

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

COHORTE 2014

Tema: “El capital intelectual y la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública del Distrito 18D01”

Trabajo de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

Autor: Ingeniero Marco Arnaldo Aroca Llerena

Tutor: Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro, MBA.

AMBATO – ECUADOR


2019

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por Ramiro Patricio Carvajal Laraines, Dr. e integrado por los señores: Ingeniero José Bernardo Herrera Herrera, MBA.; Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca, Magíster, Ingeniero Edwin Alberto Lara Flores, Magíster, delegados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “El capital intelectual y la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública del Distrito 18D01”, elaborado y presentado por el Ingeniero Marco Arnaldo Aroca Llerena, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano: una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



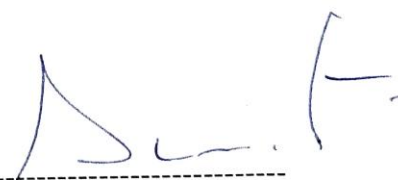
Ing. Ramiro Patricio Carvajal Laraines, Dr.
Presidente y Miembro del Tribunal



Ing. José Bernardo Herrera Herrera, MBA.
Miembro del Tribunal



Ing. Jorge Enrique Jordán Vaca, Mg.
Miembro del Tribunal



Ing. Edwin Alberto Lara Flores, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

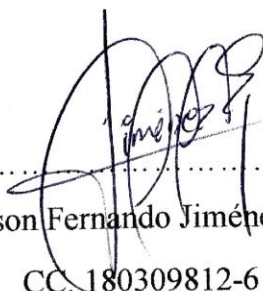
La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el presente trabajo de titulación, presentado con el tema: “El capital intelectual y la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública del Distrito 18D01”, le corresponde exclusivamente al Ingeniero Marco Arnaldo Aroca Llerena autor, bajo la Dirección del Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro, MBA. Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



.....

Ingeniero Marco Arnaldo Aroca Llerena

CC. 180367314-2



.....

Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro, MBA

CC. 180309812-6

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad técnica de Ambato. Para el Trabajo de Titulación, sirva como documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

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



.....

Ingeniero Marco Arnaldo Aroca Llerena

CC. 180367314-2

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas	ii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
AGRADECIMIENTOS	xiii
DEDICATORIA	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
EXECUTIVE SUMMARY	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
PROBLEMA.....	3
1.1 Tema.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis crítico	9
1.2.3. Prognosis	10
1.2.4. Formulación del problema	10
1.2.5. Delimitación objeto de investigación.....	10
1.3. Justificación.....	11
1.4. Objetivos	12
1.4.1. Objetivo general	12
1.4.2. Objetivos específicos	12
CAPÍTULO II	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Antecedentes investigativos	13
2.2. Fundamentación filosófica.....	16

2.3. Fundamentación legal	17
2.4. Categorías fundamentales	22
2.5. Hipótesis.....	48
2.6. Señalamiento de variables.....	48
CAPÍTULO III.....	49
METODOLOGÍA	49
3.1. Enfoque	49
3.2. Modalidad	49
3.2.1. Investigación bibliografía.....	49
3.2.2. Investigación de campo.....	50
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	50
3.3.1. Investigación descriptiva.....	50
3.3.2. Investigación correlacional	51
3.4. Población y muestra	51
3.4.1. Población.....	51
3.4.2. Muestra.....	52
3.5. Operacionalización de variable	55
3.6. Recolección de información.....	57
3.7. Procesamiento y Análisis de la investigación	57
CAPÍTULO IV.....	59
ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	59
4.1. Análisis e interpretación.....	59
4.2. Verificación de hipótesis.....	99
CAPÍTULO V	104
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	104
5.1. Conclusiones	104
5.2. Recomendaciones.....	106
CAPÍTULO VI.....	108
PROPUESTA.....	108

6.1. Tema.....	108
6.2. Antecedentes	108
6.3. Justificación.....	109
6.4. Objetivos	110
6.4.1. General	110
6.4.2. Específicos	110
6.5. Modelo operativo	111
Bibliografía	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Modelos para conceptualizar el capital intelectual.....	31
Tabla N° 2: Componentes del Capital Intelectual.....	37
Tabla N° 3: Métodos para medir la calidad del servicio.....	43
Tabla N° 4: Población (clientes internos)	51
Tabla N° 5: Población (clientes externos).....	52
Tabla N° 6: Operacionalización de variables (variable independiente: capital intelectual).....	55
Tabla N° 7: Operacionalización de variables (variable dependiente).....	56
Tabla N° 8: Recolección de información.....	57
Tabla N° 9: Resumen del procesamiento de los casos (clientes internos).....	59
Tabla N° 10: Estadísticos de fiabilidad (clientes internos)	60
Tabla N° 11: Resumen del procesamiento de los casos (clientes externos)	60
Tabla N° 12: Estadísticos de fiabilidad (clientes externos)	61
Tabla N° 13: Clima laboral	62
Tabla N° 14: Desarrollo de iniciativas	63
Tabla N° 15: Cursos de formación.....	64
Tabla N° 16: Solución de problemas	65
Tabla N° 17: Comunicación entre niveles	66
Tabla N° 18: Organización de trabajo.....	67
Tabla N° 19: Cumplimiento de objetivos	68
Tabla N° 20: Mecanismos de control.....	69
Tabla N° 21: Tiempo de atención	70
Tabla N° 22: Inversión en innovación	71
Tabla N° 23: Recursos disponibles	72
Tabla N° 24: Motivación.....	73
Tabla N° 25: Capital intelectual.....	74
Tabla N° 26: Capital intelectual y calidad de servicios	75
Tabla N° 27: Edad.....	76
Tabla N° 28: Género	77
Tabla N° 29: Instrucción	78
Tabla N° 30: Área de trabajo	79

Tabla N° 31: Tiempo de trabajo.....	80
Tabla N° 32: Cursos recibidos	81
Tabla N° 33: Nivel de conocimiento.....	82
Tabla N° 34: Nivel de servicio.....	83
Tabla N° 35: Atención	84
Tabla N° 36: Instalaciones	85
Tabla N° 37: Nivel de compromiso	86
Tabla N° 38: Atención de requerimientos.....	87
Tabla N° 39: Calidad de los servicios	88
Tabla N° 40: Organización de funciones	89
Tabla N° 41: Promoción de actividades.....	90
Tabla N° 42: Prácticas profesionales	91
Tabla N° 43: Tiempo de atención	92
Tabla N° 44: Nivel de servicio.....	93
Tabla N° 45: Sistema de quejas	94
Tabla N° 46: Capital intelectual.....	95
Tabla N° 47: Edad.....	96
Tabla N° 48: Género	97
Tabla N° 49: Instrucción	98
Tabla N° 50: Frecuencias observadas	100
Tabla N° 51: Frecuencias esperadas	100
Tabla N° 52: Tabla de contingencia.....	101
Tabla N° 53: Tabla del Chi Cuadrado.....	102
Tabla N° 54: Pruebas de chi-cuadrado.....	102
Tabla N° 55: Modelo de Capital Intelectual	113

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol de problemas	8
Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales.....	22
Gráfico N° 3: Constelación de ideas (variable independiente)	23
Gráfico N° 4: Constelación de ideas (variable dependiente)	24
Gráfico N° 5: Evolución del capital intelectual	30
Gráfico N° 6: Etapas de la evolución del enfoque de la calidad.....	39
Gráfico N° 7: Clima Laboral.....	62
Gráfico N° 8: Desarrollo de iniciativas.....	63
Gráfico N° 9: Cursos de formación.....	64
Gráfico N° 10: Solución de problemas	65
Gráfico N° 11: Comunicación entre niveles	66
Gráfico N° 12: Organización de trabajo	67
Gráfico N° 13: Cumplimiento de objetivos	68
Gráfico N° 14: Mecanismos de control.....	69
Gráfico N° 15: Tiempo de atención	70
Gráfico N° 16: Inversión en innovación	71
Gráfico N° 17: Recursos disponibles	72
Gráfico N° 18: Motivación	73
Gráfico N° 19: Capital intelectual.....	74
Gráfico N° 20: Capital intelectual y calidad de servicios	75
Gráfico N° 21: Edad.....	76
Gráfico N° 22: Genero	77
Gráfico N° 23: Instrucción.....	78
Gráfico N° 24: Área de trabajo	79
Gráfico N° 25: Tiempo de trabajo.....	80
Gráfico N° 26: Cursos recibidos	81
Gráfico N° 27: Nivel de conocimiento	82
Gráfico N° 28: Nivel de servicio.....	83
Gráfico N° 29: Atención	84
Gráfico N° 30: Instalaciones	85
Gráfico N° 31: Atención de requerimientos.....	87

Gráfico N° 32: Calidad de los servicios.....	88
Gráfico N° 33: Organización de funciones.....	89
Gráfico N° 34: Promoción de actividades.....	90
Gráfico N° 35: Prácticas profesionales.....	91
Gráfico N° 36: Tiempo de atención.....	92
Gráfico N° 37: Nivel de servicio.....	93
Gráfico N° 38: Sistema de quejas.....	94
Gráfico N° 39: Capital intelectual.....	95
Gráfico N° 40: Edad.....	96
Gráfico N° 41: Género.....	97
Gráfico N° 42: Instrucción.....	98
Gráfico N° 43: Campana de gauss.....	103
Gráfico N° 44: Modelo operativo.....	111

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Encuesta dirigida a los clientes internos	124
Anexo N° 2: Encuesta dirigida a los clientes externos	127
Anexo N° 3: Modelo de capital intelectual	130

AGRADECIMIENTOS

Dedico este trabajo a mis padres y a mi familia, por su apoyo y motivación que me han brindado en la realización del proyecto de investigación, también un agradecimiento al Distrito 18D01 del MSP que me han permitido la realización de este proyecto brindado toda la información necesaria para el proyecto a investigar.

También un agradecimiento muy especial a mi tía Amada Aroca quien me ha sabido guiar en el camino para ser un buen profesional con la práctica de valores en esta vida universitaria.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios, por ser mi guía en este camino de la vida, quien me acompaña para que mis sueños se hagan realidad.

A toda mi familia Aroca, en especial a mis padres **Fabiola Llerena** y **Marco Aroca**, **Amada Aroca** también a **Bernardino Aroca** y **Olga Rosero** de quienes día a día recibo el apoyo incondicional, siendo un ejemplo en mi vida para ser una persona con valores y principios.

Y una dedicatoria especial para mis hermanos **Roberto** y **Vinicio** los cuales han sido un gran apoyo en esta etapa así mismo a **María Fernanda** mi alma gemela quien me acompañó y alentó día a día, quien siempre me dio la fortaleza para seguir y cumplir mis objetivos personales, académicos y profesionales.

Ing Marco Aroca Llerena

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2014

TEMA: “El capital intelectual y la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública del Distrito 18D01”.

AUTOR: Ingeniero Marco Arnaldo Aroca Llerena

TUTOR: Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro, MBA.

FECHA: 24 de septiembre del 2019

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación del capital intelectual y la calidad de los servicios del Ministerio de salud pública Distrito 18D01 Ambato. Para ello, la metodología utilizada se encuentra dada bajo un enfoque cuali-cuantitativo, apoyada por una investigación bibliográfica y de campo, donde la primera ayudó a definir teóricamente las variables de estudio (capital intelectual y calidad de los servicios), mientras que a través de la investigación de campo se recabo información en el lugar donde ocurre el fenómeno problemático, en este caso se trabajó con dos poblaciones, la primera se estructuró con los clientes internos en un total de 293 personas, mientras que la segunda población fueron los clientes externos; es decir, los usuarios que acuden a los diferentes Centros de Salud que conforman el Distrito 18D01 del MSP que según la base de datos de la institución en promedio proporcional se atiende a un total de 3787 personas. Bajo este contexto y como principales hallazgos se pudo determinar problemas en el desarrollo del capital intelectual de la institución que está afectando al nivel de servicio; dado que, de acuerdo al criterio y las vivencias mismas experimentadas en los centros de salud por parte de los distintos usuarios presentan un nivel de servicio regular, situación que indudablemente constituye una debilidad para la institución pues esto genera desconfianza y una mala imagen en el usuario. Con estos antecedentes y como alternativa de solución al problema encontrado se recomienda diseñar un modelo de gestión del capital intelectual dentro del Distrito 18D01 del MSP con la finalidad de desarrollar competencias en el personal que ayude a mejorar la calidad de los servicios que se brindan.

DESCRIPTORES: CAPITAL INTELECTUAL, CALIDAD DE LOS SERVICIOS, CENTROS DE SALUD, CAPITAL HUMANO, CAPITAL ESTRUCTURAL, CAPITAL RELACIONAL.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2014

THEME: “El capital intelectual y la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública del Distrito 18D01”.

AUTHOR: Ingeniero Marco Arnaldo Aroca Llerena

DIRECTED BY: Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro, MBA.

DATE: September 24, 2019

EXECUTIVE SUMMARY

This study aims to determine the relationship of intellectual capital and the quality of services of the Ministry of Public Health District 18D01 Ambato. For this, the methodology used is given under a qualitative-quantitative approach, supported by a bibliographic and field research, where the first helped to theoretically define the study variables (intellectual capital and quality of services), while through From the field research, information was collected in the place where the problematic phenomenon occurs, in this case we worked with two populations, the first was structured with internal clients in a total of 293 people, while the second population was external clients ; that is to say, the users that go to the different Health Centers that make up District 18D01 of the MSP that according to the database of the institution on average proportionally serve a total of 3787 people. Under this context and as main findings it was possible to determine problems in the development of the intellectual capital of the institution that is affecting the level of service; given that, according to the criteria and the experiences experienced in the health centers by the different users, they have a regular level of service, a situation that undoubtedly constitutes a weakness for the institution because this creates distrust and a bad image in the user. With this background and as an alternative solution to the problem encountered, it is recommended to design an intellectual capital management model within District 18D01 of the MSP in order to develop skills in personnel that help improve the quality of the services provided.

DESCRIPTORS: INTELLECTUAL CAPITAL, QUALITY OF SERVICES, HEALTH CENTERS, HUMAN CAPITAL, STRUCTURAL CAPITAL, RELATIONAL CAPITAL.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación está estructurado en seis capítulos según se detallada a continuación:

Capítulo I: Se encuentra estructurado por el problema de investigación, el cual ha sido encontrado en la institución y merece ser resuelto, para lo cual fue necesario plantear el problema de una forma más amplia; es decir, contextualizado en forma macro, meso y micro; asimismo se estructuró el árbol de problemas de donde se obtuvo el análisis crítico que se refiere al análisis causa efecto. Por otro lado, en relación a la prognosis, ésta se refiere a que sucedería si no se da solución al problema detectado, seguidamente se formuló el problema de investigación en forma de pregunta, se delimito el objeto de estudio de forma espacial y temporal, se redactó la justificación y finalmente se planteó los objetivos de investigación.

Capítulo II: Dentro de este apartado constan los antecedentes investigativos que se refiere a información de investigaciones previas en relación al tema planteado, para lo cual se considera las conclusiones a las cuales llegaron cada una de los estudios citados, asimismo se estableció el apartado de la fundamentación filosófica y legal citando leyes relacionadas al tema, asimismo se categorizó las variables (supraordinación e infraordinación), además se planteó la hipótesis de investigación y finalmente se realizó el señalamiento de las variables.

Capítulo III: Dentro del marco metodológico, fue necesario establecer el enfoque, la modalidad, el tipo de investigación, asimismo se estableció la población y muestra conjuntamente con la operacionalización de variables la misma que sirvió para estructurar el instrumento para la recolección de información.

Capítulo IV: Corresponde al análisis e interpretación de resultados, donde en primera instancia se calculó los Alfas de Cronbach de cada uno de los instrumentos diseñados a fin de validar estadísticamente cada uno de ellos, posterior a ello se presentó la información de forma ordenada, cada una de las preguntas a través de una tabla y un gráfico. Finalmente, para concluir este capítulo, se comprobó la hipótesis mediante la aplicación del modelo estadístico Chi Cuadrado.

Capítulo V: Se establece las conclusiones y recomendaciones con base a los datos obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos diseñados (clientes internos y clientes externos).

Capítulo VI: Para el desarrollo de la propuesta, se consideró datos informativos, antecedentes, justificación y objetivos lo cual permitió definir un modelo operativo en el cual se esquematiza la propuesta planteada.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1 Tema

El capital intelectual y la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública del Distrito 18D01

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización

Macro

A principios del siglo XXI, muchas de las investigaciones han argumentado que el conocimiento y el capital intelectual desempeñan un papel fundamental en las empresas modernas de economía basada en el conocimiento. Dado que, el capital intelectual, durante las últimas dos décadas se ha constituido en la tercera “gran idea” de la teoría de la administración, además de la gestión de la calidad total y la reingeniería de procesos. En este sentido, las empresas con una mejor administración del capital intelectual han obtenido una mejor ventaja competitiva sobre aquellas empresas que relativamente le dan menos importancia a la administración de capital intelectual (Mohammad, Saudah y Salmiah, 2014).

Debido al desarrollo de las organizaciones de salud, en particular de los hospitales y centros de salud públicos, así como a la difusión de nuevas aplicaciones tecnológicas, se hizo obligatorio que varios componentes estuvieran disponibles para estas organizaciones con el fin de competir, sobrevivir y continuar en el estándar mundial. Por lo tanto, el capital intelectual es considerado uno de los

requisitos más importantes de estas organizaciones y sus habilidades científicas, prácticas y cognitivas. Los capitales intelectuales se han considerado como una suma de, capacidades, experiencias, conocimientos y habilidades adquiridas por los trabajadores para competir a nivel global y asegurar logros de crecimiento. Por lo tanto, las organizaciones de salud han motivado su interés en desarrollar el capital intelectual, las habilidades y la experiencia de los empleados en los niveles prácticos y teóricos en respuesta a la competencia del sector de la salud en niveles significativos.

Al igual que con otras organizaciones, entre los activos más valiosos de las organizaciones de atención médica se encuentran el conocimiento, las habilidades y las experiencias de sus líderes y profesionales. Estos recursos intangibles, junto con el valor derivado de las capacidades internas y las relaciones externas, constituyen el capital intelectual de las organizaciones y los sistemas de salud (Prieto, 2014). Las organizaciones de atención médica poseen diversas reservas estructuradas y no estructuradas de conocimientos formales e informales distribuidos en las mentes de los individuos, capturados en archivos, bases de datos e informes, e integrados en la cultura y las rutinas de las propias organizaciones (Evans, Brown y Baker, 2015).

Las variaciones en el desempeño de las organizaciones de salud pueden explicarse en diferentes enfoques y capacidades para aprovechar el capital intelectual. Si bien la asistencia sanitaria es una industria de conocimiento intensivo, pocas organizaciones sanitarias gestionan de forma sistemática y estratégica su capital intelectual para cumplir los objetivos estratégicos y mejorar el rendimiento. Debido a que, el capital intelectual no se puede observar y entender de la misma manera que el capital financiero y material, rara vez se mide y monitorea sistemáticamente de manera significativa que vaya más allá del uso de indicadores aproximados que tienden a centrarse en la capacitación (Evans et al., 2015).

La problemática del capital intelectual repercute en la calidad de atención del usuario y su nivel de satisfacción. Uno de los grandes retos en el mundo actual para cualquier empresa u organización, es brindar un buen producto o servicio de calidad a los usuarios, y que estos por lo tanto se encuentren satisfechos. Muchas veces se

tiene la idea que solo las grandes empresas o instituciones pueden emprender esfuerzos por ofrecer un producto o servicio de calidad, o que la calidad es alcanzable, y una vez logrado se terminó todo el proceso. La satisfacción es producto de la calidad y actitud positiva en la atención que manifiesten las organizaciones, en este sentido (Tapia, 2016) indica que para que el capital intelectual pueda actuar como sistema generador de emprendimiento e innovación, tanto en una perspectiva macroeconómica, como en microeconómica, es fundamental el cambio de actitudes sociales e incorporación y desarrollo de una cultura innovadora.

Finalmente, los activos más valiosos de las organizaciones de salud son el conocimiento, las habilidades y las experiencias de sus médicos y enfermeras. El concepto de capital intelectual se discute a menudo, y los teóricos han propuesto una descripción multifacética de capital intelectual definiéndolo como el conocimiento incorporado en individuos (empleados, proveedores y clientes) y organizaciones que contribuye a mejorar el rendimiento empresarial (Hamzah, Hassan, Saleh y Kamarudin, 2017).

Meso

En el Ecuador existen varios procesos para mejorar y transformar la calidad y cobertura de atención en salud. Durante muchos años se tenía descuidado la necesidad de re direccionar los verdaderos roles que debía tener el Estado en cuanto a la salud, pues para ello se debía tomar en cuenta la necesidad de reformar el marco legal, con lo cual se podría plantear la implantación de programas locales, sectoriales, descentralizados en las diferentes provincia, cantones y parroquias en el Ecuador. Por los años 1997-1998, existió una propuesta por parte del Ministerio de Salud Pública (MSP), al Congreso Constitucional del Ecuador para fortalecer el sistema, le cual fue aceptado y por lo cual se comenzó a realizar diferentes congresos los cuales llevaron a la aprobación del Ecuador (Gafas, Roque y Bonilla, 2019).

La calidad del servicio en la actualidad se encuentra en cambio progresivo y paulatino con lo cual se encuentra desechando ese viejo paradigma de salud, que

consistía en ofertar los servicios sin tomar en cuenta las necesidades reales de los usuarios. Es así que existen políticas, estrategias, lineamientos y herramientas que responden a las necesidades de salud de los individuos y la sociedad en general. Por otra parte, la provisión de los servicios de salud y atención integral del individuo tiene relación con la gestión que realice en las instituciones de salud lo cual va acompañado en la gratuidad progresiva en los diferentes servicios para poder mejorar el estado de la población (Gafas et al., 2019).

La gestión en el aspecto de la salud en los últimos años se evidencia un incremento significativo pues según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos a partir del año 2009 las instituciones de salud tanto como Hospitales y Centros de Salud están en aumento, lo cual se puede evidenciar que para el año 2013 fueron 783, de los cuales 345 se ubican en la región sierra, 398 en la Costa, 38 en la región Amazónica y 2 en la región Insular. Con los datos anteriores si se comparara con el año 2003 la cantidad de egreso hospitalarios se ha incrementado de forma significativa en 1.178.989, los mismos que se encuentran distribuidos entre las diferentes regiones: en la región Sierra el 47,16%; es decir (555.961), el 47,92% en la Costa (565.048) y la restante en las regiones Amazónica e Insular y zonas no delimitadas (Lugmaña y Yunga, 2013).

Micro

El Distrito de Salud 18D01 pertenece el cantón de Ambato, está a cargo de la coordinación de las parroquias: Augusto N. Martínez, Atahualpa, Cunchibamba, Izamba, Península, Pondoá, Angahuana, Quisapincha, Ambatillo, Pasa, la Matriz y la Merced e Ingahurco. Las funciones más relevantes que realizan son: prevención, promoción, interculturalidad y salud mental. Entre las áreas que se enfocan están: Medicina general, Obstetricia, Odontología, Psicología y Calificación de discapacidad. La atención promedio del distrito es de aproximadamente 18000 pacientes en las diferentes áreas y cuenta con 89 camas en total de todos los centros de salud (Ministerio de Salud Pública, 2017).

Al analizar el distrito de salud se pudo identificar que el problema de mayor afectación en la actualidad constituye la deficiente atención de los servicios de salud

ofertados por la institución y que a menudo se puede palpar por los inconvenientes detectados en cada centro de salud que compone el distrito. Ello se está sucintado por el inadecuado desempeño laboral que se evidencia en la demora de los procesos y actividades al atender a los usuarios, promoción de la salud de igual manera es muy deficiente pues los usuarios de las diferentes parroquias desconocen de todos los servicios que están ofertando el ministerio de salud pública, reducida capacitación que en la actualidad los servidores públicos también afectan directamente al problema y el manejo inapropiado de los procesos que constantemente ocasiona reclamos en los usuarios (Ministerio de Salud Pública, 2017).

Árbol de problemas

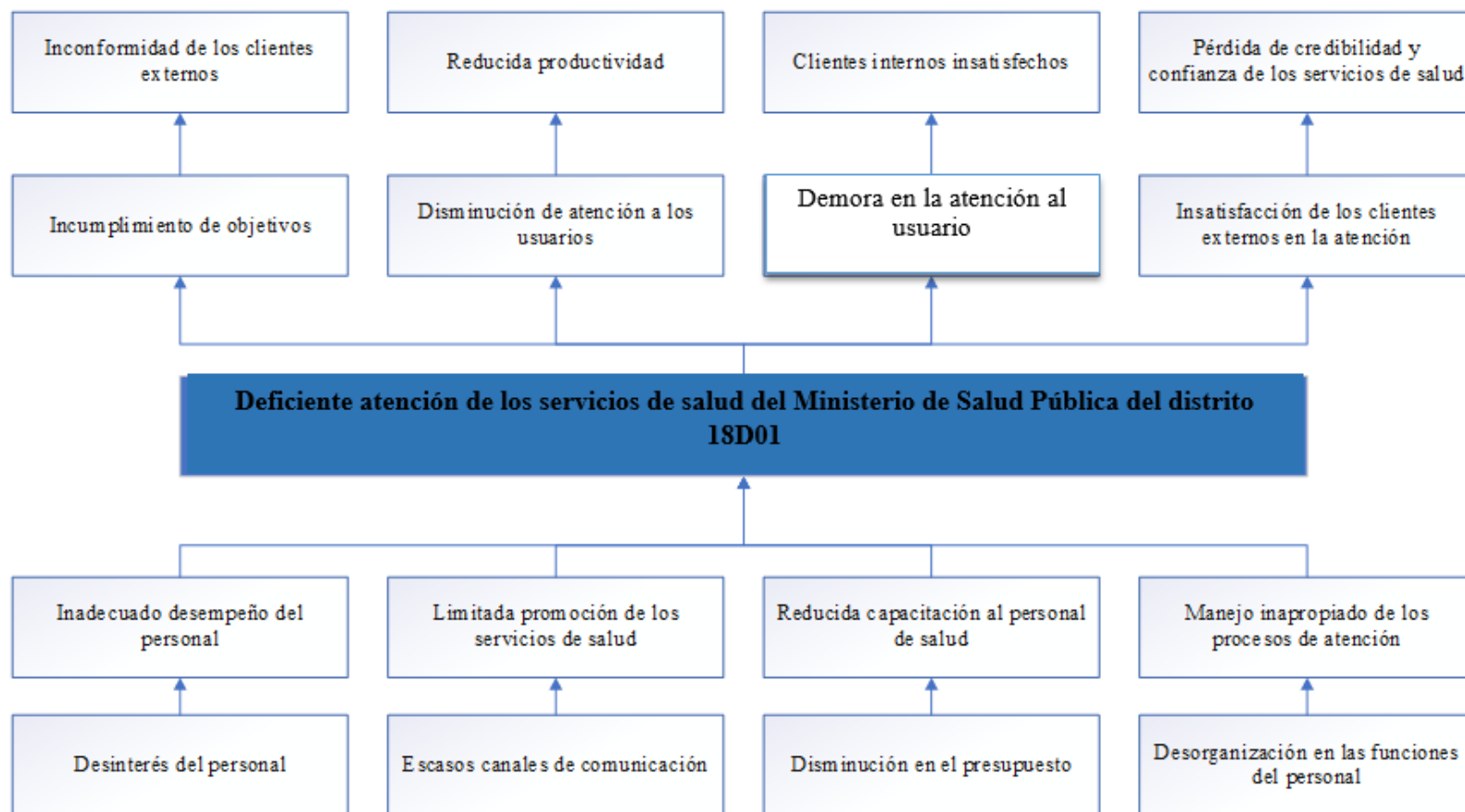


Gráfico N° 1: Árbol de problemas
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

1.2.2. Análisis crítico

Dentro del Distrito de Salud 18D01, perteneciente al cantón Ambato, provincia de Tungurahua, durante los últimos años se ha identificado una problemática, la misma que radica en la deficiente calidad de los servicios, situación que ocurre por las siguientes causas y efectos:

En primer lugar, una de las principales causales para que se origine la problemática en mención es el desinterés del personal de salud que se encuentra en la unidad de atención; dado que, este desinterés conlleva a un inadecuado desempeño y al apareamiento de ciertas conductas negativas hacia el usuario, situación que afecta directamente en el cumplimiento de objetivos evidenciándose en la inconformidad de los clientes externos quienes simplemente acuden a este tipo de instituciones por necesidad.

