

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## DIRECCIÓN DE POSGRADO

### MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

TEMA:

---

**“GESTIÓN POR COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO PÍLLARO”**

---

#### **Trabajo de Titulación**

Previo la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia Pública

**Autora:** Ingeniera María Gabriela Reinoso Lara

**Director:** Ingeniero Howard Fabián Chávez Yépez, Magister

**Ambato - Ecuador**

2015

## **Al Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato**

El Tribunal de Defensa del trabajo de titulación presidido por la Doctora Maribel del Rocío Paredes Cabezas, Presidenta del Tribunal e integrado por los señores: Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano Magíster, Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldas Doctor, Ingeniera Silvia del Carmen Guerrero Villalva Magíster, designados por el Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la defensa oral del trabajo de titulación con el tema “Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro”, elaborado y presentado por la señorita Ingeniera María Gabriela Reinoso Lara, para obtener el Grado Académico de Magister en Gerencia Publica

Una vez escuchado la defensa oral el Tribuna aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato

---

Dra. Maribel del Rocío Paredes Cabezas  
Presidenta del Tribunal de Defensa

---

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA  
Miembro del Tribunal

---

Ing. Víctor Hugo Córdova Aldas, Dr.  
Miembro del Tribunal

---

Ing. Silvia del Carmen Guerrero Villalva, Mg.  
Miembro del Tribunal

## AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación con el tema: “Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro”, le corresponde exclusivamente a la: Ingeniera María Gabriela Reinoso Lara, Autora, bajo la Dirección del Ingeniero Howard Fabián Chávez Yépez Magister, Director del trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

---

Ing. María Gabriela Reinoso Lara

**Autora**

---

Ing. Howard Fabián Chávez Yépez, Mg.

**Director**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación como parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación.

Cedo los derechos de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción, dentro de las regulaciones de la Universidad.

---

Ing. María Gabriela Reinoso Lara  
c.c. 1803391695

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo de investigación dedico a mis padres: Alirio Reinoso y María Lara, por ser quienes día a día apoyaron a este sueño y han sido el pilar fundamental en mi vida.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por darme la oportunidad de concluir con una meta más de mi vida.*

*A todo el personal tanto de la Dirección de Posgrados de la Universidad Técnica de Ambato como a la Coordinación de posgrados de la Facultad de Ciencias Administrativa quienes siempre me ayudaron durante todo el proceso de estudio académico.*

*A mi director de tesis por ser una guía importante en el desarrollo del presente trabajo.*

## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PAGINA
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vii
INDICE DE TABLAS .....	x
INDICE DE GRAFICOS .....	xii
INTRODUCCION .....	1
CAPÍTULO I.....	4
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1. TEMA: .....	4
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
1.2.1. Contextualización.....	4
1.2.2. Prognosis .....	12
1.2.3. Formulación del Problema .....	13
1.2.4. Interrogantes:.....	13
1.2.5. Delimitación del problema .....	14
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	15
1.4. OBJETIVOS .....	17
1.4.1. Objetivo General .....	17
1.4.2. Objetivo Específicos.....	17
CAPÍTULO II .....	18
MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	18
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	22
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	23
2.4.1 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	20
2.5.1.1. Gestión .....	28
2.5.1. 3 Gestión Pública .....	29
2.5.1.3.1 Gestión del Talento Humano .....	30
2.5.1.2 Modelos de Gestión del Talento Humano.....	31
2.4.5.2.1 Gestión por Competencias del Talento Humano .....	33
2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE.....	34
2.5.2.1 Gerencia Pública .....	34
2.5.2.2 Procesos.....	35
2.5.2.4 Calidad del Servicio .....	37

2.5.2.5 Eficacia:.....	39
2.5.2.6 Eficiencia.....	40
2.5.2.7 Efectividad: .....	40
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS .....	41
<b>METODOLOGIA</b> .....	42
3.1 MODALIDAD BASICA DE L INVESTIGACION.....	42
3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION.....	43
3.2.1 Investigación asociación de variables.....	43
3.2.2 Investigación Descriptiva. ....	44
3.3 POBLACION Y MUESTRA.....	44
3.3.1 Población: .....	44
3.3.2 Muestra .....	45
3.4 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	47
3.1 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	51
3.2 PROCESAMIENTO Y ANALISIS .....	52
3.2.1 Plan de Recolección de Información .....	52
CAPITULO IV.....	53
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULATADOS.....	53
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	53
4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	54
4.2.1 Interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Básico Pillarlo.....	54
4.3 Verificación de la Hipótesis.....	81
4.3.1. Planteo de Hipótesis.....	82
4.3.3 Recolección de datos y cálculos estadísticos .....	83
4.3.3.4 Nivel de significación y regla de decisión .....	84
CAPITULO V .....	87
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	87
5.1 Conclusiones: .....	87
5.2 Recomendaciones:.....	89
CAPÍTULO VI.....	91
PROPUESTA.....	91
6.1 DATOS INFORMATIVOS: .....	91
6.1.1. Título de la propuesta.....	91
6.1.2 Entidad de Investigación.....	91
6.1.3. Ubicación de la Investigación .....	91
6.1.4 Numero de Beneficiarios.....	92



6.1.5 Responsables:.....	92
6.1.6. Tiempo Estimado: .....	92
6.2 Antecedentes de la Propuesta:.....	93
6.3 Justificación.....	94
6.4 Objetivos: .....	96
6.4.1 Objetivo General .....	96
6.4.2 Objetivos Específicos.....	96
6.5 Análisis de Factibilidad.....	96
6.5.1 Factibilidad Socio Cultural: .....	97
6.5.2 Factibilidad Organizacional .....	97
6.5.3 Factibilidad Económica y Financiera.....	98
6.6 Fundamentación Científica Técnica.....	98
6.7 Metodología Modelo Operativa .....	102
6.8 Administración.....	132
6.8.1 Organigrama del Distrito de Salud.....	132
6.8.1 Organigrama del Hospital Básico Píllaro.....	133
6.8.2 Presupuesto .....	133
6.9 Previsión de la Evaluación .....	134
BIBLIOGRAFÍA: .....	136
LINKOGRAFÍA: .....	139
ANEXO.....	140

## INDICE DE TABLAS

<b>CONTENIDO</b>		<b>PAGINA</b>
Tabla N° 1	Encuesta Enfermeras.....	5
Tabla N° 2	Clientes Internos.....	44
Tabla N° 3	Cliente Externos.....	45
	Operacionalización de Variable	
Tabla N° 4	Independiente.....	47
Tabla N° 5	Operacionalizacion de Variables Dependiente	49
Tabla N° 6	Recolección de Información.....	51
Tabla N° 7	Conocimientos y Habilidades.....	54
Tabla N° 8	Amabilidad Responsabilidad y Paciencia.....	56
Tabla N° 9	Privacidad.....	57
Tabla N° 10	Preguntas sobre problemas de Salud.....	58
Tabla N° 11	Servicios Oportunos.....	59
Tabla N° 12	Confianza.....	60
Tabla N° 13	Solución de Dificultades.....	62
Tabla N° 14	Servicios.....	63
Tabla N° 15	Satisfacción de necesidades y expectativas	65
Tabla N° 16	Carencia de Servicios.....	66
Tabla N° 17	Conocimientos y Habilidades Enfermeras	67
Tabla N° 18	Competencias.....	68
Tabla N° 19	Competencias desempeñadas.....	70
Tabla N° 20	Capacitación de competencias.....	71
Tabla N° 21	Servicios Oportunos Enfermeras.....	72
Tabla N° 22	Calificación de Servicios.....	74
Tabla N° 23	Objetivos Institucionales.....	75
Tabla N° 24	Rendimiento Personal.....	76
Tabla N° 25	Capacitación servicio.....	78
Tabla N° 26	Evaluación y Seguimiento.....	79
Tabla N° 27	Procesos y Competencias.....	80
Tabla N° 28	Pregunta Empleadas Chi cuadrado.....	83
Tabla N° 29	Frecuencias Observadas.....	84
Tabla N° 30	Responsables.....	92
Tabla N° 31	Mefi.....	107
Tabla N° 32	Mefe.....	108
Tabla N° 33	Equipo de enfermeras.....	109
Tabla N° 34	Perfil del personal.....	110
Tabla N° 35	Diccionario de competencias técnicas.....	114
Tabla N° 36	Diccionario de competencias cardinales.....	116
Tabla N° 37	Clasificación de Puestos.....	118

Tabla N° 38	Foda.....	124
Tabla N° 39	Estrategias.....	125
Tabla N° 40	Indicadores de Operación.....	128
Tabla N° 41	Modelo Operativo.....	130
Tabla N° 42	Recursos Económicos.....	134
Tabla N° 43	Prevención de la Evaluación.....	135

## INDICE DE GRAFICOS

CONTENIDO	PAGINA
Gráfico N° 1	Árbol de problemas..... 9
Gráfico N° 2	Categorías Fundamentales..... 25
Gráfico N° 3	Constelación de ideas conceptuales de la variable Independiente..... 26
Gráfico N° 4	Constelación de ideas conceptuales de la variable dependiente..... 27
Gráfico N° 5	Conocimientos y Habilidades..... 55
Gráfico N° 6	Amabilidad Responsabilidad y Paciencia..... 56
Gráfico N° 7	Privacidad..... 58
Gráfico N° 8	Preguntas sobre problemas de Salud..... 59
Gráfico N° 9	Servicios Oportunos..... 60
Gráfico N° 10	Confianza..... 61
Gráfico N° 11	Solución de Dificultades..... 62
Gráfico N° 12	Servicios..... 64
Gráfico N° 13	Satisfacción de necesidades y expectativas..... 65
Gráfico N° 14	Carencia de Servicios..... 66
Gráfico N° 15	Conocimientos y Habilidades Enfermeras..... 68
Gráfico N° 16	Competencias..... 69
Gráfico N° 17	Competencias desempeñadas..... 70
Gráfico N° 18	Capacitación de competencias..... 71
Gráfico N° 19	Servicios Oportunos Enfermeras..... 73
Gráfico N° 20	Calificación de Servicios..... 74
Gráfico N° 21	Objetivos Institucionales..... 75
Gráfico N° 22	Rendimiento Personal..... 77
Gráfico N° 23	Capacitación servicio..... 78
Gráfico N° 24	Evaluación y Seguimiento..... 79
Gráfico N° 25	Procesos y Competencias..... 80
Gráfico N° 26	Campana de Gaus..... 85
Gráfico N° 27	Fases del Modelo de Gestión por competencias..... 102
Gráfico N° 28	Organigrama distrital..... 132
Gráfico N° 29	Organigrama Hospital Básico Píllaro..... 133

**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO  
DIRECCION DE POSGRADO  
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA**

Tema:

**“GESTIÓN POR COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO PÍLLARO”**

**Autora:** Ing. María Gabriela Reinoso Lara

**Director:** Ing. Howard Fabián Chávez Yépez Mg

**Fecha:** 04 de mayo 2015

**RESUMEN EJECUTIVO**

El propósito de este trabajo de investigación es proponer un modelo de Gestión por competencias del talento humano en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, que permita mejorar la calidad de servicio con un enfoque hacia el ciudadano, garantizando de esta manera la calidad de servicio y el cumplimiento de los objetivos del milenio, objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, objetivos institucionales y política publicas establecidas.

Como resultado del modelo de gestión propuesto se dispone de fases de ejecución, las que facilitan la implantación de este modelo, en los ámbitos de planificación, ejecución, seguimiento y actualización orientados a garantizar un servicio público de calidad.

Descriptores: calidad del servicio, diseño, dirección y control de competencias, desempeño laboral, fases de ejecución, gestión por competencias del talento humano, indicadores, imagen departamental, procesos, satisfacción al cliente.

**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO  
DIRECCION DE POSGRADO  
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA**

Theme:

**"COMPETENCE MANAGEMENT HUMAN TALENT AND QUALITY OF  
SERVICE IN HOSPITAL NURSING DEPARTMENT BASIC PÍLLARO"**

**Author:** Ing. María Gabriela Reinoso Lara

**Directed by:** Ing. Howard Fabián Chávez Yépez, Mg.

**Date:** May 4<sup>th</sup>, 2015

**EXECUTIVE SUMMARY**

The purpose of this research is to propose a management model skills of human resources in the nursing department of the Basic Píllaro Hospital, which allow better quality of service with a focus on the citizen, thus ensuring the quality of service and the fulfillment of the millennium goals, objectives of the National Plan for Good Living, institutional objectives and established public policy.

As a result of the proposed management model is available implementation stages, which facilitate the implementation of this model in the areas of planning, implementation, monitoring and updating aimed at ensuring quality public service.

keywords: service quality, design, management and control of skills, job performance, stages of implementation, competency management of human talent, indicators, departmental image, processes, customer satisfaction.

## INTRODUCCION

Las expectativas que la sociedad tiene de la administración pública han obligado a que en estos últimos años se esté replanteando su función, y adecuando sus estructuras a las nuevas necesidades y exigencias de la ciudadanía con un enfoque más humanista. El modelo burocrático o tradicional basado en un sistema de gestión funcional, fue útil durante el sistema capitalista, pero resulta insuficiente para el nuevo panorama legal, político y socioeconómico que está transformando nuestro país y la administración pública. Por lo que la presente investigación propone un Modelo de Gestión por Competencias del Talento Humano para el departamento de enfermería del Hospital Basico Pillaro, para mejorar la calidad del servicio. En este contexto la investigación se encuentra dividida en capítulos, en los que se aborda las siguientes temáticas:

En el *Capítulo I*, se desarrolla el planteamiento del problema, su contextualización en el nivel macro, meso y micro, con la que se describe la importancia de la investigación, así también se realiza un análisis crítico al problema identificado, correlacionando sus causas y efectos a partir de un árbol de problemas, para posteriormente formular el problema y plantear las principales interrogantes al mismo en caso de no establecer estrategias para su solución, seguido por la justificación y el planteamiento de los objetivos de la investigación.

En el *Capítulo II*, se desarrolla la investigación secundaria, sustentada en el marco teórico, para la cual se identificó antecedentes investigativos similares a la investigación propuesta, además se desarrolló una fundamentación filosófica, legal, social, que demuestra la importancia de realizar la presente investigación.

En este capítulo se plantea también la constelación o categorización de ideas, en el cual se enmarca la revisión bibliográfica para fundamentar las principales teorías relacionadas a las variables de la investigación, además se señala la hipótesis y se identifican a la gestión por competencias del talento humano y a la calidad del servicio como las variables de la investigación.

En el **Capítulo III**, se presenta la metodología, con sus modalidades básicas y tipos de investigación utilizada como insumo para el proceso de consolidación de la propuesta, se identifica la población vinculada con la investigación, a partir de la cual se calcula la muestra poblacional, se realiza la operacionalización de variables, que permite identificar las preguntas básicas para la aplicación de los instrumentos de recolección de información como la encuesta.

En el **Capítulo IV**, se realiza el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas al grupo poblacional identificado en el capítulo anterior, así también se comprueba la hipótesis con el estadígrafo no paramétrico o de distribución libre, CHI-CUADRADO, que permite medir el grado de correlación entre la variable dependiente e independiente identificadas.

En el **Capítulo V**, se presentan las principales conclusiones y recomendaciones a las que se llegó una vez efectuada la investigación de campo y analizada e interpretada la información primaria y secundaria recopilada en todo el proceso investigativo.

En el **Capítulo VI**, se desarrolla la propuesta a la problemática identificada en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro, en donde se desarrolla el



modelo de gestión por competencias del talento humano para mejorar la calidad de servicio. El desarrollo mismo de la propuesta consta de administración, cronograma, presupuesto y previsión de la evaluación de la investigación desarrollada.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. TEMA:

“GESTIÓN POR COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO PÍLLARO”

#### 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

##### 1.2.1. Contextualización

En el mundo la Gestión del Talento Humano se la ve como una parte importante para el crecimiento de las empresas debido a que es mejor trabajar bajo una cultura organizada, con ambiente agradable, respetuoso y responsable acorde a sus competencias y con un verdadero empoderamiento de su trabajo

En las últimas décadas, se está dando avances científicos y tecnológicos los que ha tenido un repercusión en la salud de la humanidad, pero resulta preocupante evidenciar la existencia de problemas de salud sin resolver y que la calidad de servicio no se ha tomado en cuenta en los establecimientos de salud,

además del incrementos de las desigualdades en salud y de talento humano entre los países desarrollados y los países del tercer mundo

Según la Organización Mundial de la Salud, el derecho a la salud el derecho envuelve el acceso a una atención sanitaria oportuna admisible, accesible y de calidad satisfactoria, pero este derecho no se lo debe entender como el derecho a estar sano.

Es eminente señalar que unos 150 millones de personas en el mundo se encuentran cada año en una situación financiera catastrófica 100 millones de estas personas se ven obligadas a vivir por debajo del umbral de la pobreza por sus gastos de salud (Organización Mundial de la Salud).

Dentro de Latinoamérica buscando la mejora en la atención de salud se realizo estudios sobre la calidad de los servicios brindados por el departamento de enfermería de un hospital de la Habana Cuba encontrando las siguientes conclusiones:

Tabla 1: Estadística de Atención de Enfermería

Aplicación del Proceso de Atención de Enfermería	Sí		No	
	No.	%	No.	%
Identifica las necesidades afectadas	13	61,9	8	38,1
Enuncia los diagnósticos de enfermería según patologías y necesidades	3	14,3	18	85,7
Enuncia las expectativas relacionándolas según los diagnósticos de enfermería	1	4,8	20	95,2
Evalúa las acciones de enfermería según los diagnósticos enunciados	-	-	21	100

Citado de por Urbina (2006) Proceso de enfermería

Fuente: [http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol20\\_1\\_06/ems04106.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol20_1_06/ems04106.htm)

“Los resultados de esta tabla evidencian que el personal de enfermería no utilizan el método científico de trabajo de la profesión (proceso de atención de enfermería) para la realización de las diferentes acciones de enfermería y por lo tanto son incapaces de realizar una adecuada valoración”. (Urbina, 2006)

Este problema se da por el no empoderamiento de sus puestos de trabajo y por el desconocimiento de competencias laborales necesarias para su desempeño.

En el Ecuador existe en la actualidad el Ministerio Coordinador del conocimiento y del Talento Humano, este ministerio permite generar conocimientos y desarrollo humano, evaluando políticas, estrategias y programas de educación superior e innovación. Este ministerio pretende ayudar a los nuevos profesionales a enmarcarse en un mejor desempeño laboral.

El Ministerio del Trabajo es quien vela por la seguridad de los y las trabajadores y los y las servidores públicos o privados en el país es así que dentro de su marco constitucional el 06 de noviembre del 2014, en el Distrito Metropolitano de Quito se firma el acuerdo Ministerial MRL- No-2014-0222, que establece que para ingresar al servicio público a más de calificar las capacidades se deberá calificar las competencias para un puesto de trabajo en un concurso de merecimientos.

El Ministerio de Salud Pública ha logrado desarrollar hospitales, centros y sub centros de salud, pero debido a la serie de situaciones problemáticas que los

rodean, estos centros de salud tienen deficiencias, ya que les impide en algunos casos ofrecer a la comunidad una atención médica que cumplan con las expectativas de cada ser humano.

Además es importante indicar que en el marco de la atención de salud se expidió el Acuerdo Ministerial No. 00005194 de fecha 20 de noviembre del 2014 en el Art. 1.- “Los hospitales básicos del Ministerio de Salud Pública se categorizarán como entidades operativas desconcentradas (EOD), según la necesidad de autonomía administrativa, financiera y de talento humano, con el fin de llevar una mejor administración desconcentrada a nivel nacional”

Todo sistema operativo y administrativo institucional público para ser competitivo debe estar inmerso en procesos de calidad y así poder enfrentar los retos que se presentan día a día, es por eso que el estado Ecuatoriano ha emprendido una reforma de todo el sistema de salud y “Mediante Decreto Ejecutivo 000045212 del 14 de noviembre del 2013 Expedir los lineamientos para la organización de los establecimientos de salud para el ministerio de Salud Pública en zonas y distritos, es así como la provincia del Tungurahua pertenece a la Zona 3 y el Hospital Básico Píllaro pertenece al Área 18A06 y Distrito 18D05 el mismo que actualmente consta de nueve Unidades Operativas localizadas en las parroquias del Cantón: San Miguelito, San Andrés, San José de Poaló, Presidente Urbina, Huapante, Santa Rita, Emilio María Terán, Andahualo, Chaupiloma.

El Hospital Básico Píllaro tiene la finalidad de brindar una atención de calidad, eficiente y oportuna a las personas que requieren de los servicios sanitarios que como hospital básico tiene la capacidad de brindarlas.

Sin embargo no es suficiente la atención que se ofrece a público en general debido a la escasa información que se provee al personal que labora en la institución además del desconocimiento de las competencias del talento humano que necesitan para desempeñar su puesto de trabajo principalmente el personal de enfermería.

La calidad de los servicios que presta el personal de enfermería del Hospital Básico Píllaro en el objeto de nuestro estudio se ha manifestado de forma inadecuada en los últimos años, debido a que no se busca el perfeccionamiento de servicio de calidad por parte del departamento.

En este contexto el problema se enfoca en la limitada ejecución de un modelo de gestión en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro.

