

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Tema: La Capacitación del Personal Técnico Administrativo del Hospital Cantonal Baños y su incidencia en la Atención al Paciente.

Trabajo de Investigación
Previa a la obtención del Grado Académico de Magister en
Gerencia Pública

Autor: Ing. Elías David Caisa Yucailla

Director: Ing. M.Sc. Milton Molina Granja

AMBATO – ECUADOR

2011

Al Consejo de Posgrado de la UTA.

El tribunal de la defensa del trabajo de investigación con el tema: La Capacitación del Personal Técnico Administrativo del Hospital Cantonal Baños y su incidencia en la Atención al Paciente, presentado por el: Ing. Elías David Caisa Yucailla, Autor y conformado por el Ing. Mg. Álvaro Vargas Álvarez, Dr. Mg. Jaime Ortiz Ortiz, Ing. M.Sc. Héctor Ruiz Ortiz, Miembros del Tribunal, Ing. M.Sc. Milton Molina Granja, Director del trabajo de investigación y presidido por Ing. Mg. Juan Garcés Chávez , Presidente del Tribunal y Director de CEPOS-UTA, una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Mg. Juan Garcés Chávez
Presidente del Tribunal de Defensa

Ing. Mg. Juan Garcés Chávez
DIRECTOR CEPOS

Ing. M.Sc. Milton Molina Granja
Director de Trabajo de Investigación

Ing. Mg. Álvaro Vargas Álvarez
Miembro del Tribunal

Dr. Mg. Jaime Ortiz Ortiz
Miembro del Tribunal

Ing. M.Sc. Héctor Ruiz Ortiz
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: La Capacitación del Personal Técnico Administrativo del Hospital Cantonal Baños y su incidencia en la Atención al Paciente, nos corresponde exclusivamente al: Ing. Elias David Caisa Yucailla, Autor y al Ing. M.Sc. Milton Molina Granja, Director del trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

.....
Ing. Elías David Caisa Yucailla.

AUTOR

.....
Ing. M.Sc. Milton Molina Granja

DIRECTOR

DERECHOS DEL AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

.....
Ing. Elias David Caisa Yucailla.

AUTOR

DEDICATORIA

A Dios sobre todas la cosas por haberme ayudado a culminar uno de mis grandes sueños, a mis padres quienes con su cariño me apoyaron a seguir adelante siempre, a mis pequeños hijos Dylan y Edcy quienes son mi fuente de inspiración y alegría, de una manera especial a mi querida esposa Marisol que con su apoyo me alentó a continuar en los momentos más difíciles.

David

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Señor Todopoderoso en nombre de mi Señor Jesucristo, por haberme guiado en la vida que me ha dado; para ser un hombre de bien y de buenas costumbres.

A todo el personal del Hospital Cantonal Baños, por su predisposición a colaborar en este trabajo, a los Docentes y amigos que han compartido sus conocimientos con los míos, para hacer de este cambio un aporte que espero sea de utilidad para quien así lo valore.

David

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINAS
CARATULA	i
CONSEJO DE POSGRADO CEPOS"UTA"	ii
AUTORÍA	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv

CAPÍTULO 1

PROBLEMA

CONTENIDO	PÁGINAS
1.1 Tema	1
1.2. Planteamiento del Problema	1
1.2.1. Contextualización	1
1.2.2 Análisis crítico	13
1.2.3 Prognosis	13
1.2.4 Formulación del problema	14
1.2.5 Interrogantes	14
1.2.6 Delimitación	14
1.3 Justificación	15
1.4 Objetivos	16
1.4.1 General	16
1.4.2 Específicos	16

CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO

CONTENIDO	PÁGINAS
2.1 Antecedentes Investigativos	17
2.2 Fundamentación filosófica	21
2.3 Fundamentación legal	21
2.4 Categorías fundamentales	23
2.4.1 Categorización	24
2.4.2 Definición de Categorías	26
2.5 Hipótesis	34

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA

CONTENIDO	PÁGINAS
3.1 Modalidad básica de la investigación	35
3.1.1 Investigación de Campo	35
3.1.2 Investigación Bibliográfica.	35
3.2 Tipo de investigación	36
3.2.1 Exploratoria	36
3.2.2 Descriptiva	36
3.2.3 Correlacional	37
3.3 Técnicas de Investigación	37
3.3.1 Observación	37
3.3.2 Entrevista	37
3.3.3 Encuesta	38
3.4 Población y muestra	38
3.5 Operacionalización de variables	39
3.5.1 Variable independiente: La Capacitación	39
3.5.2 Variable Dependiente: Atención al Paciente	40
3.6 Plan de recolección de información	41
3.7 Plan de Procesamiento de la Información	42

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

CONTENIDO	PÁGINAS
4.1 Análisis de los resultados	43
4.2 Interpretación de datos	43
4.3 Verificación de la hipótesis	55
4.3.1 Modelo Lógico	55
4.3.2 Nivel de significancia	55
4.3.3 Elección de la prueba estadística	55
4.3.3.1 Combinación de frecuencias	56
4.3.4 Cálculo del grado de libertad	57
4.3.5 Cálculo Matemático	57
4.3.6 Decisión final	58

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONTENIDO	PÁGINAS
5.1 Conclusiones	59
5.2 Recomendaciones	60

CAPÍTULO 6 PROPUESTA

CONTENIDO	PÁGINAS
6.1 Título	62
6.2 Finalidad	63
6.3 Objetivos	63
6.3.1 Objetivo General	63
6.3.2 Objetivos específicos	63
6.4 Políticas	64
6.5 Estrategias	64
6.6 Ejecución	65
6.7 Evaluación	65
6.8 Seguimiento	66
6.9 Contenido del plan de capacitación	67
6.10 Capacitación del personal	67
7.0 Metas	67
7.1 Plan de capacitación	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINAS
Gráfico # 1 Derecho a la salud	3
Gráfico # 2 Organigrama Estructural	10
Gráfico # 3 Categorización variable dependiente	24
Gráfico # 4 Categorización variable independiente	25
Gráfico # 5 Fuentes literarias	41
Gráfico # 6 Pregunta 1. Plan de capacitación	44
Gráfico # 7 Pregunta 2. Mejor resultado	45
Gráfico # 8 Pregunta 3. Medidas de emergencia	46
Gráfico # 9 Pregunta 4. Técnicas de control	47
Gráfico # 10 Pregunta 5. Beneficios	48
Gráfico # 11 Pregunta 6. Imagen	49
Gráfico # 12 Pregunta 7. Capacitación específica	50
Gráfico # 13 Pregunta 8. Período	51
Gráfico # 14 Pregunta 9. Nivel Competitivo	52
Gráfico # 15 Pregunta 10. Cursos	53
Gráfico # 16 Pregunta 11. Importancia	54
Gráfico # 17 Chi Cuadrado	58
Gráfico # 18 Análisis Crítico	87

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÀGINAS
Tabla # 1 Servicios	9
Tabla # 2 Ocupación	11
Tabla # 3 Personal	12
Tabla # 4 Operacionalización. Variable independiente	39
Tabla # 5 Operacionalización. Variable dependiente	40
Tabla # 6 Pregunta 1. Plan de Capacitación	44
Tabla # 7 Pregunta 2. Mejor resultado	45
Tabla # 8 Pregunta 3. Medidas de emergencia	46
Tabla # 9 Pregunta 4. Técnicas de control	47
Tabla # 10 Pregunta 5. Beneficios	48
Tabla # 11 Pregunta 6. Imagen	49
Tabla # 12 Pregunta 7. Capacitación específica	50
Tabla # 13 Pregunta 8. Período	51
Tabla # 14 Pregunta 9. Nivel competitivo	52
Tabla # 15 Pregunta 10. Cursos	53
Tabla # 16 Pregunta 11. Importancia	54
Tabla # 17 Combinación de Frecuencias	56
Tabla # 18 Cálculo Matemático	57
Tabla # 19 Plan de Capacitación	68

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación realizada en el Hospital Cantonal Baños sobre la necesidad de Diseñar un Plan de Capacitación para el personal del Hospital, que dirija, organice y ejecute operativos de gestión, que mejore la atención a los pacientes, ha permitido conocer a través de las encuestas y entrevistas realizadas a los involucrados en este estudio, que realmente existe la necesidad de hacerlo.

Este trabajo pretende, proponer que el Departamento de Recursos Humanos del Hospital tome conciencia, en considerar la urgente necesidad de capacitar al personal, racionalice, ordene, califique, simplifique y codifique técnicamente la normativa que regula los procedimientos establecidos en la institución, previa aprobación de la autoridad u organismo competente de decisión.

Asimismo, trata en la medida de lo posible, de aportar significativamente en el Diseño de un Plan de Capacitación de Gestión, que oriente a las autoridades del Hospital a actuar con criterio y poder discrecional para dirigir, implementar y controlar las operaciones que se ejecutan en sus dependencias.

Por tanto, el Plan de capacitación se convertirá en instrumento que permita el mejoramiento del desempeño laboral de los funcionarios.

INTRODUCCIÓN

El mundo contemporáneo enfrenta hoy en día cambios fundamentales de orden general, que han contribuido de manera significativa a la transformación y el desarrollo de las ciencias, economía, industria, política, y por tanto, de la cultura de las sociedades y de los pueblos, debido en gran medida a la influencia de los grandes avances alcanzados por la tecnología, cuyos conocimientos, aplicación y servicios pretenden crear las bases y fundamentos para la sociedad del futuro.

A la Luz del Programa Nacional de renovación de la Administración Pública, que se inscribe dentro de la nueva Política de Gestión del Talento Humano y de Modernización del Estado, genera un cambio en el fortalecimiento Institucional, mediante la adecuada prestación de los diferentes servicios, teniendo como soporte el aprendizaje continuo de los servidores públicos en las diferentes áreas de trabajo.

Con el Plan de Formación y de Capacitación enmarcado en la Constitución, Ley Orgánica del Servidor Público y su reglamento se persigue formar y capacitar servidores públicos competentes y comprometidos con la Gestión Pública orientada a resultados y a la calidad en la prestación de servicios.

Consecuentemente, el Hospital Cantonal Baños, como entidad del estado está obligada a ofrecer a sus funcionarios un Plan de Formación y Capacitación que propenda el mejoramiento y desempeño laboral, bajo el concepto de competencias laborales; entendidas como un conjunto de aptitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir de manera optima con las funciones a su cargo. La presente Tesis, trata de servir de aporte efectivo para el departamento de Recursos Humanos del Hospital Cantonal Baños para que pueda alcanzar mejores rendimientos y resultados en el desempeño de las labores cotidianas y permanentes.

CAPÍTULO 1

PROBLEMA

1.3 Tema

La Capacitación del Personal Técnico Administrativo del Hospital Cantonal Baños y su incidencia en la Atención al Paciente.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

El derecho a la salud, es el grado máximo de salud que se pueda lograr en los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social.

En la Constitución de la OMS el derecho a la salud obliga a los Estados a generar condiciones en las cuales todos puedan vivir lo más saludablemente posible. Esas condiciones comprenden la disponibilidad garantizada de los servicios de salud, condiciones de trabajo seguras y saludables, vivienda adecuada y alimentos nutritivos. El derecho a la salud no se limita al derecho a estar sano.

El derecho a la salud está consagrado en numerosos tratados internacionales y regionales de derechos humanos y en las constituciones de países de todo el mundo.

Los tratados de las Naciones Unidas sobre derechos humanos son:

- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 1966.

- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, 1979.
- Convención sobre los Derechos del Niño, 1989.

Los tratados regionales de los derechos humanos son:

- Carta Social Europea, 1961.
- Carta Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos, 1981.
- Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Protocolo de San Salvador), 1988.

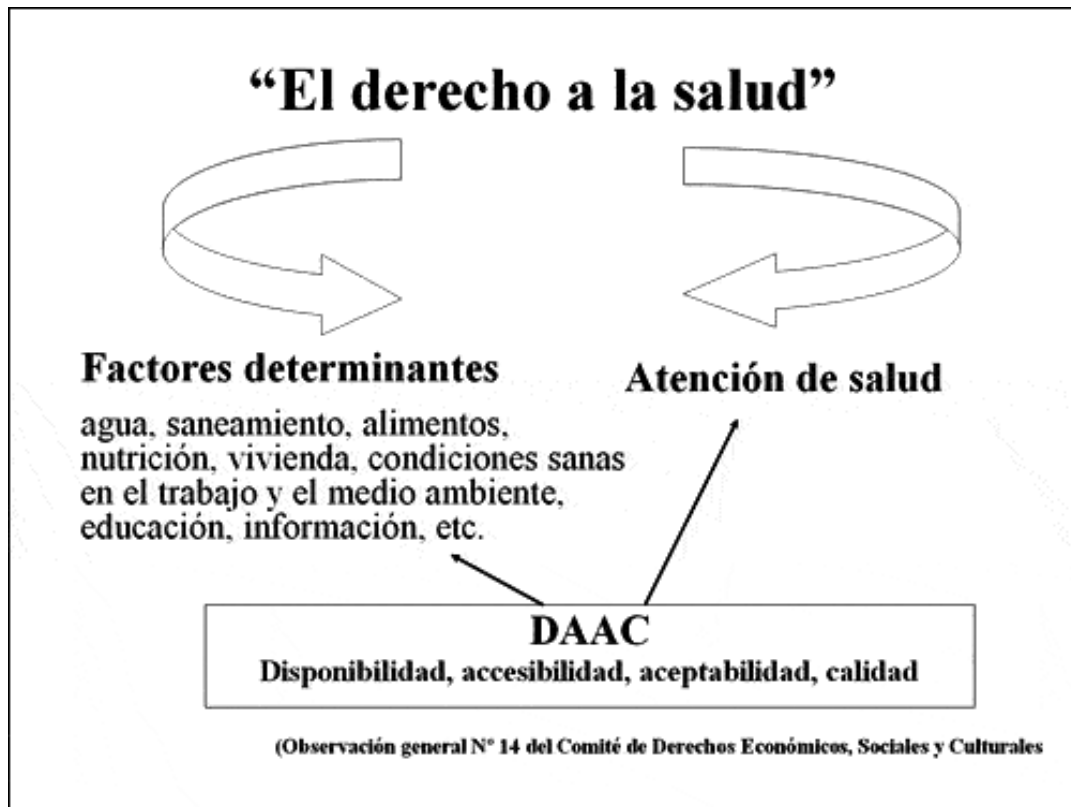
El Artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966) dice que, “Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental”. Entre las medidas que deberán adoptar los Estados en el Pacto, a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho figurarán las necesarias para:

- La reducción de la mortalidad y de la mortalidad infantil, y el sano desarrollo de los niños;
- El mejoramiento de la higiene del trabajo y del medio ambiente;
- La prevención y el tratamiento de las enfermedades epidémicas, endémicas, profesionales y de otra índole, y la lucha contra ellas;
- La creación de condiciones que aseguren el acceso de todos a la atención de salud.