Por otro lado, en los esfuerzos por mejorar la calidad de los servicios de salud, la limitada promoción de los servicios de salud en su afán de proporcionar una adecuada información y las debidas herramientas para mejorar conocimientos, habilidades y competencias necesarias para que la población utilice adecuadamente los servicios de salud, negativamente se ha visto reflejado en la disminución de la atención a los usuarios en su forma habitual, reduciendo la productividad y generando gastos innecesarios.

Asimismo, otra de las importantes causas del problema constituye la disminución del presupuesto por parte del gobierno central para este tipo de instituciones; esto sin duda alguna repercute directamente en el personal de la institución; dado que, al no existir partidas presupuestarias destinadas a la actividad de capacitación el tema de la calidad de los servicios pasa a segundo plano, lo que genera inconvenientes en la atención al usuario siendo el más común la demora en la atención pues en ocasiones se ha podido observar a muchas personas que pasan horas y horas esperando ser atendidas lo cual también influye de forma directa en su satisfacción final.

Finalmente, el tema de la desorganización en las funciones del personal y el manejo inapropiado de los procesos de atención son determinantes dentro de la satisfacción del cliente externo; puesto que, estos factores son aquellos que otorgan o no credibilidad y confianza de los servicios de salud.

1.2.3. Prognosis

Si no se llega a solucionar el problema de la deficiente atención de los servicios de salud dentro del Ministerio de Salud Pública Distrito 18D01, los usuarios a través de la atención recibida experimentarán inconformidades que se verán reflejados en su insatisfacción del servicio recibido por lo que evidentemente aparecerán quejas y reclamos a través de diferentes vías, situación que sin lugar a duda puede influir de forma negativa en la imagen de la institución; es decir, la constante pérdida de credibilidad y confianza de los servicios de salud que se ofertan en esta casa asistencial sería eminente.

1.2.4. Formulación del problema

¿Cómo incide el capital intelectual en la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública del Distrito 18d01 Ambato?

Preguntas directrices

¿Qué componentes maneja el capital intelectual en el Ministerio de salud pública Distrito 18D01 Ambato?

¿Cómo se evalúa la calidad de los servicios en el Ministerio de salud pública Distrito 18D01 Ambato?

¿Qué alternativa de solución permitirá alcanzar la calidad de los servicios en el Ministerio de salud pública Distrito 18D01 Ambato?

1.2.5. Delimitación objeto de investigación

Delimitación de contenido:

Campo: Administración

Área: Talento Humano

Aspecto: Capital intelectual y calidad de los servicios

Delimitación Espacial:

La presente investigación se desarrollará en el Ministerio de Salud Pública Distrito 18D01 en el cantón Ambato de la provincia de Tungurahua, país Ecuador.

Delimitación temporal:

La presente investigación se realizará en el segundo semestre del año 2019.

Delimitación poblacional:

Los elementos de observación en esta investigación lo constituyen los colaboradores del Ministerio de Salud Pública Distrito 18D01 Ambato.

1.3. Justificación

En la actualidad existe mucha competitividad tanto a nivel nacional como internacional dentro de las instituciones públicas como privadas, las cuales buscan mejorar continuamente los servicios ofertados a los clientes externos de acuerdo a los objetivos planteados por cada institución, en este caso en el Ministerio de Salud Pública del Distrito 18D01, busca cumplir con los objetivos planteados en el POA propuesto al inicio de cada año, que permita convertirse en un distrito de Salud competitivo frente a los existentes en las diferentes Zonas del País.

Hoy en día es muy importante para el MSP del Distrito 18D01 desarrollar nuevas e innovadoras estrategias las cuales permitan mejorar la productividad y competitividad con las demás instituciones públicas, además dentro del MSP del Distrito 18D01 es muy importante aprovechar el talento humano con el que cuenta para alcanzar los objetivos planteados.

En efecto, son pocos los estudios realizados sobre el capital intelectual y la calidad de los servicios del MSP del Distrito 18D01 de la ciudad de Ambato, además no existen estudios realizados dentro del distrito 18D01, motivo por el cual este tema

toma una gran importancia dentro de la institución, siendo una opción para mejorar la calidad de los servicios a los usuarios.

Es importante recalcar que la investigación sobre el capital intelectual y la calidad de los servicios, permitirá a la institución mejorar los procesos internos como externos y a la vez obtener una ventaja competitiva sobre los demás distritos de salud de la provincia de Tungurahua.

Asimismo, la factibilidad del presente estudio radica en que se cuenta con los recursos necesarios para su realización en el ámbito humano, económico y tecnológico, además de la autorización por parte de la institución involucrada para realizar el levantamiento de información, pues una vez finalizado el estudio los resultados obtenidos sin duda alguna ayudaran a las autoridades a tomar decisiones en pro de mejorar el servicio que se brinda a la comunidad en general

Finalmente, el desarrollo de la presente investigación permitirá que no solo se beneficien los clientes internos, sino también los clientes externos, dado que después de realizar la investigación planteada permitirá mejorar los procesos internos, el clima laboral, las habilidades sociales y a la vez permitirá alcanzar los objetivos planteados por el Ministerio de Salud.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación del capital intelectual en la calidad de los servicios del Ministerio de salud pública Distrito 18D01 Ambato.

1.4.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar los componentes del capital intelectual en el Ministerio de salud pública Distrito 18D01 Ambato.
- Establecer el nivel de los servicios en el Ministerio de salud pública Distrito 18D01 Ambato.
- Proponer una alternativa de solución para mejorar la calidad de los servicios dentro del Ministerio de Salud Pública Distrito 18D01 Ambato.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Seguidamente, se presentan de forma ordenada los antecedentes investigativos, destacando lo más importante de cada caso, citando las conclusiones, en este caso se procedió a tomar como referencia investigaciones previas referentes al tema “Capital intelectual y la calidad de los servicios”:

Según Ureña, Quiñonesy Carruyo (2016) en su artículo científico publicado sobre “Capital intelectual: modelo estratégico para la calidad de servicio en organizaciones inteligentes” concluye:

La carencia de conocer las funciones del capital humano y estructural trae como consecuencia que los clientes no se sientan identificados con los valores, cultura y políticas de la organización lo que genera incumplimiento de los objetivos propuestos. Los grupos de capital no cuentan con contingente de mentalidad en las organizaciones, escasamente consideran el capital estructural parte del conocimiento perteneciente al capital humano y muestran necesidad de desarrollo de las relaciones amistosas entre las organizaciones inteligentes.

Existe necesidad de aclarar las funciones de cada grupo para mantener satisfecho y con fidelidad a los clientes basados en el proceso de gestión, a pesar de esas necesidades en las organizaciones, los clientes sienten que la calidad de servicio es buena, aunque el capital estructural parte del conocimiento perteneciente al capital humano, y asegurar que sea pertinente

desarrollar la relación entre la organización y los clientes. Al mismo tiempo es necesario entender que los procesos de gestión persuaden a los gerentes, empleados y clientes a localizar los recursos intelectuales de la empresa, identificar la capacidad de la organización para poder conseguir sus metas y participar de actividades en el proceso de gestión del capital intelectual (p. 15).

Asimismo, Vázquez, Guerrero y Núñez (2014) en su publicación titulada “Gestión de conocimiento, capital intelectual y competitividad en pymes manufactureras en México” concluye:

Cada una de las empresas manufactureras se compone por una serie de sistemas a los que se puede hacer referencia como recursos, los cuales pueden ser tanto de carácter tangible como de carácter intangible. Los primeros son más fáciles de identificar y valorar puesto que son de carácter objetivo y pueden ser cuantificables, contradictoriamente los segundos son difíciles de identificar y de valorar puesto que son de carácter subjetivo y no se pueden cuantificar de manera precisa.

En este sentido, el recurso humano posee los conocimientos, la experiencia laboral y una actitud proclive a compartirlo con sus compañeros, lo que hace falta por parte de la gerencia en las organizaciones es trabajar con el proyecto de vida para el trabajador, entorno que le proveerá de la seguridad necesaria para una conveniente gestión del conocimiento y de un desarrollo tecnológico basado en la innovación (p. 32).

Por su parte, Tapia (2016) dentro de su investigación titulada “El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Puno” concluye:

Existe influencia significativa de la gestión del capital intelectual en los niveles de satisfacción de los usuarios. Es decir, la satisfacción de los usuarios está sujeta a la calidad de atención en los servicios. En ese sentido,

el estudio ha demostrado que no existe una adecuada calidad y por tanto los niveles de insatisfacción son elevados.

Asimismo, la gestión del capital humano tiene una influencia negativa en los usuarios, dado que existen notorios niveles de apatía e indiferencia en la atención que se brinda al público. En cuanto a la gestión del capital estructural existe una influencia poco significativa en los niveles de satisfacción en los usuarios. Se debe considerar que una adecuada gestión del capital estructural logrará convertirse en pilar fundamental para generar satisfacción en los usuarios.

Por otro lado, el capital de gerencia tiene una influencia negativa en los niveles de satisfacción de los usuarios. Las estrategias de contacto con el público son poco sensibles y existe un rechazo permanente. Si el capital de gerencia es manejado adecuadamente entonces los niveles de satisfacción en los usuarios serán mayores (p. 14).

Finalmente, Najul (2011) en su trabajo de investigación titulado “El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio” concluye:

Si las empresas no satisfacen las necesidades y deseos del público tendrá una existencia muy corta. Los principales esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, por su relevancia como impulsor de todas las actividades de la organización. De nada sirve que el producto o que el servicio sea de buena calidad, a precios competitivos y se presente en condiciones ideales, si no existen compradores del servicio, los clientes tienen un gran poder, son más exigentes en la calidad del servicio y la atención que le brinden.

La atención al cliente es una actividad de trascendencia para el éxito de cualquier organización en el escenario del mundo actual. Es una de las palancas fundamentales para agregar valor a los servicios de la empresa. Por este motivo, la calidad del sistema de atención al cliente, es un componente decisivo en la eficiencia de toda organización.

El atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de una empresa en el largo plazo, es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas. Es lo que se conoce como calidad del servicio al cliente, orientada por una atención adecuada por parte de los integrantes de la organización, es decir un capital humano altamente capacitado (p. 35).

Con los antecedentes anteriormente expuestos, se puede manifestar de forma general que el capital intelectual actúa como impulsor de la competitividad de las organizaciones, identificando tres indicadores que permiten su medición: el capital humano, estructural y relacional. Asimismo, el éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda sus clientes. De esta manera se puede enmarcar al talento humano como factor clave para atraer y retener individuos altamente motivados, preparados académicamente con experiencia en el mercado para lograr una excelente calidad de servicio.

2.2. Fundamentación filosófica

La presente investigación se encuentra alineada con el Paradigma Crítico-Propositivo; donde es crítico, porque pretende analizar y a su vez cuestionar la problemática existente en el Ministerio de Salud Pública Distrito 18D01 y propositivo porque a través de su estudio se busca plantear una alternativa de solución a la problemática identificada.

En este sentido, a partir del estudio se pretende identificar las causas que originan la presencia del problema, asimismo con base a dicho análisis se pretende plantear una alternativa de solución, la misma que contribuya de forma positiva a mejorar la calidad de los servicios dentro de la institución en estudio.

Fundamentación Epistemológica

Se puede considerar que la fundamentación epistemológica del presente trabajo se orienta a la realización de una investigación sistemática, considerando que los resultados de la misma deben de ser comprobables, considerando además que la

presente investigación busca contribuir a la solución de la problemática, pero se convierte además en una alternativa de nuevos conocimientos.

Fundamentación Axiológica

Tomando en cuenta lo descrito en los epígrafes anteriores y considerando que la axiología está orientada a la determinación de los valores bajo los cuales se realizará una investigación se puede mencionar que la presente investigación está orientada más que nada a la determinación verídica y honesta de las causas que generen la problemática. Y mediante esto lograr la determinación de una solución que sea favorable para la una gestión por objetivos y resultados más honesta y de mayor confiabilidad.

2.3. Fundamentación legal

La presente investigación se basa en la constitución, condigo de trabajo, Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), RLOSEP y ministerio de trabajo los cuales se detallan a continuación:

Constitución: Capitulo segundo

Derechos del buen vivir

Sección octava

Trabajo y seguridad social

Art 33: El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art 34: El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas y será deber y responsabilidad primordial del estado. La seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas y será deber y responsabilidad primordial del estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencias, transparencia y participación, para la atención de necesidades individuales y colectivas.

El estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quien se encuentran en situación de desempleo.

Sección novena

Personas usuarias y consumidoras

Art 52: Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y característica.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por las interrupciones de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Ley orgánica del servicio público LOSEP

TÍTULO II: DE LOS SERVIDORES Y LAS SERVIDORAS

CAPÍTULO I: DEL INGRESO AL SERVICIO PÚBLICO

Art 5: Requisitos para el ingreso. - para ingresar al servicio público se requiere:

- a) Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la constitución de la república y la ley para el desempeño de una función pública:
- b) No encontrarse en interdicción civil, no ser el deudor al que se siga proceso de concurso de acreedores y no hallarse en estado de insolvencia fraudulenta declarada judicialmente:
- c) No estar comprendido en algunas de las cláusulas de prohibición para ejercer cargos públicos;
- d) Cumplir con los requisitos de preparación académica y demás competencias exigibles previstas en esta ley y su reglamento;
- e) Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la ley;

- f) No encontrarse en mora del pago de créditos establecidos a favor de entidades u organismos del sector público, a excepción de lo establecido en el artículo 9 de la presente ley;
- g) Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:
 - a. Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias
 - b. Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias; y,
 - c. Declaración de no encontrarse incurso en nepotismo, inhabilidades o prohibiciones previstas en la constitución de la república y el ordenamiento jurídico vigente.
- h) Haber sido declarado triunfador en el concurso de méritos y oposición, salvo en los casos de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción; e,
- i) Los demás requisitos señalados en la constitución de la república y la ley.

Haber sido declarado triunfador en el concurso de méritos y oposición, salvo en los casos de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento o remoción; e, los demás requisitos señalados en la constitución de la república y la ley. Exceptuase los casos específicos y particulares que determina la ley.

Las instituciones públicas sujetas a esta ley, garantizarán que los procesos de selección e incorporación al servicio público, promuevan políticas afirmativas de inclusión a grupos de atención prioritaria, la interculturalidad y, la presencia paritaria de hombres y mujeres en los cargos de nominación y designación.

Las personas extranjeras residentes en el Ecuador podrán prestar sus servicios en calidad de servidoras o servidores públicos en asuntos en los cuales por su naturaleza se requiera contar con los mismos, sin perjuicio de la aplicación de los convenios bilaterales de reciprocidad que rijan esta materia, previo informe y de ser el caso el permiso de trabajo otorgado por el ministerio de trabajo.

Para ocupar puestos de carrera, deberán tener una residencia en el país de al menos 5 años y haber cumplido el respectivo concurso de méritos y oposición.

En caso de requerirse la contratación de personas extranjeras, la autoridad nominadora, previo informe motivado de la unidad de administración del talento humano solicitara la respectiva autorización del ministerio de trabajo

TÍTULO III DEL RÉGIMEN INTERNO DE LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

CAPÍTULO I

DE LOS DEBERES, DERECHOS Y PROHIBICIONES

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
- e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;
- f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;
- g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;

- h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;
- i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;
- j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y,
- k) Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

Reglamento a la Ley Orgánica de Servicio Público RLOSEP

Art. 117.- De la Unidad de Administración del Talento Humano - UATH.- Las UATH constituyen unidades ejecutoras de las políticas, normas e instrumentos expedidos de conformidad con la ley y este Reglamento General, con el propósito de lograr coherencia en la aplicación de las directrices y metodologías de administración del talento humano, remuneraciones, evaluación, control, certificación del servicio y mejoramiento de la eficiencia en la administración pública en lo que correspondiere a sus atribuciones y competencias.

La UATH es responsable de administrar el sistema integrado de desarrollo del talento humano y las remuneraciones e ingresos complementarios del servicio público, bajo los lineamientos, políticas, regulaciones, normas e instrumentos pertinentes.

Tendrán la competencia y responsabilidad en el cumplimiento de la LOSEP, este Reglamento General y las normas expedidas.

2.4. Categorías fundamentales

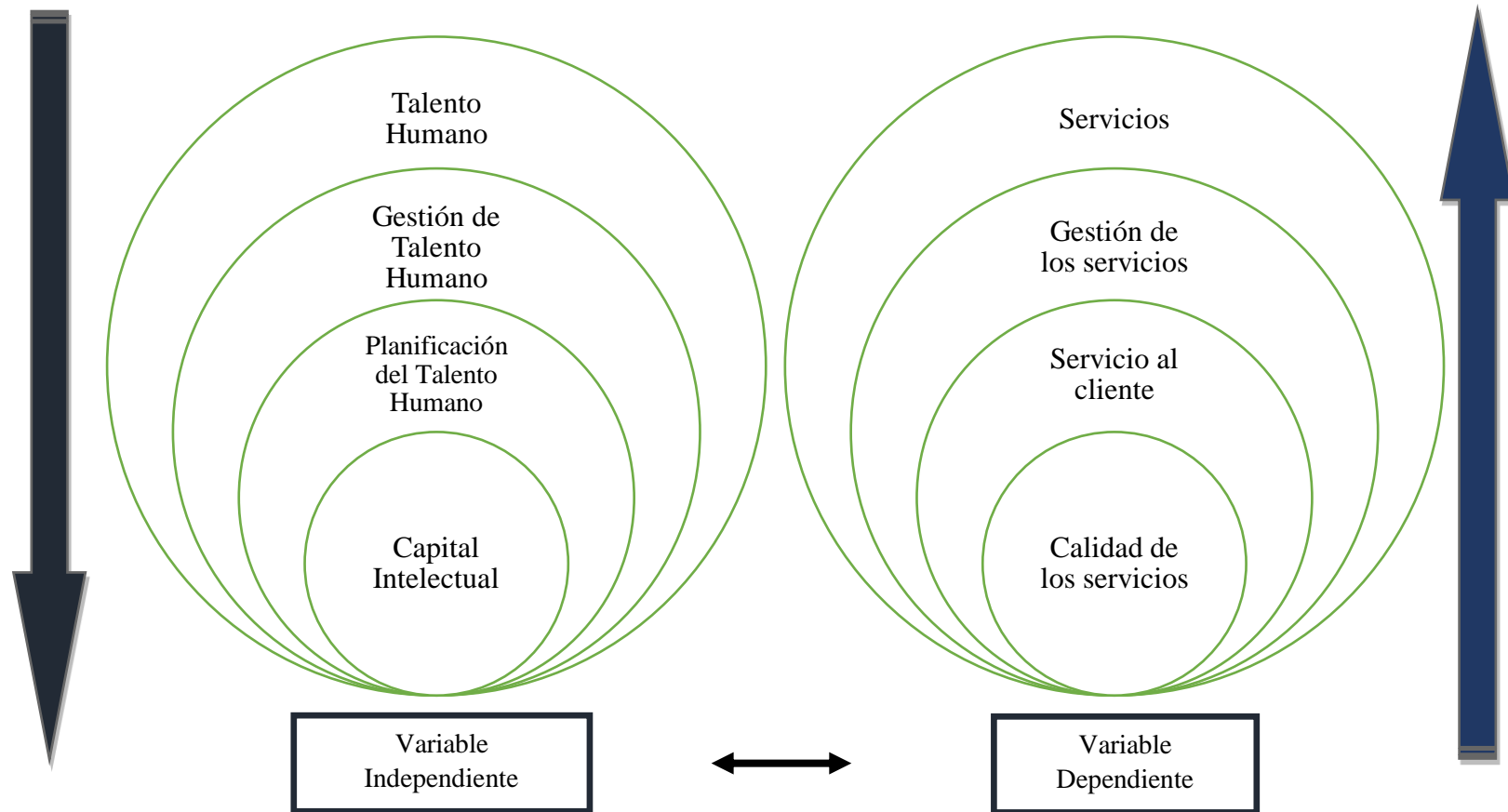


Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales

Fuente: Investigación bibliográfica

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

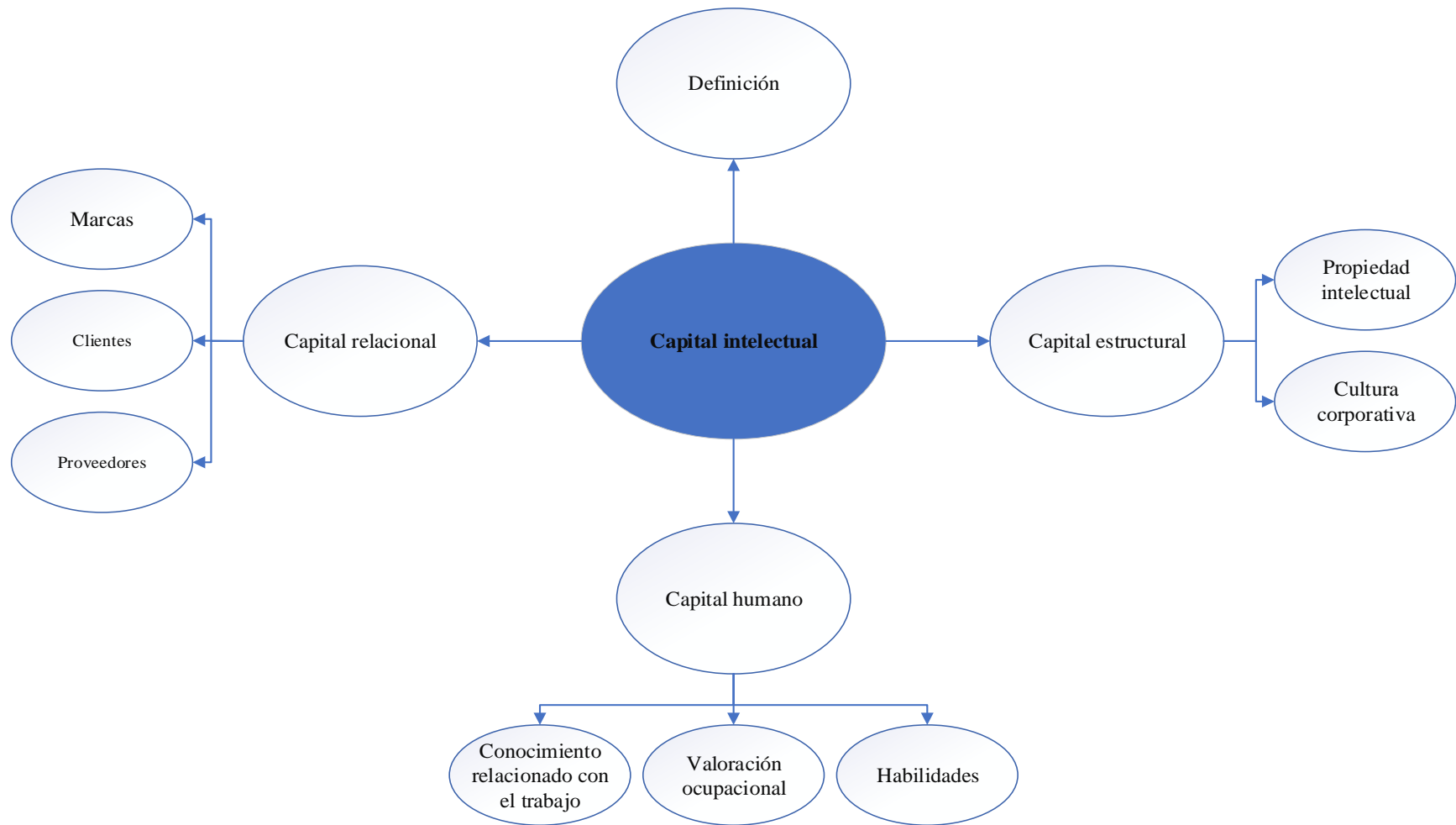


Gráfico N° 3: Constelación de ideas (variable independiente)

Fuente: Investigación bibliográfica

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

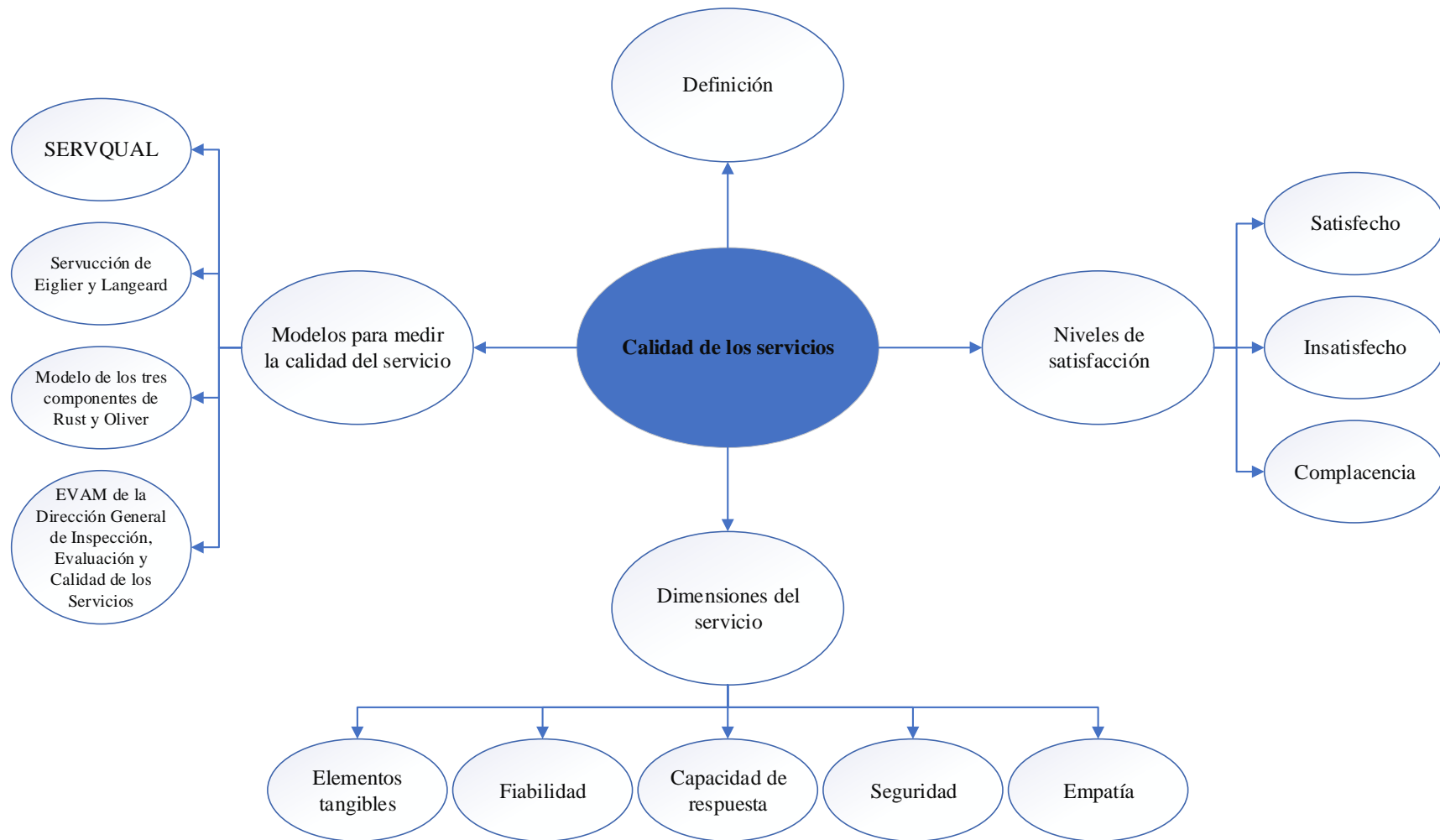


Gráfico N° 4: Constelación de ideas (variable dependiente)

Fuente: Investigación bibliográfica

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Talento Humano

El talento humano constituye el elemento fundamental para conseguir una ventaja competitiva; y por lo tanto, éste representa un componente esencial para cualquier tipo de institución. Este elemento común es el gran diferenciador que hace que haya competitividad puesto que esta debe demostrarse, medirse y compararse. En este sentido, el personal de la organización puede desarrollar habilidades y competencias que le permitirán que la ventaja competitiva de la empresa pueda ser sostenida y perdurable en el tiempo, posibilitando así que pueda hablarse de la construcción de un recurso humano inimitable, único y competitivo en la corporación (Montoya y Boyero, 2016).

