de funcionamiento la empresa ha manejado de forma empírica el recurso humano, afectando directamente la atención al cliente.

La selección de personal permite elegir a la persona más idónea para un determinado cargo de acuerdo a su perfil y a sus características, de esta manera se asegura el desempeño de sus funciones, garantizando a su vez una mejor atención al cliente, condición indispensable para retenerlos y fidelizarlos.

La satisfacción es condición indispensable para que los clientes regresen y así poder generar rentabilidad para la institución, y a su vez ser recíprocos en el trato y compensación del personal.

1.2.3 Prognosis

La no implantación de un manual de Selección de Personal ocasionará que la institución no tenga personal capacitado, a su vez carezca de una base de datos donde pueda escoger a la persona idónea para un puesto en el momento que exista una vacante.

Por lo anteriormente manifestado, puede incurrir en problemas graves ya que de la administración de medicación a los pacientes depende su mejoría en las dosis indicadas y a las horas establecidas, pero cabe resaltar que la experiencia y el conocimiento son muy importantes ante una emergencia, el personal que carece de las cualidades antes mencionadas tiene problemas en el desenvolvimiento en esta área, la cual muchas de las veces puede ser la diferencia entre la vida y la muerte.

1.2.4 Formulación del problema

La inadecuada selección del personal incide en el desempeño laboral de la empresa PELISERVIMED S.A del Cantón Pelileo.

1.2.5 Preguntas directrices

¿Realiza PELISERVIMED S.A selección de personal?

¿Qué método de selección de personal emplea Peliservimed?

¿Cuáles son los métodos de selección de personal que permitirán mejorar el desempeño laboral en la empresa PELISERVIMED S.A.?

1.2.6 Delimitación

Límite de contenido

Campo: Administración

Área: Personal

Aspecto: Selección de Personal

Límite espacial: Clínica de Servicios Médicos PELISERVIMED S.A

Límite temporal: Julio 2010 – Diciembre 2011

1.3 Justificación

Desde hace 5 años Peliservimed ha ofertado su servicio en el Cantón Pelileo, y han tenido aceptación por: su precio, especialidades que ofrece, instalaciones y equipo humano; actualmente la empresa enfrenta una crisis debido a que ha perdido a varios de sus clientes más importantes.

Se considera exitosas a las empresas que han sabido conquistar y conservar a sus clientes, por eso a través de este trabajo se buscarán nuevas alternativas para la selección del personal que respondan a la realidad de esta institución y a las expectativas de sus clientes.

Es primordial que se reconozca el significado de mantener a los clientes actuales y conseguir nuevos, porque de ello depende su permanencia en el mercado y consecuentemente la estabilidad de su personal.

Acorde con lo dicho, es importante lograr una adecuada gestión que mejore la relación empresa-cliente. A este propósito contribuye, sin duda, el presente trabajo, que al mejorar la selección de personal, proporciona el ingrediente esencial para mejorar también su desempeño; y consecuentemente, satisfaga en su justa medida las expectativas clientelares.

1.4 Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Elaborar un sistema de selección de personal que mejore el desempeño laboral del personal de la empresa PELISERVIMED S.A del Cantón Pelileo.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar puestos existentes en la empresa PELISERVIMED S.A.
- Elaborar las funciones que debe realizar cada persona en su puesto.
- Definir el sistema de selección de personal que se aplicará en la empresa PELISERVIMED S.A para mejorar el desempeño laboral.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Después de la revisión bibliográfica se obtiene:

ORTIZ, E y ACURIO, M. (2010). *Sistema de Gestión del Talento Humano del Departamento Financiero de la Universidad Estatal de Bolívar, para el mejoramiento del Desempeño Laboral*. Facultad de Dirección de Empresas. UNIANDES

En el objetivo general de esta investigación dice:

- Diseñar un sistema de Gestión del Talento Humano para el Departamento Financiero de la Universidad Estatal de Bolívar que permita mejorar el desempeño laboral.

Las conclusiones son:

- Hay poca capacitación al talento humano, sujeta más al criterio de directivos, sin tomar en cuenta las necesidades de los servidores de acuerdo a sus funciones y a los usuarios del servicio.
- La mala distribución de funciones dentro de la institución, produce malestar en el personal de carrera, causando estancamiento, perjuicio de la calidad de servicio y el bajo nivel de competitividad, que se refleja en la atención.

MANTILLA, C. (2010). *Manual de Funciones para el personal Administrativo de Electrónica Mantilla y el Desempeño Laboral*. Facultad de Dirección de Empresas. UNIANDES.

En el objetivo general de esta investigación dice:

- Diseñar un manual de funciones para el personal administrativo de Electrónica Mantilla de la ciudad de Ambato, que permita mejorar el desempeño laboral.

Las conclusiones son:

- Establecer una matriz de Selección de Personal de acuerdo con cada puesto de trabajo para que se optimice el recurso y no se pierda tiempo en entrenamiento e inducción.
- Realizar programas formalizados de incentivos laborales concretos entregados al personal que cumple con las metas según su evaluación del desempeño.

LLUMIGUANO, M y GARCIA, J. (2010). *Código de ética y valores para el personal del Departamento Administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar, y el mejoramiento del Desempeño Laboral*. Facultad de Dirección de Empresas. UNIANDES.

El autor se propone:

- Diseñar un Código de Ética y Valores para el personal del Departamento Administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar, que permita el mejoramiento del Desempeño Laboral.

Las conclusiones son:

- El desempeño laboral de los funcionarios del departamento administrativo está sujeto a una evaluación del desempeño, mediante el Código de Ética y Valores, del cual se desprende un informe semestral, para valoración de las autoridades universitarias.
- Los empleados y trabajadores del departamento administrativo están limitados de capacitaciones en el área de trabajo, de parte de las autoridades universitarias como también de cada uno de ellos.

2.2 Fundamentación filosófica

En la actualidad el entorno ha sufrido varios cambios de forma constante, la importancia del proceso de mejora continua es una forma de anticiparse a los cambios que puedan ocurrir y la posibilidad de plantear estrategias que le permitan crecer a nuestra empresa en el mercado.

Para desarrollar una apropiada investigación es imprescindible involucrarse con los hechos y acontecimientos que vive la empresa en su accionar diario. Además todos los colaboradores de la organización deben mantenerse alerta a las posibles dificultades, procurando anticiparse a las demandas del cliente.

Los factores primordiales para que una empresa consiga consolidarse en el mercado, son los principios y valores que proyectan cada uno de los miembros de una entidad, puesto que los clientes deben ser tratados con respeto, honestidad, responsabilidad, amabilidad, cortesía, entre otros.

Para analizar e interpretar la información obtenida harán inferencias, lo cual supone el uso del método dialéctico, que permitirá obtener una síntesis, a partir de la cual se plantearía la propuesta.

2.3 Fundamentación legal

La ejecución de la presente investigación tiene la siguiente fundamentación legal:

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA

Sección séptima

Salud

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Sección segunda

Salud

Art. 358.- El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.

Art. 359.- El sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social.

Art. 360.- El sistema garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud; articulará los diferentes niveles de atención; y promoverá la complementariedad con las medicinas ancestrales y alternativas.

La red pública integral de salud será parte del sistema nacional de salud y estará conformada por el conjunto articulado de establecimientos estatales, de la seguridad social y con otros proveedores que pertenecen al Estado, con vínculos jurídicos, operativos y de complementariedad.

Art. 361.- El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

Art. 362.- La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes.

Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios.

Art. 363.- El Estado será responsable de:

1. Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.
2. Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura.

3. Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud.
4. Garantizar las prácticas de salud ancestral y alternativa mediante el reconocimiento, respeto y promoción del uso de sus conocimientos, medicinas e instrumentos.
5. Brindar cuidado especializado a los grupos de atención prioritaria establecidos en la Constitución.
6. Asegurar acciones y servicios de salud sexual y de salud reproductiva, y garantizar la salud integral y la vida de las mujeres, en especial durante el embarazo, parto y postparto.
7. Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. En el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales.
8. Promover el desarrollo integral del personal de salud.

Art. 365.- Por ningún motivo los establecimientos públicos o privados ni los profesionales de la salud negarán la atención de emergencia. Dicha negativa se sancionará de acuerdo con la ley.

Art. 366.- El financiamiento público en salud será oportuno, regular y suficiente, y deberá provenir de fuentes permanentes del Presupuesto

General del Estado. Los recursos públicos serán distribuidos con base en criterios de población y en las necesidades de salud.

El Estado financiará a las instituciones estatales de salud y podrá apoyar financieramente a las autónomas y privadas siempre que no tengan fines de lucro, que garanticen gratuidad en las prestaciones, cumplan las políticas públicas y aseguren calidad, seguridad y respeto a los derechos.

Estas instituciones estarán sujetas a control y regulación del Estado.

LEY DEL CONSUMIDOR

CAPITULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Art.4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;

10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos;
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD 2009:

Art. 26.- El Ministerio de Salud Pública, con el apoyo del Consejo Nacional de Salud, propondrá a las entidades formadoras la política y el Plan Nacional para el desarrollo de los recursos humanos en salud, que considere la armonización de la formación en cantidad y calidad con enfoque pluricultural, conforme a las necesidades de la población y del mercado de trabajo.

Calidad del empleo, régimen laboral y salarial, productividad del trabajo;

Calidad de los Servicios y gobernabilidad gestión de personal e incentivos basados en evaluación de Desempeño.

CÓDIGO DE TRABAJO

Capítulo III

De los efectos del contrato de trabajo

Art. 40.- Derechos exclusivos del trabajador.- El empleador no podrá hacer efectivas las obligaciones contraídas por el trabajador en los contratos que, debiendo haber sido celebrados por escrito, no lo hubieren sido; pero el trabajador sí podrá hacer valer los derechos emanados de tales contratos.

En general, todo motivo de nulidad que afecte a un contrato de trabajo sólo podrá ser alegado por el trabajador.

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

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

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.

Estos artículos son una guía para que la empresa su pueda regir a lo legal y así cumplir con las normativas y hacer cumplir al personal lay normas y reglas que la empresa establece para su buen funcionamiento.

2) Infracciones graves:

a) El incumplimiento del contrato de trabajo suscrito con el trabajador;

b) El incumplimiento del contrato mercantil de intermediación laboral suscrito por la intermediaria laboral con la usuaria;

c) No incluir en la publicidad o promoción de sus actividades y ofertas de empleo o de servicios, en cualquier medio impreso, audiovisual o de radiodifusión y, en general, en cualquier forma o medio de difusión, su denominación y su identificación como empresa de intermediación laboral o de tercerización de servicios complementarios, así como el número de autorización y registro otorgado por el Ministerio de Trabajo y Empleo;

d) No formalizar por escrito los contratos de trabajo, el contrato mercantil de intermediación laboral o el contrato de tercerización de servicios complementarios;

e) Cobrar al trabajador cualquier cantidad, honorario o estipendio a título de gasto o en concepto de pago por reclutamiento, selección, capacitación, colocación, formación o contratación, cualquiera que sea su denominación;

f) Incumplir lo dispuesto en los incisos tercero y cuarto del undécimo artículo innumerado de este Capítulo;

g) No entregar al trabajador copia del contrato celebrado con éste y copia del instrumento que acredite el valor cobrado por la intermediaria a la usuaria en concepto de remuneración; y,

h) No registrar los contratos de trabajo ante el inspector del trabajo de la jurisdicción o ante el juez competente.

De lo expuesto anteriormente, la Constitución del Estado, y las leyes existentes en nuestro país exigen a las empresas nacionales a brindar servicio de salud de calidad, puesto que las personas y los pacientes lo merecen y cada vez el mundo globalizado y nuestro país así lo exigen.

La Constitución del Estado garantiza la atención de los profesionales de la salud y estos no podrán negarla y de hacerlo serán sancionados de acuerdo a la ley establecida, ya que toda persona tiene la derecho a la salud, es por ello que las casas de salud tiene que preocuparse de brindar el servicio ininterrumpidamente sea cual sea la clase social.

La ley del Consumidor establece que las casas de salud deben brindar un servicio de calidad y de incurrir en esta falta serán sancionados de acuerdo a la ley, es el caso de la negligencia donde el médico y la institución serán sancionados. El primero será encarcelado y juzgado de acuerdo a su falta y la segunda deberá pagar una indemnización para la persona afectada, como puede verse, las consecuencias son serias.

El Código de Trabajo establece que, el empleador, tiene la obligación de escoger al personal idóneo y capacitado para el puesto requerido mediante una adecuada Selección de Personal.

La Selección de Personal, es un proceso que permite escoger a los mejores elementos para un determinado puesto, con las exigencias que sean requeridas por la organización, esto a su vez influye directamente en el desempeño que realizan día a día los trabajadores.

Por lo dicho, sin selección técnica, no hay personal capacitado y preparado; consecuentemente, afecta el desempeño laboral, que a su vez incide directamente en la

prestación del servicio; y este, es un punto focal para garantizar la permanencia de la empresa.

Consecuente con lo manifestado este proyecto contribuirá, elaborando un manual de Selección de Personal, instrumento que sin duda será de gran ayuda en la tarea de mejorar el desempeño laboral.

2.4 Categorías fundamentales

Formulación del problema:

La inadecuada Selección de Personal afecta al Desempeño Laboral del personal de la empresa Peliservimed S.A del Cantón Pelileo.