## 1.2.2 Análisis Crítico

### ÁRBOL DE PROBLEMA

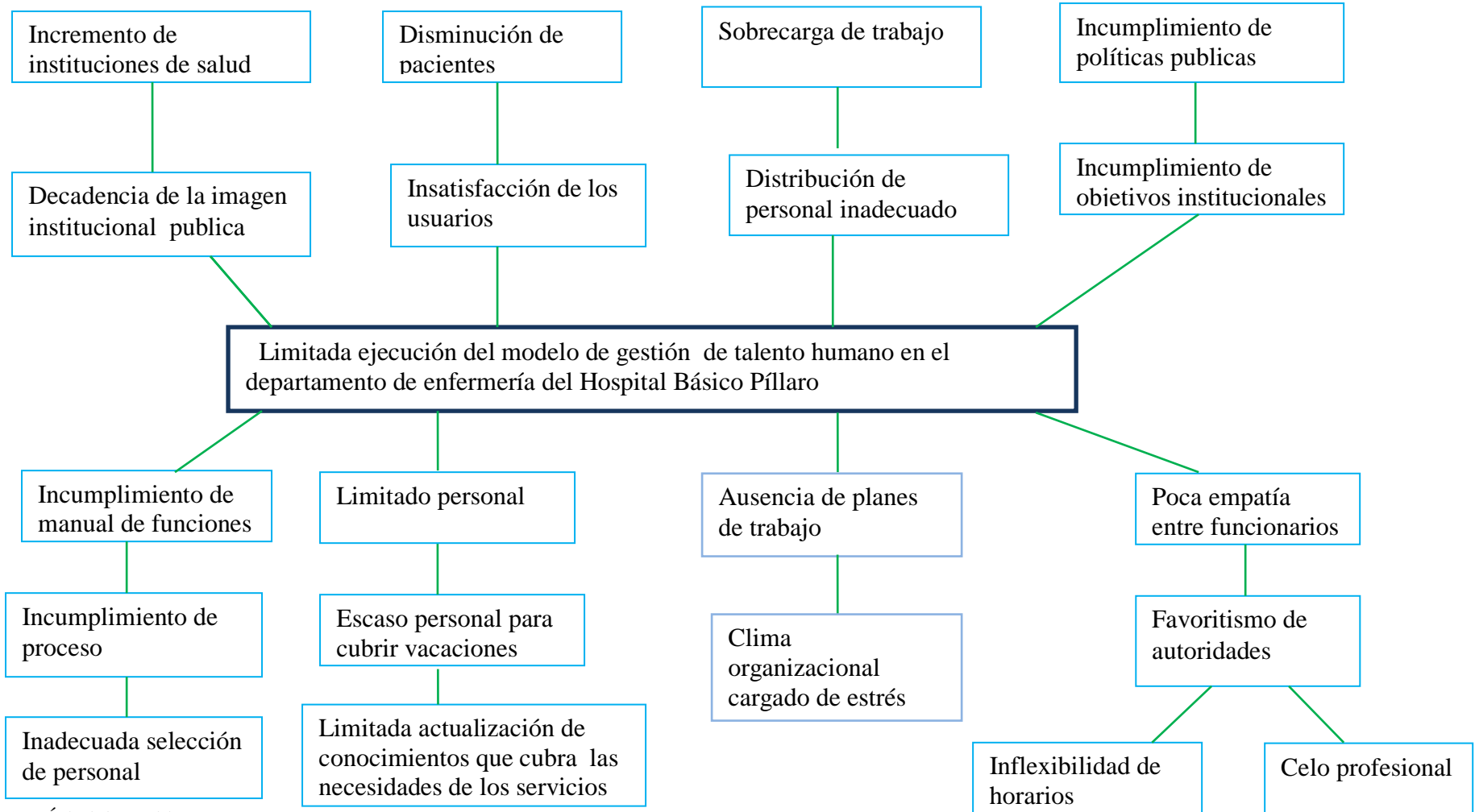


Grafico N° 1: Árbol de Problemas

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

En el Servicio Público según determina la ley se debe atender con calidad y calidez a cada uno de los ciudadanos que acuden a cada dependencia pública dentro de la república del Ecuador, siendo los trabajadores como los servidores públicos los llamados a mejorar su servicio por lo que se establece que todos los departamentos deben trabajar bajo normativas claras y acorde a las competencias que requieran los trabajadores.

En el Hospital Básico Píllaro específicamente en el departamento de enfermería se ha detectado que existe una limitada ejecución del modelo de gestión de talento humano en el departamento de enfermería esto se genera por algunos aspectos entre los más importantes tenemos.

Una inadecuada selección de personal lo que está generando el incumplimiento de procesos creando así el incumplimiento del manual de funciones y este a su vez no permite tener una gestión adecuada.

Limitada actualización de conocimientos que cubran las necesidades de los servicios se da porque no hay suficiente personal para cubrir suplencias o vacaciones y problema radica en el limitado personal tanto médico como de enfermería provocan malestar en la ciudadanía, por lo que no se puede prestar servicios adecuados a la comunidad provocando una molestia a los usuarios.



Se está generando un clima organizacional cargado de estrés lo que está generando un malestar entre las enfermeras lo que no permite generar un servicio adecuado debido a que no cuentan con planes de trabajo adecuados.

La Inflexibilidad de horarios y el celo profesional se da debido al favoritismo que tiene la autoridad del departamento de enfermería en relación a su personal lo que produce poca empatía entre los funcionarios y conflictos internos.

La limitada actualización de conocimientos conlleva a una gestión deficiente, debido a que el desconocimiento no nos permite el progreso.

Entre los principales efectos que produce la limitada ejecución del modelo de gestión del talento humano en el departamento de enfermería es la decadencia en la imagen institucional y que exista un incrementando de la competencia de instituciones salud privadas en el cantón Píllaro.

Uno de los efectos más complicados es la insatisfacción de los usuarios lo que hace que disminuyan los pacientes dentro de todos los servicios que actualmente ofrece el Hospital Básico Píllaro a la población generando un malestar en la comunidad.

El bienestar del personal de enfermería debe ser importante para el desarrollo de cualquier institución de salud, pero lastimosamente la distribución del personal no es homogénea y por esto se genera una sobrecarga de trabajo. Es importante manifestar que todos los ecuatorianos nos merecemos un servicio de calidad y que los gastos que se realicen dentro de la salud como de la educación sean adecuados y al no cumplir con esto se genera un gasto inadecuado de los recursos públicos, lo que conlleva al incumplimiento de los objetivos institucionales, distritales zonales y nacionales por ende el incumplimiento de las políticas de estado y derechos de la ciudadanía.

#### 1.2.2. Prognosis

En el Hospital Básico Píllaro, el trabajo diario exige de responsabilidad y rapidez en cada uno de los procesos que ahí se desarrollan, con mayor énfasis en el proceso de enfermería, debido a que su servicio está relacionado directamente con los usuarios del Hospital Básico Píllaro donde se brinda un servicio a la comunidad pillareña que busca salud, uno de los principales factores que afecta al desarrollo del Hospital, es la gobernabilidad de los departamentos y básicamente no contar con políticas institucionales de calidad, un modelo definido de gestión por competencias del talento humano en el departamento de enfermería y el manejo eficaz y eficiente del manual de funciones.

Si el Hospital Básico Píllaro no implanta un modelo de gestión por competencias del talento humano para mejorar la calidad de servicio en el

departamento de enfermería, los únicos afectados serán los usuarios que día a día asisten a esta casa de salud por lo que se estaría generando una pérdida de imagen institucional lo que conllevará a una baja demanda de pacientes y así el incumplimiento del objetivo 3 del Plan Nacional del Buen Vivir 2013 -2017 que en su contexto dice: “ Mejor la calidad de vida de la población ” y por lo tanto se estaría incumpliendo las políticas públicas.

### 1.2.3. Formulación del Problema

¿De qué manera podría incidir un modelo de gestión del talento humano del departamento de enfermería en la calidad de servicio del Hospital Básico Píllaro?

### 1.2.4. Interrogantes:

¿Qué modelo de gestión del talento humano se utiliza el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro?

¿El modelo actual de gestión del talento humano del departamento de enfermería satisface las necesidades de los usuarios del Hospital Básico Píllaro?

¿El Modelo actual de gestión del talento humano utilizado en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro apoya a la gestión institucional?

### 1.2.5. Delimitación del problema

#### Delimitación por Contenido:

Campo: Gerencia Publica

Área: Administración Pública y de Talento Humano

Aspecto: Gestión por Competencias y Calidad

#### Delimitación espacial:

La presente investigación la realizare en el Hospital Básico Píllaro, de la provincia del Tungurahua, cantón Píllaro, parroquia urbana Ciudad Nueva en las calles Av. Carlos Contreras y Av. Wilson Gómez.

#### Delimitación Temporal:

La investigación se realizara en el periodo diciembre 2014 a marzo 2015.

#### Unidades de observación

Esta investigación la realizare con el talento humano del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se realiza pensando en el mejoramiento y en el desarrollo del Hospital Básico Píllaro, debido a que es **necesario** que se implemente un modelo de gestión basado en competencia del talento humano en el departamento de enfermería para aspirar a una mejora en la calidad de servicio, pues es una institución pública sin fines de lucro, que busca brindar una atención con calidad y calidez a cada uno de los usuarios tanto internos como externo del Hospital, y de esta manera podemos cumplir con el objetivo uno del plan del buen vivir 2013- 2017 que es “Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular” y en su artículo 1.2 dice “Garantizar la presentación de servicios públicos de calidad con calidez”. Y el objetivo 3 que dice “mejorar la calidad de vida del ser humano”.

Esta investigación es **importante** porque nos permitirá identificar las debilidades del departamento de enfermería de la institución y convertirlas en fortalezas para que el talento humano pueda brindar un servicio de calidad a cada uno de los ciudadanos que acuden a esta casa de salud; además que permitirá cumplir el modelo de atención MAIS que establece dentro de sus componentes de organización política “Estándares de calidad en infraestructura, equipamiento y talento humano”. Así como también alinearnos a los objetivos 4 y 5 del milenio que dicen “Reducir la Mortalidad Infantil” y “Mejorar la Salud Mental” respectivamente, ya que al emplear un modelo de gestión por competencias del talento Humano en el Departamento de Enfermería los pacientes que asistan a esta

casa de salud podrán tener una mejor atención y por ende aplicaran adecuadamente los tratamientos emitidos por parte los médicos.

Este trabajo investigativo es **pertinente** porque nos ayudara a mejorar la calidad de servicio, para que el Hospital cumpla con todas las políticas públicas, además de mejorar la imagen institucional y la credibilidad del mismo.

El **beneficiario directo** serán los ciudadanos y el **beneficiario indirecto** será el talento humano del Hospital porque mejorando la calidad del servicio y el Hospital cumplirá con la normativa de calidad impuestos por el Ministerio de Salud Pública y a su vez pueda implantar un programa de mejora continua.

Este trabajo de investigación ayudara a mejorar el servicio de salud incrementando la demanda pacientes, debido a la nueva atención que brindara el personal ya que conocerá y aplicara las competencias en el desarrollo de su trabajo, teniendo así un **impacto** positivo en la sociedad pillareña.

La presente investigación aportara con **conocimientos teóricos**, los mismos que servirán como fuente para futuras investigaciones.

Este trabajo tendrá un **impacto práctico** al aplicar cada uno de los conceptos investigados al presentar un modelo de gestión por competencias del talento humano en el departamento de enfermería el mismo que permitirá mejorar el servicio hospitalario para la ciudadanía.

## 1.4. OBJETIVOS

### 1.4.1. Objetivo General

Proponer un Modelo de Gestión por competencias del Talento Humano para el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro para mejorar la calidad del servicio.

### 1.4.2. Objetivo Específicos

1. Diagnosticar el modelo de gestión actual de talento humano del departamento de enfermería
2. Analizar como un modelo de gestión por competencias del talento humano se adapta al departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro para mejorar la calidad de servicio de los clientes internos y externos
3. Diseñar un modelo de gestión por competencias del talento humano para el departamento de enfermería y así mejorar la calidad de servicio del Hospital Básico Píllaro

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

María Gabriela Romero Valverde (2010) “MODELOS DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS: UNA OPORTUNIDAD PARA LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PUBLICOS” {Ganador de la Segunda Mención Honorífica al Premio ICAP a la Investigación en Administración Pública, 2010} recuperado de: <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/uploads/archivos/Articulo/Modelos%20de%20gesti%C3%B3n%20por%20competencias-2010.pdf>

“Esta investigación pretende determinar cómo los modelos de gestión por competencias contribuyen con la calidad de los servicios públicos, el tema que se analizo en esta investigación permitió identificar la congruencia del tema modelos de gestión por competencias con la calidad de los servicios públicos, como un elemento de trascendencia para el exitoso desempeño de las instrucciones publicas”

María Alfonsina Pérez y Elsa Paulina Chicaiza (2011) “MODELOS DE GESTIÓN PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES AMAZONAS DE



## LA CIUDAD DE BAÑOS Y EL MEJORAMIENTO DE SUS SERVICIOS”

(Tesis inédita ) Universidad Regional Autónoma de los Andes. El

El contenido de estas tesis versa sobre como un modelo de gestión puede fortalecer la cooperativa para poseer mayor credibilidad ante los usuarios de la misma y permitiendo así que la cooperativa sea un agente de desarrollo económico; entre las conclusiones tenemos:

La complejidad de las relaciones que genera en la atención al cliente debe verse absorbida por la buena actitud y la predisposición del personal.

El modelo de gestión se basa en la teoría de la calidad destacándose la importancia de la matriz de red para el área administrativa y área de servicios.

El modelo de gestión de atención al cliente ha revelado la necesidad de reestructurar y sobre todo automatizar los procedimientos con los cuales se vincula el personal encargado.

Carlos Abel Romero Pineda (2011) “APLICACION DE UN MODELO DE GESTION POR COMPETENCIAS PARA TALENTO HUMANO APLICADO EN COMANDATO: UNIDAD DE NEGOCIO CUENCA” (Tesis Inédita) Universidad Tecnológica de Israel en el presente trabajo investigativo se encontró las siguientes las siguientes conclusiones:

Este proyecto propone definir y crear una herramienta administrativa por competencias capaz de facilitar y mejorar la gestión de las personas que trabajan en Comandato, tomando como referencia a la Regional Austro, asen la que son los colaboradores los protagonistas claves de esta propuesta por su conocimiento, experiencia ya valores. Es necesaria y oportuna la tecnificación de un departamento tradicional de recursos humanos por la verdadera gestión integral de talento humano

El modelo de gestión por competencias crece en importancia y aplicabilidad en las empresas locales, nacionales, ocupando un papel cada vez mas central en la formación y desarrollo de sus colaboradores.

El proceso de implementación de la gestión por competencias implica cambios profundos en la forma de concebir el desempeño, la evaluación, la retribución, el desarrollo de carrera. Pone el énfasis en señalar que conductas son necesarias para alcanzar los resultados, a diferencia de la tradicional tendencia a controlar solo aparición del resultado.

Aída Verónica Gusñay Ortega (2012) “MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO BASADO EN COMPETENCIAS PARA EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL” (Tesis Inédita) Universidad Tecnológica de Israel: el presente trabajo de titulación, diseña y describe cada una de las fases de un

El presente trabajo de titulación diseña y describe cada fase de un modelo de gestión de talento humano basado en competencias y como se aplica, entre las principales conclusiones tenemos:

Los colaboradores realizan sus tareas sin tener claro cual es el objetivo de su cargo y como se vinculaba el mismo con la misión y visión de la organización; ahí la importancia del diseño de los perfiles de cargo como base para la implementación del modelo de gestión del talento humano basado en competencias.

El Modelo de Gestión de Talento Humano basado en competencias representa una herramienta básica que ayuda al mejoramiento de la administración de los colaboradores de DINEDICIONES S.A., facilitando el constante incremento de motivación, alcanzando una mejora continua de su desempeño en un ambiente de retribución equitativa a su esfuerzo prestado, en la consecución de las metas empresariales.

El modelo de gestión de talento humano basado en competencias representa una herramienta básica que ayuda al mejoramiento de la administración de los colaboradores de Dinediciones S.A, facilitando el constante incremento de motivación, alcanzando una mejora continua en el desempeño de una retribución equitativa a su esfuerzo, en consecuencia de los objetivos institucionales.

## 2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

En el presente trabajo de investigación se utilizara el paradigma interpretativo cualitativo dado que este es humanista, naturalista fenomenológico el mismo que concentra sus estudios en las acciones humanas y el entorno de la vida social, y a su vez asume realidades estables.

Este paradigma pretende investigar la comprensión de los fenómenos sociales con análisis naturalista y a su vez tener énfasis en los proceso con una realidad dinámica, sistemática, heterogénea, multifacética, construida y articulada por cada uno de sus integrantes, es importante recalcar que el interés principal de un investigador es captar e interpretar a partir de la información que le ofrecen la población.

### 2.2.1. Fundamentación Epistemológica.

El análisis en la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio; en este trabajo de investigación se da un contexto cambiante y dinámico, donde el ser humano es el principal actor activo en la construcción de la realidad

La Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio se apunta a una orientación de totalidad concreta, porque se enfoca a un argumento histórico, social, ideológico, político, económico, científico, tecnológico y cultural en el que se interrelacionan entre sí.

### 2.2.2 Fundamentación Ontológica.

La presente investigación se apoya en el paradigma cualitativo e interpretativo para la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio; manteniéndonos filosóficamente en el materialismo y realismo en el que supone la realidad como parte edificada por el hombre, por que se forma diversas cimentaciones mentales, las que son particularidades asignadas por los individuos.

### 2.2.3. Fundamentación Axiológica

La presente investigación tiene una influencia directa de valores, ya que la investigadora está involucrada en el contexto, y contribuirá en el desarrollo del proceso, la misma que no se conformara en saber sino al contrario tomara un compromiso de cambio, teniendo en cuenta la parte socio política, administrativa, en el que se da el problema, respetando valores, ideologías sean de carácter religioso, moral, ético de todos los que forman parte del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, así como de los usuarios del mismo

## 2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La investigación se ampara en las siguientes leyes y normativa vigente:

Constitución de la República del Ecuador: entre los artículos relacionados a la salud y la atención con calidad y calidez tales como: Art. 32, Art. 358, Art. 359, Art. 360, Art. 361, Art. 362, Art. 366

Plan Nacional del Buen Vivir 2013- 2017: Objetivo 3

Normas de control interno de la contraloría general del estado

Acuerdos ministeriales

Ley orgánica de servicio publico

Código de trabajo

Ley Orgánica de Salud

Objetivos del Milenio

Modelos de Atención Primaria de Salud (MAIS)

## 2.4.1 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

### Red de inclusiones conceptuales

25

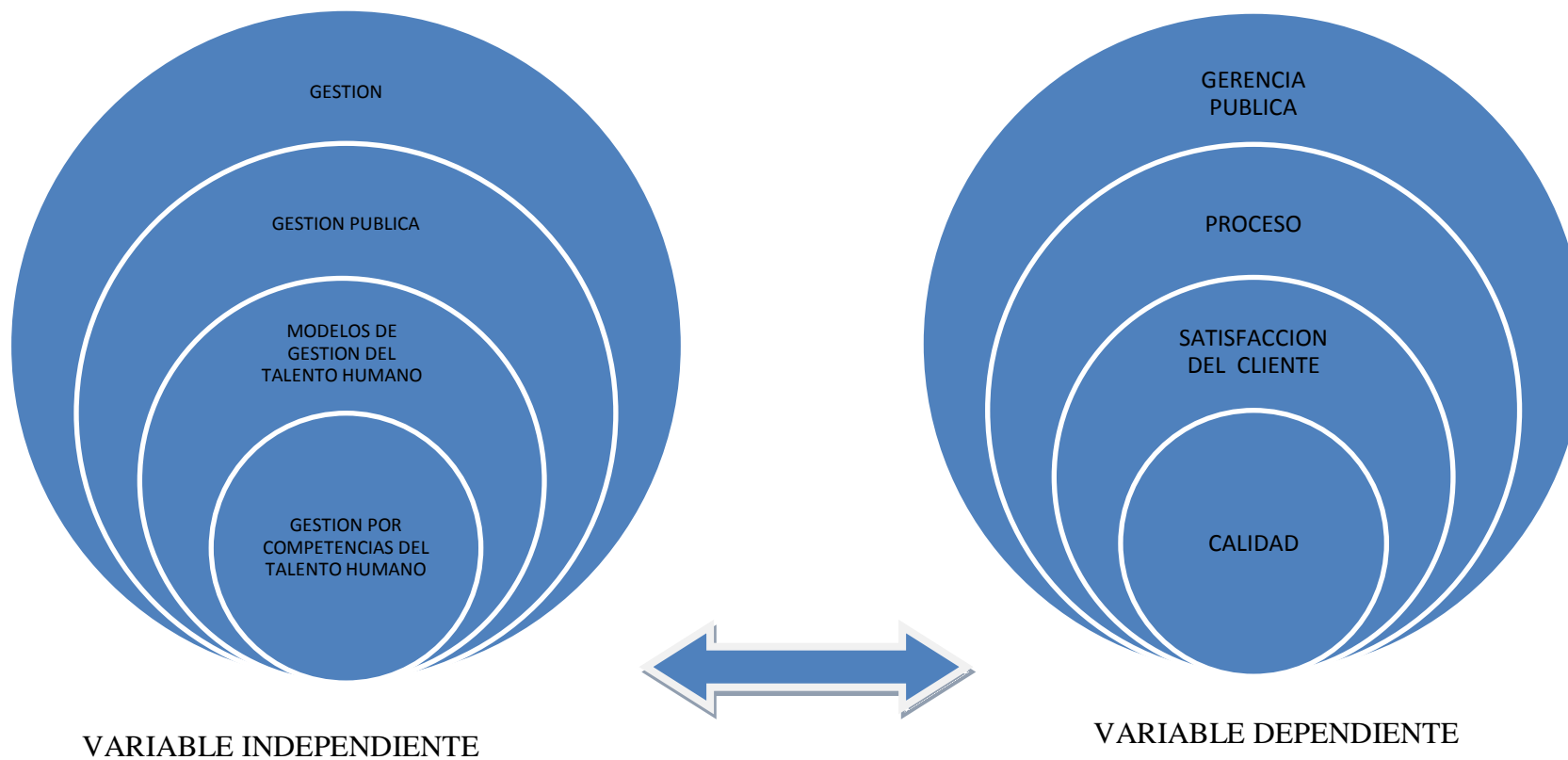
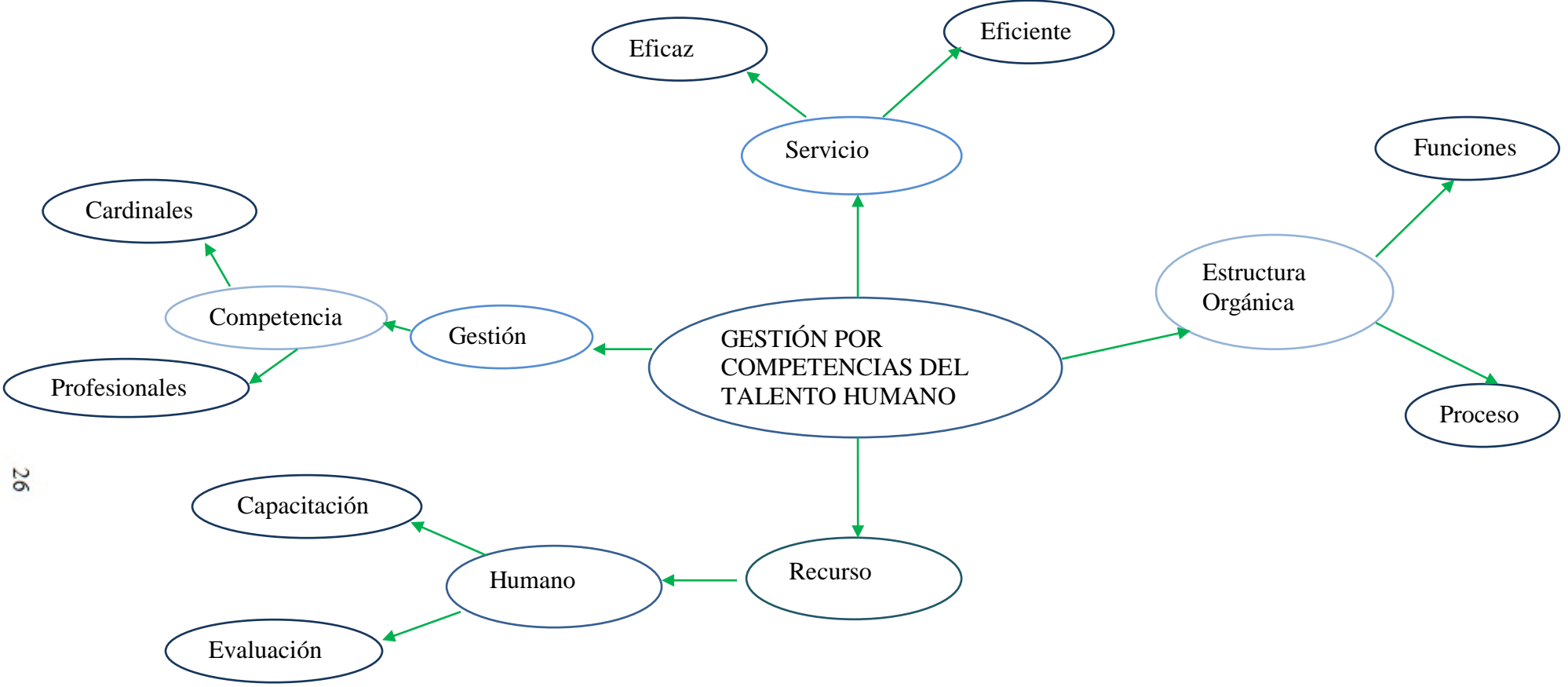


Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

**2.4.2. CONSTELACION DE IDEAS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**



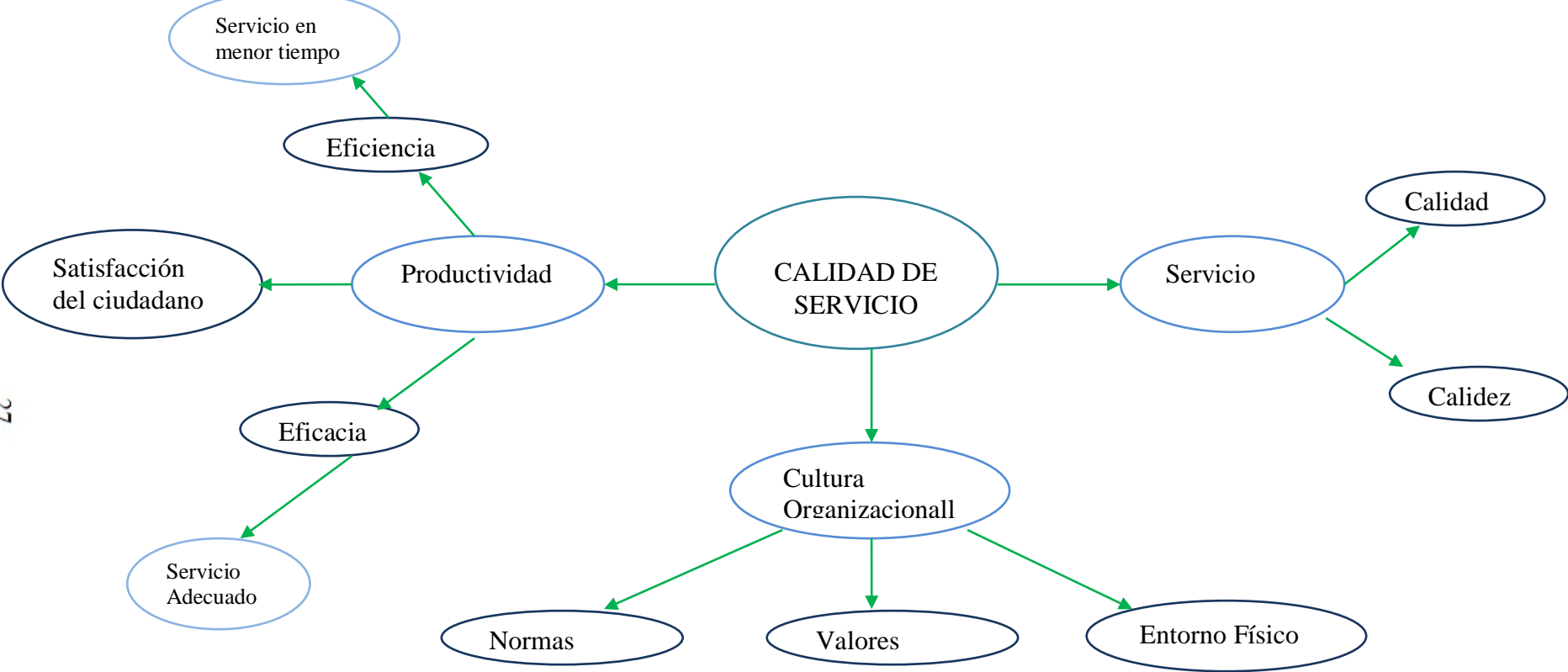
26

Gráfico N° 3: Constelación de ideas conceptuales de la variable independiente

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara



**2.4.3 CONSTELACIÓN DE IDEAS CONCEPTUALES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**



27

Gráfico N°4 Constelación de ideas conceptuales de la variable Dependiente

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

## 2.5.1 Variable Independiente

### 2.5.1.1. Gestión

Para Ivancevich, Lorezi, Skinner, Philp (1996) gestión es una “proceso que comprende determinadas funciones, actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr objetivos de la empresa” pág. 11.

Para Pujol (2000) Gestión “es la acción y efecto de gestionar y administrar” pág. 160

Para Laborda (2004) gestión “es el correcto manejo de recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales” pág. 26.

Según Rosales (2010) “Es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo.” pág. 160

Podemos decir que gestión no es más que un conjunto de normas, principios y que su finalidad es orientar el proceso administrativo de la organización y de esta manera poder cumplir la misión para lo que fue creada.

#### 2.5.1.2. Administración

Para Chiavento (2004) la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales" pág. (10)

Según Harold y Weihrich, (2013) "La Administración es el proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el que los individuos colaboran en grupo y cumplen eficientemente los objetivos seleccionados" pag. (4)

Para Mochon, Mochon, Saez (2014) Administración "Es el proceso que consiste en utilizar los recursos de la organización para conseguir eficaz y eficientemente los objetivos" pág. (9)

Por lo tanto podemos decir que la administración no es más que cumplir los objetivos de las empresas de manera eficiente

#### 2.5.1. 3 Gestión Pública

Osborne, Gaebler (1994), manifiestan que "gestión pública es la aplicación de todos los procesos e instrumentos que posee la administración pública para desarrollar los objetivos de desarrollo o bienestar de la población" pág. (44).

Según Alcazar (2000) la gestión pública “es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el ejecutivo” pág. (44).

Según Rosales (2010) “El conjunto de acciones mediante las cuales las entidades al logro de fines, objetivos, y metas los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el poder ejecutivo” pág. (160)

La gestión pública es una agrupación de acciones por el cual las instituciones gubernamentales cumplen sus objetivos y metas las que están establecidas por políticas públicas que se emite desde el poder ejecutivo, las que podrán suministrar los bienes y/o servicios

#### 2.5.1.3.1 Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano se enfoca en el manejo general del capital humano, el que involucra a diferentes acciones desde que empieza y finaliza la relación laboral en una institución sea esta pública o privada.

Según Hellriege, Jackson y Slocum (2009) “la gestión de recursos humanos se refiere a la filosofía, políticas y prácticas que una organización de las personas que trabajan en ella” pág. (422)

Lledo (2011) afirma que el talento humano tiene un enfoque de aplicación y práctica de las actividades más importantes dentro de la organización y es un pilar fundamento para el desarrollo. Pág. (29)

Cuando hablamos de gestión del talento humano estamos refiriéndonos a las personas de mente, inteligencia, de acción. La gestión del talento humano ha sido tan antigua como la creación de una organización y es la responsable del manejo del ser humano, a través del tiempo este proceso ha ido evolucionando desde su rol en la organización sino hasta llegar al alcance de la gestión propia.

#### 2.5.1.2 Modelos de Gestión del Talento Humano

Para Roman (2012) el modelo de gestión “es la forma como se organizan y cambian los recursos con el propósito de cumplir políticas, objetivos, y este depende de la definición de la organización”. Recuperado de <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES01/5329>

Según Arboleda (2011) Modelo de gestión es el “conjunto de relaciones establecidas entre elementos de la realidad para lograr una mejor comprensión de los mismos”. Recuperado de <https://psicorg2011.files.wordpress.com/2011/04/modelos-de-gestic3b3n-de-recursos-humanos-a1.pdf>

Modelos de gestión de talento humano tales como:

Modelo de Chiavenato: “establecer, mantener, y gestionar a las personas para que dotándolas de capacidades, motivación y recursos suficientes, puedan construir al logro de los objetivos, llegando al máximo nivel de eficiencia.”

Arboleda (2011) Recuperado de <https://psicorg2011.files.wordpress.com/2011/04/modelos-de-gestic3b3n-de-recursos-humanos-a1.pdf>

Modelo de Ivancevich: “es la adquisición de recurso humanos, asignación de recompensas, desarrollo de recursos humanos, protección y evaluación de estos”

Arboleda (2011) Recuperado de <https://psicorg2011.files.wordpress.com/2011/04/modelos-de-gestic3b3n-de-recursos-humanos-a1.pdf>

Modelo de Donal, Schuler y Valle “Planificación, control, aumento del potencial de los recursos humanos, la evaluación y retribución a la mejora se obtendrá resultados relacionados con la rentabilidad y competitividad de la organización”

Arboleda (2011). Recuperado de <https://psicorg2011.files.wordpress.com/2011/04/modelos-de-gestic3b3n-de-recursos-humanos-a1.pdf>

#### 2.4.5.2.1 Gestión por Competencias del Talento Humano

Cuando hablamos de gestión por competencias se hace referencia a un modelo de gestión, es decir una manera de direccionar al talento humano de la organización para así alinearse a los objetivos institucionales.

Si se aplica adecuadamente este modelo se logra un sistema de ganar-ganar debido a que los beneficiarios son tanto la institución, los usuarios internos y externos de la misma. .

Las competencias se creen que son una estructura de atributos necesarios para el desempeño de situaciones específicas, combinadas entre conocimiento, actitudes y habilidades para las funciones que se debe desempeñar. (Gonzi, Athanaso citado en Artidiello, Corrado 2003 )

Competencia es “una característica subyacente en el individuo que esta casualmente relacionado con un estándar de efectividad y /o con una performance superior en un trabajo o situación” (Según Spencer y Spencer citado en Martha Allas 2010)

Es importante decir que las competencias no son más que las características fundamentales del hombre que indican su forma de comportamiento, de pensar, que generalizan varias situaciones permanecen por un largo tiempo.

La gestión por competencias es una herramienta estratégica importante para enfrentar los desafíos que impone el medio. Es impulsar a niveles de excelencia las competencias dependiendo las necesidades de la organización, siempre que se garantice el desarrollo y la administración del personal de lo que debe hacer o podría hacer (Cruz, Rojas, Vega, Villegas 2008)

El sistema de Talento Humano por competencias básicamente nace debido al canibalismo entre personas lo que ha impulsado a cambios organizacionales y a la forma de tratar y ver a las personas que trabajan, este modelo de gestión aplicado correctamente será beneficioso para el personal que labora dentro de cada una de las instrucciones, es importante aplicar este modelo de gestión debido a que permiten ser más competitivos y que la organización sea más exitosa, además se puede decir que es una herramienta estratégica que permitirá enfrentar los nuevos desafíos del mundo, debido que permitirá elevar a un nivel de excelencia las competencias de cada uno de los seres humanos, dependiendo de las necesidades presentadas, garantizando así el desarrollo potencial de los trabajadores de los que saben hacer a lo que podrían hacer.

## 2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE

### 2.5.2.1 Gerencia Pública

Para Bozeman (1993) “La gerencia publica supone un enfoque sobre estrategia más que sobre un proceso gerencial sobre las relaciones entre instituciones y sobre la intersección de la gerencia y la política pública.” Pág. (12)



Para Plasencia (1994) “La gestión pública se define como el conjunto de conocimientos y prácticas que permiten mejorar la relación de la dirección administrativa del estado en términos sociales” Recuperado de [http://www.academia.edu/4159601/Gerencia\\_Publica](http://www.academia.edu/4159601/Gerencia_Publica)

Para Lefcovich (2009) “El objetivo fundamental del Estado debe ser mejora día a día su funcionamiento para lograr con menor uso posible del recurso, incrementando de manera constate la satisfacción de los ciudadanos.” Pág. (9) Recuperado de

[site.ebrary.com/lib/unianecsp/reader.action?docID=10312397&ppg=3](http://site.ebrary.com/lib/unianecsp/reader.action?docID=10312397&ppg=3)

Podemos decir que la gerencia publica desarrolla actividades del estado lograr niveles de desarrollo que ayuden a satisfacer las necesidades básicas de los ciudadanos y por ende mejorar se calidad de vida, la gerencia publica posee con objetivo el mejorar la capacidad del gobierno y así incrementar su gobernabilidad, manteniendo niveles de mejora continua en los procesos administrativos, y resolver eficazmente los problemas presentados en su entorno.

#### 2.5.2.2 Procesos

Según Cortez, Terol, Torres, Temes (2006) Procesos no es más que “la perfecta concatenación de las decisiones, actividades y tareas, llevados a cabo por diferentes profesionales en diferentes espacios y tiempo en orden lógico y secuencial.” Pág. (2)

Según Rosales (2010) Procesos es “Conjunto de acciones relacionadas entre sí, que conllevan a lograr un cambio de estado, utilizando técnicas o instrumentos, enmarcados dentro de un lineamiento determinado.” Pág. (236)

Para Velasco (2013) “Es una secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente”. Pág. (49)

### 2.5.2.3. Satisfacción al cliente

La satisfacción del cliente es “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler, 1989)

Punjol (2000) dice que la satisfacción al cliente “es la conformidad del cliente con el producto o servicio que compro o recibí ya que el mismo cumplió satisfactoriamente la promesa de venta.” Pág. (303)

Según Cuatrecasas (2000) La norma ISO 9000:2005 de sistema de gestión de la calidad define a la satisfacción al cliente como “percepción del cliente sobre el grado en que sea cumplido sus requisitos.” Pág. (333)

Se puede decir que la satisfacción va directamente relacionada con las expectativas de los clientes y con lo que esperan conseguir sea del bien o del servicio que están requiriendo, y la calidad depende mucho de la satisfacción del

cliente, pues un cliente satisfecho recomendará a una o varias personas pero un cliente insatisfecho creará una mala imagen a 1000 personas.

#### 2.5.2.4 Calidad del Servicio

Para Deming (1982), Juran y Grynan (1982) e Ishikawa (1985) coinciden con la idea que la calidad total se basa en tres columnas fundamentales como cultura de calidad, sistemas y recursos humanos y la utilización de métodos cuantitativos.

Podemos mencionar a la Constitución de la República del Ecuador (2008). Art. 52. que expresa “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos libremente, así como a una información precisa y no engañosa su contenido y características”

Así también en la Constitución de la República del Ecuador (2008). Art. 227. “El servicio público constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”

Según Ramírez (2009) “La calidad es la característica intrínseca de un producto o de un servicio que logra la aceptación y satisfacción de un usuario, cliente o consumidores.” Pág. (84)

La Organización Mundial de la Salud (1985) se refiere a una atención sanitaria de calidad aquella que asegura a cada paciente el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos adecuados para lograr una atención óptima, cuidando los factores del paciente y del servicio y de esta forma lograr el resultado con el mínimo de riesgos y la máxima satisfacción del paciente. Recuperado de:  
[http://www.auditoriamedicahoy.net/biblioteca/calidad\\_de\\_la\\_atencion\\_medica%20%20Niotti.pdf](http://www.auditoriamedicahoy.net/biblioteca/calidad_de_la_atencion_medica%20%20Niotti.pdf)

Todos los servicios brindados por las diferentes instituciones sean estas públicas o privadas deben cumplir con las necesidades y requisitos exigidos por los clientes, por lo tanto cada persona que cumpla una función de servicio esta llamado a identificar las necesidades de los ciudadanos, para poder brindarles una atención con calidad y calidez cumpliendo normativas vigentes, alineados siempre al Plan Nacional del Buen Vivir y a los objetivos del milenio; La calidad debe obtener y manejar una mejora continua en los servicio y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Es trascendental que los clientes posean confianza para que los servicios que se ofrece tengan la calidad que se espera, no se puede hablar de solo hacer las cosas bien sino de mantener un nivel de calidad adecuada durante la prestación de los servicios.

Todo servicio se lo debe enfocar más allá de la amabilidad y cortesía ya que debe ser un valor agregado para la persona, hay que tener presente que el

ciudadano es cada día más exigente, por lo tanto los clientes buscan servicios donde se encuentra confianza, credibilidad, los clientes evalúan la calidad de los servicios incluso sin que se dé cuenta, por lo tanto todas las instituciones deben darle la importancia necesaria para poder cumplir con los objetivos institucionales, las políticas públicas.

#### 2.5.2.5 Eficacia:

Para Chiavenato, (2004), la eficiencia es “una medida de logro de resultados.”  
Pag. (132.)

Robbins y Coulter (2005) establecen que eficacia es “hacer las cosas correctas”. Pág (8)

Según de Oliviera (2002) la eficacia “está relacionado con el logro de objetivos propuestos,” Pág.(20)

Se puede decir que la eficacia es la relación entre la cantidad de productos y recursos, así como también la relación entre resultados deseados y resultados obtenidos.

#### 2.5.2.6 Eficiencia

Según Chiavenato, (2004) “La eficiencia se relación con la utilización de los recursos para un fin u objeto, es el resultado de la racionalidad u optimización de recursos” Pág. (133)

Para Rodríguez, Mayo, (2014) Eficiencia es el “Grado de correlación con que se puede ser llevado a cabo una tarea o una labor y por antonomasia hacer perfecta esa tarea” Pág. (13)

Según Gonzales (2009) la eficiencia es “la capacidad para lograr un fin empleado los mejores medios posibles” Pág. (45)

#### 2.5.2.7 Efectividad:

Rodríguez, Mayo, (2014) “Es el grado de economía en el empleo de los recursos para realizar operaciones de producción con mayor economía en el uso de recursos.” Pág. (14)

Según Gonzales (2009) la efectividad es la “Cuantificación del logro de las metas y es compatible para el uso de las normas” Pág. (8)

Se dice que efectividad es la relación entre los resultados logrados y los resultados planteados, permite medir el nivel de cumplimiento de los objetivos planificados.

## 2.6 HIPÓTESIS

¿Diseñar un Modelo de Gestión por Competencias del Talento Humano para el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, que permita mejorar la calidad del servicio?

### 2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

**Variable Independiente:** Gestión por Competencias del Talento Humano

**Variable Dependiente:** Calidad del servicio

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1 MODALIDAD BASICA DE L INVESTIGACION**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se procederá con las siguientes modalidades de investigación:

##### **3.1.1. Investigación de Campo:**

Según Latorre (2004), “campo se refiere a conseguir la información necesaria mediante documento, a más de buscarla de primera mano.” La investigación de campo se presenta mediante la manejo de una variable externa no compraba en condiciones controladas con la finalidad de describir porque causas se produce una situación. Esto ayuda a las sistematización de la investigación y en este caso se desarrollara específicamente en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, en el que se encuentra la problemática que se trata de investigar.

Los encuestados serán los trabajadores y servidores públicos así como los usuarios del Hospital Básico Píllaro, los mismos que con sus respuestas nos ayudaran a encontrar el camino adecuado para la solución del problema.



### 3.1.2. Investigación Documental – Bibliográfica:

Esta investigación es la que se realiza a través de libros, revistas, estadísticas, tesis, artículos científicos, investigaciones, entre otros que ya existen y que ayudaran a fundamentar la parte teórica de la investigación.

La investigadora no generara la información sino que la consultara de diversos lugares, y le permitirá detectar, ampliar y profundizar conocimientos con diferentes enfoques, teorías y conceptos, sobre temas definidos.

En la presente investigación se fundamentara teóricamente sobre la Gestión por Competencias del Talento Humano para profundizar en su uso y lograr una mejor calidad del servicio del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro.

## 3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION

### 3.2.1 Investigación asociación de variables.

Esta investigación nos ayudara a medir e interrelacionar variables de manera simultaneas de observación, pero hay que tener encueta que estas no sean falsa, insertando a controles estadísticos adecuados. Por lo que al correlacionar una variable con la otra podremos mejorar la calidad de servicio del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro.

### 3.2.2 Investigación Descriptiva.

Esta nos permitirá analizar y describir la presente realidad del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, como podemos ver que la limitada ejecución de un modelo de gestión en el departamento de enfermería, conlleva a una problemática de la calidad de servicio.

### 3.3 POBLACION Y MUESTRA

#### 3.3.1 Población:

Para la presente investigación se a tomado dos tipos de poblaciones: la primera es los clientes internos como son los servidores (as) y trabajadores (as) del Hospital Básico Píllaro, y a su vez también a los clientes externos que en este caso serán usuarios de esta casa de salud así tenemos:

Tabla: N2 Clientes Internos

DENOMINACIÓN	NÚMERO DE PERSONAS
<b>Coordinadora del Área de Enfermería</b>	1
<b>Enfermeras</b>	10
<b>Auxiliares de Enfermería</b>	12
<b>Total</b>	23

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso L.

Fuente: Departamento de RRHH del Hospital Básico Píllaro.

Tabla N° 3: Clientes Externos

DENOMINACIÓN	NÚMERO DE PERSONAS
<b>Pacientes Atendidos por el Médico</b>	1862
<b>Pacientes Atendidos en Hospitalización</b>	415
<b>Pacientes Atendidos por la Obstetiz</b>	558
<b>Pacientes Atendidos por Psicóloga</b>	79
<b>Total</b>	2914

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso L.

Fuente: Departamento de Estadística del Hospital Básico Píllaro

### 3.3.2 Muestra

Para esta investigación la población de los servidores y trabajadores del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro es inferior a 100 personas, por lo que no consideró necesario aplicar muestreo, para este universo, razón por la cual se aplicaron los diferentes cuestionarios al número total de servidores (as) y trabajadores (as) del área de enfermería del Hospital Básico Píllaro

En relación a la población de los usuarios del Hospital Básico Píllaro en esta investigación se aplicara muestreo probabilístico estratificado, el que no es más que dividir el universo en estratos, zona o grupos lo más homogéneo posible para así poder tomar la muestra a cada uno de los estratos utilizando la técnica de la encuesta.

Se determinara la muestra utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQZ^2N}{e^2(N) + Z^2PQ}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra

P: probabilidad de éxito (0.5)

Q: probabilidad de fracaso (0.5)

Z: área bajo la curva de la distribución normal (nivel de confiabilidad 95%)

N: tamaño de la población

e: error máximo admisible (5%)

$$n = \frac{PQZ^2N}{e^2(N) + Z^2PQ}$$

$$n = \frac{(0,5)(0,5)(1,96)^2(2914)}{(0,05)^2(2914) + 1,96^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{(0,25)(3,84)(2914)}{(0,0025)(2914) + 3,84(0,25)}$$

$$n = \frac{2797,44}{7,285 + 0,96}$$

$$n = \frac{2797,44}{8,25}$$

$$n = 339,29$$

En consecuencia se aplicara instrumentos a 339 pacientes del Hospital Básico

Píllaro, de una forma de muestreo probabilístico.