El concepto de talento humano fue acuñado por Peter Drucker en diferentes épocas, en este sentido, durante el decenio de 1990 lo utilizó para denotar una idea más o menos perfilada en el concepto de sociedad de la información. Drucker plantea lo opuesto a esta gestión generalizada y afirma que lo importante del conocimiento es su capacidad para producir riqueza. Teniendo en cuenta esto, se puede definir el “talento humano” como: “todos los programas de formación que buscan mejorar el rendimiento, levantar la moral y aumentar el potencial de los empleados que hacen parte de una organización. Es un medio relevante para la planeación de proyecto de vida y de trabajo del personal, pero al mismo tiempo es un aspecto clave para el logro de los objetivos y mejoramiento de posibilidades organizacionales futuras en términos de competitividad”.

La calidad del servicio de una empresa radica en la posibilidad de sostener el talento humano en una línea temporal prolongada. En términos generales se puede considerar algunos factores que influyen en la consolidación del talento humano:

- La organización del trabajo se caracteriza por el funcionamiento de grupos autónomos, donde predomina la rotación de labores, la polivalencia.
- No existe la separación jerárquica de responsabilidades. La organización del trabajo pasa de ser piramidal, a ser un conjunto de redes.

- Esta mayor interconectividad requiere de una organización de los “recursos humanos” basada en la colaboración y la confianza y las buenas relaciones laborales.

En otras palabras, el talento humano no puede desarrollarse de manera espontánea, se necesita de un complejo estructural que permita potenciar al trabajador respaldando su talento humano, independientemente del lugar que ocupe dentro de la jerarquía laboral. De esta forma, el objetivo principal de una organización empresarial debe ser potenciar el desempeño del trabajador, tratando de que su acción tenga efectos en toda la cadena productiva (Mejía, Bravo y Montoya, 2013).

Gestión del Talento Humano

Diversos enfoques consideran que la Gestión del Talento Humano establece las prácticas de gestión de los empleados de la organización, es una gestión de carácter estratégico porque no puede estar desalineada de los objetivos formulados por la alta dirección, enfatizándose en la adquisición, organización y motivación de los recursos humanos. Asume el diseño de un sistema integrado de actividades relacionadas con la organización laboral en su interacción con las personas que asegure la utilización eficaz y eficiente del talento humano para alcanzar los objetivos estratégicos organizacionales (Macías y Aguilera, 2012).

La gestión del talento humano para el fortalecimiento del trabajo corporativo apunta a configurarse como el proceso administrativo de inserción del componente humano, en función de las competencias, individuales de cada persona, para la consecución de los objetivos organizacionales, respetando las etapas de planificación, ejecución, y control, bajo los principios de identidad, cultura y filosofía colectiva. En este punto las organizaciones educativas no están separadas de esta organización, al contrario, se encuentran determinadas por ellas (Majad, 2016).

La gestión del talento es un término muy ligado al sistema empresarial. Surgió en los años 90 y se reconoce como el proceso para incorporar nuevos talentos o empleados de valor en la empresa, además que se busca retener y desarrollar el recurso humano que ya existe en ella. Propende a que esta tenga un mayor número

de empleados de alto potencial que aumenta su valor. En el sector salud, cobra una importancia capital. Se necesita profesionales altamente calificados que puedan ofrecer servicios de calidad. Pero no basta con la preparación académica, no basta con que las personas tengan los conocimientos suficientes. Hace falta que los empleen adecuadamente, sobre la base de valores sólidamente formados. Una vía que impulsa esto es el desarrollo organizacional.

Al respecto, De Los Reyes y Molina (2016) señalan que en estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo, es por ello que el desarrollo organizacional constituye un proceso con enfoque integral que se orienta hacia la cultura, el clima, los procesos claves y la estructura de la organización, utilizando una perspectiva total del sistema.

Planificación de Talento Humano

La planeación estratégica de los Recursos Humanos puede ser definida en términos amplios como el proceso de análisis de las necesidades de recursos humanos conforme cambian los entornos internos y externos de la organización, y la aplicación de la consiguiente estrategia proactiva para asegurar la disponibilidad de recursos humanos demandada por la organización. Además, es el proceso de anticipar y prevenir el movimiento de personas hacia el interior de la organización, dentro de ésta y hacia fuera, utilizando estos recursos con eficacia a fin de alcanzar las metas de la organización (Mendoza, López y Salas, 2016).

Uno de los conocimientos fundamentales que forma parte del sistema de gestión integral es el talento humano, que ha sido definido como: “el generador de la productividad entendida como la interacción entre el capital intelectual y la experiencia que conlleva a agregar valor a la gestión de la institución”.

A su vez, este es el eje fundamental del sistema, en tanto incluye un conjunto de características fundamentales que deben poseer las personas para crear funcionarios competentes que permitan lograr los objetivos planeados dinamizando y dando

sentido a la razón del ser institucional y promocionando su cambio a través de la transformación de sus mentes con voluntad, competencias y una permanente interacción, permitiendo que desarrollen conductas coherentes con las exigencias del servicio (Díaz, Espinoza y Valencia, 2013).

Evolución del capital intelectual

El conocimiento desde el inicio de la humanidad ha permitido al hombre obtener beneficios por medio de su inteligencia, ingenio y creatividad; sin embargo, la utilización del conocimiento se fue comercializando y ha llegado a ser una herramienta que le da ventaja y control sobre otras personas. De igual forma, las empresas que desarrollan otros productos o servicios que satisfagan a sus clientes locales y a otros mercados obtienen una ventaja competitiva. Las diferentes disciplinas que estudian el comportamiento de las empresas abordan desde hace años, con diferentes enfoques, los aspectos críticos de su gestión, adaptación a los cambios y competitividad. Gestión que es complicada porque el entorno global cambia rápidamente y el conocimiento se ha convertido en una importante fuente de supervivencia y ventaja competitiva sostenible para las empresas. En este contexto, el conocimiento, la capacidad de crearlo y utilizarlo, se constituyen en la principal fuente de ventaja competitiva (Aguilar, García, & Del Villar, 2016, pág. 43).

Derivado de esta tendencia, durante los años 1965-1980 surge el concepto de Economía del Conocimiento como área de la nueva economía y es hasta los 90's cuando el tema cobra auge en Europa, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) genera estadísticas y mediciones de las nuevas fuerzas del crecimiento en la empresa. Galbraith introdujo en 1969 el término Capital Intelectual conceptualizándolo como el conjunto de activos intangibles de la empresa de naturaleza social, relacional y estructural (Aguilar, García, & Del Villar, 2016).

En 1980 surgieron las primeras nociones sobre el valor intangible de las empresas y se realizan los primeros intentos para medirlo. Principalmente desde la década de 1990, el tema capital intelectual surge en la literatura y prácticas empresariales,

debido a la comprensión de que “en la presente economía, más y más negocios están conectados a valores no enlazados a los recursos tangibles, sino a sus recursos intangibles” (Rangel & Gonzáles, 2013, pág. 153).

En la evolución de este fenómeno, se puede distinguir dos etapas diferenciadas. En la primera, que coincide prácticamente con la última década del siglo XX, la preocupación y las aportaciones proceden fundamentalmente de la práctica profesional, del mundo de la empresa y la consultoría, así como de ciertos académicos e instituciones de investigación, aunque actuando fundamentalmente desde el punto de vista de la práctica empresarial. La segunda etapa, que se inicia con el cambio de siglo, supone la incorporación de este fenómeno y su debate al ámbito académico (De Castro, Navas López, López Sáez, & Delgado Verde, 2010, pág. 38).

El capital intelectual “constituye la materia intelectual – conocimiento, información, propiedad intelectual, experiencia que puede ser utilizada para generar riqueza. Es la capacidad mental colectiva”. Luego, se admite que el Capital Intelectual, como el conjunto de valores ocultos que añaden valor a las organizaciones, permitiendo su continuidad (Aguilera, Hernández, & Colin, 2014).

A mediados de la década de los noventa comienzan a surgir una serie de modelos de medición y gestión del Capital Intelectual en las organizaciones. A continuación, dentro del gráfico 5, se recoge la evolución del Capital Intelectual a través de la consideración de los principales modelos que han tratado la cuestión. En dicho gráfico se pueden identificar en el tiempo transcurrido desde la década de los noventa del siglo pasado hasta el presente siglo los enfoques principales:

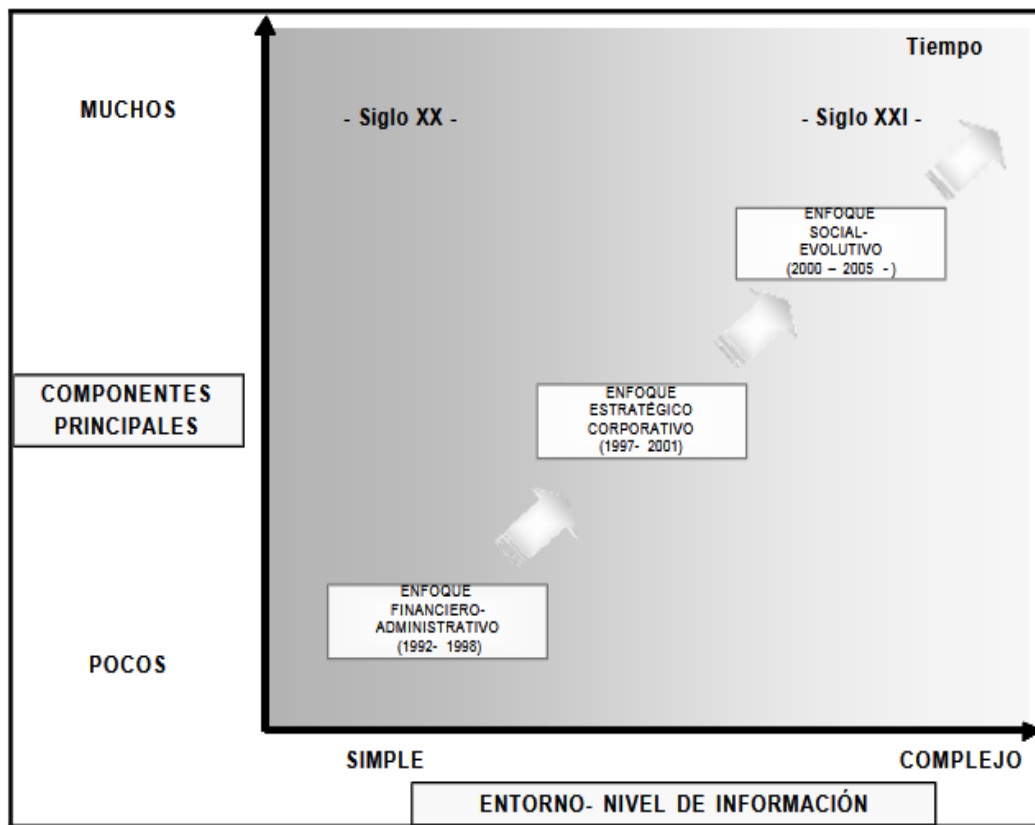


Gráfico N° 5: Evolución del capital intelectual
Fuente: Adaptado de (Bueno & Salmador, 2011).

La primera fase que podría ser denominado es el enfoque “financiero-administrativo” (1992-2001), de clara influencia contable; el segundo o “enfoque estratégico corporativo” (1997-2001); y el tercero o “enfoque social-evolutivo” (2000-2005), que inicia el desarrollo del Capital Intelectual para los años próximos. Como se puede observar en esta trayectoria temporal, se han caracterizado los tres enfoques por la intersección de las dos dimensiones siguientes: a) en ordenadas, los modelos se han clasificado de menor a mayor número de componentes principales o “capitales básicos” considerados en su estructura explicativa: b) en abscisas, se han ordenado de menor a mayor complejidad o diversidad informativa, en coherencia con la propia evolución del entorno de simple a complejo, al que pretende dar “cuenta y razón” el Informe de Capital Intelectual (Bueno & Salmador, 2011, pág. 48).

Tabla N° 1: Modelos para conceptualizar el capital intelectual

Modelos	Descripción
<p>Modelo del Balanced Business Scorecard (C.M.I.)</p>	<p>Desarrollado por Kaplan y Norton en 1992 es uno de los primeros trabajos en materia de Capital Intelectual, incluye indicadores de gestión no contemplados en los estados financieros a fin de convertirse en una herramienta para la toma de decisiones. Este modelo presenta cuatro perspectivas, la Financiera se refiere a los indicadores financieros; de Cliente que identifica los valores relacionados con los clientes; de Procesos Internos que busca la satisfacción de clientes internos y externos, por medio de tres procesos básicos (innovación, operaciones y servicio postventa); y finalmente, de aprendizaje enfocada a la innovación, crecimiento, motivación y capacidad de aprender y crecer con base en la gestión de los empleados</p>
<p>Modelo de las cinco fases de Nonaka y Takeuchi (1995).</p>	<p>Distingue dos tipos de conocimiento (tácito y explícito). El conocimiento tácito es aquel que físicamente no es palpable y que en términos de Capital Intelectual se asemeja al capital humano, pues es interno y propiedad de cada persona en particular; el conocimiento explícito se refiere a la representación mediante símbolos físicamente almacenables y transmisibles que para el desarrollo de los modelos de Capital Intelectual vendría a constituirse en Capital Estructural u Organizacional o de los clientes. El modelo se desarrolla por medio de espirales de contenido epistemológico y antológico, en cinco fases que van desde compartir el conocimiento tácito, crear conceptos, justificar los conceptos, construir arquetipos y expandir el conocimiento.</p>

<p>Modelo Poder-Seeo de Carlos Eduardo Martínez (1995)</p>	<p>Se encuentra validado en la capacidad administrativa (Planear, Organizar, Dirigir, Evaluar y Realimentar) con un Sistema de Evaluación de Eficacia Organizacional basados en procesos de transformación interna (SEEO). Este modelo requiere de una serie de etapas que se desarrollan desde el establecimiento de metas (basadas en estándares), sistemas de medición, sistemas de reprogramación y un sistema de información gerencial.</p>
<p>Modelo Universidad de West Notario de Nick Bontis (1996)</p>	<p>Añade una relación de causalidad entre los elementos del Capital Intelectual, siendo el Capital Humano el origen del desarrollo del Capital Relacional y Estructural, influyendo éstos a su vez, en los resultados empresariales.</p>
<p>Modelo de Canadian Imperial Bank de Hubert Saint-Onge (1996)</p>	<p>Clasifica al Capital Intelectual de la siguiente forma: Capital Clientes, son los que pagan por el producto y servicio y son el único medio de contacto con el futuro; Capital Estructura, es todo lo que permite al Capital Humano dar lo mejor de sí, como son los programas informáticos, las políticas, los procedimientos, las prácticas empresariales formales o informales; Capital Humano son las personas, su buena voluntad, motivación y creatividad.</p>
<p>Modelo Technology Broker según Annie Brooking (1996)</p>	<p>Parte del mismo concepto del modelo de Skandia y señala que el Capital Intelectual lo integran los activos de mercado, los clientes, proveedores, pedidos, cobertura de mercado, alianzas con empresas y todo lo que proporcione competitividad; activos humanos, la capacidad del personal para ejecutar los procesos, aprender cosas nuevas y aplicarlas en sus funciones, educación, capacitación y experiencia para el negocio; activos de propiedad</p>

	<p>intelectual, ingresos por conocimientos protegido, licencias, secretos comerciales e industriales.</p>
<p>Modelo de Intellectual Assets Monitor presentado por Karl Erick Sveiby (1997)</p>	<p>Señala al Capital Intelectual como: estructura externa son las relaciones con clientes y proveedores y los símbolos que identifica a la empresa como son marcas e imagen corporativa; estructura interna, es el conocimiento codificado y estructurado como patentes, procesos, visión, misión y la gente encargada de su actualización e innovación; Competencias Personales capacidades individuales y grupales para producir, procesar y presentar productos y soluciones. El modelo muestra lo que se llama el Balance invisible, en el cual se plantea que las competencias personales son los generadores de la estructura interna y externa de la compañía.</p>
<p>Modelo de Drogonetti & Roos (1997)</p>	<p>Este modelo considera dos categorías generales dentro del Capital Intelectual, cada una con tres subdivisiones. No obstante, su principal aportación ha sido la introducción del concepto “Flujo de Capital Intelectual” para una gestión más adecuada de los recursos intangibles. Una de las principales características de estos flujos es que su suma no tiene por qué dar cero, ya que el conocimiento produce rendimientos crecientes, y no sigue la ley de los rendimientos decrecientes de los recursos tradicionales (tierra, trabajo y capital). Además, Drogonetti y Roos plantean un índice de medición del Capital Intelectual que integra a los diferentes indicadores en única medida, y consideran al propio sistema de Capital Intelectual como un recurso intangible de la organización.</p>
<p>Modelo Navegador de Skandia</p>	<p>Surge en 1994 como anexo a la información financiera de la empresa Skandia para mostrar el aporte del Capital Intelectual desarrollado por la empresa identificándolo</p>

Edvinson y Malone (1998)	como la diferencia entre el capital financiero y el capital intelectual de la misma, clasifica al Capital Humano conocimiento humano, habilidades y actitudes del personal; Capital Estructural conocimiento implícito de la organización; Capital Clientes ventas, fidelidad, bases de datos, recompra, ventas cruzadas; Capital Organizativo estructuras que sustentan la aplicación de procesos y el flujo de conocimiento; capital innovación capacidad de mantener productos y servicios exitosos a largo plazo; Capital de Procesos desarrollo de las actividades y la forma de añadir valor.
Modelo de estructura de capital Intelectual “Intelect” Euroforum, (1998).	El Instituto Universitario Euroforum Escorial bajo la dirección del profesor Eduardo Bueno, llevó a cabo este proyecto para medir el Capital Intelectual. Se concentra en tres tipos de capitales: Estructural que contempla el conocimiento que la organización explicita y organiza para beneficio propio; Relacional valor que representan todas las relaciones con el exterior para el éxito comercial y como fuente de conocimiento; y finalmente el Humano, que se refiere al conocimiento de las personas con potencial para replicarlo y multiplicarlo.
Modelo de Dirección Estratégica por Competencia	Profundiza en el concepto de Capital Intelectual, mediante laceración del modelo de dirección estratégica por competencias (Arango, et al., 2007). El modelo se desarrolla en tres elementos esenciales: el origen tecnológico, los de origen organizativo y los de carácter social, este último con el objeto de constituirse se vale de las actitudes, aptitudes, valores y habilidades de los miembros de la organización, fundamentados en el quehacer de la empresa y en la estimación de lo que la compañía es capaz de hacer.

<p>Modelo Nova de la empresa Nova Care (1999)</p>	<p>Desarrollado por la Comunidad del Conocimiento de Valenciana (Camisón, Palacios y Devece), se divide en cuatro elementos: el Capital Humano, Capital de Organización, Capital Social y Capital de la Innovación y el Aprendizaje (González, 2009). Modelo de Celemi Monitor (1999). Divide su modelo en: Nuestros clientes rentabilidad por cliente, productos vendidos de manera individual, margen de utilidad, cuota de mercado, recompra, entre otros; Nuestra organización apoyo staff para el cumplimiento de metas y rentabilidad, capacidad para orientar los recursos para el logro de las metas y objetivos organizacionales; y por último Nuestra Gente valor añadido por empleado y cumplimiento de metas</p>
<p>Modelo de la Compañía Dow Chemical (1998)</p>	<p>Nació debido a la insuficiencia de disponer de un esquema que permitiera valorar la gestión de los activos intangibles, la metodología establecida se basa en el proceso de medición y gestión de los activos invisibles y la repercusión que éstos tienen en la actividad financiera, tiene su origen en que Dow Chemical es una compañía que desarrolló un método para la codificación y gestión de las carteras de patentes. El modelo está estructurado en tres ejes fundamentales: Capital Humano habilidades que presentan los empleados en generar soluciones para los clientes; Capital Organizacional son las diferentes capacidades de la organización para codificar y usar conocimiento (valores, principios, y cultura); Capital Cliente se encuentran la atención y servicio al cliente, entendimiento del cliente, generación de lealtad y gestión de franquicias.</p>
<p>Modelo Gordon Petrash (2001)</p>	<p>Divide al Capital Intelectual en Humano conocimiento que posee y genera cada individuo; Capital Organización</p>

	<p>conocimiento que se ha captado e institucionalizado dentro de la estructura, los procesos y la cultura organizacional; Capital Cliente es la percepción del valor de un cliente al mantener negocios con un proveedor de bienes y servicios.</p>
<p>Modelo Sullivan (2001)</p>	<p>Lo presenta de la siguiente forma: Capital humano son los empleados, sus destrezas, aptitudes conocimiento y Know-how; actividades intelectuales es la consignación por escrito del conocimiento; Capital Estructural son los activos financieros, edificios, maquinaria e infraestructura, instalaciones, redes de distribución y puntos de venta.</p>
<p>Modelo Operation Intellectual Capital Benchmarking System OICBS VIEDMA (2001).</p>	<p>Se elabora por medio de una serie de agentes y criterios claves de la competitividad en el contexto de los mercados globales, dentro de éstos se encuentran la infraestructura, procesos, productos, servicios, objetivos de la compañía, las capacidades y las competencias.</p>
<p>Modelo de Innovation Intellectual Capabilities Benchmarking System IIBBS VIEDMA (2001).</p>	<p>Este modelo se presenta por procesos de Benchmarking realizados mediante las capacidades esenciales de innovación o de su Capital Intelectual de innovación con los mejores competidores en actividad de negocio. El modelo se basa en la infraestructura de innovación, las nuevas capacidades de los profesionales, las nuevas capacidades esenciales, los nuevos procesos, los nuevos productos y servicios y los objetivos del proyecto en pro de la satisfacción de las necesidades emergentes de los clientes en medio de un mercado global.</p>

Fuente: Adaptado de (Joya, Gámez, Ortiz, & Gálvez, 2015, pág. 37).

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Capital Intelectual

El capital intelectual es el conjunto de activos intangibles, relevantes para una organización, basados en el conocimiento como agente productor de capitales

económicos, que aun cuando no se refleja en los estados financieros, genera un valor en el presente o puede forjarlo en un futuro. Representa los conocimientos técnicos especializados, del personal; su producción intelectual; simboliza los activos que perduran y coadyuvan a competir en el mercado, logrando ventajas (Sarur, 2013).

El capital intelectual está constituido por aquellos activos intangibles con los que cuenta la organización, que generan o incrementan el valor de esta. Es la suma de los conocimientos individuales y grupales de la organización, derivado de sus relaciones, cogniciones, procesos e innovaciones que le permiten responder con éxito a los desafíos del futuro. Existe una similitud entre autores y una aceptación internacional que asevera que los componentes básicos del capital intelectual son el capital humano, el capital estructural y el capital relacional (Hechavarria, 2015). Bajo este contexto; a continuación, dentro de la tabla 2, se definen cada uno de estos componentes:

Tabla N° 2: Componentes del Capital Intelectual

Componente	Descripción
Capital Humano	Constituye el conocimiento que tienen las personas de la organización, determinados en sus capacidades, habilidades, actitudes, competencias y potencialidades y que les permite obtener algún beneficio, este capital no puede ser propiedad de la empresa y constituye la base de generación de otros tipos de capital intelectual.
Capital Estructural	Constituyen los activos intangibles que forman parte de la propiedad de la organización y estos han sido generados en la ejecución de los procesos de captura, la sistematización e internacionalización del conocimiento y de las relaciones y la cultura de la organización.

Capital Relacional	Se lo denomina al conjunto de conocimientos generados en las organizaciones producto del valor que aportan las relaciones establecidas con el entorno corporativo.
--------------------	--

Fuente: Adaptado de (Hechavarria, 2015)

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Evolución de la calidad de los servicios

A lo largo de la historia, el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto a su evolución histórica. Para ello; a continuación, se describe cada una de las etapas donde el concepto fue evolucionando y los objetivos que perseguía:

- Artesanal: Hacer las cosas bien sin importar los esfuerzos necesarios para ello, esto significaba satisfacer al artesano por el trabajo bien hecho;
- Revolución industrial: Hacer cosas no importando que sea de calidad, satisfacer una gran demanda de bienes. Obtener beneficios;
- Segunda Guerra Mundial: Asegurar la eficacia sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad);
- Postguerra Japón: Hacer las cosas bien a la primera, minimizar costos mediante la calidad, satisfacer al cliente ser competitivo;
- Posguerra (Resto del Mundo): Producir, cuanto más mejor, satisfacer la gran demanda que vienen causadas por la guerra;

Esta evolución ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia (Pedraza, Lavín, González y Bernal, 2014).

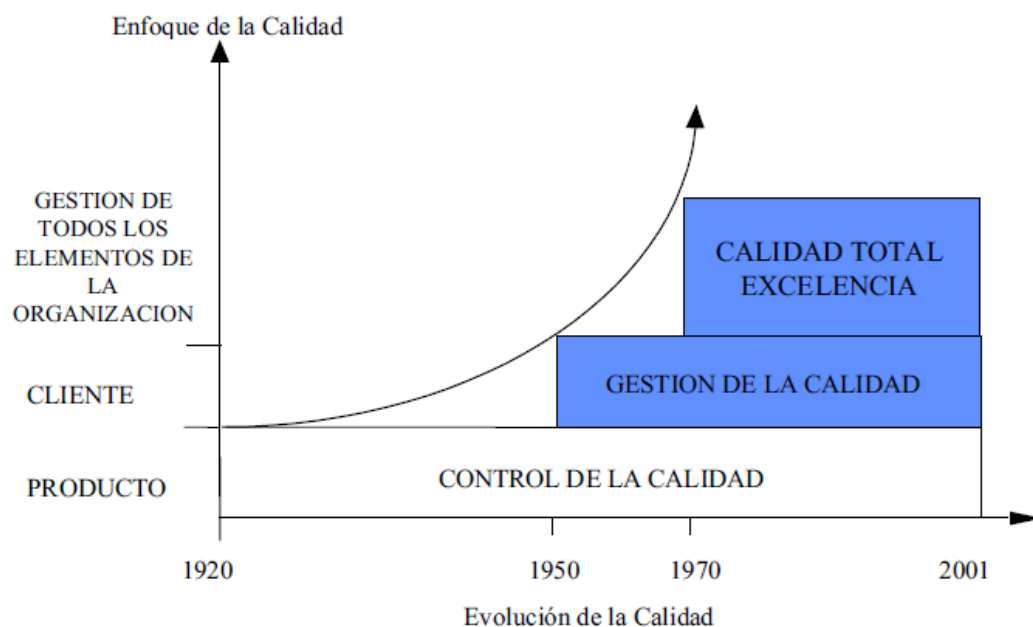


Gráfico N° 6: Etapas de la evolución del enfoque de la calidad

Fuente: Adaptado de (Pedraza et al., 2014)

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

En los años 50 apareció el término “Quality Assurance” que se puede traducir como garantía o aseguramiento de la calidad y que engloba al “conjunto de actividades planificadas y sistemáticas, necesario para dar confianza de que un producto o servicio va a satisfacer los requerimientos establecidos”. Todo este ámbito, que se circunscribe a la certificación ISO 9001:2000, ha pasado a denominarse Gestión de la Calidad (Pedraza, Bernal, Lavín y Lavín, 2015)

En este sentido, la implementación de sistemas estratégicos de calidad permite el desarrollo sostenible de las instituciones prestadoras de Salud (IPS). Al consolidar las unidades gerenciales, administrativas, y financieras como ejes de dirección organizativa, se logra alcanzar efectivos estándares de eficiencia y condiciones mínimas de consolidación y posicionamiento, ateniendo su pertinencia de su formulación como una herramienta que propicia y genera seguridad razonable en el logro de los procesos misionales de las IPS, mediante un adecuado sistema de gestión de calidad. En este sentido, el desarrollo económico, social y humano de estas instituciones, se direcciona hacia el posicionamiento estratégico y el empoderamiento de los componentes misionales desde el sujeto, es decir, desde el componente humano (Prieto & Ethel, 2015, pág. 33).

La evolución de los servicios de salud provee experiencias y escenarios en los cuales la gestión de la calidad y los criterios de acreditación imprimen en las empresas una impronta de cultura y construcción concertada y participante. En términos de Molina (2001), este afirma que cuando se consolidan factores de productividad y recursos, en la medida en que se incorporan diseños de gestión de la calidad y su correspondiente articulación con el servicio (externo/interno) con miras a garantizar la permanencia de servicios de excelente calidad y lograr mayor competitividad en el mercado al cumplir estándares internacionales y así poder posicionarse nacional e internacionalmente, esta se presenta como una alternativa en la prestación de servicios de salud con orientación académica (p. 108), mostrando la capacidad que tiene la empresa de articularse a los procesos sociales y a desarrollo sostenible de una comunidad, contexto subyacente o emergente.