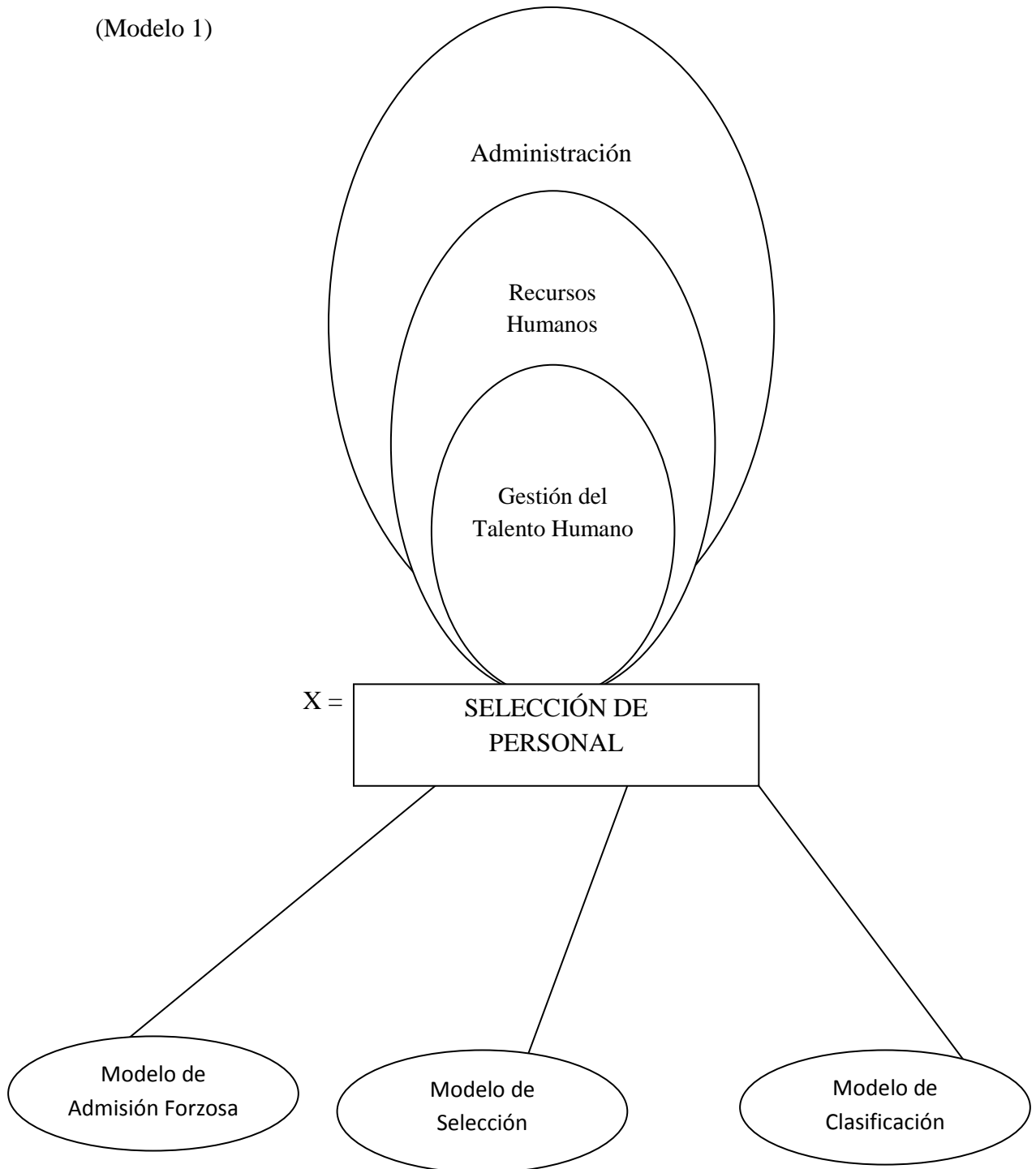
X = Selección de Personal

Y = Desempeño laboral

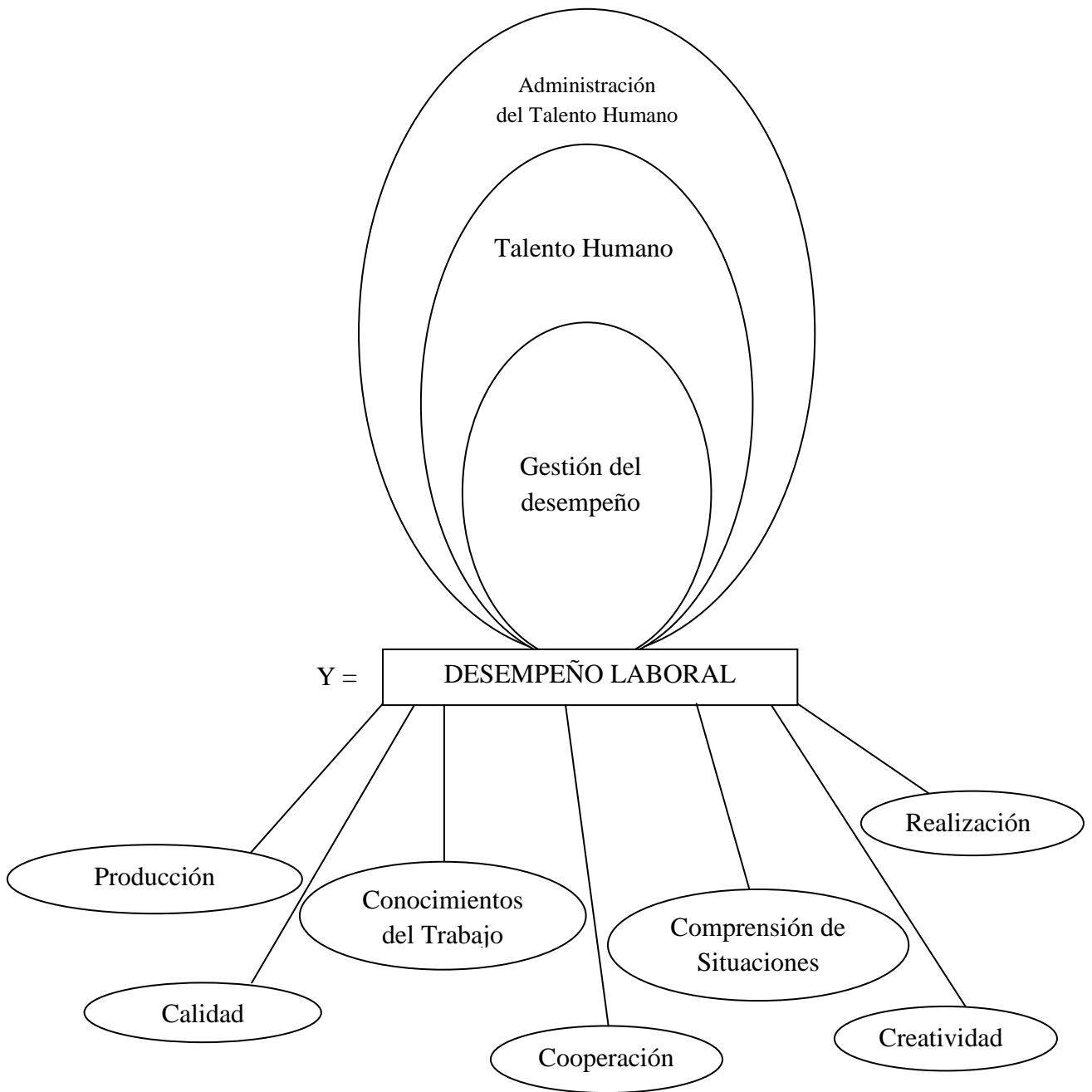
CATEGORIZACIÓN

Supraordinación y Subordinación variables

(Modelo 1)



(Modelo 2)



DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS

Administración

Iván Thompson (2008, p.68); Comencemos por la etimología. La palabra administración viene del latín ad (hacia, dirección, tendencia) y minister (subordinación u obediencia), y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro. Sin embargo, en la actualidad, la palabra administración tiene un significado distinto y mucho más complejo porque incluye (dependiendo de la definición) términos como "proceso", "recursos", "logro de objetivos", "eficiencia", "eficacia", entre otros, que han cambiado radicalmente su significado original. Además, entender éste término se ha vuelto más dificultoso por las diversas definiciones existentes hoy en día, las cuales, varían según la escuela administrativa y el autor.

Para Robbins y Coulter, la administración es la "coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.

Hitt, Black y Porter, definen la administración como "el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional.

Recursos humanos

http://es.wikipedia.org/wiki/Recursos_humanos; Trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de esa organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o

departamento en concreto (los profesionales en Recursos Humanos) junto a los directivos de la organización.

<http://www.definicionabc.com/economia/recursos-humanos.php>; conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector.

<http://www.mailxmail.com/curso-mejora-gestion-recursos-humanos/concepto-recursos-humanos>; Proceso de selección, formación, desarrollo y consecución de las personas cualificadas necesarias para conseguir los objetivos de la organización; se incluyen en este proceso las actividades precisas para conseguir la máxima satisfacción y eficiencia de los trabajadores.

Gestión de recursos humanos

IDALBERTO CHIAVENATO (2002, p.6); La gestión del Talento Humano es una área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/gestionempresarialrecursoshumanos/; Se encarga de obtener y coordinar a las personas de una organización, de forma que consigan las metas establecidas. Para ello es muy importante cuidar las relaciones humanas.

<http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/37/grrhhest.htm>; En el proceso de gestión de recursos humanos intervienen todos los miembros activos de la empresa,

entendiéndose por tales: la dirección general con tareas de mando, los asalariados con la negociación de un contrato y los representantes del personal.

Selección de Personal

IDALBERTO CHIAVENATO (2002, p 111); La selección de personas funciona como un filtro que permite solo algunas personas puedan ingresar en la organización: las que presenten características deseadas por la organización.

<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/empresarios/rrhh/page7.html>; La selección de recursos humanos se define como la escogencia del individuo adecuado para el cargo adecuado, o en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal.

<http://www.monografias.com/trabajos5/selpe/selpe.shtml>; El proceso de selección consta de pasos específicos que se siguen para decidir cuál solicitante cubrirá el puesto vacante. Aunque el número de pasos que siguen diversas organizaciones varía, prácticamente todas las compañías modernas proceden a un proceso de selección. La función del administrador de recursos humanos consiste en ayudar a la organización a identificar al candidato que mejor se adecue a las necesidades específicas del puesto y a las necesidades generales de la organización.

Modelo de admisión forzosa

IDALBERTO CHIAVENATO (2002, p 114); Existe un solo candidato y una sola vacante que debe cubrir ese candidato.

<http://www.monografias.com/trabajos81/gestion-del-talento-humano/gestion-del-talento-humano4.shtml>; El candidato presentado debe ser admitido sin que haya la posibilidad de rechazarlo.

Modelo de Selección

IDALBERTO CHIAVENATO (2002, p 114); Existen varios candidatos y una sola vacante.

<http://www.monografias.com/trabajos10/seper/seper.shtml>; Cuando hay varios candidatos para cubrir una vacante. Las características de cada candidato se comparan con los requisitos que el cargo por proveer exija; pueden ocurrir dos alternativas: aprobación o rechazo.

Modelo de clasificación

IDALBERTO CHIAVENATO (2002, p 114); Existen varios candidatos para cada vacante y varias vacantes para cada candidato.

<http://www.monografias.com/trabajos10/seper/seper.shtml>; Es el enfoque más amplio y situacional; en este hay varios candidatos que pueden aspirar a cubrir varias vacantes. Las características de cada candidato se comparan con los requisitos que el cargo exige. Si el candidato es rechazado entra a concursar en los otros cargos vacantes hasta que estos se agoten; de ahí la denominación de clasificación.

Gestión del desempeño

<http://itzamna.bnct.ipn.mx:8080/dspace/bitstream/123456789/2442/1/CP2008BB666m.pdf> IEDE Business School (2009); La gestión del desempeño se ha convertido en una actividad esencial para promover el talento y la mejora continua en nuestro “que hacer diario”. Una herramienta para convertirse en un facilitador del equipo, para mejorar los resultados estratégicos, alinear los objetivos individuales a la cultura de la empresa y conseguir el compromiso de los profesionales para convertirlos, por qué no, en “fans” del negocio.

<http://www.iede.edu/es/actualidad/2009/1/15/gestion-de-desempeo-que-es-y-como-hacerlo-a-traves-del-coaching>; Se ha convertido en una actividad esencial para promover

el talento y la mejora continua en nuestro “quehacer diario”. Una herramienta para convertirse en un facilitador del equipo, para mejorar los resultados estratégicos, alinear los objetivos individuales a la cultura de la empresa y conseguir el compromiso de los profesionales para convertirlos, por qué no, en “fans” del negocio.

http://rh.uniandes.edu.co/Capacitacion_y_Desarrollo/Gestion_de_Desempeno/; Es un proceso continuo de fijación de objetivos y metas de trabajo, análisis del desempeño y de logros individuales y grupales obtenidos durante un período determinado. Está enfocado al mejoramiento y desarrollo de personal.

Desempeño laboral

<http://www.scribd.com/doc/40915788/Evaluacion-del-Personal> AYALA S. (2004); Rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en ultimo termino, justifica su permanencia en la empresa.

CONCEPTO.

La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

El desempeño laboral tiene que ver con el rendimiento del personal en sus labores diarias que tiene directa incidencia en la prestación y calidad de servicio.

Según Chiavenato (2000:359) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”

Milkovich y Boudreau, (1994) este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados.

Producción

[http://es.wikipedia.org/wiki/Producci%C3%B3n_\(econom%C3%ADa\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Producci%C3%B3n_(econom%C3%ADa)): La producción es la actividad económica que aporta valor agregado por creación y suministro de bienes y servicios, es decir, consiste en la creación de productos o servicios y, al mismo tiempo, la creación de valor.

Calidad

<http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>: La calidad es herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

http://www.agoratel.com/recursos/docs_calidad/calidad.htm; Calidad tiene muchas definiciones, pero la básica es aquella que dice que aquel producto o servicio que nosotros adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente. Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que nos tiene que realizar.

http://sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/produccion1/tema2_5.htm; Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas.

Conocimiento del trabajo

<http://www.monografias.com/trabajos11/concient/concient.shtml>; Todo conocimiento es una relación, pero aparecen además dos términos, que son los que se relacionan. El sujeto que es cognoscente (conocedor) y el objeto que es conocido. Esos son los tres elementos que hay en todo conocimiento.

<http://es.wikipedia.org/wiki/Conocimiento>; Hechos, o datos de información adquiridos por una persona a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica de un asunto u objeto de la realidad.

<http://sobreconceptos.com/conocimiento> El conocimiento es la capacidad que posee el hombre de aprehender información acerca de su entorno y de sí mismo.

Cooperación

<http://es.wikipedia.org/wiki/Cooperaci%C3%B3n>: La cooperación consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido, generalmente usando métodos también comunes, en lugar de trabajar de forma separada en competición.

<http://www.eurosur.org/OLEIROS/coodes/manual/Cap2.html> ; Acción simultánea de dos o más agentes que obran juntos y producen un mismo e idéntico efecto".

Comprensión de situaciones

IDALBERTO CHIAVENATO (2002, p 206); Capacidad para resolver problemas.

<http://definicion.de/comprension/>; Refiere a la acción de comprender y a la facultad, capacidad o perspicacia para entender y penetrar las cosas.

Creatividad

<http://es.wikipedia.org/wiki/Creatividad>: La creatividad, denominada también ingenio, inventiva, pensamiento original, imaginación constructiva, pensamiento divergente o pensamiento creativo, es la generación de nuevas ideas o conceptos, o de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales.

<http://definicion.de/creatividad/>; La creatividad es la facultad de crear o la capacidad de creación. Consiste en encontrar métodos u objetos para realizar tareas de maneras nuevas o distintas, con la intención de satisfacer un propósito.

Realización

[http://es.wikipedia.org/wiki/Realizaci%C3%B3n_\(medios_audiovisuales\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Realizaci%C3%B3n_(medios_audiovisuales)):

La realización supone asumir decisiones tanto a nivel artístico como productivo y la limitación únicamente viene dada por los medios técnicos disponibles (presupuesto del que se dispone y equipo con que se cuenta) y por los requisitos de programación.

http://www.felinorama.com/univ/tv/campus/temas/01_T_Intro.pdf

Se refiere a los procedimientos y operaciones necesarias de carácter técnico-artístico desde que un producto audiovisual es ideado hasta que llega al público. Se diferencia del concepto de dirección de cine, si bien la palabra realizador también se utiliza dentro del ámbito cinematográfico con el mismo significado de director. En el ámbito profesional de la televisión el realizador sería un técnico más que apoya la visualización de ciertos contenidos, pero sin el carácter creativo del director de cine. La mayor o menor implicación y responsabilidad de un realizador en un programa determinará, no obstante, la calidad creativa de su trabajo.

La realización:

- Es un proceso técnico-artístico que se lleva a cabo desde que se genera la idea hasta que determinado producto audiovisual llega al público.
- Es un proceso de construcción de un determinado discurso audiovisual.
- Es, fundamentalmente, un proceso selectivo y electivo sobre los elementos expresivos que componen el producto final. Se sustenta en el cómo, la forma y el diseño.

Por lo anteriormente dicho, se concluye que, la administración es una área muy importante para el funcionamiento correcto de la empresa, en la que encontramos términos como: procesos, recursos, logro de objetivos, eficiencia, eficacia, estos términos nos dan una pauta de que las cosas tiene que ser llevadas por pasos y que se busca la excelencia de que las cosas estén bien hechas.

Recursos Humanos es una rama especializada de la administración general, la cual se enfoca más directamente con el talento humano de la organización, en el aporte conjunto del trabajo de los empleados para la organización.

Un subsistema general y a su vez imprescindible de la Administración de Recursos Humanos, es el Reclutamiento y Selección de Personal, medio para tener talento humano preparado y competente.

2.5 Hipótesis

Formulación del problema

La inadecuada selección del personal incide en el desempeño laboral de la empresa PELISERVIMED S.A del Cantón Pelileo.

Hipótesis

La Selección del Personal mejorará el desempeño laboral del personal de la empresa PELISERVIMED S.A. del Cantón Pelileo

2.6 Señalamiento de variables de la hipótesis

Variable dependiente = Selección de Personal (Cualitativa)

Variable independiente = Desempeño Laboral (Cualitativa-Discreta)

Termino de relación = Mejorará

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque

De conformidad con el paradigma crítico-propositivo, se utilizó el enfoque cualitativo-cuantitativo porque las variables propuestas se basaban en cualidades internas y externas, las cuales estuvieron sometidas a comprobación, además el cambio en la una provocó variaciones numéricas en la otra.