El derecho a la salud no sólo abarca la atención de salud oportuna y apropiada sino también los principales factores determinantes de la salud, como el acceso al agua limpia potable y a condiciones sanitarias adecuadas, el suministro adecuado de alimentos sanos, una nutrición adecuada, una vivienda adecuada, condiciones sanas en el trabajo y el

medio ambiente, y acceso a la educación e información sobre cuestiones relacionadas con la salud, incluida la salud sexual y reproductiva

GRÁFICO #1



Tema: Derecho a la Salud

Fuente: OMS

El derecho a la salud abarca cuatro elementos:

-Disponibilidad. Se deberá contar con un número suficiente de establecimientos, bienes y servicios públicos de salud, así como de programas de salud.

-Accesibilidad. Los establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser accesibles a todos dentro de la jurisdicción del Estado.

- No discriminación
- Accesibilidad física

- Accesibilidad económica (asequibilidad)
- Acceso a la información

-Aceptabilidad. Todos los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser respetuosos de la ética médica y culturalmente apropiados, a la par que sensibles a los requisitos del género y el ciclo de vida.

-Calidad. Los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena calidad. Los derechos humanos, el derecho a la salud impone a los Estados tres tipos de obligaciones, a saber:

-Respetar. Exige abstenerse de inmiscuirse en el disfrute del derecho a la salud.

-Proteger. Requiere adoptar medidas para impedir que terceros (actores que no sean el Estado) interfieran en el disfrute del derecho a la salud.

-Cumplir. Requiere adoptar medidas positivas para dar plena efectividad al derecho a la salud.

El derecho a la salud también comprende «obligaciones básicas» referentes al nivel mínimo esencial del derecho. Aunque ese nivel no se puede determinar en abstracto porque es una tarea nacional, para guiar el proceso de establecimiento y de prioridades fundamentales: atención primaria de salud esencial; alimentación esencial mínima nutritiva; saneamiento; agua limpia potable; medicamentos esenciales.

Otra obligación básica es la de adoptar y aplicar una estrategia y un plan de acción nacionales de salud pública para hacer frente a las preocupaciones en materia de salud de todos los Estados ; esa estrategia y ese plan deberán ser elaborados, y periódicamente revisados, sobre la base de un proceso participativo y transparente; deberán prever

indicadores y bases de referencia que permitan vigilar estrechamente los progresos realizados; se deberá prestar especial atención a todos los grupos vulnerables o marginados.

Los Estados deben adoptar medidas de conformidad con el principio de realización progresiva. Esto significa que tienen la obligación de avanzar lo más expedita y eficazmente posible, tanto por sí mismos como con la asistencia y la cooperación internacionales, hasta el máximo de los recursos de que dispongan. En este contexto, es importante establecer una distinción entre la incapacidad de un Estado de cumplir sus obligaciones contraídas en virtud del derecho a la salud y la renuencia a cumplirlas.

En la actualidad se intenta que los poderes públicos compartan su responsabilidad en la custodia de la buena salud con los titulares de los derechos de la salud, los propios ciudadanos, promoviendo la salud pública, estilos de vida sanos y un medio ambiente saludable. Esto es, actuar antes de que se produzcan patologías que con una adecuada información podrían evitarse.

En la Constitución de la República del Ecuador en el **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.

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.

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.

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. 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.

Los servicios de atención médica a los pacientes debe mantenerse de manera adecuada, en todos los servicios que presta el Sistema de Salud del País; y, de manera focalizada, en cada una de las unidades que son parte del Ministerio de Salud en la atención que se brinda a los pacientes.

El Hospital Cantonal Baños es uno de ellos que en el servicio al paciente, en los últimos tiempos ha alcanzado en el país connotaciones de política de estado, siendo su finalidad la de tener una población sana, sobre todo a través de la aplicación de la medicina preventiva.

Mediante gestión municipal, se consiguió que Baños sea beneficiado por un proyecto que le dotaría de un nuevo hospital cantonal que cuente con las cuatro especialidades básicas que son: Clínica, Cirugía, Pediatría y Obstetricia, completamente equipado y con los respectivos recursos: físico técnico, humano y económico.

Alcanzado este propósito, el Municipio adjudicó los terrenos y puso a disposición del Ministerio de Salud Pública para la inmediata construcción de la planta física.

Fue a mediados del mes de julio de 1975 que el Crnel. Raúl Maldonado Mejía, Ministro de Salud Pública de ese entonces, inauguró la obra, aunque no entró en funcionamiento inmediato. Recién el 3 de Octubre de ese año empezó a dar atención en todos sus servicios como son: consulta médica, obstétrica, odontológica, laboratorio clínico, rayos X, internación en las cuatro especialidades básicas, quirófano, todo con equipamiento de primera línea, acorde a la época.

El Hospital de Baños es una institución que brinda atención a personas de diferentes recursos económicos sin importar el nivel de instrucción, religión, etnia, cultura. Tiene como objetivo dar atención médica en los servicios de prevención, tratamiento y rehabilitación creando un ambiente bio-psicológico e integral con el propósito de satisfacer al paciente.

Servicios que ofrece:

TABLA # 1

Servicio de Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none">• Laboratorio Clínico• Imágenes (Rayos X, Ecografía, Electrocardiograma)
Servicios médicos clínicos	<ul style="list-style-type: none">• Medicina General• Pediatría• Obstetricia• Odontología• Psicología
Servicios médicos quirúrgicos	<ul style="list-style-type: none">• Cirugía• Ginecología
Servicios de apoyo	<ul style="list-style-type: none">• Fisioterapia• Farmacia• Enfermería• Vacunas

Tema: Servicios

Fuente: HCB

Fecha: 30-01-2011

LA MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN

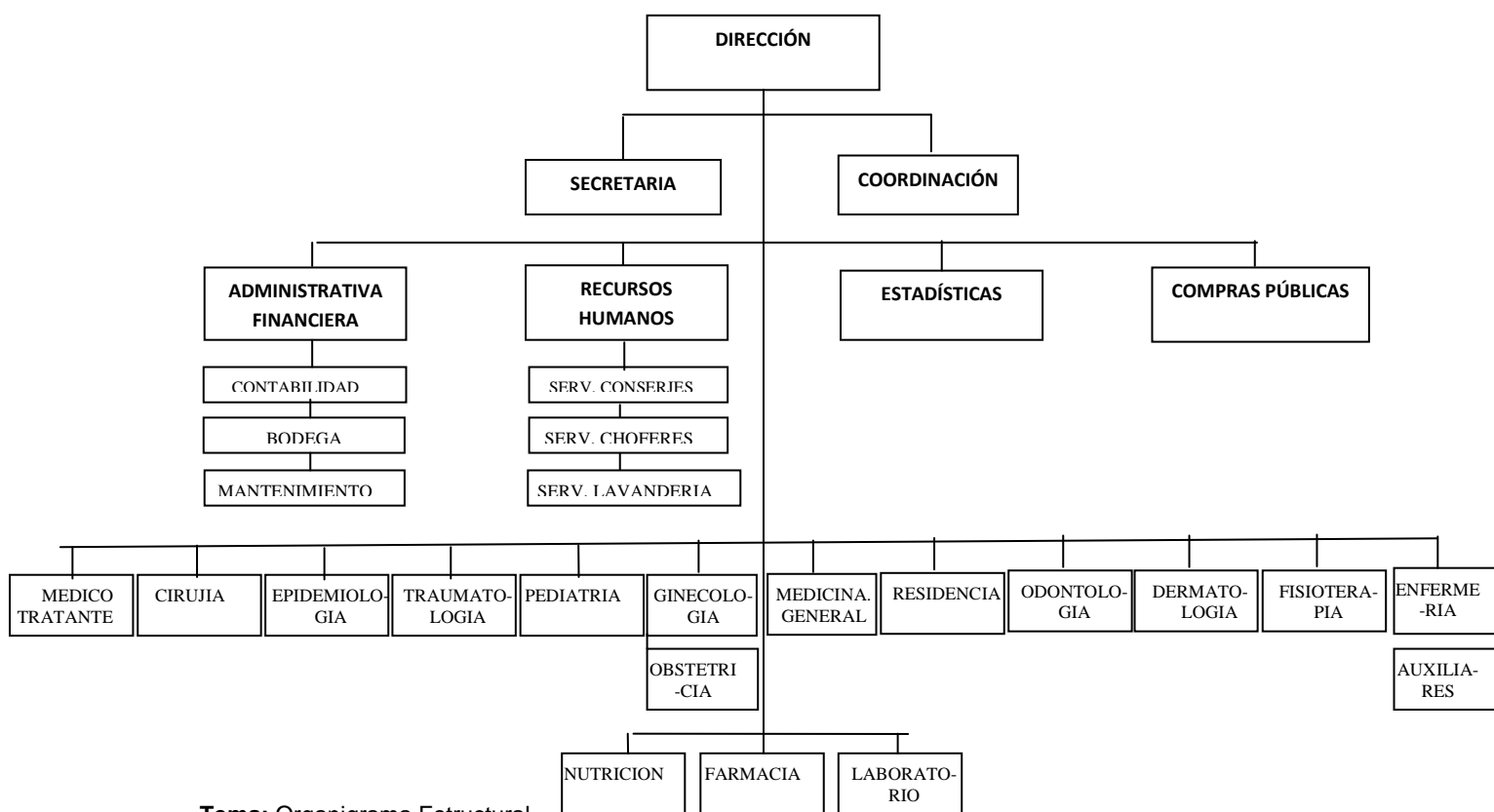
“La misión del Hospital Cantonal Baños es promover condiciones de vida saludables a toda la población, ejerciendo funciones de rectoría en todas las entidades de salud del cantón y provincia, para garantizar el acceso universal a los servicios eficientes y de calidad, con la aplicación de políticas nacionales con gestiones transparentes y participativas. Además se deberá contar con el apoyo del Sistema Nacional de salud que garantice estos servicios universales”.

LA VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN

“El Hospital Cantonal Baños, pretende alcanzar a que el Ministerio de salud, una Dirección Provincial de Salud y una Jefatura de área que garantice a toda la población condiciones de vida saludables; acceso equitativos y oportunos a los Servicios de Salud, con capacidad de rectorías y un liderazgo sectorial que impulse los procesos, de cambio, orientados a dar cobertura universal con calidad, equidad, eficiencia, capacidad de gestión desconcentrada, moderna y despolitizada, con Recursos Humanos idóneos y altamente capacitados, con un respaldo político legal y financiero, con el apoyo activo de la Sociedad Civil”.

El Hospital Cantonal de Baños, cuenta con la siguiente estructura:

GRÁFICO #2
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Tema: Organigrama Estructural

Fuente: HCB

Fecha: 30-01-2011

Dentro de este contexto, el Hospital Cantonal de Baños; cuenta con infraestructura, para atender y enfrentar los tratamientos de las enfermedades de diversa naturaleza, ocasionados sea por enfermedades contagiosas y no contagiosas propias del entorno en que está ubicada la sociedad.

Con las nuevas políticas Nacionales señaladas en la Constitución en las Leyes y Reglamentos de Salud Pública, el Hospital Cantonal de Baños está colaborando con el Estado, en los diferentes frentes de atención exigidos por los servicios de Salud Pública.

Razón fundamental, por lo que es necesario, hoy en día desarrollar un amplio programa de capacitación a todos los niveles que integran el Hospital Cantonal de Baños, sea en servicios médico-clínicos, médico-quirúrgicos, servicio de diagnóstico, servicios de apoyo, servicios administrativos, entre otros.

El Hospital Cantonal Baños además cuenta con unidades operativas como son el Sub-centro de Río Verde, el Sub-centro de Río Negro, el Sub-centro de Río Blanco y el Sub-centro del Triunfo del Cantón Patate.

La ocupación de los servicios del Hospital en el año 2010 fue 58.1%

TABLA # 2

OCUPACIÓN DE LOS SERVICIOS HOSPITAL BAÑOS					
%	Clínica	Cirugía	Pediatría	Ginecología	Total
AÑO 2010	58,7	34,3	61	78,3	58,1

Tema: Ocupación servicios

Fuente: HCB

Fecha: 30-01-2011

Al existir 16 camas su ocupación en el 2010 fue del 60%

PERSONAL DEL HOSPITAL CANTONAL BAÑOS

TABLA # 3

PERSONAL ADMINISTRATIVO	#	ENFERMERAS	#	MÉDICOS	#
Director	1	Enfermera planta	1	Médico Tratante	1
Coordinador	1	Enfermeras	2	Médico Cirujano	3
Epidemiólogo	1	Aux. de enfermería	12	Médico Traumatólogo	1
Secretaria	1	Lic. Nutricionista	1	Pediatría	2
Contadora	1	Lic. Laboratorio	3	Ginecología	1
Técnico en Compras Públicas	1	Aux. Odontología	1	Obstetriz	1
Administrador	1	Aux. administrativo	3	Médico General	2
R.R.H.H	1	Aun. Administrativo	1	Médico Residente	5
		Aux. Laboratorio	2	Fisioterapista	1
Total	8	Aux. de Farmacia	1	Odontólogos	3
		Estadística	1	Dr. Farmacéutica	1
		Radiología	2	Dermatólogo	1
		Bodeguero	2		
		Choferes	1	Total	22
		Mantenimiento	1		
		Conserje	5		
		Lavandería	3		
		Total	42		
Total funcionarios= 72					

Tema: Funcionarios

Fuente: HCB

Fecha: 30-01-2011

Existen 72 funcionarios que laboran en el Hospital

Los servidores públicos se rigen bajo la Ley Orgánica de Servicio Público, mientras que el personal de auxiliar, chofer, enfermería, cocina, limpieza, lavandería, costurera se rigen bajo el Código de Trabajo.

A pesar que cuenta con recursos económicos, el personal tiene pocos conocimientos y técnicas para operar los equipos debido a la carencia de capacitación. Los servidores públicos del Hospital Cantonal Baños en la actualidad prestan poca atención a los pacientes.

1.2.2 Análisis crítico

La inadecuada atención en la prestación de los servicios que brinda el Hospital Cantonal Baños en la actualidad esta provocando que el mismo vaya perdiendo a los pacientes porque los pacientes buscan satisfacer sus necesidades en casas asistenciales privadas, la ausencia de un plan de capacitación al personal del Hospital , genera a la vez que su imagen se deteriore que a la larga puede provocar daños irreparables para la institución a demás existe la carencia de manuales de procedimientos en las áreas del Hospital que ocasiona a que no se cumplan con las metas propuestas y exista una correcta atención al paciente. Ref. Gráfico 18.

1.2.3 Prognosis

El Hospital Cantonal de Baños carece de manera absoluta de un plan de capacitación que mejore los servicios y que ofrezca a los pacientes de la localidad un buen trato.

Desatender el problema planteado, indica que el personal, al no actualizar sus conocimientos, seguirá laborando de acuerdo a sus conocimientos tradicionales, provocando que la institución no cumpla totalmente su finalidad, degenerando progresivamente la prestación del

servicio para el cual fue creado y desalentando en la población el uso de este centro hospitalario poniendo así en riesgo su supervivencia.