En este sentido, es importante señalar cómo “la necesidad de analizar la calidad de los servicios surge de la filosofía de empresa, según la cual un cliente se siente satisfecho cuando recibe un producto o servicio con la calidad esperada por él; y un cliente satisfecho es clave para alcanzar los objetivos de la organización”, de esta manera, el cliente (interno/externo) se integra a los procesos misionales de manera tal, que su adecuada atención responde a criterios propios de los sistemas institucionales de gestión y acreditación en calidad (calidad-eficacia-seguridad-eficiencia-costos demostrando) mostrando cómo los servicios de salud responden a criterios de evolución a la par de las ciencias sociales y la tecnología, convirtiéndose en fuente generadora de valores y principios (García, 2016, pág. 25).

La Calidad ha experimentado un profundo cambio hasta llegar a lo que hoy conocemos por Calidad Total, también denominado excelencia, en el contexto de las organizaciones industriales denominándolo como “el grado en que un producto cumplía con las especificaciones técnicas que se habían establecido cuando fue diseñado”.

La adecuación al uso del producto o, más detalladamente, el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas. En los últimos años, el concepto de calidad aplicado a los servicios de salud ha ganado cada vez más terreno. Ello

no implica que históricamente estos servicios no hayan estado en pos de la excelencia, sino que ya no se trataba exclusivamente de poseer calidad técnica o intrínseca sino de producir actos de calidad y que esta sea percibida por el usuario (Rodríguez, 2013, pág. 34).

Habitualmente se enmarca el accionar en el sector salud con cuatro palabras: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia. La prestación de servicios debe realizarse con equidad, esto es, dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad; con eficacia, o sea, con metodologías y tecnologías adecuadas; con efectividad, alcanzar cobertura e impacto adecuados; y con eficiencia, con rendimiento y costos acordes.

Sin embargo, existen algunas consideraciones importantes respecto al término calidad que es necesario tener en cuenta. Primero, calidad no es sinónimo de lujo o de complejidad, sino que, por el contrario, debe ser la misma en todos los niveles de atención. En segundo lugar, no constituye un término absoluto, sino que es un proceso de mejoramiento continuo. Tercero: es una cualidad objetivable y mensurable. El desafío es lograr evaluar este proceso en su conjunto de modo tal que pueda ser objetivado y comparado, que permita conformar estándares y elaborar procesos correctivos para producir mejoras continuas (Pedraza, Lavín, González, & Bernal, 2014).

La calidad en el servicio de salud es vista como el “Desempeño adecuado (de acuerdo con las normas) en las intervenciones consideradas seguras, que están al alcance de las sociedades en cuestión y que tiene la capacidad de producir un impacto en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición”.

“La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista logre el balance más favorable de riesgos y beneficios” (Quiroz, 2012, pág. 69).

En nuestro contexto, calidad significa dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones sanitarias que inciden sobre una población y sus individuos e implica la

satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad para con estos servicios. Es importante sensibilizar a los profesionales, no sólo de la importancia del concepto de calidad, sino del por qué y para qué se creó, qué persigue y cuál es su fin (Rincón, 2012, pág. 101).

Es imprescindible trabajar en un equipo que incluya a todos: profesionales, técnicos, administrativos, auxiliares, residentes y facultativos, y realizar el trabajo con una organización que permita la interrelación entre servicios para mejorar la atención al paciente. Es fundamental incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados, fomentar y dar a conocer dentro de la organización la importancia de todos, que cada uno cuenta y es determinante en la atención del paciente. De esta manera, la atención se realizará con éxito y se conseguirán mejores resultados.

Un elemento de vital importancia es mejorar la información y, en especial, cómo obtenerla y analizarla. La tecnología es un apoyo a la gestión de la mejora de la información. Con una información adecuada se puede disminuir errores, tener datos claros y certeros. Es importante mantener los equipos computacionales en buenas condiciones, pero no es necesaria una tecnología de punta si no tenemos el personal capacitado o idóneo. En muchos casos, una falla tecnológica o la mala utilización en cualquiera de los equipos puede hacer que los resultados de algún análisis clínico sean erróneos y eso puede conducir a graves consecuencias (Rodríguez, 2013, pág. 45).

Calidad de los servicios

La calidad del servicio, es un concepto acogido por las por las organizaciones en los últimos años, dada la necesidad de ser competitivos frente a la ampliación de la oferta de los diferentes servicios en el mercado (Monsalve Castro & Hernández Rueda, 2015, pág. 164).

La calidad del servicio está basada en el paradigma de la desconfirmación, como resultado de la discrepancia entre percepciones y expectativas respecto al desempeño del servicio (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015, pág. 60).

La calidad es uno de los temas que mayor énfasis ha adquirido en el transcurso de los años en diversos países y distintas áreas de aplicación. Es precisamente bajo este contexto, que los procesos de evaluación sobre la calidad del servicio juegan un papel trascendental en la gestión de las instituciones médicas, ya que permiten diseñar estrategias de solución que, de manera objetiva, contribuyen a resolver la problemática existente.

De igual forma, la implementación de los diferentes mecanismos de evaluación permite a las organizaciones hospitalarias, lograr una mayor eficiencia en la administración de sus recursos, garantizar una atención segura y confiable a los pacientes y disponer de una herramienta de apoyo en la toma de decisiones institucionales.

En este sentido es importante mencionar que evaluar los servicios no es tarea fácil, debido a la especificación de sus características, que no pueden apreciarse del mismo modo que los productos tangibles. Dado que, las principales características que determinan la calidad de los servicios son: intangibles, heterogeneidad, imperdurabilidad y la inseparabilidad de la producción y el consumo así mismo, diversos autores señalan que los servicios pueden ser evaluados desde diferentes enfoques, ejemplo de ello, son los modelos de medición que se mencionan a continuación:

Tabla N° 3: Métodos para medir la calidad del servicio

Métodos	Elementos que contempla
SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)	Tangibles; confiabilidad, capacidad de respuesta; seguridad, empatía
Servucción de Eiglier y Langeard (1989)	Soporte físico; personal en contacto; cliente; servicio
Modelo de los tres componentes de Rust y Oliver (1994)	Características del servicio; ambiente del servicio, entrega del servicio

Jerárquico y multidimensional de Brady y Cronin (2001)	Calidad de la interacción; entorno físico; resultados
Ciudadanía elaborada por el Observatorio para la calidad de los servicios públicos (2003)	Planificación y liderazgo; recursos; efectos; comunicación; procesos y metodología
EVAM de la Dirección General de Inspección, Evaluación y Calidad de los Servicios (2005)	Política, planificación y estrategia a través del liderazgo; procesos; personas; alianzas y recursos; resultados

Fuente: Adaptado de (Pedraza et al., 2015)

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

De los modelos mencionados dentro de la tabla 3, el SERVQUAL es el que mayor difusión y aplicación ha tenido en el transcurso de los años. Incluso en el ámbito de la salud existen estudios empíricos que han corroborado la alta confiabilidad que este posee en la evaluación de calidad de los servicios sanitarios.

Las dimensiones del servicio

Según Lara (2002) las dimensiones del servicio son aquellos matices que añaden valor al mismo, como son:

- a) Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales. Como se mencionó anteriormente, la propia naturaleza intangible del servicio hace que se tienda a “tangibilizarlo”.
- b) Fiabilidad. Es la habilidad que posee la empresa para suministrar el servicio prometido de forma fiable, segura y cuidadosa. Dar fiabilidad al cliente es también cumplir lo que se promete en folletos, hojas de horarios, etc.
- c) Capacidad de respuesta. Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. Significa, simplemente, que el “NO, no existe”. Es decir, la organización debe ser capaz de responder eficazmente a situaciones inesperadas.

- d) Seguridad. Es el sentimiento que tiene los clientes cuando saben que están en buenas manos. Son sobre todo, la imagen y el nombre de la empresa lo que crea estas sensaciones en los clientes.
- e) Empatía. Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra, es decir, empatía es “ponerse en los zapatos del cliente”. Es un compromiso, un deseo de comprender sus necesidades y entender que el cliente es lo más importante, ya que “SIN CLIENTES TODO SOBRA”.

Servicio al cliente

El servicio al cliente “son aquellos elementos que se debe entregar de acuerdo a las necesidades del cliente” (Salazar Yépez & Cabrera Vallejo, 2016, pág. 13). El servicio al cliente constituye para las organizaciones una de las grandes exigencias que demanda adecuada atención para logara una impecable prestación del mismo. Debido a su relevancia, las empresas realizan un gran esfuerzo por entregar a sus clientes este conjunto de actividades que implica una naturaleza propia, con el fin de lograr que el usuario se sienta complacido y lo encuentre acorde con el valor invertido por su adquisición (García, 2016, pág. 382).

Aquella actividad de interrelación que ofrece un suministrado con el propósito de que un cliente obtenga un producto o servicio, tanto en el momento como en el lugar preciso y donde se asegure un uso correcto del mismo, es lo que se denomina como servicio al cliente. Este constituye el elemento través del cual toda organización consigue el grado de diferenciación con respecto a otras organizaciones que ofrecen servicios similares, esta singularidad no es solo es lograda a través de la oferta de un producto bien diseñado- de hecho, este estándar de calidad es lo mínimo que el público espera- sino que de conseguirse a través de la optimización de aquellos otros factores que intervienen el e proceso de satisfacción del cliente (Montoya, 2013).

Gestión de los servicios

La gestión de los servicios, en la actualidad, justifica una atención importante, con la finalidad de mejorar la calidad y la productividad en estas organizaciones; esto

debido, a que las empresas de servicios están experimentando muchos de los problemas y están afrontando los mismos retos que las compañías manufactureras han tenido que afrontar; en particular, la competencia que se va haciendo cada vez más intensa y las exigentes demandas de una mejor calidad por parte del consumidor. La bibliografía enfocada en este campo proporciona ciertas estimaciones donde especifica que, las empresas rara vez reciben directamente las quejas de clientes insatisfechos. Pero, como contrapartida, se sabe también que el cliente que ha tenido algún problema con una empresa lo cuenta, por término medio a 9 o 10 personas. Según cierto especialista, establece que: “cuesta aproximadamente cinco veces más conseguir un cliente nuevo que conservar un cliente antiguo”. No es, de extrañar que muchas empresas estén centrando ahora su atención en la calidad del servicio que prestan. (Lara, 2002).

Según Molina (2001) establece que desde la década de los años 70 y con mayor énfasis en los años 80, los sistemas de salud han estado en la agenda de los gobiernos y han sido objeto de permanentes análisis y reformas que han implicado el desarrollo de nuevos modelos para la prestación de más y mejores servicios, para un número mayor de población. Estos cambios en el sistema son parte de las reformas del sector público en su totalidad y han sido iniciados en los países desarrollados y luego en aquellos de economía dependiente, buscando mayor eficiencia, equidad, economía, efectividad y calidad de los servicios de salud.

La clave de la eficiencia en la administración del servicio público, está en la separación de la responsabilidad del aseguramiento de la responsabilidad de producción de servicios”. El estado es responsable de asegurar que ciertos servicios se ofrezcan en suficiente cantidad y calidad para satisfacer la necesidad de la comunidad, sin embargo, puede utilizar al sector privado para ello. En este sentido el gobierno debe decidir lo que debe hacerse colectivamente y para quien, a qué nivel y como pagarlo. Por ejemplo, el gobierno decide el plan de servicios de salud, los grupos de población prioritarios, las tarifas de los servicios, etc. Un sistema de servicios se entiende como la combinación, organización y administración de recursos que culmina en la entrega de un cierto producto.

En este sentido, la gestión de los servicios de salud involucra la planeación, organización, dirección, coordinación y control de los recursos y los actores del sistema. El gobierno es responsable de asegurar la provisión y de regular y garantizar los servicios de salud para todos los ciudadanos; su producción y entrega puede ser hecha directamente por las organizaciones de carácter público o indirectamente a través de contratación con el sector privado, las organizaciones comunitarias, las ONG, etc. De acuerdo con lo descrito por Walsh, las principales directrices que los gobiernos han adoptado para reformar la gestión del sistema de salud pública, en los cuales están expresados las cuatro grandes tendencias de la nueva administración pública, son:

- Cambio en el sistema de financiamiento
- Introducción de los copagos para los servicios prestados
- Introducción de mercado interno entre las organizaciones públicas y privadas
- Devolución del control financiero a los niveles locales
- Separación de responsabilidades entre aseguradoras y productos de servicios
- Definición de paquetes de atención
- Introducción de mecanismos de solidaridad financiera
- Introducción de mecanismos de auditoría y control
- Incremento de la participación ciudadana

Servicios

El servicio es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos (Bon, 2008 citado en Cruz, 2013, p.2).

El servicio consiste en el conjunto de vivencias resultado del contacto entre la organización y el cliente, por lo que se considera la mejor manera de generar una relación adecuada, de la cual dependen su supervivencia y éxito. Por lo que de la satisfacción que se brinde del servicio deriva que la empresa conserve el cliente y,

por eso, debe entender la importancia esencial de esta práctica (García, 2016, pág. 383).

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la respuesta del mismo. Un bien es un producto tangible que los consumidores pueden poseer físicamente. Un servicio es un producto intangible que involucra un esfuerzo humano o mecánico. En esta distinción se deduce lógicamente que no puede poseerse físicamente un servicio. Son pocos los productos que pueden clasificarse estrictamente como bienes materiales puros o servicios puros; la mayoría de los productos contienen elementos tangibles e intangibles (Lara, 2002).

2.5. Hipótesis

El capital intelectual incide en la calidad de los servicios en el Ministerio de salud pública del distrito 18D01.

2.6. Señalamiento de variables

Variable independiente: Capital intelectual

Variable dependiente: Calidad de los servicios

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

El enfoque de investigación dentro del presente estudio se realizó de carácter cuantitativo acompañado con la filosófica deductiva, que es una estrategia de razonamiento lógico que usa principios generales para llegar a una conclusión específica (Vargas, 2016).

En este sentido, **cuantitativo**, es una forma de razonar y explicar la realidad partiendo de leyes o teorías generales hacia casos particulares, las hipótesis se ponen a prueba obligatoriamente de una manera estadística, establece conclusiones a partir de generalizaciones, en lógica, la conclusión de un razonamiento está incluida en las premisas. Es útil cuando no se pueden observar las causas de un fenómeno. Sus conclusiones son rigurosas y válidas. No genera por sí mismo nuevo conocimiento, ya que parte de verificar conocimiento previo.

3.2. Modalidad

3.2.1. Investigación bibliografía

Bajo la perspectiva de Gavilanes (2012) “la investigación bibliográfica-documental tiene el propósito de conocer comprar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías conceptualizaciones y criterio de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)”.

Considerando el concepto anterior para la presente investigación, el análisis bibliográfico se ha desarrollado mediante la revisión de toda la información

secundaria existente sobre temas afines a la problemática, es decir, aspectos relacionados con el capital intelectual y la calidad de los servicios de los servicios MSP.

3.2.2. Investigación de campo

Según Gavilanes (2012) quien hace mención a Abril (2008: 55), quien “Considera que la investigación de campo es el estudio de los hechos en el lugar en el que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.”

La presente investigación claramente hace mención a la modalidad básica de investigación de campo, al estar orientada a la recolección de datos en el lugar donde se presenta la problemática, es decir se plantea el análisis de la problemática y la aplicación de una encuesta en el Ministerio de salud pública del Distrito 18D01, de la ciudad de Ambato; lugar exacto donde se viene desarrollando la problemática.

3.3. Nivel o tipo de investigación

3.3.1. Investigación descriptiva

Así mismo, Ibarra (2011) define a la investigación descriptiva como:

El propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así y valga la redundancia describir lo que se investiga.

En este nivel de la investigación luego de haber investigado sobre la problemática, se espera describir todas las causas y efectos de la problemática; cuales son las propiedades de la misma y a su vez sus aspectos más sobresalientes.

Todo este proceso se lo realizaría mediante una medición de resultados; por tal razón para la obtención de los datos que van a ser posteriormente tabulados y medidos, se estima la realización de encuestas, que facilite la obtención de datos, factibles y medibles, que orienten al análisis de la problemática.

3.3.2. Investigación correlacional

Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más variables. La correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva, significa que sujetos con altos valores de variable tenderán a mostrar altos valores en la otra variable. Si no hay correlación indica que las variables varían sin seguir un patrón sistemático entre sí (Catota, 2015).

En este sentido, con la aplicación de la investigación correlacional se pretende medir el nivel de relación entre las variables capital intelectual y calidad de los servicios a través de la verificación de la hipótesis planteada.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Según Hernández y Mendoza (2018) la población constituye “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174). Bajo este contexto, dentro del presente estudio se identifican dos tipos de poblaciones, la primera conformada por los clientes internos del Distrito 18D01 del MSP; es decir, aquellos trabajadores que actualmente se encuentra trabajando en dicha institución, mientras que una segunda población se encuentra conformada por los clientes externos del Distrito 18D01 del MSP; es decir, usuarios que acuden al centro de salud y se encuentran registrados dentro de la base de datos de la institución. Con estos antecedentes; a continuación, dentro de las siguientes tablas se presenta de forma más sencilla cada una de la información anteriormente descrita:

Tabla N° 4: Población (clientes internos)

Descripción	Frecuencia
Administrativos	35
Operativos	258
Total	293

Fuente: Base de datos del MSP Distrito 18D01

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Tabla N° 5: Población (clientes externos)

Descripción	Número de usuarios
Cunchibamba	302
Quisapincha	301
Pasa	302
Ambatillo	293
Augusto N. Martínez	298
Ponchoa	266
San José de Angahuana	287
Atahualpa	302
Vicentina	299
La Península	282
Centro de salud n. 1	316
Izamba	303
Umg 2 Tungurahua	238
Total	3.787

Fuente: Base de datos del MSP Distrito 18D01

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Como se puede apreciar en cada una de las tablas se obtuvieron dos poblaciones: la primera son los trabajadores de la institución en un total de 293 personas, mientras que la segunda está estructurada por los usuarios que acuden en busca de atención médica que según la base de datos de la institución en promedio proporcional se atiende a un total de 3.787 personas. A partir de ello, viendo la magnitud de cada una de las poblaciones fue necesario obtener una muestra de cada una de las poblaciones para la aplicación misma de los instrumentos diseñados.

3.4.2. Muestra

Como se describió en el apartado anterior, existen dos poblaciones con un número considerable de integrantes por lo que resulta necesario aplicar un tipo de muestreo para poder realizar el levantamiento de información. Bajo este escenario, seguidamente se realiza el cálculo respectivo para cada una de las poblaciones identificadas:

Clientes internos

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

Z = Nivel de confiabilidad = 95% = 1,96

p = Probabilidad de ocurrencia = 0,5

q = Probabilidad de no ocurrencia = 0,5

N = Población (293 trabajadores)

e = error de muestreo = 0,05

Remplazando los datos se tiene:

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 293}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + (293) * (0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.84 * 0.25 * 293}{3.84 * 0.25 + (293) * (0.0025)}$$

$$n = 166$$

Una vez aplicado la fórmula correspondiente, se determinó un total de 166 trabajadores del Distrito 18D01 del MSP a quienes se les aplicó el instrumento diseñado con la finalidad de recabar información sobre la variable capital intelectual.

Cientes externos

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

Z = Nivel de confiabilidad = 95% = 1,96

p = Probabilidad de ocurrencia = 0,5

q = Probabilidad de no ocurrencia = 0,5

N = Población (3.787 usuarios)

e = error de muestreo = 0,05

Remplazando los datos se tiene:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + N e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 3787}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + (3787) * (0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.84 * 0.25 * 3787}{3.84 * 0.25 + (3787) * (0.0025)}$$

$$n = 349$$

Una vez aplicado la fórmula correspondiente, se determinó un total de 349 usuarios del Distrito 18D01 del MSP a quienes se les aplicó el instrumento diseñado con la finalidad de recabar información importante referente a la variable calidad de los servicios.

3.5. Operacionalización de variable

Tabla N° 6: Operacionalización de variables (variable independiente: capital intelectual)

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	
Es la posesión de conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas profesionales que dan a la compañía una ventaja competitiva en el mercado, su valor radica en activos intangibles que se puedan convertir en rendimientos financieros para la compañía	Competencias	Conocimientos	¿Cómo califica el clima laboral dentro del Distrito 18D01 del MSP?	Técnica Encuesta	
		Actitudes	¿Considera que el Distrito 18D01 del MSP valora el desarrollo de iniciativas para el mejoramiento de los servicios?		
		Habilidades	¿Con que frecuencia el MSP imparte cursos de formación a los clientes internos que ayude a mejorar su desempeño en el trabajo?		
	Ventaja competitiva	Recurso tecnológico	¿Se encuentra usted lo suficientemente preparado para afrontar y solucionar problemas dentro de su puesto de trabajo?		Instrumento Cuestionario
			¿Cómo califica usted la comunicación que se genera dentro de los diferentes niveles jerárquicos del MSP?		
			¿Considera que las funciones y actividades a su cargo contemplan una correcta organización del trabajo?		
Activos intangibles	Creatividad	¿Las actividades que usted desempeña aportan al cumplimiento de objetivos institucionales?	Instrumento Cuestionario		
		¿Existen mecanismos de control interno para que los clientes internos cumplan eficientemente con sus responsabilidades del puesto de trabajo?			
		¿En el tiempo asignado para atender las necesidades de los usuarios se logra cumplir eficientemente con las actividades?			
		¿Considera que la inversión en innovación de procesos mejorará la calidad de los servicios?		Instrumento Cuestionario	
		¿Dentro de su puesto de trabajo cuenta usted con los recursos necesarios para el desempeño de sus actividades?			
		¿En su trabajo existe motivación para el desarrollo profesional?			
		¿Considera que el capital intelectual del personal aporta para mejorar la calidad de los servicios del MSP del distrito 18d01?	Instrumento Cuestionario		
		¿Considera usted que el capital intelectual mejorará la calidad de los servicios en el MSP en el Distrito 18d01?			

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Variable dependiente: Calidad del servicio

Tabla N° 7: Operacionalización de variables (variable dependiente)

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
Calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones, dependerá por una parte de la capacidad de la Organización que preste el servicio por conocer y comprender las necesidades del cliente y por otra parte del esfuerzo y la eficacia con la que se lleve a cabo el proceso	Dimensiones del servicio	Elementos físicos Efectividad Oportunidad de respuesta Trato al paciente	<p>¿El nivel de conocimientos que posee el personal de salud es?</p> <p>¿El nivel del servicio que se le brinda en las dependencias del centro de salud en la que fue atendido fue?</p> <p>¿La atención que le brindan los profesionales de la salud es?</p> <p>¿Las instalaciones con las que cuenta el centro de salud están acorde a sus necesidades?</p> <p>¿Cuál cree usted que es el nivel de compromiso que tiene el profesional?</p> <p>¿Considera que sus requerimientos son atendidos oportunamente?</p> <p>¿Considera que su opinión es importante para mejorar la calidad de los servicios?</p> <p>¿Considera que el centro de salud organiza sus funciones de servicio al paciente de una manera adecuada?</p> <p>¿Las actividades que se realiza en promoción de la salud son claramente entendidas?</p> <p>¿Considera que se aplican buenas prácticas profesionales en los servicios que presta el Ministerio de Salud Pública? (definiendo a buenas prácticas profesiones como: ética profesional, conocimientos, habilidades y destrezas, etc.)</p> <p>¿Considera que el tiempo en el cual fue atendido ayudó a generar un diagnóstico claro?</p> <p>¿El nivel del servicio que brindan las nuevas tecnologías (call center), como el caso de citas médicas es?</p> <p>¿Con qué frecuencia utiliza el sistema de quejas implementado en el MSP?</p> <p>¿Considera usted que el capital intelectual mejorará la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública en el Distrito 18d01?</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

3.6. Recolección de información

Tabla N° 8: Recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para solucionar el problema de investigación
2. ¿A qué personas?	A los trabajadores del MSP Distrito 18D01
3. ¿Sobre qué aspectos?	Capital intelectual Calidad de los servicios
4. ¿Quién?	El investigador
5. ¿Cuándo?	Segundo semestre del 2019
6. ¿Cuántas veces?	La recolección de la información se lo realizará según el caso lo amerite
7. ¿Con que técnicas?	Encuesta
8. ¿Con que instrumento?	Cuestionario
9. ¿En qué situación?	Se buscará el mejor momento para obtener resultados reales

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

3.7. Procesamiento y Análisis de la investigación

Codificación de la información:

Tabulación de la Información: para proceder a realizar la tabulación de datos se la realizará a través del programa Excel o SPSS, lo que permitirá verificar las respuestas e interpretar de mejor manera los resultados de la investigación.

Graficar: para esta presentación se utilizará gráfica de pastel.

Analizar gráficos estadísticos: para proceder a analizar los datos se realizará por medio de porcentajes que permitirá interpretar los resultados que proyecte.

Interpretación: la interpretación de resultados se elaborará bajo la síntesis de los mismos para poder encontrar la información necesaria para dar la posible solución al problema del objeto de estudio. Se aplicará el CHI CUADRADO para verificar la hipótesis en la investigación y demostrar la información entre variables.

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

O: Observados

E: Esperados

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación

Para empezar a desarrollar este apartado fue necesario en primera instancia validar los instrumentos diseñados que para el presente caso el estudio demandó la aplicación de dos instrumentos, el primero dirigido hacia los clientes externos; es decir, los trabajadores del Distrito 18D01 del MSP, mientras que el segundo fue dirigido hacia los clientes externos del Distrito 18D01 del MSP; es decir, los usuarios que acuden para ser atendidos en los diferentes Centros de Salud que conforman el distrito anteriormente descrito.

A partir de ello, para realizar la validación correspondiente fue necesario utilizar el estadígrafo SPSS a través del análisis de fiabilidad con la comprobación del Alfa de Cronbach; a continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Alfa de Cronbach (instrumento clientes internos)

Tabla N° 9: Resumen del procesamiento de los casos (clientes internos)

	N	%
Casos Válidos	166	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	166	100,0

Fuente: Estadígrafo SPSS

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

La validación del instrumento se lo realiza con base a la información levantada; es decir, los datos válidos corresponden a la muestra obtenida del total de trabajadores

que actualmente laboran en la institución y se encuentran registrados en la base de datos del Distrito 18D01 del Ministerio de Salud Pública, mientras que los datos excluidos corresponden a los datos perdidos (encuestas incompletas), en este caso no se registran datos perdidos dado que la totalidad de la muestra obtenida respondieron positivamente al instrumento diseñado.

Tabla N° 10: Estadísticos de fiabilidad (clientes internos)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	20

Fuente: Estadígrafo SPSS

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Una vez ingresados los resultados obtenidos de los distintos trabajadores del Distrito 18D01 del MSP (clientes internos) dentro del estadígrafo SPSS, el análisis de fiabilidad arroja un valor para el Alfa de Cronbach del **0.847** de un total de 20 preguntas, valor que de acuerdo a la literatura consultada se enmarca en un nivel aceptable; dado que según Mejía (2016) establece que “cuando el coeficiente alfa es mayor a 0.8 es bueno”; por lo tanto, el instrumento diseñado para los clientes internos dentro de la presente investigación es confiable.

Alfa de Cronbach (instrumento clientes externos)

Tabla N° 11: Resumen del procesamiento de los casos (clientes externos)

		N	%
Casos	Válidos	349	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	349	100,0

Fuente: Estadígrafo SPSS

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

De igual manera como se detalló anteriormente, la validación del instrumento se lo realiza con base a la información levantada; es decir, en este caso, los datos válidos corresponden a la muestra obtenida del total de usuarios que se encuentran registrados en la base de datos del Distrito 18D01 del Ministerio de Salud Pública,

mientras que los datos excluidos corresponden a los datos perdidos (encuestas incompletas), en este caso no se registran datos perdidos dado que la totalidad de la muestra obtenida respondieron positivamente al instrumento diseñado.

Tabla N° 12: Estadísticos de fiabilidad (clientes externos)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	17

Fuente: Estadígrafo SPSS

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Una vez ingresados los resultados obtenidos de los distintos usuarios del Distrito 18D01 del MSP (clientes externos) dentro del estadígrafo SPSS, el análisis de fiabilidad arroja un valor para el Alfa de Cronbach del **0.878** de un total de 17 preguntas, valor que como se explicó anteriormente se enmarca dentro de un nivel aceptable; por lo tanto, el instrumento diseñado para los clientes externos es confiable.