3.2 Modalidad básica de la investigación

Investigación Bibliográfica

Se consultó en: libros, Internet, tesis de grado, revistas especializadas, documentos y trabajos similares.

Investigación de Campo

Para este propósito se utilizó: encuesta, entrevista, inspección, observación, verificación.

La encuesta se realizó a los clientes internos y externos, la entrevista se aplicó al gerente de la empresa; inspección, observación y verificación fueron parte del trabajo del investigador.

3.3 Nivel o tipo de investigación

Investigación Exploratoria

Se visitó a la empresa para la recolección de la información que fue útil a la solución del problema.

Investigación Descriptiva

Se utilizó para el desarrollo y descripción cómo incide la Selección del Personal en el desempeño laboral de la empresa PELISERVIMED del Cantón Pelileo, midiendo los atributos del fenómeno descrito.

Investigación Correlacional

Se examinó la relación entre las variables, y a su vez se midió estadísticamente la influencia de las variables; es decir, la consecuencia que tuvo la Selección del Personal sobre el Desempeño Laboral, para lo cual fue necesario, la aplicación del estadígrafo denominado Chi Cuadrado, que permitió la comprobación de la hipótesis planteada.

3.4 Población y muestra

La presente investigación identificó dos poblaciones, entre las cuales se mencionó:

Personal: 17 personas

En virtud de que la población fue reducida se trabajó con todos los elementos que la conformaron, es decir con las diecisiete personas.

En la empresa PELISERVIMED se trabajó con los pacientes del período Noviembre 2010 – Marzo 2011 que fueron de 180, los cuales en su mayoría fueron clientes nuevos, a quienes se les aplicó una encuesta, para lo cual fue necesario extraer una muestra de dicha población debido a que ésta fue muy extensa y habría representado pérdida innecesaria de recursos a la empresa.

POBLACION	FRECUENCIA	MUESTRA
Pacientes	180	180
Personal	17	17

A los 180 clientes, se les aplicó la encuesta, con el propósito de extraer información verídica y precisa en relación al problema objeto de estudio.

Los pacientes fueron escogidos, tomando en consideración los siguientes criterios:

- 1.- Período: Noviembre 2010 – Marzo 2011
- 2.- Tiempo de permanencia, al menos 24 horas en hospitalización.
- 4.- Edad entre 25 y 45 años
- 5.- Hombres y mujeres

3.5 Operacionalización de variables

3.5.1. Variable independiente: Selección de Personal

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Selección de Personal</p> <p>La selección de personas funciona como un filtro que permite el ingreso restringido en la organización: las que presenten características deseadas por la organización.</p>	<p>Filtro</p> <p>Características</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Concurso - Merecimientos - Admisión foprsoza - Publicidad - Mejorar infraestructura - Aumentar Especialidades 	<p>¿Cómo ingresó a trabajar en esta empresa?</p> <p>¿Qué función desempeña en la Clínica?</p> <p>¿Conoce las funciones de su puesto?</p> <p>¿Sabe quiénes son sus jefes?</p> <p>¿Considera que los clientes están satisfechos con el servicio prestado por el personal?</p> <p>¿Califique el trato de sus jefes inmediatos?</p> <p>¿Qué tipo de estrategias considera necesarias para la consecución de nuevos clientes?</p>	<p>Encuesta al personal de la empresa</p>

3.5.2. Variable dependiente: Desempeño Laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Desempeño Laboral</p> <p>Rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, si se justifica su permanencia en la empresa.</p>	<p>Rendimiento</p> <p>Permanencia</p>	<p>- Emergencia</p> <p>- Hospitalización</p> <p>- Médico</p> <p>- Confianza</p>	<p>¿Encuentra usted satisfactorios los servicios prestados por PELISERVIMED?</p> <p>¿Cuál es su motivación para elegir los servicios de PELISERVIMED?</p> <p>¿Cuál es el número de clientes actuales de la empresa?</p>	<p>Encuesta a los clientes</p>

3.6 Plan de recolección de información

Preguntas	Explicación
1. ¿Para qué?	Mejorar el Desempeño Laboral de la empresa PELISERVIMED del Cantón Pelileo.
2. ¿A qué persona o sujetos?	La información recopilada se obtendrá del personal de la institución.
3. ¿Sobre qué aspectos?	El aspecto más importante es sobre el Desempeño Laboral del personal en la institución.
4. ¿Quién?	El Investigador.
5. ¿Cuándo?	Noviembre 2010 – Marzo 2011
6. ¿Lugar de recolección de información?	La empresa
7. ¿Cuántas veces?	Las que sea necesarias.
8. ¿Qué técnica de recolección?	Observación y entrevista
9. ¿Con que?	Ficha de observación y Cuestionario
10. ¿En qué situación?	Durante el tiempo de estudio

3.7 Procesamiento y análisis

Para el procesamiento y análisis de la información, como primer paso se revisó si las encuestas entregadas a las muestras anteriormente mencionadas estaban debidamente llenas.

Como segundo paso, la tabulación de los datos se realizó en el programa SPSS 15.0 para facilitar el trabajo.

Luego, se analizó los datos mediante la utilización del estadígrafo para investigaciones explicativas de pruebas paramétricas denominado Chi cuadrado. Su presentación fue en

forma tabular y gráfica, ya que presentaron menor dificultad en su realización y mayor facilidad al momento de interpretar los resultados que arrojaron.

Por último, la interpretación de los resultados fue elaborando una síntesis de aquellos, considerando la información trascendente que ayudó a la solución del problema planteado.

Dichos resultados se presentarán en el capítulo IV.

CAPITULO IV

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El cuestionario fue realizado con el propósito de indagar aspectos relativos a: producción, calidad y conocimiento del trabajo, con sus respectivos indicadores: cantidad, esmero y experiencia.

Al efecto se formularon 10 preguntas, en la forma que se determina en el anexo 5.

La información permitió conocer aspectos relativos al funcionamiento de la clínica y posibilitará también, disponer de un respaldo para la formulación de la propuesta.

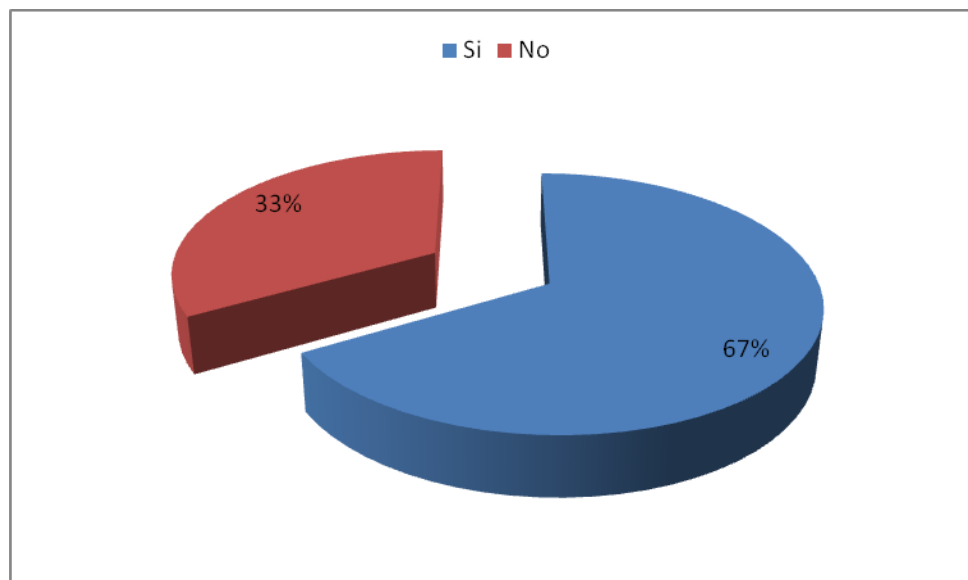
4.2 INTERPRETACIÓN DE DATOS

1. ¿Es esta su primera vez como paciente en PELISERVIMED?

Tabla # 1

Datos	Encuestados	Porcentajes
Si	120	67%
No	60	33%
Total	180	100%

Gráfico # 1



Fuente: Encuestas realizadas a los Clientes de PELISERVIMED.

Elaborado por: Juan Isaac Carrasco Paredes.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 33% de los encuestados son clientes de Peliservimed, lo cual sugiere que hay una base de usuarios fijos, que eventualmente podrían solventar los costos de

funcionamiento. Esto sugiere que las 2/3 partes están en la posibilidad de ser captados por otros canales que el marketing establece.

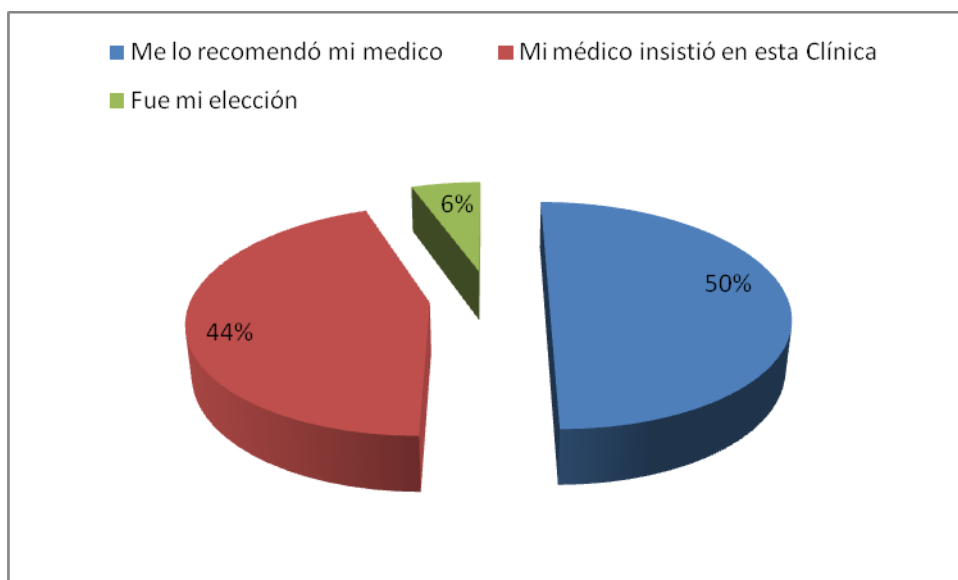
Esto a su vez quiere decir que la gente no se siente satisfecha con el servicio prestado, puede ser por el trato o por la atención brindada por la institución.

2. ¿Por qué eligió PELISERVIMED?

Tabla # 2

Datos	Encuestados	Porcentajes
Me lo recomendó mi médico	90	50%
Mi médico insistió en esta Clínica	80	44%
Fue mi elección	10	6%
Total	180	100%

Gráfico # 2



Fuente: Encuestas realizadas a los Clientes de PELISERVIMED.

Elaborado por: Juan Isaac Carrasco Paredes.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 94% de los encuestados, manifiesta que concurre a la clínica por recomendación o insistencia del médico que los trato en las consultas particulares, lo cual puede significar que:

- 1) No hay una adecuada política de marketing.
- 2) La clínica confía mucho en capacidad disuasiva de sus profesionales que atienden también en consultas particulares, que son el reto para atraer clientes.

Lo anterior, sin duda es un riesgo, porque la fidelización de clientes puede darse por otros medios naturales como, la confianza y respeto que inspira la clínica.

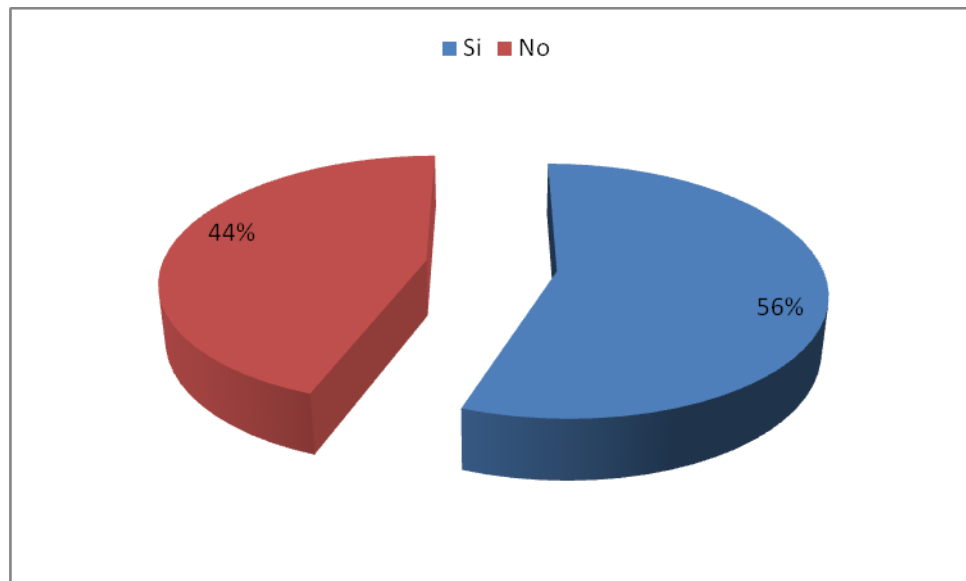
El 6% de quienes eligen libremente permite hacer esta inferencia.

3 ¿Cree usted que el personal debe ser bien seleccionado para que trabaje en PELISERVIMED?

Tabla # 3

Datos	Encuestados	Porcentajes
Si	100	56%
No	80	44%
Total	180	100%

Gráfico # 3



Fuente: Encuestas realizadas a los Clientes de PELISERVIMED.

Elaborado por: Juan Isaac Carrasco Paredes.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 56% de los encuestados, manifiesta que tener personal bien seleccionado es importante para disponer de un buen servicio, incluyendo el que se brinda en emergencias, donde se prueba efectivamente la capacidad de respuesta de cualquier evento médico.

Sin embargo de lo dicho, un apreciable porcentaje de clientes, el 44%, este asunto no es de importancia, criterio respetable que personalmente no comparto.

La selección es muy importante para tener personal capacitado y preparado, y así brindar atención de calidad.

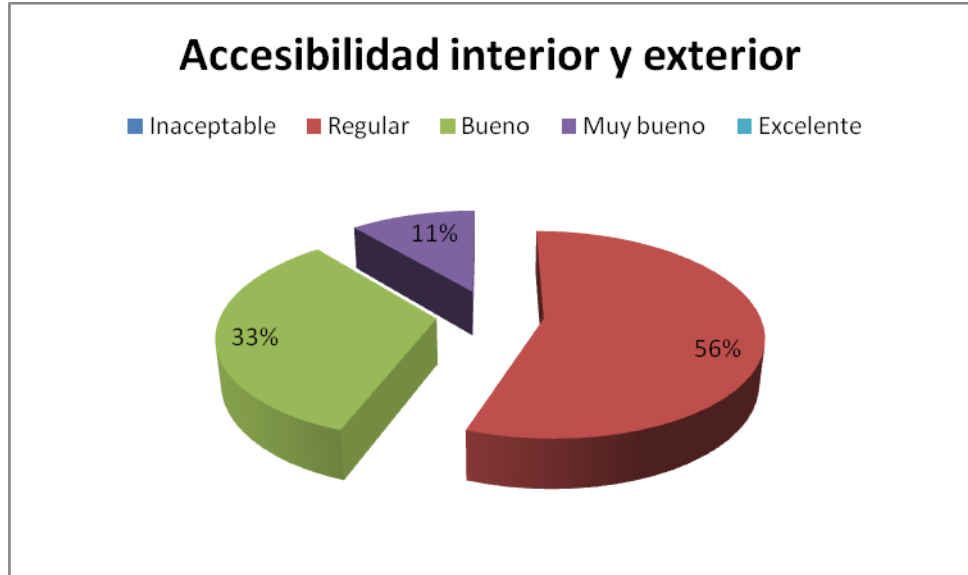
4. Por favor, valore del 1 al 5 donde 1 es "inaceptable" y 5 es "Excelente" el estado de las instalaciones de la Clínica:

1 (Inaceptable) 2 (Regular) 3(Buena) 4(Muy buena) 5(Excelente)

Tabla # 4

Valor	Inaceptable	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	Total
Accesibilidad interior y exterior		100	60	20		180
Porcentaje		56%	33%	11%		100%

Gráfico # 4



Fuente: Encuestas realizadas a los Clientes de PELISERVIMED.