### 3.4 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

#### 3.4.1 Variable Independiente Gestión del Talento Humano

Tabla N° 4: Operacionalización de la variable independiente

Conceptualización	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Según Hellriegle, Jackson y Slocum (2009) “la gestión de recursos humanos se refiere a la filosofía, políticas y prácticas que una organización de las personas que trabajan en ella”	Estructura Organizacional	Funciones y Procesos	¿Considera Usted que los procesos actuales permiten que se desarrollen competencias?	Encuesta: - Para servidores y trabajadores del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro
			¿Considera Usted que existe un control adecuado, homogéneo del rendimiento del personal de enfermería	Encuesta: - Para servidores y trabajadores del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro
	Recursos	Humano	¿Se encuentra satisfecho con la capacitación recibida para el desarrollo de sus competencias?	Encuesta: - Para Servidores y Trabajadores del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro
			¿Existen programas de capacitación para la mejora de la calidad de servicios hospitalarios que se brinda al usuario?	Encuesta: - Para servidores y trabajadores del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro
			¿El departamento de enfermería aplica procesos de evaluación y seguimiento a los servicios que ofrece a la ciudadanía?	Encuesta : - Para usuarios del Hospital Básico Píllaro
	Servicios	Eficiente, Eficaz	¿Conoce Usted todos los servicios que brinda el Hospital Básico Píllaro?	Encuesta : - Para usuarios del Hospital Básico Píllaro
			El personal de enfermería muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?	

			¿Cree Usted que los servicios que brinda el Hospital Básico Píllaro se alinean al cumplimiento de objetivos institucionales de manera eficaz?	Encuesta: -Para Servidores y Trabajadores del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro
Gestión	Competencias		¿Conoce usted que es una competencia?	Encuesta: - Para servidores y trabajadores del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro
			¿Conoce usted cuales son las competencias que necesita para desarrollar su puesto de trabajo?	Encuesta: - Para servidores y trabajadores del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro
			¿Considera Usted que el personal de enfermería cuenta con conocimientos, habilidades y actitudes para la realización de funciones en el Hospital Básico Píllaro?	Encuesta: -Para Servidores y Trabajadores del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro -Para usuarios del Hospital Básico Píllaro

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

### 3.1.2 Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Tabla N° 5: Operacionalización de la variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS	E
<p>“La calidad es una filosofía y un modelo de gestión integrador. Implica un profundo cambio cultural, que posibilita el gestión en los que el centro es el cliente”</p>	Productividad	Eficacia, Eficiencia, Satisfacción del Ciudadano	¿A su parecer el personal de	Encuesta:	
			enfermería brinda un servicio oportuno que el paciente necesita?	-Para Servidores y Trabajadores del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro	
				-Para usuarios del Hospital Básico Píllaro	
			¿Considera Usted que el servicio que brinda el personal de enfermería satisface sus necesidades y expectativas?	Encuesta:	
			¿Cómo califica usted el servicio que brinda el Hospital Básico Píllaro a la comunidad?	- Para usuarios del Hospital Básico Píllaro	

	Servicio	Calidad, Calidez	¿El personal de enfermería brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	Encuesta: - Para usuarios del Hospital Básico Píllaro
			¿El personal de enfermería que le entendió le inspira confianza?	Encuesta: - Para usuarios del Hospital Básico Píllaro
	Cultura Organizacional	Normas, Valores, Entorno Físico	¿El personal de enfermería escucha atentamente y le trata con amabilidad, respeto y paciencia?	Encuesta: - Para usuarios del Hospital Básico Píllaro
			¿Durante su atención el personal de enfermería respeta su privacidad?	Encuesta: - Para usuarios del Hospital Básico Píllaro

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara



### 3.1 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La presente investigación se realizara para poder determinar si la implementación de un modelo de Gestión por Competencias de Talento Humano en el departamento de enfermería mejora la calidad de servicio del Hospital Básico Píllaro”, en la investigación se aplicara encuestas a través del muestreo probabilístico

Tabla N° 6 Recolección de Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Para determinar como la implementación de un modelo de gestión por competencias del talento humano del departamento de enfermería mejorar la calidad del servicio en el Hospital Básico Píllaro
2.- ¿De qué personas u objetos?	Esta investigación está dirigida a las Enfermeras, Auxiliares de enfermería y Usuarios del Hospital Básico Píllaro
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Gestión por competencias del Talento Humano Calidad del Servicio
4.- ¿Quién? ¿Quiénes?	Ing. Ma. Gabriela Reinoso Lara
5.- ¿Cuándo?	Diciembre 2014 a mayo 2015
6.- ¿Dónde?	Hospital Básico Píllaro
8.- ¿Cuántas veces?	Una Vez
¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas
10.-¿Con qué?	Cuestionarios
10.- ¿En qué Situación?	En circunstancias favorables en el beneficio de ciudadanía

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

## 3.2 PROCESAMIENTO Y ANALISIS

Para el presente trabajo de investigación se procesara la información según un plan operativo, el que se sujetará a una revisión crítica de la información, recopilación y tabulación de datos, para proceder con la presentación de tablas y gráficos de los datos receptados tanto a los clientes internos como externos.

### 3.2.1 Plan de Recolección de Información

- Revisión crítica de información, elaboración de cuestionarios
- Prueba Piloto: aplicar instrumentos a un grupo de personal que correspondan a un universo parecido al seleccionado( Hospital Básico de Pelileo)
- Impresión de cuestionarios definitivos.
- Ejecución de la investigación de campo.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

#### **4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Después de aplicar el instrumento para la recolección de información, continuamos con la sistematización de los resultados, para su posterior análisis e interpretación, esto motivará las conclusiones, recomendaciones y la propuesta que nos permitirá solucionar el problema identificado con anterioridad.

La encuesta se aplicó a los usuarios que visitan el Hospital Básico de Píllaro en diferentes días de la semana incluido los fines de semana. Se consideraron como preferencia los grupos de atención prioritaria entre los que tenemos: madres embarazadas, personas con destrezas especiales, adultos mayores, niños con dificultades respiratorias entre otras, quienes nos brindaron variables muy importantes que influyen en el servicio prestado y recibido.

El servicio prestado recae singularmente en el departamento de enfermería quienes no manejan un modelo de gestión por competencias de talento humano y se convierte en un punto clave de análisis, la atención directa e indirecta que brindan a los usuarios se verifica con la actitud y la satisfacción de los mismos pacientes.

La encuesta también se aplicó al personal de enfermería tales como: coordinadora del departamento, enfermeras, y auxiliares de enfermería, que labora en el Hospital Básico Píllaro, este grupo nos proporcionó una visión indiscutible de insatisfacciones por diferentes asuntos que se detallaran posteriormente, lo más importante fue detectar las necesidades de este grupo que tiene por mejorar sus actividades y poder brindar una atención con calidad y calidez a los usuarios.

## 4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS

### 4.2.1 Interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Básico Píllaro

#### Pregunta N° 1

¿Considera Usted que el personal de enfermería cuenta con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para la realización de sus funciones en el Hospital Básico Píllaro?

Tabla No. 7: Conocimientos, habilidades y actitudes

Opción	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	64	19%
<b>No</b>	275	81%
<b>Total</b>	339	100%

Fuente: Encuesta clientes externos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

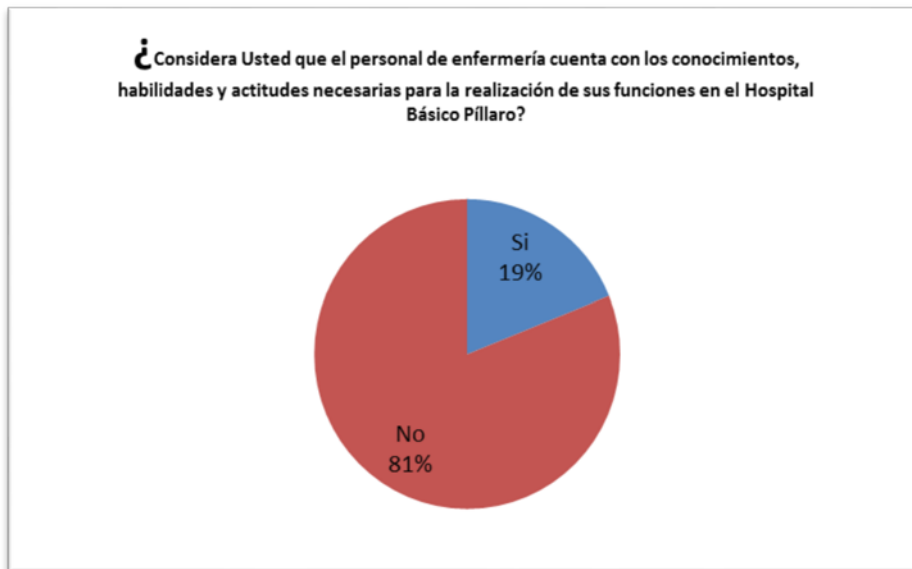


Gráfico N° 5: Conocimientos, habilidades y actitudes

Fuente: Encuesta clientes externos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

### **Análisis e Interpretación de los Resultados**

En la presente investigación se ha podido verificar que los pacientes que asisten al Hospital Básico Píllaro observan que el personal de enfermería no cuentan con competencias propias para desempeñar su trabajo, debido a que en su mayoría ha indicado que el personal no presenta conocimientos, habilidades y actitudes positivas hacia los pacientes, quienes aunque tienen ciertas competencias aun necesitan mejorarlas y aplicarlas, y es muy preocupante identificar que en un número relativamente menor señalen que las enfermera realizan su trabajo basado en competencia .

Pregunta N° 2

¿El personal de enfermería escucha atentamente y le trata con amabilidad, respeto y paciencia?

Tabla N°8: amabilidad, respeto, paciencia

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	56	17%
Casi Siempre	89	26%
Rara Vez	189	56%
Nunca	5	1%
<b>Total</b>	<b>339</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes externos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

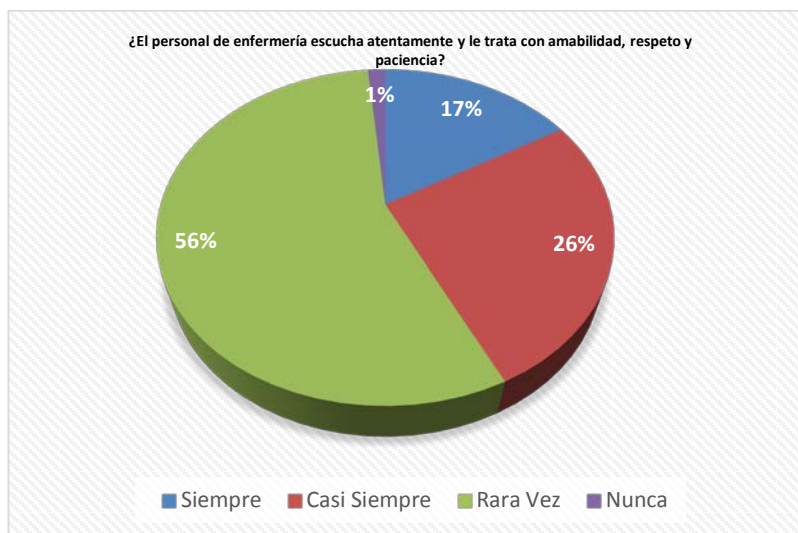


Gráfico N° 6: Amabilidad, respeto, paciencia

Fuente: Encuesta clientes externos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

## **Análisis e Interpretación de los Resultados**

Es preocupante observar la percepción de las personas con relación al trato que reciben por parte del personal de enfermería debido a que más de la mitad de la población encuestada señala que rara vez hay amabilidad, respeto y paciencia por parte del personal de enfermería, en porcentajes menores señalan que haya respeto por los pacientes.

### Pregunta N° 3

¿Durante la atención el personal de enfermería respeta su privacidad?

Tabla N°9 Privacidad

<b>Opción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	34	10%
<b>En desacuerdo</b>	68	20%
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	102	30%
<b>De acuerdo</b>	104	30,68%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	31	9,14%
<b>Total</b>	339	100,00%

Fuente: Encuesta clientes externo  
Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

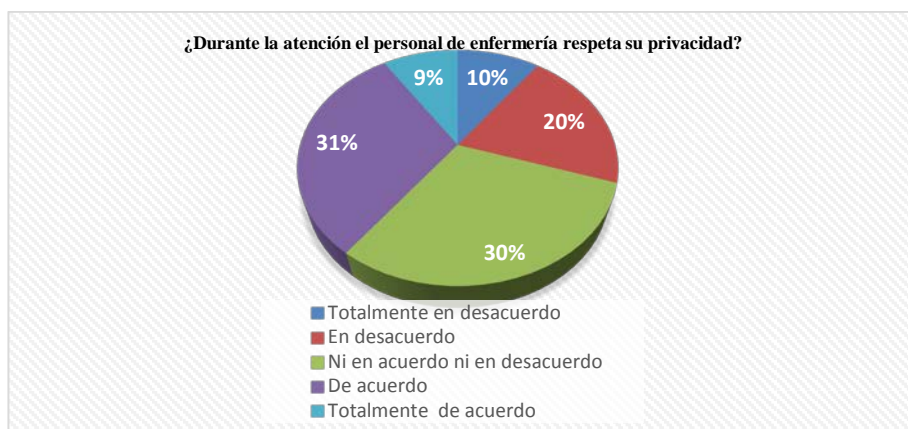


Gráfico N° 7: Privacidad

Fuente: Encuesta clientes externos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

### Análisis e Interpretación de los Resultados

Existen opiniones divididas ya que señalan que en ocasiones si cumplen con la privacidad necesaria al momento de ser atendidas por parte del personal de enfermería pero en otras ocasiones provocando un malestar en la población.

#### Pregunta N° 4

¿El personal de enfermería brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?

Tabla N° 10 preguntas sobre problemas de salud

Opción	Frecuencia	Porcentaje
<b>Siempre</b>	10	3%
<b>Casi Siempre</b>	79	23%
<b>Rara Vez</b>	207	61%
<b>Nunca</b>	43	13%
<b>Total</b>	339	100%

Fuente: Encuesta clientes externo

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara



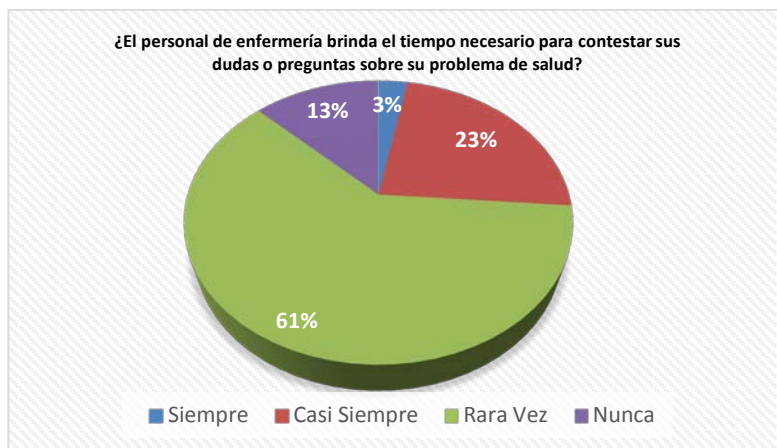


Gráfico N° 8: Preguntas sobre problemas de salud

Fuente: Encuesta clientes externos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

### **Análisis e Interpretación de los Resultados**

El personal de enfermería rara vez está cumpliendo con informar adecuadamente a los pacientes que acuden a la casa de salud, muy pocas personas señalan que se les ha informado de manera adecuado, pero lo más alarmante que a pesar de ser en cantidad menor indican que nunca se les informa sobre sus requerimientos.

#### Pregunta N° 5

¿A su parecer el personal de enfermería brinda un servicio oportuno que el paciente necesita?

Tabla No. 11 Servicio Oportuno

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	114	34%
No	225	66%
<b>Total</b>	<b>339</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes externo

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

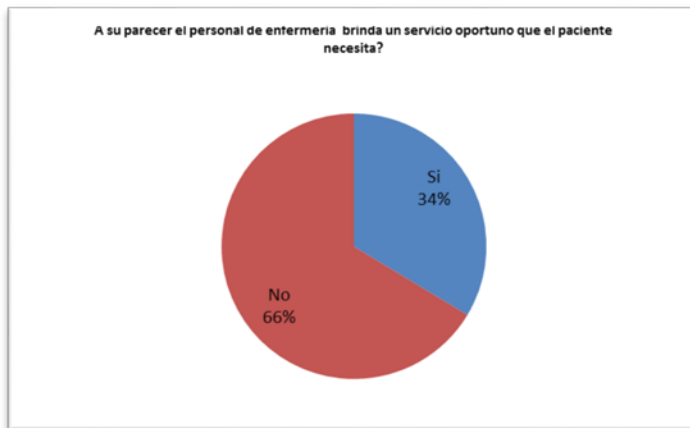


Gráfico No. 9 Servicio oportuno  
Fuente: Encuesta clientes externo

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

### Análisis e Interpretación de los Resultados

El servicio que brinda el personal de enfermería a los pacientes no es un servicio oportuno según la encuesta realizada a los usuarios dado que la mayoría de la población responde que cuando a asistido al Hospital Básico Píllaro el personal no les atendido oportunamente, es importante mencionar que si ha existido personas que han recibido una atención oportuna pero es una minoría.

Pregunta N°6

¿El personal de enfermería que le atendió le inspira confianza?

Tabla N°12: Confianza

Opción	Frecuencia	Porcentaje
<b>Siempre</b>	188	55%
<b>Casi Siempre</b>	93	27%
<b>Rara Vez</b>	57	17%
<b>Nunca</b>	1	0%
<b>Total</b>	339	100%

Fuente: Encuesta clientes externo  
Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

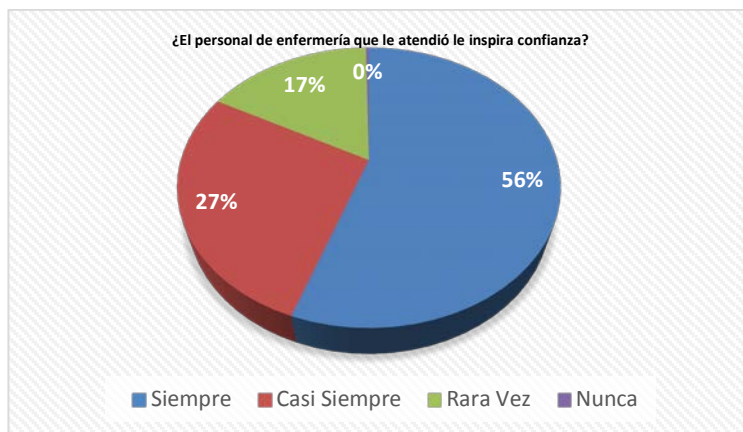


Gráfico No. 10 Confianza  
Fuente: Encuesta clientes externo

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

### **Análisis e Interpretación de los Resultados**

Las personas que asisten al Hospital Básico Píllaro en su mayoría tienen confianza en el personal de enfermería, a pesar de que si existen personas que por ocasiones no están de acuerdo con la actitud y pierden su confianza en el personal, no se puede dejar a un lado a pesar de ser un grupo muy minoritario que no le tiene confianza al personal por diversas circunstancias presentadas en la atención.

Pregunta N°7

¿El personal de enfermería muestra interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención?

Tabla N°13 Solución de dificultades

Opción	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	269	79%
<b>En desacuerdo</b>	44	13%
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	8	2%
<b>De acuerdo</b>	17	5%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	1	0%
<b>Total</b>	339	100%

Fuente: Encuesta clientes externo  
 Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

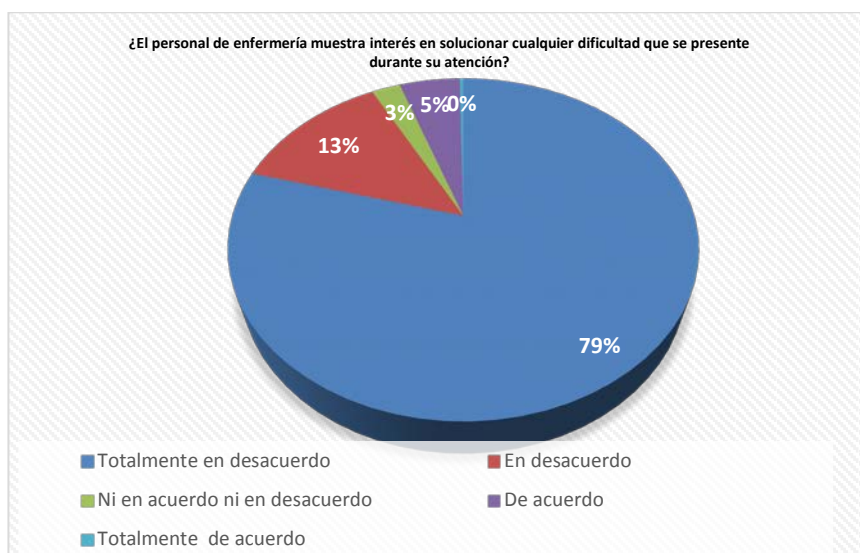


Gráfico No. 11 Solución de dificultades  
 Fuente: Encuesta clientes externo

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

## Análisis e Interpretación de los Resultados

Del total de los pacientes estudiados más de la mitad de ellos señalan que el personal de enfermería no muestra interés por solucionar las dificultades presentadas, y en menor proporción indican que si han tenido soluciones por parte del personal de atención.

### Pregunta N°8

¿Cómo califica Usted el servicio que brinda el Hospital Básico Píllaro a la comunidad?

Tabla N°14 Servicio

Opción	Frecuencia	Porcentajes
<b>Excelente</b>	3	1%
<b>Muy bueno</b>	52	15%
<b>Bueno</b>	87	26%
<b>Regular</b>	197	58%
<b>Total</b>	339	100%

Fuente: Encuesta clientes externo  
Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

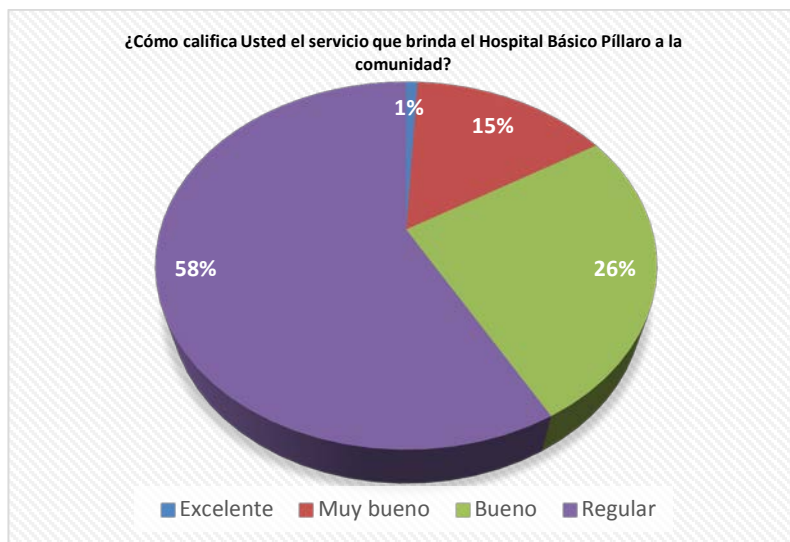


Gráfico No. 12 Servicio  
Fuente: Encuesta clientes externo

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

### **Análisis e Interpretación de los Resultados**

A pesar de que la atención sea gratuita y que la ley ampare con este servicio para que sea con calidad y calidez, en el Hospital Básico Píllaro la percepción de la mayor parte de ciudadanos que asisten a esta casa de salud es que sus servicios son regulares, que no se cumple con las políticas establecidas, para un poco menos de la mitad de la muestra tomada para el análisis indica que los servicios son buenos pero hay que mejorarlos.