1.2.4 Formulación del problema

La limitada capacitación en el en el Hospital cantonal Baños está impidiendo una mejor atención al paciente.

VI= Capacitación

VD= Atención al Paciente

1.2.5 Interrogantes

1. ¿Qué factores endógenos y exógenos influyen en el Hospital Cantonal de Baños para que se dé una capacitación a los funcionarios públicos y que se mejore la atención al paciente?
2. ¿Qué programas de capacitación se deberán implementar para mejorar la atención al paciente en el Hospital Cantonal Baños?

1.2.6 Delimitación del Objeto de investigación

Límite de contenido:

Campo: Administración

Área: Capacitación

Aspecto: Recursos Humanos

Límite Espacial: Hospital Cantonal Baños

Límite Temporal: Octubre 2010– marzo2011

1.3 Justificación

Se ha seleccionado esta investigación por las siguientes consideraciones: La necesidad de proyectar la institución hacia mejor futuro, partiendo de que un buen servicio al paciente justifica su presencia mejora la aceptación de la población y garantizará su funcionamiento en el tiempo.

A la luz del programa Nacional de renovación de la Administración Pública, que se circunscribe dentro de la Nueva Política de Gestión del Talento Humano y de modernización del Estado, se busca generar un cambio en el Fortalecimiento Institucional del Hospital, mediante la adecuada prestación de los diferentes servicios administrativos teniendo como soporte el aprendizaje continuo de los servidores públicos en las áreas de sus intereses.

El Hospital Cantonal Baños, como entidad pública, está obligado a ofrecer a sus funcionarios Planes de Formación y Capacitación que propendan mejoramiento de su desempeño laboral, bajo el concepto de competencias laborales, entendidas estas como el conjunto de actitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir de manera optima con las funciones a su cargo y brindar una atención con calidad a los pacientes.

La capacitación en el Hospital Cantonal Baños pretende fortalecer la Gestión del Talento Humano en sus: capacidades, conocimientos, habilidades, actitudes para desempeñar con mayor eficiencia y eficacia, sus funciones y responsabilidades, fortaleciendo a la institución.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Crear un Plan de Capacitación específico aplicando técnicas que fortalezcan el desarrollo del talento humano, mejoren sus conocimientos y brinden una mejor atención a los pacientes del Hospital Cantonal Baños.

1.4.2 Específicos

1. Diagnosticar que tipos de capacitación se dan en el Hospital de Baños para alcanzar su mejoramiento continuo.
- 2 Fomentar a los funcionarios del Hospital Cantonal Baños a que se encamine a un sistema de capacitación que mejore sus conocimientos y competencias para satisfacer de la mejor manera al paciente.
3. Proponer un Plan de Capacitación que fortalezca el conocimiento y mejoren las actividades que el personal realiza en el Hospital Cantonal de Baños, en beneficio de la comunidad.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Para esta investigación se ha consultado en fuentes relacionadas con el tema entre los principales autores tenemos:

REINOSO Magda (2002) Diseño del Plan de Capacitación para el personal Administrativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Regional 4 “Ambato” Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas.

Objetivos:

Diseñar un Plan de capacitación, para el personal administrativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Regional 4 “Ambato”, el mismo que proporciona el desarrollo del rendimiento humano mediante la sistematización de la capacitación.

Fomentar al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a que se encamine en un nuevo sistema de capacitación y desarrollo del personal administrativo para que de esa manera satisficiera las necesidades del afiliado.

Ayudar al mejoramiento continuo del personal en la adquisición de nuevos conocimientos los mismos que serán una fortaleza para el individuo y la propia institución

Conclusiones:

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde su inicio se evoluciona y desarrolla de acuerdo a las necesidades de la población afiliada.

El departamento de Recursos Humanos según el organigrama estructural ocupa un tercer nivel jerárquico.

Que la Institución cuenta con un espacio físico e infraestructura adecuada.

VILLALVA Miguel (2002). Diseño del Sistema de capacitación y desarrollo en el Ilustre Municipio del cantón Salcedo. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas.

Objetivos:

Diseñar el Sistema de capacitación y desarrollo en el Municipio del cantón Salcedo.

Establecer la organización adecuada en la jefatura de recursos humanos para la Administración del sistema de capacitación en el Municipio del Cantón Salcedo.

Dotar de instrumentos o guías a la jefatura de personal para la programación, ejecución y evaluación del proceso de capacitación.

Conclusiones:

El Municipio del Cantón Salcedo no cuenta con la Planificación de un adecuado proceso de capacitación, así como tampoco de los recursos

económicos necesarios para el personal administrativo y de los trabajadores de la institución.

La jefatura de personal no está debidamente estructurada y sus funciones no han sido delimitadas.

La jefatura de personal no dispone de los recursos humanos, técnicos y físicos para llevar adelante programas de capacitación para el personal.

SUAREZ Whashintong. (2002). *Diseño del Plan Operativo de Capacitación en el Ilustre Municipio de Ambato* Universidad Técnica de Ambato, facultad de Ciencias Administrativas.

Objetivos:

Impulsar el desarrollo de las Instituciones en conjunto con los empleados y trabajadores del Ilustre Municipio de Ambato, mediante sistema de capacitación, a través de las elaboraciones de instrumentos y procedimientos técnicos

Con el Plan Operativo de capacitación lograremos mejorar y a la vez reforzar y actualizar los conocimientos de los recursos humanos con el compromiso de presentar un servicio más competitivo acorde a las necesidades colectivas

Conclusiones:

En el Ilustre Municipio de Ambato nos hemos dado cuenta que existen personas que no le dan importancia a la capacitación puesto que no se ha planificado en base a las necesidades departamentales.

El Ilustre Municipio de Ambato, cuenta con un presupuesto anual de capacitación del personal, que básicamente no están bien administrados y además que este porcentaje no alcanza con el propósito de la municipalidad.

Se ha observado y se detectado que de acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación, el personal necesita fortalecer sus conocimientos, por el gran número de porcentaje en mejor parte de los cursos ofrecidos, de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas.

PAREDES Napoleón (2001). *La capacitación de las empresas del cantón Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas.

Objetivos:

Realizar una investigación de campo para analizar, identificar, diagnosticar, el estado de capacitación en que se encuentra el Recurso Humano dentro de las empresas del Cantón Ambato.

Elaborar conclusiones, recomendaciones, para estructurar un adecuado programa de capacitación.

Identificar las empresas encomendadas a dar capacitación

Conclusiones:

Con la capacitación recibida y por recibir supieron manifestar que lo hicieron con voluntad y con el deseo de siempre ser mejores y dar la mejor atención al cliente.

El cliente desea un buen servicio, precio razonable, confianza, confiabilidad en el producto adquirido.

Las empresas públicas son la oposición a las privadas, la competencia, hoy más que nunca el Recurso Humano tiene que está capacitada firme y permanente pero competir, forma parte de los mercados internacionales , globalización, calidad, cantidad del producto tiene que estar para servicio interno o externo.

2.2 Fundamentación filosófica

Este trabajo de investigación está enmarcado dentro del Paradigma Critico Propositivo, ser parte de una realidad existente donde se busca una alternativa de solución mediante el planteamiento de una propuesta, basándose en el principio de que todo conocimiento sirve para mejorar la calidad de vida del ser humano.

2.3 Fundamentación legal

LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO

CAPÍTULO 5

DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN

Artículo 69.-De la Formación de las y los servidores públicos.- La formación es el subsistema de estudios de carrera y de especialización de nivel superior que otorga titulación según la base de conocimientos y capacidades que permitan a los servidores públicos de nivel profesional y directivo obtener y generar conocimientos científicos y realizar investigación aplicada a las áreas de prioridad para el país, definidas en el Plan Nacional de Desarrollo.

La formación no profesional se alineará también a las áreas de prioridad para el país establecida en el Plan Nacional del Buen Vivir.

Artículo 70.- Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal.- Es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir.

Artículo 71.- Programas de formación y capacitación.-Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales.

NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS

407-06 Capacitación y entrenamiento continuo Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en

todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.

Los directivos de la entidad en coordinación con la unidad de administración de talento humano y el área encargada de la capacitación (en caso de existir éstas), determinarán de manera técnica y objetiva las necesidades de capacitación del personal, las que estarán relacionadas directamente con el puesto, a fin de contribuir al mejoramiento de los conocimientos y habilidades de las servidoras y servidores, así como al desarrollo de la entidad. El plan de capacitación será formulado por las unidades de talento humano y aprobado por la máxima autoridad de la entidad. La capacitación responderá a las necesidades de las servidoras y servidores y estará directamente relacionada con el puesto que desempeñan. Las servidoras y servidores designados para participar en los programas de estudio ya sea en el país o en el exterior, mediante becas otorgadas por las instituciones patrocinadoras y/o financiadas parcial o totalmente por el Estado, suscribirán un contrato-compromiso, mediante el cual se obligan a laborar en la entidad por el tiempo establecido en las normas legales pertinentes. Los conocimientos adquiridos tendrán un efecto multiplicador en el resto del personal y serán utilizados adecuadamente en beneficio de la gestión institucional.

2.4 Categorías fundamentales

VD: Capacitación

VI: Atención a los Pacientes

2.4.1 Categorización

GRÁFICO # 3

ORDENAMIENTO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

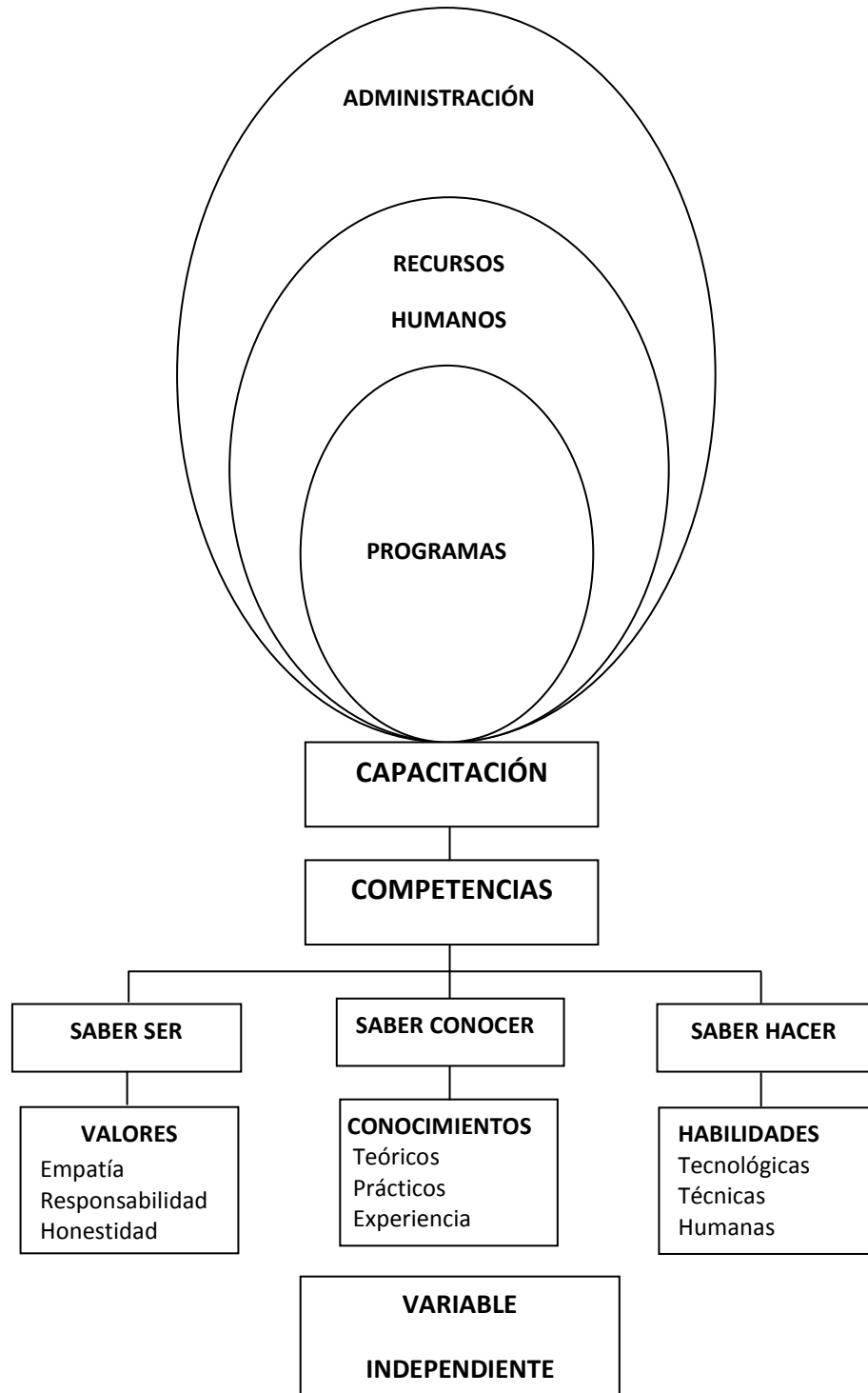
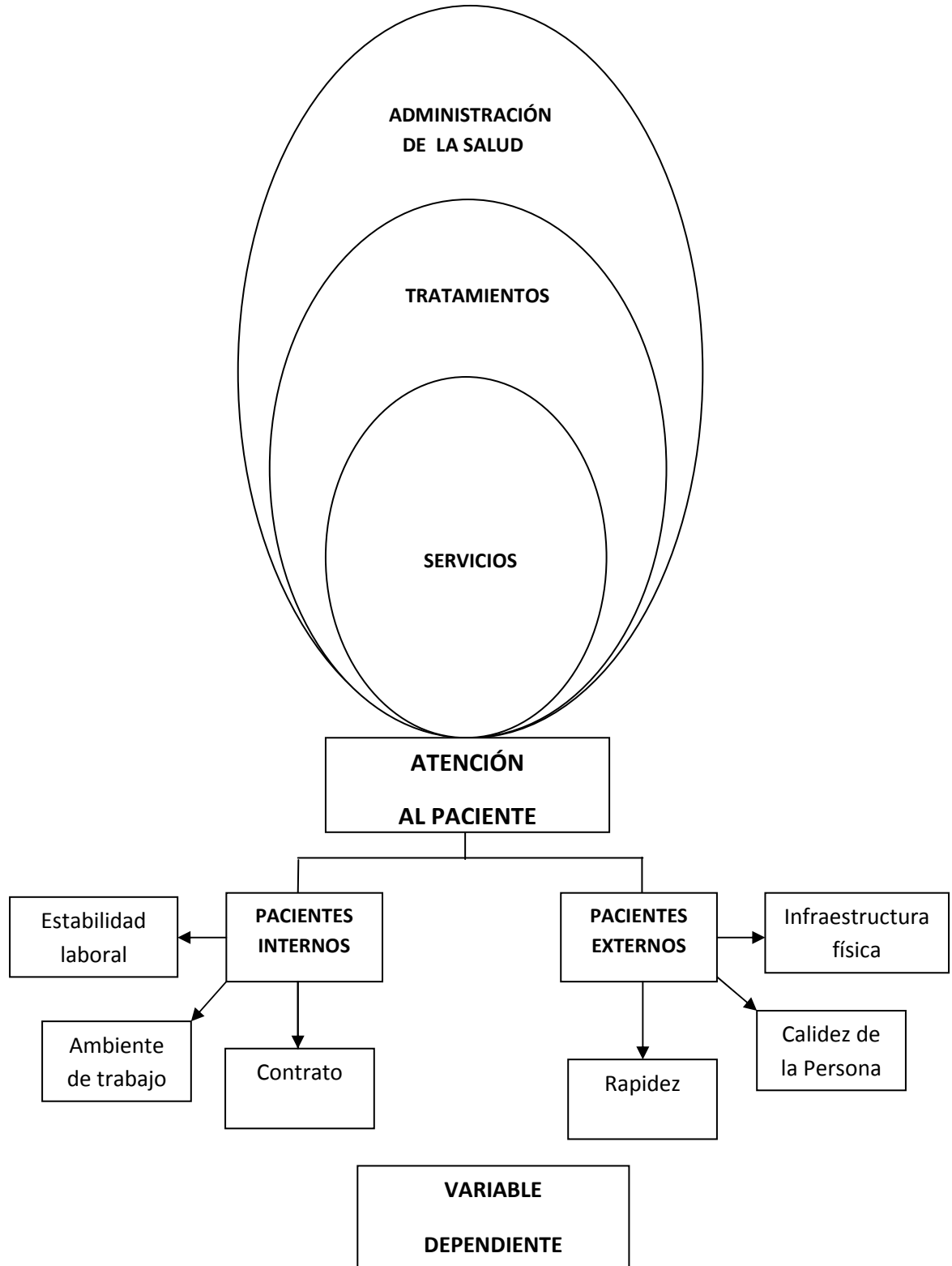


GRÁFICO # 4

ORDENAMIENTO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE



2.4.2 Definición de Categorías

Administración

Administrar es un proceso que consiste en ejecutar las funciones de planeación, organización, dirección y control; para alcanzar los objetivos establecidos en la organización, utilizando para ello recursos económicos, materiales, humanos y logísticos.