A partir de los resultados obtenidos, se comprobó la validez estadística de cada uno de los instrumentos diseñados por lo que; a continuación, se procedió con el respectivo análisis e interpretación de los resultados obtenidos. Para ello, fue necesario presentar la información recopilada de forma organizada; es decir, la pregunta respectiva, acompañada por una tabla donde se describen las alternativas de respuestas conjuntamente con la frecuencia y porcentaje, además de un gráfico de pastel indicando los valores obtenidos posterior a la tabulación realizada.

1. ¿Cómo califica el clima laboral dentro del Distrito 18D01 del MSP?

Tabla N° 13: Clima laboral

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	7%
Muy bueno	17	10%
Bueno	76	46%
Regular	42	25%
Malo	19	11%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

¿Cómo califica el clima laboral dentro del Distrito 18D01 del MSP?

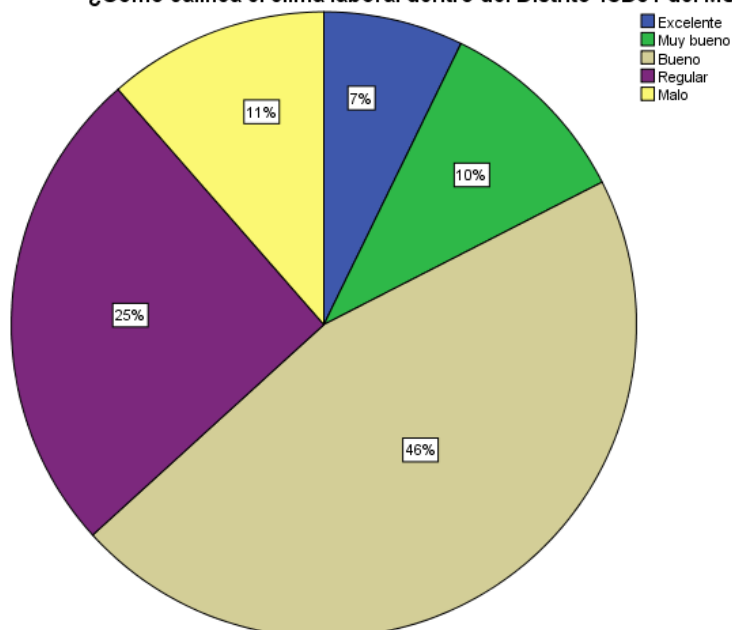


Gráfico N° 7: Clima Laboral

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Con estos antecedentes de forma general y bajo el criterio de los diferentes trabajadores de la institución, el clima laboral es regular, lo que hace suponer que en ocasiones se registran ciertos inconvenientes entre profesionales lo que afecta directamente al clima organizacional.

2. ¿Considera que el Distrito 18D01 del MSP valora el desarrollo de iniciativas para el mejoramiento de los servicios?

Tabla N° 14: Desarrollo de iniciativas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	7%
Casi siempre	17	10%
Algunas veces	76	46%
Casi nunca	34	20%
Nunca	27	16%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

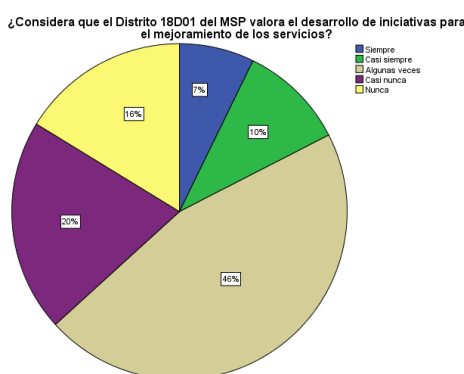


Gráfico N° 8: Desarrollo de iniciativas

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

En este sentido, se puede manifestar la evidente despreocupación por parte del Distrito 18D01 del MSP en relación al desarrollo de iniciativas que ayuden a mejorar los diferentes servicios ofertados, situación que afecta de forma negativa a la institución; dado que, de cierta manera se ponen barreras que impiden al personal desarrollar iniciativas que fomenten un trabajo más práctico y con menos procedimientos a cumplir.

3. ¿Con que frecuencia el MSP imparte cursos de formación a los clientes internos que ayude a mejorar su desempeño en el trabajo?

Tabla N° 15: Cursos de formación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	7%
Casi siempre	14	8%
Algunas veces	77	46%
Casi nunca	45	27%
Nunca	18	11%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

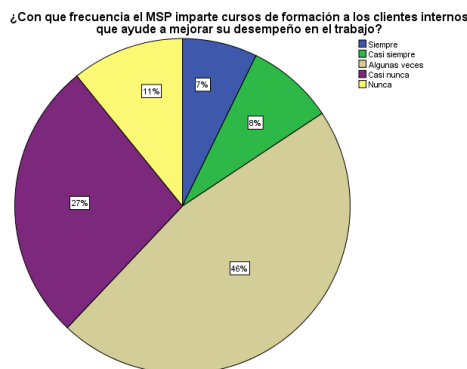


Gráfico N° 9: Cursos de formación
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Bajo este contexto, de acuerdo con el criterio de las personas encuestadas, el tema de los cursos de formación constituye una debilidad por parte del MSP y es ahí donde radica la mayor causal para que se presenten problemas en cuanto a la calidad de los servicios que afecta directamente a la imagen institucional de la organización.

4. ¿Se encuentra usted lo suficientemente preparado para afrontar y solucionar problemas dentro de su puesto de trabajo?

Tabla N° 16: Solución de problemas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	33	20%
Casi siempre	44	27%
Algunas veces	72	43%
Casi nunca	11	7%
Nunca	6	4%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

¿Se encuentra usted lo suficientemente preparado para afrontar y solucionar problemas dentro de su puesto de trabajo?

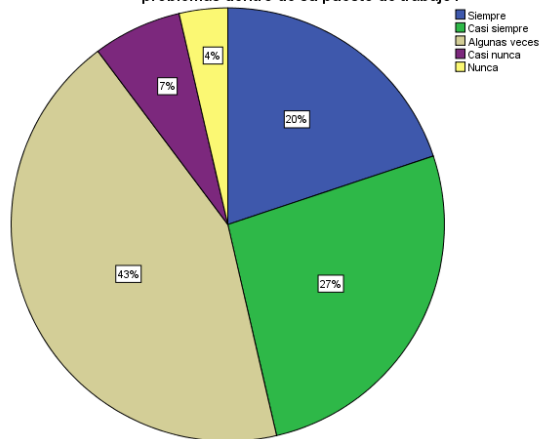


Gráfico N° 10: Solución de problemas

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Bajo este contexto, existe un porcentaje mayoritario quienes coinciden que se encuentran lo suficientemente preparados para afrontar y solucionar problemas que en determinados momentos pudieran presentarse dentro del puesto de trabajo.

5. ¿Cómo califica usted la comunicación que se genera dentro de los diferentes niveles jerárquicos del MSP?

Tabla N° 17: Comunicación entre niveles

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	7%
Muy bueno	19	11%
Bueno	83	50%
Regular	39	23%
Malo	13	8%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

¿Cómo califica usted la comunicación que se genera dentro de los diferentes niveles jerárquicos del MSP?

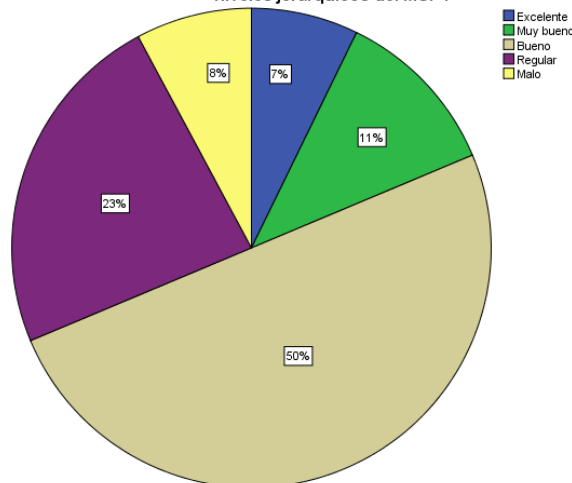


Gráfico N° 11: Comunicación entre niveles
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

En este sentido, de forma general bajo el criterio de las personas encuestadas, la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos del MSP es regular/buena, lo que evidentemente es una debilidad en la institución aspecto que a través de diferentes acciones pudiese mejorar a futuro.

6. ¿Considera que las funciones y actividades a su cargo contemplan una correcta organización del trabajo?

Tabla N° 18: Organización de trabajo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	34	20%
De acuerdo	111	67%
Indiferente	3	2%
En desacuerdo	13	8%
Totalmente en desacuerdo	5	3%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

¿Considera que las funciones y actividades a su cargo contemplan una correcta organización del trabajo?

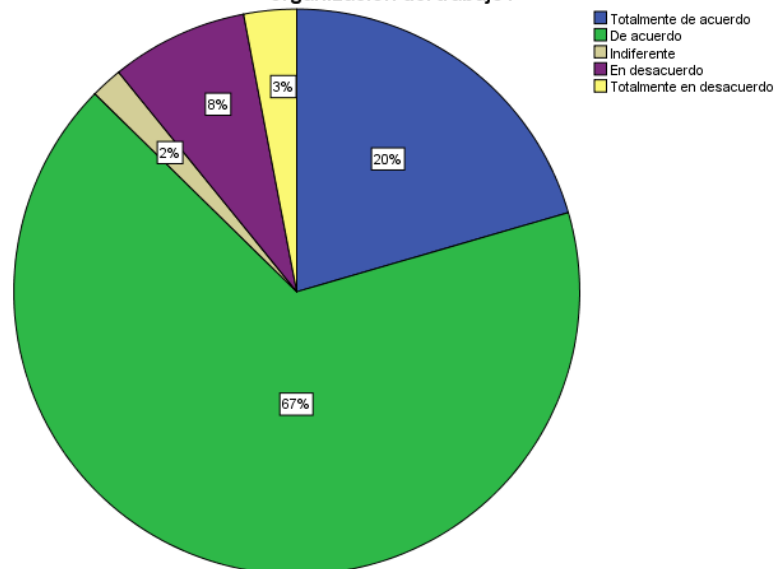


Gráfico N° 12: Organización de trabajo
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

En tal virtud, el criterio de las personas encuestadas es positivo en tonto a la pregunta planteada, pues bajo su criterio las funciones y actividades delegadas hacia ellos contemplan una organización adecuada de su trabajo por lo que no se registran inconvenientes al momento que desarrollan tales acciones.

7. ¿Las actividades que usted desempeña aportan al cumplimiento de objetivos institucionales?

Tabla N° 19: Cumplimiento de objetivos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	10%
Casi siempre	33	20%
Algunas veces	101	61%
Casi nunca	9	5%
Nunca	6	4%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

¿Las actividades que usted desempeña aportan al cumplimiento de objetivos institucionales?

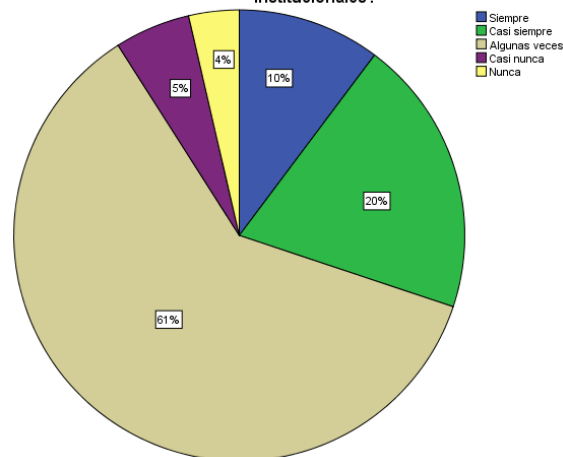


Gráfico N° 13: Cumplimiento de objetivos
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Con estos antecedentes, se puede manifestar de forma general que a través de la ejecución de las distintas actividades se dan cumplimiento a los objetivos planteados por el Distrito 18D01 del MSP situación que ayuda a la institución a tener en la colectividad una imagen positiva de su trabajo.

8. ¿Existen mecanismos de control interno para que los clientes internos cumplan eficientemente con sus responsabilidades del puesto de trabajo?

Tabla N° 20: Mecanismos de control

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	53	32%
Casi siempre	18	11%
Algunas veces	55	33%
Casi nunca	25	15%
Nunca	15	9%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

¿Existen mecanismos de control interno para que los clientes internos cumplan eficientemente con sus responsabilidades del puesto de trabajo?

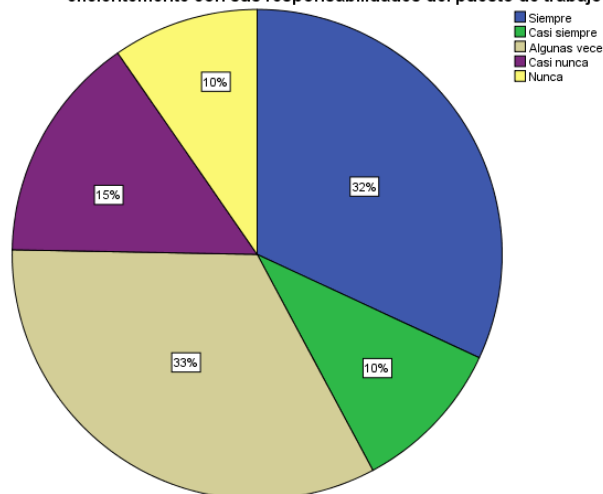


Gráfico N° 14: Mecanismos de control

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

En tal virtud, de forma general se puede manifestar a través de los resultados obtenidos que dentro del Distrito 18D01 del MSP si existen ciertos de mecanismos que ayudan a controlar el cumplimiento de las actividades de los funcionarios de la institución.

9. ¿En el tiempo asignado para atender las necesidades de los usuarios se logra cumplir eficientemente con las actividades?

Tabla N° 21: Tiempo de atención

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	7%
Casi siempre	38	23%
Algunas veces	55	33%
Casi nunca	45	27%
Nunca	16	10%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

¿En el tiempo asignado para atender las necesidades de los usuarios se logra cumplir eficientemente con las actividades?

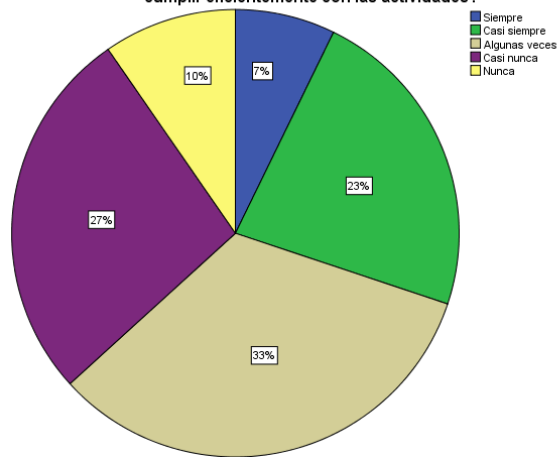


Gráfico N° 15: Tiempo de atención

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

En este sentido, existen criterios divididos entre los participantes de la investigación dado que una parte apoya que el tiempo asignado es suficiente para lograr cumplir eficientemente las actividades que demanden sus trabajos, mientras que otra parte asegura que este tiempo es muy corto por lo que se presentan ciertos problemas.

10. ¿Considera que la inversión en innovación de procesos mejorará la calidad de los servicios?

Tabla N° 22: Inversión en innovación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	18%
Casi siempre	22	13%
Algunas veces	96	58%
Casi nunca	11	7%
Nunca	7	4%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

¿Considera que la inversión en innovación de procesos mejorará la calidad de los servicios?

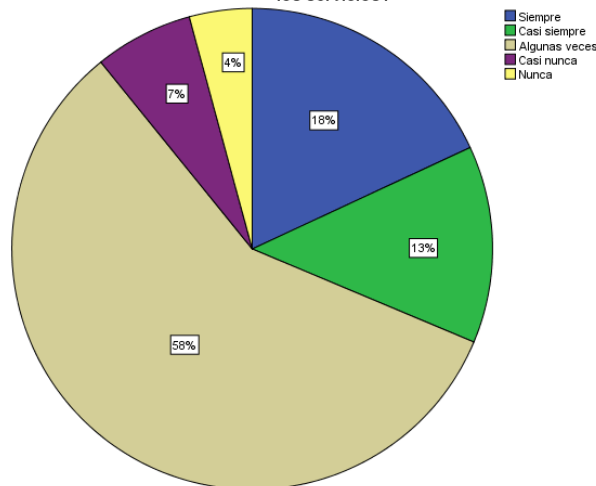


Gráfico N° 16: Inversión en innovación

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

En tal virtud, el tema de la asignación de recursos para la innovación de procesos es determinante para el desarrollo de las distintas organizaciones; dado que, mucho depende de ello, el apareamiento de nuevas alternativas que ayuden a resolver diferentes inconvenientes que surgen a diario dentro de un puesto de trabajo.

11. ¿Dentro de su puesto de trabajo cuenta usted con los recursos necesarios para el desempeño de sus actividades?

Tabla N° 23: Recursos disponibles

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	11%
Casi siempre	25	15%
Algunas veces	105	63%
Casi nunca	13	8%
Nunca	4	2%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

¿Dentro de su puesto de trabajo cuenta usted con los recursos necesarios para el desempeño de sus actividades?

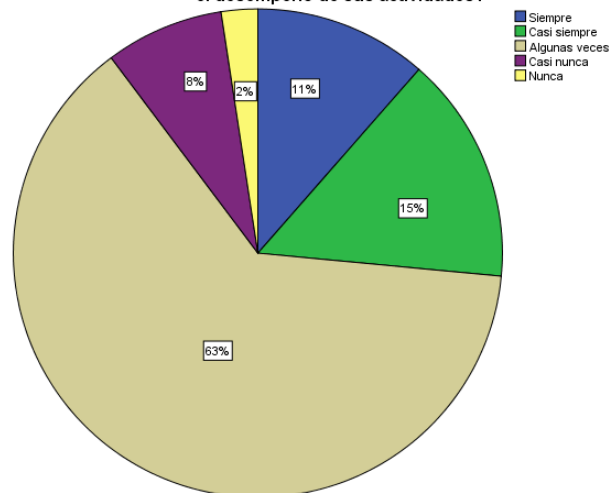


Gráfico N° 17: Recursos disponibles

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Con los resultados obtenidos se puede manifestar que dentro del Distrito 18D01 del MSP existen los recursos necesarios para que el personal en general pueda desarrollar de forma adecuada sus diferentes actividades.

12. ¿En su trabajo existe motivación para el desarrollo profesional?

Tabla N° 24: Motivación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	7%
Casi siempre	17	10%
Algunas veces	76	46%
Casi nunca	25	15%
Nunca	36	22%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)



Gráfico N° 18: Motivación

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

De forma general, bajo los resultados obtenidos se puede manifestar que dentro del Distrito 18D01 del MSP, no existe motivación alguna para el personal en cuanto se refiere al desarrollo profesional, aspecto que puede influir de cierta forma en su desempeño laboral.

13. ¿Considera que el capital intelectual del personal aporta para mejorar la calidad de los servicios del MSP del distrito 18d01?

Tabla N° 25: Capital intelectual

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	26	16%
De acuerdo	121	73%
Indiferente	4	2%
En desacuerdo	6	4%
Totalmente en desacuerdo	9	5%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

¿Considera que el capital intelectual del personal aporta para mejorar la calidad de los servicios del MSP del distrito 18d01?

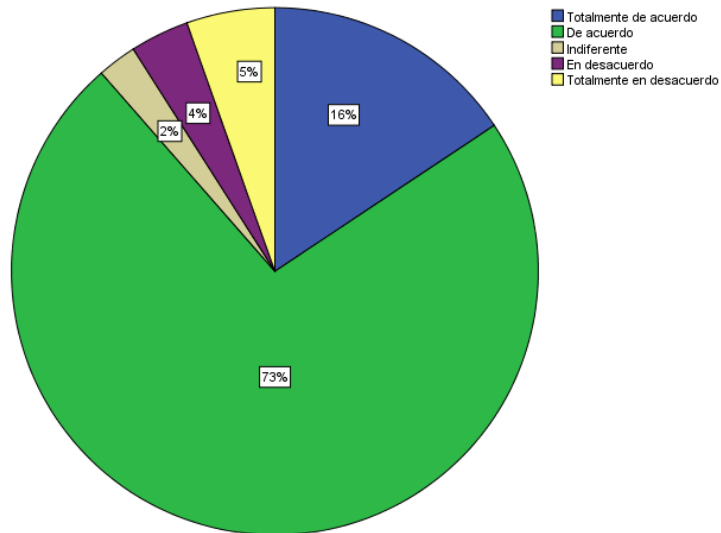


Gráfico N° 19: Capital intelectual

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

En tal virtud, para mejorar la calidad de los servicios en cualquier institución, el capital intelectual juega un papel preponderante, pues a partir de su manejo y desarrollo adecuado pueden salir excelentes iniciativas que ayuden a mejorar el servicio.

14. ¿Considera usted que el capital intelectual mejorará la calidad de los servicios en el MSP en el Distrito 18d01?

Tabla N° 26: Capital intelectual y calidad de servicios

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	150	90%
No	16	10%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

¿Considera usted que el capital intelectual mejorará la calidad de los servicios en el MSP en el Distrito 18d01?

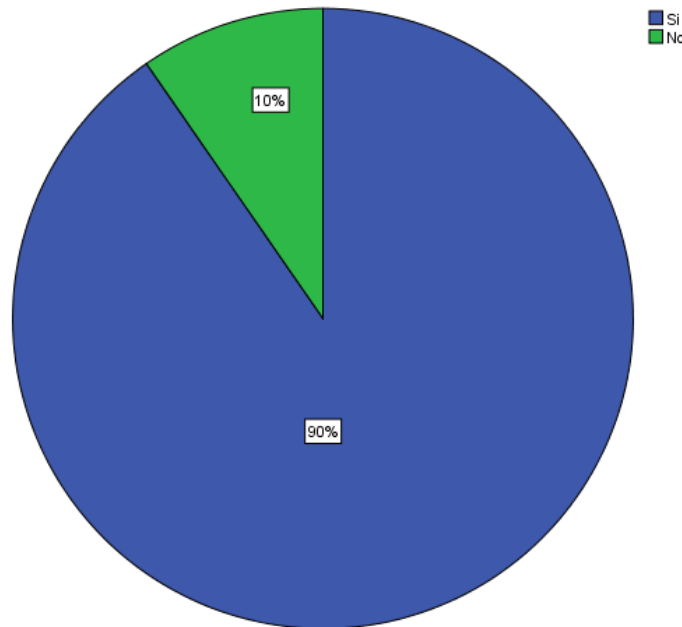


Gráfico N° 20: Capital intelectual y calidad de servicios
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Bajo este contexto, existe un criterio casi unificado en cuanto al tema del capital intelectual y la calidad de los servicios por parte de los funcionarios de la institución pues según su criterio es necesario fortalecer el capital intelectual para desarrollar otras habilidades.

15. Edad

Tabla N° 27: Edad

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 y 25 años	14	8%
Entre 26 y 35 años	48	29%
Entre 36 y 45 años	80	48%
Entre 46 y 55 años	16	10%
Más de 56 años	8	5%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

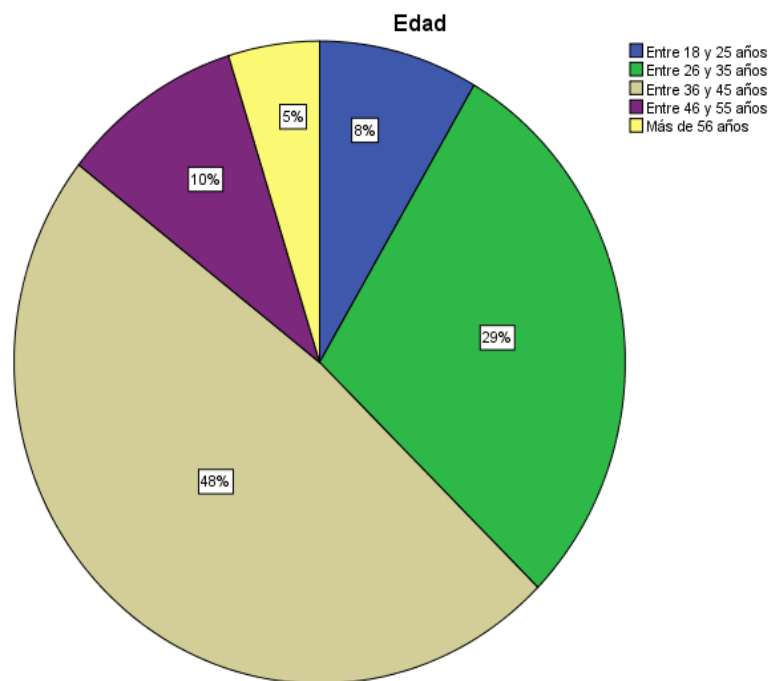


Gráfico N° 21: Edad
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Con estos antecedentes, se puede manifestar que la población en estudio se encuentra en una edad madura.

16. Género

Tabla N° 28: Género

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	71	43%
Femenino	95	57%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

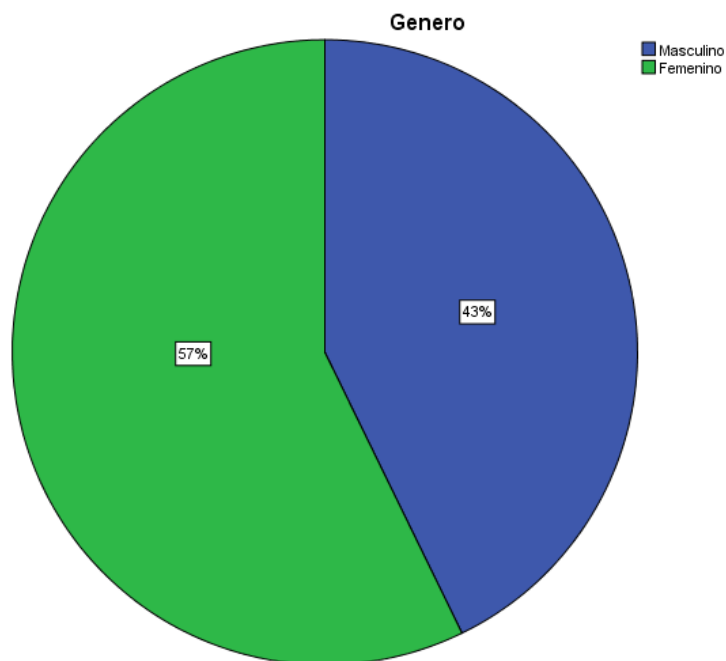


Gráfico N° 22: Género

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Esto evidencia, que dentro del Distrito 18D01 del MSP existe un porcentaje mayoritario de mujeres al servicio de la colectividad en temas de salud.

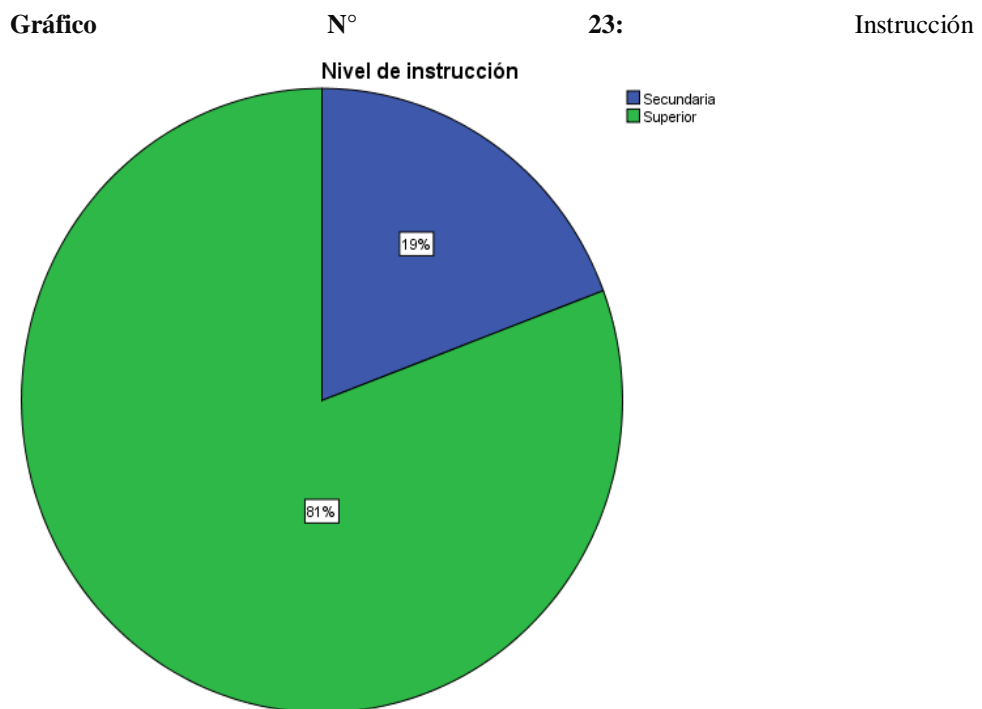
17. Nivel de instrucción

Tabla N° 29: Instrucción

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	0	0%
Secundaria	32	19%
Superior	134	81%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Bajo este contexto, existe un porcentaje alto de servidores que cuentan con un título profesional de tercer y cuarto nivel (enfermeras, doctores, psicólogos, odontólogos, obstetras); es decir cuentan con una formación universitaria de tercer y cuarto nivel, títulos que validan sus conocimientos para ejercer su profesión en el ámbito de la salud. Mientras que un mínimo porcentaje tienen una formación media; es decir, únicamente cuentan con el título de bachiller.