Pregunta N°9

¿Considera Usted que el servicio que brinda el personal de enfermería satisface su necesidades y expectativas?

Tabla N°15 Satisfacción de necesidades y expectativas

Opción	Frecuencia	Porcentajes
<b>Totalmente Satisfactorio</b>	15	4%
<b>Satisfactorio</b>	62	18%
<b>Poco Satisfactorio</b>	174	51%
<b>No Satisfactorio</b>	88	26%
<b>Total</b>	339	100%

Fuente: Encuesta clientes externo

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

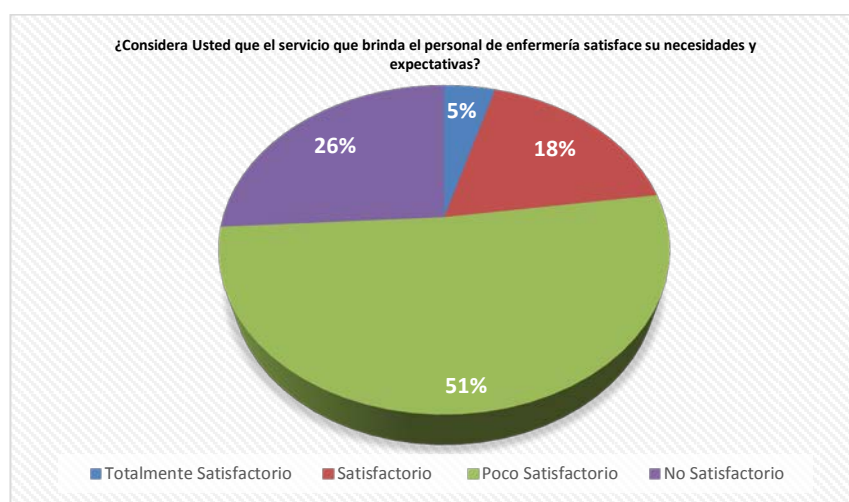


Gráfico No. 13 Satisfacción de necesidades y expectativas

Fuente: Encuesta clientes externo

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

### **Análisis e Interpretación de los Resultados**

La mayor parte de los pacientes que son atendidos por el personal de enfermería señalan no estar satisfechos con la atención recibida, a pesar que existen en una población menor que indica estar satisfecho y que el personal de enfermería cumple con sus necesidades y expectativas

## Pregunta N° 10

### ¿Conoce usted todos los servicios que brinda el Hospital Básico Píllaro?

Tabla N°16: Conocimiento de Servicios

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	308	91%
No	31	9%
<b>Total</b>	<b>339</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes externos  
Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

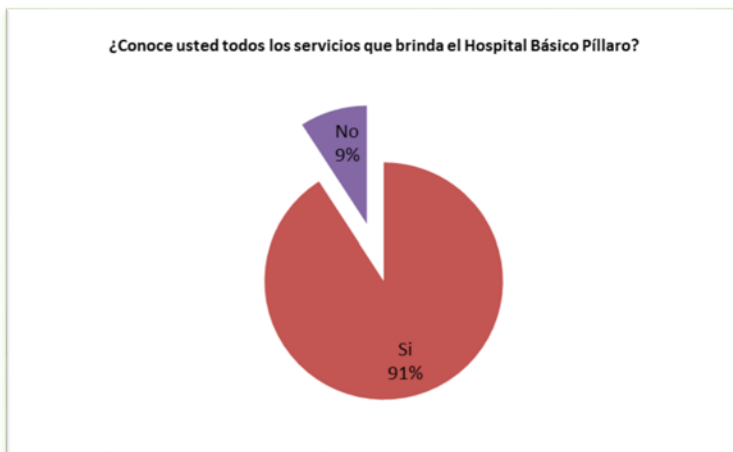


Gráfico No 14: Conocimiento de Servicios  
Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

## Análisis e Interpretación de los Resultados

Del total de los encuestados en su mayoría reconocen que existen varios servicios que han utilizado en el Hospital Básico Píllaro, en menor desconocen todos los servicios que presta el Hospital Básico Píllaro.



Es destacable que la mayoría de los ciudadanos han utilizan los servicios proporcionados por la casa de salud, que inclusive han aumentado su capacidad de carga en beneficio de los más vulnerables, y que solo pocas personas no pueden utilizar todos los servicios por la falta de comunicación e interpretación de la señalética que se muestra en el hospital, que desorienta al cliente por su desconocimiento, esto es comprensible por el bajo nivel académico de los visitantes.

#### **4.2.2 Interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los servidores y trabajadores del departamento de enfermería del Hospital Básico Pillaro**

Pregunta No 1

¿Considera Usted que el personal de enfermería cuenta con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para la realización de sus funciones en el Hospital Básico Píllaro?

Tabla No. 17: Conocimiento, habilidades y actitudes enfermeras

<b>Opción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	10	43%
<b>No</b>	13	57%
<b>Total</b>	23	100%

Fuente: Encuesta clientes internos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

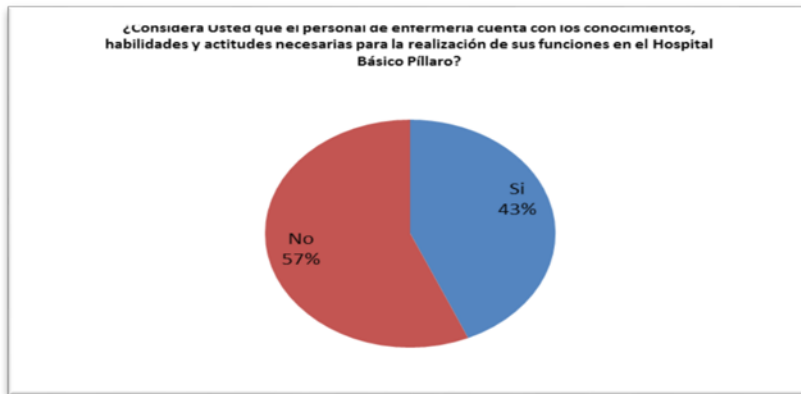


Gráfico No. 15 Conocimientos, habilidades y actitudes enfermeras  
 Fuente: Encuesta Clientes internos  
 Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

### Análisis e Interpretación de los Resultados

De todo el personal de enfermería que se encuestado menos de la mitad mencionan que poseen los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para llevar a cabo ciertos procesos pero consideran que deben mejorar sus competencias, mientras que la mayoría de ellas aluden que tienen los conocimientos, las habilidades y las actitudes pero requieren siempre de actualizaciones.

#### Pregunta N° 2

¿Conoce Usted que es una competencia?

Tabla No. 18: Competencias

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	35%
No	15	65%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes internos  
 Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

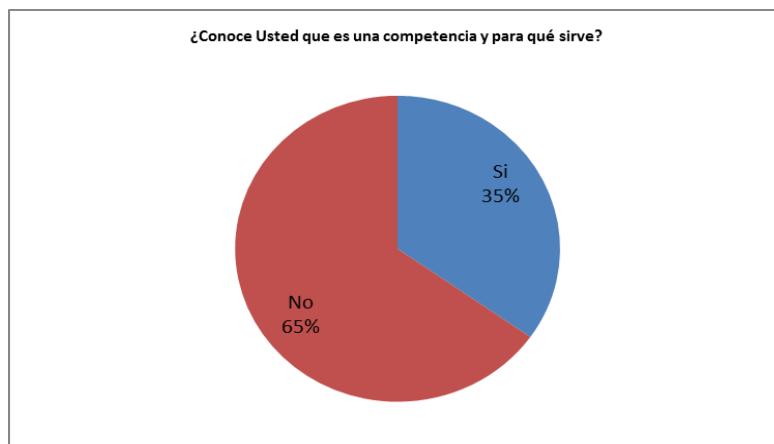


Gráfico No. 16 Competencias  
 Fuente: Encuesta personal de enfermería  
 Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

### **Análisis e Interpretación de los Resultados**

De todo de los encuestados solo un una minoría conoce lo que es una competencia, pero el mas de la mitad del personal de enfermería conocen equivocadamente lo que es una competencia, estos resultados satanizan las obligaciones y deberes del personal de enfermería, debido a que no se cumple cabalmente el desarrollo de competencias en esta área tan importante como es la salud.

Pocas enfermeras mencionan que competencia es un conjunto de acciones que permiten realizar ciertas actividades y la mayoría de enfermeras encierran a las competencias únicamente en destrezas, esta información sobre dimensiona el manejo de competencias con destrezas siendo un error programático.

### Pregunta N° 3

¿Conoce Usted cuales son las competencias que necesita para desempeñar su puesto de trabajo?

Tabla No. 19 Competencias desempeñadas

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	26%
No	17	74%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes internos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara



Gráfico No. 17 Competencias desempeñadas

Fuente: Encuesta clientes internos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

### Análisis e Interpretación de los Resultados

Del total del personal de enfermería en muy poca proporción utilizan las competencias que son requeridas para el desempeño de sus funciones, la mayoría del personal desconoce las competencias que necesitan desempeñar, esto es visible en la ejecución de sus funciones, que las realizan de manera arcaica y no técnica.

Pregunta N° 4

¿Se encuentra satisfecho con la capacitación recibida para el desarrollo de sus competencias en el Hospital Básico Píllaro?

Tabla N°20 Capacitación competencias

Opción	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente Satisfactorio</b>	0	0%
<b>Satisfactorio</b>	2	9%
<b>Poco Satisfactorio</b>	5	22%
<b>Insatisfactorio</b>	16	70%
<b>Total</b>	23	100%

Fuente: Encuesta clientes internos  
Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

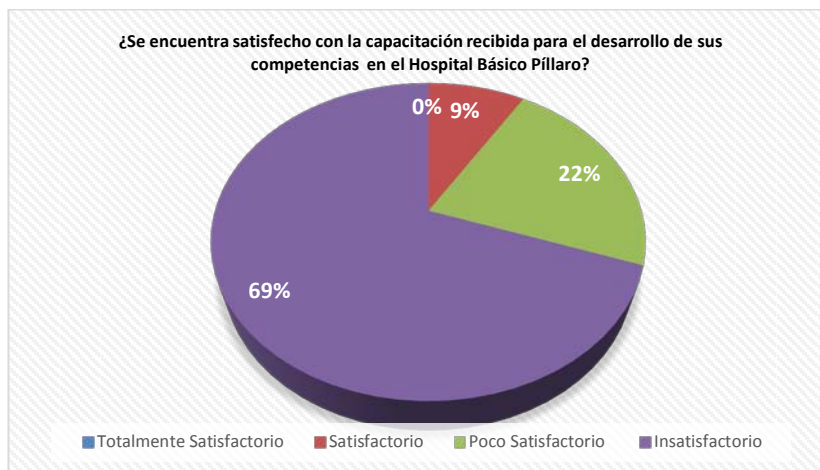


Gráfico No. 18 Capacitación Competencias

Fuente: Encuesta clientes internos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

## **Análisis e Interpretación de los Resultados**

El personal de enfermería encuestado dice en su minoría que las capacitaciones recibidas son muy prácticas, y la mayoría concuerda con que las capacitaciones son pormenorizadas en el ámbito de las competencias, pero la metodología práctica es equivocada porque se aprende para la capacitación simplemente y no para su asimilación permanente, indicando que las capacitaciones no guardan relación con la teoría y la practica

### **Pregunta N° 5**

¿A su parecer el personal de enfermería brinda un servicio oportuno que el paciente necesita?

Tabla No. 21 Servicio oportuno enfermeras

<b>Opción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
<b>Siempre</b>	3	13%
<b>Casi siempre</b>	18	78%
<b>Rara vez</b>	2	9%
<b>Nunca</b>		
<b>Total</b>	23	100%

Fuente: Encuesta clientes internos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

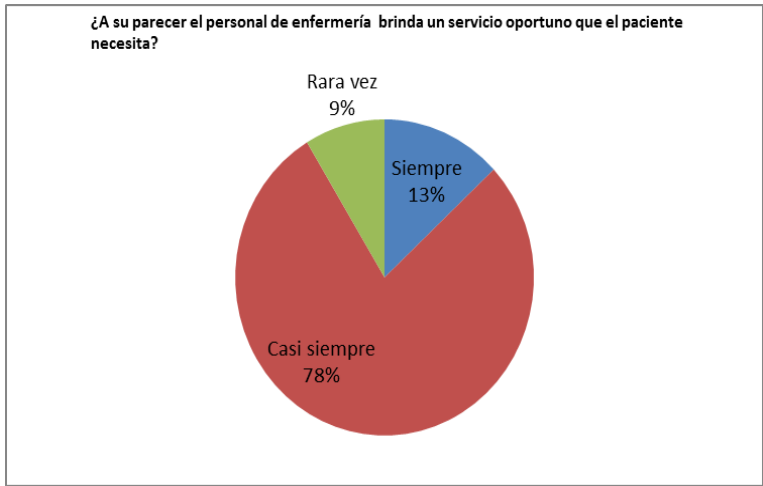


Gráfico No. 19 Servicio oportuno enfermeras  
Fuente: Encuesta clientes internos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

### **Análisis e Interpretación de Resultados**

Le personal de enfermería en su gran mayoría reconoce que no brinda una atención oportuna que por lo general lo hace los más pronto se le sea posible atender al paciente, debido a que las funciones del personal de enfermería puede ser un condicionante para la atención y al número de pacientes que se tenga en los diferentes servicios, muy pocas de ella pero no deja de ser importante señalan que su atención es oportuna.

#### Pregunta N° 6

¿Cómo calificaría Usted el servicio que brinda el Hospital Básico Píllaro a la comunidad?

Tabla No. 22 Calificación del servicio

Opción	Frecuencia	Porcentajes
Excelente	6	26%
Muy bueno	5	22%
Bueno	12	52%
Regular		
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes internos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

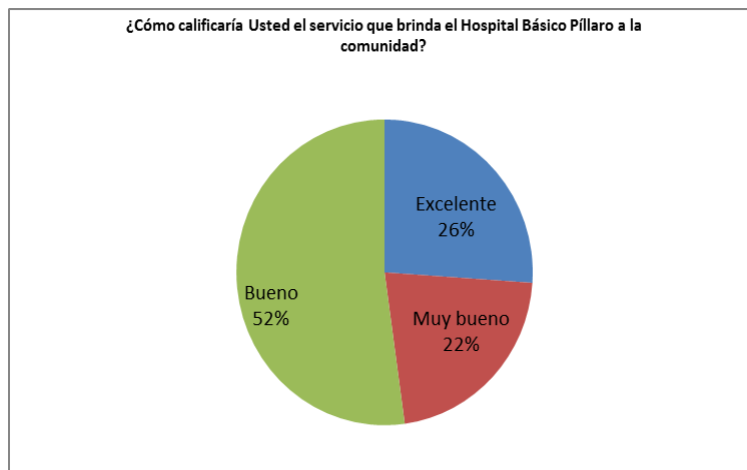


Gráfico No 20: Calificación de Servicio

Fuente: Encuesta clientes internos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

## Análisis e Interpretación de Resultados

Para un número significativo pero no importan del personal de enfermería indica que los servicios que brinda el Hospital Básico Píllaro son excelentes, seguidamente por personas que incurren en servicios muy buenos pero la mayoría de las enfermeras incurre en que el servicio es bueno, estas apreciaciones divididas se dan por la insipiente cultura de servicio y hospitalidad con la que cuentan.



Pregunta N° 7

¿Cree Usted que los servicios que brinda el Hospital Básico Píllaro se alinean al cumplimiento de objetivos institucionales de manera eficaz

Tabla No. 23 Objetivos institucionales

Opción	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	3	13%
Casi siempre	19	83%
Rara vez	1	4%
Nunca		
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes internos  
Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

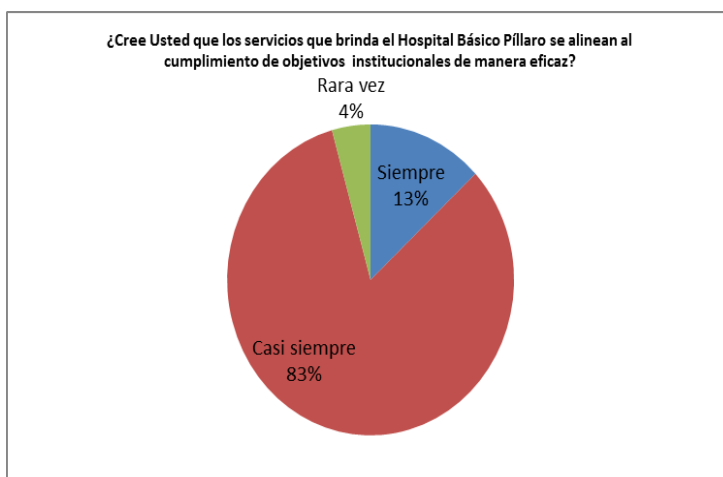


Gráfico No.21 Objetivos institucionales  
Fuente: Encuesta cliente internos  
Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

## **Análisis e Interpretación de Resultados**

La mayoría del personal de enfermería relaciona su trabajo a políticas públicas como los servicios de gratuidad pues el personal creen que es la única ley que las rige dejando a un lado las demás normativas y por ende el cumplimiento eficaz se da de forma proporcional, pero en porcentaje menor manifiesta que se cumplen los objetivos; esta relación responde al mismo desconocimiento de funciones en servicios generales y específicos, la eficacia de estos servicios son relativos por negligencia o no.

Pregunta N° 8

¿Considera Usted que existe un control adecuado, homogéneo del rendimiento del personal?

Tabla No. 24 Rendimiento personal

<b>Opción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	4	17%
<b>No</b>	19	83%
<b>Total</b>	23	100%

Fuente: Encuesta clientes internos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

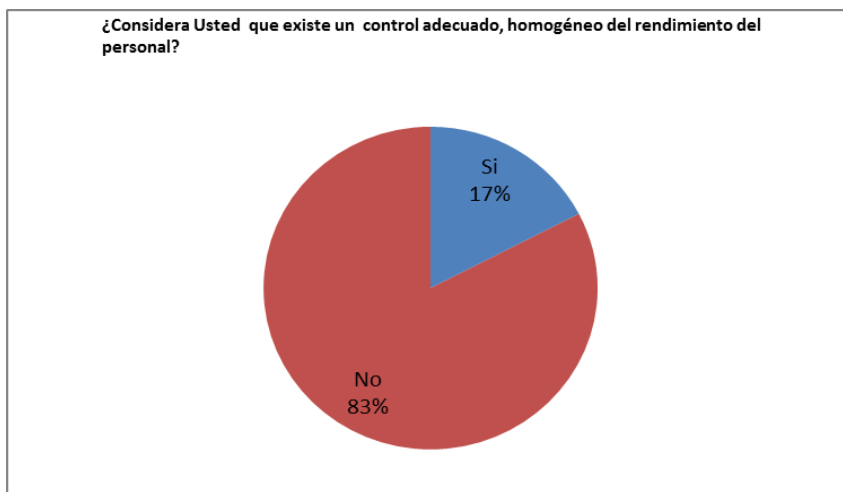


Gráfico No. 22 Rendimiento personal  
Fuente: Encuesta clientes internos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

### **Análisis e Interpretación de Resultados**

El personal de enfermería menciona que existen variables de control que establecen el rendimiento del personal los mismo que dan como resultado: que pocos de los encuestados aluden a un control homogéneo del rendimiento, mientras que la mayoría, estima que el control adecuado y homogéneo esta direccionado a preferencias entre el personal.

Pregunta N° 9

¿Existe programas de capacitación para la mejora de la calidad de los servicios hospitalarios que se brinda a los usuarios?

Tabla N°25 Capacitación servicios

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	17%
No	19	83%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes internos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara



Gráfico No. 23 Capacitación Servicio

Fuente: Encuesta clientes internos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

### **Análisis e Interpretación de Resultados**

Es lamentable notar que la mayor parte del personal de enfermería del Hospital Básico Píllaro indique que no existen programas de capacitación para mejorar la calidad de servicios y se ven enfocados a cumplir con su trabajo de manera tradicional sin buscar otra alternativa para prestar un mejor servicio, pocas enfermeras dicen que si hay programas de capacitación pero no enfocados a la calidad del servicio si no a diferentes áreas relacionadas con la salud

### Pregunta N°10

¿El departamento de enfermería aplica procesos de evaluación y seguimiento a los servicios que ofrece a la ciudadanía?

Tabla N°26 Evacuación y Seguimiento

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Rara Vez	4	17%
Nunca	19	83%
<b>total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes internos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

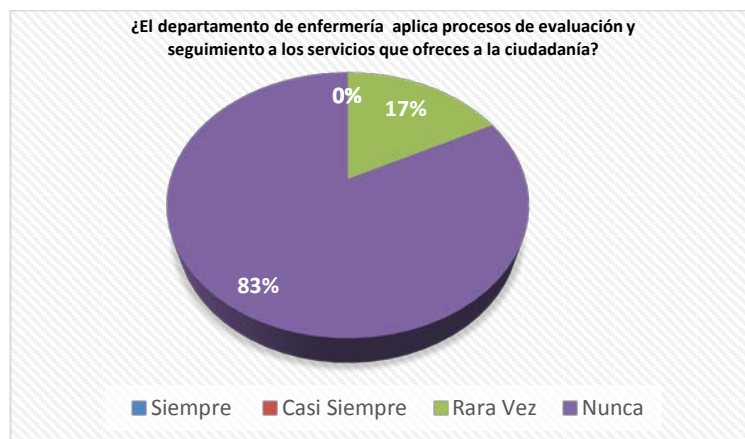


Gráfico No. 24 Evaluación y Seguimiento

Fuente: Encuesta clientes internos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

### Análisis e Interpretación de Resultados

Según los datos obtenidos en la encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Básico Píllaro, la mayoría manifiesta que no existe

evaluación ni seguimiento a los servicios que se ofrece a la ciudadanía, algo que es preocupante para la buena gestión de los servidores y trabajadores de esta área, dado que lo que no se evalúa no se mejora.

#### Pregunta N° 11

¿Considera Usted que los procesos actuales permiten que se desarrollen competencias?