Recursos humanos

Es la designación de un extenso campo de relaciones entre los hombres, relaciones humanas que existen por la necesaria colaboración de hombres y mujeres en el proceso de empleo de los centros de salud.

Flippo. Es la planeación, organización, dirección y control de la obtención, desarrollo, compensación, integración y mantenimiento del personal con el fin de contribuir al logro de los objetivos de la organización.

Programas de personal

Sistema o distribución de las materias de un curso o asignatura, que forman y publican los profesores encargados de explicarlas, para cumplir con la obligación de inducir al personal a alcanzar la eficacia en la prestación de servicios públicos de óptima calidad.

Capacitación

Acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal.

Por capacitación se entiende aquella enseñanza intencional que se impone fuera del sistema formal de educación. GRADOS. Jaime (2007).

Es un proceso por medio del cual los individuos adquieren los conocimientos y habilidades técnicas para ejecutar con eficiencia las tareas que le corresponden. RAMIREZ, Carlos (1992, p.178)

Competencias del ser humano

Es todo lo que a lo largo de nuestra vida vamos adquiriendo, conocimientos, experiencias o habilidades y cada una la vamos obteniendo de manera diferente.

Las competencias son las capacidades, habilidades o destrezas, que el ser humano tiene el cual le ayuda a su desarrollo dentro de la sociedad, es decir a la persona que sabe, como hacer algo además cuenta con la capacidad para resolver cierta situación y la pone en práctica.

El conocimiento y la interacción con el mundo físico es una competencia Interdisciplinaria en cuanto que implica habilidades para desarrollarse Adecuadamente, con autonomía e iniciativa personal en ámbitos de la vida y del Conocimiento muy diversos (salud, actividad productiva, consumo, ciencia. Procesos tecnológicos, etc.) y para interpretar el mundo, lo cual exige la aplicación de los conceptos y principios básicos que permiten el análisis de los fenómenos desde los diferentes campos es necesario que el individuo interactúe con el mundo físico, para que el pueda poner en práctica sus conocimientos y pueda llevar a cabo una toma de decisión propia o en conjunto

Valores

Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud.

Empatía

Empatía es la capacidad de poder experimentar la realidad subjetiva de otro individuo sin perder de perspectiva tu propio marco de la realidad, con la finalidad de poder guiar al otro a que pueda experimentar sus sentimientos de una forma completa e inmediata. (Gustavo Páez)

Responsabilidad

Es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

Honestidad

Es una *cualidad de calidad humana* que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad (decir la verdad), de acuerdo con los valores de verdad y justicia. Se trata de vivir de acuerdo a como se piensa y se siente. En su sentido más evidente, la honestidad puede entenderse como el simple respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas; en otros sentidos, la honestidad también implica la relación entre el sujeto y los demás, y del sujeto consigo mismo.

Adiestramiento

Acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

Desarrollo

Acción destinada a modificar las actitudes de los seres humanos con el objeto de que se preparen emotivamente para desempeñar su trabajo y que esto se refleje en la superación personal.

Ética

Es un hecho que nos señala nuestra propia experiencia que, en determinadas circunstancias, expresamos valores morales.

Moral

La Moral es normativa, porque establece las normas que determinan lo que es el bien y lo que es el mal. En otras palabras, la moral establece lo que se debe y lo que no se debe hacer. Lo que se permite y lo que se prohíbe. El fundamento de la moral es la razón y la costumbre.

Indudablemente, los diferentes sistemas morales podrán establecer distintos principios, como su fundamento. Pero, en el fondo de todos ellos se encuentra la razón que busca configurar y legitimar el respectivo sistema.

El conocimiento

Es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori). En el

sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.

Tecnología.

Aplicación del conocimiento científico u organizado a las tareas prácticas por medio de sistemas ordenados que incluyen las personas, las organizaciones, los organismos vivientes y las máquinas.

Habilidad

Es el grado de competencia de una persona frente a un objetivo determinado.

Administración de la Salud

Es un proceso particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

Tratamientos

Conjunto de medios y procedimientos con el que se intenta curar una enfermedad.

El tratamiento será el conjunto de los medios de cualquier tipo, higiénicos, farmacológicos, quirúrgicos o bien físicos, los cuales tendrán como finalidad primaria la curación o el alivio de enfermedades o algunos síntomas de éstas, una vez que ya se ha llegado al diagnóstico de las mismas.

Servicio

Conjunto de actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

Son expectativas que se ofrece a los pacientes, entendiéndose por los servicios brindados a la colectividad en general.

El paciente

El “paciente” que acude a una institución de salud, puede venir por muchas razones, pero la esencial pudiera ser sin dudas solucionar un problema de salud.

En el transcurso por esta búsqueda de solución establece mejores o peores comunicaciones con el personal que lo atiende, recibe mejor o peor trato, establece amores y odios, esperanzas y frustraciones, soluciona o no soluciona el problema por el que vino.

Sin embargo, puede no solucionar el problema y estar satisfecho porque fue bien atendido, o como dicen muchos “hicieron todo lo posible”. Puede solucionar el problema y salir insatisfecho porque le cayó mal alguien o algo, o porque tuvo que esperar mucho un día o porque es alguien querellante, “protestón” o amargado.

La expectativa de cada paciente es única y está también sujeta a cambios durante el proceso de su estancia en la institución de salud.

En aquella palabra queja, en la que nos centramos muchas veces para evaluar la competencia profesional de muchos de los servidores de la salud, sin embargo, buenos profesionales de la salud pueden recibir una queja de un paciente muy exigente, o de un paciente donde se procedió de un modo tan correcto e instituido que no era lo que el mismo esperaba, o sencillamente de un paciente pesado (porque de que los hay los hay).

Profesionales no muy capaces, pero simpáticos, sociables, dicharacheros, logran los mejores calificativos aunque ejecuten las mayores chapucerías técnicas, y como decimos vulgarmente “no pasa nada”, “todo el mundo sale contento”, y como es tan cómico el médico, o tan bien parecido ¿para qué quejarme?, si como dice el cuento: “Después de todo me divertí bastante”.

Esta es una parte del análisis de este eslabón del proceso. La otra sería el considerar un principio elemental del funcionamiento psíquico humano: es muy difícil dar lo que no tenemos. Quiero decir si estamos muy insatisfechos en nuestra vida y en nuestro trabajo, es muy difícil que podamos satisfacer al que acuda en nuestra ayuda.

Mientras más satisfechos en su labor estén los que deben brindar una atención de calidad, más probabilidades existen de que se logre una atención satisfactoria.

Una atención de calidad no es necesariamente indicadora de atención satisfactoria, y cuando esto sucede, el que brinda los servicios de salud debe saber identificar las posibles variables que estuvieron implicadas en este proceso y debe saber reconocer cuáles fueron las Trampas de la Excelencia en las que quedaron atrapados.

Estrategias

En la administración se ha llamado estrategia a la configuración de objetivos de largo plazo, a los criterios para orientar las decisiones fundamentales y el conjunto de políticas para llevar adelante actividades necesarias. OGLIASTRI, Enrique (1994. P.18)

Paciente

Quien soporta con tranquilidad y sin desesperarse situaciones dolorosas, que tiene paciencia ante circunstancias difíciles, incómodas o conflictivas.

Paciente interno

El personal del hospital es contado como cliente interno ya que es el receptor primario de visión, misión, estrategias y acciones planeadas por la ingeniería del servicio para crear valor y ofrecer un buen servicio al cliente externo.

Paciente externo

Esta categoría de cliente comprende a los intermediarios que directamente tienen relación con el hospital y hacia los cuáles deben manifestarse un valor agregado perceptible y una calidad en el servicio que establezca una diferencia en el trámite

2.5 Hipótesis

La formulación de un plan de capacitación para el Personal Técnico Administrativo del Hospital Cantonal Baños, permitirá alcanzar el mejoramiento en la atención a los pacientes

2.5.1 Señalamiento de variables

VI= Capacitación (Cualitativa)

VD= Mejoramiento en la Atención a los Pacientes (Cuantitativa Continua)

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1 Modalidad básica de la investigación

La información para la presente investigación se obtuvo de acuerdo con las siguientes modalidades.

3.1.1 Investigación de Campo

Se aplicó este tipo de investigación porque, a través de ésta se realizó un estudio sistemático en el lugar que se producen los acontecimientos, se tomó contacto en forma directa con la realidad, para de esta manera obtener información de acuerdo a los objetivos del proyecto, las técnicas utilizadas para ello fueron: encuestas, entrevistas, observación.

La técnica de la encuesta, que se aplicó al personal administrativo y técnico del Hospital Cantonal Baños, con el propósito de conocer las expectativas y necesidades de la misma.

Se aplicará la entrevista al Director, para conocer las causas que han generado el problema que afectan al Hospital Cantonal Baños y por tanto proponer soluciones.

La observación directa, que permitirá analizar los procesos técnicos, operativos y de decisión que en la actualidad se ejecutan en Hospital Cantonal Baños.

3.1.2 Investigación Bibliográfica.

Para realizar la investigación bibliográfica se recolectó información secundaria relativa al contenido de este tema. Para su desarrollo

necesariamente se consulto boletines informativos, libros, tesis de grado, revistas especializadas y documentos relacionados con la problemática que enfoca el estudio.

Está información fue recopilada en base a la necesidad de analizar detenidamente los apoyos bibliográficos que faciliten el desarrollo de la investigación ya que es importante un soporte científico que respalde la investigación, por lo tanto se tomó en consideración los documentos mencionados en el trabajo y aquellos que obtuvimos del Internet afianzando el servicio técnico.

3.2 Tipo de investigación

En esta investigación se utilizó tres niveles de investigación:

3.2.1 Exploratoria

Este tipo de investigación tiene la finalidad de explorar y buscar todo lo concerniente con el problema objeto de estudio, para tener una idea clara de la realidad y en consecuencia proponer alternativas tendentes a alcanzar el mejoramiento de la calidad del servicio a aplicarse en el Hospital Cantonal Baños.

3.2.2 Descriptiva.

Es una investigación comparativa, tuvo como objeto desarrollar y describir los aspectos más relevantes de cada una de las variables: Variable Independiente; la Capacitación del personal Técnico Administrativo y la Variable Dependiente; la atención a los pacientes, para describir el contexto ejecutado en el Hospital Cantonal Baños

3.2.3 Correlacional

Permitió examinar la relación entre la variable independiente “capacitación del personal” y la variable dependiente “atención a los pacientes”, demostrando estadísticamente la factibilidad de implantar un Plan de Capacitación para el personal técnico administrativo del Hospital Cantonal Baños, que funcione como factor de gestión directriz para alcanzar una eficiente organización y atención al paciente, por lo cual es necesario utilizar una herramienta fundamental para el investigador denominada Chi Cuadrado, que va a permitir comprobar la hipótesis anteriormente citada.

3.3 Técnicas de Investigación.

Las siguientes fueron las técnicas de investigación utilizadas:

3.3.1 Observación.

Se recogió datos relacionados a la capacitación del Personal Técnico Administrativo del Hospital Cantonal Baños, los mismos que fueron analizados e interpretados sobre la base del marco teórico.

3.3.2 Entrevista

Se realizaron algunas preguntas con la finalidad de recolectar información para profundizar el problema que interesó investigar sobre la capacitación del Personal Técnico Administrativo del Hospital Cantonal Baños, este instrumento contenía preguntas que fueron contestadas por el personal del Hospital Baños.

3.3.3 Encuesta

Se elaboró un cuestionario de 11 preguntas que se hizo al personal definido por la muestra, el mismo que sirvió para proponer soluciones al problema investigado, ésta fue una técnica por la cual los informantes respondieron preguntas formuladas de manera escrita.