18. Área de Trabajo

Tabla N° 30: Área de trabajo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Medicina General	70	42%
Enfermería	68	41%
Odontología	11	7%
Obstetricia	7	4%
Psicología	4	2%
TAPS	6	4%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

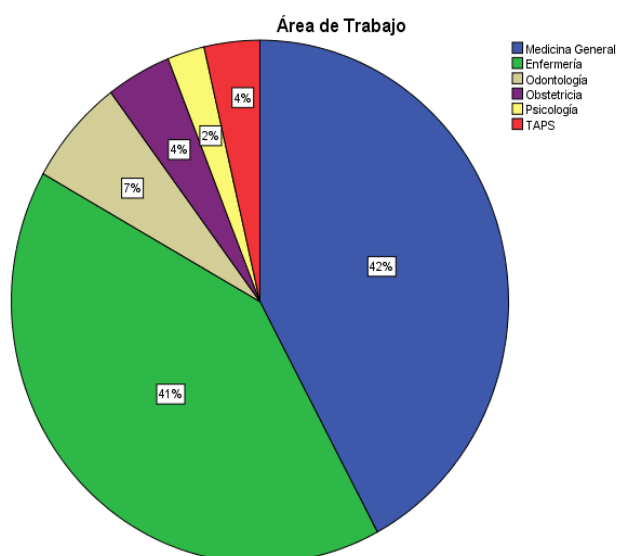


Gráfico N° 24: Área de trabajo

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

De forma general, dentro del Distrito 18D01 del MSP cuenta con 6 áreas de atención al público donde se destacan (enfermería, obstetricia, medicina general, odontología, psicología y Técnicos en atención primaria en salud TAPS).

19. Tiempo de labores en la institución

Tabla N° 31: Tiempo de trabajo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Menos de un año	25	15%
Entre 1 y 5 años	85	51%
Entre 6 y 10 años	33	20%
Entre 11 y 15 años	11	7%
Más de 15 años	12	7%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

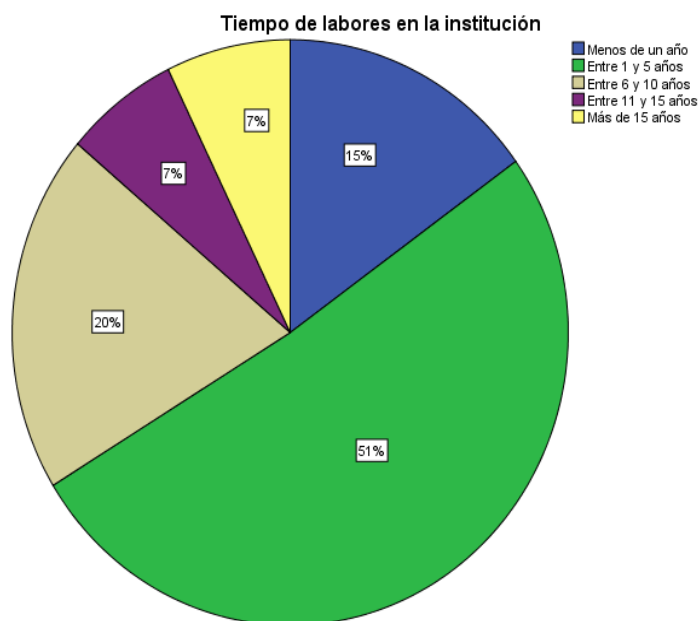


Gráfico N° 25: Tiempo de trabajo
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

En este sentido, resulta evidente que el personal que trabaja en la institución tiene un tiempo prolongado prestando sus servicios en el Distrito 18D01 del MSP; es decir, se registra un porcentaje mínimo de rotación de personal.

20. Número de cursos recibidos en los últimos 3 años

Tabla N° 32: Cursos recibidos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 2 cursos	48	29%
De 3 a 4 cursos	66	40%
De 5 a 6 cursos	26	16%
De 7 a 8 cursos	18	11%
Ninguno	8	5%
Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

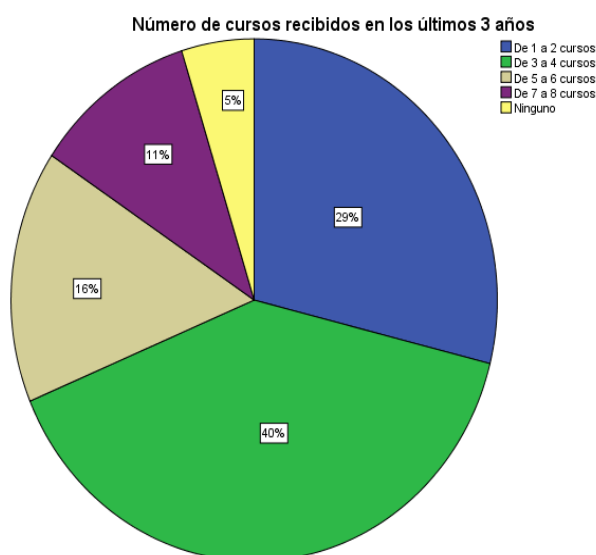


Gráfico N° 26: Cursos recibidos

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Bajo este contexto, en su gran mayoría el personal que labora dentro del Distrito 18D01 del MSP ha recibido cursos de apoyo a su formación durante los últimos años, situación positiva dado que a través de ellos se han logrado fortalecer los conocimientos y competencias para un mejor desempeño laboral.

Encuesta clientes externos

1. ¿El nivel de conocimientos que posee el personal de salud es?

Tabla N° 33: Nivel de conocimiento

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	23	7%
Muy bueno	46	13%
Bueno	84	24%
Regular	117	34%
Malo	79	23%
Total	349	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

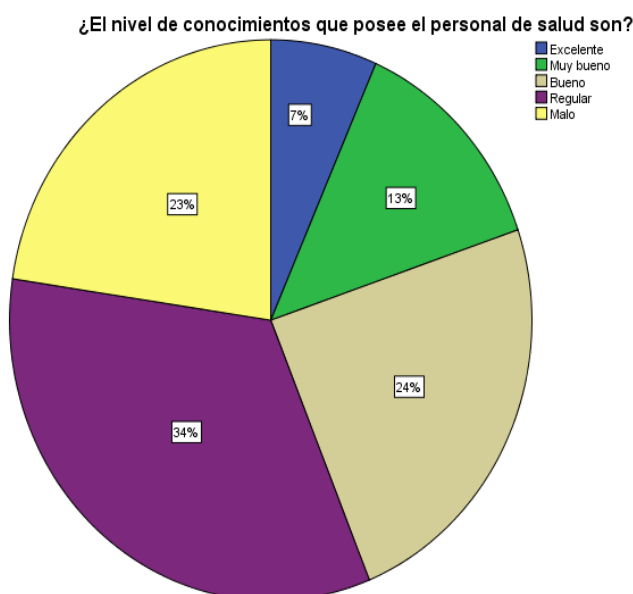


Gráfico N° 27: Nivel de conocimiento

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Bajo este contexto, de forma general y bajo la perspectiva de los usuarios de los centros de salud, el conocimiento que posee el personal de atención se enmarca en un nivel regular, motivo por el cual se presentan una serie de inconvenientes en el proceso de interacción personal de salud/usuarios.

2. ¿El nivel del servicio que se le brindó en las dependencias del centro de salud en la que fue atendido fue?

Tabla N° 34: Nivel de servicio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	17	5%
Muy bueno	23	7%
Bueno	52	15%
Regular	141	40%
Malo	116	33%
Total	349	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

¿El nivel del servicio que se le brindó en las dependencias del centro de salud en la que fue atendido fue?

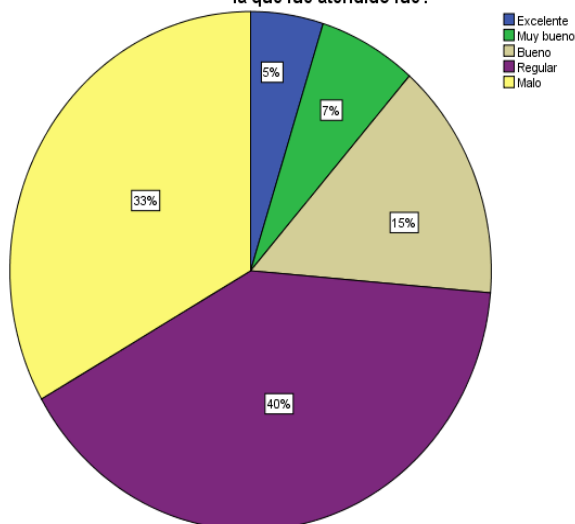


Gráfico N° 28: Nivel de servicio

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Con este escenario y de acuerdo al criterio de los usuarios a través de sus vivencias experimentadas en los centros de salud la calificación general del Distrito 18D01 del MSP se enmarca en un nivel negativo, situación que indudablemente es una debilidad para la institución pues esto genera desconfianza en el usuario.

3. ¿La atención que le brindan los profesionales de la salud es?

Tabla N° 35: Atención

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	14	4%
Muy bueno	20	6%
Bueno	90	26%
Regular	139	40%
Malo	86	25%
Total	349	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)



Gráfico N° 29: Atención
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

En tal virtud, de acuerdo a los resultados obtenidos se puede manifestar que existen deficiencias en la atención aspecto que influye directamente en el usuario causando en él miedo y desconfianza al momento que necesariamente tienen que acudir a estos lugares.

4. ¿Las instalaciones con las que cuenta el centro de salud están acorde a sus necesidades?

Tabla N° 36: Instalaciones

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	6%
Casi siempre	43	12%
Algunas veces	75	21%
Casi nunca	117	34%
Nunca	93	27%
Total	349	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

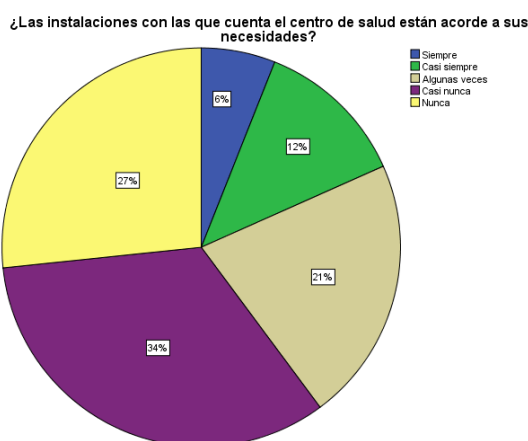


Gráfico N° 30: Instalaciones
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Con estos antecedentes, a pesar que durante los últimos años el gobierno central invirtió en la infraestructura de los diferentes centros de atención existe incomodidad por ciertos usuarios pues consideran que las distintas instalaciones en ocasiones no se adaptan a sus necesidades lo que genera cierta incomodidad y malestar en los ellos.

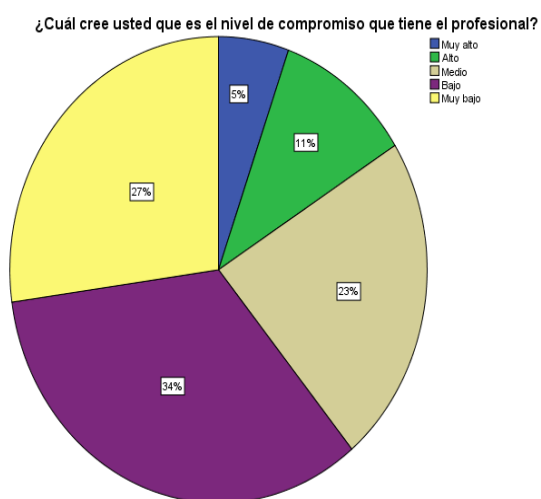
5. ¿Cuál cree usted que es el nivel de compromiso que tiene el profesional?

Tabla N° 37: Nivel de compromiso

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	19	5%
Alto	37	11%
Medio	80	23%
Bajo	118	34%
Muy bajo	95	27%
Total	349	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)



Nivel de compromiso

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Con lo anteriormente expuesto, se puede manifestar que el nivel de compromiso de los diferentes profesionales es de medio hacia abajo; es decir, bajo la perspectiva de los encuestados es poco el compromiso que demuestran las personas vinculadas con la institución hacia el usuario y eso mayormente evidente con personas en condiciones de vulnerabilidad (niños y adultos mayores).

6. ¿Considera que sus requerimientos son atendidos oportunamente?

Tabla N° 38: Atención de requerimientos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	7%
Casi siempre	46	13%
Algunas veces	69	20%
Casi nunca	94	27%
Nunca	117	34%
Total	349	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

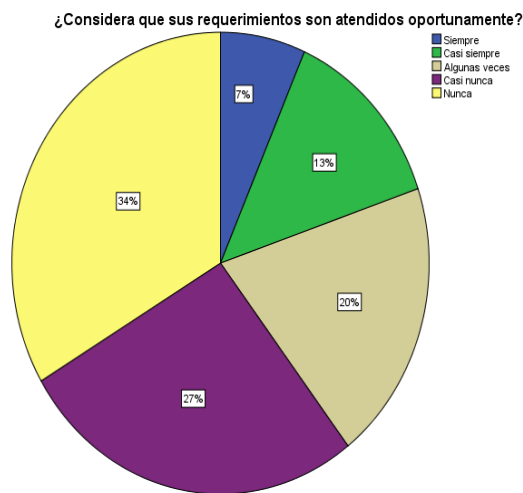


Gráfico N° 31: Atención de requerimientos

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

De forma general, existe un porcentaje mayoritario que manifiestan que sus requerimientos no son atendidos de forma oportuna lo cual genera el enojo de la mayoría de usuarios pues deducen que los personeros de la institución involucrada en el estudio no le dan la importancia debida al cuidado de su estado de salud.

7. **¿Considera que su opinión es importante para mejorar la calidad de los servicios?**

Tabla N° 39: Calidad de los servicios

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	117	34%
De acuerdo	93	27%
Indiferente	70	20%
En desacuerdo	69	20%
Total	349	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

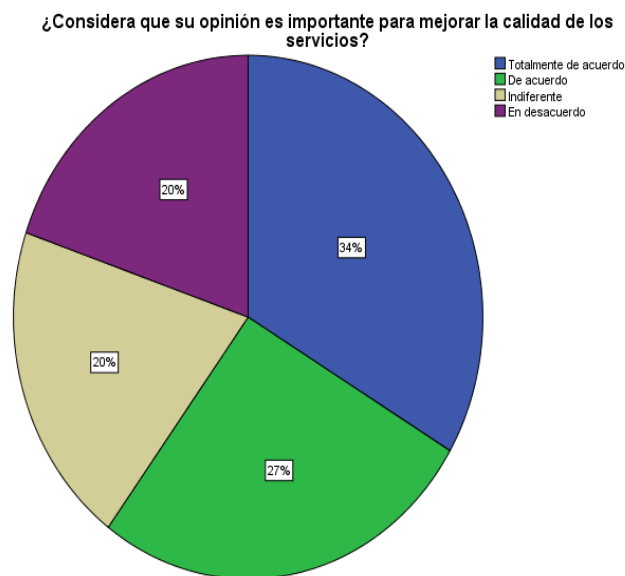


Gráfico N° 32: Calidad de los servicios

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Con estos antecedentes, la mayor parte de encuestados coinciden en que la opinión de los usuarios es un factor sumamente importante para mejorar una serie de elementos dentro de la calidad de los servicios; dado que a través del procesamiento de la información obtenida se pueden identificar las debilidades existentes y plantear acciones que permitan erradicar las mismas.

8. ¿Considera que el centro de salud organiza sus funciones de servicio al paciente de una manera adecuada?

Tabla N° 40: Organización de funciones

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	4%
Casi siempre	16	5%
Algunas veces	75	21%
Casi nunca	147	42%
Nunca	97	28%
Total	349	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

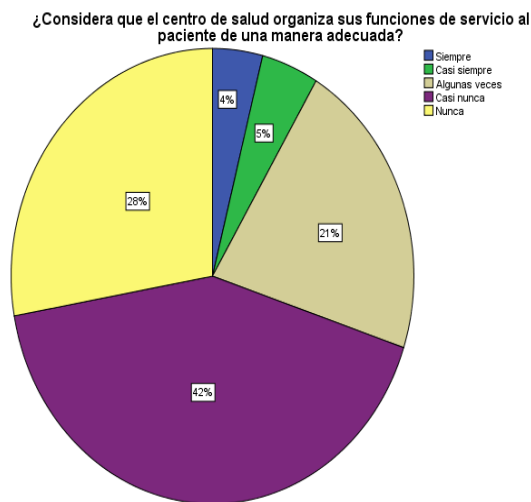


Gráfico N° 33: Organización de funciones

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Bajo este contexto, es evidente que existen falencias en cuanto se refiere al protocolo de atención que se brinda al paciente pues según el criterio de los sujetos investigativos, el centro de salud presentan una serie de inconvenientes durante esta interacción.

9. ¿Las actividades que se realiza en promoción de la salud son claramente entendidas?

Tabla N° 41: Promoción de actividades

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	4%
Casi siempre	20	6%
Algunas veces	80	23%
Casi nunca	142	41%
Nunca	94	27%
Total	349	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

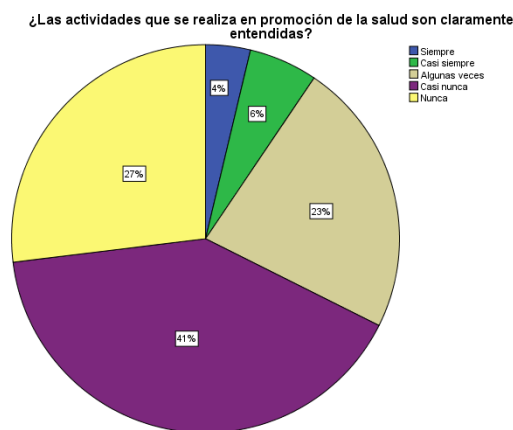


Gráfico N° 34: Promoción de actividades
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

En tal virtud, resulta evidente que las acciones que los centros d salud ejecutan con la finalidad de promocionar sus servicios lamentablemente no es entendida de forma clara por el público objetivo, situación que crea una serie de interrogantes en el usuario al momento que se acerca a las diferentes dependencias pues no conocen los diferentes procedimientos que hay que seguir para ser atendidos en cada una de las áreas definidas.

10. ¿Considera que se aplican buenas prácticas profesionales en los servicios que presta el Ministerio de Salud Pública? (definiendo a buenas prácticas profesionales como: ética profesional, conocimientos, habilidades y destrezas, etc.)

Tabla N° 42: Prácticas profesionales

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	7%
Casi siempre	46	13%
Algunas veces	69	20%
Casi nunca	117	34%
Nunca	94	27%
Total	349	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

¿Considera que se aplican buenas prácticas profesionales en los servicios que presta el Ministerio de Salud Pública?

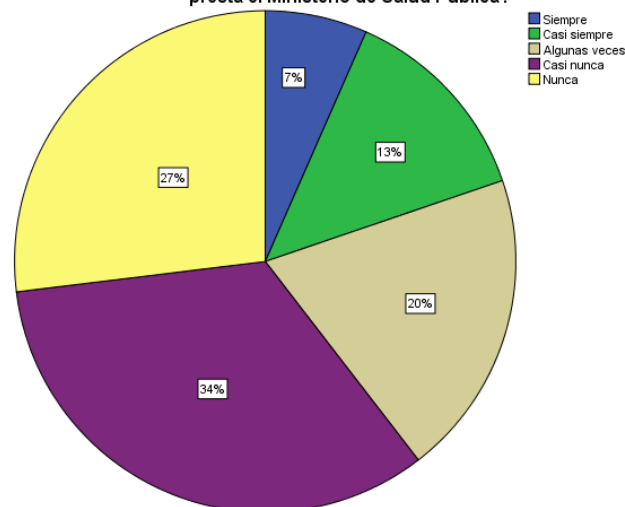


Gráfico N° 35: Prácticas profesionales

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Bajo este contexto, resulta notorio el descontento por parte de la mayoría de personas encuestadas en cuanto se refiere a las prácticas profesionales que se aplican dentro del Distrito 18D01 del MSP, y esto en gran medida está asociada por ejemplo a la dotación de medicamentos para tratar ciertas enfermedades pues debido a que la salud en el país es catalogada como gratuita los profesionales de la salud están de cierta forma obligados a utilizar medicamentos genéricos los cuales no tienen el mismo efecto que el medicamento normal para tratar las diferentes dolencias que aquejan a los distintos usuarios.

11. ¿Considera que el tiempo en el cual fue atendido ayudó a generar un diagnóstico claro?

Tabla N° 43: Tiempo de atención

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	5%
De acuerdo	46	13%
Indiferente	23	7%
En desacuerdo	144	41%
Totalmente en desacuerdo	117	34%
Total	349	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

¿Considera que el tiempo en el cual fue atendido ayudó a generar un diagnóstico claro?

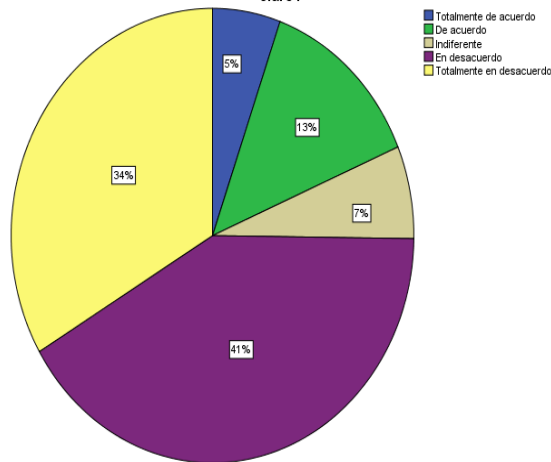


Gráfico N° 36: Tiempo de atención
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Los datos obtenidos muestran el criterio de los encuestados, los mismos que manifiestan que el tiempo que los profesionales de la salud emplean para realizar un diagnóstico en ocasiones no ayuda a tener una idea clara del padecimiento del paciente, pues éstos están obligados a realizar de forma rápida la consulta debido a la gran afluencia de público que se registra a diario.

12. ¿El nivel del servicio que brindan las nuevas tecnologías (call center), como el caso de citas médicas es?

Tabla N° 44: Nivel de servicio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	16	5%
Muy bueno	21	6%
Bueno	76	22%
Regular	143	41%
Malo	93	27%
Total	349	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

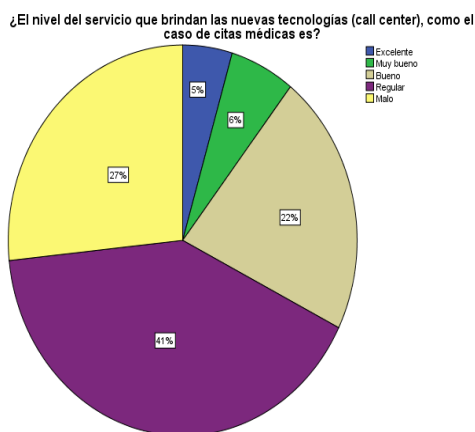


Gráfico N° 37: Nivel de servicio
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

En tal virtud, de forma general el aparecimiento de las nuevas tecnologías como el servicio de call center es calificado por la mayor parte de encuestados como regular y malo; dado que, su uso se encuentra limitado al manejo de plataformas virtuales que para el caso de la población objeto de estudio resulta complicado pues son personas en su gran mayoría no cuentan con estudios o tienen dificultad para manejar un computador o teléfono inteligente.

13. ¿Con qué frecuencia utiliza el sistema de quejas implementado en el MSP?

Tabla N° 45: Sistema de quejas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	4%
Casi siempre	32	9%
Algunas veces	167	48%
Casi nunca	86	25%
Nunca	49	14%
Total	349	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

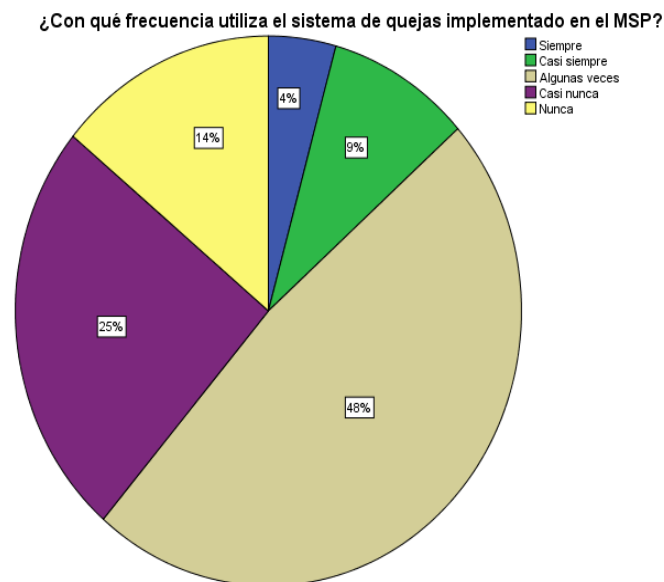


Gráfico N° 38: Sistema de quejas

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Con estos antecedentes, se puede manifestar que a pesar de la importancia que representa un sistema de quejas, esta es poco utilizado por los diferentes usuarios, situación que podría estar asociado a la falta de información para su manejo o también por el tiempo que disponen cada uno de los usuarios del centro de salud.

14. ¿Considera usted que el capital intelectual mejorará la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública en el Distrito 18d01?

Tabla N° 46: Capital intelectual

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	349	100%
Total	349	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

¿Considera usted que el capital intelectual mejorará la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública en el Distrito 18d01?

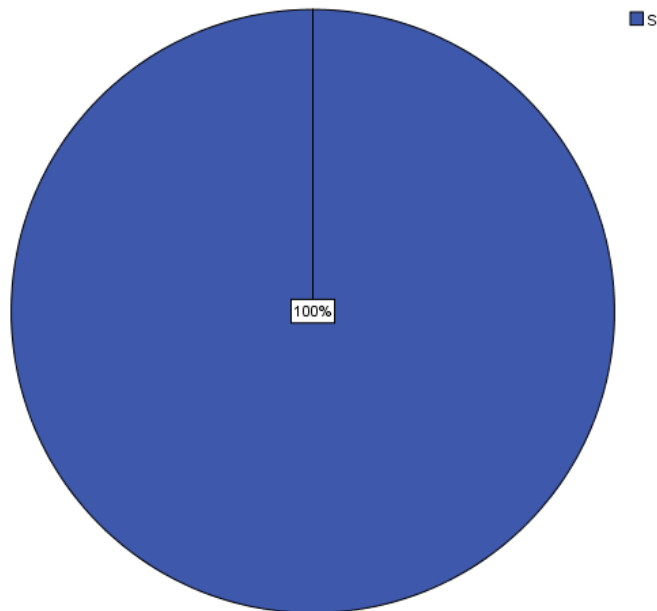


Gráfico N° 39: Capital intelectual

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Del 100% de clientes externos encuestados, en su totalidad coinciden que el capital intelectual mejorará la calidad de los servicios. En este sentido, existe un criterio unánime en cuanto al tema del capital intelectual y la calidad de los servicios por parte de los usuarios del Distrito 18D01 del MSP pues según su criterio un manejo adecuado del capital intelectual ayudaría a desarrollar otras habilidades que permitan fortalecer ciertos aspectos que en la actualidad causan ciertos inconvenientes.