Elaborado por: Juan Isaac Carrasco Paredes.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

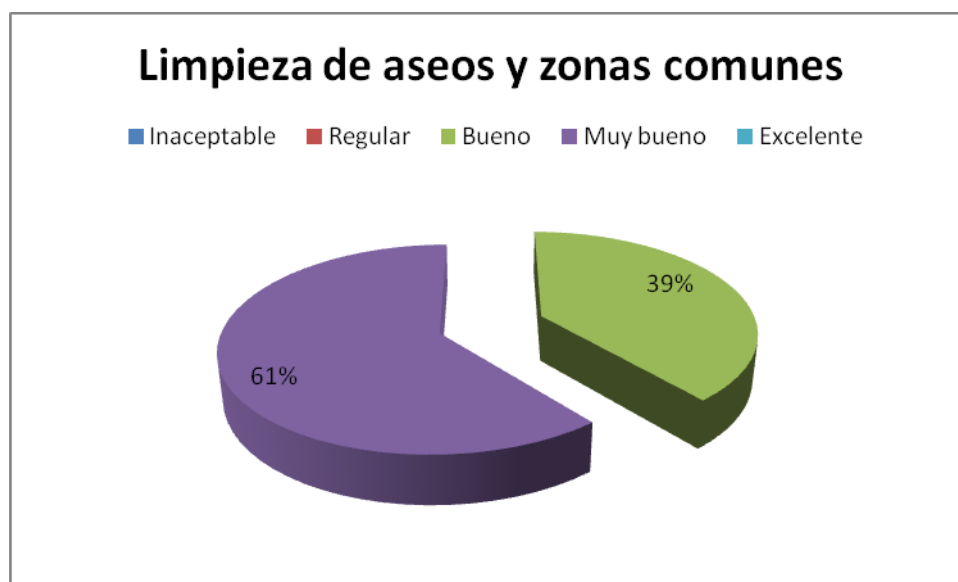
Cuando el 56% encuestados que es la mayoría, asigna una calificación regular a las instalaciones, están dando una señal de que éstas deberían ser mejoradas; caso contrario, los clientes pueden dejar de utilizar los servicios de la institución.

Los espacios físicos son importantes para tener acceso a todas las áreas de la institución, deben ser mejoradas o por lo menos buscar solución a dichos inconvenientes.

Tabla # 4.1

Valor	Inaceptable	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	Total
Limpieza de aseos y zonas comunes			70	110		180
Porcentaje			39%	61%		100%

Gráfico # 4.1



Fuente: Encuestas realizadas a los Clientes de PELISERVIMED.

Elaborado por: Juan Isaac Carrasco Paredes.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

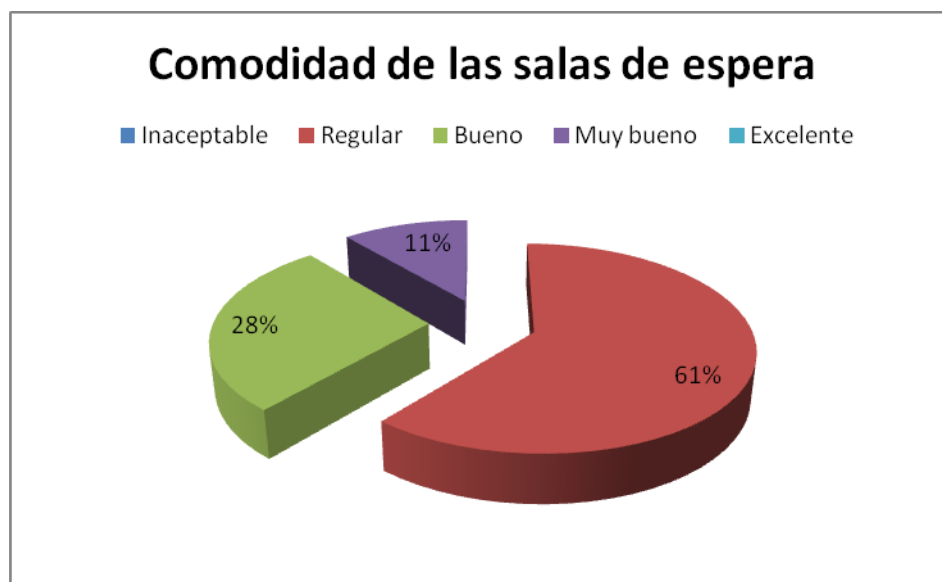
El 61% de los encuestados, manifiesta que el aseo de las instalaciones de la institución es muy bueno, lo cual quiere decir que es un punto a favor de la institución y se inscribe en un concepto sencillo de organización llamado orden y limpieza.

La limpieza es un rol muy importante en la imagen de la institución, en la cual la institución se ha preocupado porque sea bien hecha.

Tabla # 4.2

Valor	Inaceptable	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	encuestas
Comodidad de las salas de espera		110	50	20		180
Porcentaje		61%	28%	11%		100%

Gráfico # 4.2



Fuente: Encuestas realizadas a los Clientes de PELISERVIMED.

Elaborado por: Juan Isaac Carrasco Paredes.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

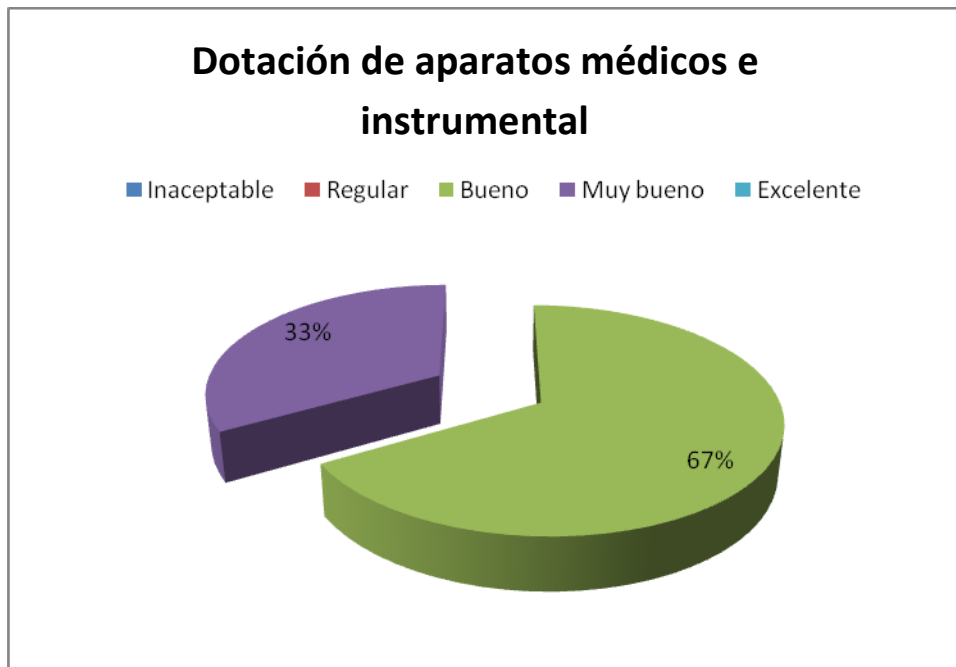
Preocupa que únicamente un 39% valore la comodidad con factores de bueno a muy bueno, porque mayoritariamente el 61% lo evaluaron como regular, aspecto que tiene incidencia a la hora de captar clientes.

El área de sala de espera, es un sitio en el cual los familiares de los pacientes hospitalizados pueden esperar mientras el médico pasa visita o necesitan que los familiares esperen afuera de las habitaciones por cualquier circunstancia, y en esta institución no son muy adecuadas lo que nos indica que se debe buscar soluciones.

Tabla # 4.3

Valor	Inaceptable	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	encuestas
Dotación de aparatos médicos e instrumental			120	60		180
Porcentaje			67%	33%		100%

Gráfico # 4.3



Fuente: Encuestas realizadas a los Clientes de PELISERVIMED.

Elaborado por: Juan Isaac Carrasco Paredes.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El hecho de que no se haya asignado ninguna calificación regular; y menos inaceptable, evidencia que, el equipamiento e instrumental que utiliza la clínica, está en buen estado, lo cual es una ventaja que debe ser bien aprovechada.

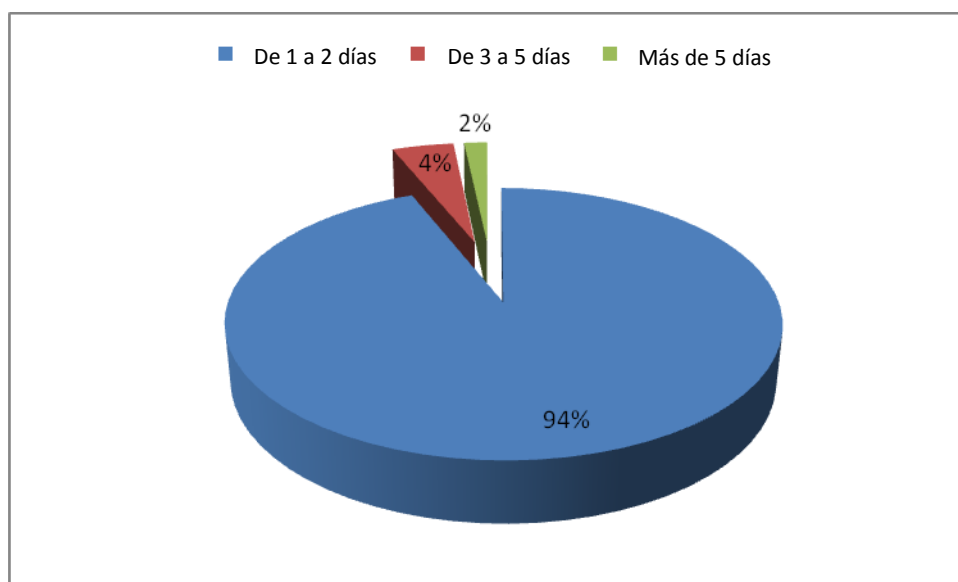
El instrumental que tiene la institución es bueno, ya que los médicos constatan el estado del mismo y trabajan con el, es un punto a favor de la institución ya que tienen confianza en la empresa, de que las cosas se hacen con la mayor responsabilidad.

5. ¿Cuántos días estuvo ingresado/a?

Tabla # 5

Datos	Encuestados	Porcentajes
De 1 a 2 días	169	94%
De 3 a 5 días	8	4%
Mas de 5 días	3	2%
Total	180	100%

Gráfico # 5



Fuente: Encuestas realizadas a los Clientes de PELISERVIMED.

Elaborado por: Juan Isaac Carrasco Paredes.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 94% de los encuestados, informan que estuvieron en la clínica de 1 a 2 días, lo que hace suponer que la mayoría de pacientes requieren tratamientos rápidos, que no requieren mayor tiempo de hospitalización, en razón que no ameritan intervenciones quirúrgicas.

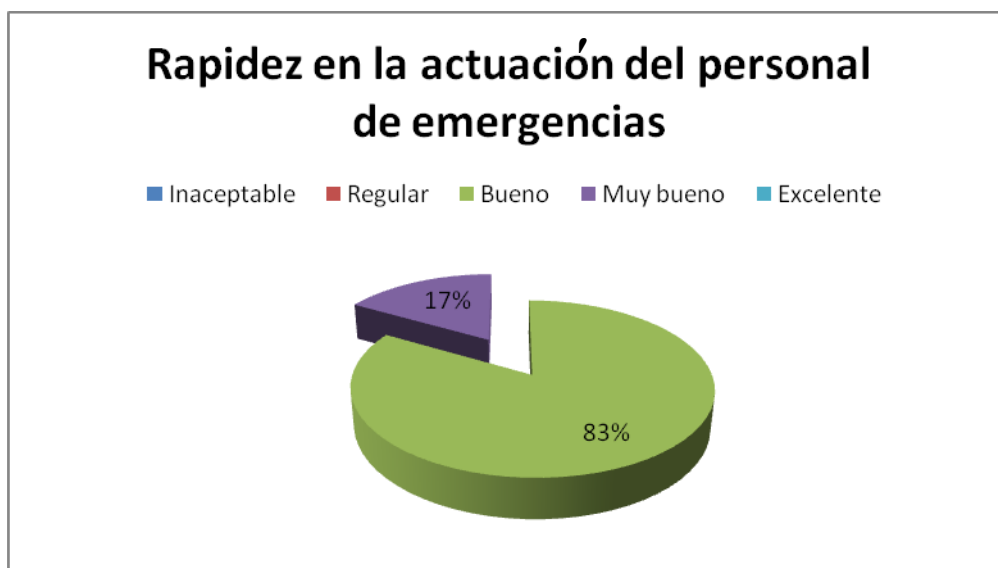
6. Por favor, valore del 1 al 5 donde 1 es "Inaceptable" y 5 es "Excelente" el servicio de Emergencias (sólo si ha utilizado este servicio):

1 (Inaceptable) 2 (Regular) 3(Bueno) 4(Muy bueno) 5(Excelente)

Tabla # 6

Valor	Inaceptable	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	Total
Rapidez en la actuación del personal de emergencias			150	30		180
Porcentaje			83%	17%		100%

Gráfico # 6



Fuente: Encuestas realizadas a los Clientes de PELISERVIMED.

Elaborado por: Juan Isaac Carrasco Paredes.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Al no obtener ningún porcentaje excelente, quiere decir, que la institución tiene problemas en el área de emergencias, lo cual en mi criterio, está fallando en uno de los pilares más importantes como institución de salud ya que la atención que se debería brindar en emergencias tendría que ser la más rápida y efectiva, pues de ello depende si una persona vive o muere. Se debe corregir de inmediato esta debilidad, caso contrario la clínica puede sufrir consecuencias legales y obligar al pago de indemnizaciones.

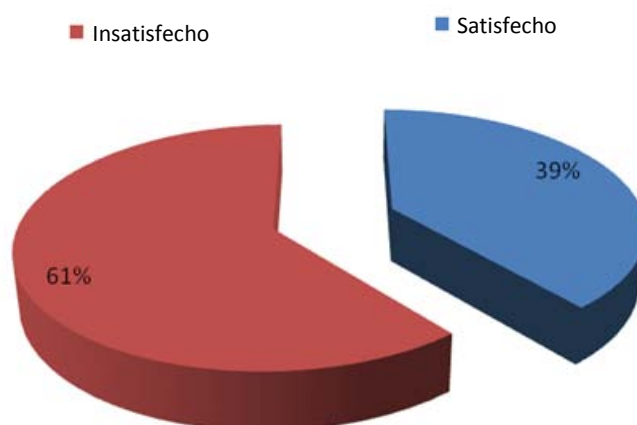
La falta de personal capacitado es una de las razones por las cuales el personal no puede actuar de forma rápida y eficiente ante una emergencia, se debe capacitar al personal existente y tener una base de datos de personal idóneo para este puesto cuando exista una vacante.

7. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a la atención brindada por la empresa PELISERVIMED al momento de la prestación del servicio?

Tabla # 7

Datos	Encuestados	Porcentajes
Satisfecho	70	39%
Insatisfecho	110	61%
Total	180	100%

Gráfico # 7



Fuente: Encuestas realizadas a los Clientes de PELISERVIMED.

Elaborado por: Juan Isaac Carrasco Paredes.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 61% de los encuestados, manifiesta que se encuentran insatisfechos por la atención brindada, lo cual es un aspecto que pone en riesgo la supervivencia de la empresa y si no se toman correctivos inmediatos, puede ponerse inclusive en riesgo de liquidación.