Tabla N° 27 Procesos y competencias

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	13%
No	20	87%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes internos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

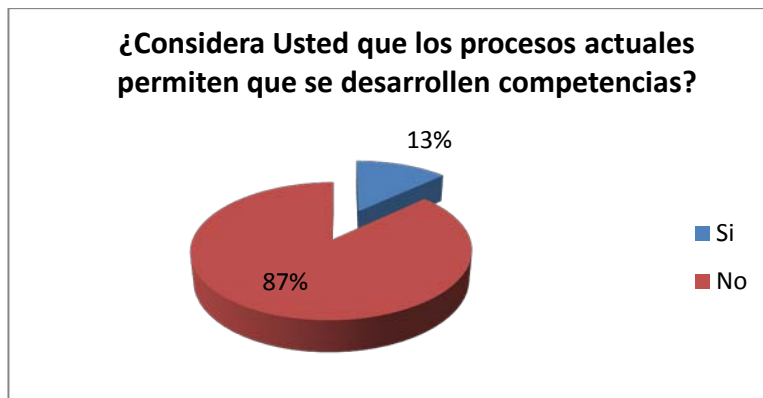


Gráfico No25. Procesos y competencias

Fuente: Encuesta clientes internos

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

## **Análisis e Interpretación de Resultados**

Para la mayor parte del personal de enfermería los procesos que actualmente se desarrollan tanto en el departamento de enfermería como en el Hospital mismo no permiten desarrollar competencias, en un mínimo porcentaje asegura que si, esto se da por que el personal en mención trabaja con los recursos que posee.

### **4.3 Verificación de la Hipótesis**

Con la investigación realizada sobre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el Departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro

Y según la encuesta realizada a los clientes externos del Hospital Básico Píllaro, demuestra que es necesario proponer un modelo de gestión por competencias del talento humano para el departamento de enfermería y así incrementar la calidad del servicio, según las respuestas de las preguntas 1 y 5 de la encuesta aplicada a los usuarios.

El personal del departamento de enfermería esta consiente que existen procesos que no se ejecutan con claridad debido al desconocimiento de sus y competencias básicas y profesionales, esto afecta directamente la calidad del servicio de los pacientes.

#### 4.3.1. Planteo de Hipótesis

##### A) Marco lógico

##### **Hipótesis Nula**

H0: Proponer un modelo de gestión por competencia del talento Humano en el Departamento de enfermería no permitirá mejora la calidad del servicio del Hospital Básico Píllaro

##### **Hipótesis Alternativa**

H1: Proponer un modelo de gestión por competencia del talento humano en el departamento de enfermería permitirá mejora la calidad del servicio del Hospital Básico Píllaro

#### 4.3.2 Tipo de Prueba

Es una prueba de tipo no paramétrico con un nivel de confianza del 95%. Se trabaja con las preguntas 1 a 5, de las encuestas dirigidas al cliente externo del Hospital Básico Píllaro.

1. ¿Considera Usted que el personal de enfermería cuenta con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para la realización de sus funciones en el Hospital Básico Píllaro?
5. ¿A su parecer el personal de enfermería brinda un servicio oportuno que el paciente necesita?



## B) Modelo Matemático

Hipótesis alternativa (h1) : observado (o) = esperado (e)

Hipótesis nula (h0) : observado(o)  $\neq$  esperado (e)

### 4.3.3 Recolección de datos y cálculos estadísticos

Tabla No 28. Preguntas Empleadas para el Chi Cuadrado (población)

ASPECTOS	SI	NO
¿Considera Usted que el personal de enfermería cuenta con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para la realización de sus funciones en el Hospital Básico Píllaro?	64	275
¿A su parecer el personal de enfermería brinda un servicio oportuno que el paciente necesita?	114	225
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>500</b>
<b>FRECUENCIAS ESPERADAS</b>	<b>89</b>	<b>250</b>

Fuente: Encuesta clientes externo  
Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

Tabla No. 29 Frecuencias Observadas (O), Frecuencias Esperadas (e)

ITEMS	O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
<b>Si</b>	64	89	-25	625	0,92
	114	89	25	625	0,92
<b>No</b>	275	250	25	625	0,92
	225	250	-25	625	0,92
				Xi <sup>2</sup> =	30,04

Fuente: Tabla de preguntas para el Chi cuadrado

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

#### 4.3.3.4 Nivel de significación y regla de decisión

##### **Nivel de Significación.**

El nivel de significación con el que se trabaja es del 5%, en tanto que el nivel de confianza corresponde al 95%.

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

X<sup>2</sup> = Chi-cuadrado

∑ = Sumatoria

O = Datos Observados

E = Datos Esperados

## Determinación de los grados de libertad

$$gl = (\text{Numero de filas} - 1) * (\text{Numero de columnas} - 1)$$

$$gl = (2-1) * (2-1)$$

$$gl = 1$$

Ubicación del valor que debía haber asumido  $\chi^2$  con la determinación de los grados de libertad 1 y 5% de error valor que es igual a:

$$\chi^2 = 30,04$$

$$gl = 1$$

$$e = 0,05$$

$$k = 3,84$$

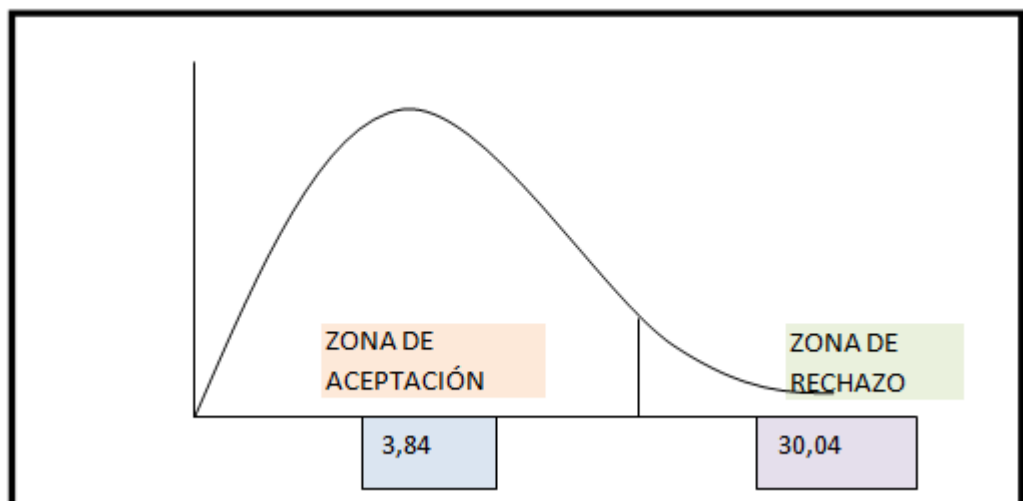


Gráfico No 26. Campana de Gauss

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

H0:  $0 \leq k$

H1:  $0 > k$

H0:  $30,04 \neq 3,84$

H1:  $30,04 > 3,84$

### **Decisión**

Hipótesis alternativa es mayor a la establecida, H1:  $30,04 > 3,84$

Como  $30,04 > 3,84$  ———> RECHAZAMOS H0 y ACEPTAMOS H1.

Por lo que podemos decir que: Se debe diseñar un modelo de gestión por competencia del talento humano en el departamento de enfermería que permitirá mejora la calidad del servicio del Hospital Básico Píllaro.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES:**

Después de haber analizado el modelo de gestión del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro y según los resultados obtenidos en las encuestas tanto a los clientes internos como externos se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. El Departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, se ha reestructurado por varias oportunidades según las normativas vigentes, pero no cuenta con un modelo de gestión por competencias del talento humano que se oriente al cumplimiento objetivos institucionales y aún menos de las políticas publica establecidas como normativas.
2. La estructura organización del departamento de enfermería es obsoleta, pues es funcional y no en procesos provocando un estancamiento en la gestión y en desarrollo de actividades planificadas

3. La actual administración del sistema de gestión del talento humano en el departamento de enfermería posee limitaciones ya que no se encuentra estructurado en base a competencias sino más bien a criterios, careciendo de herramientas de gestión que permita satisfacer las necesidades de los clientes tanto internos como externos.
4. Cada uno de los servidores (as) y trabajadores (as) del departamento de enfermería se han creado políticas y competencias, de acuerdo a su experiencia para desempeñar sus funciones, las mismas que no responde a una gestión adecuada por parte del personal.
5. El departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro no posee una cultura de servicio, su trabajo lo realiza de manera funcional y mecánica.
6. El personal de enfermería no cuenta con capacitación continua, las capacitaciones que tienen son más bien de carácter técnico, pero no enfocadas al servicio y al desarrollo de sus competencias, por este motivo las personas que hacen uso del Hospital no se encuentran satisfechas.
7. Los usuarios del Hospital Básico Píllaro no se encurtan satisfechos con la atención que reciben por parte del personal de enfermería, pues no cumplen con sus expectativas, no les ayudan a resolver los problemas de salud y su atención no es oportuna.

8. El departamento de enfermería carece de un sistema de evaluación y seguimiento de desempeño del personal con relación al servicio que presta a la ciudadanía, lo que ocasiona que el servicio no mejore.

## 5.2 RECOMENDACIONES:

1. Diseñar y Proponer un Modelo de Gestión por Competencias del Talento Humano para el departamento de enfermería que permita mejorar la calidad de servicio que se presta a la ciudadanía.
2. Reestructurar el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro para que su gestión sea más eficaz y eficiente.
3. Socializar de manera oportuna, adecuada, eficiente el nuevo modelo de gestión para que el personal de enfermería conozca sus funciones y competencias que le permitirán mejorar el rendimiento profesional.
4. Construir un Sistema de Gestión del Talento Humano para todo el Hospital Básico Píllaro, basado en competencias el mismo que cuente con una clasificación de puestos, selección de persona, capacitación, formación y evaluación de desempeño para garantizar el cumplimiento del modelo de gestión

5. Sociabilizar con el personal de enfermería oportunamente la importancia de brindar una atención con calidad y calidades para que cada día las personas tengan mayor confianza y la calidad del servicio pueda mejorar.
6. Implementar programas permanentes de capacitación que permitan al personal de enfermería un mejor desarrollo de sus conocimientos y competencias además de capacitaciones enfocadas a mejorar la calidad de servicio, partiendo desde la normativa que la administración pública establece que es un servicio a la ciudadanía.
7. Realizar estudios que permitan establecer cuales son las necesidades y expectativas que tiene la ciudadanía del servicio prestado por parte del personal de enfermería y plantear estrategias de mejora continua.
8. Diseñar un sistema de evaluación continua de los servicios prestados por parte del personal de enfermería que permita establecer indicadores y poder tomar decisiones que ayuden al buen desarrollo de la gestión mediante siempre considerando una brecha entre percepción y expectativa de los usuarios.



## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 DATOS INFORMATIVOS:**

##### **6.1.1. Título de la propuesta**

“Diseño de un modelo de gestión por competencia del talento humano del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro para mejorar la calidad de servicio.”

##### **6.1.2 Entidad de Investigación.**

Hospital Básico Píllaro

Departamento: Enfermería

##### **6.1.3. Ubicación de la Investigación**

Provincia: Tungurahua

Cantón: Píllaro

Parroquia: Ciudad Nueva

Dirección: Carlos Contreras y Av. Wilson Gómez

Teléfono: 032-873-117

#### 6.1.4 Número de Beneficiarios

En la presente investigación se tendrá beneficiarios tanto internos como externos: Beneficiarios internos será el personal que labora dentro del departamento de enfermería que son un total de 23 personas.

La población del cantón Píllaro que según el censo del año 2010 son de 38.357 habitantes, pero principalmente los usuarios del Hospital Básico Píllaro, que asisten a esta casa de salud para sanar sus dolencias.

#### 6.1.5 Responsables:

Tabla N° 30 Responsables

AUTORIDADES	Talento Humano Responsable
Coordinadora del Departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro	Lic. Silvia Barrionuevo
Jefe de la Unidad de Talento Humano del Hospital Básico Píllaro	Dra. Tannya Pazmiño
Asesor	Ing. Ma. Gabriela Reinoso Lara

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

#### **6.1.6. Tiempo Estimado:**

El tiempo es de 6 meses.

#### 6.1.7 .Costo

Costo aproximado: \$1.540,00

## 6.2 Antecedentes de la Propuesta:

Las instituciones públicas en general están regidas por el cumplimiento de metas y objetivos que garantizan y justifican su funcionamiento dentro de un ambiente competitivo, se perfecciona en el desarrollo y adquisición de nuevas competencias laborales que elevan la calidad de la institución y de los profesionales responsables de la atención a los usuarios.

En el Ecuador el área de salud cuenta con hospitales divididos en nivel uno, dos, tres, subcentros de tipo A, B, C, determinados por el personal, los servicios, la infraestructura y su equipamiento, dentro de los cuales está el Hospital Básico Píllaro (HBP) que es de nivel 2, esta institución de salud se responsabiliza por cumplir con calidad sus tareas en el trato diario a los usuarios, para llevar a cabo este objetivo el hospital requiere de un Modelo de Gestión por Competencias del Talento Humano que permita el desenvolvimiento oportuno, en especial del equipo de enfermeras principales y auxiliares que laboran en esta institución.

Analizando las competencias del grupo de enfermería, se detectó que la atención al cliente, la relación entre el personal y definición de procesos son debilidades psicopedagógica que requiere de trato especial.

Los pacientes que acuden a este hospital por lo general tienen un nivel social, económico y académico bajo, esto incrementa la atención en paciencia,

buen trato, interpretación y valoración de sus necesidades en materia de salud desde una óptica elemental de calidez, estas acciones son las que justifican el funcionamiento del hospital y la contratación del personal médico y del grupo de enfermería.

Los niveles de satisfacción de los usuarios y entre el personal de enfermería, son motivos claves para llevar a cabo esta investigación y proponer el modelo de gestión por competencias profesionales del personal de enfermería en especial, siendo este grupo el que en su mayoría tiene contacto directo con los pacientes, y son ellas las que pone en juego diariamente sus sistemas de conocimientos, habilidades, experiencias, valores y actitudes, componentes fundamentales en la ejecución de sus competencias.

### 6.3 Justificación

Las exigencias en el área de salud son milimétricas y el margen de error es mínimo, los altos niveles de concentración y atención de los profesionales en los procesos y procedimientos son escandalosamente inequívocos, exageraciones estas que conllevan estrategias de evaluación y capacitación permanentes con resultados dentro del sistema de atención, calidad y calidez, propios del personal de enfermería que se encuentran en contacto directo con los pacientes.

La diversificación en la atención, puede pasar por tratos antagónicos, de mentalidad falsa, de enriquecimiento cultural limitado, descontento con la vida

misma y por sobre todo por la tensión que sufren las involucradas en el trabajo y fuera de él, al igual que los pacientes, en los que se cuentan niños, jóvenes, adultos, adultos mayores y personas con destrezas especiales, que son su responsabilidad.

Diseñar el modelo de gestión por competencias requiere del compromiso multilateral de la institución personal médico, grupo de enfermeras y del mismo paciente al cual se debe enseñar sus derechos pero también sus deberes en el trato bidireccional con los demás.

La enfermedad o padecimiento requiere de atención y el mejoramiento en la salud del paciente requiere de solución, esta dialéctica de procesos se sujeta al cumplimiento de compromisos profesionales que se han vulgarizado por la costumbre y no por el deber.

Cuando se habla de competencias profesionales nos sumergimos en un conjunto de conocimiento, habilidades y valores que una persona debe tener para llevar con éxito alguna función específica, esto en teoría, pero en la práctica se requiere del espíritu de cuerpo, de organización, de cumplimiento y por supuesto de ponerse en los zapatos del otro, beneficiando a propios y extraños en los servicios entregados y recibidos.

Esta propuesta respeta la estabilidad laboral del personal de enfermería, pero también considera la confianza del paciente en los servicios de salud, sin

olvidar el viejo adagio “has con otros lo que te gustaría que hagan contigo”, esto recae en el cambio de mentalidad y compromiso de cumplir lo que está dado y mejorar la autoestima.

#### 6.4 Objetivos:

##### 6.4.1 Objetivo General

Establecer las fases del Modelo de Gestión por Competencias para el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro.

##### 6.4.2 Objetivos Específicos

Identificar las fases del Modelo de Gestión por Competencias

Describir las fases del Modelo de Gestión por Competencias

Aplicación piloto de las fases del Modelo de Gestión por Competencias

#### 6.5 Análisis de Factibilidad

El mejoramiento en la infraestructura hospitalaria, el equipamiento con tecnología de punta, la asistencia técnica personalizada y la facilidad en el perfeccionamiento profesional, nos permiten verificar la planificación integral, la atención inclusiva y el mejoramiento académico del personal de enfermería, estos son motivos suficientes para viabilizar la idea propuesta.

### 6.5.1 Factibilidad Socio Cultural:

En este mundo cambiante las buenas intenciones no cuentan sino las iniciativas propuestas y ejecutadas con responsabilidad, sacrificio y complementariedad, actitudes sociales que emergen de la necesidad de servicio y satisfacción del prójimo, esto sujeto al fiel cumplimiento de normas y reglamentos preestablecidos.

Tener claro la responsabilidad de funciones y que el irrespeto en el incumplimiento de estas, lleva a llamados de atención y separación de puestos laborales, es el nuevo enfoque cultural que recrudece la obligación del deber cumplido.

### 6.5.2 Factibilidad Organizacional

Las instituciones públicas y privadas tienen que reconocer, que toda planificación esta imbricada a decisiones mundiales, regionales y locales como: los objetivos del milenio, los objetivos de la Organización Mundial de la Salud, los objetivos de Organización Panamericana de la Salud, los objetivos del Buen Vivir y los objetivos del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, estos organismos están integrados por políticas internacionales y nacionales que garantizan el buen desenvolvimiento del personal de salud. En la actualidad no se deja ningún eslabón suelto, la organización es detallada particularmente en lo que se tiene que cumplir, en lo que se necesita y en lo que se ha logrado esto reflejado

en la operatividad organizativa de las capacidades necesarias para el fiel cumplimiento de funciones en el área de salud, incluido el modelo de gestión por competencias.

### 6.5.3 Factibilidad Económica y Financiera

El gobierno nacional desde sus inicios se ha preocupado por mejorar las condiciones económicas del personal en el área de salud, considerando la gran responsabilidad de disminuir los riesgos de muerte por negligencia, esto sumado al mejoramiento académico proporcionado por la Senescyt que empuja casi obligatoriamente al perfeccionamiento de nuevos conocimientos y habilidades en este milenio particularmente en el área de salud componentes de viabilidad económica como los antes mencionados permiten evaluar periódicamente los procesos y procedimientos de instituciones comprometidas con la salud.

### 6.6 Fundamentación Científica Técnica

Esta investigación presenta información útil para resguardar la iniciativa investigativa de la autora, y está apoyada en las bases conceptuales dadas en el capítulo II del marco teórico realizando además realizara un análisis somero sobre ciertas legalizaciones preliminares de vital importancia para el diseño del modelo de gestión por competencias que permita incrementar la calidad en el servicio del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro.



Leyes que abalizan el proceso:

Constitución de la República del Ecuador (2008) Art. 32.- “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre los derecho del agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros sustentan el buen vivir”

Constitución de la República del Ecuador (2008) Art. 358.- “El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiara por principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de biótica, suficiencia e interculturalidad con enfoque de género y generacional”

“El sistema garantizara, a través de las instituciones que los conforman, la promoción de la salud, prevención y atención, integral, familia y comunitaria, con base en la atención primaria de salud, articulara los diferentes niveles de atención y promoverá la complementariedad con las medicinas ancestrales y alternativas”

Constitución de la República del Ecuador (2008) Art. 362.- “La atención de salud como servicio público se presentara 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 garantizaran el consentimiento informado, el acceso a la información y a la confidencialidad de la información de los pacientes”

Ley del consumidor (2000) Art.4.- en su inciso 1. “Derecho a la protección a la vida, salud, y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y acceso a los servicios básicos”

Ley del consumidor (2000) Art.4.- en su inciso 2. “Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad y elegirlos con libertad.”

Ley del consumidor (2000) Art.4.- en su inciso 3 “Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad”

Ley Orgánica Del Sistema Nacional De Salud 2009 Art. 26.- “El ministerio de Salud, con el apoyo del Consejo Nacional para el desarrollo de los recursos humanos en salud, que considere la armonización de la formación en cantidad y calidad con enfoque pluricultural, conforme a las necesidades de la población y el mercado de trabajo”

Ley Orgánica de Servicio Público (2010) Art. 22, “Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y

en función del colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades” literal B

Ley Orgánica de Servicio Público (2010) Art. 76. “La evaluación se fundamentara en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servicios públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de la ley” inciso 2

## 6.7 Metodología Modelo Operativa

### 6.7.1 Fases del Modelo de Gestión por Competencias

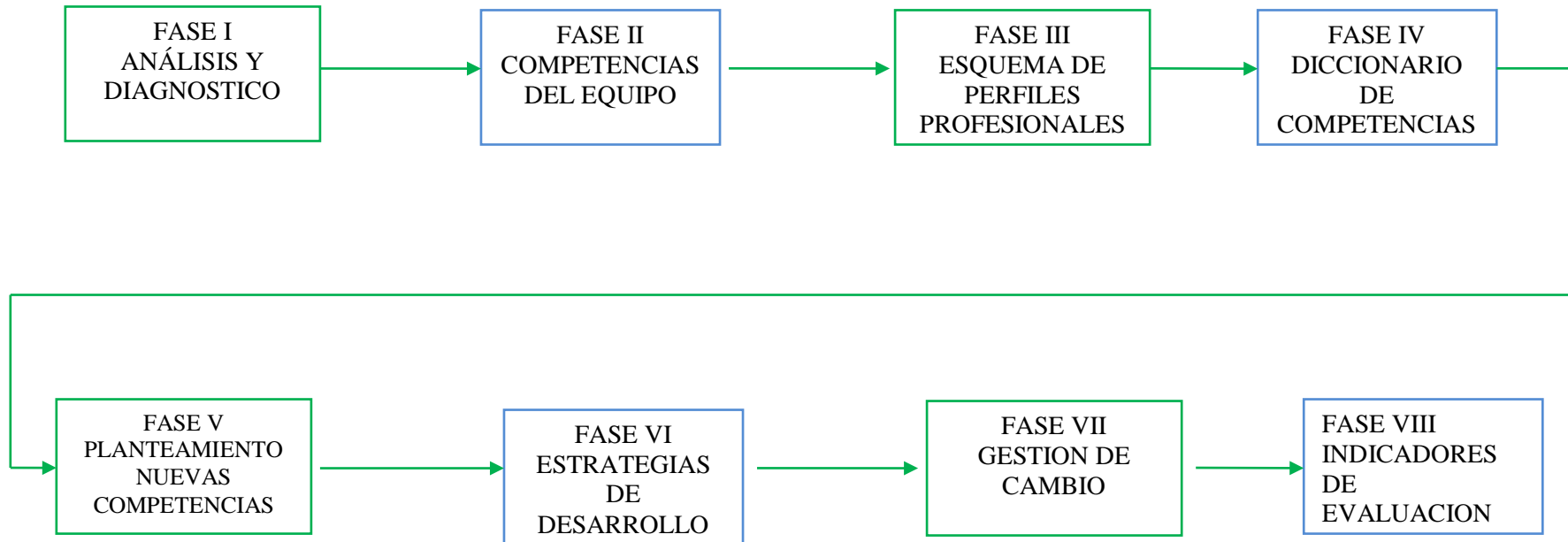


Gráfico No 27. Fases de Modelos de Gestión por Competencias

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

## **Fase I: Análisis y Diagnóstico**

El Hospital Básico de Píllaro trata en lo posible de:

Mejorar la calidad en la atención a los pacientes que requieren de su personal, equipos e instalaciones.