15. Edad:

Tabla N° 47: Edad

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Entre 15 y 25 años	29	8%
Entre 26 y 35 años	147	42%
Entre 36 y 45 años	74	21%
Entre 46 a 55 años	47	13%
Más de 55 años	52	15%
Total	349	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

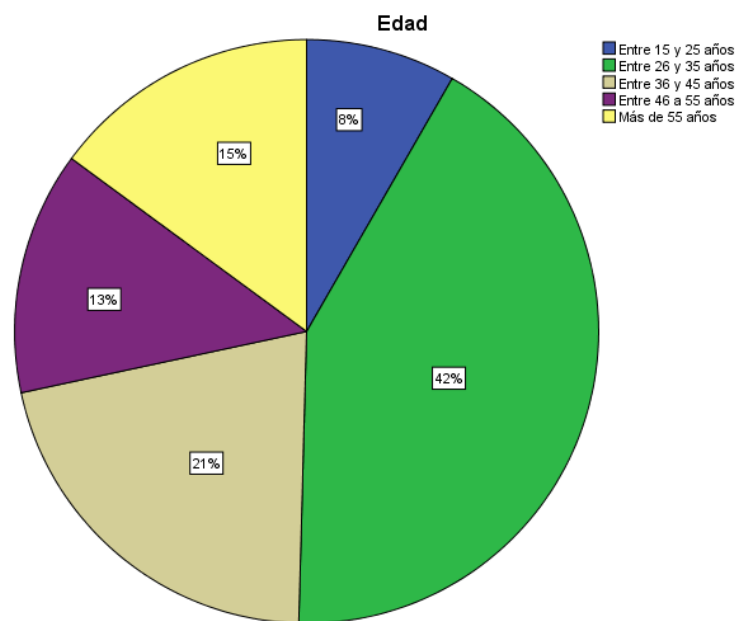


Gráfico N° 40: Edad
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

En tal virtud, se puede manifestar que la población en estudio se encuentra en diferentes edades; sin embargo, el rango que destaca son aquellos usuarios que se encuentran entre los 26 y 35 años, otro dato interesante es aquella población que pasan los 55 años.

16. Género:

Tabla N° 48: Género

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	139	40%
Femenino	210	60%
Total	349	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

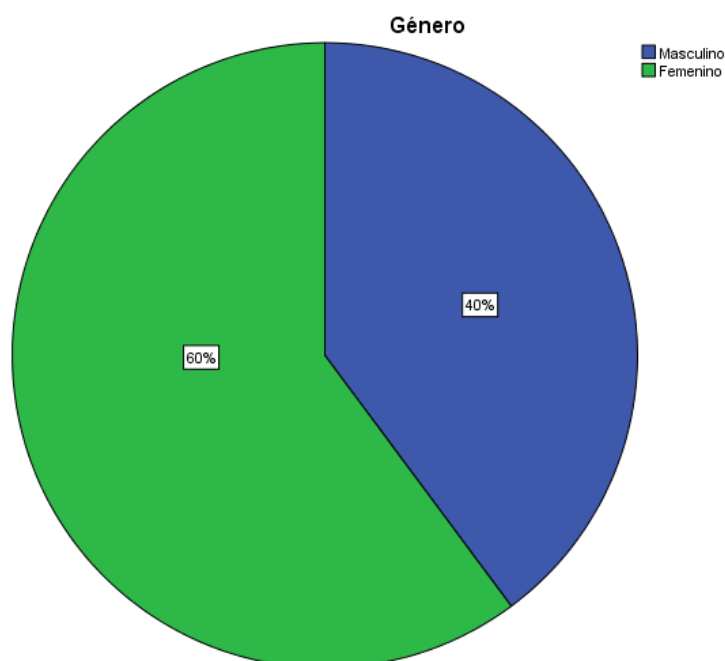


Gráfico N° 41: Género

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Esto evidencia, que dentro del Distrito 18D01 del MSP existe un porcentaje mayoritario de mujeres quienes acuden a diario a diferentes consultas, con lo cual se puede concluir que las mujeres son quienes registran mayores problemas de salud.

17. Nivel de instrucción:

Tabla N° 49: Instrucción

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	171	49%
Primaria	102	29%
Secundaria	52	15%
Superior	24	7%
Total	349	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

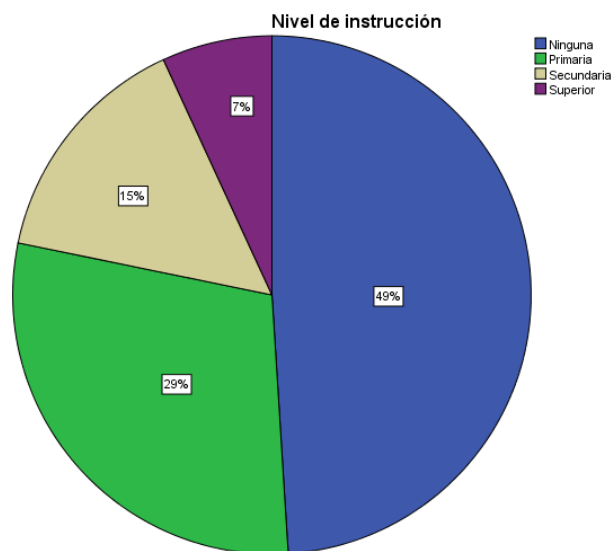


Gráfico N° 42: Instrucción
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Interpretación

Con estos antecedentes, casi la mitad de la población encuestada no tiene ningún nivel de estudios lo que hace difícil la comprensión de las indicaciones dadas por las personas vinculadas con el Distrito 18D01 del MSP además del manejo de los diferentes sistemas implementados por la institución para mejorar el servicio a los diferentes usuarios como por ejemplo el sistema de quejas y el call center para manejo de citas médicas.

4.2. Verificación de hipótesis

Para realizar la verificación de la hipótesis planteada fue necesario utilizar preguntas direccionadas a cada una de las variables objeto de estudio (capital intelectual y calidad de los servicios). A partir de ello; a continuación, se detalla el procedimiento efectuado:

Planteamiento de la hipótesis

El capital intelectual incide en la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública del Distrito 18D01.

Modelo lógico

Hipótesis nula

H₀: El capital intelectual **NO** incide en la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública del Distrito 18D01.

Hipótesis alternativa

H₁: El capital intelectual **SI** incide en la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública del Distrito 18D01.

Modelo matemático

H₀: $O = E$

H₁: $O \neq E$

Modelo estadístico

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

X² = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

Clientes internos (Capital intelectual)

Pregunta 13: ¿Considera que el capital intelectual del personal aporta para mejorar la calidad de los servicios del MSP del distrito 18D01?

Clientes externos (Calidad del servicio)

Pregunta 2: ¿El nivel del servicio que se le brindo en las dependencias del centro de salud en la que fue atendido fue?

Frecuencias observadas

Tabla N° 50: Frecuencias observadas

Recuento		¿El nivel del servicio que se le brindo en las dependencias del centro de salud en la que fue atendido fue?					
		Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Total
¿Considera que el capital intelectual del personal aporta para mejorar la calidad de los servicios del MSP del distrito 18D01?	Totalmente de acuerdo	1	2	6	10	7	26
	De acuerdo	7	7	13	52	42	121
	Indiferente	0	2	0	1	1	4
	En desacuerdo	0	0	3	3	0	6
	Totalmente en desacuerdo	0	1	3	0	5	9
	Total	8	12	25	66	55	166

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Frecuencias esperadas

Tabla N° 51: Frecuencias esperadas

Recuento		¿El nivel del servicio que se le brindo en las dependencias del centro de salud en la que fue atendido fue?					
		Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Total
¿Considera que el capital intelectual del personal aporta para mejorar la calidad de los servicios del MSP del distrito 18D01?	Totalmente de acuerdo	1,3	1,9	3,9	10,3	8,6	26,0
	De acuerdo	5,8	8,7	18,2	48,1	40,1	121,0
	Indiferente	0,2	0,3	0,6	1,6	1,3	4,0
	En desacuerdo	0,3	0,4	0,9	2,4	2,0	6,0
	Totalmente en desacuerdo	0,4	0,7	1,4	3,6	3,0	9,0
	Total	8,0	12,0	25,0	66,0	55,0	166,0

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Tabla de contingencia

Tabla N° 52: Tabla de contingencia

	O	E	(O - E)	(O - E) ²	(O - E) ² /E
Totalmente de acuerdo/Excelente	1	1,3	-0,3	0,06	0,05
Totalmente de acuerdo/Muy bueno	2	1,9	0,1	0,01	0,01
Totalmente de acuerdo/Bueno	6	3,9	2,1	4,34	1,11
Totalmente de acuerdo/Regular	10	10,3	-0,3	0,11	0,01
Totalmente de acuerdo/Malo	7	8,6	-1,6	2,61	0,30
De acuerdo/Excelente	7	5,8	1,2	1,37	0,23
De acuerdo/Muy bueno	7	8,7	-1,7	3,05	0,35
De acuerdo/Bueno	13	18,2	-5,2	27,28	1,50
De acuerdo/Regular	52	48,1	3,9	15,14	0,31
De acuerdo/Malo	42	40,1	1,9	3,65	0,09
Indiferente/Excelente	0	0,2	-0,2	0,04	0,19
Indiferente/Muy bueno	2	0,3	1,7	2,93	10,12
Indiferente/Bueno	0	0,6	-0,6	0,36	0,60
Indiferente/Regular	1	1,6	-0,6	0,35	0,22
Indiferente/Malo	1	1,3	-0,3	0,11	0,08
En desacuerdo/Excelente	0	0,3	-0,3	0,08	0,29
En desacuerdo/Muy bueno	0	0,4	-0,4	0,19	0,43
En desacuerdo/Bueno	3	0,9	2,1	4,39	4,86
En desacuerdo/Regular	3	2,4	0,6	0,38	0,16
En desacuerdo/Malo	0	2,0	-2,0	3,95	1,99
Totalmente en desacuerdo/Excelente	0	0,4	-0,4	0,19	0,43
Totalmente en desacuerdo/Muy bueno	1	0,7	0,3	0,12	0,19
Totalmente en desacuerdo/Bueno	3	1,4	1,6	2,70	2,00
Totalmente en desacuerdo/Regular	0	3,6	-3,6	12,80	3,58
Totalmente en desacuerdo/Malo	5	3,0	2,0	4,07	1,37
					30,48

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Regla de decisión

- Grados de libertad (gl)
- Filas (f)
- Columnas (c)

$$gl = (f-1) * (c-1)$$

$$gl = (5-1) * (5-1)$$

$$gl = 4 * 4$$

$$gl = 16$$

Tabla N° 53: Tabla del Chi Cuadrado

	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05
g.d.l								
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841
2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488
5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070
6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067
8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507
9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919
10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307
11	31,264	26,757	24,725	22,618	21,920	21,342	20,412	19,675
12	32,909	28,300	26,217	24,054	23,337	22,742	21,785	21,026
13	34,528	29,819	27,688	25,472	24,736	24,125	23,142	22,362
14	36,123	31,319	29,141	26,873	26,119	25,493	24,485	23,685
15	37,697	32,801	30,578	28,259	27,488	26,848	25,816	24,996
16	39,252	34,267	32,000	29,633	28,845	28,191	27,136	26,296
17	40,790	35,718	33,409	30,995	30,191	29,523	28,445	27,587
18	42,312	37,156	34,805	32,346	31,526	30,845	29,745	28,869
19	43,820	38,582	36,191	33,687	32,852	32,158	31,037	30,144
20	45,315	39,997	37,566	35,020	34,170	33,462	32,321	31,410
21	46,797	41,401	38,932	36,343	35,479	34,759	33,597	32,671
22	48,268	42,796	40,289	37,659	36,781	36,049	34,867	33,924
23	49,728	44,181	41,638	38,968	38,076	37,332	36,131	35,172
24	51,179	45,559	42,980	40,270	39,364	38,609	37,389	36,415
25	52,620	46,928	44,314	41,566	40,646	39,880	38,642	37,652

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Dado que, los grados de libertad obtenidos son 16 con un nivel de error del 0,05; según la tabla del chi cuadrado estos grados de libertad reflejan un valor total de 26,296 (chi cuadrado tabulado) entonces se tiene lo siguiente:

$$X^2_c > X^2_t$$

X^2_c : Chi cuadrado calculado (30,48)

X^2_t : Chi cuadrado tabulado (26,296)

$$30,48 > 26,296$$

Tabla N° 54: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,478 ^a	16	,016
N de casos válidos	166		

Fuente: SPSS
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

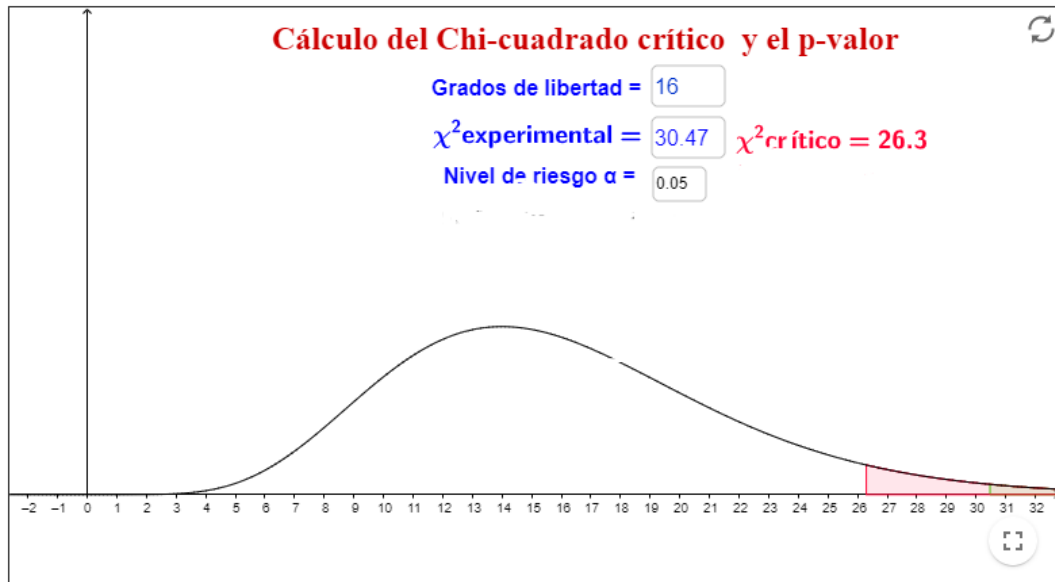


Gráfico N° 43: Campana de gauss
 Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Decisión

Dado que, el chi cuadrado calculado (30,48) es mayor que el chi cuadrado tabulado (26,296), a 16 grados de libertad y una tolerancia máxima de error del 0,05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se queda con la hipótesis alternativa; es decir que, “El capital intelectual **SI** incide en la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública del Distrito 18D01”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Una vez concluida con la presente investigación se han llegado a las siguientes conclusiones:

- Estadísticamente comprobada la relación del capital intelectual y la calidad de los servicios en el Ministerio de salud pública Distrito 18D01 Ambato y que dentro de este enfoque se exploró los activos intangibles relacionados con la información, el conocimiento, talento y el aprendizaje organizativo que posee esta entidad pública, se estableció que “El capital intelectual **SI** incide en la calidad de los servicios en el Ministerio de salud pública Distrito 18D01 Ambato”.
- En torno a los componentes del capital intelectual a través de la investigación realizada se pudo determinar que el mismo está compuesto por el capital humano (aprendizaje y crecimiento), el capital estructural (procesos internos, propiedad intelectual y estructura interna) y el capital relacional (usuarios, proveedores, estructura externa) que en su conjunto forman el capital intelectual dentro del Ministerio de salud pública Distrito 18D01 Ambato.
- De acuerdo a la investigación de campo desarrollada, se puede manifestar que el nivel de servicio que se brindó en las dependencias del Distrito 18D01 del MSP está dado bajo la percepción de un servicio de salud que de forma

general se enmarca en una calificación de regular hacia abajo; es decir, de acuerdo al criterio y las vivencias mismas experimentadas en los centros de salud por parte de los distintos usuarios presentan un nivel negativo, situación que indudablemente constituye una debilidad para la institución pues esto genera desconfianza y una mala imagen en el usuario.

- A través de la investigación desarrollada se han encontrado una serie de puntos débiles dentro del Distrito 18D01 del MSP; por ejemplo, el tema del clima laboral en el cual se desenvuelven los diferentes profesionales de la salud no es el adecuado puesto que en ocasiones se registran ciertos inconvenientes por conflicto de intereses que afecta directamente el clima organizacional. Como el clima organizacional se desarrolla desde la cotidianidad del trabajo, es necesario mejorarla constantemente e implementar acciones compartidas y constructivas, motivando el trabajo en equipo y generando eficacia en la unidad de salud.
- Finalmente, otro punto a destacar es que la institución prácticamente no valora el desarrollo de iniciativas por parte del personal para mejorar los servicios, lo cual termina por frustrar al profesional que viendo esta situación únicamente se limita a realizar su trabajo con los recursos que estén disponibles, de esa misma manera el tema de las capacitaciones que sin duda alguna constituye otra debilidad puesto que bajo el criterio del personal interno prácticamente no existen cursos de formación relevantes que ayuden a mejorar el desempeño dentro del puesto de trabajo.

5.2. Recomendaciones

Una vez concluida con la presente investigación se han llegado a las siguientes recomendaciones:

- La incidencia del capital intelectual y la calidad de los servicios en el Ministerio de salud pública Distrito 18D01 Ambato debe responder a la demanda de los ciudadanos, situándolos en el centro de sus principales decisiones, por ello debe ser más competitiva, debe aumentar la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés, mejorando la prestación de los servicios, prácticas de gestión con el fin de obtener excelentes resultados en la calidad de los servicios de salud.
- Es fundamental para el desarrollo de los componentes del capital intelectual definir estrategias que permitan tener en cuenta la relaciones existentes entre los distintos componentes que se presentan dentro de la institución, de este modo, realizar las acciones que hagan que el capital intelectual total sea el mayor y el más conveniente para la institución de salud.
- Una vez identificados los niveles existentes de los servicios en el Ministerio de salud pública Distrito 18D01 Ambato, se debe plantear acciones que permitan mejorar el nivel de servicio hacia el usuario; dado que en la actualidad existen muchas quejas hacia los profesionales de la salud que influyen directamente en la imagen y credibilidad de la institución en estudio.
- A fin de mejorar el clima laboral, se recomienda realizar actividades de integración como salidas familiares, paseos, tiempo de esparcimiento y actividades físicas (rumba terapias, campeonatos internos) que ayuden en gran medida a mejorar las relaciones interpersonales entre el personal del Distrito en estudio.

- Es importante establecer un cronograma que contemple la posibilidad de realizar capacitaciones periódicas con la finalidad de solventar ciertas debilidades y brindar un servicio de calidad hacia el usuario final.
- Finalmente, se recomienda diseñar un modelo de gestión del capital intelectual dentro del Distrito 18D01 del MSP con la finalidad de desarrollar competencias en el personal y además que se generen cambios en el capital humano, estructural y relacional.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Tema

Diseño de un modelo de gestión del capital intelectual dentro del Distrito 18D01 del MSP.

6.2. Antecedentes

Las instituciones de carácter público no son ajenas a la sociedad del conocimiento ni a la conocida “nueva economía” en la que actualmente se vive, sino más bien se encuentran adaptándose a estas nuevas exigencias que demandan su funcionamiento, a través de la mejora de sus procesos con la finalidad de satisfacer las necesidades cambiantes de los diferentes ciudadanos. En este sentido, los activos intangibles presentan un rol preponderante y se convierten en una importante fuente para la consecución de una ventaja competitiva en relación a la competencia, siempre y cuando éstos sean gestionados de forma correcta y adecuada.

En la actualidad, las diferentes organizaciones se encuentran inmersas dentro de un escenario incierto, dinámico, confuso y muy variable que afecta directamente a los distintos sectores económicos, tanto en el ámbito público como en el privado. Asimismo, se ha generado una transformación de la economía en la que los activos intangibles constituyen los elementos principales de la creación de riqueza y valor de las distintas organizaciones.

En este sentido, el capital intelectual tiene mayor injerencia en el ámbito público que en el privado. Dado que, los objetivos de las instituciones públicas son de carácter no lucrativas. Asimismo, los recursos utilizados con mayor frecuencia son

los inmateriales, y finalmente, el principal objetivo de una entidad pública constituye la prestación de servicios, los mismos que por su naturaleza son intangibles. No obstante, a pesar de esta situación, las instituciones públicas se han dado cuenta con cierto retraso en comparación con las organizaciones privadas, sobre la importancia que representan los intangibles como elementos críticos para una adecuada dirección estratégica y como generadores de calidad y de ventajas competitivas, por lo que han realizado un menor esfuerzo e inversión en cuanto se refiere a su estudio, gestión, registro y medición.

Este escenario conduce a la redefinición del servicio y la función pública a partir de un nuevo paradigma, el cual obliga a identificar qué activos vinculados con la información, el talento, el conocimiento y el aprendizaje institucional tienen las instituciones públicas, buscando mecanismos para conocer y medir el valor del conocimiento y del capital intelectual público, para saber cómo se crean, se transforman y se transmiten, y así poder llevar a cabo una gestión eficaz y eficiente de estos recursos.

Finalmente, estos factores posibilitan el desempeño de la función pública, y permiten dotar a la dirección de las capacidades precisas para conseguir la flexibilidad, agilidad y calidad necesarias para satisfacer las demandas de los ciudadanos y de otros agentes sociales.

6.3. Justificación

Identificar la importancia del capital intelectual es vital para lograr el éxito en las instituciones, tomando en consideración el desarrollo de las actividades y el cambio constante de la función pública en particular las entidades que conforman la administración del estado, en su esencia de servir a la comunidad en general, cuya actividad necesariamente tiene que girar en el entorno de un excelente servicio al ciudadano; dado que, estos como tal constituyen la razón de ser del estado, y son ellos a quienes se les debe brindar la mejor atención, utilizando no únicamente los recursos logísticos y económicos sino también aquel donde se involucre a la gestión de los activos intangibles destacando el recurso humano como elemento principal dentro del capital intelectual, que aunque siendo el recurso primordial, no es visible

al momento que se tiene que realizar una valoración de la gestión de una determinada institución.

De esta manera, a través de la implementación de las nuevas tecnologías existentes en el mercado y además del desarrollo de distintos proyectos de investigación, se hace más indiscutible la necesidad de capturar, optimizar y administrar de forma correcta el capital intelectual en las distintas instituciones; dado que, el capital intelectual como tal es más valorado y con mayor aprovechamiento en el sector privado otorgando resultados excelentes, lo que no sucede en el sector público, pues los esfuerzos han sido mínimos en temas normativos.

Bajo este contexto, resulta preciso el conocimiento y la identificación previa de los activos intangibles que tienen las diferentes entidades, para lo cual es indispensable tener a disposición un modelo de capital intelectual que contemple los diferentes capitales que forman parte de la institución y permita su posterior medición.

6.4. Objetivos

6.4.1. General

- Diseñar un modelo de gestión del capital intelectual dentro del Distrito 18D01 del MSP.

6.4.2. Específicos

- Identificar los componentes del capital intelectual de acuerdo a la estructura interna y externa.
- Definir elementos que permitan identificar cada uno de los elementos del capital intelectual.
- Establecer indicadores de cada uno de los componentes del capital intelectual.

6.5. Modelo operativo

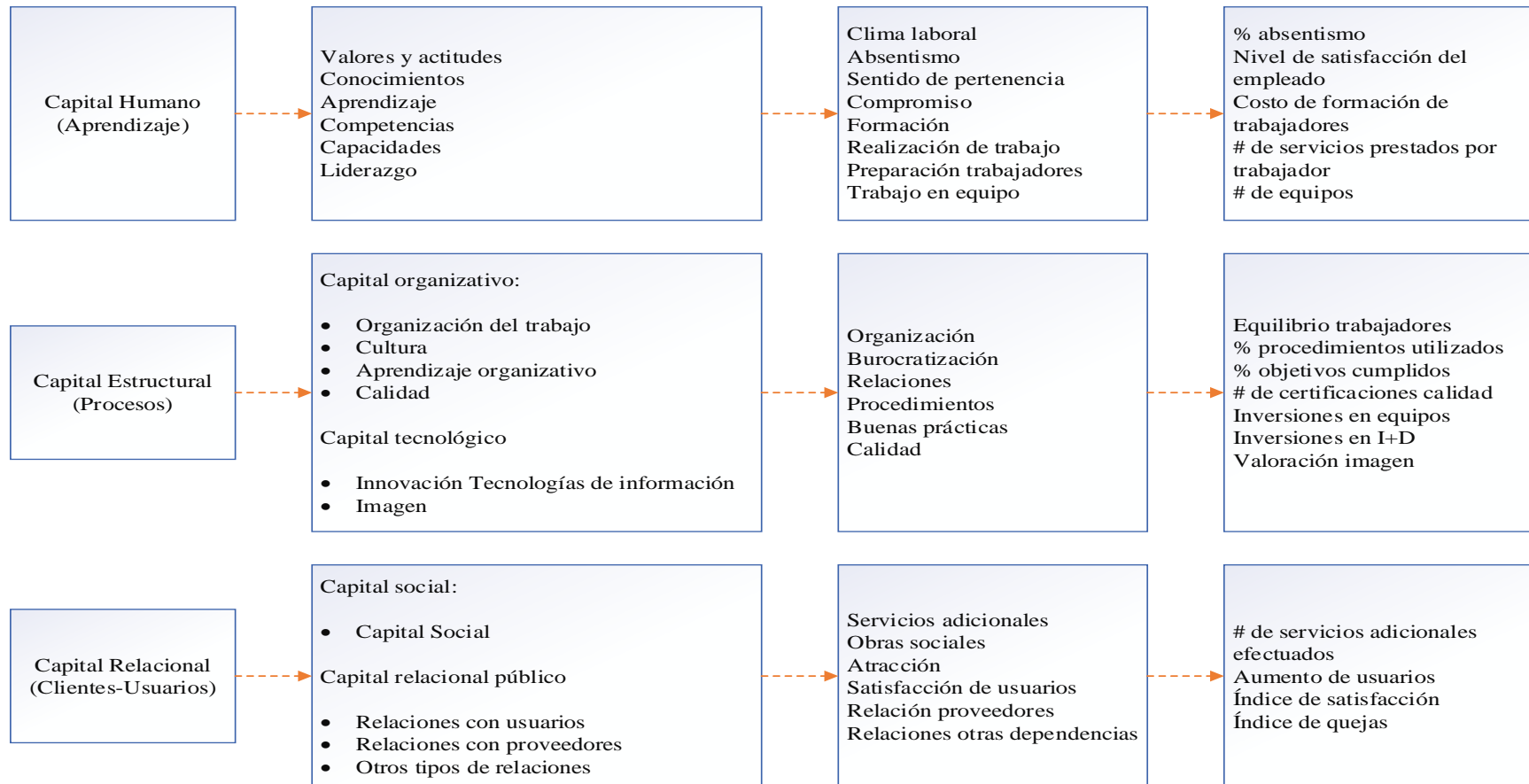


Gráfico N° 44: Modelo operativo
Fuente: Adaptado de (Sarmiento y Román, 2015)
Elaborado por: Aroca, M. (2019)

La propuesta del modelo de capital intelectual, se encuentra dado de la siguiente manera:

El modelo se encuentra representado como un proceso continuo que irá recogiendo los cambios y variaciones que puedan tener los distintos elementos que lo conforman. Asimismo, incorpora la estructura interna y externa de la institución con base a los diferentes componentes del capital intelectual.

Bajo este contexto, el modelo parte de la misión, que sirve de fundamento a las principales decisiones estratégicas. La misión debe reflejar de forma clara la razón de ser de la institución. Por otro lado, la visión constituye una declaración de lo que quiere ser la institución; es decir, proyecta la imagen futura de la misma. En este sentido, la visión necesariamente va a estar vinculada a unos objetivos estratégicos que exigen identificar los intangibles críticos que serán fundamentales para contribuir a la creación de valor.

Una vez definida la filosofía institucional e identificados los intangibles críticos, será necesario saber cómo se puede lograr que éstos se desarrollen o en su defecto incrementen su valor. Mediante este proceso se podrá visualizar y valorar los componentes del capital intelectual que serán relevantes para lograr los objetivos estratégicos.