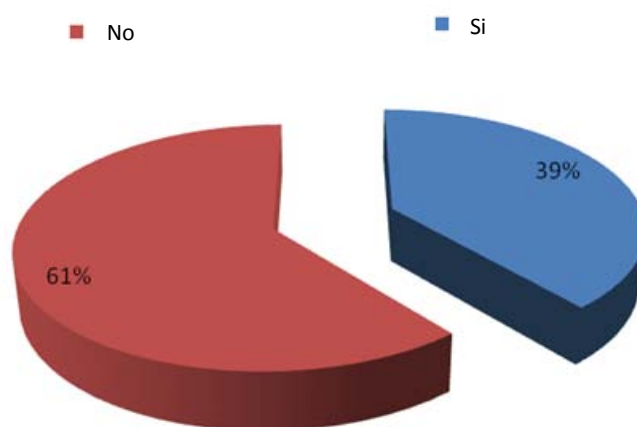
La atención brindada por parte del personal de enfermería es deficiente ya que el personal que existe no está capacitado en relaciones humanas, el cual debería ser un requisito indispensable como el curso de auxiliar de enfermería para brindar una mejor atención a las personas que acuden a esta casa de salud.

8. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que desempeña el personal de la clínica?

Tabla # 8

Datos	Encuestados	Porcentajes
Si	70	39%
No	110	61%
Total	180	100%

Gráfico # 8



Fuente: Encuestas realizadas a los Clientes de PELISERVIMED.

Elaborado por: Juan Isaac Carrasco Paredes.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 61% de encuestados, que es la mayoría se queja del labor del personal lo cual afecta al paciente como a la institución, se debe corregir estas falencias, y de no hacerlo afectaría directamente en captar nuevos clientes y a su vez se perderían a los clientes que la empresa tiene y que le ha costado mantenerlos durante años.

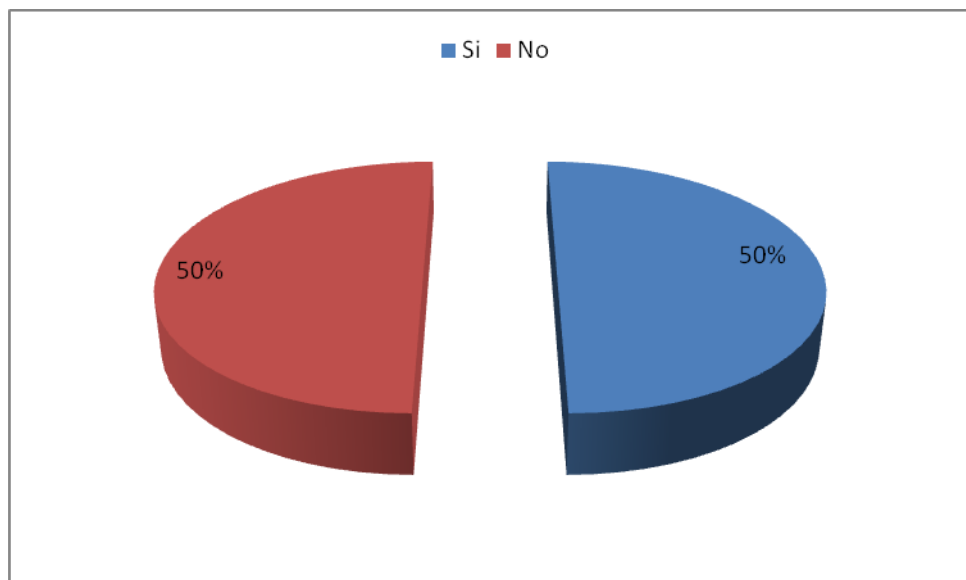
El trabajo que desempeña el personal de la institución no es el adecuado ya que no han sido escogido mediante un proceso sino por recomendaciones lo cual afectado el momento en que desempeñan su labor, afectando directamente al cliente.

9. ¿Recomendaría esta Clínica a otras personas?

Tabla # 9

Datos	Encuestados	Porcentajes
Si	90	50%
No	90	50%
Total	180	100%

Gráfico # 9



Fuente: Encuestas realizadas a los Clientes de PELISERVIMED.

Elaborado por: Juan Isaac Carrasco Paredes.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los resultados se dividen en dos partes exactamente iguales, aspecto que alerta, respecto a la realidad que debe adoptar la clínica, para lograr el mayor porcentaje de clientes dispuestos a recomendar el uso de los servicios médicos en esta institución.

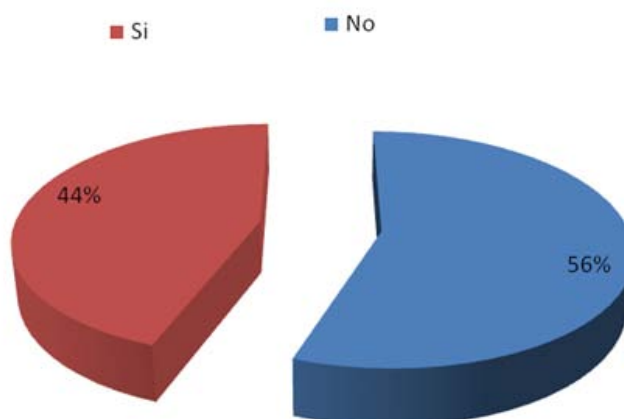
El prestigio de la institución está en juego ya que no hay mucha aceptación y todo radica en el servicio que presta la institución mediante el personal que posee, se debe capacitar al personal y se debe seleccionar bien al recurso humano para que la empresa crezca satisfactoriamente.

10. ¿Cree usted que el personal de la clínica está capacitado?

Tabla # 10

Datos	Encuestados	Porcentajes
Si	80	44%
No	100	56%
Total	180	100%

Gráfico # 10



Fuente: Encuestas realizadas a los Clientes de PELISERVIMED.

Elaborado por: Juan Isaac Carrasco Paredes.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 56% de los encuestados, manifiesta que el personal no está capacitado, los cuales son la mayoría, es una gran desventaja y una señal muy clara que presenta la institución, con lo que la empresa puede perder clientes, y debe buscar mecanismos de solución inmediata a esta falencia que afecta a toda la institución, y de no hacerlo cada vez disminuirá los pacientes afectando la economía de la empresa, y al final la institución puede cerrar sus puertas, con perjuicio para todos sus stake holders o grupos de interés.

Por las actitudes y la forma de desenvolverse del personal es fácil darse cuenta que el personal no está preparado o que no es el idóneo para ese puesto, se debe tomar correctivos en ese aspecto.

4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los clientes de PELISERVIMED se obtuvo lo siguiente:

4.3.1 Modelo Lógico

Hipótesis nula:

H₀: La Selección de Personal no mejora el desempeño laboral del personal de la empresa PELISERVIMED del Cantón Pelileo.

Hipótesis alternativa:

H₁: La Selección de Personal sí mejora el desempeño laboral del personal de la empresa PELISERVIMED del Cantón Pelileo.

4.3.2 Combinación de Frecuencias

Tabla # 11

FRECUENCIAS OBSERVADAS

POBLACION	ALTERNATIVAS		TOTAL
	SI	NO	
SELECCIÓN DE PERSONAL	100	80	180
DESEMPEÑO LABORAL	70	110	180
TOTAL	170	190	360

Grado de libertad = (Renglonas - 1)(columna -1)

$$Gl = (r-1)(c-1)$$

$$Gl = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$Gl = 1$$

0,05

$$x^2=3,841$$

Tabla # 12

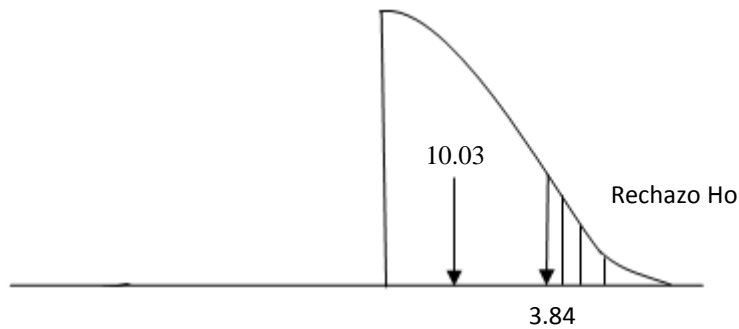
Procedimiento para calcular la ji cuadrada (x^2)

O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
100	85	15	225	2,65
80	95	-15	225	2,37
70	85	-15	225	2,65
110	95	15	225	2,37

$x^2=$	10,03
--------	--------------

En la verificación e hipótesis se utilizó la fórmula del JI CUADRADO (χ^2), esta fórmula estadística brinda la posibilidad de aceptar o rechazar la hipótesis nula. (H_0).

REPRESENTACIÓN GRAFICA DEL JI CUADRADO



Fuente: Encuestas realizadas a los Clientes de PELISERVIMED.

Elaborado por: Juan Isaac Carrasco Paredes.

En la fórmula se obtiene como Chi cuadrado el valor de 10,03; con el grado de libertad de 1, por esta razón se acepta la hipótesis alterna, es decir:

La Selección de Personal mejora el desempeño laboral del personal de la empresa PELISERVIMED del Cantón Pelileo.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.- Conclusiones.

1. Peliservimed es una sociedad de hecho privado, asentada en la Ciudad de Pelileo, creada en el año 2008, con el fin de prestar servicios médicos referidos a: Ginecología, Pediatría, Traumatología, Cirugía, Medicina Interna, a clientes del sector rural del Cantón, de estratos medio y bajo; hace falta ampliar las especialidades.
2. Para su funcionamiento, tiene una estructura que se visualiza en el anexo 6, en el cual se pueden observar sus niveles: Directivo constituido por la Junta General de Accionistas y Directorio, Ejecutivo por la Gerencia General, Auxiliar por el área Administrativa, operativo por el personal de Enfermería como el personal de Laboratorio.
3. Esa estructura no está soportada como debería, en un manual orgánico funcional, que señale las principales funciones de cada órgano o unidad, que defina las líneas de autoridad y responsabilidad y oriente adecuadamente su accionar como instrumentos de apoyo administrativos.

4. Para la prestación de servicios de salud, Peliservimed S.A., cuenta con una nómina de 17 personas, distribuidas en grupos ocupacionales de: Enfermería, Administración, Laboratorio, Limpieza, Cocina. Esas personas ocupan los puestos de: Auxiliares de Enfermería 5, Administrativos 4, Laboratorio 4, Auxiliares de Limpieza 2, Cocina 2.
5. La mayor parte de los usuarios de PELISERVIMED no están conformes con el servicio prestado por parte de esta institución, las falencias son varias y esto pone en riesgo la permanencia de la empresa, toda vez que, sin clientes no hay organizaciones. El grado de indecisión para seguir usando los servicios de PELISERVIMED es notorio, por los inconvenientes que han encontrado al momento de la atención recibida por parte del personal.
6. La institución cada vez ha tenido mayores inconvenientes con los problemas presentados con el personal como son: incumplimiento de obligaciones, falta de conocimiento de las funciones a su cargo, evidenciado en el hecho de que, desde el momento de su creación, Peliservimed ha gestionado de forma empírica; es decir, sin haber diseñado los instrumentos administrativos que un ente de esta naturaleza requiere.
7. Los clientes al no haber recibido un buen servicio, no están seguros de recomendar esta casa de salud, por la carencia de valores del personal de la institución, lo cual no contribuye a mantener la fidelidad de sus clientes, aspecto negativo que pone en riesgo a la empresa.
8. Todos los problemas por los que pasa Peliservimed se originan en una inadecuada selección de personal, pues ésta, se realiza al margen de las consideraciones técnicas que el subsistema de reclutamiento, selección recomienda, carencia que genera inconformidad dentro de la nómina y tiene directa afectación, en el sentido negativo, por supuesto, en la atención al cliente, que en última instancia es el perjudicado con un servicio que no compensa el pago que realiza.

9. La falta de conocimientos en administración por parte de los directivos los cuales son médicos, ha provocado entre otros; falta de: estructura, funcionalización, organización, comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, tampoco han buscado un especialista para que solucione el problema.
10. El personal de enfermería resulta insuficiente, en relación al horario de servicios que ésta presta, pacientes que atienden y funciones que realiza.
11. Sin selección técnica, no hay personal preparado y competente; y sin éste, la atención al cliente se degrada. Finalmente, sin cliente, no hay empresa. Consecuentemente con lo dicho, disponer de un sistema de reclutamiento, selección técnicamente concebido, implantado y monitoreado, es condición imprescindible para que, Peliservimed, pueda seguir funcionando.

5.2.- Recomendaciones.

1. Peliservimed debe buscar convenios con instituciones fuera del Cantón para brindar servicios adicionales en las especialidades de: Terapia intensiva, cirugía plástica, endoscopía, neurocirugía, para ampliar la cobertura de servicio y captar mas clientes.
2. Elaborar el Manual Orgánico Funcional, que complemente la estructura, defina los niveles jerárquicos y los ámbitos de autoridad y responsabilidad.
3. Capacitar permanente al personal sobre comunicación efectiva, técnicas de negociación y por sobre todo, atención al cliente.
4. Se debe realizar mejoras en la infraestructura de la institución, dotación de equipos médicos, ambientes cómodos y confortables, mobiliario adecuado, que incita al

personal a disponer de un buen ambiente de trabajo, que a la vez sea acogedor para el cliente.

5. Preparar al personal para intervenciones eficaces en casos de emergencias, y efectivas en las normales, a fin de que sean los propios clientes quienes se conviertan en agentes multiplicadores del servicio que se presta.
6. Debe contratarse a una persona que tenga conocimientos sólidos en el área de Recursos Humanos, para que pueda atender solvente y técnicamente todos los problemas, devenidos del manejo del talento humano, y sobre todo, administre técnicamente y objetivamente el subsistema reclutamiento y selección de personal, primera condición, para disponer de gente idónea y comprometida con la institución. Al efecto, se ampliará el tema en la propuesta
7. Se debe contratar personal adicional, para el área de enfermería ya que el personal es insuficiente por la cantidad de pacientes y cirugías.
8. Urge disponer de un manual de reclutamiento, selección de personal, en los términos que se indican en la propuesta.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos.

Título

Diseño de un Manual de Selección de Personal para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa PELISERVIMED del Cantón Pelileo.

Institución Ejecutora

Peliservimed S.A.

Beneficiarios

Clientes internos y externos de la institución de salud PELISERVIMED S.A.

Ubicación

Juan Montalvo s/n y Padre Chacón

Tiempo estimado para la ejecución:

Inicio: Septiembre 2011

Fin: Enero 2012

Equipo técnico responsable

Jefe de Recursos Humanos de PELISERVIMED S.A.

Costo

El costo estimado para la realización de este proyecto es de \$ 500 dólares.

6.2. Antecedentes de la Propuesta.

En el plan de trabajo de investigación titulado: “Selección de Personal y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa PELISERVIMED del Cantón Pelileo.” durante el período Noviembre 2010 – Marzo 2011, se pudo determinar que, hay falencia en el desempeño laboral por parte del personal que labora en la institución, lo cual determina un alto porcentaje de inconformidad en los usuarios.

Peliservimed, no cuenta con esquema de Selección técnica, debido al tipo de administración que antes ha tenido esta institución.

Los elementos que afectan el desempeño laboral de la empresa PELISERVIMED S.A. son los siguientes: la falta de una adecuada Selección de Personal, la falta de

Capacitación al Personal, la carencia de valores por parte de los empleados, y la falta de comunicación en la consecución de los distintos objetivos en beneficio de la institución. La retención de clientes fijos y potenciales, consiste en un adecuado trato personalizado a cada uno de los usuarios por parte del personal de enfermería, evitando así la inconformidad de los clientes, los cuales al no recibir una adecuada atención pueden buscar otra opción, con el consiguiente perjuicio para PELISERVIMED.

Mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje sencillo que pueda entender, garantizará que cada usuario confíe en Peliservimed, la confianza es la mejor

herramienta para iniciar y mantener una relación duradera cliente-empresa, mutuamente beneficiosa.

Se debe tener siempre presente que, un buen trato a los clientes redundará en beneficio de nuestra comunidad; y a su vez, prestigiará a la institución, volviéndola competitiva dentro del Cantón Pelileo.

MISIÓN

PELISERVIMED S.A, es una institución privada que tiene como objetivo fundamental brindar prevención, atención y tratamiento, orientados a proteger y recuperar la salud, por medio de servicios de diagnóstico, procedimientos clínicos y quirúrgicos de la más alta Calidad, con experimentados profesionales, mediante innovación tecnológica, compromiso social y ético.