3.4 Población y muestra

La población objeto de estudio con que cuenta el hospital Cantonal Baños es de 72 servidores públicos. Por lo que se trabaja con todo el tamaño de la muestra.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TABLA #4

3.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: La Capacitación

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
<p>Capacitación</p> <p>Acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal.</p>	<p>Programas de estudio</p> <p>Recurso Humano</p> <p>Unidades</p>	<p>Recursos</p> <p>Desarrollo del talento humano</p> <p>Administración</p> <p>Laboratorio</p> <p>Farmacia</p> <p>Consulta externa</p> <p>Consulta interna</p>	<p>¿Qué tipo de recursos se debería emplear para alcanzar el rendimiento del personal?</p> <p>¿Los servidores del Hospital necesitan capacitarse?</p> <p>¿Qué tipo de capacitación se debería instrumentar para lograr la eficacia institucional?</p>	<p>Entrevistas</p> <p>Encuestas</p> <p>Cuestionario</p> <p>Entrevistas</p> <p>Encuestas</p> <p>Cuestionario</p> <p>Entrevistas</p> <p>Encuestas</p> <p>Cuestionario</p>

3.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE: Atención al Paciente

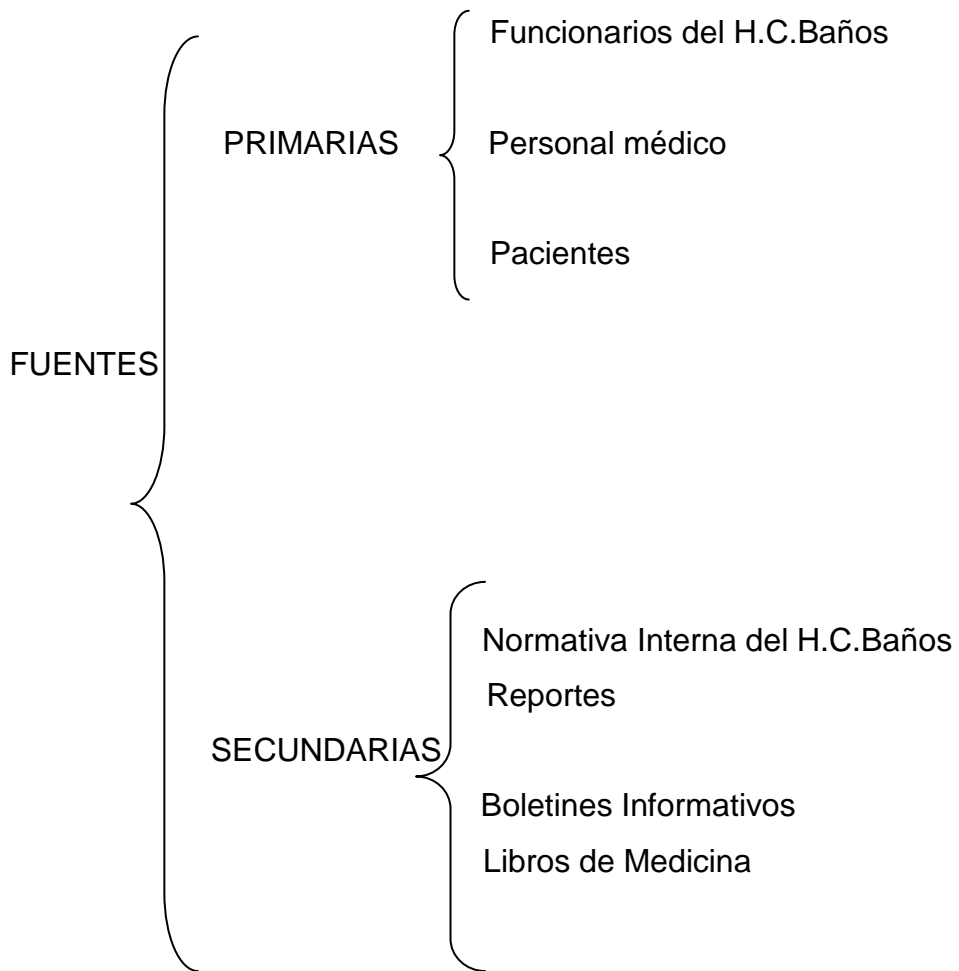
TABLA # 5

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
<p>Atención al paciente Se define como un esfuerzo adicional, con que añade algo más a lo convencional y tradicionalmente se ofrece, son expectativas que se ofrece a los Pacientes, entendiéndose por los servicios ofrecidos a la comunidad y que la población queda satisfecha</p>	<p>Cobertura</p> <p>Expectativas</p> <p>Beneficios</p>	<p>Comunidad</p> <p>Atención médica Especializada</p> <p>Población sana</p>	<p>¿Son suficientes el número de turnos emitidos que la demanda de los pacientes solicita?</p> <p>¿Es aconsejable que el Hospital de Baños cuente con personal altamente especializado?</p> <p>¿Qué beneficios reportaría a la sociedad tener una población que goce de buena salud)</p>	<p>Entrevistas Encuestas Cuestionario</p> <p>Entrevistas Encuestas Cuestionario</p> <p>Entrevistas Encuestas Cuestionario</p>

3.6 Plan de recolección de información

Para la ejecución de la presente investigación se utilizó las siguientes técnicas de investigación para la recolección de información.

GRÁFICO # 5



3.7 Plan de procesamiento de la información

La investigación para lograr coordinación y coherencia en el trabajo se dividió en:

1. Elaborar el cuestionario de encuestas que se aplicó a los funcionarios del Hospital.
2. Tabular la información con los datos de las encuestas realizadas a los funcionarios.
3. Analizar e interpretar la información recolectada, para obtener adecuada información del problema encontrado.
4. Procesar la información mediante programas informáticos como:
 - Word
 - Excel
5. Analizar el problema mediante cuadros, gráficos y técnicas estadísticas
6. Establecer conclusiones y recomendaciones, que constituirán las respuestas a las necesidades que enfoca el problema motivo de la investigación.

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Del producto obtenido a través de las encuestas realizadas al personal Técnico Administrativo del Hospital Cantonal Baños, sobre la necesidad Diseñar un Plan de Capacitación, está orientado a evaluar los niveles de efectividad de cada persona se demuestra que el enfoque propuesto en la investigación, conduce hacia el objetivo que esta tesis plantea, que es el de confirmar que hace falta un plan de capacitación.

Se desprende también que, es de fundamental importancia socializar la información y sobre todo publicitar el contenido de la normativa técnica y legal a través de mecanismos instrumentales aconsejados por las ciencias administrativa, para orientar la prestación de servicios, la operatividad del sistema, el flujo de procedimientos y el tratamiento jerárquico de los procedimientos.

Si bien es cierto que los estamentos del Hospital, conoce en parte de la existencia de la normativa que opera, sin embargo, no están familiarizados los mecanismos y procedimientos adecuados a emplear, tanto para atender a los pacientes en la solución de sus necesidades cuanto en la forma de operar los diversos procedimientos de trabajo.

4.2 INTERPRETACIÓN DE DATOS.

El estudio, ha permitido conocer e interpretar porcentualmente los datos, respecto a la realidad sobre la gestión directriz y las decisiones que se toman en las distintas acciones de trabajo, que habitualmente ejecutan Directivos, Secretaría General y personal administrativo del Hospital

Baños. Para ejemplificar y conocer de manera objetiva los resultados de la encuesta realizada a los estamentos del hospital, se presentan los aspectos más relevantes.

4.2.1 ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DEL HOSPITAL CANTONAL BAÑOS

1 ¿Cómo considera usted la idea que el Hospital Cantonal de Baños establezca un Plan de Capacitación y mejore el servicio?

TABLA # 6

#	Opciones	Frecuencias	%
1.1	Muy Buena	32	49
1.2	Buena	25	39
1.3	Mala	5	12
TOTAL		72	100

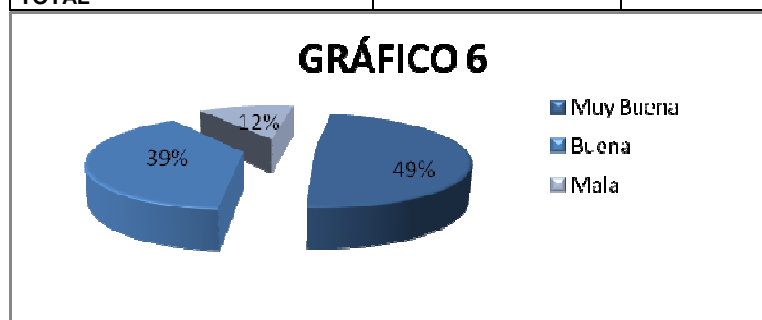


ILUSTRACIÓN 7. Plan de Capacitación

FUENTE: Encuesta realizada al Personal Técnico Administrativo del Hospital Baños

ELABORADO POR: Ing. David Caisa

FECHA: 07/12/2010

Interpretación:

Del 100% de las personas encuestadas, el 49% considera muy buena idea establecer un plan de capacitación en el hospital; el 39% considera que es buena idea y el 12% considera que es una mala idea establecer un plan de capacitación en el hospital.

Análisis:

El que una intensa mayoría del personal que representa el 49% de la totalidad de la población, manifiesta que es muy buena idea establecer

una capacitación, evidencia el afán de aprender y lo único que hace falta es una fuerza impulsora que contribuya a este propósito de implementar un Plan de Capacitación en el Hospital de Baños.

2 ¿Estima usted que la capacitación contribuiría a obtener mejores resultados?

TABLA # 7

#	Opciones	Frecuencias	%
2.1	SI	31	43
2.2	NO	20	28
2.2	NO RESPONDE	21	29
TOTAL		72	100

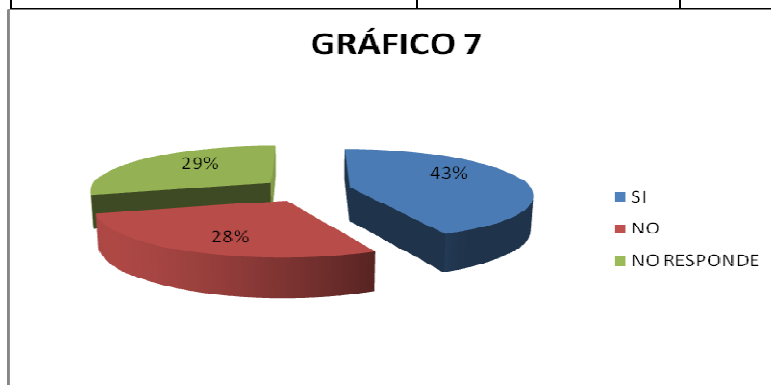


ILUSTRACIÓN 8. La capacitación contribuye a mejores resultados

FUENTE: Encuesta realizada al Personal Técnico Administrativo del Hospital Baños

ELABORADO POR: Ing. David Caisa

Fecha: 07/12/2010

Interpretación:

Del 100% del análisis de la muestra presentada, el 43 % considera que la capacitación si permite buenos resultados; el 28% afirma lo contrario y el 29% no responde.

Análisis:

La mayoría del personal encuestado, considera que la implementación del plan de capacitación ayudará a obtener mejores resultados en el rendimiento institucional, la mayoría del personal que es el 43% comparte este objetivo.

3 ¿Cómo calificaría usted el procedimiento que se aplica al tomar medidas efectivas cuando se presentan casos extremos de emergencia?

TABLA # 8

#	Opciones	Frecuencias	%
3.1	Excelente	10	9,72
3.2	Muy Bueno	22	27,78
3.3	Bueno	10	13,89
3.4	Pésimo	3	48,61
TOTAL		72	100

GRÁFICO 8

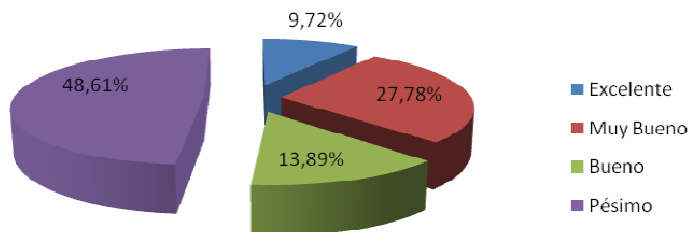


ILUSTRACIÓN 9. Medidas de emergencia

FUENTE: Encuesta realizada al personal Técnico Administrativo del Hospital Baños

ELABORADO POR: Ing. David Caisa

FECHA: 07/12/2010

Interpretación:

Del 100% de la muestra realizada, el 9,72% califica como excelente el procedimiento que se toma cuando se presentan casos extremos de emergencia; el 27,78% califica como muy bueno; el 13,89% califica como bueno y el 48.61% califica como pésimo el procedimiento que se toma cuando se presentan casos extremos de emergencia.

Análisis:

El 48,61% de la mayoría del personal encuestado califica como pésimo el procedimiento que se toma cuando se presentan casos extremos de

emergencia en el Hospital, debiendo implementar un plan de capacitación a los funcionarios ya que un error puede ser la diferencia entre la vida y la muerte.

4 ¿Considera usted que sería necesario emplear técnicas de gestión y control en la atención a los pacientes del Hospital?

TABLA # 9

#	Opciones	Frecuencias	%
4.1	SI	50	69,44
4.2	NO	13	18,06
4.3	BLANCO	9	12,50
TOTAL		72	100

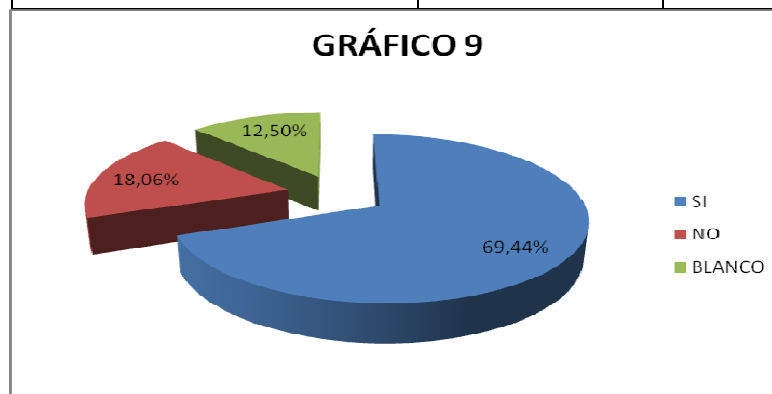


ILUSTRACIÓN 10. Técnicas de Gestión y control

FUENTE: Encuesta realizada al personal Técnico Administrativo del Hospital Baños

ELABORADO POR: Ing. David Caisa

FECHA: 07/12/2010

Interpretación

Del 100% de la encuesta realizada, el 69.44% considera que es necesario aplicar las técnicas de gestión y control para mejorar la atención al paciente; el 18,06% no es necesario aplicar y el 12,50% deja en blanco ya que no contesta la pregunta.

Análisis:

El porcentaje más elevado sobre la consulta realizada, que es del 69,44% señala que si es necesario aplicar técnicas de gestión y control para

mejorar la atención ya que el conocer puede hacer diferencia salvando vidas humanas.

5 Cree usted qué la capacitación se puede lograr a obtener muchos beneficios :

TABLA # 10

#	Opciones	Frecuencias	%
5.1	ASCENSOS	15	20,83
5.2	RESOLVER PROBLEMAS	22	30,56
5.3	AUMENTAR LA EFICIENCIA	35	48,61
TOTAL		72	100

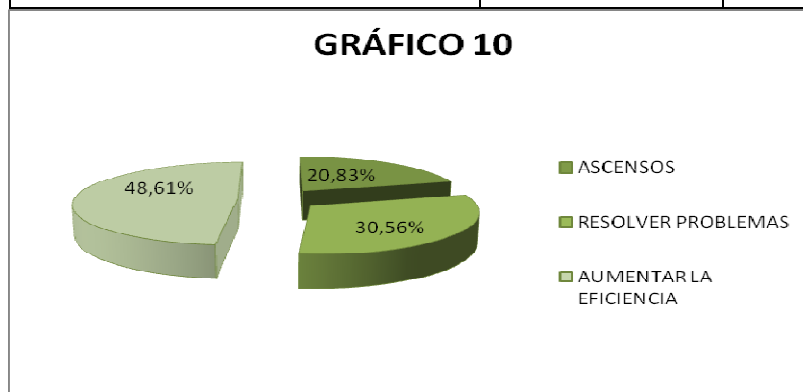


ILUSTRACIÓN 11.Beneficios

FUENTE: Encuesta realizada al personal Técnico Administrativo del Hospital Baños

ELABORADO POR: Ing. David Caisa

FECHA: 07/12/2010

Interpretación:

Del 100% del porcentaje de las personas encuestadas, el 20,83% considera que con la capacitación se obtiene Ascensos; el 30,56% responde que se puede solucionar problemas y el 48,61% que aumenta la eficiencia.