En tal virtud, el modelo se encuentra estructurado por tres componentes: capital humano público, capital estructural público y capital relacional, a su vez el capital humano público se encuentra dividido en los siguientes elementos: actitudes y valores, conocimientos y competencias, capacidades y liderazgo. Mientras que el capital estructural público se encuentra compuesto por dos componentes: capital tecnológico y organizativo. El primero, involucra elementos tales como: tecnologías de la información, innovación e imagen, mientras que el segundo involucra los elementos de aprendizaje organizativo, organización del trabajo, cultura y calidad. Finalmente, el capital relacional se encuentra conformado por dos componentes: capital social y capital relacional público, éste último se encuentra integrado por las relaciones con los usuarios, las relaciones con los proveedores y otras relaciones.

Una vez definido, tanto los componentes, los elementos y las variables que forman parte del capital intelectual, dentro del anexo 3 se establece el instrumento que será necesario aplicarlo dentro de la institución a fin de determinar de forma cuantitativa el valor y los indicadores del capital intelectual y sus componentes.

Para ello seguimos una escala de valoración utilizando una escala de Likert, bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita una valoración e forma de escala para medir sus actitudes, en este caso se presenta cinco alternativas:

1. Completamente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Completamente de acuerdo

Para la puntuación de los ítems se utiliza el cálculo de la media aritmética por agrupación, la desviación típica y el coeficiente de variación, estas dos últimas indicarán el grado de homogeneidad en las respuestas. Al final se tendrá un índice por cada componente del capital intelectual, utilizando un promedio de todos los componentes se logra obtener el índice de capital intelectual de la institución.

Tabla N° 55: Modelo de Capital Intelectual

Modelo Capital Humano Público	5 Completamente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Indiferente	2 En desacuerdo	1 Completamente en desacuerdo	Media	s	CV%
CAPITAL HUMANO PÚBLICO (Valores y actitudes)								
Valores								
Existe un adecuado clima laboral								
El índice de absentismo es mínimo								
El personal participa en actividades voluntaria o extralaborales								
Los empleados, generalmente, actúan honestamente								

Actitudes								
Existe un sentimiento de pertenencia a la organización								
Los empleados están comprometidos con la organización								
Existe un adecuado nivel de seguridad								
Los empleados se encuentran satisfechos con la organización del servicio								
La dirección valora la creatividad y el desarrollo de iniciativas por parte del empleado								
Conocimientos y competencias	5	4	3	2	1			
Conocimientos								
Los empleados están adecuadamente formados								
Los empleados realizan bien su trabajo								
Los empleados están satisfechos con la formación recibida por parte de la organización								
La organización imparte suficientes cursos de formación								
Los cursos impartidos son adecuados y útiles para mejorar el trabajo								
Los empleados tienen la experiencia suficiente para desempeñar correctamente su trabajo								
Aprendizaje								
La organización se preocupa por mejorar la capacitación y la formación de los trabajadores								
Los métodos de aprendizaje son los adecuados								
Capacidades y competencias	5	4	3	2	1			
Los empleados están preparados para adaptarse a los cambios y nuevas formas de trabajo								
La dirección facilita la flexibilidad y la adaptación a los cambios y nuevas formas de trabajo								
En nuestra unidad se suele trabajar en equipo								
El trabajo del equipo es muy importante en mi unidad								
Los empleados participan en la toma de decisiones								

Los empleados son responsables de sus decisiones								
Liderazgo								
En nuestra unidad las comunicaciones entre empleados y jefes son muy fluidas								
En nuestra unidad las comunicaciones entre los empleados son muy fluidas								
Los directivos de mi unidad tienen en cuenta la opinión de los empleados								
La manera de dirigir el trabajo es la correcta								
En mi unidad se facilita y estimula la promoción								
CAPITAL ESTRUCTURAL PÚBLICO								
Capital organizativo	5	4	3	2	1			
Organización del trabajo								
Mi unidad está organizada correctamente								
El nivel de burocratización es el adecuado								
Existe un adecuado equilibrio entre trabajadores jóvenes y veteranos								
Existe un adecuado equilibrio entre mujeres y hombres								
Existe un adecuado equilibrio entre jefes y trabajadores								
Las tareas están suficientemente informatizadas								
La utilización de la Intranet es la adecuada								
La utilización de Internet en la mejora del servicio es la adecuada								
Cultura								
Existen buenas relaciones entre los empleados y los jefes								
Existen buenas relaciones entre los compañeros								
Se utilizan frecuentemente los procedimientos								
Generalmente se alcanzan los objetivos propuestos								
Las actividades y tareas son complejas								
Aprendizaje organizativo								
La organización promueve las buenas prácticas								

La organización formaliza, documenta y difunde las buenas prácticas								
Los empleados están dispuestos a formarse y a aprender								
La organización enseña de manera eficaz cómo trabajar adecuadamente								
Calidad								
La calidad del servicio es la adecuada								
A los usuarios del servicio se les atiende regularmente en tiempo y hora								
Los usuarios utilizan frecuentemente los servicios ofertados a través de Internet								
Capital Tecnológico								
Innovación								
La inversión en Investigación y desarrollo es adecuada								
La inversión en innovación y mejora de los procesos y servicios es adecuada								
Tecnologías de la Información								
La inversión en software y programas es la adecuada								
La inversión en equipos informáticos y hardware es la adecuada								
Los empleados están satisfechos con el sistema informático de la unidad								
Los empleados conocen y utilizan adecuadamente el sistema informático								
Los usuarios conocen y utilizan adecuadamente las prestaciones del servicio								
Los empleados de otras unidades valoran adecuadamente la prestación del servicio								
El sistema informático es eficiente y facilita la prestación del servicio								
Imagen								
La unidad tiene una buena imagen								
CAPITAL RELACIONAL								
Capital social								
Mi unidad ofrece a los usuarios servicios adicionales a los estrictamente obligatorios								

Mi unidad realiza obras sociales								
Mi unidad realiza actividades defensoras del medio ambiente, de la cultura, etc.								
Capital relacional público								
Relaciones con los usuarios								
La unidad tiene capacidad para atraer a los ciudadanos								
Los ciudadanos consideran que se les da un servicio de calidad								
Los usuarios del servicio se sienten satisfechos								
Las distintas actividades y eventos que realiza el servicio tienen éxito								
Los servicios ofrecidos por la unidad son utilizados frecuentemente por los usuarios								
El índice de quejas de los usuarios es mínimo								
Relaciones con los proveedores								
Las relaciones con los proveedores son adecuadas								
Otras relaciones								
Las relaciones con otras dependencias son adecuadas								
Las relaciones con otras entidades y agentes sociales son adecuadas								
CAPITAL INTELECTUAL								

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Aroca, M. (2019)

Bibliografía

- De Los Reyes González, M., & Molina Gómez, A. M. (2016). Gestión del talento humano: reflexiones desde la Atención Primaria de Salud. *Policlínico Comunitario Universitario Área 6*, 14(2), 97–100.
- Díaz Samper, G. A., Espinoza Ramírez, M., & Valencia Galvis, R. D. (2013). El resonar público del talento humano. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 5(1), 63–74.
- Evans, J., Brown, A., & Baker, R. (2015). Intellectual capital in the healthcare sector: A systematic review and critique of the literature. *BMC Health Services Research*, 15(556), 1–14. <https://doi.org/10.1186/s12913-015-1234-0>
- Gafas González, C., Roque Herrera, Y., & Bonilla Pulgar, G. E. (2019). Modelo de atención integral de salud vs. calidad asistencial en el primer nivel, Riobamba 2014-2017. *Educación Médica*, 20(1), 136–142. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.10.023>
- Hamzah, N., Hassan, H., Saleh, N. M., & Kamarudin, A. (2017). Intellectual capital management practices: The case of Malaysian private hospitals. *Asian Journal of Accounting and Governance*, (8), 25–35.
- Hechavarria Argudin, D. (2015). Evaluación del capital intelectual en la Vicedirección General de Investigaciones del Centro de Neurociencias de Cuba. *Revista Cubana de Información En Ciencias de La Salud*, 26(3), 217–230.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (McGrawHill, Ed.) (Primera Ed). Ciudad de México: McGrawHill.
- Lugmaña, G., & Yunga, J. (2013). *Anuario de estadísticas hospitalarias: egresos y camas 2013*. Quito.
- Macías Gelabert, C., & Aguilera Martínez, A. (2012). Contribución de la gestión de recursos humanos a la gestión del conocimiento. *Estudios Gerenciales*, 28(123), 133–148.
- Majad Rondón, M. A. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 40(88), 148–165.
- Mejía Giraldo, A., Bravo Castillo, M., & Montoya Serrano, A. (2013). El factor del

- talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 2–11.
- Mendoza Fernández, D., López Juvinao, D., & Salas Solano, E. (2016). Planificación estratégica de recursos humanos: efectiva forma de identificar necesidades de personal. *Económicas CUC*, 37(1), 61–78. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.15.5.2016.03>
- Mohammad, K., Saudah, S., & Salmiah, A. (2014). The relationship between intellectual capital and innovation: a review. *Jordan Journal of Business Administration*, 2(1), 561–581.
- Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica “Visión de Futuro,”* 20(2), 1–20.
- Najul Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral*, 4(8), 23–35.
- Pedraza Melo, N. A., Bernal González, I., Lavín Veástegui, J., & Lavín Rodríguez, J. F. (2015). La Calidad del Servicio: Caso UMF. *Conciencia Tecnológica*, (49), 39–45.
- Pedraza Melo, N. A., Lavín Verástegui, J., González Tapia, A., & Bernal González, I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso ABC. *Entremado*, 10(2), 76–89.
- Prieto Bejarano, P. G. (2014). *Gestión del Talento Humano como estrategia para retención del personal*. Universidad de Medellín.
- Sarmiento Zea, G., & Román Martínez, I. (2015). *Propuesta de un modelo de capital intelectual para medir y gestionar los intangibles de las entidades públicas*.
- Sarur Zanatta, M. S. (2013). La importancia del capital intelectual en las organizaciones. *Ciencia Administrativa*, (1), 39–45.
- Tapia Cruz, M. O. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Puno. *Comunicación*, 7(1), 1–11.
- Ureña, Y. C., Quiñones, E., & Carruyo, N. (2016). Capital intelectual: modelo estratégico para la calidad de servicio en organizaciones inteligentes. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas ORBIS*, 12(35), 3–17.

- Vázquez Ávila, G., Guerrero Herrera, J., & Núñez Moreno, T. (2014). Gestión de conocimiento, capital intelectual y competitividad en pymes manufactureras en México. *Revista de Ciencias de La Administración y Economía RETOS*, 4(7), 28–43.
- Aguilar, L., García, M., & Del Villar, V. (2016). Evolución del Capital Intelectual. *Tópicos Selectos de Micro y Pequeñas Empresas*, 14, 42-53.
- Aguilera, L., Hernández, O., & Colin, M. (2014). La relación entre el Capital Intelectual y los procesos de producción en la pyme manufacturera. *Cuadernos del CIMBAGE*, 87-109.
- Bueno, E., & Salmador, M. (2011). Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones. *Estudios de Economía Aplicada*, 43-64.
- De Castro, G. M., Navas López, J. E., López Sáez, P., & Delgado Verde, M. (2010). EL CAPITAL INTELECTUAL DE LA EMPRESA, EVOLUCIÓN Y DESARROLLO FUTURO. *STRATEGIC MANAGEMENT JOURNAL*, 27, 37-44.
- De los Reyes, M., & Molina, A. (Abril de 2016). Gestión del talento humano: reflexiones desde la Atención Primaria de Salud. *MediSur*, 14(2), 97-100.
- Díaz, G., Espinoza, M., & Valencia, R. (Díaz, Guillermo; Espinoza, Mauricio; Valencia, Ruben de Julio- Diciembre de 2013). El resonar público del talento humano. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 5(1), 63-74.
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398.
- González, C., Yosbanys, H., & Bonilla, G. (2017). Modelo de atención integral de salud vs. calidad asistencial en el primer nivel, Riobamba 2014-2017. *Educación Médica*, 1-7. doi:10.1016/j.edumed.2017.10.023
- Harms, Marco Antonio; Avila, Alexandre; Rados, Gregorio; Rodriguez, Caroline;. (2015). Capital intelectual en la gestión publica: caso del metodo intellectus . *Revista de Gestion y tecnologia*, 2.
- Hechavarria Argudin, D. (2015). Evaluación del capital intelectual en la Vicedirección General de Investigaciones del Centro de Neurociencias de Cuba. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 26(3), 217-230.
- Ibarra, C. (26 de 10 de 2011). *Metodologías de Investigación*. Recuperado el 25 de 08 de 2015, de <http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>
- Joya, R., Gámez, L., Ortiz, M., & Gálvez, A. (2015). Medición del Capital Intelectual en empresas mexicanas. *Centro universitarios de la Costa del Sur*.

- Lara, R. (Abril de 2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*, 0.
- Lugmaña, G., & Yunga, J. (2013). *Anuario de Estadísticas Hospitalarias Camas y Egresos 2013*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Censo: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Camas_Egresos_Hospitalarios/Publicaciones-Cam_Egre_Host/Anuario_Camas_Egresos_Hospitalarios_2013.pdf
- Macías Gelabert, C., & Aguilera Martínez, A. (2012). Contribución de la gestión de recursos humanos a la gestión del conocimiento. *ESTUDIOS GERENCIALES*, 28(123), 133-148.
- Mahad, M. (Mayo- Agosto de 2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 40(88), 148-165.
- Mejía, A., Bravo, M., & Montoya, A. (Enero- Abril de 2013). el factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, XXXIV(1), 2-11.
- Mendoza Fernández, D., López Juvinao, D., & Salas Solano, E. (2016). Planificación estratégica de recursos humanos: efectiva forma de identificar necesidades de personal. *Económicas CUC*, 37(1), 61-78.
doi:<http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.15.5.2016.03>
- Ministerio de Salud Pública. (2017). *Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de Gaceta Oficial: <https://www.redaccionmedica.ec/secciones/salud-publica/sigue-creciendo-la-conformacion-de-los-comit-s-distritales-de-salud--90552>
- Molina, G. (Ene-junio de 2001). Tendencias en la gestión de los servicios de salud. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 19, 8-9.
- Monsalve Castro, C., & Hernández Rueda, S. I. (2015). GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA HOTELERÍA COMO ELEMENTO CLAVE EN EL DESARROLLO DE DESTINOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES: CASO BUCARAMANGA. *Revista Escuela de Administración de(78)*, 162-173.
- Monsalve, C., & Hernández, S. (Enero-Junio de 2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles. *Escuela de Administración de Negocios(78)*, 162-173.
- Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(2), 1-20.
- Montoya, C. (Enero- Junio de 2013). EL CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Científica "Visión de Futuro"*, 17(1), 130-151.
- Najul, Jenny;. (Julio-Diciembre de 2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio laboral revista Venezolana*, IV(8), 23-35.

- Pedraza, N. (Enero-Junio de 2015). La calidad del servicio: CasoUMF. *Conciencia Tecnológica*(49), 39-45.
- Pedraza, N., Lavín, J., González, A., & Bernal, I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. *Entramado*, X(2), 76-89. doi:ISSN: 1900-3803
- Pérez , Aimée; Pelayo, Jorge. (2016). El capital intelectual en la agroempresa familiar cooperativa.
- Prieto, R., & Ethel, S. (2015). *Calidad Estratégica en los Servicios de Salud*. Barranquilla: Centro de investigación y proyectos (CINPRO).
- Quiroz, E. (2012). Organización institucional en la autoevaluación para la acreditación de la UABJO. El caso de Medicina. Perfiles educativos. *Instituto de investigaciones sobre la Universidad y la Educación*, XXXIV(137), 68-78.
- Rangel, J., & Gonzáles, M. (2013). La innovación y el capital intelectual. *Mercaos y Negocios*, 151-168.
- Rincón, J. (2012). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Riveros, I. (2012). Calidad y Atención de la calidad de Salud. *Cuad Méd Soc*, 47, 5-17.
- Rodriguez, A. (2013). Creando una cultura de la calidad hospitalaria. *Medwave*, 48-62.
- Salazar Yépez, W., & Cabrera Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13-20.
- Sarur Zanatta, M. S. (2013). La importancia del capital intelectual en las Organizaciones. *Ciencia Administrativa*(1), 39-45.
- Tapia, Mauro;. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de puno. *Revista de investigacion en comunicacion y desarrollo*, 7(1), 5-15.
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS. *Compendium*, 18(35), 57-76.
- Ureña, Yan; Quiñonez, Elkin;. (2016). Capital intelectual: Modelo estratégico para la calidad de servicio en organizaciones inteligentes. *Orbis, Revista científica Ciencias Humanas*, 12(35), 3-17.
- Vargas, E. (2016). La filosofía de la ciencia como programa de investigación en Zubiri. *Arbor*, 192-203. doi:http://dx.doi.org/10.3989/arbor.2016.780n4014
- Vásquez, Guillermo; Guerrero, Juan;. (2014). Gestión de conocimiento, capital intelectual y competitividad en pymes manufactureras en México. *Retos Revista de ciencias de la administración y economía*, IV(7), 28-43.

Anexos

Anexo N° 1: Encuesta dirigida a los clientes internos



Universidad Técnica de Ambato Encuesta dirigida a los Clientes Internos del Ministerio de Salud Pública del Distrito 18d01



Objetivo: Determinar el impacto del capital intelectual en la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública del Distrito 18D01.

Las respuestas que aquí proporcione serán utilizadas para fines académicos.
Instructivo:

- Lea detenidamente antes de responder
- Marque con una “X” en la opción que considere adecuada

- 1. ¿Cómo califica el clima laboral dentro del Distrito 18D01 del MSP?**
 - () Excelente
 - () Muy bueno
 - () Bueno
 - () Regular
 - () Malo
- 2. ¿Considera que el Distrito 18D01 del MSP valora el desarrollo de iniciativas para el mejoramiento de los servicios?**
 - () Siempre
 - () Casi siempre
 - () A veces
 - () Casi nunca
 - () Nunca
- 3. ¿Con que frecuencia el MSP imparte cursos de formación a los clientes internos que ayude a mejorar su desempeño en el trabajo?**
 - () Siempre
 - () Casi siempre
 - () A veces
 - () Casi nunca
 - () Nunca
- 4. ¿Se encuentra usted lo suficientemente preparado para afrontar y solucionar problemas dentro de su puesto de trabajo?**
 - () Siempre
 - () Casi siempre
 - () A veces
 - () Casi nunca
 - () Nunca
- 5. ¿Cómo califica usted la comunicación que se genera dentro de los diferentes niveles jerárquicos del MSP?**
 - () Excelente
 - () Muy bueno
 - () Bueno
 - () Regular

- () Malo
- 6. ¿Considera que las funciones y actividades a su cargo contemplan una correcta organización del trabajo?**
- () Totalmente de acuerdo
() De acuerdo
() Indiferente
() En desacuerdo
() Totalmente en desacuerdo
- 7. ¿Las actividades que usted desempeña aportan al cumplimiento de objetivos institucionales?**
- () Siempre
() Casi siempre
() A veces
() Casi nunca
() Nunca
- 8. ¿Existen mecanismos de control interno para que los clientes internos cumplan eficientemente con sus responsabilidades del puesto de trabajo?**
- () Siempre
() Casi siempre
() A veces
() Casi nunca
() Nunca
- 9. ¿En el tiempo asignado para atender las necesidades de los usuarios se logra cumplir eficientemente con las actividades?**
- () Siempre
() Casi siempre
() A veces
() Casi nunca
() Nunca
- 10. ¿Considera que la inversión en innovación de procesos mejorará la calidad de los servicios?**
- () Siempre
() Casi siempre
() A veces
() Casi nunca
() Nunca
- 11. ¿Dentro de su puesto de trabajo cuenta usted con los recursos necesarios para el desempeño de sus actividades?**
- () Siempre
() Casi siempre
() A veces
() Casi nunca
() Nunca
- 12. ¿En su trabajo existe motivación para el desarrollo profesional?**
- () Siempre
() Casi siempre
() A veces
() Casi nunca

Nunca

13. ¿Considera que el capital intelectual del personal aporta para mejorar la calidad de los servicios del MSP del distrito 18d01?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

14. ¿Considera usted que el capital intelectual mejorará la calidad de los servicios en el MSP en el Distrito 18d01?

Si

No

15. Edad

Entre 18 y 25 años

Entre 26 y 35 años

Entre 36 y 45 años

Entre 46 y 55 años

Más de 56 años

16. Genero

Masculino

Femenino

17. Nivel de instrucción

Primaria

Secundaria

Superior

18. Área de Trabajo

Enfermería

Obstetricia

Medicina General

Odontología

Psicología

TAPS

19. Tiempo de labores en la institución

Menos de un año

Entre 1 y 5 años

Entre 6 y 10 años

Entre 11 y 15 años

Más de 15 años

20. Número de cursos recibidos en los últimos 3 años

De 1 a 2 cursos

De 3 a 4 cursos

De 5 a 6 cursos

De 7 a 8 cursos

Ninguno

Gracias por su colaboración

Anexo N° 2: Encuesta dirigida a los clientes externos



Universidad Técnica de Ambato
Encuesta dirigida a los Clientes Externos del
Ministerio de Salud Pública del Distrito 18d01



Objetivo: Determinar el nivel de la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública del Distrito 18D01.

Las respuestas que aquí proporcione serán utilizadas para fines académicos.

Instructivo:

- Lea detenidamente antes de responder
- Marque con una “X” en la opción que considere adecuada

1. ¿El nivel de conocimientos que posee el personal de salud es?

- () Excelente
- () Muy bueno
- () Bueno
- () Regular
- () Malo

2. ¿El nivel del servicio que se le brinda en las dependencias del centro de salud en la que fue atendido fue?

- () Excelente
- () Muy bueno
- () Bueno
- () Regular
- () Malo

3. ¿La atención que le brindan los profesionales de la salud es?

- () Excelente
- () Muy bueno
- () Bueno
- () Regular
- () Malo

4. ¿Las instalaciones con las que cuenta el centro de salud están acorde a sus necesidades?

- () Siempre
- () Casi siempre
- () Algunas veces
- () Casi Nunca
- () Nunca

5. ¿Cuál cree usted que es el nivel de compromiso que tiene el profesional?

- () Muy Alto
- () Alto

- Medio
 - Bajo
 - Muy Bajo
- 6. ¿Considera que sus requerimientos son atendidos oportunamente?**
- Siempre
 - Casi siempre
 - Algunas veces
 - Casi nunca
 - Nunca
- 7. ¿Considera que su opinión es importante para mejorar la calidad de los servicios?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 8. ¿Considera que el centro de salud organiza sus funciones de servicio al paciente de una manera adecuada?**
- Siempre
 - Casi siempre
 - Algunas veces
 - Casi nunca
 - Nunca
- 9. ¿Las actividades que se realiza en promoción de la salud son claramente entendidas?**
- Siempre
 - Casi siempre
 - Algunas veces
 - Casi nunca
 - Nunca
- 10. ¿Considera que se aplican buenas prácticas profesionales en los servicios que presta el Ministerio de Salud Pública? (definiendo a buenas prácticas profesiones como: ética profesional, conocimientos, habilidades y destrezas, etc.)**
- Siempre
 - Casi siempre
 - Algunas veces
 - Casi nunca
 - Nunca
- 11. ¿Considera que el tiempo en el cual fue atendido ayudó a generar un diagnóstico claro?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

12. ¿El nivel del servicio que brindan las nuevas tecnologías (call center), como el caso de citas médicas es?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

13. ¿Con qué frecuencia utiliza el sistema de quejas implementado en el MSP?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Casi nunca

Nunca

14. ¿Considera usted que el capital intelectual mejorará la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública en el Distrito 18d01?

Si

No

Datos informativos:

15. Edad

Entre 15 y 25 años

Entre 26 y 35 años

Entre 36 y 45 años

Entre 46 a 55 años

Más de 55 años

16. Género

Masculino

Femenino

17. Nivel de instrucción

Ninguna

Primaria

Secundaria

Superior

Gracias por su colaboración

Anexo N° 3: Modelo de capital intelectual

Capital Humano Público	Completamente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Completamente de acuerdo (5)	Media
Valores y actitudes						
Valores						
Existe un adecuado clima laboral						
El índice de absentismo es mínimo						
El personal participa en actividades voluntaria o extralaborales						
Los empleados, generalmente, actúan honestamente						
Actitudes						
Existe un sentimiento de pertenencia a la organización						
Los empleados están comprometidos con la organización						
Existe un adecuado nivel de seguridad						
Los empleados se encuentran satisfechos con la organización del servicio						
La dirección valora la creatividad y el desarrollo de iniciativas por parte del empleado						
Conocimientos y competencias						
Conocimientos						
Los empleados están adecuadamente formados						
Los empleados realizan bien su trabajo						
Los empleados están satisfechos con la formación recibida por parte de la organización						
La organización imparte suficientes cursos de formación						
Los cursos impartidos son adecuados y útiles para mejorar el trabajo						
Los empleados tienen la experiencia suficiente para desempeñar correctamente su trabajo						
Aprendizaje						
La organización se preocupa por mejorar la capacitación y la formación de los trabajadores						
Los métodos de aprendizaje son los adecuados						
Capacidades y competencias						
Los empleados están preparados para adaptarse a los cambios y nuevas formas de trabajo						
La dirección facilita la flexibilidad y la adaptación a los cambios y nuevas formas de trabajo						
En nuestra unidad se suele trabajar en equipo						
El trabajo del equipo es muy importante en mi unidad						
Los empleados participan en la toma de decisiones						
Los empleados son responsables de sus decisiones						
Liderazgo						

En nuestra unidad las comunicaciones entre empleados y jefes son muy fluidas						
En nuestra unidad las comunicaciones entre los empleados son muy fluidas						
Los directivos de mi unidad tienen en cuenta la opinión de los empleados						
La manera de dirigir el trabajo es la correcta						
En mi unidad se facilita y estimula la promoción						
CAPITAL ESTRUCTURAL PÚBLICO						
Capital organizativo						
Organización del trabajo						
Mi unidad está organizada correctamente						
El nivel de burocratización es el adecuado						
Existe un adecuado equilibrio entre trabajadores jóvenes y veteranos						
Existe un adecuado equilibrio entre mujeres y hombres						
Existe un adecuado equilibrio entre jefes y trabajadores						
Las tareas están suficientemente informatizadas						
La utilización de la Intranet es la adecuada						
La utilización de Internet en la mejora del servicio es la adecuada						
Cultura						
Existen buenas relaciones entre los empleados y los jefes						
Existen buenas relaciones entre los compañeros						
Se utilizan frecuentemente los procedimientos						
Generalmente se alcanzan los objetivos propuestos						
Las actividades y tareas son complejas						
Aprendizaje organizativo						
La organización promueve las buenas prácticas						
La organización formaliza, documenta y difunde las buenas prácticas						
Los empleados están dispuestos a formarse y a aprender						
La organización enseña de manera eficaz cómo trabajar adecuadamente						
Calidad						
La calidad del servicio es la adecuada						
A los usuarios del servicio se les atiende regularmente en tiempo y hora						
Los usuarios utilizan frecuentemente los servicios ofertados a través de Internet						
Capital Tecnológico						
Innovación						
La inversión en Investigación y desarrollo es adecuada						
La inversión en innovación y mejora de los procesos y servicios es adecuada						
Tecnologías de la Información						
La inversión en software y programas es la adecuada						
La inversión en equipos informáticos y hardware es la adecuada						
Los empleados están satisfechos con el sistema informático de la unidad						
Los empleados conocen y utilizan adecuadamente el sistema informático						

Los usuarios conocen y utilizan adecuadamente las prestaciones del servicio						
Los empleados de otras unidades valoran adecuadamente la prestación del servicio						
El sistema informático es eficiente y facilita la prestación del servicio						
Imagen						
La unidad tiene una buena imagen						
CAPITAL RELACIONAL						
Capital social						
Mi unidad ofrece a los usuarios servicios adicionales a los estrictamente obligatorios						
Mi unidad realiza obras sociales						
Mi unidad realiza actividades defensoras del medio ambiente, de la cultura, etc.						
Capital relacional público						
Relaciones con los usuarios						
La unidad tiene capacidad para atraer a los ciudadanos						
Los ciudadanos consideran que se les da un servicio de calidad						
Los usuarios del servicio se sienten satisfechos						
Las distintas actividades y eventos que realiza el servicio tienen éxito						
Los servicios ofrecidos por la unidad son utilizados frecuentemente por los usuarios						
El índice de quejas de los usuarios es mínimo						
Relaciones con los proveedores						
Las relaciones con los proveedores son adecuadas						
Otras relaciones						
Las relaciones con otras dependencias son adecuadas						
Las relaciones con otras entidades y agentes sociales son adecuadas						
CAPITAL INTELECTUAL						