VISIÓN

Ser una clínica líder en atención médica, docencia e investigación, con la mejor tecnología, que asegure un cuidado oportuno con calidad, calidez y compromiso social.

VALORES INSTITUCIONALES

Servicio

Capacidad de prestar ayuda en el área de salud.

Responsabilidad

Valor único e irremplazable, expresado como el estricto sentido del deber siembra cosecha.

Confianza

Valor de siempre, inmutable y fundamental, significa que las personas se fían las unas de las otras.

Honestidad

Significa tener la capacidad de ser confiable a los demás, tener en cuenta los derechos de los otros y sustentar principios claros y coherentes con los individuos y la institución.

Honestidad

Significa tener la capacidad de ser confiable a los demás, tener en cuenta los derechos de los otros y sustentar principios claros y coherentes con los individuos y la institución.

Respeto

Actitud de consideración hacia las demás posiciones, especialmente hacia el otro.

Justicia

Respeto a todos y cada uno de los derechos del ser humano y cumplimiento de todas las obligaciones.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Política de Calidad: Como institución prestadora de servicios de salud, está comprometida a mantener y mejorar la satisfacción de los usuarios y sus familias, mediante la prestación de servicios con calidad para que se nos reconozca. Para lograrlo todos quienes somos parte de Peliservimed S.A, debemos mejorar continuamente los procesos y servicios para exceder las expectativas del usuario y generar una completa satisfacción.

6.3 Justificación.

El interés en la elaboración de este proyecto sobre Selección de Personal y su incidencia en desempeño laboral del personal de la empresa PELISERVIMED S.A., radica en dar a conocer al talento humano que día a día está en contacto directo con los usuarios, que el mal desempeño laboral está provocando una pérdida de los usuarios

que requieren de los servicios prestados por la institución, la corrección de este factor podrá erradicar este fenómeno perjudicial para PELISERVIMED S.A.

Es importante que exista un verdadero proceso de Selección de Personal para lograr un buen desempeño laboral y a su vez mejorar el trato a los clientes, ya que ellos se sienten inconformes por el trabajo que han observado del personal que labora en esta institución.

La adecuada Selección de Personal constituye una de las mejores inversiones en el área de Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

La Selección de Personal es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiéndole que se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización.

Proporciona al personal la oportunidad de desempeñar su trabajo de la mejor manera y que se sientan conformes con lo que hacen.

De la Selección adecuada dependen los demás subsistemas de talento humano.

Las empresas valen lo que valen sus personas.

La constitución de la república exige Selección de Personal porque a través de ésta se garantiza la igualdad de oportunidades y se valora el mérito de la gente.

6.4 Objetivos.

6.4.1 Objetivo General

Diseñar un Manual de Selección de Personal, utilizando estrategias de reclutamiento, Selección, contratación e inducción, para aportar con soluciones sobre el problema de la Atención al Cliente y desempeño laboral del personal de la institución, que contribuya al mejoramiento de la empresa PELISERVIMED S.A. del Cantón Pelileo.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Disponer de un instrumento técnicamente elaborado para la Selección de Personal.
- Disponer de personal preparado y competente para el cumplimiento de los fines empresariales.
- Determinar las políticas, de Selección de Personal.
- Aprovechar la inducción, para lograr el compromiso del personal hacia la institución.
- Definir los derechos y obligaciones del personal.
- Mantener registros adecuados sobre el personal.

6.5 Análisis de Factibilidad

La implementación de un Manual Selección de Personal, por lo analizado en el desarrollo del trabajo, contribuirá favorablemente a corregir una deficiencia notoria encontrada, cual es, un bajo desempeño laboral que está incidiendo negativamente en la atención al cliente.

Además, se cuenta con los recursos tanto humanos, económicos e institucionales que son necesarios para su ejecución.

Manual de Selección de Personal

Documento en el cual se presentan las diferentes fases del proceso de reclutamiento, Selección, contratación e inducción de personal, así como también las políticas y normativas para su aplicación con el objetivo de obtener personal idóneo para satisfacer las necesidades laborales de Peliservimed.

Importancia del Manual

Es importante porque define los pasos a seguir para que el Departamento Administrativo pueda planificar, reclutar, seleccionar, contratación e inducción al personal mediante la aplicación de técnicas e instrumentos que faciliten la obtención de un personal calificado.

Objetivos del Manual

Objetivo General

Servir como herramienta en el desarrollo de las funciones del Departamento Administrativo en lo referente a la planificación, reclutamiento, Selección e inducción de personal.

Objetivo Específicos

Identificar los pasos a seguir en el proceso de Selección de Personal.

Proporcionar guías metodológicas y prácticas para desarrollar de forma efectiva la Selección de candidatos al puesto.

Ámbito del Manual

El Manual de Selección de Personal se ha elaborado para que lo utilicen el Departamento Administrativo y directivos de PELISERVIMED.

Instrucciones para el uso del Manual

El Manual de Selección de Personal debe ser conocido y utilizado por los que laboran en el Departamento Administrativo y directivos de la institución.

La información contenida en este documento debe ser revisada y analizada para ponerla en práctica, dicha actividad debe realizarla el administrador con su equipo de trabajo.

El administrador debe dar a conocer la información que contiene el manual a las partes interesadas.

Instrucciones para la Actualización del Manual.

Este documento debe ser actualizado cuando el administrador y los directivos consideren necesario hacer una modificación debido a los cambios: económicos, políticos, sociales, culturales y tecnológicos que se presenten.

RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

Concepto:

Es el proceso por medio del cual se determina las fuentes y medios para hacer que las personas lleguen a PELISERVIMED para calificarles como empleados potenciales de la misma.

Planificación de los Recursos Humanos

Es una técnica para determinar en forma sistemática la provisión y demanda del personal que tendrá Peliservimed para determinar el número y tipo de empleados que serán necesarios; para que el Departamento Administrativo pueda planear sus labores de: reclutamiento, Selección y otras.

Fuentes de Reclutamiento

Son los diferentes lugares a los que se puede acudir en busca del elemento humano, adecuado a las exigencias del puesto que se pretende cubrir, estos lugares o fuentes pueden ser internas o externas.

Fuentes Internas

Será el medio de reclutamiento más idóneo para cuando exista una vacante dentro de Peliservimed para brindarle al personal operativo y administrativo la oportunidad de superación personal, profesional, económica y social.

Fuentes Externas

Utilizarla únicamente cuando los medios de reclutamiento interno no llenen las expectativas de personal requerido para una vacante tanto en cantidad, como en calidad del perfil del candidato.

Las fuentes externas las encontramos en:

- Archivos de postulantes
- Escuelas, Institutos superiores o Universidades
- Recomendaciones de colaboradores

- Oficinas de colocación
- Mercado laboral
- Otras empresas especializadas

Medios de Reclutamiento de Personal

Los medios de reclutamiento de personal que debe utilizar Peliservimed son:

- Poner avisos en lugares visibles dentro del edificio de Peliservimed.
- Utilizar al personal operativo y administrativo, como portavoces para dar a conocer la existencia de una vacante.
- Hacer uso de los periódicos de mayor circulación en nuestro medio.
- Uso de las radiodifusoras locales.

Requisición de Empleados

Al surgir una vacante se hace necesario que el responsable del departamento, comunique formalmente y lo solicite el administrador, para que éste inicie el proceso de reclutamiento y determine si en la planificación de personal ya está contemplada la vacante.

PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

Son los pasos que el administrador desarrolla con el propósito de atraer el mayor número posible de candidatos a concursar por una vacante siempre y cuando reúna los requisitos mínimos.

POLITICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECLUTAMIENTO

Política de Reclutamiento Para el Personal

1. Que el/la aspirante a un puesto, para ser reclutado deba contar con una experiencia de dos años como mínimo.
2. Que se reclute un número suficiente de candidatos de tipo interno como externo para preseleccionar los que pasaran a la fase de Selección.

3. Los candidatos que pasen al proceso de selección deben ser un mínimo de 5 y máximo de 10

Normas de Reclutamiento para el Personal

1. Los/Las aspirantes que no cuenten con una experiencia mínima de dos años, no deben reclutarse.
2. Que ningún aspirante sea tomado en cuenta, si no se somete al proceso de reclutamiento de personal.
3. El número de candidatos que deben pasar a la fase de Selección lo debe determinar el administrador.

Procedimiento para el Reclutamiento de Personal de Enfermería

Requisición de Personal de Enfermería

La necesidad de realizar el proceso de reclutamiento se da cuando al Departamento Administrativo llega una requisición de personal procedente del Departamento de Enfermería.

Revisión del Banco de Datos

Revisar los archivos de solicitudes de empleo y currículums de candidatos existentes.

Verificación y Contacto con Candidatos.

Verificar si dichos candidatos están en la disposición de prestar sus servicios para Peliservimed.

Fuentes de Reclutamiento

Las fuentes de reclutamiento a las cuales se puede acudir para atraer candidatos en el área de enfermería son las siguientes:

Fuentes internas (Banco de datos) y empleados actuales de Peliservimed.

Entrega de Solicitudes

La entrega de solicitudes de empleo y recepción de currículums vitae se hará por el Departamento Administrativo en las fechas establecidas.

Recepción de Currículums Vitae y Solicitudes de Empleo

Al recibir los currículums y solicitudes durante la época de recepción (establecido por el Departamento Administrativo) Investigar a todos los aspirantes y escoger los mejores para cada uno de los puesto que solicitan.

Los aspirantes serán investigados por el administrador de la siguiente manera:

- Llamará a las referencias laborales para constatar la información.
- Llamará a las empresas donde haya tenido experiencia laboral para confirmar acerca del trabajo que desempeñaba.

Entrevista Preliminar

Realizar una depuración de candidatos a través de una entrevista preliminar que permita al entrevistador descartar a los candidatos no aptos a cubrir la vacante, por no reunir los requisitos mínimos que el puesto exige.

Clasificación de los Candidatos que pasarán a la Fase de Selección

Ordenar los currículums de los aspirantes al puesto para las diferentes vacantes a cubrir, dependiendo de la demanda de trabajo, así será el número de candidatos que pasarán a la fase de Selección para ser sometidos a las entrevistas y diferentes tipos de pruebas.

Especificación del Puesto

El reclutador debe apoyarse en los directivos, para obtener las características generales y específicas del puesto que se necesita llenar.

Requerimientos del Puesto

Son las cualidades y capacidades mínimas que el puesto exige a los candidatos a ocupar dichos puestos (requerimientos obtenidos en: el Manual de análisis de puesto o descripciones de puesto)

Determinación de los Candidatos que pasarán al proceso de Selección

Una vez que se tenga un número suficiente de candidatos reclutados, pasarán al proceso de selección aquéllos que en la entrevista inicial llenaron los requisitos mínimos que el puesto exige, la cantidad de candidatos debe estar prescrita en las políticas de reclutamiento de Peliservimed.

SELECCION

Es el proceso por el cual se escoge entre varios candidatos, al más idóneo para desempeñar las actividades de cada puesto.

IMPORTANCIA DE LA SELECCIÓN

La Selección es importante por las siguientes razones:

- Por la evaluación y adecuación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de las candidatos del puesto de trabajo.
- Porque el individuo al estar colocado en el puesto adecuado, realiza sus actividades con mayor satisfacción contribuyendo con su buen desempeño al logro de objetivos y resultados de Peliservimed.
- Porque el momento más adecuado para rechazar a las personas menos aptas para un puesto es antes de que hayan ingresado a Peliservimed.

Guía de Entrevista

Es la que el entrevistador utiliza para conocer más de cerca la opinión del candidato en cuanto a su historial y perspectivas que pretende

Políticas de Selección para el Personal de Enfermería

1. Que los evaluadores tengan los conocimientos del perfil del candidato que se requerirá para hacer una excelente elección.
2. Para formar parte en la fase de Selección deberá ser sometido a los diferentes tipos de pruebas (Psicométricas, de conocimientos y de prácticas).que Peliservimed exige.
3. No se debe considerar para formar parte de la terna, aquellos candidatos cuyos datos del currículum no coincidan con los datos obtenidos en la investigación de referencias.
4. Un aspirante para formar parte de la terna debe obtener resultados aceptables en las pruebas y entrevistas
5. El administrador, debe realizar una entrevista a los miembros que formarán la terna, la cual permitirá tomar la decisión para seleccionar a uno de ellos.
6. El administrador al no optar por ningún miembro de la terna presentada, puede solicitar que se le envíe una nueva terna.
7. De los candidatos que se seleccionen estos deberán adaptarse a las exigencias de Peliservimed, tales como Reglamento Interno y Estatutos.

Normas de Selección para el Personal

1. El Administrador deberá sondear a los candidatos para ver si éstos están o no de acuerdo con las condiciones que Peliservimed ofrece.
2. Para poder seleccionar al personal de enfermería se debe tomar en cuenta el perfil del candidato que cubrirá la vacante.
3. Que el administrador maneje los resultados de las pruebas con mucha ética y discrecionalidad.
4. Que durante el proceso de Selección para llenar una vacante, el Administrador mantengan una adecuada comunicación con directivos.
5. El Administrador es quien tomará la decisión de la enfermera que llenará la vacante.
6. Todo aspirante a llenar una vacante, que no acuda a las entrevistas y a las pruebas de Selección en las horas y fechas indicadas, quedarán fuera del proceso; al menos que presente una justificación de peso, para concederle una nueva oportunidad.
7. Toda persona que aspire a llenar una vacante de enfermería, deberá demostrar frente a una emergencia lo que sabe hacer, de esto se encargará el Director Médico.

PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL DE ENFERMERÍA

1. El Departamento Administrativo llama a los mejores aspirantes al puesto según clasificación de la investigación a través de: entrevista preliminar, currículum vitae y otros.
2. Les señala una fecha y hora a cada aspirante al puesto, para la realización de la entrevista inicial, y aplicación de las pruebas.
3. La entrevista tiene como propósito, verificar los datos de la solicitud de empleo y constatar si el candidato reúne los requisitos y exigencias del puesto. Dicha entrevista se aplicará a los candidatos que pasaron del proceso de reclutamiento a la fase de selección. La entrevista se llevará a cabo en un espacio físico adecuado y que reúna las siguientes condiciones:
 - Comodidad del mobiliario
 - Adecuada iluminación.
 - Libre de distractores
 - Ambiente agradable
4. La aplicación de las pruebas se sugiere programarlas de forma individual o colectivas de acuerdo al tipo de pruebas que se les administren.

La administración y evaluación de las pruebas se sugiere que debe realizarlas el administrador en coordinación con un psicólogo.

El lugar para que los candidatos desarrollen las pruebas debe ser un espacio físico adecuado que reúna las siguientes características:

- Debe contar con recursos didácticos y tecnológicos (cartelerías, pizarra acrílica, computadora, proyector)
- Ambiente libre de distractores.

Los tipos de pruebas que se deben de aplicar al personal se determinan de acuerdo a los requisitos y exigencias del puesto a cubrir (ver Hojas 3 Y 4)

Conocimientos y manejo de tecnología de punta

Fluidez verbal oral y escrita

Relaciones humanas

Liderazgo

Capacidad para trabajar en equipo

Excelente presentación

En la parte práctica se evaluará:

- Toma de signos vitales
- Suministro de inyecciones
- Aplicación de sueros
- Administración de medicación
- Curaciones
- Conocimiento del instrumental
- Preparación a pacientes para cirugía

TIPOS DE PRUEBAS

PRUEBAS PSICOMÉTRICAS

Con la aplicación de ésta se evaluarán indicadores de personalidad como: carácter, autoestima, responsabilidad, sociabilidad, cautela, creatividad estabilidad emocional; aptitudes como: habilidad, nivel de organización, servicio social, liderazgo que la persona posee; y de inteligencia. (ver Hoja 9)

PRUEBAS DE CONOCIMIENTOS:

Con esta se pretende determinar el grado de conocimiento que el candidato posee, para el correcto desempeño de las funciones de su puesto. (ver Hojas 3 y 4)

PRUEBAS PRACTICAS

Este tipo de prueba se administrará para conocer las habilidades y destrezas que el candidato posee para el manejo de: equipos, herramientas y otros recursos que utilizarán en el desarrollo de las funciones del puesto, (ver Hojas 3 y4)

DE LA CALIFICACIÓN

- Curriculum	30 Puntos
- Prueba de Conocimientos	40 Puntos
- Prueba Psicotécnica	10 Puntos
- Entrevista Personal	10 Puntos
- Práctica	10 Puntos

DEL CURRICULUM

Este aspecto se calificará con 30 puntos como máximo de acuerdo al siguiente detalle:

NIVEL ACADEMICO

(10 puntos máximo)

- Estudios de Post-grado	10 puntos
- Titulo Profesional Colegiado	08 puntos

EXPERIENCIA PROFESIONAL

(10 puntos máximo)

Se califica un punto/año hasta un máximo de 10 años

CARGOS DESEMPEÑADOS

(5 puntos máximo)

- Jefe de enfermeras	5 puntos
- Estadística	4 puntos
- Auxiliar de Enfermería	3 puntos

CAPACITACION Y ACTUALIZACION

(5 puntos máximo)

Se califica medio punto, por cada evento de participación de 10 horas como mínimo, en seminarios, cursos, congresos, simposium, etc. Siempre y cuando se refieran a temas relacionados con la especialidad, hasta un máximo de 10 eventos dentro de los últimos 5 años.