Análisis:

El 48,61% de la mayoría del personal encuestado considera adecuado la implementación de un Plan de capacitación en el Hospital, ya que aumentará la eficiencia y mejoramiento continuo de los funcionarios, logrando muchos beneficios y contribuyendo al progreso de la Institución.

6 ¿Al implementar un Plan de capacitación permanente en la Institución mejoraría su imagen?

TABLA #11

#	Opciones	Frecuencias	%
6.1	SI	45	62,50
6.2	NO	27	37,50
TOTAL		72	100

GRÁFICO 11

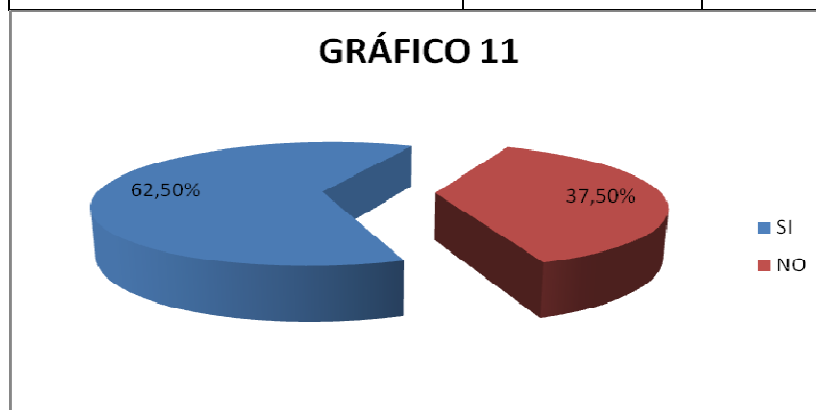


ILUSTRACIÓN 12. Imagen

FUENTE: Encuesta realizada a los empleados y trabajadores del Hospital Baños

ELABORADO POR: Ing. David Caisa

FECHA: 07/12/2010

Interpretación:

Del 100% del total de las personas encuestadas, el 62,50% contesta que con la capacitación se mejora la imagen; el 37.50% dice que la capacitación no contribuye ni mejora la imagen del hospital.

Análisis:

De la mayoría del personal encuestado que pertenece al 62.50%, manifiestan oportuno la capacitación, ya que aseguran que la imagen de la institución depende del talento humano de la institución y lo que hace falta es actualizar el conocimiento en cada una de sus áreas, para mejorar la imagen institucional.

7¿Como considera la idea de ser capacitado específicamente en su área laboral en la que usted desempeña a diario?

TABLA # 12

#	Opciones	Frecuencias	%
7.1	Muy buena	48	66,67
7.2	Buena	14	19,44
7.3	Mala	10	13,89
TOTAL		72	100

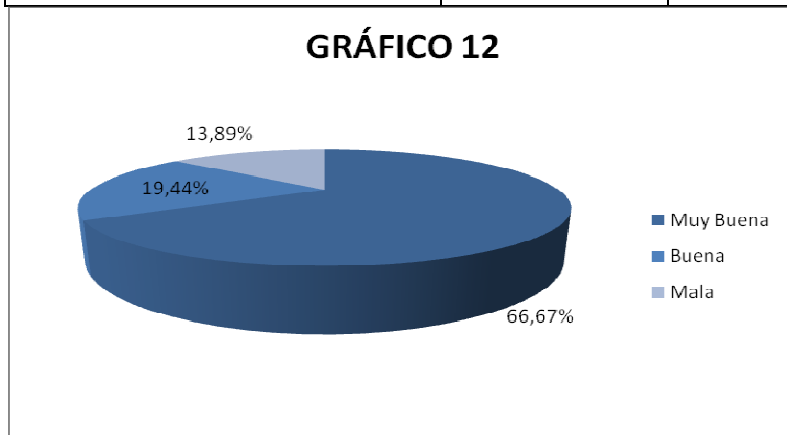


ILUSTRACIÓN 13.Capaitación específica

FUENTE: Encuesta realizada a los empleados y trabajadores del Hospital Baños

ELABORADO POR: Ing. David Caisa

FECHA: 07/12/201

Interpretación:

Del 100% de las personas encuestadas, el 66.77% considera que es una muy buena idea recibir una capacitación en el área que desempeñan a diario, el 19.44 considera que es buena idea y el 13.89% considera que es una mala idea.

Análisis:

Se observa que el 66.77% del personal entrevistado, considera como muy buena idea ser capacitado en su área que desempeñan a diario y así mejorar la atención al cliente ya que hay que fortalecer el conocimiento y contribuir de una mejor manera a la institución y a los pacientes que hacen uso de este centro de salud.

8 ¿Los Programas de capacitación deberían realizarse mensual trimestral o anualmente?

TABLA # 13

#	Opciones	Frecuencias	%
8.1	MENSUAL	45	62,5
8.2	TRIMESTRAL	10	13,89
8.3	ANUAL	17	23,61
TOTAL		72	100

GRÁFICO 13

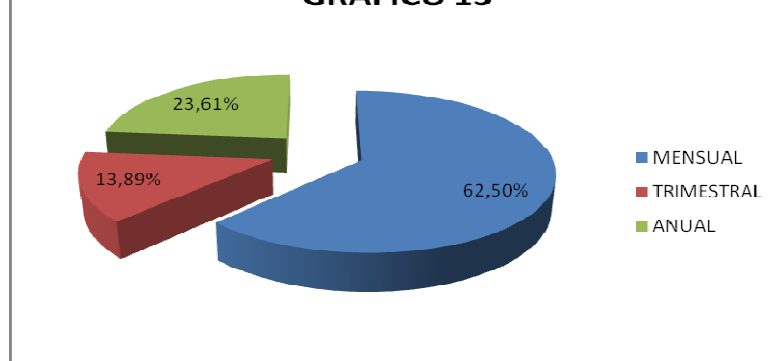


ILUSTRACIÓN 14. Periodos de capacitación

FUENTE: Encuesta realizada a los empleados y trabajadores del Hospital Baños

ELABORADO POR: Ing. David Caisa

FECHA:07/12/2010

Interpretación:

De la encuesta realizada, se desprende que del 100% de personas investigadas, el 63,33% afirma que es necesario tener una capacitación de manera mensual; el 20% dice que es necesaria una capacitación trimestralmente; y, el 3,33% opina que es necesario capacitarse anualmente.

Análisis:

El análisis demuestra que el 63,33% de la población encuestada requiere de una capacitación mensual para prepararse eficazmente y contribuir de una mejor manera al Hospital. Lo que hace falta es implementar un Plan de capacitación en la institución que ayude al propósito de la misma.

9¿Cree usted que con la realización de eventos logre alcanzar un nivel competitivo?

TABLA # 14

#	Opciones	Frecuencias	%
9.1	SI	51	70,83
9.2	NO	11	15,28
9.3	NO CONTESTA	10	13,89
TOTAL		72	100

GRÁFICO 14

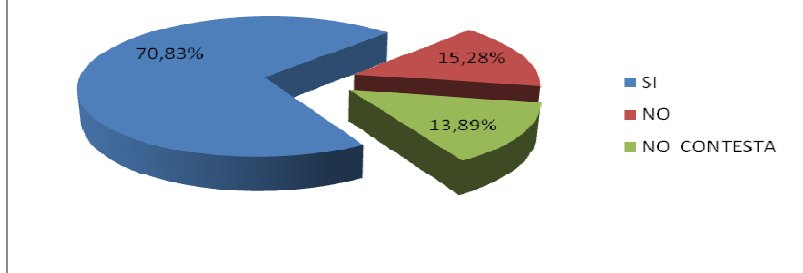


ILUSTRACIÓN 15. Nivel Competitivo

FUENTE: Encuesta realizada a los empleados y trabajadores del Hospital Baños

ELABORADO POR: Ing. David Caisa

FECHA:07/12/2010

Interpretación:

De la encuesta realizada, se desprende que del 100% de personas investigadas, el 70.83% afirma la realización de los eventos si se logra alcanzar niveles competitivos; el 15.28% dice que no se logra; y, el 13.89% no opinan nada.

Análisis:

Del personal mayoritario encuestado que es del 83.33% manifiestan que con los eventos que se realicen en el plan de capacitación, se puede obtener niveles competitivos altos en la institución y lo que hace falta es actualizar el conocimiento adquirido de los funcionarios, para cumplir con este propósito planteado.

10¿Qué cursos de capacitación le gustaría recibir?

TABLA # 15

#	Opciones	Frecuencias	%
10.1	Secretariado	10	13,89
10.2	Contabilidad	27	37,50
10.3	Informática	35	48,61
TOTAL		72	100

GRÁFICO 15

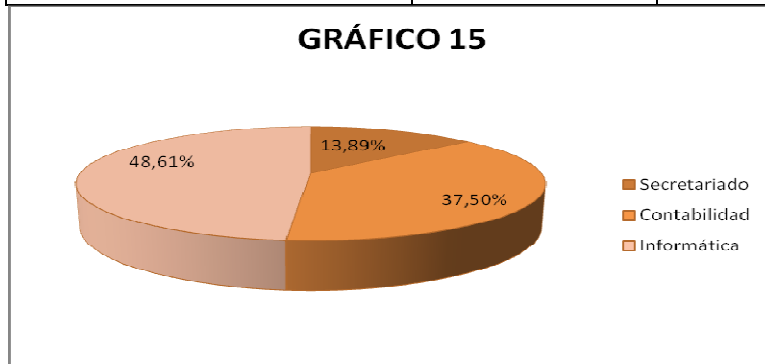


ILUSTRACIÓN 16. Cursos

FUENTE: Encuesta realizada a los empleados y trabajadores del Hospital Baños

ELABORADO POR: Ing. David Caisa

FECHA:07/12/2010

Interpretación:

El 13.89% de las personas investigadas, necesitan cursos de secretaria el 37.50% necesitan cursos de contabilidad y 48.61% necesita cursos de informática

Análisis:

El análisis demuestra que la población de estudio necesita conocimientos teóricos y prácticos para actualizar y desarrollar su conocimiento en un 48.61% en lo que se refiere a informática. Lo que hace falta es que el personal técnico administrativo se interese por recibir estos cursos, actualizando y desarrollando sus conocimientos.

11. ¿Con el desarrollo alcanzado por el conocimiento científico actual considera usted que la capacitación personal es de imprescindible necesidad?

TABLA # 16

#	Opciones	Frecuencias	%
11.1	SI	50	69,44
11.2	NO	16	22,22
11.3	BLANCO	6	8,33
TOTAL		72	100

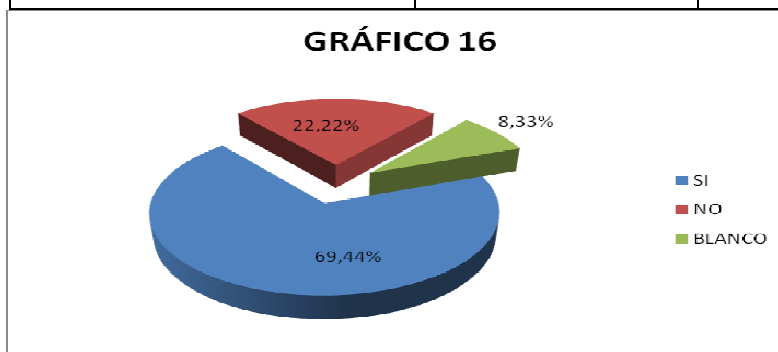


ILUSTRACIÓN 17. Importancia

FUENTE: Encuesta realizada a los empleados y trabajadores del Hospital Baños

ELABORADO POR: Ing. David Caisa

FECHA:07/12/2010

Interpretación:

Del total del 100% de personas entrevistadas, el 69.44% responde que la capacitación es de imprescindible necesidad; el 22.22% cree que no es imprescindible; y, el 8,33% no contesta

Análisis:

La mayoría del personal que representa el 86.67% de la totalidad de la población, se manifiesta que es imprescindible la capacitación ya que ayuda a desarrollar al individuo, evidencia la necesidad de fortalecer el conocimiento y ayuda a mejorar las destrezas, por lo que es necesario e imprescindible la implementación de un Plan de capacitación que contribuya al mejoramiento de los funcionarios y de la institución misma.

4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al personal, se toma como referencia las preguntas y respuestas número 1, 7, para, así proceder a realizar la verificación de la hipótesis para comprobar si es necesario o no implantar Plan de de Capacitación y alcanzar los objetivos de servicio propuesto por esta institución.

4.3.1 Modelo Lógico

Ho: Implantar un plan de capacitación para los servidores del Hospital Cantonal Baños, no permitirá alcanzar el mejoramiento en la atención al paciente

Ha: Implantar un plan de capacitación para los empleados y trabajadores del Hospital Cantonal Baños, permitirá alcanzar el mejoramiento en la atención al paciente

4.3.2 Nivel de significancia

El nivel de significancia con el que se trabajó es de 5%.

4.3.3 Elección de la prueba estadística chi cuadrado

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Σ = Sumatoria

O= datos observados

E= datos esperados

1¿Cómo considera usted la idea que el Hospital Cantonal de Baños establezca un Plan de Capacitación y mejore el servicio?

#	Opciones	Frecuencias	%
1.1	Muy Buena	32	49
1.2	Buena	25	39
1.3	Mala	5	12
TOTAL		72	100

7¿Como considera la idea de ser capacitado específicamente en su área laboral en la que usted desempeña a diario?

#	Opciones	Frecuencias	%
7.1	Muy buena	48	66,67
7.2	Buena	14	19,44
7.3	Mala	10	13,89
TOTAL		72	100

4.3.3.1 Combinación de frecuencias

TABLA # 17

Respuestas Encuestas	Muy Buena	Buena	Mala	TOTAL
1 ¿Cómo considera usted la idea que el Hospital Cantonal de Baños establezca un Plan de Capacitación y mejore el servicio?	35	28	9	72
7¿Como considera la idea de ser capacitado específicamente en su área laboral en la que usted desempeña a diario?	48	14	10	72
TOTAL	83	42	19	144

4.3.4 Cálculo del grado de libertad

El grado de libertad es igual a la multiplicación del número de las filas menos uno por el número de las columnas menos uno así:

$$Gl = (F-1)(C-1)$$

$$Gl = (2-1)(3-1)$$

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

$$Gl = 2$$

Donde:

Gl= grados de libertad

C= Columnas de la tabla

F= Hilera de la tabla

Entonces tenemos que Gl= 2; y el nivel de significación $\alpha=0,05$; en la tabla H de distribución Chi cuadrado que equivale a 3,841; por lo tanto:

$$X^2 = crítico = 5,991$$

4.3.5 Cálculo Matemático

Evaluamos la hipótesis nula, es decir, que no hay asociación entre las dos variables, para ello calculamos el chi cuadrado comprobando los valores obtenidos especialmente con los de la distribución teórica, dados los totales obtenidos en los que no haya ninguna asociación entre las variables.