Contar con el personal de enfermería idóneo, sujeto a exigencias académicas, técnicas, humanas y científicas propias del nuevo milenio.

Esta casa de salud pública intenta por todos los medios alcanzar y mantener su prestigio mediante la trascendencia de metas institucionales como:

- Mejorar la relación del personal de enfermería y el paciente
- Proporcionar un ambiente de trabajo con respeto, responsabilidad y cordialidad
- Satisfacer en lo posible las necesidades del paciente
- Incrementar los servicios que su categoría le permite
- Mejorar las instalaciones del Hospital Básico Píllaro
- Incrementar el personal de enfermería con alta plusvalía en la intención del cliente
- Mejorar los procesos de atención al paciente

## **El servicio de salud**

Las dolencias corporales son inequívocas en desequilibrios generados por los pacientes y factores externos, estos a su vez necesitan de asesoramiento

médico que no sugestione dolores sino más bien que los neutralice en jerarquía de la realidad óptica que tranquiliza y minimiza riesgos, en relación con las tendencias médicas actuales y por supuesto con los conocimientos, medicamentos y atención brindada en la casa de salud que inicia con la sintomatología del paciente y la generación de hipótesis que posteriormente son evacuadas de acuerdo a los procedimientos de laboratorio, que sigue el encadenamiento proscrito en todas las áreas de salud.

### **Servicios Prestados:**

El Hospital Básico Pillaro cuenta con los siguientes servicios

- Hospitalización
- Cirugía y emergencia
- Farmacia
- Laboratorio
- Pediatría
- Gineco- obstetricia
- Medicina General
- Enfermería
- Nutrición
- Psicología
- Medicina del adolescente

El Hospital Básico de Píllaro atiende a 140 personas diarias en especial a la población de bajos recursos económicos y de las zonas rurales del cantón,

sobresaliendo el sistema de Referencia y Contrareferencia implementado por el Ministerio de Salud Pública (MSP), que agiliza y mejora la atención de los pacientes

El Hospital Básico Píllaro, nace como un centro de salud de emergencia, luego paso a realizar funciones de un Centro de Salud de nomenclatura No.6, hasta convertirse en Hospital Básico de segundo nivel de atención. La infraestructura del Hospital Básico Píllaro fue construida hace aproximadamente 15 años la misma que cuenta con proyecciones de ampliabilidad arquitectónica.

Es necesario comentar que la atención a los usuarios es incongruente es decir, la dependencia a factores internos personales delimita el accionar del personal de enfermería, problema reflejado en el análisis de resultados.

Por lo antes expuesto nos permite ratificar la propuesta de diseñar un modelo de gestión por competencias que permita mejor la calidad de servicio del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro

### **Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)**

El análisis interno permite identificar las fortalezas y las debilidades del Hospital Básico Píllaro, en base a las cuales ejerce su gestión.

Para la construcción de esta matriz se realizó el siguiente procedimiento:

1. Se realizó una lista de los factores internos identificados en el Hospital Básico Píllaro, durante el proceso de investigación, que incluyen tanto fortalezas como debilidades.
2. Se asignó un peso entre 0.1 (no importante) a 1.0 (absolutamente importante) a cada uno de los factores. El peso indica la importancia que tiene ese factor para alcanzar el éxito en la gestión del Hospital Básico Píllaro. La suma de todos los pesos asignados a los factores debe sumar 1.0.
3. Se asignó calificaciones entre 1 y 4 a cada uno de los factores a efecto de indicar si el factor representa una debilidad mayor (calificación =1), una debilidad menor (calificación =2), una fortaleza menor (calificación =3) o una fortaleza mayor (calificación =4).
4. Se multiplicó el peso de cada factor por su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada para cada variable, se sumaron las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado del Hospital Básico Píllaro
5. Sea cual fuere la cantidad de factores que se incluyen en una matriz MEFI, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5. Los totales ponderados muy por debajo de 2.5 caracterizan que las organizaciones son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por arriba de 2.5 indican una posición interna fuerte.



Tabla N°3 IMEFI

No.	Factores externos claves	Peso	Clasificación	Peso
<b>FORTALEZAS</b>		(0.1 a 1)		Ponderado
1	Concientización pública de cambio	0,15	1	0,15
2	Institución gubernamental	0,03	3	0,09
3	Ampliación de servicios	0,15	1	0,15
4	Disponibilidad de personal	0,12	4	0,48
<b>DEBILIDADES</b>				
1	Ineficiente liderazgo en procesos	0,10	2	0,20
2	Nivel académico elemental	0,12	2	0,24
3	Incumplimiento del poa	0,18	1	0,18
4	Limitada empatía integral	0,15	1	0,15
<b>TOTAL</b>		<b>1,00</b>		<b>1,64</b>

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

Los resultados obtenidos en la matriz MEFI establece un parangón de (1,64) está por debajo de 2,5 lo que indica que la situación interna del HBP es preocupante, debido a la supremacía de las debilidades sobre las fortalezas.

**Tabla N° 32 Matriz de Evaluación Factores Externos (MEFE)**

No.	Factores externos claves	Peso	Clasificación	Peso
<b>OPORTUNIDADES</b>		(0.1 a 1)		Ponderado
1	Implementación de competencias laborales. Consejo de Competitividad	0,10	4	0,4
2	Articulación de la planificación del Ministerio de Salud Pública (MSP) y el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV)	0,15	1	0,15
3	Imbricación de servicios de salud pública	0,15	1	0,15
4	Legalización y normalización de categorización laboral	0,10	4	0,4
<b>AMENAZAS</b>				
1	Incremento del servicio de salud privada	0,10	2	0,2
2	Inestabilidad económica del país	0,10	4	0,4
3	Desastres naturales	0,15	2	0,3
4	Mejoramiento infraestructura, equipamiento y personal de instituciones de salud pública en la zona	0,15	1	0,15
<b>TOTAL</b>		<b>1,00</b>		<b>2,15</b>

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso Lara

En estos resultados de la matriz MEFE tenemos que el (2,15) está por debajo de 2,5 lo que indica que la situación externa del HBP tiene que ser revisada paulatinamente, debido a la superioridad de las amenazas sobre las oportunidades.

## FASE II: Competencias del Equipo de Enfermería

Tabla N° 33 Equipo de Enfermera

COMPETENCIAS	EQUIPO DE ENFERMERAS	Aplicación
Básicas	Auxiliar de enfermería hospitalaria	Nula
Básicas	Enfermera del banco de vacunas	Nula

Elaborado por: Ma. Gabriela Reinoso

Dentro de los perfiles profesionales de la auxiliar de enfermería hospitalaria y la enfermera del banco de vacunas no existen delimitadas las competencias requeridas para el funcionamiento de sus puestos de trabajo, adicionalmente se confunden los procesos y procedimientos realizados en las determinadas áreas de servicios, perjudicando la labor entre profesionales que realizan actividades propias de su formación universitaria, determinando que la academia realiza tareas inconclusas en la formación de este tipo de profesionales de la salud.

### FASE III: Esquema Perfiles Profesionales

Tabla N° 34 Perfiles profesionales

AUXILIAR DE ENFERMERÍA HOSPITALARIA
<p><b>MISIÓN:</b></p> <p>Apoyar en las actividades de salud complementaria del proceso de enfermería, en los servicios de hospitalización, emergencia, quirófano, sala de partos, consulta externa, entre otras</p>
<p><b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b></p> <p>Brindar apoyo operativo en la atención directa al paciente en actividades de preparación, limpieza y cuidado del ambiente.</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <p>Tomar signos vitales a los pacientes que acuden a consulta externa</p> <p>Distribuir las historias en los diferentes consultorios médicos</p> <p>Dotar al personal médico los registros diarios y materiales a ser utilizados en consulta externa</p> <p>Administrar vacuna según el esquema del M.S.P.</p> <p>Asistir al profesional en la atención a los pacientes</p> <p>Orientar sobre la administración de medicamentos por vía oral y rectal</p> <p>Colaborar con el enfermero/a en el rasurado de los enfermos</p> <p>Elaborar apósitos de gasa y otros materiales</p> <p>Ayudar a alimentarse a los enfermos que no pueden hacerlo por sí mismos</p> <p>Clasificar y ordenar la lencería del servicio correspondiente, de reposición de ropas y de vestuario, efectuando el control y recuento tanto de ropa sucia como limpia por medio de la entrega-recepción de los mismos</p> <p>Tender las camas de los enfermos</p>

<p>Retirar, llevar y desechar los residuos orgánicos de los pacientes</p> <p>Realizar la limpieza de los coches de curaciones, mobiliario, vitrinas y sus materiales</p> <p>Realizar el aseo y limpieza de los pacientes</p> <p>Guiar al paciente en el lugar específico para su tratamiento</p> <p>Complementa sus actividades con tareas variadas a fines a su puesto designadas por la autoridad competente</p>
<p><b>CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE:</b></p> <p>Brindar un trato personal y humanitario con calidez, respeto, consideración y prudencia con el fin de dar confianza a los usuarios</p>
<p><b>REQUISITOS:</b></p> <p>Título de bachiller</p> <p>Experiencia mínima seis meses en labores afines</p> <p>Curso de primeros auxilios</p>
<p><b>ENFERMERA BANCO DE VACUNAS</b></p>
<p><b>MISIÓN:</b></p> <p>Almacenar y distribuir los biológicos con los que cuenta el Programa Ampliado de Inmunización de acuerdo a las normas vigentes del M.S.P.</p>
<p><b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b></p> <p>Velar por la conservación óptima de los biológicos de PAI de acuerdo a la cadena de frío</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <p>Solicitud de datos estadísticos sobre producción de las áreas de salud, cálculo de la cobertura de vacunación, registro gráfico de las coberturas por biológicos y área de salud, cálculo de la tasa de abandono y deserción por biológico y área de salud</p> <p>Entrega de biológico e insumos, recepción de la autorización de la responsable del banco de vacunas.</p> <p>Elaboración del comprobante de egreso a las provincias</p>

Entrega de biológicos según comprobantes, verificando, lote, fecha de caducidad, laboratorio, fabricantes, otros.

Entrega en base de distributivo elaborado por el responsable del PAI, recepción de requisiciones de las áreas y verificación de autorización y elaboración de comprobantes de egreso

Toma diaria de registro de temperatura en los equipos de refrigeración y congelación, correspondientes a los bancos de vacuna provincial y subregional

Almacenamiento y conservación de biológicos según normas establecidas, tanto en refrigeración como en cámara frigoríficas

Elaboración de actas de las reuniones del comité provincial

Elaboración del balance trimestral del banco provincial y subregional

Registro técnico de datos

Complementar sus actividades con tareas variadas afines a su puesto, designadas por autoridad competente.

**CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE:**

Formar parte del equipo multidisciplinario con la finalidad de mantener adecuadamente el PAI con todos sus componentes en la diferentes unidades operativas del área

**REQUISITOS:**

Título de enfermera

Experiencia mínima de 2 años

Título de cuarto nivel en Salud Pública

Fuente: Departamento de Talento Humano del Hospital Básico de Píllaro

Elaborado: Ma. Gabriela Reinoso Lara

El Hospital Básico Píllaro no posee un Modelo de Gestión por Competencias, para esta categoría de institución de salud, motivo por el cual las

designaciones de enfermería tienen graves falencias, sobre todo por el desconocimiento de los procesos y procedimientos generales y específicos que deben cumplir las enfermeras en el desarrollo de sus competencias profesionales, es necesario considerar la incongruencia de competencias básicas y profesionales, las falencias recaen prácticamente en el desconocimiento de funciones y competencias útiles para la ejecución de acciones en beneficio del grupo de enfermeras y por ende de los pacientes.

#### **FASE IV: Diccionario de Competencias**

El asesoramiento de expertos es crucial dentro de esta fase, particularmente en la descripción de competencias, por lo que se investigó y se analizó diferentes diccionarios de competencias de talento humano tales como los de Martha Alle, Amparo Martínez y la clasificación de las competencias dadas por Organización Mundial de la Salud. Este grupo de competencias son aplicables a todos los cargos que estén directamente alineados con el modelo de gestión por competencias y con el planeamiento estratégico institucional, encontramos también otras presentes en cada uno de los cargos en un mayor o menor nivel de acuerdo a las especificaciones del mismo, es importante recalcar que el presente diccionario está distribuido en niveles altos medios y bajos.

Tabla N° 35 Diccionario de Competencias Técnica

<b>Diccionario de competencias Técnicas</b>				
<b>Numero</b>	<b>Destreza Habilidad</b>	<b>Definición</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamientos observables</b>
1	Orientación / asesoramiento	Ofrecer guías / sugerencias a los demás para que tomen decisiones.	Alto	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia,
			Medio	Guiar a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas.
			Bajo	Orienta a un compañero a realizar ciertas actividades de complejidad baja.
2	Pensamiento estratégico	Es la habilidad con que se comprende los cambios del entorno, con el propósito de identificar y saber cuándo hay que mejorar planes, programas y proyectos.	Alto	Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades del departamento proyecto y establece directrices
			Medio	Comprende los cambios del entorno y contar con la capacidad de plantear planes y programas de mejoramiento continuo.
			Bajo	Puede adecuarse a los cambios y ser partícipe del mejoramiento continuo.
3	Planificación y gestión	Es la capacidad de determinar las metas y prioridades de programas en los plazos y los recursos requeridos. Incluye las herramientas de	Alto	Adelantarse a los puntos críticos de un problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación
			Medio	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media



		mecanismos de seguimiento verificación de la información.	Bajo	Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas o actividades, define prioridades,
4	Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Es la capacidad de reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes de la información, ya sea esta financiera, administrativa o técnica	Alto	Realiza análisis lógicos para identificar los problemas fundamentales del departamento
			Medio	Identificar la información relevante , busca y coordina los datos significativos para el desarrollo del departamento
			Bajo	Presenta datos numéricos
5	Identificación de problemas	Identificar el entorno de un problema.	Alto	Identifica los problemas que impiden el cumplimiento de los objetivos del departamento de enfermería y buscar soluciones
			Medio	Identifica los problemas en la entrega servicios que genera la unidad
			Bajo	Interrelaciona la información sencilla para identificar problemas.
6	Identificación de problemas	Identificar el entorno de un problema.	Alto	Identifica los problemas que impiden el cumplimiento de los objetivos del departamento de enfermería y buscar soluciones
			Medio	Identifica los problemas en la entrega servicios que genera la unidad
			Bajo	interrelaciona la información sencilla para identificar problemas.

Fuente: Diccionario de Competencias Martha Alles y Amparo Martínez  
Elaborado Ma. Gabriela Reinoso Lara

Tabla N° 36 Diccionario de Competencia Cardinales

<b>Diccionario de competencias Cardinales</b>				
<b>Numero</b>	<b>Destreza Habilidad</b>	<b>Definición</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamientos observables</b>
1	Trabajo en equipo	Trabajar de manera coordinada con los sus compañeros.	Alto	Crea un ambiente de trabajo y espíritu de colaboración. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo de trabajo
			Medio	Origina la colaboración de los integrantes del equipo, mentalidad abierta para aprender de los demás.
			Bajo	Participa activamente en el grupo, apoya las decisiones.
2	Orientación de servicio	Le interesa ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades.	Alto	Interés en atender a los usuarios internos o externos con rapidez, evalúa la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
			Medio	Identifica las necesidades de los usuarios interno o externo; y da soluciones a la medida de sus requerimientos.
			Bajo	Interactúa a partir de los requerimientos de los usuarios.
3	Flexibilidad	Capacidad para adaptarse y trabajar en distintas situaciones con diversas culturas	Alto	Modifica las acciones para responder a los cambios del departamento, contribuir con mejoras para el departamento.
			Medio	Modifica su comportamiento para adaptarse a los diferentes escenarios a presentarse

			Bajo	Aplica normas que requiera a cada situación y cumplir con sus responsabilidades.
4	Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender las relaciones de poder e influencia en la institución clientes Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos	Alto	Identifica los motivos que se dan para determinados comportamientos en los grupos de trabajo
			Medio	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder existentes dentro de la institución
			Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimientos para cumplir con sus deberes
5	Iniciativa	Es la predisposición para actuar pro activamente, y buscar la solución de problemas	Alto	Se anticipa a las situaciones a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás.
			Medio	Se adelanta y se prepara para problemas que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas
			Bajo	Reconoce las oportunidades o problemas del momento en el entorno de su trabajo

Fuente: Diccionario de Competencias Martha Alles y Amparo Martínez  
Elaborado Ma. Gabriela Reinoso Lara

**FASE V: Planteamiento Nuevas Competencias**

Tabla N°37 Clasificación y Descripción de puestos

<b>CLASIFICACIÓN DEL PUESTO</b>
<b>DATOS GENERALES:</b>
PUESTO: ENFERMERO/A 1  NIVEL: PROFESIONAL  GRUPO OCUPACIONAL: SERVIDOR PÚBLICO 5  ROL DEL PUESTO: EJECUCIÓN DE PROCESOS  UNIDAD: ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD  PUNTOS: 64  ÁMBITO.LOCAL
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>
<b>MISIÓN:</b> Brindar atención de cuidados de enfermería al individuo, familia y comunidad, utilizando la estrategia de atención primaria de la salud, con enfoque intercultural, generacional, de género y de derechos, con el fin de promover salud, prevenir enfermedades y apoyar en la rehabilitación para mantener e incorporar el buen vivir.  <b>ACTIVIDADES DEL PUESTO:</b>  Realiza el plan de intervención integral y seguimiento, con acciones de promoción, prevención, rehabilitación, cuidados paliativos, cuidados de enfermería en ingresos domiciliarios a personas que por enfermedad, discapacidad, emergencia o estado terminal requiera de atención integral y no pueda movilizarse a la unidad.  Detecta signos alarmas identifica factores de riesgos y problemas de salud del

individuo y su familia sin distinción de sexo, edad o problema de salud y refiere al equipo de atención integral de salud.

Ejecuta planes de promoción de la salud y prevención de enfermedades en el marco propuesto en el modelo de atención integral al individuo familia y comunidad.

Aplica competencias específicas para el desarrollo de acciones de promoción de la salud, prevención de las enfermedades, recuperación y rehabilitación.

Realiza visitas comunitarias, domiciliarias, cuidado del paciente ingresado en el hogar; urgencias y emergencias.

Participa en programas de capacitación continua del servicio y de la institución.

Aplica a su actividad profesional los conocimientos docentes, investigativos y de dirección, que respondan a las necesidades de la comunidad, familia e individuo.

Identifica los factores de riesgo individual, familiar y comunitario basado en evidencias.

Participa en el fomento de la participación, organización comunitaria y actividades intersectoriales y multidisciplinarias para la solución de problemas de salud de la comunidad.

Realiza con el Equipo de Atención Integral de Salud en el manejo de emergencias, urgencias, desastres, gestión de riesgos de la comunidad, prevención y mitigación de riesgos ambientales y apoya en la elaboración de planes de contingencias.

Participa en la elaboración y ejecución del plan de acción para promover los factores protectores de la salud, determinantes de la salud y minimizar los factores de riesgo en el proceso salud-enfermedad en establecimientos de educación, sitios de trabajo, hogar, comunidad y servicios de salud.

Desarrolla actividades de estimulación temprana, detección de alteraciones del desarrollo y referencia para la atención integral.

**CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:**

Fundamentos científicos de enfermería, normativa técnica, modelo de atención integral, atención primaria en salud.

Realizar el plan de intervención integral y seguimiento

Identifica factores de riesgo

Ejecuta planes de promoción de salud

Aplica competencias específicas

Realiza visitas comunitarias

Participa en programas de capacitación

Aplica en su actividad los conocimientos docentes, investigativos y de dirección

Participa en reuniones multidisciplinarias

**INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA:**

Tercer Nivel Licenciada/o

Años de estudio 4 años

Área de conocimientos enfermería

**EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA**

3 o 4 años

Específica

Ejerciendo actividades de enfermería

**DESTREZAS TÉCNICAS:**

Pensamiento conceptual

Pensamiento Analítico

Planificación y gestión

Habilidad analítica

Monitoreo y control

**COMPETENCIAS:**

**Técnicas:**

Orientación / asesoramiento

Pensamiento estratégico

Planificación y gestión

Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)

Identificación de problemas

**Cardinales:**

Iniciativa

Conocimiento del entorno organizacional

Flexibilidad

Orientación de servicio

Trabajo en equipo

**DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA**

**OBJETIVOS**

**a) General**

Proveer atenciones y cuidados de enfermería de acuerdo a técnicas y normas establecidas, contribuyendo a la recuperación de los pacientes que requieren atención por personal capacitado.

**b) Específicos**

1) Promover la atención integral al paciente.

2) Fomentar el desarrollo del personal en sus competencias técnicas mediante la educación continua.

3) Constituir un apoyo fundamental en las atenciones y tratamiento y rehabilitación del paciente.

## **FUNCIONES**

### **a) General**

Realizar atenciones de enfermería de acuerdo a instrumentos técnicos jurídicos establecidos de las diferentes patologías.