CONTRATACION

Una vez seleccionado al personal idóneo y que reunió todos los requisitos se procede a la firma del contrato de prueba, durante los primeros 90 días.

Pasando el período de prueba, el contrato se renovará hasta cumplir un año, conforme señala el Código de Trabajo.

Si se quiere separar a la persona de la empresa con 30 días antes de que cumpla el año se puede realizar el desahucio.

También se puede utilizar el visto bueno ante el Ministerio de Relaciones Laborales, cuando el trabajador hubiere infringido las disposiciones contenidas en el artículo 72 del Código de Trabajo.

Finalmente, desvincular a un trabajador que la Clínica no desea tener, es facultad del empleador, pero esto tiene un costo, que habrá que analizar, si conviene o no a los intereses de la Clínica.

INDUCCION

Teniendo en cuenta que la inducción busca adaptar lo más rápidamente posible al colaborador, a su nuevo ambiente de trabajo, se ha previsto instruir al nuevo trabajo respecto a: información general, seguridad, atención y aspectos laborales, tal cual se los evidencia en los Hojas 6,7 y 8.

Factibilidad Organizacional

La factibilidad es un medio adecuado de solución para la empresa que requiere cambiar los estándares en los cuales se han ido manejando el personal de enfermería con respecto al trato los clientes, y han sugeridos cambios drásticos para tratar de retener y a su vez ganar campo competitivo en la prestación de los servicios básicos de salud.

Factibilidad económica-financiera

La institución cuenta con el respaldo de la Junta General de Accionistas, el dinero requerido para la implementación de las estrategias estará totalmente cubierta por la Clínica, la institución buscará obtener beneficios en la atención al cliente y así

consolidarse como una empresa de total confianza para el usuario con un trato cálido a los mismos.

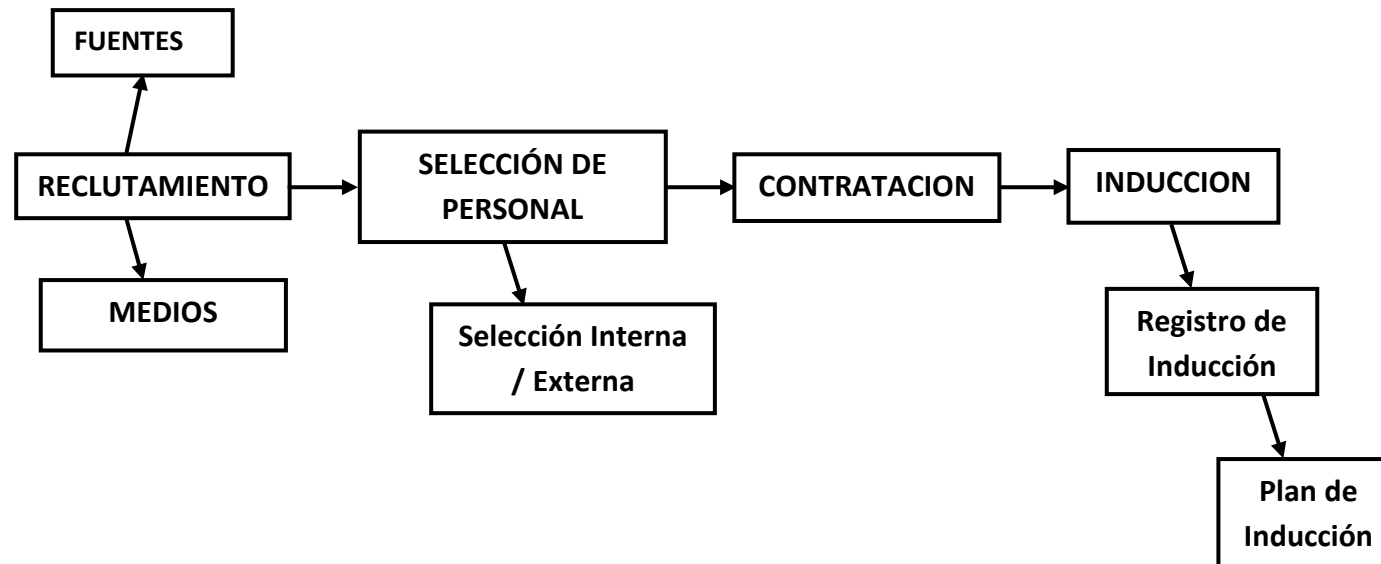
Factibilidad socio - cultural

En la actualidad la sociedad exige un trato cordial, amable, en compensación al pago por los distintos servicios que requieren en beneficio personal, el principal servicio es un trato personalizado, dar información oportuna y clara, con ello el bienestar de los clientes se verá reflejado en su fidelidad por la institución

6.6 Fundamentación

La fundamentación obedece a los conceptos y aplicaciones antes mencionadas en este mismo capítulo.

6.7 Modelo Operativo



El puesto que existe mayor rotación de personal es AUXILIAR DE ENFERMERIA.

PUESTO:

AUXILIAR DE ENFERMERIA

PASO I

Requerimiento del Departamento de Enfermería para llenar esa vacante.

PASO II

PUBLICACIÓN EN UN DIARIO SOLICITANDO LLENAR ESA VACANTE

Ambato, 12 de Octubre del 2011

Señores

Diario EL HERALDO

Presente.-

De mi consideración:

Por la presente solicito se proceda a realizar la publicación en formato 5 cm. x 8.3 cm. los días viernes 14, domingo 16 y lunes 17 de Octubre del 2011

Hoja 1

PELISERVIMED S.A.

REQUIERE CONTRATAR:
AUXILIAR DE ENFERMERIA

Requisitos:

- Auxiliar de Enfermería con Certificado
- 2 Años de experiencia
- Disponibilidad turnos rotativos

Ofrecemos:

Sueldo de acuerdo al cargo más beneficios de ley

Las personas interesadas deben entregar su hoja de vida, con fotografía actualizada, en la empresa ubicada en Pelileo, Av. Padre Chacón y Juan Montalvo.

Atentamente,

Dr. Jorge Pozo
Gerente General

Hoja 2

PASO III

LA PERSONA INTERESADA LLENA LA OFERTA DE SERVICIOS

<p><u>PELISERVIMED</u></p> <p><u>S.A.</u></p>	Código: RG-RH-001	Fecha de Elaboración:
	Emitido por: Recursos Humanos	
	OFERTA DE SERVICIOS	

Puesto al que aplica:.....Fecha:.....

1. DATOS PERSONALES

Apellido Paterno.....Materno.....Nombres.....
 Edad.....Fecha de nacimiento: Año.....Mes.....Día.....
 Lugar de nacimiento: Provincia.....Ciudad.....Parroquia.....
 Cédula de ciudadanía.....Carnet afiliación IESS.....
 Ficha médica IESS.....Certificado de votación.....
 Dirección domiciliaria: Calle Principal.....N.- de casa.....
 Calle secundaria.....Barrio o sector.....
 Teléfonos: Domicilio.....Celular.....

2. CARACTERISTICAS INDIVIDUALES

Estatura.....Peso.....Color de ojos.....Tez.....Tipo de sangre.....
 Talla.....Calzado.....Alguna señal física particular.....

3. DATOS FAMILIARES

ESTADO CIVIL:.....
 Nombre de su cónyuge.....Ocupación.....

Nombre de sus cargas (hijos, esposa)	Parentesco	Fecha de nacimiento	Edad
.....
.....
.....

Si tiene parientes que trabajan en esta empresa indique los siguientes datos

Nombres y Apellidos.....
 En caso de urgencias aviar a.....

4. INSTRUCCIÓN

PRIMARIA: Nombre de la escuela.....Grado aprobado.....
 SECUNDARIA: Nombre del Colegio.....Curso Aprobado.....
 Título Obtenido.....Especialidad.....
 SUPERIOR: Nombre de la universidad o instituto.....
 Año o semestre aprobado.....Titulo y especialización.....

Indique tres cursos de capacitación o adiestramiento más importantes que usted haya realizado:

Nombre del curso	Institución	Fecha de realización
.....
.....
.....

Estudia usted actualmente: Si.....No.....

Indique los estudios que realiza.....

Nombre de la institución.....Año que cursa.....

5. TRABAJO ACTUAL

Nombre de la empresa que trabaja actualmente.....
Puesto que ocupa.....Sueldo que gana.....Fecha de ingreso.....
Nombre del jefe inmediato.....Teléfono.....
Motivo por el cual quiere renunciar.....

6. TRABAJOS ANTERIORES

Enumere los 3 últimos empleos en que a prestados sus servicios, comenzando por el que desempeño últimamente:

Nombre de la empresa	Cargo	Tiempo		Sueldo	Motivo Salida
		Desde	Hasta		
.....
.....
.....

7. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS

Tiene Experiencia en Auxiliar de Enfermería: Si.....No.....
Qué otros conocimientos o habilidades posee?.....

8. REFERENCIAS

	Nombre	Dirección	Teléfono
Laboral

Familiar

9. DATOS ADICIONALES DE LA ASPIRANTE

Diga porque medio se informó de nuestro llamado y porque ha respondido
.....
Podría trabajar turnos rotativos o cuando lo requiera la empresa
.....
Que sueldo aspira ganar mensualmente: \$.....

Autorizo expresamente para que se verifiquen los datos antes consignados y someterme al proceso de Selección

Hoja 3

PASO IV

LAS PERSONAS QUE LLENAN LOS REQUISITOS EN EL PASO ANTERIOR SON EVALUADOS

<u>PELISERVIMED</u> <u>S.A.</u>	CUESTIONARIO	Código:
		Fecha de Elaboración:
		Fecha de última aprobación:
		Revisión:
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

CUESTIONARIO – AXILIAR DE ENFERMERIA

NOMBRE:..... FECHA:.....

TEORICO-PRACTICO

- 1.Cuál es valor normal de la presión arterial?

2. Para trasladar a un paciente fracturado de un lugar a otro qué se debe hacer?

3. Cuántos miligramos de Dexametazona tiene una ampolla de 2cc si cada centímetro tiene 4mg?

4. Qué significa las siglas PRN y NPO?

5. En caso de una herida sangrante qué se debe hacer?

<u>PELISERVIMED</u> <u>S.A.</u>	CUESTIONARIO	Código:
		Fecha de Elaboración:
		Fecha de última aprobación:
		Revisión:
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

1. Cuántas gotas tiene un centímetro cubico de solución?

2. Qué significa Tren de Lemburg?

3. Cuántas gasas debe ir en cada paquete de Sala de Operaciones?

4. En pacientes de Emergencia, qué debe hacer en orden de prioridad?

5. Cómo se debe realizar la desinfección de Quirófano?

PELISERVIMED S.A.

REGISTRO PROCESO DE SELECCIÓN

TIPO DE CONVOCATORIA: INTERNA: _____ ABIERTA: _____

CARGO VACANTE: _____ FECHA: _____

DATOS GENERALES DEL CANDIDATO:

NOMBRE: _____

EDAD: _____

ESTADO CIVIL: _____

TITULO ACADEMICO: _____

DIRECCION: _____

TELEFONO DOMICILIO: _____

CELULAR: _____

DESEMPEÑO

EVALUACION PSICOTECNICA

Responsable:

<u>PELISERVIMED</u> <u>S.A.</u>	REGISTRO DE INDUCCION	Código:
		Fecha de Elaboración:
		Revisión:
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por: Gerencia General

FECHA: _____

NOMBRE: _____

CARGO: _____

ENTRENAMIENTO DE INDUCCION

1.- GENERALIDADES	APLICA
Explicación sobre la empresa	
Horarios de trabajo	
Puntualidad en el trabajo	
Uso de tarjetas de control de asistencia	
Uso uniforme	
Reconocimiento de las instalaciones (empresa)	
Presentar al personal	

2.- SOBRE LA SEGURIDAD	
Acciones peligrosas en el puesto de trabajo	
Ubicación de extintores y señales de seguridad	

3.- SOBRE LA ATENCIÓN	
Breve explicación de atención y proceso	

4.- INFORMACIÓN PROVISTA POR EL AREA DE RRHH	
Sueldo	
Contrato de Trabajo	
Beneficios	
Horas extras	
Afiliación al IESS	

NOMBRE Y FIRMA DEL NUEVO EMPLEADO (A) _____

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DEL EMPLEADO (A) _____

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE DE RRHH _____

<u>PELISERVIMED</u> <u>S.A.</u>	DESCRIPCION DE FUNCIONES INDUCCION	Elaborado por: Juan Carrasco
	ENFERMERAS Y AUXILIARES DE ENFERMERIA	

Reporta Directamente: Gerente General, Director Médico, Administrador, Asistente Administrativo.

Relación de Trabajo: Médicos, Departamento Administrativo y personal en general.

A.- MISIÓN

Atender oportunamente a los pacientes que acuden a esta casa de salud brindando una atención personalizada y profesional.

B.- FUNCIONES

1. Cumplir todo lo dispuesto en el Reglamento Interno de la institución.
2. Atender oportunamente a los pacientes.
3. Instalar en los cuartos las camas de los acompañantes cuando los familiares de pacientes lo soliciten.
4. En la hora del almuerzo trasladarse al comedor una a la vez, si descuidan el área de enfermería y a los pacientes y es comprobado se sancionará.
5. Comunicar al médico de turno si ingresa un paciente considerado de clínica.
6. Cumplir todas las disposiciones emanadas de la licenciada en enfermería.
7. Cumplir con todas las disposiciones enunciadas en el Manual de Procedimientos y Funciones de los distintos Servicios Médicos y Paramédicos.
8. Permanecer en el área de emergencia cuando haya pacientes.
9. Pasar visita con el médico tratante.
10. Tomar siempre signos vitales al recibir el turno.
11. Hacer las notas de ingreso correspondientes a cada paciente.

12. Ordenar y archivar correctamente las historias clínicas de cada paciente.
13. Siempre utilizar ropa blanca o el uniforme de la clínica.
14. Permitir que el personal del laboratorio realice su trabajo.
15. Conocer que medicinas existen en stock en la clínica y solicitarlas oportunamente.
16. Comunicarse con amabilidad con el personal de la clínica y con los pacientes.
17. Administrar los medicamentos correctamente, por la vía indicada, en el horario y dosis determinadas por el médico tratante, caso contrario habrá sanciones correspondientes de acuerdo al Reglamento Interno de la Clínica.
18. Atender solícitamente los requerimientos y necesidades de los pacientes, acudiendo prontamente al llamado de ellos.
19. Asistir obligatoriamente a las sesiones convocadas por la Jefa de Enfermería , la administración, el Director Médico, la Directiva, con pena de sanción y multa
20. Entregar debidamente el turno a la auxiliar que lo recibe, reportando novedades de los pacientes, y anotando los datos vitales y evolución en los registros respectivos.
21. Entregar mediante inventario las medicinas de las vitrinas de quirófano, sala de partos, esterilización y emergencias, las medicinas faltantes deben ser justificadas debidamente con los vales respectivos, si no lo están comunicará mediante listado las medicinas faltantes y el nombre de quien es responsable de la pérdida a los encargados de farmacia interna.
22. Vigilar las pertenencias de la clínica, y al momento del alta de los pacientes revisar que el inventario de la habitación entregada esté correcto, así como las pijamas suministradas por la clínica, siendo responsables por las pérdidas ocasionadas.
23. Realizar el aseo y limpieza de las habitaciones, camas, veladores, cunas y mesas de comida.
24. Realizar correctamente el menaje de las áreas quirúrgicas semanalmente, los días miércoles.
25. Informar con 48 horas de anticipación cambio de turnos al Departamento Administrativo.