TABLA # 18

O	E	O-E	(O-E)²	(O-E)²/E
35	41,5	-6,5	42,25	1,018
28	21	7	49	2,333
9	9,5	-0,5	0,25	0,026
48	41,5	6,5	42,25	1,018
14	21	-7	49	2,333
10	9,5	0,5	0,25	0,026
TOTAL				6,755

4.3.6 Decisión final

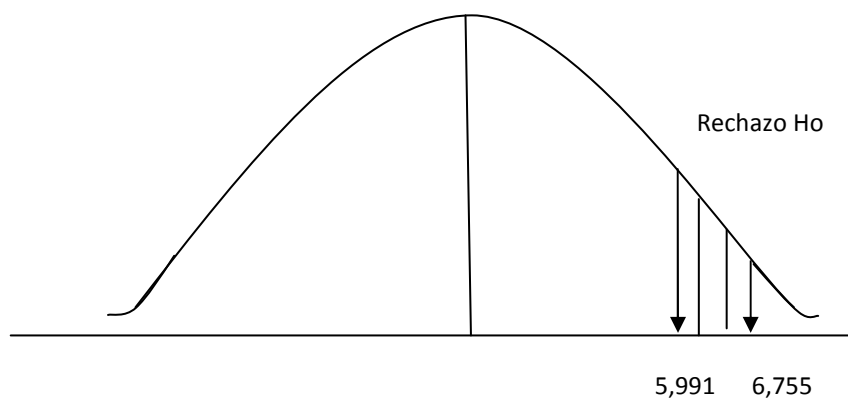
El valor $X_1 = 6,755$ mayor a $X_2 = 5,991$ y de acuerdo a lo establecido se acepta la hipótesis alterna, es decir se considera la Implantación de un Plan de Capacitación para el Personal Técnico Administrativo del Hospital Cantonal Baños, permitirá alcanzar el mejoramiento en la atención al paciente.

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

Por lo tanto afirmar que hay una probabilidad entre el 95% y 99% de que haya asociación entre las dos variables y el mismo que es representado en el siguiente gráfico.

GRÁFICO # 17

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL CHI CUADRADO



FUENTE: Encuesta realizada
ELABORADO POR: Ing. David Caisa
FECHA: 07/12/2011

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- El estudio realizado en el Hospital Cantonal Baños, determina que la institución no ha cumplido con su finalidad ya que al existir 16 camas, solamente se utiliza el 60% de su capacidad, debido a que los pacientes acuden a otros centros de salud privados para atenderse de sus dolencias.
- Los servicios médicos que presta tampoco son aprovechados al 100%, toda vez que los servicios de diagnóstico, clínicos, quirúrgicos y de apoyo, son utilizados en el 58.1% de su real capacidad, debido a que los pacientes no están conformes con el servicio que brinda la institución.
- La Unidad de Recursos Humanos carece de un Plan de Capacitación, acorde con las necesidades y requerimientos que precisan los funcionarios y empleados de la institución, para que puedan desempeñarse eficazmente en las áreas de trabajo de su competencia.
- Los servidores al no estar capacitados, como es el caso presente, no han podido cumplir con agilidad, precisión y eficacia las labores cotidianas encomendadas, por lo que su trabajo tiene serias limitaciones.
- Las áreas de diagnóstico clínico como son rayos x, ecografías, electrocardiogramas; cirugía, informática, son atendidas mediante el empleo de métodos tradicionales, pues no se han preocupado

en adquirir nuevos conocimientos tecnológicos a ser aplicados en estos tipos de trabajo y aún de conservar la vida.

5.2 RECOMENDACIONES

- Sería recomendable que los directivos del Hospital de Baños mejoren la calidad del servicio en todas las áreas, para que los pacientes confíen y tengan seguridad para atenderse en esta casa de salud, lo que contribuiría para que se ocupe toda su capacidad instalada
- Sería pertinente recomendar que los directivos del Hospital de Baños, promocionen y difundan a la población a través de los medios adecuados, los servicios especializados que presta sobretodo en los servicios clínicos como son rayos x, ecografías quirúrgico y de apoyo para así lograr atender en su capacidad plena.
- La Unidad de Recursos Humanos de la institución debería formular el Plan Anual de capacitación, para las distintas áreas del servicio hospitalario, de acuerdo con los estudios técnicos y necesidades que los servicios lo precisen, obviamente programando con la debida oportunidad los eventos a realizarse y sujeto al presupuesto institucional.
- Se debería concienciar a los funcionarios y empleados del Hospital de Baños, sobre la necesidad de establecer programas permanentes de capacitación, así como también Talleres de adiestramiento que precisan algunas áreas de servicios para lograr que el recurso humano alcance los niveles de eficacia y eficiencia en el servicio.

- El equipo tecnológico con que cuenta el Hospital debe ser capacitado en su uso y actualizaciones ya que este permite agilizar las actividades de la institución; en las áreas de diagnóstico y cirugía y permiten obtener mejores rendimientos en el servicio y atención al paciente.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 TÍTULO

Diseño del Plan de Capacitación para el Personal Técnico Administrativo del Hospital Cantonal Baños.

6.1.2 INSTITUCIÓN EJECUTORA: Hospital Cantonal Baños

6.1.3 BENEFICIARIOS: Comunidad, empleados, trabajadores y pacientes

6.1.4 PROVINCIA: Tungurahua

6.1.5 CANTÓN: Baños

6.1.6 CALLE: Montalvo y Pastaza

6.1.7 FECHA INICIO: 22 de Enero del 2010

6.1.8 FECHA FINAL: 30 de Agosto del 2012

6.1.9 EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE

Tutor:	Ing. Milton Molina
Investigador:	Ing. David Caisa
Director Hospital:	Dra. Violeta Medina

6.1.10 FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO

Los valores económicos se aplicarán a la partida presupuestaria No. 5.3.06.03.01 denominada Servicios de Capacitación.

6.2 FINALIDAD

Contribuir al desarrollo del Talento Humano del Hospital Baños a través del Diseño del Plan de Capacitación orientado a evaluar los niveles de efectividad para el fortalecimiento Técnico – Administrativo del Hospital, con el propósito de impulsar la búsqueda de mejores ventajas competitivas mediante el fortalecimiento del conocimiento.

6.3 OBJETIVO

6.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Proponer un Plan de capacitación que fortalezca el conocimiento y mejoren las actividades que el personal realiza en el Hospital Cantonal de Baños, en beneficio de la comunidad.

6.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICO

- Establecer políticas y estrategias que permitan cumplir con el Plan de Capacitación en el Hospital.
- Definir los contenidos del Plan de Capacitación para facilitar la consecución de los objetivos planeados.
- Sugerir una matriz del Plan de Capacitación para desarrollar eficientemente lo propuesto.

6.4 POLÍTICAS

Se fortalecerá el Plan de Capacitación para el personal técnico administrativo del Hospital Cantonal Baños, el mismo que se fundamentara en el Régimen Normativo de la Institución.

Se fortalecerá el Plan de Capacitación mediante la programación y coordinación en las unidades departamentales, a fin de que la capacitación responda efectivamente a los requerimientos del personal del Hospital de Baños.

Se buscará y aprovechará oportunidades de cooperación y asistencia técnica, otorgamientos de becas para capacitación en Organismos Nacionales o Internacionales, aplicando mecanismos de coordinación interinstitucional.

El diseño e implementación del Plan de Capacitación, se incorporará progresivamente a fortalecer la gestión del Talento Humano.

La ejecución del Plan de Capacitación será respaldado fundamentalmente con la participación de los directivos, ejecutivos y funcionarios del Hospital, quienes garantizarán la asignación del recurso humano y financiero.

6.5 ESTRATEGIAS

Se considerará el estudio de la estructura orgánica funcional y la reglamentación propuesta por el Departamento de Recursos Humanos para la emisión de su dictamen favorable, así como la aprobación para su legalización, ejecución y aplicación.

El Plan de Capacitación involucra la participación activa del personal del Hospital Baños promoviendo reuniones de trabajo, eventos de recreación, socializando y capacitando sobre el manejo de instrumentos operativos.

Se mantendrá coordinación interinstitucional con organismos nacionales e internacionales para obtener información sobre eventos y seminarios de capacitación, que permitan fortalecer el conocimiento al Talento Humano del Hospital.

6.6 EJECUCIÓN PLAN DE CAPACITACIÓN.

El Hospital Baños ha iniciado una línea programática orientada al desarrollo del Recurso Humano, en especial al personal que labora en esta entidad, bajo el convencimiento que los desafíos de competitividad que enfrenta el País demanda una importante inversión en el capital humano.

El Plan de Capacitación del Hospital Cantonal Baños, a través del fortalecimiento de las capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes de los funcionarios, podrá desempeñar con mayor eficiencia y eficacia sus funciones y responsabilidades.

6.7 EVALUACIÓN

El Hospital Cantonal Baños, a través del Departamento de Recursos Humanos, evaluará las actividades ejecutadas una vez concluido los programas, a efectos de provocar una realimentación y retroalimentación que permita el grado de asimilación del capacitado. Esto además permitirá establecer el costo-beneficio a la culminación del desarrollo del Plan de Capacitación.

6.8 SEGUIMIENTO

El Departamento de Recursos Humanos, se preocupará de velar por el cumplimiento de la propuesta desde su aprobación y legislación por parte de los directivos de la Institución hasta su culminación.

6.9 CONTENIDO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Los programas de capacitación diseñados para la consecución de los objetivos y estrategias propuestos en las anteriores fases contendrán como mínimo, en su diseño curricular, los siguientes aspectos:

1. Nombre del programa
2. Objetivo General
3. Objetivos Específicos
4. Modalidad y duración
5. Población Objetivo
6. Contenidos
7. Metodología
8. Forma de evaluación
9. Bibliografía básica.

El diseño debe ser flexible y adaptable a las condiciones del Hospital, teniendo en cuenta las características del personal técnico administrativo, objetivo a quien se aplique. Cuando se ejecute el programa de capacitación se debe tener en cuenta los siguientes criterios:

- Orientarse hacia los objetivos del Plan de Capacitación del personal técnico administrativo del Hospital.
- Enfocar los contenidos al desempeño personal e institucional.
- Hacer énfasis en los resultados

- Facilitar la integración de los contenidos en la aplicación al cumplimiento de la Misión Institucional.
- Relevar el proceso de aprendizaje

6.10 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Desarrollar una capacitación secuencial en las diferentes áreas y niveles del Hospital, a fin de apoyar con mayor grado la efectividad del desarrollo del personal, profesional e institucional de todos los funcionarios del Hospital de Baños.

Apoyar a la unificación y desarrollo de criterios respecto a la aplicación de técnicas, métodos, procedimientos de trabajo que faciliten el cumplimiento de los objetivos institucionales.

7.0 METAS

Ejecutar eventos para el personal del Hospital Baños, en los diferentes niveles, con la participación de los funcionarios.

Colaborar con instructores del Hospital en la programación y ejecución de eventos de capacitación previo pedido.

ACTIVIDADES

PROGRAMACIÓN ACADÉMICA DEL EVENTO

FECHAS	Desde	Hasta
Selección de instructores	22-01-2012	26-01-2012
Preparación de materiales	24-01-2012	29-01-2012
Promoción y difusión de los eventos	29-01-2012	30-01-2012
Selección de los participantes	02-02-2012	05-02-2012
Ejecución de los eventos	06-02-2012	30-09-2012
Evaluación informe de los eventos	06-02-2012	30-09-2012

7.1 PLAN DE CAPACITACIÓN TABLA # 19
HOSPITAL CANTONAL BAÑOS

OBJETIVO	PROGRAMA	MODALIDAD	PARTICIPANTES	DURACIÓN	ENTIDAD	RECURSOS
Lograr la participación del personal en los programas específicos de competencias de acuerdo con las necesidades de trabajo y preparación.	Trabajo en equipo	Curso	Personal Administrativo del Hospital Baños	40 HORAS	HOSPITAL BAÑOS	HUMANOS ECONÓMICOS FÍSICOS
Motivar a Recurso Humano para fortalecer la efectividad en el desempeño del trabajo.	Relaciones humanas	Curso	Personal Técnico del Hospital Baños	45 HORAS	HOSPITAL BAÑOS	HUMANOS ECONÓMICOS FÍSICOS
Proporcionar una visión analítica y preventiva en la revisión de las operaciones financieras. Conozcan y o actualicen sus conocimientos sobre los diversos índices financieros y sus relaciones. Analicen de forma práctica los diversos estados financieros.	Análisis financiero	Seminario	Personal de Contabilidad y Tesorería	20 HORAS	HOSPITAL BAÑOS	HUMANOS ECONÓMICOS FÍSICOS
Actualizar el conocimiento en los sistemas contables que existentes en el manejo de Hospitales. Dar a conocer la aplicación de las normas tributarias Aplicar procedimientos de costos.	Paquetes contables	Curso	Personal del área contable del Hospital.	20 HORAS	HOSPITAL BAÑOS	HUMANOS ECONÓMICOS FÍSICOS

Establecer alianzas estratégicas de Gestión Hospitalaria, para convertir al Hospital de Baños en una entidad d competitiva orientada a dar calidad en la prestación de los servicios.	Gestión Pública	Seminario	Directores Jefes departamentales	20 HORAS	HOSPITAL BAÑOS	HUMANOS ECONÓMICOS FÍSICOS
Cumplir las tareas con altos niveles de eficiencia. Valorar y cuidar la imagen externa de la institución. Mejorar las relaciones interpersonales.	Servicio de mensajería	Curso	Auxiliares de servicio	20 HORAS	HOSPITAL BAÑOS	HUMANOS ECONÓMICOS FÍSICOS
Capacitar al mayor número del personal técnico que tengan deficiencias en las aplicaciones de los programas office.	Sistema de office	Curso	Personal Técnico	20 HORAS	HOSPITAL BAÑOS	HUMANOS ECONÓMICOS FÍSICOS

NOMBRE: Plan de capacitación
Elaborado por: Ing. David Caisa
Fecha: 22 de Marzo del 2011

CURSO: TRABAJO EN EQUIPO

OBJETIVO

Lograr la participación del personal en los programas específicos de competencias de acuerdo con las necesidades de trabajo y preparación.

Cultivar un esquema explícito de valores éticos indispensables para ser más competitivos.