### **b) Específicas**

i. Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades del personal de enfermería.

ii. Facilitar la atención ágil del paciente, mediante la coordinación interna y externa.

iii. Verificar el cumplimiento de indicaciones médicas dejando constancia en expediente clínico.

iv. Fomentar la educación continua en cada servicio hospitalario.

v. Contribuir a la pronta recuperación de la salud de los usuarios mediante la atención oportuna e integral.

vi. Evaluar el cumplimiento de instrumentos técnicos jurídicos de atención de enfermería.

vii. Identificar necesidades y gestionar la adquisición de suministros y equipos



requeridos para proporcionar atenciones de enfermería.

viii. Cumplir y hacer cumplir los instrumentos técnicos jurídicos relacionada con el manejo de los desechos peligrosos.

ix. Monitorear el cumplimiento de los instrumentos técnicos jurídicos para la prevención de infecciones asociadas a la atención sanitaria.

x. Propiciar el cumplimiento de principios éticos de enfermería en la atención de los usuarios.

xi. Gestionar referencias, interconsultas y exámenes especiales, para garantizar la atención con calidad del paciente.

xii. Monitorear el trabajo realizado

Fuente: Diccionario de Competencias

Elaborada por: Ma. Gabriela Reinoso

## **FASE VI: Estrategias de Desarrollo**

### **Análisis FODA**

Previo a las matrices expuestas se construyó la matriz FODA del Hospital Básico Píllaro, una importante herramienta que permitirá la formulación de cuatro tipos de estrategias, a través de la combinación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

- Estrategias FO: Se basa en el uso de las fortalezas para aprovechar oportunidades externas

- Estrategias DO: Su objetivo es mejora las debilidades internas, validando la oportunidades externas
- Estrategia FA: Se utiliza las fortalezas de la organización para reducir el impacto de las amenazas externas
- Estrategia DA: Su objetivo es derrotar las debilidades internas y eludir amenazas

**Tabla N° 38 FODA**

FORTALEZAS F		DEBILIDADES D	
F1	Concientización pública de cambio	D1	Ineficiente liderazgo en procesos
F2	Institución gubernamental	D2	Nivel académico elemental
F3	Ampliación de servicios	D3	Incumplimiento del poa
F4	Disponibilidad de personal	D4	Limitada empatía integral
OPORTUNIDADES O		AMENAZAS A	
O1	Implementación de competencias laborales. Consejo de Competitividad	A1	Incremento del servicio de salud privada
O2	Articulación de la planificación del MSP y el PNBV	A2	Inestabilidad económica del país
O3	Imbricación de servicios de salud pública	A3	Desastres naturales
O4	Legalización y normalización de categorización laboral	A4	Mejoramiento infraestructura, equipamiento y personal de instituciones de salud pública en la zona

Elaborado: Ma. Gabriela Reinoso Lara

Tabla N° 39 Estrategias

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
(F1 O3 ) Promover la política de cambio en el sistema de salud pública	(D1 O1 ) Capacitar al personal de enfermería en el desarrollo de competencias laborales
(F2 O2) Gestionar la planificación Institucional y cumplir con ella	(D2 O4) Establecer alianzas estratégicas con instituciones educativas.
(F3 O2) Instruir en el uso adecuado de recursos	(D3 O2) Motivar el cumplimiento de los objetivos de Estado
(F1 O1) Ejecutar el modelo de gestión por competencias correctamente	(D4 O3) Fortalecer los lazos de compañerismo y servicio
(F4 A4) Mejorar los ingresos del personal	
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
(F1 A1) Incrementar cursos: relaciones humanas, atención al cliente, manejo de conflictos, solución de problemas y manejo de estrés	(D1 A1) Fortalecer la cultura del servicio de salud pública
(F2 A2) Fortalecer la solidaridad y ahorro ciudadano	(D2 A4) Priorizar la preparación del personal de enfermería para su mejor desenvolvimiento en uso de las instalaciones y los equipos médicos
(F3 A1) Priorizar las áreas de atención al cliente para su mejoramiento	(D3 A2) Mejorar las condiciones de empleamiento del personal de enfermería
(F2 A3) Coordinar con la Secretaria de Gestión de Riesgo para eventuales planes de evacuación.	(D4 A1) Ampliar los niveles humanos del personal de enfermería inter e intra personales.
(F4 A4) Evaluar la infraestructura, equipamiento y personal para su mejor funcionalidad y ejecución	

Fuente: Tabla N° 37 FODA

Elaborado: Ma. Gabriela Reinoso Lara

Según los resultados de las matrices realizadas concordamos que las mejores estrategias para subsanar el problema en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro son:

1. Aplicar un plan piloto del modelo de gestión por competencias
2. Capacitar al personal de enfermería en el desarrollo de competencias laborales
3. Fortalecer los lazos de compañerismo y servicio
4. Incrementar cursos: relaciones humanas, atención al cliente, manejo de conflictos, solución de problemas y manejo de estrés

#### **FASE VII: Gestión de Cambio**

Para la salvedad del modelo de gestión por competencias se ha integrado a todo el personal del departamento de enfermería, incluyendo a ciertas observaciones de los clientes externos quienes desnudaron falencia de la organización y planificación

Las características de este modelo de gestión por competencias del talento humano implican cambios rotundos en el accionar del departamento de enfermería, especialmente por la lideresa del proceso por que debe adoptar enfoques participativos de gestión

Esta fase involucra factores implícitos en la organización del trabajo en el departamento y con la tecnología que permiten tener planes de acción pre-establecidos.

Es importante consolidar este modelo de gestión por competencias depurando iniciativas que permitan mejorar y automatizar las competencias dentro de los equipos de trabajo.

Tener todo claro el “que” y el “por qué”

Formular objetivos claros y eficaces a corto y largo plazo, presentando los nuevos retos restableciendo grupos de trabajo.

¿Cuáles son los cómo?

Aclarados los “que” nos fundamentamos en los “cómo”, esta etapa sugiere auto-protagonismo, disciplina y consistencia en la aplicación de las nuevas competencias.

Involucrar metodología propia y autónoma es fundamental para la asimilación de las nuevas competencias establecidas en este modelo de gestión, la importancia de aplicar métodos fáciles de recordar e clave en esta fase.

Objetivo final: “Hacer que las cosas pasen”

La asimilación de las competencias se convertirá en un reto profesional que brindara satisfacción mejores momentos de servicio y atención inter e intra profesional y humano.

**FASE VIII:** Indicadores de Evaluación

Tabla N° 40 Indicadores de Evaluación

Competencias	Indicadores
Trabajo en equipo	Cooperación del grupo de trabajo
Orientación de servicio	Satisfacción de los clientes internos y externos
Flexibilidad	Adaptación a los diferentes eventos
Conocimiento del entorno organizacional	Construcción de relaciones influyentes
Iniciativa	Solucionar activamente las dificultades
Identificación de problemas	Identificación rápida de los problema
Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Describir problemas encontrados
Planificación y gestión	Cumplimiento de objetivos
Pensamiento estratégico	Facilidad para entender los cambios
Orientación / asesoramiento	Identificar los hechos y situaciones personales

Fuente: Tabla N° 35 Diccionario de Competencia

Elaborado: Ma. Gabriela Reinoso Lara

Para fortalecer las competencias se necesita aumentas los indicadores de acuerdo a los avances demostrados esto son algunos indicadores por competencia

Tabla N° 41 Modelo Operativo

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OPERACIÓN	TIEMPO 6 MESES					RESULTADOS
Análisis y diagnóstico	INVESTIGADORA	Detectar los problemas departamento d enfermería						Implementación del Modelo de Gestión por Competencias
Competencias equipo de enfermería	EXPERTOS	Descubrir las competencias establecidas en un perfil						Análisis de competencias
Esquema perfiles profesionales	DIRECTIVOS	Reevaluar los componentes del perfil profesional						Nuevo esquema perfil profesional
Diccionario de competencias	INVESTIGADORA	Verificar las competencias a incorporar en el departamento de enfermería						Conceptualización competencias
Planteamiento	INVESTIGADORA	Establecer las competencias a						Escogimiento de nuevas



nuevas competencias		incorporar en el departamento de enfermería							competencias
Estrategia de desarrollo	EQUIPO DE ENFERMERAS	Fundamentar los métodos a utilizar							Métodos y estrategias
Gestión de cambio	DIRECTIVOS, INVESTIGADORA Y EQUIPO DE ENFERMERAS	Fortalecer los compromisos de cambio paradigmático							Compromisos integradores
Indicadores de evaluación	IINVESTIGADORA, DIRECTIVOS Y EQUIPO DE ENFERMERAS	Evaluar periódicamente los avances para sus respectivos ajustes.							Mejoramiento de cualidades psicológicas en el departamento de enfermería

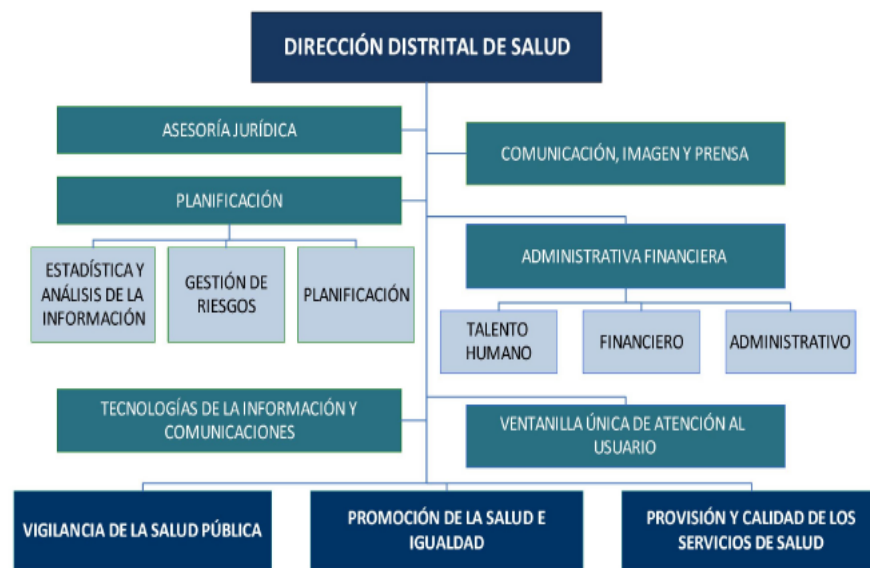
Elaborado por. Ma. Gabriela Reinoso Lara.

## 6.8 Administración

### 6.8.1 Organigrama del Distrito de Salud



## MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA



**Grafico N° 28 Organigrama del Distrito**

**Citado:** [http://instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/Ley\\_de\\_Transparencia/2014/abril/organigrama\\_msp2014.pdf](http://instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/Ley_de_Transparencia/2014/abril/organigrama_msp2014.pdf)

**[/organigrama\\_msp2014.pdf](http://instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/Ley_de_Transparencia/2014/abril/organigrama_msp2014.pdf)**

### 6.8.1 Organigrama del Hospital Básico Píllaro

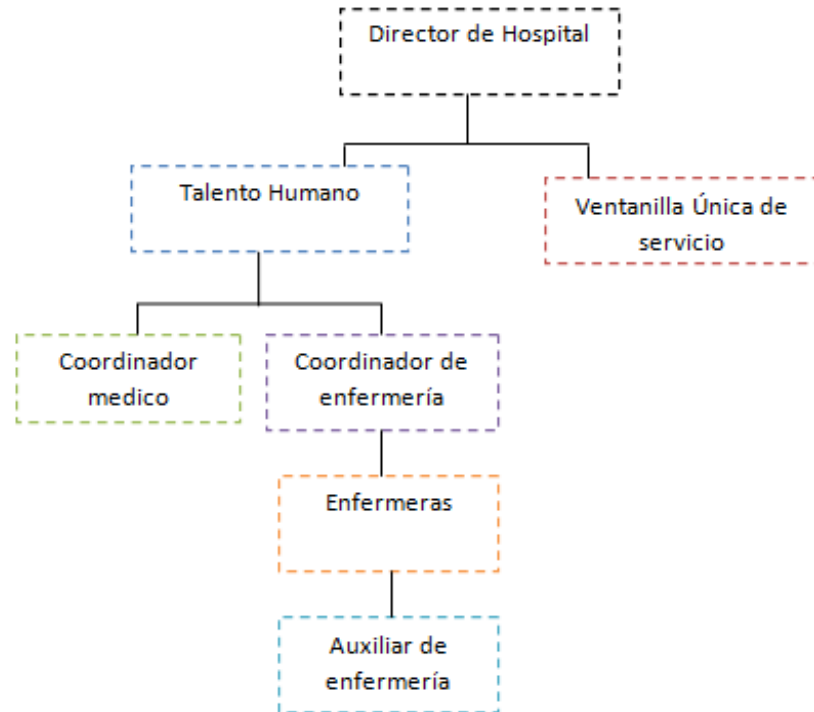


Grafico N° 29 Organigrama del Hospital Básico Píllaro  
Elaborado por; Ma. Gabriela Reinoso Lara

### 6.8.2 Presupuesto

Para hacer operable el presente estudio se ha proyectado el siguiente presupuesto:

#### 6.8.2.1 Recursos Humanos

Investigadora: María Gabriela Reinoso Lara

Departamento de Enfermería Hospital Básico Píllaro

### 6.8.2.2 Recursos Físicos

Departamento de Enfermería Hospital Básico Píllaro

Documentos del Hospital Básico Píllaro, departamento de enfermería

### 6.8.2.3 Recursos Económicos

Tabla N° 42 Recursos Económico

ITEMS	COSTOS
Impresión de tesis y encuestas	\$400
Reuniones departamento de enfermería HBP	\$150
Validación propuesta	\$800
Gastos transporte	\$50
Imprevistos	\$140
<b>TOTAL</b>	<b>\$1540,00</b>

Elaborado por Ma. Gabriela Reinoso Lara

### 6.9 Previsión de la Evaluación

La investigación ha argumentado diagnosticado precios y soluciones relativas efectivas a la problemática explicad con anterioridad

El trabajo realizado presento encomiables participaciones, los directivos del Hospital Básico Píllaro, el personal de enfermería y los pacientes abordados, estos actores sociales correspondieron con información vital para la solución de la

problemática, al igual que se propusieron realizar cambios de paradigmas en su pensamiento de servicio y exigencia-

Tabla N° 43 Previsión de la Evaluación

PREGUNTAS	ALCANCES
¿Quiénes solicitan evaluar?	Departamento de enfermería Hospital Básico Píllaro
¿Por qué evaluar?	Verificar los resultados de la propuesta
¿Qué evaluar?	El modelo de gestión por competencias y su impacto
¿Quién evalúa?	Investigadora y Directivos HBP
¿Cuándo evaluar?	Durante todo el proceso de aplicación de la propuesta
¿Cómo evaluar?	Mediante indicadores, encuestas, entrevistas y observación
¿Con qué evaluar?	Registros de observación, y los resultados de la aplicación de la propuesta

Elaborado por Ma. Gabriela Reinoso Lara

## **BIBLIOGRAFÍA:**

- Catelli Capigraf Armando, (2da) (2013), “Contraloría un Abordaje de Gestión Económica”, Gecom.
- López r, Susana, (2011) “Sistema de Calidad”, Ediciones de las U conocimientos a su alcance.
- Philippe Lorino (1996), “Gestión Estratégico, la Gestión por Actividades,” Alfaomega
- Robbins stephen p,Coulter mary (6ta) (2000), “Administracion”, Pearson Educación,
- Carrasco Fernández Soledad (2012), “Atención al Cliente en el Proceso Comercial” Editorial Nobel, S.a.
- Alles Martha, (2da), (2012), “Dirección Estratégica de Recurso Humanos Gestión por Competencias”, séptima reimpresión, Argentina Editorial Granica S.a.
- Alles Martha, (2da), (2012), “Desarrollo del Talento Humanos Basado en Competencias”, cuarta reimpresión Argentina Editorial Granica S.a.
- Petrick, Josept a. Furr Diana s, (2003), “Calidad Total en la Dirección de Recursos Humanos”, Ediciones Gestión 2000.
- Herrera e. Luis, Medina f, Armando, Naranjo l. galo.(2004) “Tutoría de la Investigación Científica,” Diemerino Editores
- Constitución Política de la República del Ecuador, del 20 de octubre del 2008.
- Fernandez Verde, Dolores e. f. (2010). “Comunicación Empresarial y Atención al Cliente.” Madrid, Paraninfo.

- Ramirez, j. (2008).” Tipos de Mercado y Segmentacion de Mercados”. Maracaibo.
- Burmester, h (2007).” Reflexiones Sobre los Programas Hospitalarios de Calidad” Revista Panamericana de la Salud Publica.
- Echeverria Ramiro (2008).” El Proceso de Reforma del Sector de Salud en el Ecuador” Cepar.
- Chiavenato, Adalberto, (5ta.). (2002). “ Administración de Recursos Humanos.” Editorial Bogota- Colombia., Mc. Graw-Hill.
- Albaiza Fermini Lydia, (2014).”Administración y Organización un Enfoque Contemporáneo”, Buenos Aires, Artgraph .
- Ramírez Cardona Carlos, (3ra) (2010).” Fundamentos de la Administración”. Colombia Ecos Ediciones.
- Koontz, Harold Weihrich heinz, (2013) “Elementos de la Administración un Enfoque Internacional y de Innovación”, Colombia: Mc Graw Hill Education.
- Monchon Francisco, Monchon Maria del Carmen, Saez Marta (2014). Administración Enfoque por Competencias con Casos latinoamericanos,” México , Alfaomega ..
- Perez Fernández de Velasco José Antonio (5ta), (2013). “Gestión por Procesos”. Edición Colombia.
- Gutiérrez Pulido Humberto,( 4ta ) . (2014) “Calidad y Productividad” Colombia. Mc Graw Hill Education.

- Hernandez y Rodríguez Sergio, Palafox de Ana Gustavo, (2010). Administración, “Teoría, Procesos, Areas Funcionales y Estrategias para la Competitividad”. Colombia. Mc Graw Hill Education.
- Rosales Pérez, Manual,( 6ta.) . (2010). Diccionario de Administración”.
- Cortes Martinez, C, j, Terol Fernandez, A, Torres, J,LTemes, “Gestión de Procesos Asistenciales Aplicación a la Practica”, (2006), México Editorial Mc Graw Hill..
- Ivancevich,Jhon Peter Lorezi, Philp Cosby . Skinner.Steven skinner Cosby (1996) “Gestión y Competiividad”. Madrid Irwin
- Pujol Bengoechea, Bruno. “Diccionario de Marketing,” ( 2000), Madrid – España cultural S.A
- Chiavento,Adalberto, (2004) “Introducción a la Teoría General de la Administración”, Mc Graw intenacional Colombia.
- Mochon Francisco, Mochon Maria, Saez Martha, (2014) “Administración Enfoque por Competencias” Argentina Granica .
- Olias de Lima, Blanca (2001), “La Nueva Gestion Publica” Pretince Hall Madrid España
- Olibveira Da Silva, Reinaldo (2002), “Teoría de la Administración” Internacional Thomson Editores S.A
- Martinez. Amparo (2010) “Diccionario de Gestion del Talento Humano” Ecuador, EdiEspe
- Alles Martha, (2010) “Diccionario de Competencias” Argentina Editorial Granica S.a.



## LINKOGRAFÍA:

- [http://biblioteca.icap.ac.cr/rcap/58\\_59/gabriela\\_romero.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/rcap/58_59/gabriela_romero.pdf)
- <http://www.slideshare.net/ucveducacion/gestion-del-talento-humano-13111033>
- <http://talentohumano-grupo1.blogspot.com/>
- [http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.VIdgvtKG\\_Ug](http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.VIdgvtKG_Ug)
- <http://www.gerencie.com/gestion-del-talento-humano.html>
- <http://www.econ.upf.edu/~ortun/publicacions/RAE95.pdf>
- <http://www.iie.org.mx/boletin012006/act.pdf>
- [:http://instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/Ley de Transparencia/2014/abril/oranigrama\\_msp2014.pdf](http://instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/Ley_de_Transparencia/2014/abril/oranigrama_msp2014.pdf)
- Fuente: [http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol20\\_1\\_06/ems04106.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol20_1_06/ems04106.htm)

## ANEXO



### HOSPITAL BASICO PILLARO

#### DISTRITO - 18D05

#### ENCUESTA DIRIGIDA USUARIOS DEL HOSPITAL BÁSICO PÍLLARO

**OBJETIVO:** Obtener la información necesaria para proponer un modelo de gestión por competencias del Talento Humano en el departamento de enfermería, que permita mejorar la calidad del servicio del Hospital Básico Píllaro

#### INSTRUCCIONES:

Marque sus respuestas con una x las opciones que usted estime conveniente dentro de los casilleros respectivos.

1¿Considera Usted que el personal de enfermería cuenta con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para la realización de sus funciones en el Hospital Básico Píllaro?

Si .....

No .....

2 ¿El personal de enfermería escucha atentamente y le trata con amabilidad, respeto y paciencia?

Siempre.....

Casi siempre.....

Rara vez.....

Nunca.....

3¿Durante su atención el personal de enfermería respeta su privacidad?

Totalmente en desacuerdo.....

En desacuerdo.....

Ni en acuerdo ni en desacuerdo.....

De acuerdo.....

Totalmente de acuerdo.....

4 ¿El personal de enfermería brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?

Siempre.....

Casi siempre.....

Rara vez.....

Nunca.....

5 ¿A su parecer el personal de enfermería brinda un servicio oportuno que el paciente necesita?

Si .....

No .....

6 ¿El personal de enfermería que le atendió le inspira confianza?

Siempre.....

Casi siempre.....

Rara vez.....

Nunca.....

7 ¿El personal de enfermería muestra interés solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención?

Totalmente en desacuerdo.....

En desacuerdo.....

Ni en acuerdo ni en desacuerdo.....

De acuerdo.....

Totalmente de acuerdo.....

8 ¿Cómo calificaría Usted el servicio que brinda el Hospital Básico Píllaro a la comunidad?

Excelente.....

Muy Bueno.....

Bueno.....

Regular.....

9 ¿Considera usted que el servicio que brinda el personal de enfermería satisface sus necesidades y expectativas?

Totalmente satisfactorio.....

Satisfactorio.....

Poco Satisfactorio.....

No satisfactorio.....

**10. ¿Conoce usted todos los servicios que brinda el Hospital Básico Píllaro?**

Si.....

No....

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

**DISTRITO - 18D05**

**ENCUESTA DIRIGIDA A SERVIDORES Y TRABAJADORES PÚBLICOS  
DEL HOSPITAL BÁSICO PÍLLARO**

**OBJETIVO:** Obtener la información necesaria para proponer un modelo de gestión por competencias del Talento Humano en el departamento de enfermería, que permita mejorar la calidad del servicio del Hospital Básico Píllaro

**INSTRUCCIONES:**

Marque sus respuestas con una x las opciones que usted estime conveniente dentro de los casilleros respectivos.

¿Considera Usted que el personal de enfermería cuenta con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para la realización de sus funciones en el Hospital Básico Píllaro?

Si.....

No.....

2¿A su parecer el personal de enfermería brinda un servicio oportuno que el paciente necesita?

Siempre..... Casi Siempre.....

Rara Vez..... Nunca.....

3¿Conoce Usted que es una competencia?

Si.....

No....

4¿Conoce Usted cuales son las competencias que necesita para desempeñar su puesto de trabajo?

Si.....

No.....

5¿Se encuentra satisfecho con la capacitación recibida para el desarrollo de sus competencias en el Hospital Básico Píllaro?

Totalmente satisfactorio..... Satisfactorio.....

Poco Satisfactorio.....

Insatisfecho.....

6¿Cómo calificaría Usted el servicio que brinda el Hospital Básico Píllaro a la comunidad?

Excelente.....

Muy Bueno.....

Bueno.....

Regular.....

7¿Cree Usted que los servicios que brinda el Hospital Básico Píllaro se alinean al cumplimiento de objetivos institucionales de manera eficaz?

Siempre.....

Casi Siempre.....

Rara Vez.....

Nunca.....

8¿Considera Usted que existe un control adecuado, homogéneo del rendimiento del personal?

Si.....

No.....

9 ¿Existe programas de capacitación para la mejora de la calidad de los servicios hospitalarios que se brinda a los usuarios?

Si.....

No.....



10 ¿El departamento de enfermería aplica procesos de evaluación y seguimiento a los servicios que ofrece a la ciudadanía?

Siempre.....

Casi Siempre.....

Rara Vez.....

Nunca.....

11 ¿Considera Usted que los procesos actuales permiten que se desarrollen competencias?

Si.....

No...

**GRACIAS POR SU COLABORACION**