26. Informar de equipos médicos o artefactos que estén defectuosos y que requieran de mantenimiento al Departamento Administrativo.
27. Cumplir con el horario establecido por la Gerencia o la Administración
28. Otras que disponga el jefe inmediato

C. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

Educación mínima	Experiencia Mínima Necesaria	Perfil para ocupar el puesto	Conocimiento relativo al puesto	Habilidades
Curso de Auxiliar de Enfermería	2 años	Sexo: Indistinto	Primeros Auxilios	Habilidad de expresión
Egresada de Enfermería / Lcda. Enfermería	2 años	Edad: 24 a 35 años	Farmacología	Solución de problemas
		Estado Civil: Indistinto	Anatomía	Transmitir conocimiento
		Otros: Buena presencia		Comprensión de instrucciones

D. IMPLEMENTOS QUE MANEJA

Equipos médicos, medicinas, insumos, materiales de oficina.

E. MEDIDA DE DESEMPEÑO

- Verificación de registros a su cargo

- Evaluación del desempeño

F. RESTRICCIONES

1. Salir de la institución con el uniforme.
2. Salir de la institución sin notificar.
3. Cambiar de turno sin notificar.
4. Sacar de la institución medicamentos para terceras personas sin la autorización de administración y del gerente y que no conste en algún documento la lista y para qué persona es.
5. Ingresar a las habitaciones en el momento que el personal del laboratorio realiza su trabajo, salvo que requiera de su ayuda.
6. Descuidar a los pacientes en su jornada de trabajo.
7. No informar al médico de la evolución de los pacientes.
8. Administrar a los pacientes medicamentos que no haya prescrito el médico.

G. DISPOSICIONES GENERALES

1. Para el cumplimiento diario de las tareas, deberá solicitar a su Jefe inmediato las herramientas necesarias.
2. Al finalizar la jornada de trabajo debe limpiar y ordenar su área de trabajo y atender a las Disposiciones Generales en el manejo de equipos médicos.
3. Los procedimientos, registros e historias clínicas que utilice deben ser claros y estar libres de errores y serán de su absoluta responsabilidad.
4. El trabajo asignado no se puede transferir ni delegar, es absolutamente responsable del mismo y de dar cuenta de su cumplimiento adecuado.

**ENFERMERAS Y
AUXILIARES DE ENFERMERIA**

GERENTE GENERAL

Hoja 9

Capítulo: "Sobrellevar la presión..."

1.- ¿Cómo es de importante para usted la necesidad de triunfar?

a) Bastante importante

b) Muy importante.

c) No es algo en lo que piense demasiado.

2.- ¿Le entusiasma el tener que trabajar con miras a un plazo determinado?

a) No, pero el trabajar con miras a un plazo es un mal necesario que la mayoría de nosotros tiene que soportar.

b) No. Para mí el trabajar con miras a un plazo supone, en gran medida, una preocupación y prefiero marcarme mi propio ritmo.

c) Sí, creo que trabajo bien bajo presión.

3.- Está sentado en el coche en medio de un atasco. ¿Cuál de los siguientes sentimientos es probable que sienta con mayor intensidad?

a) Enfado.

b) Frustración.

c) Aburrimiento.

4.- Lea las siguientes afirmaciones y ordénelas del 1 al 4, siendo 1 aquella que dice más de usted, y 4 la que menos.

a) Trato de emplear el lenguaje corporal adecuado cada vez que pido algo.

b) Cuando pregunto algo, necesito dejar claros mis requerimientos y me mantengo firme al respecto.

c) Si se espera al momento adecuado para preguntar, se puede estar esperando eternamente.

d) Creo que está bien esperar al momento adecuado antes de preguntar.

5.- Para cada uno de las siguientes afirmaciones, escoja un solo número del 1 al 5 (puntuación de 1 para la afirmación que dice menos sobre usted, 5 para la que más, etc.).

a) Puedo ser implacable a la hora de conseguir lo que quiero.

5 4 3 2 1

b) Me resulta sencillo centrar mi atención en un tema durante largos períodos de tiempo.

5 4 3 2 1

c) La perfección es un ideal imposible.

5 4 3 2 1

d) Estaría dispuesto a abandonar mi afición preferida, a pesar de lo mucho que me gusta, si con ello alcanzase el éxito en la carrera profesional que he escogido.

5 4 3 2 1

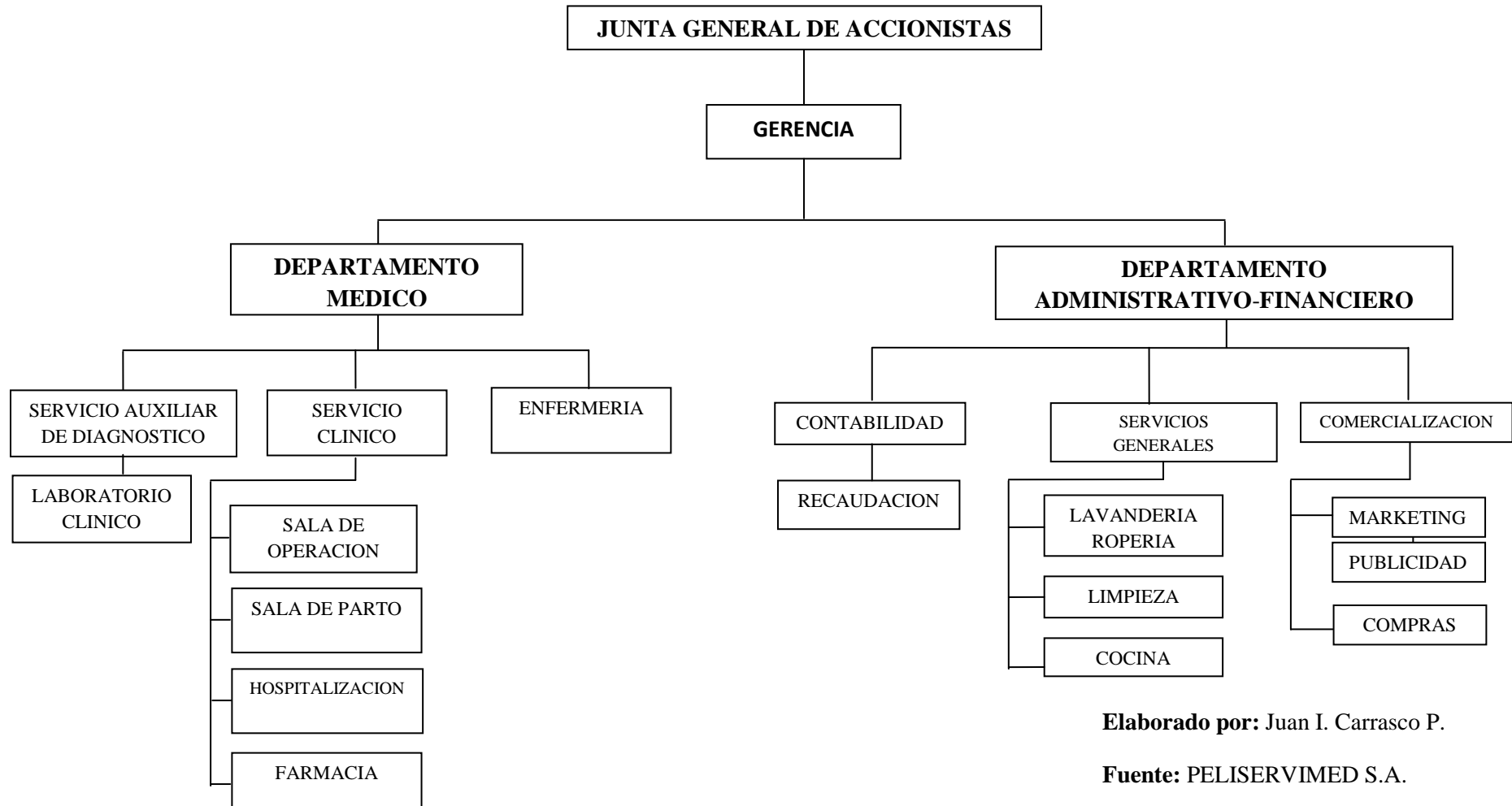
IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE PELISERVIMED

El impacto que ocasionará para la institución será positivo ya que el personal que ingresará a trabajar en esta casa de salud tendrá conocimientos sólidos y experiencia en su cargo así cada persona es eficiente, brindando servicio de calidad demostrando a su vez respeto hacia los demás, lo cual beneficia directamente al cliente.

Peliservimed, incrementará su clientela demostrando seriedad, responsabilidad y calidad, con personal preparado y capacitado permanentemente.

6.8 Administración (Gráfico 14)

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborado por: Juan I. Carrasco P.

Fuente: PELISERVIMED S.A.

ADMINISTRADOR. (1).- Es un puesto que se encarga de dirigir todo los factores endógenos de la empresa, maneja los vínculos con el personal, proveedores, levantamiento de inventario de activos, supervisión y gestión de actividades de mantenimiento, desarrollo organización, administración de personal, etc.

FUNCION:

- Realizar la Selección de Personal en los ámbitos anteriormente descritos.
- Supervisión y control de personal
- Ejecución del proceso de pagos a médicos.
- Planificar los cronogramas de mantenimiento de equipos.
- Elaborar informes de apoyo al gerente de la empresa.
- Responsabilidad sobre el correcto funcionamiento del sistema de honorarios médicos.

ENFERMERAS.- Son las encargadas de supervisar y apoyar en todo lo referente a la parte operativa es decir los procedimientos médicos, en todas las aéreas de la Clínica, control de insumos, planifica y prevé el abastecimiento de todos los materiales necesarios para el funcionamiento adecuado de los servicios a su cargo.

FUNCION:

- Coordinar acciones e intervenciones médicas.
- Verificar el stock de insumos médicos de todas las aéreas.
- Informar el consumo de insumos, procedimientos, visitas médicas de los pacientes de hospitalización.
- Informar a los pacientes sobre todos los servicios del Clínica.
- Informar cualquier desperfecto de los equipos médicos.

GERENTE.- Su labor principal es la toma de decisiones y la planeación empresarial, es el puesto en el cual se centra el mayor poder dentro de la organización, sus decisiones están enfocadas en lo que es inversión que realiza la empresa.

FUNCION:

- Planeamiento estratégico de actividades de la Clínica.
- Representación legal de la empresa
- Dirigir las actividades generales de la empresa.
- Contratación de personal administrativo y médico.
- Aprobación de presupuestos e inversiones.
- Dirigir el desarrollo de la actividad médica de la Clínica.

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

FASES	ETAPAS	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RESULTADOS	TIEMPO
1ra	Información	Informar a los Directivos acerca de la importancia sobre la adecuada Selección de Personal.	Explicar los métodos sobre la adecuada Selección de Personal.	Administrador Investigador	Interés por brindar una atención de calidad a los usuarios.	Durante un mes
2da	Concienciación	Concienciar a los Directivos acerca de la necesidad de seccionar adecuadamente al personal.	Investigar y comentar sobre la necesidad de una adecuada de Personal.	Administrador Investigador	Interés mostrado por los directivos.	Durante un mes
3ra	Ejecución	Elaboración de un Manual de Selección de Personal para la Empresa PELISERVIMED S.A.	Utilización de la información sobre la Selección de Personal por medio del Manual de Selección.	Administrador Investigador	Entrega de folletos sobre el tema	Durante un mes
4ta	Evaluación	Evaluar la adecuada Selección del Personal.	Buzón de sugerencias para evaluar el desempeño del personal.	Administrador	Interés mostrado por los directivos.	Al finalizar el cuarto mes

BIBLIOGRAFIA

LIBROS

IDALBERTO CHIAVENATO (2002)

TESIS

ORTIZ, E y ACURIO, M. (2010). *Sistema de Gestión del Talento Humano del Departamento Financiero de la Universidad Estatal de Bolívar, para el mejoramiento del Desempeño Laboral*. Facultad de Dirección de Empresas. UNIANDES

MANTILLA, C. (2010). *Manual de Funciones para el personal Administrativo de Electrónica Mantilla y el desempeño laboral*. Facultad de Dirección de Empresas. UNIANDES.

LLUMIGUANO, M y GARCIA, J. (2010). *Código de ética y valores para el personal del Departamento Administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar, y el mejoramiento del desempeño laboral*. Facultad de Dirección de Empresas. UNIANDES.

DIRECCIONES ELECTRONICAS

http://es.wikipedia.org/wiki/Recursos_humanos

<http://itzamna.bnct.ipn.mx:8080/dspace/bitstream/123456789/2442/1/CP2008BB666m.pdf> IEDE

<http://www.scribd.com/doc/40915788/Evaluacion-del-Personal>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Producci%C3%B3n_\(econom%C3%ADa\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Producci%C3%B3n_(econom%C3%ADa))

[http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad:](http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad)

<http://www.monografias.com/trabajos11/concient/concient.shtml>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Cooperaci%C3%B3n>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Creatividad>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Realizaci%C3%B3n_\(medios_audiovisuales\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Realizaci%C3%B3n_(medios_audiovisuales))

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Cuestionario N.....

EMPRESA PELISERVIMED S.A.

OBETIVO:

Identificar la situación actual de la organización, mediante la aplicación de la presente encuesta, para determinar la calidad de la Atención al cliente de la empresa PELISERVIMED S.A..

Estimado Sr. (a):

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestro objetivo. Gracias por su colaboración.

1. ¿Es esta su primera vez como paciente en PELISERVIMED S.A.?

1.1 SI

1.2 NO

2. ¿Por qué eligió PELISERVIMED?

2.1 Me lo recomendó mi médico

2.2 Mi medico insistió en esta Clínica

2.3 Fue mi elección

3. ¿Cree usted que el personal debe ser bien seleccionado para que trabaje en PELISERVIMED?

3.1 SI

3.2 NO

4. Por favor, valore del 1 al 5 donde 1 es "inaceptable" y 5 es "Excelente" el estado de las instalaciones de la Clínica:

1 (Inaceptable) 2 (Regular) 3(Bueno) 4(Muy bueno) 5(Excelente)

4.1 Accesibilidad interior y exterior

4.2 Limpieza de aseos y zonas comunes

4.3 Comodidad de las salas de espera

4.4 Dotación de aparatos médicos e instrumental

5. ¿Cuántos días estuvo ingresado/a?

5.1 De 1 a 2 días

5.2 De 3 a 5 días

5.3 Más de 5 días

6. Por favor, valore del 1 al 5 donde 1 es "inaceptable" y 5 es "Excelente" el servicio de Emergencias (sólo si ha utilizado este servicio):

1 (Inaceptable) 2 (Regular) 3(Bueno) 4(Muy bueno) 5(Excelente)

6.1 Rapidez en la actuación del personal de emergencias

7 ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la atención brindada por la empresa PELISERVIMED al momento de la prestación del servicio?

7.1 Satisfecho

7.2 Insatisfecho

8. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que desempeña el personal de la clínica?

8.1 Si

8.2 No

9. ¿Recomendaría esta Clínica a otras personas?

9.1 Si

9.2 No

10. ¿Cree usted que el personal de la clínica está capacitado?

10.1 Si

10.2 No

FECHA DE APLICACIÓN:

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR: Juan Carrasco

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
FICHA DE OBSERVACIÓN	N°
Objeto de estudio:	
Lugar de observación:	
Fecha de observación:	
Nombre del investigador:	
DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	
INTERPRETACIÓN DE LA OBSERVACIÓN	