DIRIGIDO A

Personal Administrativo del Hospital Baños

CONTENIDO

Desarrollo personal

La confianza

La motivación, el liderazgo

Una real noción de objetivos

Participación, involucrarse

Espíritu de equipo

Filosofía de la calidad y del servicio

RECURSOS

MATERIALES Y EQUIPOS

Auditorio

Pizarra líquida

Proyector de video

Televisor y DVD

Borrador
Hojas
Carpetas
Esferográficos
Otros

HUMANOS

Personal Administrativo del Hospital Baños

FINANCIEROS

Los valores económicos se aplicarán a la partida presupuestaria No. 5.3.06.03.01 denominada Servicios de Capacitación.

EJECUTORES

Especialista –capacitador
Departamento Administrativo
Jefe de Recursos Humanos

LUGAR

Auditorio de la institución

HORA

16:30 a 20:30

DURACIÓN

40 HORAS

CURSO: SOBRE RELACIONES HUMANAS

OBJETIVOS:

- Motivar a Recurso Humano para fortalecer la efectividad en el desempeño del trabajo.
- Establecer, mantener y ampliar relaciones interpersonales.
- Analizar su propio comportamiento.
- Fortalecer la efectividad de su comunicación.

DIRIGIDO A

Personal Técnico del Hospital Baños

CONTENIDO

Importancia de las relaciones humanas en la oficina.

Necesidades humanas básicas.

Relación con compañeros y jefes.

Cómo ser cortés, aun cuando se trabaje bajo presión.

Ayuda a empleados nuevos.

Cómo entender a los demás y administrar la relación.

Cualidades personales que valoran los jefes.

RELACIONES PÚBLICAS

Imagen institucional.

IMAGEN VS IMAGEN DESEADA.

La percepción del Público

La actitud personal.

Saber escuchar – carisma.

RECURSOS

MATERIALES Y EQUIPOS

Auditorio

Pizarra líquida

Proyector de video

Televisor y DVD

Borrador

Hojas

Carpetas

Esferográficos

HUMANOS

Personal Técnico del Hospital Baños

FINANCIEROS

Los valores económicos se aplicarán a la partida presupuestaria 5.3.06.03.01 denominada Servicios de Capacitación.

EJECUTORES

Especialista –capacitador.

Departamento Administrativo

Jefe de recursos humanos.

LUGAR

Auditorio de la institución

HORA

17:00 a 20:00

DURACIÓN

45 HORAS

SEMINARIO SOBRE ANÁLISIS FINANCIERO**OBJETIVOS:**

Proporcionar una visión analítica y preventiva en la revisión de las operaciones financieras.

Conocer y o actualicen sus conocimientos sobre los diversos índices financieros y sus relaciones.

Analizar de forma práctica los diversos estados financieros.

Proporcionar una visión analítica y preventiva en la revisión de las operaciones financieras.

DIRIGIDO A

Personal de contabilidad y Tesorería del Hospital Baños.

CONTENIDO

Introducción del análisis financiero.

Principio básicos del analista financiero eficaz.

Analices e índices de causa y efecto.

Análisis del punto de equilibrio.

Análisis del margen bruto.

Métodos de presentación de la información financiera.

Casos prácticos e ilustraciones.

FINANCIAMIENTO

Los valores económicos se aplicaran a la partida presupuestaria No. 5.3.06.03.01 denominada Servicios de Capacitación.

PARTICIPANTES

Departamento de Contabilidad.

Departamento de Tesorería

DURACION

20 HORAS

LUGAR

Auditorio

NOTA.-El curso de Análisis Financiero deberá ser receptado semestral o al final de cada período económico

CURSO SOBRE PAQUETES CONTABLES

OBJETIVOS:

Actualizar el conocimiento en los sistemas contables que existentes en el manejo de Hospitales.

Dar a conocer la aplicación de las normas tributarias

Aplicar procedimientos de costos.

DIRIGIDO A:

Personal del área contable del Hospital.

CONTENIDO:

Niveles de seguridad.

Estructuración de niveles contables.

Funcionamiento del modelo x modelo.

Aplicación de las normas tributarias.

Aplicación de la hoja de costos.

Diseño de reportes.

Análisis financiero.

Presupuesto.

RECURSOS

MATERIALES Y EQUIPOS

Auditorio

Pizarra líquida

Proyector de Video

Televisor y DVD

Borrador

Hojas
Carpetas
Esferográficos
Otros

HUMANOS

Personal del área contable y de tesorería del Hospital Baños.

ESPECIALISTA-CAPACITADOR

FINANCIEROS

Los valores económicos se aplicarán a la partida presupuestaria No. 5.3.06.03.01 denominada Servicios de Capacitación.

EJECUTORES

Especialista –capacitador.
Jefe de recursos humanos.
Personal de contabilidad y tesorería.

LUGAR

Auditorio de la institución.

HORA

16:00 a 20:00

DURACIÓN

20 HORAS

SEMINARIO SOBRE GESTIÓN PÚBLICA

OBJETIVO:

Establecer alianzas estratégicas de Gestión Hospitalaria, para convertir al Hospital de Baños en una entidad competitiva orientada a dar calidad en la prestación de los servicios.

DIRIGO A:

Director y Jefes Departamentales.

CONTENIDO:

ANÁLISIS DE LOS PRINCIPIOS INSTITUCIONALES Y SU ÚLTIMA REFORMA.

Una perspectiva global de los principios de la institución.
Los principios y valores.

LAS INSTITUCIONES DE AYER, HOY Y MAÑANA

El siglo XIX

El siglo XX

El Siglo XXI

LOS PRINCIPIO INSTITUCIONALES Y LA GESTIÓN

Por qué los principios institucionales pueden conducir a generar ventaja competitiva.

Los principios institucionales y la cultura Institucional.

Los principios institucionales y la gestión gerencial.

COSTO:

Los valores económicos se aplicarán a la partida presupuestaria No. 5.3.06.03.01 denominada Servicios de Capacitación

PARTICIPANTES

Director

Jefes Departamentales

DURACIÓN:

20 horas

LUGAR:

Auditorio de la Institución

CURSO: SERVICIO MENSAJERÍA**OBJETIVOS:**

Cumplir las tareas con altos niveles de eficiencia.

Valorar y cuidar la imagen externa de la institución.

Mejorar las relaciones interpersonales.

DIRIGIDO A:

Personal Auxiliar de servicios

CONTENIDO:

1.- *Perfil Del Mensajero Ideal.*

Características humanas y profesionales.

2.- Imagen Personal Y Profesional.

El mensajero como primera imagen de la institución.

3.- Destrezas de Interrelación.

Comunicación efectiva.

Relaciones externas e internas.

4.- Manejo del Tiempo.

Importancia de la información.

Misión de la mensajería.

Costos de incumplimiento.

COSTOS:

Los valores económicos se aplicarán a la partida presupuestaria No. 5.3.06.03.01 denominada Servicios de Capacitación

PARTICIPANTES

Auxiliares de Servicios

DURACIÓN:

20 horas

Lugar:

Auditorio de la Institución

HORA:

16:30 a 20:30

CURSO: SISTEMAS DE OFFICE

OBJETIVO

Capacitar al mayor número del personal técnico que tenga deficiencias en las aplicaciones de los programas office.

DIRIGIDO:

Personal Técnico del Hospital.

CONTENIDO:

Word

Excel

Power Point

Access

Publisher

COSTOS:

Los valores económicos se aplicarán a la partida presupuestaria No. 5.3.06.03.01 denominada Servicios de Capacitación.

PARTICIPANTES

Personal Técnico del Hospital.

DURACIÓN

20 horas

LUGAR:

Departamento de informática

HORA:

16:30 a 20:30

8. BIBLIOGRAFÍA

LEY ORGÁNICA DE SALUD, Ley # 67 Registro Oficial Suplemento # 42322-12-2006

GRADOS. J. (2007). Capacitación y Desarrollo del Personal, Editorial. Trillas, México, tercera edición.

CASTILLO J. (2006). Administración de Personal, Editorial Eco Ediciones, Bogotá, segunda edición.

VALARIE. A. (2002). Marketing de servicios, México, segunda edición.

FERNANDEZ. P. (2003). La Gestión del Marketing de Servicios, Editorial. Granica S.A. Argentina, primera edición.

COBRA, M. (2001). Marketing de Servicios, Editorial Mc. Graw-Hill.

CASTILLO, J. (1993). Administración de Personal. Editorial Presencia LTDA Santa fe Bogotá.

OGLIASTRI, ENRIQUE. (1994). Marketing. Editorial Mc Graw-Hill.

RAMIREZ, CARLOS. (1992). Administración General. Editorial LTDA Bogotá.

FUENTES ELECTRÓNICAS.

www.monografias.com

www.gogle.com

www.altavosta.com

www.elbago.com

www.empreware.com

www.elvalordelosvalores.com

Capacitación

Atención al Paciente

Capacitación al personal

Servicio al paciente

Crea tu Plan de Negocios

Los Valores

ANEXOS

CUESTIONARIO

HOSPITAL CANTONAL BAÑOS

Cuestionario No.....

CUESTIONARIO SOBRE LA NECESIDAD DE IMPLANTAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL TÉCNICO ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL CANTONAL Y MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES.

NOMBRE Y APELLIDO.....

1¿Cómo considera usted la idea que el Hospital Cantonal de Baños establezca un Plan de Capacitación y mejore el servicio?

Muy Buena.....

Buena.....

Mala.....

2¿Estima usted que la capacitación contribuiría a obtener mejores resultados?

Si

No

No responde.....

3 ¿Cómo calificaría usted el procedimiento que se aplica al tomar medidas efectivas cuando se presentan casos extremos de emergencia?

Excelente.....

Muy bueno.....

Bueno.....

Malo.....

4 ¿Considera usted que sería necesario emplear técnicas de gestión y control en la atención a los pacientes del Hospital?

Si.....

No.....

Blanco.....

5 ¿Cree usted que la capacitación se puede lograr a obtener muchos beneficios?

Ascensos.....

Resolver problemas.....

Aumentar eficiencia.....

6 ¿Al implementar un Plan de capacitación permanente en la Institución mejoraría su imagen?

Si.....

No.....

7 ¿Como considera la idea de ser capacitado específicamente en su área laboral en la que usted desempeña a diario?

Muy buena.....

Buena.....

Mala.....

8 ¿Los Programas de capacitación deberían realizarse mensual trimestral o anualmente?

Mensual.....

Trimestral.....

Anual.....

9 ¿Cree usted que con la realización de eventos logre alcanzar un nivel competitivo?

Si.....

No.....

No contesta.....

10 ¿Qué cursos de capacitación le gustaría recibir?

Secretariado.....

Contabilidad.....

Informática.....

11. ¿Con el desarrollo alcanzado por el conocimiento científico actual considera usted que la capacitación personal es de imprescindible necesidad?

Si.....

No.....

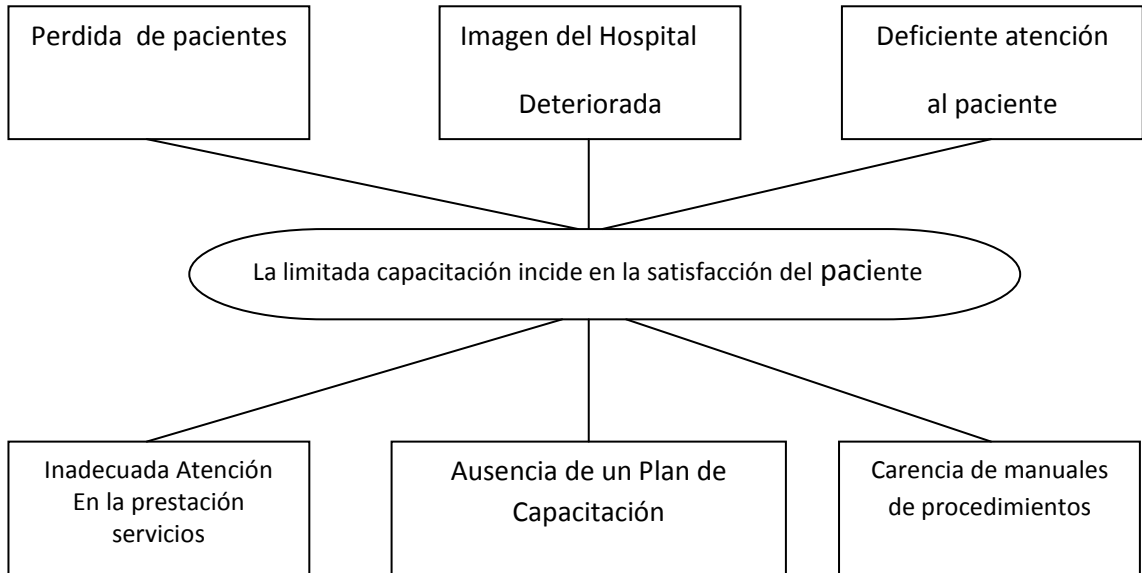
Blanco.....

Gracias por su colaboración

Firma.....

GRÁFICO # 18

EFEECTO



CAUSA

HOSPITAL



FACHADA LATERAL



INGRESO



COCINA



CONSULTORIOS



ODONTOLOGIA



CONSULTA EXTERNA



PREPARACIÓN Y NUTRICIÓN



MATERNIDAD



PEDIATRIA – CIRUJIA



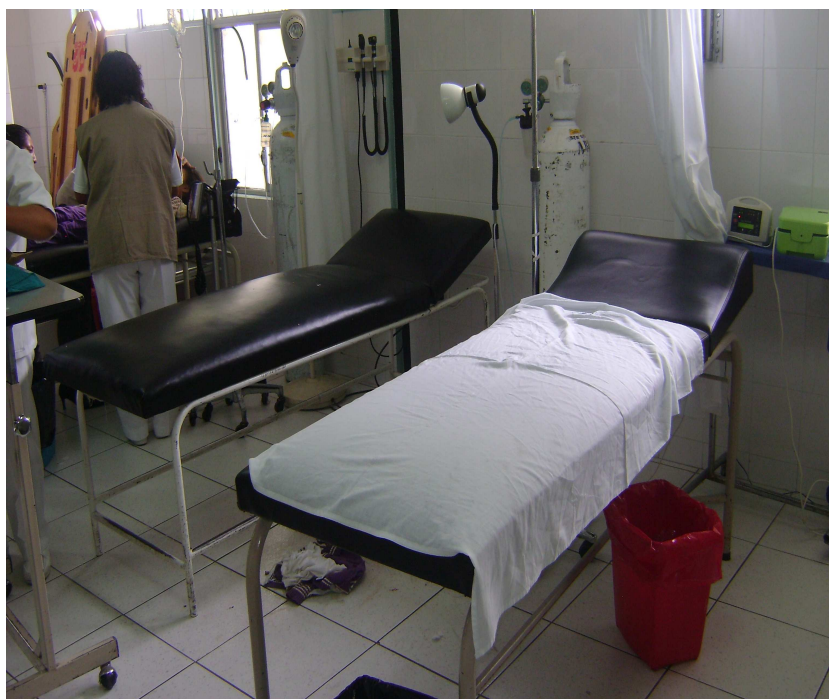
PEDIATRIA



FARMACIA



EMERGENCIAS



AMBULANCIA



LAVANDERIA



HOSPITAL FACHADA FRONTAL

